

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان

كلية الآداب واللغات الأجنبية

قسم الترجمة

تخصص سياحة وتراث ثقافي



مذكرة لنيل شهادة ماستر في الترجمة

دور الخدمات اللغوية والتواصلية في وكالات الأسفار - وكالة البستان كنموذج -

تحت إشراف الأستاذ:

بلقرين عبد القادر

من إعداد الطالب:

لواسيني محمد مهدي

لجنة المناقشة:

مناقشا

جامعة تلمسان

أ. بن مهدي نور الدين

مشرفا

جامعة تلمسان

د. بلقرين عبد القادر

رئيسا

جامعة تلمسان

أ.د. بلعشوي سيدي محمد الحبيب

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى روح الفقيد
أبي و ابني رجمهما الله تعالى و إلى أمي الغالية
أطال الله في عمرها و إلى زوجتي العزيزة شريكة
حياتي و إلى كل إخوتي و أخواتي.

شكر وعرفان

اشكر الله العظيم رب العرش العظيم الذي وفقني لإتمام هذا العمل، قال تعالى: "رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن اعلم صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" النمل 19

كما اشكر:

الأستاذ الدكتور بلقرنين عبد القادر على قبوله الإشراف على هذا العمل و سهره على إتمامه بأحسن وجه.

كما اشكر مدير وكالة البستان للسياحة و الأسفار السيد ددوش عبد النور.

الشكر موصول للأساتذة الكرماء و كل من ساعدني في انجاز هذا العمل.

مقدمة

كل عام يمر إلا و تشهد السياحة تطورا ملحوظا و سريعا و ذلك لكونها تحتل مكانة جد هامة في العديد من دول العالم نظرا للفوائد الكثيرة و المتنوعة التي تعود بها على مختلف القطاعات الأخرى خاصة الإقتصادية و الإجتماعية منها.

تعتبر السياحة في عصرنا المتطور هذا احد اكبر الصناعات التي تذر أموالا كثيرة تساهم بها في زيادة الدخل الوطني و تحسين المستوى المعيشي للمواطن كما أنها مصدر مهم لجلب العملة الصعبة و وسيلة مثالية لمحاربة البطالة و غيرها من الایجابيات التي تدعم باقي القطاعات كما سبق لنا الذكر. إن الجزائر و لما تزخر به من إمكانيات متنوعة و متعددة في مجال السياحة من شمالها إلى جنوبها و من شرقها إلى غربها جعلها قطبا هاما في هذا المجال على مستوى حوض البحر المتوسط و إفريقيا و هو ما دفع بالحكومة إلى التفكير في عصرنه و تطوير القطاع السياحي و المبادرة بفتح المجال أمام المستثمرين الخواص لإنشاء وكالات سياحية للمساهمة في دفع عجلة القطاع، فكان لهذه الوكالات دورا هاما خاصة من خلال الخدمات السياحية المقدمة للزبون و الذي يعتبر الركيزة الأساسية وفق نظم مدروسة.

وكالة البستان للسياحة و الاسفار تعتبر نموذجا رائدا في هذا المجال و بما اننا في عصر تتسارع فيه المعلومة الى المستقبل من حلة لغوية الى اخرى ارتأينا ان نقوم بدراسة دور الخدمات اللغوية في وكالة البستان و مساهمة الترجمة فيها و التي أصبحت من اولويات الانفتاح على العالم الخارجي و الاطلاع على الثقافات الغربية، مبرزين ضرورة التكوين اللغوي للتواصل مع السواح و خاصة فئة الاجانب. هذا إلى جانب التعريف بمدينة تلمسان تاريخيا و جغرافيا و التنويه بتنوع ثقافتها، و في الاخير توجنا موضوعنا بدراسة تطبيقية عن عمل وكالة البستان للسياحة و الاسفار في الجزء المدرج تحت عنوان " دور الخدمات اللغوية في الوكالات السياحية، وكالة البستان كاثموزج".

- فمن بين أهم الأسباب التي دفعني لاختيار هذا الموضوع و القيام بهذه الدراسة هو اهتمامي بالتكوين اللغوي باعتباري مكون و أستاذ التعليم المتوسط اختصاص لغة فرنسية.

ظهور القطاع السياحي كقطاع هام يأتي بعد قطاع المحروقات يستلزم القيام بدراسات اكاديمية تبرز للمعنيين بالأمر و السلطات المحلية مدى أهمية هذا القطاع و الاهتمام به أكثر للمساهمة في تنويع مصادر الدخل الوطني.

رغبتي في إنشاء وكالة سياحية للأسفار إن وفقني الله تعالى إلى ذلك دفعني بشدة للخوض في موضوع الوكالات السياحية و تعلم أسس عملها نظريا و تطبيقيا و هذا ما و أجد رغبتي في ولوج ه ذا المجال فنسأل الله السداد و التوفيق.

الفصل الأول

- اللغة
- التواصل
- علاقة اللغة بالتواصل
- الإعلام الصحافة و الانترنت
- السياحة
- المطويات أو المنشورات السياحية
- الإشهار

تمهيد:

تعتبر اللغة ظاهرة إنسانية اجتماعية تتطور بتطور الفكر الإنساني بها يتواصل الأفراد و الجماعات وتنقل المعلومات و الخبرات من فرد إلى فرد و من مجتمع إلى مجتمع آخر.

كما أنها وسيلة تواصل تعبر عن ثقافات الشعوب و الأمم فهي أداة فاعلة لصناعة السياحة و الرقي بها.

تقوم اللغة بعملية نقل و تبادل المعلومات عبر عدد من وسائل الاتصال و الإعلام المعروفة لتعريف ببعض المناطق و المعالم السياحية لأنها عبارة عن همزة وصل بين منتج الرسالة و بين الجمهور المستهلك هدفها تقديم خدمة جليلة و تحقيق صورة إيجابية لأكبر عدد ممكن من الجمهور.

1- اللغة:

1-1 تعريفها

1-1-1 لغة :

جاء في قاموس الصحاح كلمة لغة من مادة لغا يلغو لغوا أي قال باطلا يقال لغوت باليمين واللغة أصلها لغى أو لغو¹.
وفي منجد اللغة و الإعلام اللغة جمع لغى و لغات و لغون وهو الكلام المصطلح عليه بين كل قوم وقد يطلق علم اللغة على جميع أقسام علوم العربية²
وفي لسان العرب جاء تعريف اللغة من مادة لغا في القول نقول يلغوا و يلغى لغوا ولغى بالكسر يلغى لغا و ملغاة أخطا وقال باطلا وقال بن الأعرابي اللغة أخذت من هذا و اللغو النطق فيقال هذه لغتهم التي يلغون بها أي ينطقون بها³
أما ابن جني فقد عرفها في اللغة على أنها : وأما تصريفها و معرفة حروفها فإنها فعلة من لغوت ، أي تكلمت واصلها لغوة نكرة و قلة ، وتبة ،كلها لاماتها واوات⁴.

2.1.1 اصطلاحا

للغة تعريفات عند اللغويين العرب و الغرب فمن اللغويين العرب نجد ابن خلدون الذي يعرفها على أنها عبارة المتكلم عن مقصوده و تلك العبارة فعل لساني فهو أيضا يرى عبارة المتكلم أي الكلام المنطوق وهو فعل لساني أي أصوات⁵

1- الجوهري اسماعيل بن حماد ، ت احمد عبد الغفور، تاج اللغة و صحاح العربية ، دار العلم ،القاهرة ، ط 3 ، ج 6 ، 1984 ، ص2383

2- معلوف لويس ، المنجد في اللغة و الإعلام، دار المشرق بيروت ، لبنان ، ط 29 ، 1986 ، ص726

3- ابن منظور ابو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ، لسان العرب ، دار الصادر، بيروت لبنان ، ط 1 ، ج 5 ، 1997 ، ص505

4- ابن جني ، تاج محمد علي النجار ، الخصائص، ج 1 ، عالم الكتب ، د ط ، ص 3 .

5- عاشور راتب قاسم، الحوامدة محمد فؤاد ، فنون اللغة العربية وأساليب تدريسها بين النظرية و التطبيق ، جدار الكتاب

العالمي ، عمان، ط 1 ، 2009 ، ص 13 .

وعرفها محمود فهمي حجازي اللغة نظام من الرموز الصوتية فاللغة نظام عرفي مكون من رموز صوتية عندما تكون اللغة منطوقة أو رموز مكتوب عندما تكون مكتوبة . وان هذه الرموز متعارف عليها بين أفراد امة معينة أو مجتمع معين يستعملها أفراد ذلك المجتمع أو تلك الأمة للاتصال ببعضهم و التعبير عن أفكارهم ¹ .

فعلماء اللغة العرب قدموا عدة تعريفات متشابهة فعرفوا اللغة على أنها رموز صوتية تكون أما مكتوبة أو منطوقة .

ومن العلماء الغرب نأخذ على سبيل المثال دوسوسيرالذي يعرفها على أنها عبارة عن نظام من الرموز التي يسند عليها حدوث الكلام الفعلي أي أنها أصوات مخزونة في أذهان المجتمع ويكون الكلام هو الناطق بهذه الأصوات ² .

وأما الموسوعة الفرنسية فعرفتھا بأنها علامات مركبة تولد في الشعور إحساسات متباينة إما مستشارة أو مباشرة أو مخمنة عن طريق الارتباط فهي تتحدث عن علامات رمزية متفق عليها وقد ترابطت عليها هيئة تراكيب استهدفت ترابطها إشارة إحساسات معينة وهذه نظرة واسعة للغة تضم لغة الصوت و لغة الإشارة المرئية ³ .

أما اندريه مارتينييه فقد عرف اللغة على أنها أداة تواصل، تحلل وفقا لخبرة الإنسان بصورة مختلفة لكل تجمع إنساني ⁴ .

¹ - عطية محسن علي ، مهارات الاتصال اللغوي و تعليمها ، دار المناهج، عمان الأردن، ط 1 ، 2008 ، ص 16 .

² - المرجع نفسه ، ص 13 .

³ - المرجع نفسه، ص 11 .

⁴ - مي شال زكريا ، بحوث السنية عربية ، ط للمؤسسة الجامعية للدراسات و النشر ، و التوزيع ، بيروت ، 1992م ، ص 28

وهذا يعني أن اللغة أداة تواصل الذي بحد ذاته وظيفة اللغة الأساسية، و يضيف: عبر وحدات تتمثل على محتوى دلالي و على عبارة صوتية (المونومات)، وهذه العبارة الصوتية تلفظ بدورها في وحدات مميزة و متتابعة الفونومات وعددها محدود في كل لغة¹

نستخلص من هذين التعريفين أن اللغة بحد ذاتها هي عبارة عن علامات رمزية مركبة تستخدم وتستعمل في الاتصال بين الناس .

2التواصل

1.2 مفهوم التواصل

لقد تكلم البحث الذي قمنا به لتعريف التواصل من الحصول على عدة مفاهيم نظرا لكثرة الدراسات التي أجريت عليه في نصف العقد الأخير وهذا ما مكنه من التواجد في جميع العلوم وهذه مجموعة من التعريفات تحصلنا عليها من البحث الذي قمنا به.

1.1.2 لغة:

من كلمة وصل (و، ص، ل) نجد أن الواو و الصاد و اللام أصل واحد إن دل على شيء إنما يدل على ضم الشيء إلى شيء آخر حتى يعلقه²

2.1.2 اصطلاحا:

هو عملية تبادل الأدلة بين المرسل و المستقبل ، وتقتضي العملية جوابا محددًا و دقيقًا أو ضمنيا ، ولنجاح هذه العملية تتطلب اشتراك عناصر الاتصال³ ولقد

¹ - ميشال زكريا ، بحوث السنية عربية، المرجع نفسه ،ص 28 .

² - ينظر أحمد بن فارس بن زكريا القزويني الرازي ، معجم مقاييس اللغة، تح عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، 1979، ج6، ص115.

³ - عمر اوكان ، اللغة و الخطاب ، أفريقيا الشرق ، الدار البيضاء ،المغرب ، د ط ، 2001 ، ص36.

عرف أونزيو و مارتان على انه مجمل الميكانيزمات المادية و النفسية التي تستخدم في التواصل بين شخص أو عدة أشخاص (المرسل) و شخص أو عدة أشخاص (المستقبل) بغية الوصول إلى أهداف معينة¹.

تعريف كولي (Cooley , C) ، التواصل هو الميكانيزم الذي تتواجد بواسطته العلاقات الإنسانية و تتطور، ويتضمن جميع رموز الفكر و وسائل إرسالها عن طريق مكان، وبتدعيم زمان، إنه يتضمن تعبيرات الوجه، والاتجاهات، والحركات، ونبرات الصوت والكلمات، والكتابات و المطبوعات، وسكك الحديد، و التلغراف و التلفون، وكل ما يسير نحو إتمام اكتشافات الفضاء و الزمن.¹

و عرف مصطفى حدية التواصل ظاهرة مركبة و ضرورية ، تشير إلى مجموعة أصناف التواصل الإنساني، فهو يتغير تبعا للآليات المستخدمة لبلورته و تبعا للمواضيع المتتالية².

و بالنسبة لارتباط التواصل بدينامكية الجماعة ترى رشيدة أفيلال أن أهمية النشاط التواصلي تكمن في أن كل فعل اجتماعي يستند على مبدأ تبادل المعلومات، إما داخل إطار جماعة أو بين الجماعات ، وأن التواصل من حيث طبيعته الدينامكية يمثل إحدى تعبيرات دينامكية الجماعة ، وإحدى أشكال التفاعلات الأكثر أهمية فيها³.

