



(وَأَخِرُّ وَغَوَاظُهُمْ أَنْ يَحْمَدُوا رَبَّهُ رَبُّ الْعَالَمِينَ)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

الحمد لله ما تم حمد ولا ختم سعي إلا بفضله

وما تخطى العبد من عقبات وصعوبات إلا بتوفيقه ومعونته،

تخرجنا ليس بجهدنا ولا باجتهدنا وإنما بتوفيق من ربنا.

**نتقدم بالشكر والثناء إلى:**

الأستاذتين علية آيت بوجمعة وطاوس أسماح بن حيجب على مجهوداتهما ونصائحهما وندعو لهما  
بالشفاء..

الأستاذتين كهينة طالب وسليمة أقزوح على قبولهما امتحان هذا البحث وعلى حسن تعاملهما وكلامهما  
الطيب حفظهما الله..

كل من أعاننا وشجعنا..

**بارك الله فيكم وجزاكم خيرا**

اللهم انفعنا بما علمتنا وانفع بنا

فالحمد لله على حسن التمام والختام.

# الإهداء

To my FAMILY...

"بشينة"

\*\*\*\*\*

إلى أبي الذي رسمني وأمي التي لوتني  
إلى عائلتي... دمتم لي جميعا

"فطيمة"



# الفهرس

إهداء

شكر وعرقان

مقدمة

## الفصل الأول

- 1-المصطلح ..... 7
- 1-1- مفهوم المصطلح ..... 7
- 1-1-1- المصطلح لغة ..... 7
- 2-1-1- المصطلح اصطلاحا ..... 8
- 2-1- نشأة المصطلح ..... 9
- 3-1- أهمية المصطلح ..... 11
- 2- ميدان الفندقة ..... 13
- 1-2- تعريف مصطلح الفندقة ..... 13
- 2-2- نبذة عن تطور الصناعة الفندقية ..... 15
- 1-2-2- في بلاد الرافدين ووادي النيل ..... 15
- 2-2-2- عند الإغريق ..... 15
- 3-2-2- في عصر الرومان ..... 16
- 4-2-2- في العصور الوسطى ..... 16
- 3-2- أنواع الفنادق ..... 16
- 1-3-2- Pensions النزل ..... 16
- 2-3-2- الخان inn أو kataluna عند الإغريق ..... 17
- 1-2-3-2- أقسام الخانات ..... 18
- 1-1-2-3-2- خانات داخل المدينة ..... 19
- 2-1-2-3-2- خانات محيط المدينة ..... 19
- 3-1-2-3-2- خانات القوافل ..... 19
- 3-3-2- الفندق Hotel ..... 19
- 1-3-3-2- تعريفه ..... 19

19	..... دراسة تحليلية من منظورات متعددة	2-3-3-2
20	..... تطوره	3-3-3-2
21	..... رواد الصناعة الفندقية	4-3-3-2
22	..... Translation الترجمة	3
22	..... تعريفها	1-3
23	..... نظريات الترجمة	2-3
23	..... Comparative stylistics vinay & Darbenlet .	1-2-3
23	..... Direct Translation Procedures الأساليب المباشرة	1-1-2-3
23	..... Borrowing الاقتراض	1-1-1-2-3
24	..... Calque النسخ	2-1-1-2-3
25	..... Literal Translation الترجمة الحرفية	3-1-1-2-3
25	..... Oblique Translation Procedures أساليب الترجمة غير المباشرة	2-1-2-3
25	..... Transposition الإبدال	1-2-1-2-3
26	..... Equivalence التكافؤ	2-2-1-2-3
27	..... Modulation التحوير	3-2-1-2-3
27	..... Adaptation التكيف	4-2-1-2-3
28	..... The theory of sense نظرية المعنى	2-2-3
29	..... Comprehension مرحلة الفهم	1-2-2-3
30	..... Deverbalization مرحلة الإنسلاخ اللغوي	2-2-2-3
30	..... Reexpression مرحلة إعادة التعبير	3-2-2-3
	Documentary Research Christine دوريو	3-2-3
31	..... DURIEUX	
32	..... أهمية البحث الوثائقي في الترجمة	1-3-2-3
34	..... منهجية البحث الوثائقي	2-3-2-3
37	..... خلاصة الفصل	

## الفصل الثاني

39	1-تعريف المدونة
39	2-نبذة عن المؤلفة
39	3-تحليل المصطلحات
40	المصطلح 1 Customer
41	المصطلح 2 Service Delivery
43	المصطلح 3 Staff
44	المصطلح 4 Hiring
45	المصطلح 5 induction
46	المصطلح 6 placement
47	المصطلح 7 coaching
49	المصطلح 8 Team Building
51	المصطلح 9 Labour relations
52	المصطلح 10 Counselling
53	4-ترجمة المدونة
76	خلاصة الفصل
78	خاتمة
81	قائمة المصادر والمراجع
85	مسرد المصطلحات

# مقدمة

أدت الترجمة دوراً فعالاً في إثراء الحياة الثقافية، الاجتماعية، والعلمية لدى مختلف الأمم، مما منحها مكانة مرموقة في سجل التاريخ البشري. فمنذ بزوغ فجر التطور الحضاري والثقافي، كانت الترجمة الوسيلة الحيوية لجمع شتات العالم وتوحيده. لولا الترجمة، لأصبحت الثقافات معزولة، وتراجعت العلوم، واندثرت الحضارات. تُعتبر الترجمة جسراً يربط بين الشعوب، ينقل المعرفة والتجارب، ويُمكن الإنسانية من التقدم والنمو. فبفضل الترجمة، استطعنا جسر الفجوات الثقافية والمعرفية بين الشعوب، وتحقيق تقدم كبير في مختلف المجالات كالطب، والهندسة، والفنون، والآداب. إن الترجمة لا تقتصر على نقل الكلمات فحسب، بل تتعداها لنقل الأفكار والقيم والمفاهيم، مما يُعزز من التفاهم والتعايش السلمي بين مختلف الثقافات.

في العصور القديمة، تأسست دار الحكمة الشهيرة خلال فترة الخلافة العباسية، والتي بلغت الترجمة فيها ذروتها خاصة في عهد الخليفة المأمون، حيث تم نقل كتب جالينوس وأبقراط والفلسفات والعلوم الطبية إلى اللغة العربية، مما أسهم بشكل واضح في تطور الحضارة العربية.

ومع التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي شهده العالم في الآونة الأخيرة، ازدادت الحاجة إلى الترجمة كمحرك أساسي لهذا التقدم. فقد أصبحت المصطلحات العلمية والتقنية جزءاً لا يتجزأ من لغاتنا، مما يجعل الترجمة ضرورة حتمية للتواصل الفعال.. ونتيجة لاختلاف الثقافات واللغات فإن الترجمة ضرورة حتمية في المجال الفندقي، والذي يحتوي على مصطلحات مفهومة أحيانا ومتخصصة يستخدمها أهل الاختصاص في أحيان أخرى.