و فيما يخص ارتباط التواصل بالتعبير يؤكد الباحث خليل أحمد خليل ، أنه عند الإنسان تكون اللغة هي الناقل المميز للاتصال الدقيق ، حيث يرتبط التواصل

¹ - COOLEY, C in Mucchielli , R “ Les réseaux de communication ” , E.S.F, Paris , 1988, p33

² - المصطفى حدية، الشباب و مشكلات الاندماج، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية، الرباط، 1995.

³ - AFILAL , R “ Mieux communiquer pour mieux agir ” Psychologie de l'éducation , Revue n°1 , Najah El jadida , Casablanca , 1996 , p100

هنا بالتعبير (أي انتقال) المضمون التعبيري بين فاعل و قابل ، حيث يكون القابل فاعل آخر ، وفي مستوى تخاطب الأنا مع الآخر تقوم علاقة مقبولة بين الطرفين ، فكلما كان التعبير جديدا ، غنيا ، عاديا ، كان الإتصال سهلا¹.

وإذا قمنا بربط التواصل بالثقافة فيعرف ونكين (Winkin, Y) التواصل، بأنه مجموع الأفعال التي تحرك " البنيات " المؤسسة للمجتمع يوما عن يوم، بمعنى ثقافته، إنها مجموع تحيينات الثقافة في الألف وواحد من حركات الحياة اليومية².

2.2 أنواع التواصل:

من خلال قيامنا بدراسة للتواصل وأنواعه تين لنا انه يوجد نوعين من التواصل لفظي وغير لفظي .

1.2.2 التواصل اللفظي:

هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى أكبر نسبة من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال وبعبارة أخرى انه يشمل اللفظ اللغوي المسموع كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل³، ويتجلى ظهور الاتصال اللفظي في عدة نقاط أهمها:

1. الحوارات والنقاشات .

2. التعلم والتعليم .

3. الإعلام المرئي والمسموع .

¹ - خليل أحمد خليل ، معجم المصطلحات الإجتماعية ، سلسلة المعاجم العالمية ، بيروت ، 1995، ص10.

² - WINKIN, Y " Vers une anthropologie de la communication " Revue : Sciences Humaines , H.S , N° 16 , 1988 , p21.

³ - سهير الحلفاوي ، مجلة التواصل و اللغة، www.slpemad.files.wordpress.com ، ص4 .

2.2.2 التواصل الغير اللفظي :

عملية التي يتم تبادل الأفكار و الآراء و الانطباعات بين الأفراد بدون استعمال الكلمات أو الألفاظ أي تكون باستخدام لغة الجسد ولغة العيون وتعبيرات الوجه و اللمس والإشارات وغيرها والغرض منه نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ولكن بدون استخدام اللغة المنطوقة¹.

3.2 عناصره:

المرسل: وهو المتكلم أو الملقي و هو صاحب الرسالة²

المستقبل: وهو الذي يستقبل الرسالة يمكن أن يكون شخصا أو جماعة أو حيوانا أو آلة³.

الرسالة: الإرسالية أو الإبلاغ⁴ و هو المحتوى الذي يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل⁵

النظام: لقد أطلق عليه اللسانيون اسم الشفرة⁶ و هو نسق القواعد المشتركة بين

الباث و الاملقي و الذي بدونه لا يمكن للرسالة أن تؤول و يفهم معناها⁷

¹ - سهير الحلفاوي ، المرجع نفسه.

² - ينظر نور الدين رايبص، اللسانيات المعاصرة في ضوء نظرية التواصل، عالم الكتاب الحديث، فاس المغرب، ط11، 2014، ص221.

³ - ينظر، نفسه، ص222.

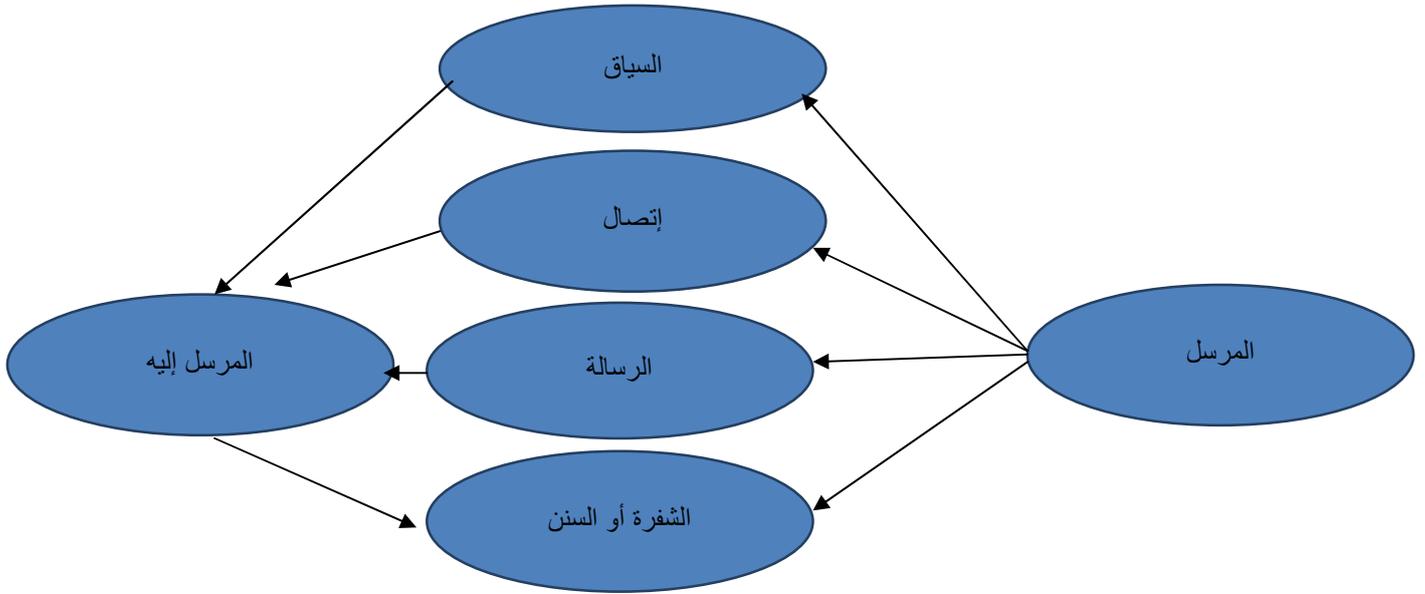
⁴ - ينظر، نفسه ، ص231.

⁵ - محسن علي عطية، المرجع السابق، ص69.

⁶ - ينظر نور الدين رايبص، المرجع السابق، ص232.

⁷ - ينظر عمر أوكان، المرجع السابق ، ص48.

القناة: هي الأداة أو الوسيلة التي يتم فيها نقل إشارات النظام أثناء عملية التواصل¹ بين المرسل و المستقبل و عبرها تصل الرسالة من نقطة إلى أخرى²
المرجع: و يتمثل في السياق الذي يجري فيه الإتصال³
و خلاصة نلاحظ أن المخطط الذي وضعه "رومان ياكوسون" يلخص كيفية حدوث عملية التواصل⁴



4.2 علاقة اللغة بالتواصل:

اللغة بوصفها خدمة تواصلية :

يتبين لنا مما سبق من تعريفات بان اللغة هي الحامل المادي للتواصل بصرف النظر عن كونها مؤلفة من علامات لسانية أو غير لسانية لكن يبقى في رأينا التواصل اللساني الغالب على التواصل البشري .

نجد اللغة بقوة في كثير من الخدمات التواصلية مثل الإعلام السمعي والإعلام البصري والصحافة و الانترنت وقد أوردنا تعريفات موجزة لهم .

¹ - ينظر نور الدين رايص، المرجع السابق، ص236 .

² - ينظر عمر أوكان، المرجع السابق، ص45.

³ - ينظر محسن علي عطية، المرجع السابق، ص70.

⁴ - ينظر، عبد القادر الغزالي، اللسانيات و نظرية التواصل، دار الحوار للطباعة، اللاذقية، سوريا، ط1، 2003، ص93

3 الإعلام والصحافة والانترنت :

1.3 الإعلام :

1.1.3 تعريف :

إن الإعلام وسيلة رئيسية من وسائل المساهمة في نشر الثقافة السياحية و المعرفة لدى الجمهور داخل و خارج البلاد فعن طريق المعلومات التي تنشر عن الآثار و المعالم السياحية والخدمات المقدمة التي تؤثر بشكل فاعل في آراء و اتجاهات السواح كما أن نجاح أي برنامج سياحي مرتبط بقدره الشركة السياحية على الترويج له .

أ: لغة

" مشتق من اعلم ،ومصدره الإعلام ، وهو يعني في اللغة الإخبار ،الأنباء¹ لقد عرف الإعلام الدكتور محمد عبد الملك المتوكل على انه كل تعبير لمصدر استخدم رمزا ووسيلة وحدث مشاركة لدى الطرف المستقبل²

ب: اصطلاحاً

يقصد به في الأصل جميع الأدوات التي تستعمل في صناعة الإعلام وإيصال المعلومات إلى الناس³ .

لقد عرفه البعض على انه هو احد أشكال الاتصال الجماهيري ، و يقصد بالاتصال عملية التفاعل الاجتماعي من اجل إشباع الحاجات المتنوعة فهو من أهم الظواهر البشرية الاجتماعية لأنه نتاج للتفاعل بين الفرد و المجتمع وهو الضرورة البشرية

¹ - ينظر، زاوي الحاج سعيد ،اتجاهات الجمهور نحو لبرامج الإخبارية لقناة الجزيرة ،مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2012.2013 ،قسم علم الاجتماع ، ص:112 .

² - محمد عبد الملك المتوكل ، مدخل إلى الإعلام و الرأي العام ، كلية التجارة والاقتصاد ، جامعة صنعاء ، 2005 ، الطبعة الثانية ، ص:12.

³ - ينظر ،محمد منير حجاب ،وسائل الاتصال ،القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع،2008 ، ص:349.

الملحة المستمرة التي يعيش الإنسان معها طوال عمره لأجل إشباع حاجاته المتعددة¹.

وفي القاموس السياسي الأمريكي الانجليزي فهو جميع وسائل نشر الثقافة بما فيها من صحافة وراديو وسينما وتلفزيون وكتب و إعلانات ،التي تتجه إلى القطاعات الواسعة من الناس و تعتمد على تقنية متطورة تسمح لها أن تصل إلى هؤلاء الناس دون أي عائق².

2.3 الصحافة :

1.2.3 تعريف:

تعددت التعريفات حول الصحافة , حيث أن قديما كان الباحثون يصفونها أنها مجموعة أوراق, أو أنها قطعه من الجلد أو قرطاس يكتب فيه³. ثم تطور بعد ذلك مفهوم الصحافة عند الباحثين وفقا لتطویر العصور ووظيفة الصحافة نفسها .

أول من استخدم كلمة "الصحافة" في اللغة العربية هو الشيخ نجيب الحداد الذي أنشأ جريدة "لسان العرب" في الإسكندرية⁴.

أما التعريفات الغربية فقد عرفت الصحافة بأنها "نشره" تطبع آليا متقاربة جدا أقصاها أسبوع و يشترط فيها أيضا إن تكون ذات طابع عالمي، و ذات فائدة عامه تتعلق بشكل خاص بالإحداث الجارية. و يشترط أيضاً أن تنشر الأخبار و تذيب الأفكار و تحكم على الأشياء و تعطي معلومات بقصد تكوين جمهورها و الاحتفاظ به.

¹ - ينظر ، عبد الرزاق محمد الديلمي ، وسائل الإعلام و الاتصال ، عمان ، دار المسيرة ، 2012 ، ص: 63.

² - ينظر ، عبد الوهاب الكيالي و آخرون ، موسوعة السياسة ، الجزء السابع ، بيروت مطبعة العلوم ، 1994 ، ص: 289.

³ - صلاح عبد اللطيف ، الصحافة المتخصصة ، مكتبه و مطبعه الإشعاع الفني، ط1 ، الاسكندرية ، 2002 ، ص8.

⁴ - المرجع نفسه .

و يعرف "ويكهام ستيد" وظيفة الصحافة بأنها جمع الأخبار ذات الفائدة العامة¹.
و يمكن تعريف الصحافة" أنها أوراق محدودة كطبعه يوميا أو أسبوعياً أو شهرياً أو دورياً تحمل الدين أو الأخبار أو الأدب أو العلم , الاقتصاد أو كل ذلك أو بعضه , و توزع على القراء للاطلاع و الإلمام بما تنقله إليهم²
و في الإسلام كانت صحافه العالم الإسلامي هي المؤلفات الأدبية و التاريخية مثل : كتب الجاحظ و المستطرف و العقد الفريد و عجائب الآثاء في التراجم و الأخبار لعبد الرحمن الجبرتي و غيرها من الكتب ذات الطابع الإخباري و الاجتماعي الشامل .

2.2.3 تعريف الصحافة المتخصصة :

يمكن تعريف الصحافة المتخصصة بأنها هي الصحافة التي تعني بجانب واحد من اهتمامات القراء في التطلع نحو المعرفة و الاستزادة منها , و هي ليست صحافه للعامة المجتمع كله و إنما هي قاصرة على قطاع معين من القراء .

3.3 الانترنت

1.3.3 تعريف

لما اخترع الحاسوب في أربعينيات من القرن العشرين و الذي كان يتمثل دوره في تخزين المعلومات و معالجتها ومع مرور الوقت تطور وبمشاركة أجهزة أخرى أصبح هذا الجهاز وسيلة تواصل بين ملايين من سكان العالم بمعلوماتها و ذلك بتبادل البيانات و الصور و الأصوات و الكلمات و كل المعلومات في شتى الميادين بحرية تامة و سرعة فائقة وهذا ما اصطلح عليه بالانترنت ومعناه ايضاً الربط العالمي للشبكات .

¹ - المرجع نفسه .

² - العاتي فوائد توفيق ، الصحافة الإسلامية و دورها في الدعوة ، مؤسسه الرسالة للطباعة و النشر، بيروت ، لبنان ، ط1 .

: صلاح عبد اللطيف , مرجع سابق ص 12 2

كما أن هناك تعريفات معجمية اعتبرت الانترنت إنها مجموعة من الشبكات التي تربط مؤسسات حكومية , جامعية و تجارية معلوماتية , وهذا المصطلح يستخدم بشكل موسع للدلالة على أية مجموعة من الشبكات المتصلة و المستقلة منطقياً¹.

كما كان لهذا الاختراع التكنولوجي العديد من التعاريف منها عبارة عن خطوط اتصال تلف الكرة الأرضية من جميع الجهات و تقوم بتحقيق الاتصال بين ملايين شبكة واسعة النطاق و تعرف باسم النات² wide area net الكمبيوتر و تسمى كما عرفها بعض العلماء على أنها شبكة الشبكات وهذا يعني أنها عبارة عن مجموعة من الشبكات الكمبيوتر المرتبطة فيما بينها , و تشكل في الأخير هذه الشبكات الصغيرة شبكة عالمية تسمى الانترنت³.

4 السياحة و السائح:

1.4 مفهوم السياحة:

1.1.4 لغة:

ورد في لسان العرب :أن السياحة ذهاب للعبادة و الترهيب , وساح في الأرض يسبح سياحة و سيوحا و سيحانا أي ذهب , وقد ساح ومنه المسيح عيسى بن مريم عليه السلام فقد سمي بذلك لأنه كان يمسح الأرض بسياحته⁴ .
كما ورد في معجم مقاييس اللغة : السين والياء والحاء أصل صحيح يدل على استمرار الشيء⁵.

وقد ورد في تاج العروس أن : ما ورد في لسان من كون السياحة هي الذهاب في الأرض للعبادة و الترهيب أن هذا معنى اصطلاحي مقيد وهو محل تأمل أما

¹ - مفتاح محمد دياب، معجم المصطلحات، نظم وتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :انجليزي عربي ، الطبعة الأولى ، ص94.

² - ألان سيمبسون، الانترنت استعد وانطلق ، ترجمة : مركز التعريب و البرمجة ، الطبعة الأولى ، ص13 .

³ - لعقاب محمد ، الانترنت و عصر ثورة المعلومات ، الطبعة الأولى ، ص30 .

⁴ - ابن منظور ، المرجع السابق ، ص377 .

⁵ - احمد بن فارس بن زكريا القزويني الرازي ، المرجع السابق ، ص153.

السيوح والسيحان و السيح :فانه مطلق الذهاب في الأرض ، سواءا كان للعبادة أو غيرها¹.

ومن هذا نستخلص أن السياحة في اللغة تعني الذهاب و السير في الأرض .

2.1.4 اصطلاحا:

يمكننا اعتبار السياحة نشاطا إنسانيا يعتمد في الواقع على المغامرة وحب المعرفة والاستكشاف و التعلم وما ينتج عن ذلك من اثار ايجابية من تهذيب للسلوك و اطلاع على عموم المعارف.

أما فيما بعد فقد تعددت مفاهيم السياحة وذلك بتعدد مجالاتها وما انعكس عنها اقتصاديا ، اجتماعيا ، سياسيا و ثقافيا و بيئيا جلب اهتمام الباحثين و العلماء لذلك تعددت مفاهيم وتعريفات السياحة .

لقد عرفت السياحة على أنها : دراسة الإنسان بعيدا عن موطنه ودراسة الصناعة التي تستجيب لحاجات هذا الإنسان ومعرفة تأثيرات الإنسان و الصناعة على الدول المضيفة اقتصاديا واجتماعيا وبيئيا².

و كذلك على أنها : مجموعة من من الظواهر و العلاقات الناتجة عن عمليات التفاعل بين السياح ومنشات الأعمال و الدول و المجتمعات المضيفة و ذلك بهدف استقطاب واستضافة هؤلاء السياح الزائرين³.

2.4 السياحة في الإسلام وفي العصر الحديث:

1.2.4 السياحة في الإسلام:

لقد ارتبط مفهوم السياحة في الإسلام بالعبادة و طلب العلم وقد ارتبطت بالصيام و الجهاد والأمان و السير في الاصطلاح الشرعي. و قد ورد في رسالة الإسلام :

¹ - هاشم بن محمد بن حسين ناقور ، أحكام السياحة وآثارها ،دراسة شرعية مقارنة ، دار ابن الجوزي ، للنشر و التوزيع ، ط 1 ، المملكة العربية السعودية، 1424هـ ، ص 15 .

² - حميد عبد النبي الطائي ، مدخل إلى السياحة و السفر و الطيران ، دار الورى للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2003 ، ص 15

³ - نفسه ، ص 16

إن أصل كلمة سائح يدل على استمرار الشيء وذهابه ، فالسياحة لغة هي مطلق الذهاب في الأرض للعبادة أو التنزه أو الاستطلاع أو للمعرفة ، أو غيره ، و قد وردت السياحة في الاصطلاح الشرعي بمعان متعددة ، وهي الصيام والجهاد والأمان و السير في الأرض ، أو لاعتبار و التفكير أو لتحقيق مطلب شرعي من حج وزيادة وطلب علم ونحوه¹ .

كما فصل ديننا الإسلامي الحنيف في مصطلح السياحة الذي ورد في عدة آيات من الذكر الحكيم التي امتدح فيها الله سبحانه و تعالى السائحين و السائحات و أعلى شأنهم ويوضح علاقة السياحة بالمقاصد الدينية الشريفة فقال عز شأنه :
التائبون العابدون الحامدون السائحون الآمرون بالمعروف الناهون عن المنكر والحافظون لحدود الله و بشر المؤمنين² .

وقوله تعالى :
مسلمات مؤمنات قانتات تائبات عابدات سائحات³
كما ورد مصطلح السياحة في قول الله تعالى :
فسيحوا في الأرض أربعة أشهر واعلموا أنكم غير معجزي الله وان الله مخزي الكافرين⁴ في معنى الآيات يقصد بالسياحة تقرب العبد من خالقه بالصلاة و الصوم و الجهاد و غيرها من الطاعات.

2.2.4 السياحة في العصر الحديث :

جاءت السياحة في العصر الحديث بمفهوم آخر إذ أصبحت نشاطا أساسيا و رئيسيا لها تأثيرها على القطاعات الأخرى من اجتماعية و اقتصادية و ثقافية و قد أصبحت الثقافات تتلاقى وتتعارف و تنشأ علاقة صداقة بين الشعوب و ذلك كله بفضل السياحة .

¹ - الخضيرى عبد الله بن إبراهيم بن صالح ، " رسالة الإسلام " :السياحة في الإسلام ، الملتقى الفقهي ، بحوث و دراسات ، 16 جوان ، 2008 ، ص 111 .

² - سورة التوبة ، الآية : 9 ، مدنية رقم 112 .

³ - سورة التحريم ، الآية : 5 ، مدنية رقم 66 .

⁴ - : سورة التوبة ، الآية : 2 .

أما في كتاب اقتصاديات السياحة فتعرف عادة صالح السياحة بأنها : النشاط الذي يقوم به الأشخاص الذين يميلون إلى السفر وربما الإقامة في غير بيئتهم المعتادة لفترة طويلة أو قصيرة ، دون الإقامة الدائمة بهدف أساسي وهو التمتع بوقت فراغهم على وجه لا يمكن تحقيقه في بيئتهم المعتادة¹

• ولكي نصل لتعريف شاملة و تامة لعملية السياحة ارتأينا أن نذكر على سبيل المثال التعريفين التاليين :

ولفظ السياحة لغة يعني التجوال ،ساح في الأرض تعني ذهب وسار على وجه الأرض وفي الانجليزية نجد أن توتور يعني يجول و يدور ، أما كلمة توريزم فهو لفظ مستحدث وكان يطلق على طلاب العلم الانجليز²

وحسب كرافت هانسيكر مؤسس البحث السياحي : هي مجموعة من العلاقات و الأعمال التي تكونت بسبب التنقل ، وإقامة الأفراد خارج مقرات سكنهم المعتادة ، حيث أن هذا التنقل لا يدخل في النشاط التجاري المربح³

5 أهداف السياحة :

1: **السياحة العلاجية** : وتتمثل في العلاج في الجبال والبحار وبالينابيع المعدنية والاستحمام.

2: **السياحة الترفيهية** : هدفها تخليص الفرد من الروتين وتحريره لاسترجاع قواه.

3: **السياحة الرياضية**: هي تنقل الفرد إلى بلد آخر للمشاركة في تظاهرة رياضية أو مشاهدتها.

4: **السياحة المعرفية**: هو تنقل الفرد و إشباع حاجاته الثقافية لاكتشاف عادات وتقاليد شعوب أخرى.

1 - صالح عادة ، اقتصاديات السياحة ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ط1 ، 2008 ، ص 60-61 .

2 - سيد لطيف هدى ، السياحة النظرية و التطبيقية ، الشركة العربية للنشر و التوزيع ، ط1 ، القاهرة ، 1994 ، ص 10 .

3 - خالد ، الأهمية الاقتصادية و الاجتماعية للسياحة ، حالة الجزائر،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ،جامعة الجزائر، ص2 .

5: **السياحة الدينية** : هي تنقل الأفراد لأداء مشاعرهم الدينية كالعمرة أو الحج بالنسبة للمسلمين.

6: **السياحة الاجتماعية** : الغرض من هذه السياحة هو تقوية روابط الأسر والحفاظ على صلة الأرحام بالقيام بزيارات داخل البلد وخارجه.

6 كيف للغة أن تخدم السائح :

تعتبر اللغة حتمية تواصلية لا بد منها لتسهيل رحلات السواح واطلاعهم على كل التفاصيل الرحلة وبرنامجها والدعاية والإشهار لها، فمن أهم الوسائل المستعملة هناك الدليل السياحي ، المطويات ، المنشورات و الإشهار.

7 الدليل السياحي (المطويات أو المنشورات السياحية)

تعريفها:

من أدوات المستعملة من قبل المعلنين في التواصل ، وهي تستعمل للإشهار و الإعلان والتواصل مع عملائها¹.

مطوية أو عدة صفحات مطوية مربوطة مع بعضها ولكن غير متصلة ،تستخدم لأغراض الدعاية و الإشهار².

هي مطبوع غير دوري مكوّن من ورقة واحدة كبيرة نسبياً يتم طيها عدة طيات لتسهيل الاحتفاظ بها وحملها والرجوع إليها، وتعتمد المطويات على الصورة والعنوان بدرجة كبيرة، والنصوص المحدودة في حالة استخدامها.

¹ - Saleem Khulaief Al-fahad , Stylistic Analysis of Arabic and English translated Tourist

Brochre : A contrastive study, Diali magazine ,2012 , p555 , are a form of advertising and communicating tools used by advertisers .they are used to inform , advertise and communicate with their clientele.

² - idem , one publication consisting of one folded page, or several folded pages stitched together but not bound , used mainly for advertising purposes.

8 الإشهار :

1.8 تعريفه:

ال لغة ورد في قاموس لسان العرب لابن منظور: شهر الشهرة ظهور الشيء في شنة حتى يشهره الناس¹.

ب اصطلاحا لقد عرف محمود سعيد القاضي الإشهار على انه : وسيلة غير شخصية لتقديم الأفكار أو السلع و الخدمات بواسطة معلومة ومقابل اجر مدفوع²² أما الدكتور محمد عساف فقد عرفه على انه: مختلف نواحي النشاط التي تؤدي إلى نشر أو إذاعة الرسائل الإعلانية المرئية و المسموعة على الجمهور بغرض حثه على التعامل مع المنشأة أو من اجل سياقه للتقبل الطيب للأفكار أو أشخاص أو منشآت معلن عنها³.

¹ - ابن منظور ، المرجع السابق ، ص 100 .
² - القاضي محمود سعيد ، عالم الإشهار ، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير ، ع 6 ، 2006 ، ص20.
³ - عساف احمد ، أصول الإعلان ، نقلا عن محمد جودت ناصر ، الدعاية و الإعلان والعلاقات العامة ، دار المجدلأوي للنشر و التوزيع ، ط 2 ، ص 102 .

الفصل الثاني

الوكالات السياحية في الجزائر:

• تعريفها

• نشأتها

• نشاطها

• المرشد السياحي

1 الوكالات السياحية في الجزائر:

يقاس نجاح البرنامج السياحي في أي دولة بتطور عنصرين أساسيين هما : طبيعة الخدمات و سهولة الوصول إليها والتنسيق والتعاون بينهما ، ولتنشيط هذا التعاون الذي يقدم خدمة جليلة ويسهر على راحة السائح ، أوكلت هذه المهمة للمكاتب السفر و الوكالات السياحية .

1.1 تعريفها:

وكالات السفر هي شركات خاصة تبيع ترتيبات السفر مباشرة إلى العامة وأكثر تحديدا الوكالات تبيع ترتيبات النقل الجوي والبحري والبري ووسائل الراحة والإقامة والرحلات البرية والمجموعات السياحية وتأمين السفر للمسافرين من مكان معين إلى جهة معينة¹¹ وقد عرفت على أنها على أنها احدي المنشآت السياحية الهامة التي تقوم بتقديم خدمات السفر للمسافرين والسياح من خلال برامجها السياحية الخاصة أو كوسيط لبيع البرامج السياحية المعدة من قبل معدي الرحلات².