إن استخدام مصطلحات دقيقة ومتخصصة في مجال الفندقة أمر حاسم لتوفير تجربة استثنائية للضيوف، وتحقيق التواصل الفعال بين الموظفين والنزلاء. لذا، يأتي دور الترجمة في توفير وسيلة لفهم وتبادل المعلومات بين الأطراف المختلفة، وضمان تقديم خدمة عالية الجودة وفق المعايير العالمية.

وقع اختيارنا على موضوع "استراتيجيات ترجمة مصطلحات الفندقة من الإنجليزية إلى العربية"، لأسباب عديدة منها الشخصية ومنها الموضوعية. لم يكن الاختيار عبثاً فقد واجهنا

صعوبات بالغة في إيجاد مصادر للتزود بالمعلومات، أيضا وجدنا أن الضوء المسلط على ترجمة المصطلحات الفندقية يكاد ينعدم فقادتنا الدوافع إلى الخوض في المجال رغبة في اكتشاف خفاياه وتبسيط الضوء ، بالإضافة إلى كونه أول بحث في يتناول هذا الموضوع في كليتنا ، فنامل ان يكون نافعا للمكتبة الجامعية والباحثين على حد سواء.

نسعى لتبسيط الضوء على أهمية الترجمة في هذا القطاع وكيفية التعامل مع التحديات التي تواجه المترجمين. سنناقش في هذا البحث الاستراتيجيات المستخدمة في الترجمة، مثل استخدام المصطلحات المتخصصة، والحفاظ على الدقة والوضوح في الترجمة، بالإضافة إلى التحديات الثقافية واللغوية التي يمكن أن تؤثر على جودة الترجمة.

كما سنستعرض أمثلة عملية لتحسين جودة الترجمة وضمان تحقيق تواصل فعال بين المؤسسات الفندقية وعملائها. هدفنا هو تقديم توصيات عملية للمترجمين والمحترفين في قطاع الفنادق لتحسين جودة الترجمة، مما يسهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة وتعزيز رضا العملاء.

سنعتمد في بحثنا على الإشكالية الرئيسية التالية:

- ما هي الاستراتيجيات التي تساعد المترجم عند ترجمة مصطلحات الفنادق من الإنجليزية إلى العربية، وما هي الأساليب والنظريات الترجمة المناسبة للتعامل مع التحديات التي يواجهها عند ترجمتها؟

تتفرع عن الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية الأسئلة الثانوية ألا وهي:

- هل تساعد عملية البحث التوثيقي في تحديد المعاني الدقيقة لمصطلحات الفنادق؟

- ما مدى فعالية الأسلوبية المقارنة في نقل مفاهيم مصطلحات الفنادق من الإنجليزية إلى

العربية؟

- كيف يمكن تطبيق التقنيات الترجمة بشكل فعال لترجمة مصطلحات الفنادق من الإنجليزية إلى العربية؟

وللإجابة عن الأسئلة السابقة سنقوم باقتراح الفرضيات التالية:

- قد تساعد عملية البحث التوثيقي في تحديد المعاني الدقيقة لمصطلحات الفنادق.

الأمثل لنقل مفاهيم **Venay & Darbelnet** - قد تكون الأسلوبية المقارنة لفيني وداربنليه مصطلحات الفنادق من العربية إلى الإنجليزية.

- استخدام التقنيات الترجمة المناسبة يمكن أن يسهم في تسهيل عملية ترجمة مصطلحات الفنادق من الإنجليزية إلى العربية، مما يؤدي إلى الوصول لترجمات دقيقة ومفهومة ومتجانسة.

اختيار موضوع ترجمة مصطلحات الفنادق يأتي استنادًا إلى الحاجة الملحة لتطوير وتحسين جودة الترجمة في هذا المجال المهم. يعد قطاع الفنادق من أهم القطاعات الاقتصادية التي تعتمد بشكل كبير على التواصل اللغوي والثقافي. بالنظر إلى أن العملاء والموظفين في صناعة الضيافة يتعاملون بشكل مباشر مع المصطلحات والمفاهيم الفندقية، فإن ترجمة هذه المصطلحات بدقة ووضوح تآدى دورًا حاسمًا في تحقيق تجربة إيجابية للعملاء وضمان التفاهم الفعال بين جميع أطراف العمل.

من خلال دراسة هذا الموضوع، نسعى إلى فهم التحديات التي يواجهها المترجمون في ترجمة مصطلحات الفنادق واستكشاف الأساليب والتقنيات المناسبة لتحسين جودة الترجمة في هذا المجال.

سنعتمد في بحثنا على النظرية التأويلية لسليسكوفيتش وليديرير

والأسلوبية المقارنة لفيني وداربنلي والبحث التوثيقي لكرستين دوريو معتمدين على المنهج التحليلي النقدي.

يتكون بحثنا من فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي مع مقدمة وخاتمة.

سنقسم الفصل الأول إلى قسمين، حيث نقدم في الجزء الأول مفاهيم للمصطلح والفندقية، بالإضافة إلى بعض أساليب الترجمة المعتمدة والاستراتيجيات والآليات المستخدمة. يتم ذلك عبر

## مقدمة

تقديم النظريات المطبقة في الدراسة. أما الفصل الثاني، فنخصه لترجمة المدونة وتحليل المصطلحات المترجمة، ثم نختم ببعض التوصيات في الخاتمة، والتي يمكن اعتبارها حلاً للمشاكل الاصطلاحية في ترجمة مصطلحات الفنادق.

استفدنا من المصادر الأجنبية لنقتبس منها كل ما يتعلق بالمصطلحات الفندقية، بالإضافة إلى الاعتماد على المعاجم الورقية والإلكترونية، مثل "المعاني" و"REVERSO" والتي سهلت لنا مهمة الترجمة كقاموس للمصطلحات والتعريفات للسان العرب لابن منظور، بالإضافة إلى بعض الكتب مثل "علم المصطلح" للحجازي وكتاب "التأويل سييلا" لماريان لودورير ودانيكا سيليسكوفيتش، بالإضافة إلى بعض المقالات المتعلقة بصناعة الضيافة والفندقة

على الرغم من متعة البحث والترجمة، واجهنا صعوبات خلال مسار بحثنا بسبب ندرة المدونات الفندقية التي يمكن أخذها كنموذج للبحث، حيث لم نجد سوى كتاب :

Hospitality Management : a practical introduction

Human resources management in the hospitality industry

حيث اضطررنا للتنقل إلى معظم فنادق العاصمة بحثاً عن دليل لاتخاذ كمدونة غير ان البحث كان عقيماً، اضطررنا بعدها للبحث على الأنترنت لإيجاد الدليل متحدين الصعوبات والعراقيل التي كانت حاجزاً لإتمام بحثنا والإلمام بكل ما يخصه.