2.1 نشأتها :

سنة 1999 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق ل 04 افريل 06.99 اصدر المشرع الجزائري بتعريفها على أنها : كل مؤسسة تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا ، يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر لرحلات و اقامات فردية أو جماعية ، وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها³.

وحسب المرسوم التنفيذي رقم 186.10 المؤرخ في 2 الموافق ل 14 يوليو سنة 2010 ، يعدل و يتم المرسوم التنفيذي رقم 48.2000 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام

1 - حميد عبد النبي الطائي ، المرجع السابق، ص 158 .

2 - حميد عبد النبي الطائي ، المرجع السابق ، ص 152 .

3 - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، ع 44 ، 2010، القانون 06.99 ، الذي يحدد القواعد التي تحكم التي تحكم نشاط وكالات

السياحية و الأسفار، المؤرخ في سنة 1999 .

1420 الموافق ل اول مارس سنة 2000 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة و الأسفار و استغلالها .

إن الوزير احمد اويحي¹ ، و بناءا على تقرير وزير السياحة والصناعة التقليدية: المادة 2: يخضع إنشاء الوكالة السياحية والأسفار قصد استغلالها للحصول مسبقا على رخصة الاستغلال التي يسلمها الوزير المكلف بالسياحة بعد الرأي المعطل للجنة المؤهلة . كما تضم رخصة استغلال وكالة السياحة و الأسفار صنفين:

الصنف ا : موجه لوكالات السياحة و الأسفار الراغبة في ممارسة نشاطها خصوصا و..أو حصريا في " السياحة الوطنية " و " السياحة الاستقبالية " يقصد بالسياحة الوطنية في مفهوم هذا المرسوم ، مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به ، على مستوى التراب

الوطني ولفائدة الطلب الداخلي " ويقصد "بالسياحة الاستقبالية " في مفهوم هذا المرسوم ، مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به ، على المستوى التراب الوطني ولفائدة الطلب الخارجي .

الصنف ب : موجه لوكالات السياحة والأسفار الراغبة في ممارسة نشاطها خصوصا و ... أو حصريا في السياحة الموفدة للسياح على المستوى الدولي .

2 الخدمة السياحية:

1.2 تعريف

هي أي نشاط يؤدي أو يقود إلى إشباع حاجة أو طلب الخدمة سواء أديت مقابل مبلغ معين²

¹ - الوزير الأول احمد اويحيى ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 44 ، ص 5 ، 6 .
² - احمد مصطفى ، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات ، ط 4 ، مصر ، 1999 ، ص 28 .

كما تعرفها جمعية التسويق الأمريكية على أنها " الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مع السلع المباعة¹ وهي مجموعة من الخدمات التي تؤمن للسائح الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفره أو خلال إقامته في المرافق السياحية بعيدا عن مكان سكنه الأصلي².

3 نشاط الوكالات السياحية :

أما الوظائف التي تقوم بها الوكالات السياحية¹ فهي كالآتي :

- 1: تزويد الناس بكل ما يخصهم من معلومات عن أسعار الإقامة و الشراب و الطعام وعن القوانين الدولية من فيزه و تبديل للصرف ومعلومات صحية تشمل اللقاءات و غيرها وكذا عن مواعيد مواسم الاصطياف والمهرجانات الدولية .
- 2: بيع بطاقات السفر التقليدية وتذاكر الرحلات البرية و البحرية و الجوية .
- 3: التنسيق مع المنشآت السياحية والفندقية للقيام بالحجوزات في الفنادق وللدخول للمهرجانات والاحتفالات الوطنية .
- 4: تنظيم رحلات خاصة إلى المعالم الأثرية والأماكن السياحية بأسعار تنافسية.
- 5 : القيام بالإجراءات الرسمية للحصول رخصة الدخول إلى تراب الدولة المزارة.
- 6: بيع المطويات والمنشورات السياحية وكذا الخرائط ومناطق الجذب السياحي وكتب الدليل السياحي .
- 7: تبديل العملات الأجنبية بالتنسيق مع البنوك الوطنية.

¹ - ابووقف عبد السلام ، أساسيات التسويق ، دار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر ، 1992 ، ص 391

² - مسعود دعاء سمرة ، إدارة التسويق ، مكتبة المجتمع العربي ، 2006 ، ص 40 - 41

4 المرشد السياحي:

1.4 تعريفه:

ففي اللغة العربية كلمة "رشدا" ، "رشدا" تعني اهتدى ، فهو راشد ، ورشد فهو رشيد وأرشده بمعنى هداه ، واسترشد بمعنى اهتدى وطلب الرشدا¹ ، وأنه احد أركان العملية السياحية والذي يتولى إدارة وتنظيم الرحلات السياحية من خلال مرافقة المجموعات السياحية ، ويقوم بعمليات التوضيح والشرح عن مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحية التي يرافقها ، وعليه تقع مسؤولية الحافظة على هذه المجموعة ، فهو السفير المعلم والرسول الناقل لحضارة وثقافة الأمة²

وعرف الدليل السياحي على انه " ذلك الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح لمختلف الأماكن السياحية والأثرية وتزويدهم بالمعلومات عنها³.

2.4 الدليل السياحي المتميز:

من بين الصفات التي يجب أن تتوفر في المرشد السياحي مايلي :

أن يتقن عدة لغات كالانجليزية التي تعتبر لغة عالمية للسياحة والفرنسية والاسبانية و الألمانية وكذلك إتقانه لغته التي يجب أن يتحدث بها بطلاقة بالإضافة إلى اللغة التي يتحدث بها النسبة الأكبر من السياح الذين يأتون لبلده وذلك من خلال تعلم الكلمات والجمل المهمة والأساسية لأكثر اللغات شعبية .

مهارات الاتصال والفصاحة و إتقان فن الإلقاء الذي هو من بين أهم أدوات الإقناع الزائر. فهي تساعد الدليل السياحي في التحكم بالمجموعات السياحية وضمان سلامتهم و تواجدهم الدائم .

¹ - ينظر، محيط المحيط ،ص 336 ، المعجم الوسيط ص 309 ،مجمع اللغة العربية.

² - ينظر مقابلة خالد ، ، فن الدلالة السياحية ، دار وائل للطباعة والنشر و التوزيع ، ط 2 ، عمان ، 2003 ، ص 48.

³ - ينظر ، غسان عويس ، الدلالة والإرشاد السياحي علم وفن ، دار زهران ، الأردن ، ص 11 .

يجب على الدليل أن يمتلك ذاكرة جيدة تجعله يستحضر الأحداث و المحافل التاريخية وذكر الحقائق المتعلقة بالأماكن التي يرشد عليها. امتلاك رصيد معرفي مهم فيجب على المرشدين أن يكون مؤهل بحيث يجب أن يعلم بكل تفاصيل الأحداث التاريخية والثقافية بالإضافة علمه بمواقع الأماكن الأثرية والسياحية والخدمات كال فنادق و المطاعم¹.

5 زبائن الوكالات السياحية الجزائرية أجانب أم محليين:

من خلال المقابلة التي أجريناها مع المدير التقني لوكالة البستان للسياحة والأسفارتبين لنا أن حوالي 80% من إجمالي السواح هم محليين وان اغلب تنقلاتهم الى خارج البلد للعبادة أو للاستمتاع خاصة أوروبا الغربية و آسيا وان فئة قليلة من الزوار من تفضل الوجهة الداخلية واغلبهم من ذوي الدخل المحدود. كما أن فئة السواح الأجانب التي تأتي إلى الجزائر تمثل 20 % من مجموع السواح وان غالبيتهم من أعضاء الجالية الجزائرية المتواجدة بالخارج أو الأقدام السوداء .

6 خلاصة :

بالنظر إلى طبيعة الخدمات السياحية المقدمة من طرف وكالات الأسفار و السياحة كما رأينا أعلاه يتبين أن اللغة موقعا محوريا في الظاهرة السياحية وان الخدمات اللغوية هي حتمية تواصلية بل إلزام قانوني لتحقيق علاقة الوكالة بالزبون .

¹ - علي سعيد، مرشد سياحي: كيف تصبح مرشد سياحي في خطوات سهلة، 01 جوان، 2017 . www.ts3a.com
: ، 10 أوت، 2016 .

الفصل الثالث

- تقديم عام للسياحة في ولاية تلمسان

• التسمية

• الموقع الجغرافي لتلمسان

• وكالات الأسفار بولاية تلمسان

- تقديم وكالة البستان للسياحة والأسفار

1 تقديم عام للسياحة في ولاية تلمسان:

1.1 تسمية تلمسان:

إن أصل تسمية تلمسان في كتاب العبر و ديوان المبتدأ و الخبر لصاحبه ابن خلدون : انه يتكون من مقطعين الأول : تلم معناه تجمع والثاني : سان ومعناه اثنان أي تجمع اثنان وهما البر والبحر¹.

بينما فسر وكتب بعض المؤرخون على أن : الاسم بصيغة تلمسن أو تلمسين وفسروه على انه من مقطعين في لغة البربر وهما تلم ومعناه تجمع و سن و معناه اثنان أي تجمع الاثنان وهما الصحراء والتل استنادا إلى موقعها بين التل والصحراء².

ومنه نستخلص أن اسم مدينة تلمسان: مشتق و مأخوذ من موقع المدينة بين السهول والهضاب والبحر والصحراء وهي كذلك المكان الذي يستقر به الماء بسبب كثرة العيون بها ما دفع البربر إلى منحها هذا الاسم³.

2.1 موقع تلمسان الجغرافي:

تقع مدينة تلمسان في : إقليم هي عاصمته في الشمال الغربي من الجزائر بين خطي طول 14 درجة و 40 دقيقة و خطي عرض 33 درجة و 42 ددقيق⁴. و يقول الدكتور عبد العزيز لعرج إنها: ترتفع عن سطح البحر بنحو 827م و تحيط بها الجبال و الهضاب الصخرية من الجهة الجنوبية فهي عروس فوق منصة

¹ - ابن خلدون العبر و ديوان المبتدأ والخبر في أيام العرب و العجم والبربر، ج7، ب ط ،بيروت، 1971، ص86

² - ابن عبد الحكيم ابوالقاسم عبد الرحمان بن عبد الله بن الحكم ، فتح مصر وأخبارها، دار الفكر بيروت ، ط1، 1992، ص345.

³ - الفرد بل، دائرة المعارف الإسلامية، ج5، القاهرة، ب ط، 1993، ص456.

⁴ - عبدلي لخطر ، التاريخ السياسي لمدينة تلمسان في عهد بني زيان، ديوان المطبوعات الجامعية، وهران، 2008، ص48

اقتعدت بسفح جبل يحفظها ، اما من الناحية الشمالية فيشرف عليها سهل الحناية الخصيب الذي يلتقي غربا بسهل لالة مغنية¹.

إن التنوع الثقافي و التاريخي والطبيعي لمدينة تلمسان جعلها تكسب تراثا متنوعا.

3.1 التراث التلمساني:

1.3.1: التراث المادي

تزخر تلمسان بتراث مادي متنوع فنجد المناظر الطبيعية التي تتمثل في والأودية كهضبة لالة ستي والحوض الكبير المسمى سابقا بصهريج امبدا الذي بني ما بين 1318م و 1336 م على يد أبو تشفين ويبلغ طوله حوالي 200م وعرضه 100 م تأتيه المياه من هضبة لالة ستي وشلالات الوريث ، وكذلك هناك غدير الجوزة ووادي الصفصيف وحديقة الحرثون وملعب الفروسية بالإضافة الى مساجد عتيقة ومن ابرز مساجد تلمسان مسجد أغادير الذي يعتبر أقدم معلم اثري للعصر الوسيط بها إذ انه بني على أنقاض بوماريا و على يد إدريس الأول في عام 174 / 790 ، و هناك أيضا مئذنة مسجد منصوره الذي أمر السلطان ابو يعقوب ببنائه سنة 1303 م و تصميمه مماثل لتصاميم مسجدي الجامع الكبير و أول مسجد بني بقرطبة، التي بقيت شاهدة على عظمة العمارة الإسلامية المغربية و يبلغ طولها 40 م ، ومسجد المشور الذي بناه أبو حمو موسى الأول بالإضافة إلى مسجد سيدي البنا الذي بني في القرن التاسع الهجري و في عهد أبو حمو موسى الأول، ومن أشهر مساجد تلمسان أيضا مسجد سيدي بومدين و الذي يندرج ضمن مركب مكون إلى جانبه من ضريح و مدرسة

¹ - لعرج عبد العزيز ، مدينة منصوره المرينية بتلمسان، زهراء الشرق، القاهرة، ط1، 2006، ص13

و دار السلطان في منطقة العباد التي تنبض بالتاريخ، بني المسجد سنة 1339هـ/1339م أثناء العهد المريني. اما عن مسجد سيدي الحلوي الذي بناه السلطان أبو عنان فارس في سنة 1354م فهو مماثل في تصميمه لمسجد سيدي أبو مدين. كما نجد مساجد أخرى من أمثال مسجد سيدي إبراهيم المصمودي الذي هو جزء من المدرسة اليعقوبية في القرن الرابع الهجري، و مسجد سيدي لحسن الرشيدى احياءا لذكرى هذا الولي الصالح بأمر من السلطان أبي العباس احمد المشهور بالعاقل و مسجد سيدي محمد بن يوسف السنوسي الواقع بحي البرادعيين، ومسجد الشرفاء الذي يعود بناؤه للعهد المرابطي.

إضافة إلى ذلك سميت تلمسان بمدينة الأبواب السبعة و ذلك لأنها عرفت العديد من الهجمات و الاضطرابات السياسية مما دفع حكامها إلى تحصينها فكان لها أسوار بعدة أبواب و حسب المؤرخين فقد وصل عددها إلى ثلاثة عشرة بابا لكن لم يبق منها سوى آثار باب القرمادين الذي أسسه المرابطون في القرن الحادي عشر و سمي بهذا الاسم نسبة لصناعة الخزف و الفخار، و باب الخميس الذي يقع على بعد كيلومترات من سيدي بومدين بالإضافة إلى باب كشوط و باب سيدي و هب.

إلى جانب كل هذه المعالم نجد آثار مدينة منصوره تلك المدينة العسكرية التي بناها المرينيون بأمر من السلطان أبو يعقوب يوسف عام 1299م خلال فترة حصار تلمسان و تمتد المدينة على مساحة أكثر من مائة هكتار و يحيط بها سور يبلغ طوله أربعة آلاف متر لا تزال بعض الأجزاء منه قائمة حتى يومنا هذا إلى جانب المئذنة، وقلعة المشور الذي أسسه يغموراسن وأقام بها بعدما تخلى عن القصر القديم ما كان يسمى القصر البالي الذي كان يجاور الجامع الكبير بتجارات.

تتميز تلمسان بوجود آثار يهودية و مسيحية وذلك لأن هذه الشعوب قد وجدت بتلمسان منذ القدم و يقال انه منذ العهد الروماني فوجد المقبرة المسيحية أما عن الآثار اليهودية فوجد الكثير منها و يعود الفضل في ذلك إلى الحاخام افرهام عنقاوة الذي فر هاربا من الأندلس قاصدا بلاد المغرب سنة 1391م وصل تلمسان ولقد كان ماهرا في الطب حيث عالج ابنة الملك فكافأه بمنحه قطعة ارض قبالة المشور مما ساعد اليهود على التواجد في المدينة إذ أنهم كانوا يعيشون خارج أسوارها و لازالت هذه المنطقة تسمى درب اليهود و بوفاة الربى دفن بالمدينة قريبا من باب القرمادين أين شيدت بعدها مقبرة لليهود لازالت موجودة. إن التواجد الفرنسي بالمدينة خلف آثاره ومن بينها المدرسة والتي أقيمت سنة 1905م بطراز معماري إسلامي فبوابتها شبيهة ببوابة سيدي بومدين و هي حاليا متحف لآثار المدينة، دار البلدية القديمة و بعض البنايات القديمة ، لعل من ابرز ما أقيم خلال فترة الاستعمار هو دار الحديث و التي أمر ببنائها عبد الحميد بن باديس مؤسس جمعية العلماء المسلمين سنة 1937م¹.

أما إذا أردنا الحديث عن العمارة الحديثة فنجد انه، في إطار تظاهرة تلمسان عاصمة الثقافة الإسلامية، قد أنشئت عدة بنايات تحمل الطابع المعماري المغاربي الإسلامي فنجد قصر الثقافة عبد الكريم دالي و معهد الموسيقى الأندلسية، قصر المعارض بالكدية و البنايات الحكومية من مجلس القضاء و البلديات و غيرها.

¹ - cf, Zaid Nadia ,Tlemcen capital of heritage and history , cdsp editions , 2010 , Algiers ,pp 61-121 .

2.3.1 التراث اللامادي

كانت تلمسان ولا تزال مدينة للثقافة و الفن و العلوم وهو ما يظهر لنا جليا في عادات و تقاليد سكانها في المناسبات كالأعراس ، فبكلامنا عن العرس التلمساني لا يمكننا ان نمر مرور الكرام عليه فهو اكبر دليل على تنوع عادات و تقاليد أهل المنطقة من ملابس تقليدية كالشدة التي تعتبر رمزا لتعاقب الحضارات على المدينة و كذلك نجد الرداء، القفطان، الكراكو و البرنوس بالنسبة للعريس. كما أن هناك أطباقا تقليدية كالمرق بالبرقوق و الحريرة و الحلويات كالكعك المنسم بالتوابل و المقروط و القريوش و كعب غزال.

سميت تلمسان بمدينة الفن و التاريخ لتعاقب الحضارات عليها فساهم ذلك بشكل مباشر في تنوع تراثها الموسيقي من الأندلسي و الحوزي و الحوفي و من اهم و اكبر موسيقييها نجد عبد الكريم دالي، الحاج الغافور، العربي بن صاري¹.

4.1 قائمة وكالات السياحة والسفر

قائمة الوكالات السياحية المتواجدة عبر كامل تراب الولاية

البلدية	السنة	أسماء الوكالات	العنوان	الهاتف
تلمسان 11	قبل 2009	الديوان الوطني الجزائري للسياحة	15 شارع الاستقلال تلمسان	043.27.16.60
	قبل 2009	ياسين للأسفار	03 شارع بلحاجي بوسيف تلمسان	043.27.22.22
	قبل 2009	بوماريا للأسفار	03 حي القيروان تلمسان	243.26.53.53
	2013	السفر الدبلوماسي	09 شارع العربي بن مهدي	043.38341.01
	قبل 2009	جول للإسفار	02 شارع جفال عكاشة تلمسان	043.26.30.25
	قبل 2009	غزوة للأسفار	شارع الدكتور بن زرجب تلمسان	043.27.14.96
	قبل 2009	تيلماس للأسفار	شارع الاستقلال تلمسان	043.27.36.47

¹ - cf,ibid, pp155,156 .

الفصل الثالث

043.20.64.01	حي باستور رقم 04 تلمسان	وكالة البستان	2012	
043.20.42.49	عين النجار باب الخميس تلمسان	لامية تور	قبل 2009	
043.26.59.86	04 شارع محبوب نور الدين شارع ديزلي سابقا	امبيريال للأسفار	2012	
*****	01 شارع باستور محل رقم 02 اتلمسان	هالة للسياحة والأسفار	2012	
043.24.04.94	16 شارع محمد خميستي الرمشي	زناتة للأسفار	قبل 2009	الرمشي 2
040.90.75.96	*****	شرح للأسفار	قبل 2009	
043.31.43.04	87 شارع العربي التبسي مغنية	عصفور للأسفار	قبل 2009	مغنية 5
043.30.42.95	25 شارع العربي التبسي مغنية	قفاف للأسفار	قبل 2009	
043.31.60.02	45 شارع العقيد لطفي مغنية	تاشفين للأسفار	قبل 2009	
043.31.33.67	شارع ديدوش مراد مغنية	عندليب للأسفار	قبل 2009	
043.31.71.10	حي هواري بومدين محل رقم 2 مغنية	العزة للأسفار	2013	
043.35.87.86	02 شارع سيدي يحي ندرومة	تراراس للأسفار	قبل 2009	ندرومة 4
043.35.80.75	فيلا 9 حي 48 مسكن 13600 ندرومة	ندرومة تور	قبل 2009	
043.35.81.36	شارع دحماني احمد رقم 06 حي زايفة ندرومة	تاجرة للأسفار	قبل 2009	
043.32.28.47	شارع 1 نوفمبر رقم 01 خريبة ندرومة	اسمهان تور	2012	
043.32.33.94	شارع 1 نوفمبر غزوات	غزوات للأسفار	قبل 2009	الغزوات
06.66.73.40.59	المركز التجاري حي الشهداء محل رقم 9 الغزوات	لوفلامون غوز	2012	
043.28.62.66	حي 270 مسكن عمارة 1 رقم 101 شتوان . تلمسان	منال تور	قبل 2009	شتوان
043.38.13.02	إقامة ابن سينا عمارة ج إمامة تلمسان	تلمسان تور	2012	منصورة

الفصل الثالث

043.21.15.93	حي الورود إمامة محل رقم 11 ب منصوره تلمسان	الدالية للأسفار	2012	
--------------	---	-----------------	------	--

قائمة الفروع

الهاتف	العنوان	أسماء الوكالات	السنة	البلدية
043.27.71.90	01 شارع الرائد مختار تلمسان	زناته للأسفار	قبل 2009	تلمسان
043.27.35.45	حي 20 أوت تلمسان	زناته للأسفار	قبل 2009	
043.27.77.77	شارع خديم علي تلمسان	تراراس للأسفار	قبل 2009	
043.38.34.68	04 شارع أبي عياد عبد الكريم تلمسان	أطلس تور	قبل 2009	
043.26.26.91	03 شارع الرائد مرباح تلمسان	فؤاد للسفر	قبل 2009	
043.31.32.31	شارع 1 أول نوفمبر رقم 51 مغنية	قفاف للأسفار	قبل 2009	مغنية

الجدول الذي بين أيدينا عبارة عن قائمة لوكالات السياحة و الأسفار المتواجدة في ولاية تلمسان . من خلال هذه الإحصائيات نلاحظ أن معظم هذه الوكالات قد أنشئت قبل سنة 2009 وهذا وإن دل على شيء فإنما يدل على عراقة المنطقة وتنوعها السياحي والثقافي . وما وجود 27 وكالة سفر إلا دليل قاطع على أن هذه المنطقة كانت ولا تزال تزخر بمناظرة خلافة تسحر العين والمثير في توزيع وكالات الأسفار هو تواجدها عبر كامل أنحاء الولاية من شمالها إلى جنوبها ومن شرقها إلى غربها في إشارة إلى توزع المناطق السياحية بانتظام عبر كامل تراب الولاية .

المصدر: الديوان الوطني للسياحة

2 تقديم وكالة البستان للسياحة و الأسفار:

لقد أنشئت الوكالات السياحية لضمان توزيع الخدمة السياحية بشكل منظم و ناجح و توفير كل ظروف الراحة للسائح.

1.2 تعريفها:

وكالة البستان هي وكالة سياحية للأسفار متواجدة بشارع باستور بتلمسان يدير شؤونها السيد ددوش عبد النور. تقوم وكالة البستان بتنظيم رحلات داخل الجزائر و خارجها للاستمتاع و العبادة و العلاج و غيرها¹

يسهر على راحة السواح فريق عمل بوكالة البستان متمرس و ذو خبرة كبيرة.

1: مقابلة مع المدير التقني للوكالة.

2.2 الهيكل التنظيمي للوكالة:



تتكون وكالة البستان للأسفار و السياحة من:

1.2.2 المدير التقني: le directeur technique

يعتبر الرجل الأول في الوكالة، كل الصلاحيات مخولة له لختم و إمضاء الوثائق وحرية التسيير. ومن مهامه أيضا توزيع أعمال و نشاطات الوكالة على الطاقم الإداري للوكالة و يتكفل بالعمليات المالية و يشرف و يراقب كل كبيرة و صغيرة وكذلك التنظيم و التخطيط.

2.2.2 المدير التجاري : le directeur commercial

يعتبر المدير التجاري حلقة هامة في الوكالة السياحية فهو أمين الخزينة و يسهر على صرف أجور العمال و اقتناء ماتحتاجه الوكالة بأمر من المدير التقني يشرف على الجانب الاقتصادي للوكالة.

3.2.2 السكرتارية : secrétariat

و هو عبارة عن وسيط بين الزبائن و الوكالة من مهامه الرد على استفسارات الزبائن واستقبال و تسجيل البريد الصادر يشترط فيه ان يكون متعلما و متخلفا ليحسن التعامل مع الزبائن فيقوم بالرد على استفسارات الزبائن و إخبارهم بالعروض و مواعيدها و تقوم أيضا بالحجزات كالرحلات و الفنادق.

3.2 أهداف وكالة البستان:

من بين أهدافها نذكر مايلي:

*الإشهار لمنطقة تلمسان خصوصا و الجزائر عموما و جعلها الوجهة المفضلة في منطقة البحر المتوسط مع إبراز ما تزخر به من معالم سياحية، تاريخية و أثرية.

* توسيع نشاطها و مجالها العملي داخل الوطن و خارجه.

* الحصول على أرباح اكبر يدخل جزء منها في عصرنة الوكالة .

*تسهر وكالة البستان على توفير عروض مغرية و خدمات ممتازة بأسعار تنافسية لتجلب عدد أكبر من الزبائن و تحفيزهم على شرائها و ذلك باكتساب ثقة الزبائن.

* عمل الوكالة على المدى البعيد يجعل لها رؤيا مستقبلية لتطور من إمكانياتها و اعتمادها على التخطيط يجعلها الأكثر نجاحا و وجهة للزبائن.

* محاولة الوكالة للرقى بالنشاط السياحي و ذلك من خلال غرس الرغبة و بث روح السفر لدى المواطن رغم المشاكل و المعوقات التي تواجهها.

* إنشاء سجل للزبائن و عمال الوكالة من خلال تقديم الإقتراحات بالنسبة للزبون تكون كمشاريع مستقبلية بالنسبة للوكالة و الغرض منها راحة أكثر بئمن أقل.

4.2 المشاكل التي تواجه وكالة البستان:

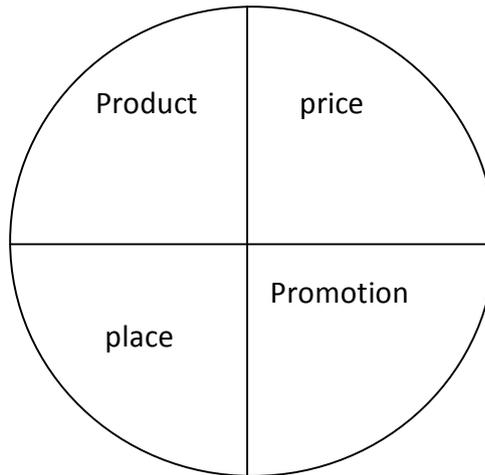
تعاني وكالة البستان من عدة مشاكل منها:

- ❖ انعدام الوعي السياحي لدى المواطنين.
- ❖ نقص واضح في الترويج للسياحة الجزائرية خارج الوطن.
- ❖ منافسة شرسة يلقاها المنتج الجزائري من الخارج خاصة دول الجوار كتونس والمغرب اللتان تعدان دولتين ريعهما الأساسي من السياحة.
- ❖ قلة الإطارات المتكونة تكوينا محترفا في المجال السياحي.