# الفصل الأول:

## الترجمة والمصطلح

نقدم في هذا الفصل بعض التعريفات للمصطلح واستراتيجيات ترجمة المصطلح الفندقى من الإنجليزية للعربية، حيث نستهل بحثنا ب تعريف المصطلح ثم نبذة عن الفندقة وتطورها وتاريخها ثم أهم رواد الصناعات الفندقية، يليها تعريف الترجمة واستراتيجيات ترجمة مصطلحات الفندقة، وفق النظريات الترجمة.

## 1-المصطلح :

### 1-1- مفهوم المصطلح :

نتعرف في ما يلي على تعريف المصطلح لغة واصطلاحاً:

#### 1-1-1- المصطلح لغة:

كلمة (المصطلح) في اللغة العربية مصدر ميمي للفعل (اصطاح)، من المادة (صلح) وهي ضد الفساد حسب المعجمات العربية. ودلت النصوص العربية على ان كلمات هذه المادة تعني أيضاً الاتفاق، وبين المعنيين تقارب دلالي فإصلاح الفساد بين القوم لا يتم إلا باتفاقهم، وردت كلمات كثيرة من هذه المادة في القرآن الكريم والحديث الشريف، وأثبتت المعجمات العربية الجامعة قدراً كبيراً من كلمات هذه المادة الواردة في نصوص عربية. (حجازي: ص7)

وورد في كتاب "لسان العرب" لابن منظور معرفة معنى المصطلح :

"الصُّلْحُ: السُّلْمُ، وَقَدْ اصْطَلَحُوا، وَصَالَحُوا، وَصَالَحُوا، وَصَالَحُوا وَتَصَالَحُوا وَاصْطَلَحُوا، مَشَدَّةُ الصَّادِ، قَلَبُوا النَّاءَ صَادًا، وَأَدْعَمُوهَا فِي الصَّادِ بِمَعْنَى وَاحِدٍ. وَقَوْمٌ صُلُوحٌ مُتَصَالِحُونَ..."

وهو التعريف الذي اتفق عليه اغلب العلماء، حيث عرفه الغالبية على انه الاتفاق والصلح، كما ورد في معجم الوسيط ان كلمة مصطلح من الفعل "اصلح" أو أتى بما فيه المنفعة، إذن فكلمة "المصطلح" لم تتغير في معناها وحافظت على معناها اللغوي وهو الاتفاق والتصالح (مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط)

فالخلاصة هنا ان المصطلح هو الاتفاق بين مجموعة معينة على تسمية الشيء، ولا يمكن وضعها بدون الاتفاق والمصالحة، حيث يصبح الشيء مميزاً عن البقية الأخرى.

1-1-2-المصطلح اصطلاحاً:

يقول الجرجاني في التعريف الاصطلاحي ان المصطلح عبارة عن "اتفاق قوم على تسمية الشيء باسم ما ينقل عن موضوعه الأول وإخراج اللفظ من معنى لغوي إلى آخر، لمناسبة بينهما، وقيل : الاصطلاح إخراج الشيء من معنى لغوي إلى معنى آخر، لبيان المواد، وقيل : الاصطلاح لفظ معين بين قوم معينين" الشريف الجرجاني، التعريفات (البياري، 1948: ص4)

يشرح الجرجاني أن المصطلح هو كلمة تتفق مجموعة من الناس على استخدامها بمعنى جديد غير معناها الأصلي، وذلك لتوضيح مفاهيم معينة بدقة أكبر. هذا الاستخدام الجديد يخرج الكلمة من معناها اللغوي التقليدي إلى معنى آخر يناسب السياق أو المجال الذي تستخدم فيه. تعرف الدكتورة رجاء وحيد دويدري المصطلح على انه " لفظ كلمة أو كلمات، تحمل مفهوماً معيناً وذات دلالات علمية أو حضارية يعمل عليها الباحثون." (دويدري، 2020: ص10)

Terminology is a group of specialized words and respective meanings in a particular field. "oxford dictionary"

<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/terminology>

تاريخ الزيارة 20 ماي 2024 على الساعة العاشرة ليلاً)

المصطلح هو مجموعة من الكلمات المتخصصة والمعاني ذات الصلة في مجال معين). "ترجمتنا"

"A word that is a name of a strictly defined concept" (Volin and ushakov, 1940)

(هو كلمة محددة تعبر عن مفهوم معين مباشرة). "ترجمتنا"

نستنتج من التعريفين السابقين أن المصطلح هو كلمة متخصصة تُستخدم في مجال معين لتعبر بدقة عن مفهوم محدد، مما يسهل الفهم والتواصل بين المتخصصين.

"a word or a collocation being the exact name of a special concept for any field of science, technology, social political life, culture..etc."

( Zhovtobrjukh 1984: 70)

(كلمة أو مجموعة من الكلمات التي تصف المعنى الدقيق لمفهوم محدد في أي مجال)

علمي، تكنولوجي، الحياة الاجتماعية والسياسية، الثقافية...) "ترجمتنا"

والخلاصة هنا ان المصطلح هو وصف لغوي دقيق لمفهوم الأشياء، يقوم بوضعه المختصون.

## 1-2- نشأة المصطلح:

يختلف تاريخ ونشأة المصطلحات تبعاً للمصطلح نفسه والسياق الذي يتم استخدامه فيه. عادةً ما يتم تشكيل المصطلح وتطويره بشكل تدريجي عبر الزمن نتيجة للتغيرات في اللغة والثقافة والتكنولوجيا والمجتمع. يمكن أيضاً أن ينشأ المصطلح نتيجة للحاجة إلى توصيف فكرة جديدة أو تطوير تصور معين. تستغرق هذه العملية وقتاً وتطوراً طويلاً، وقد يتغير معنى المصطلح مع مرور الوقت ليعبر عن مفاهيم جديدة أو يتطور ليشمل استخدامات متعددة. (الجرجاني، 1948: ص4)

"أدى التقدم العلمي إلى اهتمام متزايد بقضية المصطلحات، وأدرك العلماء الكبار في الحضارة الأوروبية في القرن الثامن عشر أهمية توحيد المصطلحات في تخصصاتهم. فقد حدث التقدم العلمي في عدة دول أوروبية، وعرفت كل منها مواقع عديدة للبحث والتطبيق، وكثر الباحثون وزادت الحاجة إلى مصطلحات جديدة، وتكونت هذه المصطلحات بجهود فردية. ولهذا كله نجمت ضرورة العمل لتوحيد هذه المصطلحات من أجل تيسير الاتصال العلمي بين الباحثين. ومن أهم الجهود التي تمت في هذا المجال ما قام به leenyeh لينيه (1635) في مجال العلوم البيولوجية و morveau مورفو في مجال الكيمياء." (فهيمي: 16)