المصدر مقابلة مع مدير الوكالة

5.2 الجانب التسويقي لوكالة البستان :

توصل مسيرو الوكالة السياحية للأسفار إلى أن للتسويق أهمية قصوى لتفعيل و ازدهار السياحة فيكون بتوفير les 4 p



1.5.2 المنتج: **produit , product** والذي هو عبارة عن خدمة سياحية

تقدمها وكالة البستان للسياحة و الأسفار و قد تكون إما رحلة إلى داخل الوطن أو

خارجه مثل الرحلات الاستكشافية أو رحلة دولية لأداء مناسك العمرة أو لحضور تظاهرات سياحية أو ثقافية أو سياسية أو لتعلم اللغات فيجب أن يضمن المنتج أكبر راحة للزبون السائح.

2.5.2 الثمن: le prix, Price يتحكم الثمن أو السعر في اقتناء العرض المقدم و المروج له من طرف الوكالة، تدخل في عملية تحديد السعر عدة عوامل من أهمها:

مراعاة الظرف المعيشي للمواطن و دخله الفردي.

ارتفاع تكلفة اليد العاملة و المؤطرة لهذه الرحلات التكنولوجية المقتناة من الوكالة لتوفير راحة أكبر للزبون.

الإتاوات المضافة و المفروضة من الحكومة و الضرائب على تجارة الخدمات و ارتفاع TVA من 17% إلى 19%.

3.5.2 المكان: place وهنا نقصد الوكالة و كيفية توزيعها لخدماتها السياحية: فمثلا في وكالة البستان، تقوم الوكالة و بطريقة مباشرة بتقديم المعلومات عن المكان المشهر له و يكون ذلك بمنح الزبون مطويات و دليل لذلك المعلم الأثري السياحي و تزويده بكامل المعلومات عنه. و إما أن يكون باعتماد وسيط و الذي يكون همزة ووكالة و الزبون فيقوم بالتشهير للمكان المقصود و تحفيز الزبون و دفعه لاختيار ذلك العرض.

4.5.2 الترويج : promotion

يعتبر عامل من العوامل الهامة و الفعالة في عملية التسويق les 4p استعمال التلفزة و الإذاعة للتعريف ببرامجها و عروضها للسياحة بالإضافة إلى الملصقات التي تظهر لنا في اللوحات الاشهارية و على الجدران العمومية.

5.5.2 الوسائل المعتمدة في التسويق:

إن كان الإتصال مباشر فإن المؤسسة قد وفرت طاقم محترف يقوم بإخبار و إعلام الزبون في الوكالة بكل شيء عن العرض.
أما إذا كان الإتصال غير مباشر فإن من أهم الوسائل المستعملة فيه نجد الانترنت للاستعلام والحجز و الدفع (الدفع غير متوفر بالانترنت حاليا) الهاتف سواء كان أرضي أو محمولا بالإضافة إلى الفاكس لبعث و استقبال الوثائق.
كما لاننسى أن وكالة البستان تشارك في الملتقيات السياحية الوطنية و الدولية للتعريف بها وبمنتوجها.

3 مقابلة مع مدير الوكالة

1.3 نص المقابلة

كانت لنا مقابلة مع مدير التقني لوكالة البستان و أجاب عن الأسئلة التالية :
ما رأيكم بالخدمات اللغوية في الجزائر في السياحة الأسفار؟ :
تعد الخدمات اللغوية في الجزائر في السياحة والأسفار سيئة لعدم وجود يد عاملة مؤهلة في هذا الإختصاص وهذا راجع لغياب أو نقص في التكوين أو لتكوين غير مدروس. يكون في النظري لا في التطبيقي بعيدا عن الواقع.
إلى أي مدى تقيمون ضرورة التكوين في اللغات في هذا المجال؟ (ضروري أو غير ضروري)
التكوين ضروري جدا في المجال السياحي فهو عبارة عن وسيلة عمل ضرورية للاتصال .

ماهي الخدمات التي تحتاج الى تعدد لغوي وترجمة ؟
الاستقبال متمثلا في الاستعلام ، الحجز ، التأشيرة وغيرها من الخدمات التي يكون فيها الاتصال مباشرا مع الزبون .

ماهي المناصب أو المهن السياحية التي تحتاج إلى تكوين لغوي ؟
من بين المناصب و المهن السياحية التي تحتاج إلى تكوين لغوي على سبيل المثال
:عون استقبال ، المرشد السياحي ، النادل تقريبا كل عمال النشاط السياحي و
الاقتصادي هم بأمس الحاجة تكوين لغوي .

ماهي طبيعة احتياجاتكم إلى خرجي مدارس السياحة ؟
نحن في حاجة ماسة الى خريجي المدارس السياحية بمعنى آخر نحتاج ليد عاملة
مؤهلة في الميدان السياحي

هل يوجد تكوين خاص بمهنيي الوكالات السياحية؟
نعم يوجد تكوين خاص بمهنيي الوكالات السياحية و ذلك بالتسجيل عبر أحد
المعاهد المتخصصة في السياحة عموما والمنتشرة عبر كامل جهات الوطن :
تلمسان ، بجاية ، وفي الجنوب بالإضافة إلى المدرسة العليا للسياحة والفندقة .
هل تعتبرون اللغة عائقا في التواصل بينكم وبين شركائكم السياحيين؟ (فنادق ، نقل،
شرطة)

عدم التحكم في اللغة يجعلك مفاوضا سيئا و ذلك قد يضيع عليك صفقات مربحة.
هل تعتبرون اللغة عائقا في التواصل بينكم و بين الزبائن (الأجانب) ؟
اللغة هي أداة الإتصال المباشر الوحيدة بين الوكالة والسائح الأجنبي.

كيف تقيمون الترويج للسياحة في الجزائر على الصعيد الدولي ؟
الترويج للسياحة الداخلية على الصعيد الخارجي ضعيف جدا إن لم نقل منعدم ، من
المفروض أن الدولة متمثلة في الوزارة المعنية تقوم بالترويج للوجهة السياحية
الجزائرية على الصعيد الدولي بعد ذلك يأتي دور وكالات الأسفار لترويج
لمنتوجاتها السياحية .

ماهي الوسائط الأكثر ترويجا للسياحة : الصحافة، السمعي البصري، الأنترنت؟

تعتبر الصحافة و السمي البصري من الوسائط الكلاسيكية التي مع الوقت أصبحت تعوض شيئاً فشيئاً بالإنترنت عبر مواقعها كواد كنيس والفيسبوك وغيرها.....

هل تحتاج هذه الوسائط إلى ترجمة ؟

كل الوسائط تحتاج إلى ترجمة ،نأخذ على سبيل المثال الإنترنت، عندما نضع العرض يكون بعدة لغات ،إذا استهدفنا مثلاً فئة من الزبائن يجب مراعاة اللغة مثال فئة المعتمرين الشيوخ يجب استعمال العامية أو اللغة الفرنسية .

2.3 خلاصة

من خلال المقابلة التي أجريناها مع مدير الوكالة السياحية يتبين لنا دور التكوين اللغوي وتأثيرها بشكل كبير على المنظومة السياحية فكلما كان التكوين اللغوي عال المستوى سهل الاتصال بين الوكالة و الزبون والشركاء السياحيين .

كما اعترف بوجود نقص فاضح في اليد المؤهلة في القطاع السياحي سواء غير مكونة أو مكونة بطريقة سيئة للغاية ، مضيفاً انه على الدولة الجزائرية اتخاذ إجراءات للنهوض بالقطاع السياحي و فك العزلة عنه وإعادة التخطيط لإنجاحه والترويج له للنهوض به ومسايرة النسق الذي يفرضه العالم .

خاتمة

خاتمة

تعتبر السياحة وسيلة من وسائل الاتصال و معيارا من معايير التطور يقاس بها مدى تحضر و تطور الشعوب حيث أصبحت اليوم أكثر حيوية بعدما صارت المصدر الأول للدخل الوطني لتلك الدول هذا ما ساهم في إنعاش الخزينة و ارتفاع المستوى المعيشي للمواطن .

و انطلاقا من هذا تتجلى لنا أهمية العلاقات العامة من خلال التواصل باستعمال لغات مختلفة ما من شأنه أن يلعب دورا هاما و رئيسيا لبناء علاقات طيبة مع السياح تؤدي لرضاهم و إعجابهم بالخدمات السياحية المقدمة لهم من طرف وكالات الأسفار التي اعتمدت تكويننا لغويا إضافيا لإطاراتها من اجل تحقيق تلك الغاية.

إن المشكل الذي تعاني منه وكالة البستان هو تقريبا نفسه عند باقي الوكالات السياحية الجزائرية و هو مشكل لغوي بحث إما بانعدام التكوين اللغوي ، أو بوجوده و لكن قد لا يفي بالغرض وهو ما زاد من معاناة السواح الأجانب ودفعهم إلى تغيير وجهاتهم المستقبلية ، فكان الحل مع تخرج أولى دفعات ماستر ترجمة اختصاص سياحة والذي يعتبر بادرة خير نظرا لما يوفره من ناشطين في المجال الخدمة اللغوية السياحية وللغراغ الذي يسده بتزويد السوق السياحية بتراجمه مؤهلين في المجال السياحي .

قائمة الملاحق

LISTE AGENCE DE TOURISME ET DE VOYAGES

COMMUNE	ANNEE	DENOMINATION DES AGENCES	ADRESSES	TEL	FAX
TLEMCCEN 11	Avant 2009	Office Algérien National du Tourisme	15 Rue de l'Indépendance . Tlemcen	043/27.16.60 043/27.16.80	043/27.16.00
	Avant 2009	YACINE SAFAR	03, Rue Belhadji Boucif Tlemcen	043/27-22-22 043/27.44.44	043/27-33-33
	Avant 2009	POMARIA TRAVEL	03, Place Kairouane Tlemcen .	043/26.53.53	043/26-49-49
	2013	DIPLOMATE TRAVEL	09 B Rue Larbi Benmhidi	043/38/41/01	043/38/40/40
	Avant 2009	DJOUL TRAVEL	02, Bd Djeflal Okkacha Tlemcen .	043/26-30-25	043/27-70-70
	Avant 2009	CONQUETE VOYAGES	Avenue Docteur Benzerdjeb Tlemcen	043/27-14-96-- 97	043/27.15.00
	Avant 2009	TILMAS TRAVEL	Boulevard de l'indépendance Tlemcen	043/27-36-47	043/27-36-47
	2012	EL BOUSTANE VOYAGES	Cité Pasteur, N° 04 Tlemcen .	043.20.64.01	043.20.63.53
	Avant 2009	LAMIA TOURS	Aïn Nadjar – Bab El Khemis. Tlemcen	043/20.42.49	.043/20.38.38
	2012	IMPERIAL VOYAGES	Rue 04 Mahboub Nouredine ex Rue D'ISLES Tlemcen .	043/26.59.86	043/26.59.86
2012	HALA DE TOURISME ET VOYAGES	All 1, Rue Pasteur, local N° 02 A Tlemcen .			
REMCHI 02	Avant 2009	ZENATA VOYAGES	16,Rue Med Khmisti Remchi	043/24-04-94 043/24-98-01	043/24-90-90
	Avant 2009	CHARAH VOYAGES	5. Boulevard Ain Nedjar Tlemcen .	040/90-75-96	043/38.31.53
MAGHНИЯ 05	Avant 2009	ASFOUR VOYAGES	87 Rue Larbi Tebassi Maghnia .	043/31.43.04	043/31-43-43
	Avant 2009	GFAF VOYAGES	25, Rue Larbi Tebessi Maghnia .	043/30-42-95	043/31-33-33
	Avant 2009	TACHFINE TRAVEL	Rue Colonel Amirouche 45/3 Maghnia .	043/31.60.02	043/31.60.02
	Avant 2009	ANDALIB VOYAGES	Rue Didouche Mourad Maghnia .	06.6122.04.63 043/ 31..33.67	043/31.33.67
	2013	EL IZZA	Cité Houari Boumedi7ne local N°2 Maghnia	043/31.71.10	043/31.71.10
NEDROMA 04	Avant 2009	TRARAS TRAVEL	02, Rue Sidi Yahia Nedroma.	043/35-87.86	043/35-69-69
	Avant 2009	NEDROMA TOURS	Villa 9 Cité 48 Logt 13600 Nedroma .	043/35.80.75	043/35.86.86
	Avant 2009	TADJERA VOYAGES	Rue Dahmanie Ahmed N° 06 cité Zaïfa - Nedroma .	043/35-81.36	043/35-81.36
	2012	ASMAHANE TOURS	Rue 01 Novembre n°01 Khouriba Nedroma .	043/32.28.47 043/32.28.48	043/32.28.48

AGENCES DE TOURISME ET DE VOYAGES

COMMUNE		DENOMINATION DES AGENCES	ADRESSE	TEL	FAX
GHAZAOUET 02	Avant 2009	GHAZAOUET VOYAGES	Bd du 1er Novembre Ghazaouet .	043/32-33.94	043/32-43.33
	2012	LE FLAMANT ROSE	Centre commercial BD des Martyrs local N° 09 Ghazaouet .	06.66.73.40.59	/
CHETOUANE 01	Avant 2009	MANEL TOURS	Cité 270 Logts Batiment I N° 101 Chetouane Tlemcen .	043/28-62.66	043/28-66.20
MANSOURAH 02	2012	TLEMCCEN TOURS	Résidence Ibn Sina Bt «E» Imama-Tlemcen .	043/38.13.02 043/21.30.61	043/38.13.02
	2012	DAHLIAS VOYAGES	Cite Des Roses Imama local N° 11 B Mansourah Tlemcen	043/21.15.93	043/21.17.46

SUCCURSALES

COMMUNE	ANNEE	DENOMINATION DES AGENCES	ADRESSES	TEL	FAX
TLEMCCEN 05	Avant 2009	ZENATA VOYAGES	01, Bd Cdt Mokhtar Tlemcen .	043/27-70-90	043/27-71-90
	Avant 2009	ZENATA VOYAGES	Rue du 20 Aout Tlemcen.	043/27-35-45 043/27-19-19	043/27-35-45 043/27-19-19
	Avant 2009	TRARAS TRAVEL	Rue Khedim Ali Tlemcen.	043/27-77-77	043/27-77-77
	Avant 2009	ATLAS TOURS	4, Rue Abi-ayad Abdelkrim Tlemcen.	043/38.34.68	043/38.34.68
	Avant 2009	FOUAD SAFAR	03,Rue Cbt Merbah Tlemcen	043/26-26.91	043/26.42.16
MAGHNIA 01	Avant 2009	GFAF VOYAGES	Bd 1er Novembre N° 51 Maghnia.	043/31-32-31	043/30-46-47

- 27 Agences

- 06 Succursales

مرسوم تنفيذي رقم 10 - 186 مؤرخ في 2 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليو سنة 2010، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها.