بحسب عباس عبد الحليم عباس، فإن القدماء العرب كانوا يعتمدون على عدة وسائل لإنشاء المصطلحات. أولاً، كانوا يقومون بابتكار أسماء للمفاهيم غير المعروفة، مثلما يفعل النحويون والعروضيون والمتكلمون. ثانياً، كانوا يستخدمون الألفاظ القديمة لتعبير عن معانٍ جديدة من خلال التشبيه والاستعارات، مثل الأسماء الشرعية والدينية والمصطلحات العلمية والفنية. ثالثاً، كانوا يقومون بتحويل الكلمات غير العربية إلى العربية باستخدام الطرق المعروفة لدى النحويين واللغويين. وهناك آراء مختلفة حول قضية المصطلح في التراث العربي، حيث تعتبر إحدى

المدارس الفكرية أن هذه القضية اكتسبت أهمية بسبب صراع بين مجموعتين، إحداهما تنظر إلى اللغة على أنها مصالحة وإلهام، بينما ترى الأخرى في تفسير اللغة على أنها كلام. وبالرغم من اختلاف الآراء، نجح القدماء في إثراء اللغة بمصطلحات متنوعة تغطي مجالات متعددة، وبدأت المصطلحات تكتسب مكانة بارزة في القرن التاسع عشر كعلم يقوم على أساس نظري مقنع. وقد تناولت الطروحات العربية ظاهرة المصطلحات واعتبرتها ظاهرة فكرية وليست علماً مستقلاً. في التراث الغربي أيضاً، يتضح أنه يواجه نفس الأسئلة الرائعة التي تبرز الحكمة واليقظة لدى المفكرين العرب في مجال المصطلحات.

([journals.ekb.eg/article\\_100343\\_a19171b9ca.2d6a42e22b8edbb451b6aa.pdf](https://journals.ekb.eg/article_100343_a19171b9ca.2d6a42e22b8edbb451b6aa.pdf))

تاريخ الزيارة 20 ماي 2024 على الساعة 15:22)

يمكن إرجاع أصول المصطلحات الحديثة في أوروبا إلى أواخر القرن السابع عشر، عندما أدى علماء الأحياء والكيميائيون دوراً كبيراً في التأكيد على خصائص هذا العلم، ووضع القوانين التي تحدد عرض المصطلحات حيث تصنيفها، ونشرها عالمياً، حيث نشر قاموس شلومان المصور للمصطلحات التقنية في 16 مجلداً بست لغات في الفترة ما بين عامي 1906 و1928م. وبعد ذلك نشر البروفيسور فوستر كتاب "المواءمة الدولية للغات الهندسة وخاصة الهندسة الكهربائية" عام 1931م. وكان للأخير دور بارز في إرساء كثير من أسس هذا العلم الجديد. وقد أدى هذا الوضع الجديد إلى ظهور العديد من مؤسسات المصطلحات المخصصة لتوحيد المصطلحات وتوحيدها وتخزينها ومعالجتها. وفي عام 1963م، وبناءً على طلب الاتحاد السوفييتي السابق وممثلاً بالأكاديمية السوفييتية للعلوم، تم إنشاء وتشغيل اللجنة الفنية للمصطلحات ضمن الاتحاد الدولي للجمعيات الوطنية للمعايير. (ISA) بعد الحرب العالمية الثانية، تم استبدال اللجنة الفنية للمصطلحات بلجنة جديدة تسمى (اللجنة الفنية 37)، كانت مسؤولة عن تطوير ومواءمة مبادئ المصطلحات وكانت جزءاً من نشأة علم المصطلح عند العرب والغرب أو المنظمة الدولية للتقييس (ISO).

(من الموقع الرسمي لجريدة المحجة <https://almahajjafes.net/> تاريخ الزيارة 17 ماي 2024 على

الساعة 30 : 4 مساءً)

## 1-3-أهمية المصطلح:

تتجلى أهمية المصطلح في عدة جوانب أساسية، مثل توحيد اللغة وتيسير الفهم، حيث توفر لغة موحدة للتواصل وتسهل فهم الأفكار والمفاهيم بين الأفراد. عندما يتفق الأشخاص على استخدام مصطلح محدد للإشارة إلى فكرة معينة، يصبح من السهل فهم الموضوع وتجنب الالتباس، مما يسهل على الأفراد التعبير عن أفكارهم وتبادلها بدقة ووضوح. بالإضافة إلى ذلك، تُعتبر المصطلحات وسيلة لبناء المعرفة ونقلها بين الأجيال من خلال استخدام المصطلحات الصحيحة، وتساعد في توجيه الطلاب ونقل المعرفة بشكل فعال في المجالات الأكاديمية والمهنية. وتُسهم المصطلحات في دعم التخصص والاختصاص، وتوفر لغة متخصصة للتواصل بين الخبراء، مما يسهل تبادل المعرفة والخبرات ويساهم في تطوير اللغة وإثراء المفردات. عن طريق ابتكار مصطلحات جديدة لتعبير عن أفكار جديدة أو تقنيات مبتكرة، يمكن للغة أن تتطور وتتكيف مع التغيرات في المجتمع. وبشكل عام، يُمثل المصطلح دورًا حيويًا في بناء الفهم وتسهيل التواصل، ويعتبر عنصرًا أساسيًا في نقل المعرفة وتطوير اللغة والثقافة في المجتمعات.

وقال الدكتور عبد السلام المسدي في تأكيده على أهمية هذا المصطلح، إن مفتاح العلم هو مصطلحه، واصطلاح العلم هو مجموع حقائقه المعرفية، وأن كل عنوان علمي لذلك يقال عنه يكون الإنجاز النهائي للعلم. وعلى الرغم من أنها متميزة عن غيرها وتستند إلى منطق العلم، إلا أنه لا توجد طريقة أخرى للتعامل مع منطق العلم إلا بالمصطلحات التقليدية. إن لكل علم صفة نظام وطني، مفهومه هو محور العلم نفسه، ومضمون قيمه، مما يرسخ قدسية العلم، ويمنع مساسه أو الخلط بينه وبين العلوم الأخرى، فهو كالسياج الفكري. الذي يمنع حدوث الأشياء (المسدي، 1983: ص 53)

يؤكد الدكتور عبد السلام المسدي على أهمية المصطلحات في العلوم من خلال قوله أن "مفتاح العلم هو مصطلحه". يعني أن المصطلحات العلمية هي الأساس لفهم أي علم، حيث تمثل مجموعة الحقائق المعرفية التي بُني عليها هذا العلم. ويشير إلى أن الإنجاز العلمي النهائي يعتمد على دقة استخدام هذه المصطلحات (المسدي، 1983: ص 54).

يبرز المسدي أيضا أن كل علم لديه نظامه الخاص ومصطلحاته التي تميزه عن غيره من العلوم. هذا النظام يساعد في الحفاظ على دقة العلم ومنع التداخل أو الخلط بينه وبين علوم أخرى، مما يعزز من قدسية العلم ويحميه كنوع من "السياج الفكري". بعبارة أخرى، المصطلحات العلمية تعمل كحواجز تحمي العلوم المختلفة من التشويش، وتضمن وضوح الأفكار والمفاهيم الخاصة بكل علم.

المسدي يؤكد أن كل علم له نظامه ومصطلحاته الخاصة التي تمنع التداخل مع علوم أخرى، مما يحافظ على دقته ووضوحه. المصطلحات العلمية تعمل كحواجز تحمي الأفكار والمفاهيم الخاصة بكل علم من التشويش، مما يعزز وضوحها ويحميها كـ"سياج فكري".

المصطلح يعتبر قراراً فنياً يعتمد على دقته ووضوحه، ومعرفته لأمر المعقدة والبسيطة، الثابتة والمتغيرة، ويستند على مبدئين أساسيين: الترتيب والتواصل. ويراهن هذا المصطلح على أنه مجرد اقتراح لترتيب الأفكار وإظهار بنيتها حتى يتم التعرف عليه وقبوله. وعندما ينتشر ويتداول على نطاق واسع، ينتهي دور المعارضة والجهل، ولا يكون هناك حاجة للتشكيك فيه. بعد ذلك، يكتسب المصطلح شرعيته، ولكن نتيجة لتطور البيانات الفنية والتاريخية، يصبح من الضروري سريعاً تعديله واستبداله، مما يجعله نَصاً جديداً يمر بنفس العملية. هذه العملية يمكن أن تؤدي وظائف دلالية مهمة (د.صلاح فضل، 1409 / 1988 : ص 69)

نستخلص على ضوء ما سبق ذكره، أن المصطلح يمثل جزءاً أساسياً من اللغة والتواصل البشري، وتبرز أهميته في توحيد الفهم ونقل المعرفة ودعم التخصص في المجالات المختلفة. دور المصطلحات يتجاوز التواصل اليومي ليشمل الثقافة والتعليم والتقدم العلمي، وتؤدي دوراً أساسياً في توحيد اللغة وتسهيل فهم الأفكار والمفاهيم، مما يُسهّل التواصل بين الأفراد ونقل المعرفة بشكل فعّال. يُعتبر المصطلح مفتاحاً لفهم العلم وتوجيه البحث العلمي، ويُعتبر كأساس لبناء المعرفة ونقلها بين الأجيال. ولذلك، يجب الاهتمام بتطوير واستخدام المصطلحات الصحيحة والدقيقة في جميع المجالات لضمان فعالية التواصل ونقل المعرفة بشكل صحيح وواضح.

## 2-ميدان الفندقة :

أصبحت السياحة مورداً اقتصادياً مستداماً، فهي عجلة من عجلات التنمية الاقتصادية إذا ما تم استغلالها بالشكل الأمثل. وقالت منظمة السياحة العالمية: إن السياحة سوف تصبح احد أضخم الصناعات في العالم، كونها توفر العملات الصعبة، فضلاً عن إنها توفر العمل لمائتي مليون شخص في العالم. وتشير الإحصائيات كذلك إلى أن معدل النمو السنوي لقطاع السياحة على مستوى العالم يبلغ نحو 7,7%، الأمر الذي يضع السياحة في مقدمة القطاعات الاقتصادية نمواً وتطوراً في عالم مليء بالتنوع الثقافي والتفاعل الدولي، وتعتبر الفندقة ركيزة أساسية في صناعة السياحة وتجارب السفر. الفندقة تمثل جزءاً لا يتجزأ من تجارب السفر والاستمتاع واستكشاف الأماكن الجديدة. بالإضافة إلى أنها تمثل أيضاً ترحيباً وتقديماً لخدمات للنزلاء الذين يبحثون عن ملاذ مريح بعيداً عن منازلهم. في الصفحة التالية، سنتطرق أيضاً إلى مفهوم الفندقة وأهميتها في صناعة السياحة والسفر.

## 2-1- تعريف مصطلح الفندقة:

عرف مصطلح الفندقة في قاموس أكسفورد كما يلي:

friendly and generous " behavior towards visitors, namely food, beverages or services which are provided by an organization for customers or guests.”  
(Oxford Advanced Learner’s Dictionary)

(وفقاً لقاموس أكسفورد، تعني الفندقة: السلوك الودّي والسخي تجاه الزوار، أي الغذاء أو المشروبات أو الخدمات التي تقدمها إحدى المنظمات للزبائن أو العملاء.) (ترجمتنا)

“BRYMER describes hospitality as a generic term used to encompass the many and varied businesses that provide food and accommodation for guests.”  
(Brymer, 1995)

(ويصف برايمر الفندقة بأنها "مصطلح عام يُستخدم لتغطية الأعمال التجارية العديدة والمرتبطة التي توفر الغذاء والإقامة للضيوف)" (ترجمتنا)

التعريف المقتبس من برايمر الفندقة يصف الفندقة بأنها مصطلح عام يشمل الأنشطة

التجارية المتعددة التي توفر الإقامة والخدمات للنزلاء. يتنوع نطاق الفندقة ليشمل مجموعة واسعة من المؤسسات والخدمات، مثل الفنادق، والمنتجعات، والنزل، والبيوت الضيافة، وغيرها، التي تهدف جميعها إلى تلبية احتياجات النزلاء وتوفير تجارب إقامة مريحة وممتعة. يعكس هذا التعريف التنوع والشمولية في مجال الفندقة واستخدام المصطلح لوصف مختلف أشكال الإقامة والخدمات السياحية المتاحة.

JONES quoted by Pender and Sharpley said that hospitality is composed of two distinct services: " providing overnight accommodation for people who are away from home, and providing food for people who eat away from home." (Pender and Sharpley, 2005)

وقد اقتبس بيندر وشاربلي من جونز "أن الضيافة تتألف من خدمتين متميزتين: توفير أماكن إقامة ليلية للأشخاص الذين يعيشون خارج المنزل، وتوفير الغذاء للذين يأكلون بعيداً عن المنزل" (ترجمتنا)

الاقتباس يشير إلى أن الضيافة تتضمن توفير إقامة للنوم وتوفير الطعام للزوار الذين يعيشون بعيداً عن منازلهم.

يمكن مقارنة التعاريف المختلفة للفندقة لفهم كيف تغيرت مفاهيمها مع مرور الزمن وتطور الصناعة، كما تظهر التعاريف أهمية الجانب البشري والخدمي في مجال الفندقة وصناعتها، حيث يركز التعريف الأول على السلوك الودي والسخي تجاه الزوار والخدمات التي تقدمها المنظمات، ويوضح الاقتباسان الثانيان أبعاد العمل التجاري والخدمي في مجال الفندقة، حيث يصف برايمر الفندقة كمصطلح عام للأعمال التجارية وبيبرز اقتباس بيندر وشاربلي من جونز أن الضيافة تتألف من جوانب إقامة الزوار وتغذيتهم. كما يمكن أن يسلط التعريف الضوء على كيفية تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم كجزء أساسي من ممارسة الفندقة، كذلك يمكن أيضاً معرفة أهمية الالتزام في صناعة الفندقة بالمسؤولية الاجتماعية والثقافية، وكيف تتكيف مع التغيرات الثقافية والاجتماعية في المجتمعات المختلفة.