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير السياحة والصناعة التقليدية،

- وبناء على الدستور، لاسيما المادتان 85 - 3 و125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 10 - 149 المؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1431 الموافق 28 مايو سنة 2010 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها،⁽¹⁾

- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : يعدل هذا المرسوم ويتم أحكام المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه.

المادة 2 : تعدل وتتم أحكام المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه، كما يأتي :

المادة 2 : يخضع إنشاء وكالة السياحة والأسفار، قصد استغلالها، للحصول مسبقا على رخصة الاستغلال التي يسلمها الوزير المكلف بالسياحة، بعد الرأي المعلن للجنة المؤهلة.

مرسوم تنفيذي رقم 10 - 185 مؤرخ في 2 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليو سنة 2010، يتضمن تغيير تسمية جامعة دالي إبراهيم.

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير التعليم العالي والبحث العلمي،

- وبناء على الدستور، لاسيما المادتان 85 - 3 و125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 10 - 149 المؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1431 الموافق 28 مايو سنة 2010 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03 - 279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003 الذي يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09 - 341 المؤرخ في 3 ذي القعدة عام 1430 الموافق 22 أكتوبر سنة 2009 والمتضمن إنشاء جامعة دالي إبراهيم،

- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : تعوض تسمية "جامعة دالي إبراهيم" المذكورة في المرسوم التنفيذي رقم 09 - 341 المؤرخ في 3 ذي القعدة عام 1430 الموافق 22 أكتوبر سنة 2009 والمذكور أعلاه، بتسمية "جامعة الجزائر 3".

المادة 2 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 2 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليو سنة 2010.

أحمد أويحيى

"المادة 15 : تحدد مدة الرخصة بثلاث (3) سنوات.
تجدد الرخصة لنفس الفترة وهي غير قابلة
للتنازل أو نقل ملكيتها".

"المادة 6 : تدرج ضمن أحكام المرسوم التنفيذي رقم
2000-48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول
مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه، مادة 15 مكرر تحرر
كما يأتي :

"المادة 15 مكرر : ترفق الرخصة بدفتر شروط
يحدد الواجبات المترتبة على استغلالها.

يحدد دفتر الشروط النموذجي في الملحق الثاني
بهذا المرسوم".

"المادة 7 : تدرج ضمن أحكام المرسوم التنفيذي رقم
2000-48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول
مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه، مادة 17 مكرر تحرر
كما يأتي :

"المادة 17 مكرر : يتعين على وكالة السياحة
والأسفار، في إطار نشاطاتها :

- استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لترقية
وتسويق "مقصد الجزائر"،

- نشر منشورات وكتيبات ودعائم أخرى، مكتوبة
ورقمية، بصفة دورية لبيع مختلف المنتوجات
والدورات السياحية لـ "مقصد الجزائر".

"المادة 8 : تدرج ضمن أحكام المرسوم التنفيذي رقم
2000 - 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول
مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه، مادة 17 مكرر2 تحرر
كما يأتي :

"المادة 17 مكرر2 : يمكن صاحب الرخصة تقديم
طلب تجديد، في غضون ثلاثة (3) أشهر قبل انقضاء
مدة صلاحيتها، كما هي مجددة أعلاه، لدى الوزير
المكلف بالسياحة مرفقا بالوثائق التي تثبت بأن
صاحب الطلب قد نفذ الالتزام المذكور في المادة 6 مكرر
أعلاه.

تضم رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار
صنفين (2) :

- الصنف أ : موجه لوكالات السياحة والأسفار
الراغبة في ممارسة نشاطها خصوصا و/أو حصريا
في "السياحة الوطنية" و"السياحة الاستقبالية".

يصد بالسياحة الوطنية في مفهوم هذا المرسوم،
مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به، على
مستوى التراب الوطني ولفائدة الطلب الداخلي.

يصد بالسياحة الاستقبالية في مفهوم هذا
المرسوم، مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول
به، على مستوى التراب الوطني ولفائدة الطلب
الخارجي.

- الصنف ب : موجه لوكالات السياحة والأسفار
الراغبة في ممارسة نشاطها خصوصا و/أو حصريا
في السياحة الموفدة للسياح على المستوى الدولي.

"المادة 3 : تعدل أحكام النقطة الأولى من المادة 3 من
المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 25 ذي القعدة
عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه،
وتحرر كما يأتي :

"المادة 3 :

1 - أن يتجاوز عمره واحدا وعشرين (21) سنة.

"المادة 4 : تدرج ضمن أحكام المرسوم التنفيذي رقم
2000 - 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول
مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه، مادة 6 مكرر تحرر
كما يأتي :

"المادة 6 مكرر : ينبغي أن يحتوي طلب رخصة
الاستغلال كذلك، كما هو موضح أعلاه، على التزام،
موقع قاندينا من صاحب الطلب لممارسة النشاط وفقا
للتشريع والتنظيم المعمول بهما وأخلاقيات المهنة.

يحدد نموذج الالتزام المذكور أعلاه في الملحق الأول
بهذا المرسوم".

"المادة 5 : تعدل وتتم أحكام الفقرة الأولى من المادة
15 من المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 25 ذي
القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 والمذكور
أعلاه، كما يأتي :

✗ - إذا ما ثبت أن وكيل السياحة والأسفار لا يتفرغ كلياً وحصرياً لنشاط الوكالة. وفي هذه الحالة، فإن المعنى بالأمر يتعرض للمنع النهائي لممارسة مهنة وكيل السياحة والأسفار،

- رفض الامتثال لمراقبة الأعوان المؤهلين ووضع الوثائق المرتبطة بنشاط الوكالة تحت تصرفهم،

- رفض الامتثال للأوامر الواردة من الإدارة المكلفة بالسياحة،

- عدم إرسال تقارير عن النشاطات الفصلية للوكالة وكذا الإحصائيات والمعلومات الأخرى المطلوبة من الإدارة المكلفة بالسياحة،

- صدور إدانة قضائية في حق صاحب الوكالة أو وكيل السياحة والأسفار،

- الإخلال بتنظيم الصرف المعمول به،

- عدم تقديم طلب تجديد الرخصة إلى الإدارة المكلفة بالسياحة في الأجل المحدد أعلاه، مرفوقاً بالوثائق الثبوتية اللازمة،

- الإخلال بأحد الواجبات المنصوص عليها في دفتر الشروط المتعلق باستغلال وكالة للسياحة والأسفار.

المادة 10 : يتعين على وكالات السياحة والأسفار المعتمدة قانوناً عند تاريخ نشر هذا المرسوم أن تمتثل خلال أجل ستة (6) أشهر لهذه الأحكام ابتداءً من تاريخ نشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية.

وعند انقضاء هذا الأجل، وإذا لم تمتثل وكالة السياحة والأسفار لهذه الأحكام، يتم سحب الرخصة.

المادة 11 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 2 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليوس سنة 2010.

أحمد أويحيى

يتعين على الوزير المكلف بالسياحة الرد في الأجل المحدد أعلاه بـ:

- منح رخصة جديدة سارية لنفس المدة، أو،
- الرفض المعلل للتجديد.

المادة 9 : تدرج ضمن أحكام المرسوم التنفيذي رقم 48 - 2000 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 والمذكور أعلاه، مادة 17 مكرر 3 تحرر كما يأتي:

"المادة 17 مكرر 3: يمكن أن تكون الرخصة موضوع سحب ويكون تجديدها مرفوضاً للأسباب الآتية:

- الوثائق الثبوتية المنصوص عليها في المادة 17 مكرر 2 أعلاه، غير مجدية،

- إخلال الوكالة الواضح بالتزاماتها المهنية،

- عدم الاحترام المثبت لقواعد المهنة،

- عدم الاحترام المثبت للالتزامات المتخذة تجاه الزبائن والغير،

- عدم إبرام عقد للسياحة والأسفار مع كل زبون متكفل به كما هو منصوص عليه في التشريع المعمول به،

- عدم اللجوء إلى مرشدين سياحيين معتمدين من الوزير المكلف بالسياحة لتأطير أفواج السياح المتكفل بهم،

- عدم البدء في ممارسة النشاط في أجل ستة (6) أشهر ابتداءً من تاريخ تسليم رخصة الاستغلال،

- التعليق غير المصرح به أو التوقف المؤقت عن نشاطات الوكالة دون الموافقة المسبقة من الوزير المكلف بالسياحة،

- عدم التصريح للوزير المكلف بالسياحة في أجل لا يتعدى شهراً واحداً (1)، عن وفاة وكيل السياحة والأسفار أو استقالته أو إقالته وكذا عن تغيير أحد الشركاء، عند الاقتضاء،

- عدم تعيين وكيل جديد للسياحة والأسفار، في أجل لا يتعدى الشهرين (2)، في حالة وفاة وكيل السياحة والأسفار أو استقالته أو إقالته،

الملحق الاول

نموذج الالتزام لممارسة نشاط وكالة السياحة والاسفار

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة السياحة والصناعة التقليدية

مديرية السياحة لولاية :

التزام

أنا المعضي أسفله الطالب لرخصة استغلال وكالة
السياحة والاسفار المسماة الكائنة بـ :
بلدية : دائرة : ولاية :

ألتزم بممارسة النشاط وفقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما وأخلاقيات المهنة ودفتر الشروط
المتعلق باستغلال وكالة للسياحة والاسفار.

وألتزم كذلك بمطابقة شروط الممارسة المحددة للرخصة التي ألتمس، من الصنف : أ / ب (*) .

أشهد أنني اطلعت على الالتزامات المرتبطة بممارسة نشاط وكالة سياحة وأسفار، وأنه في حالة
الإخلال بهذه الالتزامات، أتعرض للعقوبات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.

حرر بـ في

(توقيع مصادق عليه)

(*) : أبرز الصنف الملتمس.

الملحق الثاني

دفتر الشروط النموذجي الذي يحدد الواجبات المترتبة عن استغلال وكالة للسياحة والأسفار

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة السياحة والصناعة التقليدية دفتر الشروط المتعلقة باستغلال وكالة للسياحة والأسفار

يلتزم صاحب رخصة استغلال وكالة للسياحة والأسفار بالواجبات الآتية :

1- واجبات عامة :

- ممارسة النشاط مع الاحترام الصارم للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها،
- احترام أخلاقيات وقواعد المهنة،
- تكريس الاحترافية،
- احترام البيئة والمحافظة على المناطق والمواقع السياحية التي يتم زيارتها،
- احترام الثقافة والتراث المحلي،
- تطوير السياحة الالكترونية،
- إدماج التقنيات الحديثة للتسيير والتسويق،
- التسويق المتواصل لـ "مقصد الجزائر"،
- النشر الدوري لمختلف الوسائل الترقية، ذات الجودة.

2- الواجبات تجاه الزبائن :

- الإبرام التلقائي لـ "عقد السياحة والأسفار" مع كل سائح متكفل به،
- تلبية احتياجات الزبائن، فيما يخص تصور وتنظيم كل أنواع المنتجات السياحية الخاصة المسماة "حسب الطلب"،
- التكفل بكل الخدمات المتفق عليها واحترام الالتزامات المتعاقد عليها،
- التأطير الفعلي والفعال للسياح، المتكفل بهم، في كل مراحل المنتج السياحي المتفق عليه،
- توفير خدمات ذات نوعية وتنفيذ التزامات "مخطط جودة السياحة"،
- تأطير أفواج السياح، المتكفل بهم، بمرشدين سياحيين معتمدين،
- أخذ كل الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته،
- اكتتاب عقد تأمين يغطي المسؤولية المدنية والمهنية،
- الامتناع عن الإشهار الكاذب فيما يخص الأسعار أو الخدمات،
- فوترة الخدمات وفقا للتنظيم المعمول به.

3- الواجبات تجاه الغير :

- الوفاء بكل الالتزامات المتخذة،
- تجسيد المناولة، المحتملة مع وكالة أخرى، من خلال إبرام "عقد شراكة" موثق.

4- الواجبات تجاه الإدارة :

- التصريح بكل تغيير يطرأ في تسيير الوكالة للوزارة المكلفة بالسياحة،
- إرسال تقارير عن النشاطات الفصلية للوكالة إلى الإدارة المكلفة بالسياحة وكذا الإحصائيات والمعلومات الأخرى والمعطيات التي ترى الإدارة أنه من المفيد طلبها،
- الامتثال لمراقبة الأعوان المؤهلين ووضع تحت تصرفهم الوثائق المرتبطة بنشاط الوكالة ،
- الامتثال للأوامر الواردة من الإدارة المكلفة بالسياحة والهيئات الأخرى المؤهلة،
- الاحترام الصارم للأحكام القانونية والإجراءات الإدارية المعمول بها في مجالات الجباية والجمركة وتنظيم الصرف والتشغيل وتنقل السياح في المناطق السياحية،
- تقديم طلب تجديد الرخصة في الأجل القانوني، إلى الإدارة المكلفة بالسياحة، مرفوقا بالوثائق الثبوتية اللازمة.

التاريخ : ع / وكالة السياحة والأسفار

قرئ وصودق عليه (اسم وتوقيع الممثل القانوني)

EL-BOUSTENE VOYAGES

043 41 51 16 Recherche un voyage

CIRCUITS & SÉJOURS CROISIÈRE / BATEAU HADJ & OMRA VOYAGES ORGANISÉS VISAS DEVIS GRATUIT BILLETTERIE INFORMATIONS CONTACT

Istanbul

Nos dernières offres

- VISA Turquie** [DÉTAILS](#)
- استنبول** [DÉTAILS](#)
- الحج و العمرة 2016** [DÉTAILS](#)

The image shows a screenshot of the website for EL-BOUSTENE VOYAGES. At the top left is the company logo, a globe with the text 'EL-BOUSTENE VOYAGES'. To the right is the phone number '043 41 51 16' and a search button labeled 'Recherche un voyage'. Below this is a navigation menu with the following items: 'CIRCUITS & SÉJOURS', 'CROISIÈRE / BATEAU', 'HADJ & OMRA', 'VOYAGES ORGANISÉS', 'VISAS', 'DEVIS GRATUIT', 'BILLETTERIE', 'INFORMATIONS', and 'CONTACT'. The main section features a grid of airline logos: 'Billets d'Avions', 'ALGERIE AIR FRANCE', 'TURKISH AIRLINE', 'Lufthansa', 'Alitalia', 'TUNISAIR', 'AIGLE AZUR', 'ROYAL JORDANIAN', 'BRITISH AIRWAYS', 'QATAR', and 'ETIHAD'. On the left side of this section, there is a circular logo for 'AGENCE DE VOYAGES ET DE TOURISME EL-BOUSTENE' and an image of an airplane. Below the airline logos is a section titled 'Nos dernières offres' (Our latest offers). This section contains four promotional cards: 1. 'VISA Turquie' with a 'DÉTAILS' button and a 'VIEW' link. 2. 'استطنبول' (Istanbul) with a 'DÉTAILS' button and a 'Consultez notre page de prix' link. 3. 'الحج 2016' (Hajj 2016) with a 'DÉTAILS' button and a 'Consultez notre page de prix' link. 4. 'تونس' (Tunisia) with a 'DÉTAILS' button and a 'Consultez notre page de prix' link. Each card also features an image related to the offer.

The screenshot displays the website for EL-BOUSTENE VOYAGES. At the top left is the company logo, a globe with the text 'EL-BOUSTENE VOYAGES'. To the right of the logo is the phone number '043 41 51 16' and a search bar containing the text 'Recherche un voyage'. Below the header is a navigation menu with the following items: 'CIRCUITS & SÉJOURS', 'CROISIÈRE / BATEAU', 'HADJ & OMRA', 'VOYAGES ORGANISÉS', 'VISAS', 'DEVIS GRATUIT', 'BILLETTERIE', 'INFORMATIONS', and 'CONTACT'. The main banner features a large photograph of the Kaaba in Mecca, surrounded by a massive crowd of pilgrims. Overlaid on the left side of the banner is a white rounded rectangle with the word 'OMRA' in red and 'مكة المكرمة' in black below it. Below the banner is a section titled 'Nos dernières offres'. This section contains three promotional cards. The first card shows a hand holding a document and is titled 'VISA Turquie Visas'. The second card shows a cityscape at sunset and is titled 'العمرة 2016 Hajj & Omra'. The third card shows a mosque and is titled 'العمرة 2016 Hajj & Omra'. Each card has a 'DÉTAILS' button. In the foreground, there is a small blue tablet displaying a Microsoft Word document titled 'مقدمة - Microsoft Word'.

قائمة المراجع

- المتوكل محمد عبد المالك، مدخل إلى الإعلام و الرأي العام، كلية التجارة و الاقتصاد، جامعة صنعاء، ط2، 2005.
- اوكان عمر، اللغة و الخطاب، افريقيا الشرق، الدار البيضاء، المغرب، دط، 2001.
- حدية المصطفى ، الشباب و مشكلات الاندماج ، منشورات كلية الاداب و العلوم الإنسانية ، الرباط ، 1995.
- حجاب محمد منير، وسائل الاتصال، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008.
- الديلمي محمد عبد الرزاق، وسائل الإعلام و الاتصال، دار المسيرة، عمان، 2012.
- رايس نور الدين ، اللسانيات المعاصرة في ضوء نظرية التواصل ، عالم الكتاب الحديث، فاس ، المغرب ، ط11 ، 2014.
- زواوي الحاج سعيد، اتجاهات الجمهور نحو البرامج الإخبارية لقناة الجزيرة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، 2012، 2013.
- سيد لطيف هدي ، السياحة النظرية و التطبيقية ، الشركة العربية للنشر و التوزيع ، ط1، القاهرة ، 1994.
- صلاح عبد اللطيف، الصحافة المتخصصة، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفني، الإسكندرية، ط1 ، 2002.
- الطائي حميد عبد النبي، مدخل إلى السياحة و السفر و الطيران، دار الوري للنشر و التوزيع ط1، 2003.

- عساف احمد ، أموال الإعلان ، نقلا عن ناصر جودت محمد ، الدعية و الإعلان و العلاقات العامة ، دار المجد للنشر والتوزيع ، ط2 .
- عاشور راتب قاسم، حوامدة محمد فؤاد، فنون اللغة العربية و أساليب تدريسها بين النظرية و التطبيق، جدار الكتاب العالمي، عمان، ط1، 2009.
- عطيه محسن علي، مهارات الاتصال اللغوي و تعليمها، دار المناهج، عمان، الأردن، ط1، 2008.
- غسان عويس، الدلالة و الإرشاد السياحي علم و فن، دار زهران الأردن.
- كواش خالد، الأهمية الاقتصادية و الاجتماعية للسياحة، حالة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر.
- لخضر عبدلي، التاريخ السياسي لمدينة تلمسان في عهد بني زيان، ديوان المطبوعات الجامعية، وهران، 2008.
- لعرج عبد العزيز، مدينة منصور المرينية يتلمسان ، زهراء الشرق ، ط1، 2006.
- مسعود دعاء سمرة، إدارة التسويق، مكتبة المجتمع العربي، 2006.
- مصالح غادة، اقتصاديات السياحة، دار الوفاء، الإسكندرية، ط1، 2008.
- معلوف لويس، المنجد في اللغة و الإعلام، دار المشرق، بيروت، لبنان، ط29، 1986.
- مقابلة خالد، فن الوكالة السياحية، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع، ط2، عمان، 2003.
- ميشال زكريا، بحوث السنية العربية، ط للمؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، 1992.

- نافور هاشم بن محمد بن حسين، أحكام السياحة و أثرها، دار ابن الجوزي للنشر و التوزيع، المملكة العربية السعودية ، ط1 ، 1424هـ.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، ع 44 ، 2010 .

المراجع المترجمة:

- الجوهرى إسماعيل بن حماد ، تر احمد عبد الغافور، تاج اللغة و صحاح العربية ، دار العلم، القاهرة، ط3، ج6، 1984.
- ألان سيمبسون، تر مركز التعريب والبرمجة ، الانترنت استعد و انطلق ، ط1.
- الفرد بل، دائرة المعارف الأساسية، ج 5 ، القاهرة ، ب ط ، 1993.

المراجع باللغات الأجنبية:

- AFillal,R mieux communiquer pour mieux agir, psychologie de l'education, revue n=1, najahjadida, Casablanca,1996.
- AN Zreu.D et Martin, JY, la dynamique des groupes restreints, P.U.F, Paris, 1986.
- Cooley, G in Mucchielli,R les reseaux de communication E.S.F Paris,1982.
- Winlsen, Y, Vers une anthropologie de la communication, revue : science humain, HS, n=16, 1988.

القواميس و المعاجم:

- ابن منظور أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار الصار، بيروت، لبنان، ط1، ج5، 1997.
- احمد ابن فارس بن زكريا القزويني الرازي، معجم مقاييس اللغة، تح عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، ج6، 1979.
- خليل احمد خليل، معجم المصطلحات الاجتماعية، سلسلة المعاجم العالمية، بيروت، 1995.
- دياب محمد مفتاح، معجم المصطلحات، نظم و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ط1.
- محيط المحيط، ص336، المعجم الوسيط ص309، معجم اللغة العربية.

الانترنت:

- الحلفاوي سهير، مجلة التواصل و اللغة،
www.slpemed.files.wordpress.com
- علي السعيد ، مرشد سياحي ، كيف تصبح مرشد سياحي في خطوات سهلة، أوت 2016 .
- www.ts3a.com.
- Saleem Khulaief Al Fahd, stylistic analysis of Arabic and English translated tourist, . Brochure : A contrastive study , Dieli magazine , 2012.
- www.elboustenevoyages.dz

الفهرس

الفهرس

كلمة شكر و عرفان

إهداء.

مقدمة عامة أ-ب

الفصل الأول:

تمهيد 2

1- تعريف اللغة 3

2- تعريف التواصل 5

1-2. أنواع التواصل 7

2-2. عناصره 8

3- علاقة اللغة بالتواصل 9

1-3. تعريف الإعلام 10

2-3. تعريف الصحافة 11

3-3. تعريف الانترنت 12

4- تعريف السياحة و السائح 13

1-4. السياحة في الإسلام 14

2-4. السياحة في العصر الحديث 15

5- أهداف السياحة 16

6- كيف للغة أن تخدم السائح 17

7- تعريف المطويات أو المنشورات السياحية 17

8- تعريف الإشهار 18

الفصل الثاني:

- 1- الوكالات السياحية في الجزائر 20
- 1-1. تعريفها 20
- 2-1. نشأتها 20
- 2- تعريف الخدمة السياحية 21
- 3- نشاط الوكالات السياحية 22
- 4- المرشد السياحي 23
- 4-1. تعريفه 23
- 4-2. الدليل السياحي المتميز 23
- 5- زبائن الوكالات السياحية 24
- خلاصة 24

الفصل الثالث:

- 1- تقديم عام للسياحة في ولاية تلمسان 26
- 1-1. تسمية تلمسان 26
- 2-1. الموقع الجغرافي لمدينة تلمسان 26
- 3-1. التراث التلمساني 27
- التراث المادي 27
- التراث اللامادي 30
- 4-1. قائمة وكالات السفر المتواجدة بولاية تلمسان 30
- 2- تقديم وكالة البستان للأسفار و السياحة 33
- 2-1. تعريفها 33
- 2-2. الهيكل التنظيمي للوكالة 33

34	2-3. أهداف وكالة البستان للأسفار و السياحة
35	2-4. المشاكل و المعوقات التي تواجه الوكالة
35	2-5. الجانب التسويقي لوكالة البستان
37	2-6. الوسائل المعتمدة في التسويق
37	3- مقابلة مع المدير التقني لوكالة البستان للسياحة و الأسفار
39	خلاصة
41	خاتمة
43	قائمة الملاحق
54	قائمة الملاحق
59	فهرس المحتويات

الملخص:

من خلال دراستنا اكتشفنا مدينة تلمسان ثقافيا، سياحيا و تاريخيا ثم تعرفنا على مراحل نشأة و نشاطات وكالة البستان للسياحة والأسفار و دور الخدمات اللغوية، المتمثلة في الترجمة، في العلاقات العامة داخل الوكالة و خارجها.

و من هنا نستنتج ان كل اعمال الوكالة مبنية على مهارات العلاقات العامة بالخصوص الترجمة التي هي الوسيلة الوحيدة لإيصال الرسالة بمختلف اللغات و استقطاب اكبر عدد من الزبائن.

الكلمات المفتاحية: وكالة للسياحة و الأسفار، الخدمات اللغوية، الترجمة، العلاقات العامة، الرسالة، الزبائن.

Le résumé :

A travers notre étude de l'agence de tourisme et de voyages, on a découvert Tlemcen culturellement, touristiquement et historiquement ensuite nous avons connu les étapes de la création d'El Boustene, ses activités et le rôle des services langagière qui est la traduction dans les relations générales à l'intérieur et à l'extérieur de l'agence.

On conclue que toutes les activités de l'agence sont basées sur les compétences des relations générales en particulier la transaction qui est le seul moyen pour transmettre le message en plusieurs langues et attirer le plus grand nombre de clients.

Les mots clés : agence de tourisme et de voyages, services langagières, traduction, les relations générales, le message, le client.

Summary :

Through out our study we discovered Tlemcen culturally, touristically, and historically. We also knew about the stages of the establishment of El Boustene travel and tourism agency and its activities besides getting information about the role of language services, which is actually the translation, in general relationships inside and outside the agency.

We conclude that all the business of the agency is built on the competence of the general relationships especially translation which is the only means of the delivery of the message in different languages in order to attract the largest number of customers.

Key words : travel and tourism agency, language services, translation, general relationships, the message, the customer.