تعتبر شركة تفر الفندقة أكثر ارتباطاً بالكرم وليس بالمهارة. وتصف الفندقة بأنها نشاط

لتوفير الوجبات وأحياناً توفير الإقامة للأشخاص الذين ليسوا أعضاء دائمين في الأسرة المعيشية

(Lashley & Gehrels, Morrison, 2007)

## 2-2- نبتة عن تطور الصناعة الفندقية:

كانت الضيافة في القدم مهمة وذات قيمة كبيرة، حيث اعتبرت فضيلة وواجباً اجتماعياً. مع تطور العلاقات وزيادة التجارة والسفر، زادت الحاجة لخدمات الضيافة والفندقة. بدأت الفنادق والمنازل الكبيرة تنشأ كمرافق استقبال للمسافرين، وتوفير مكان لإقامتهم وراحتهم. مع التواصل الحضاري وتعارف الشعوب، أصبحت الضيافة أكثر تطوراً وتنوعاً، وظهرت مفاهيم جديدة في الفندقة، مثل الفنادق الفاخرة والمنتجعات السياحية. تطوير صناعة الفندقة جاء رداً على تغيرات في حياة الإنسان بعد انتهاء عصر الضيافة المجانية

### 2-2-1- في بلاد الرافدين وادي النيل: بنيت أماكن الإيواء على مسارات قوافل التجارة لتلبية

احتياجات الراحة والمياه للتجار. الإيواء الفندقي كان مرتبطاً بتاريخ التبادل التجاري لآلاف السنين تعود تاريخ أماكن الإيواء الفندقي في هذه المناطق إلى آلاف السنين، حيث كانت تشكل جزءاً لا يتجزأ من حياة التجارة والتبادل الثقافي بين الشعوب. كانت هذه الأماكن تجذب التجار والمسافرين من مختلف الثقافات والأديان، مما أدى إلى تبادل المعرفة والثقافة والتجارب بين الشعوب.

### 2-2-2- عند الإغريق: أدت الفنادق دوراً هاماً، حيث كانت تقدم الإيواء للزوار والمسافرين

بأسلوب يتناسب مع احتياجاتهم. بدأت الفنادق الإغريقية كمفاهيم دينية وعلاجية، حيث كانت ترتبط بالمعابد والأماكن المقدسة، وكانت توفر الراحة والعلاج للزائرين. كان للضيافة الإغريقية قيمة كبيرة، حيث كانوا يعتبرون الضيف رسولاً لإله زيوس. مع توسع الإمبراطورية الإغريقية، ظهرت نقاط الإيواء الرياضية بالقرب من المواقع الرياضية مثل الألعاب الأولمبية. وبشكل عام، كانت الفنادق الإغريقية تتميز ببساطتها وتركيزها على تلبية احتياجات الزوار بشكل عملي

وضروري (الرفاعي وآخرون، 2008: ص 24-25)

2-2-3 في عصر الرومان: تميزت الفنادق بتنوعها وتطورها، حيث استفاد الرومان من الخبرة اليونانية السابقة في هذا المجال وأضافوا إليها تنظيمًا قانونيًا وشكليًا. ظهرت الفنادق بأشكال متنوعة، بما في ذلك الفنادق الدينية والعلاجية والرياضية. امتازت الفنادق الرومانية بتطبيق القوانين والأنظمة التي تنظم الإقامة وحفظ الودائع والأمتعة، مما أضفى عليها مزيدًا من الاحترافية والمصداقية. بفضل امتداد الإمبراطورية الرومانية، انتشرت الفنادق بأنواعها في مختلف أنحاء الإمبراطورية، وتمتعت بتنوع في التصاميم والمرافق. تركت الفنادق الرومانية إرثًا يمتد إلى العصور الحديثة، وأسهمت في تطوير القوانين والتشريعات المتعلقة بالفنادق وضمان راحة وأمان النزلاء (الرفاعي، 2008: ص 24-25)

2-2-4 في العصور الوسطى: ونتيجة للتقدم في استكشاف الجغرافيا وتطور صناعة الآلات، بالإضافة إلى دخول العالم في عصر التجارة، وتوسع شبكة الطرق ووسائل النقل، زادت حركة التنقل والسفر والهجرة بحثًا عن حياة أفضل. هذا أدى إلى تقليل أهمية النزل الريفية التقليدية على طول طرق التجارة القديمة، حيث كانت تعتمد بشكل كبير على ناقلي البريد والمسافرين. نتيجة لذلك، انتقلت الفنادق من الريف إلى المدن وأصبحت قريبة من وسائل النقل، وعرفت بفنادق سكة الحديد وأخذت أسماء المدن والعواصم. هذا استدعى توسع الفنادق وتوسيع بنيتها لاستيعاب العدد المتزايد من المسافرين، وبالتالي استعانت الفنادق بالمزيد من العمال لخدمة النزلاء وإدارتها بفعالية ، (الرفاعي:ص 25)

### 2-3-أنواع الفنادق:

#### 2-3-1-النزل Pensions

يعرف النزل كالتالي:

النزل يُعتبر مكانًا مريحًا يُعده أهل البيت لضيوفهم، حيث يوفر لهم الإقامة والإعاشة والراحة المطلوبة. يُعد "هوشي ريوكان" الذي تأسس في بلدة أوازو اليابانية في عام 717 قبل الميلاد أقدم نزل في العالم، وما زال يقدم الضيافة حتى اليوم. يحتفظ النزل بسمات الحضارة اليابانية القديمة، مع الحداثة الخضراء والمياه الساخنة، وتقديم الشاي الياباني والأطعمة البحرية، مما يوفر تجربة يابانية أصيلة للنزلاء ويساهم في تخفيف التوتر وتوفير جو من الاسترخاء.

## 2-3-2- Inn أو Kataluna عند الاغريق

تعتبر كلمة "خان"، والتي يُعتقد أنها فارسية المنشأ، أحد المصطلحات التي تشير إلى مراكز الإيواء والضيافة، حيث تعني "حانوت" أو "صاحب الحانوت". يُقال أن "الخان" كان يُستخدم لأغراض التجارة. (ابن منظور: ج5، ص 184)

نستنتج أن كلمة "خان" تُعتبر مصطلحاً يُستخدم للإشارة إلى مراكز الإيواء والضيافة، ويُعتقد أن أصلها يعود إلى اللغة الفارسية، حيث تعني بشكل عام "حانوت" أو "صاحب الحانوت". يُعتقد أن "الخان" كان يُستخدم في الأصل لأغراض التجارة، وتطور استخدامها مع مرور الوقت لتشمل مختلف أنواع مراكز الإقامة والضيافة.

وربما جاءت من كلمة "خون" التي تعني لقب السلطان في اللغة التركية. يُشار إلى المكان الذي ينزل فيه الناس على جانب الطرق والمدائن بكلمة "فندق" أيضاً. (الزبيدي 1994: ج 13، ص408).

أي كلمة "فندق" ربما تأتي من كلمة "خون" في اللغة التركية، والتي تعني لقب السلطان، أو من اللغة الفارسية "خان" التي تعني "حانوت" أو "صاحب الحانوت". يُشار إلى المكان الذي ينزل فيه الناس على جانب الطرق والمدائن أحياناً بكلمة "فندق" أيضاً، وهذا يعكس العلاقة التاريخية بين مراكز الإقامة والمواقع التجارية التي كانت تقع على مسارات السفر القديمة.

تعددت آراء الباحثين بشأن أصل كلمة "خان" ومعناها. فقد اقترح البعض أنها تحريف لكلمة "حانوت" المشتقة من الآرامية وتعني "مكان الإقامة"، أو تعني "قيروان سراي" في التركية وتشير إلى "النزل" أو "الفندق". (القيصر، مجلة سومر: ج38 ص247)

هذا يعني أن آراء تتنوع الباحثين حول أصل كلمة "خان" ومعناها. فبينما اقترح البعض أنها تحريف لكلمة "حانوت"، والتي تشتق من الآرامية وتعني "مكان الإقامة"، هناك من يرى أنها تشير إلى "قصر السلطان" في التركية وتعني "النزل" أو "الفندق".

تستخدم كلمة "خان" لتعيين أماكن الإيواء والضيافة، حيث كانت تؤثت الخانات في مصر القديمة، وكانت خانات بابل ونيوى تستضيف التجار والأثرياء. كانت الأجور تُدفع عينياً بسبب

عدم توفر النقود، ولم تظهر النقود إلا في القرن السادس قبل الميلاد.

كانت تعتبر الخانات الأولى أجزاءً من المساكن الخاصة، وتشكلت في الأصل كمجمعات يُقام فيها الإنسان نفسه بنفسه. وكانت تفتقر إلى النظافة في بعض الأحيان، وكانت تُدار بواسطة أشخاص يعانون من سمعة سيئة. إدارة الفنادق كانت ضرورية لاستمرار التنقل والسفر من مكان إلى آخر، سواءً بسبب الحيوانات كوسيلة للنقل البري الرئيسية أو بسبب سوء الطرق والمخاطر المتعلقة بها (حسان قمحية: ص7)

من هنا نشأت الخانات لتكون أماكن توفير الراحة والأمان للإنسان والحيوان، وخاصةً في الليل، حيث كان يكفي حفر بئر وإقامة سياج يحيط بقطعة من الأرض ليتحول إلى خان في المدينة أو على الطرق الرئيسية بين المدن، يديره رجل واحد أو مع عائلته، ويكون مخصصًا لإقامة المسافرين وقوافل التجار والحجاج.

وقد نشأت الخانات على مشارف المدن الرومانية لتستقبل الجنود العائدين والتجار الوافدين، وكانت تقدم المأكّل والمشرب وتنظيم الأنشطة الترفيهية. ولكن كانت بعض تلك الخانات تعمل على ابتزاز أموال الوافدين، مما جعلها تكتسب سمعة سيئة.

وازدهرت الخانات في العصور الإسلامية الأولى نظرًا لتوسع الحركة التجارية داخل الدولة الإسلامية وخارجها. وقد أنشئت الخانات على مشارف المدن أو على طرق القوافل، حيث كان بعضها يشيد داخل المدن الصغيرة قرب المرافئ والأسواق.

### 2-3-2-1- أقسام الخانات

تُصنف الخانات وفقًا لوظيفتها، فقد كانت تقسم إلى ثلاثة أنواع وهي:

#### 2-3-2-1-1- خانات داخل المدينة: التي كانت تقع في مركز المدينة وتخدم التجارة

الداخلية والخارجية، وتوفر مأوى للتجار الوافدين والمسافرين، وتُستخدم كمخازن لبضائعهم. وكانت هذه الخانات تحتوي عادةً على صحن لعرض البضائع

2-3-2-1-2- خانات محيط المدينة: يختلف عن الخانات الواقعة في داخل المدينة وكذلك عن خانات القوافل من حيث حجم الخدمات المقدمة، وسعة الخان، وموقعه، ووسيلة النقل المستخدمة.

2-3-2-3-1- خانات القوافل: تُقام على طول طرق القوافل التجارية ومسارات الحج، وتُعتبر مأوى آمنًا ومكانًا للاستراحة للقوافل والمسافرين في الصحراء. كان وجود الخانات بالقرب من الأنهار - بشكل عام - يجعلها غير معزولة.

كما ان وجودها في القرون الأولى للإسلام في بغداد قرب النهر ضروريًا لإطفاء الحرائق في حال نشوبها. وقد أثبتت هذه الفكرة جدواها عندما شب حريق في خان الدجاج في سوق العطارين في عام 1912.

### Hotel-3-3-2-الفندق

#### 1-3-3-2-تعريفه:

اتجه بعض الباحثين في تعريف المؤسسة الفندقية كونها منظمة تسعى إلى تحقيق أهداف اجتماعية، إلى تعريفها بأنها: (ترتيب اجتماعي منظم يشيد بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف جماعية مشتركة من خلال هيكل بنائي جيد وممارسات إدارية) (السعيد، 2008: ص 17) وعرفت الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات الفندق بأنه: نزل أعدت طبقاً لأحكام القانون ليجد فيه النزول المأوى والمأكل وخدمات أخرى لقاء اجر معلوم (زروقي: ص 10)

#### 2-3-3-2-دراسة تحليلية من منظورات متعددة:

تعتبر التعاريف والمفاهيم المختلفة للفندق تحت مظلة وجهات نظر متعددة للباحثين والمختصين. وفقاً لذلك نجد:

1/المنظور الإداري: ينظر إلى الفندق كمنظمة تحتوي على وحدات إدارية مختلفة، مع

علاقات أفقية وعمودية، تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

2-المنظور الاجتماعي: يعتبر الفندق وحدة اجتماعية حيث يحدث تفاعل بين الأفراد، بين

الضيوف، وبين العاملين

**3-المنظور الاقتصادى:** ينظر إلى الفندقة كصناعة تقدم خدمات لتلبية رغبات السياح، وتعتبر المؤسسة الفندقية في التجارة بشراء وبيع العديد من الأصناف بما في ذلك المشروبات الغازية.

**4- المنظور القانونى:** يشير إلى الجوانب القانونية المتعلقة بتأسيس وتشغيل المؤسسة الفندقية وفقاً للتشريعات المحلية والدولية، بما في ذلك التراخيص والأسعار والعلاقات مع الضيوف والمخالفات الإدارية (Hayes, Ninemeier & Miller, 2021)

### 2-3-3-3- تطور:

تطورت صناعة الفنادق بشكل هائل عبر التاريخ، حيث يُعتقد أن فكرة الفنادق نشأت من العرب وانتقلت إلى أوروبا بالتدريج. في القرن السابع عشر الميلادي، بدأت فكرة التجارة في النشاط الفندقى تتبنى الربحية المادية بقوة، مما أدى إلى ظهور أول فندق بالمفهوم الحديث في لندن عام 1774، وفي نيويورك عام 1794. ومع تطور وسائل النقل مثل السكك الحديدية والسيارات في القرن التاسع عشر، ازدهرت صناعة السياحة وانتشرت الفنادق في جميع أنحاء العالم، حيث شهدت الصناعة الفندقية زخماً كبيراً في القرن العشرين، وأصبحت الفنادق الفاخرة تآدى دوراً بارزاً. في الوقت الحالى، تحولت ملكية العديد من الفنادق إلى شركات تديرها، مع تطور تكنولوجيا السفر واستخدام الطائرات كوسيلة لنقل الأفراد، مما ساهم في انتشار صناعة الفنادق وزيادة عدد المستفيدين منها.

(تاريخ نشأة الفنادق | MAhotels - إم ايه هوتيلز تاريخ الزيارة 22 ماي 2024 على الساعة الخامسة مساءً)

### 2-3-3-4- رواد الصناعة الفندقية:

رواد الصناعة الفندقية ركيزة أساسية ساهمت في تطور هذا المجال الحيوى، حيث كانوا يتمتعون برؤية استباقية وإبداع في تقديم الخدمات الضيافية. يجمعون بين الخبرة العميقة في مجال الضيافة

والتميز في الابتكار، مما اسهم في تطوير وتحسين تجربة الضيوف. بتفانيهم واهتمامهم بأدق التفاصيل، صاروا عنصراً لا غنى عنه في تطور وتقدم صناعة الضيافة على المستوى العالمى، وبرزهم :

**جى ويلارد ماريوت J. Willard Marriot** : جى ويلارد ماريوت هو مؤسس سلسلة فنادق ماريوت. ولد في عام 1900 في ولاية أوتاه بالولايات المتحدة. بعد تخرجه من جامعة أوتاه، قام بتأسيس كشك لبيع المرطبات وتطويره ليصبح مطعماً يقدم وجبات سريعة تحت اسم "هوت شوب". افتتح أول فندق له في ولاية فرجينيا تحت اسم "The Marriott Motor Inn Bridges Hotel". في عام 1964، قرر تسليم إدارة الأعمال لابنه جونيور، الذي نجح في توسيع الشركة وتحقيق نجاحات جديدة، مثل التوسع دولياً وتطوير سلاسل فنادق جديدة

**كونراد هيلتون Conrad Hilton (هيلتون)** : مؤسس سلسلة فنادق هيلتون، ولد في عام 1887 في ولاية نيو مكسيكو بالولايات المتحدة. بدأ مساره في الفنادق بعد تجربة عدم وجود غرفة للإقامة له في إحدى الليالي في تكساس، ومن هنا بدأت رحلة هيلتون في مجال الضيافة. ترك أثراً كبيراً في هذا المجال من خلال تحقيق العديد من الإنجازات الرائدة، مثل كونه أول فندق يُدرج في السوق الأمريكية في عام 1947. استمر تأثيره حتى تسليم إدارة الفنادق إلى ابنه بارون في عام 1960. توفي في عام 1979، تاركاً إرثاً لا يُنسى كأحد أكثر رجال الأعمال نجاحاً في التاريخ.

**دانيال نيكولاس ثيفينون Daniel Nicolas Thevenon (كافيه رويال)**: تاجر النبيذ الفرنسى، دانيال نيكولز، وصل إلى المملكة المتحدة هرباً من الديون الفرنسية في عام 1863، برفقة زوجته سيلبستين. أسس فندقاً في شارع ريجنت في لندن، وأطلق عليه اسم "كافيه رويال"، وأصبحت واحدة من أهم أقبية النبيذ في العالم. الفندق شهد صياغة أولى قوانين رياضة الملاكمة، وفي عام 1951 أصبح منشأ للنادي الوطنى للرياضة. تم إغلاقه في عام 2008 وتمت إعادة افتتاحه في ديسمبر 2012 بعد ترميمه وعرض تحفه الفنية للبيع بالمزاد العلنى

## 3- الترجمة Translation

## 3-1- تعريفها:

يقول الدكتور عزالدين محمد نجيب في كتابه أسس الترجمة معرفاً للترجمة "هي نقل الكلام من لغة إلى لغة أخرى". وجاء في المنجد: ترجم الكلام؛ أي: فسره بلسان آخر، وترجم عنه أي أوضح أمره، والترجمة هي: التفسير. ومعنى التفسير مهم جداً لأنه أساس الترجمة، فمن لم يفهم لا يستطيع أن يفهم. وإذا لم يفهم المترجم الكلام المكتوب بلغة ما فلن يستطيع أن ينقله إلى لغة أخرى. وإذا نقله بدون فهم كاف فسوف يكتب ألبازاً وأحاجي يستصعبها قارئها أما التعريب على مستوى النص فهو: الترجمة من اللغات الأجنبية إلى اللغة العربية، وعلى مستوى اللفظ فهو: صبغ الكلمة بصبغة عربية عند نقلها بلفظها الأجنبي إلى اللغة العربية. (عزالدين، 2005: 7)

(The term translation itself has several meanings: it can refer to the general subject field, the product (the text that has been translated) or the process (the act of producing the translation, otherwise known as translating). The process of translation between two different written languages involves the translator changing an original written text (the source text or ST) in the original verbal language (the source language or SL) into a written text (the target text or TT) in a different verbal language (the target language or TL). (Munday, 2008 :5)

مصطلح الترجمة نفسه له عدة معانٍ: يمكن أن يشير إلى مجال الموضوع العام، أو المنتج (النص الذي تم ترجمته) أو العملية (عملية إنتاج الترجمة، والمعروفة أيضاً بالترجمة). عملية الترجمة بين لغتين مكتوبتين "مختلفتين تتضمن قيام المترجم بتغيير نص مكتوب أصلي (النص المصدر) في اللغة الشفهية الأصلية (اللغة المصدر) إلى نص مكتوب (النص الهدف) في لغة شفهية مختلفة (اللغة الهدف)". (ترجمتا)

by John Stuart Mill, the first of five large books he translated. It was congenial work, since he was specially gifted as a translator. Instead of laboriously transcribing from the foreign language, idioms and all, he would read a passage, close the book and consider how a German writer would have

clothed the same thoughts, a method not very common among translators. His translating work was both brilliant and rapid.» (Jones, 1993:61)

قدمنا في هذا الفصل خلفية عن المصطلح والفندقة ونبذة نطورها واهم روادها، واستراتيجيات ترجمة المصطلحات الفندقية من الإنجليزية للعربية، حيث استهلنا بحثنا ب تعريف المصطلح ثم الفندقة واهم معالمها، ثم عرفنا الترجمة والاستراتيجيات الترجمة التي سنعتمدها في الفصل التطبيقي.

### 2-3- نظريات الترجمة

#### 1-2-3- الأسلوبية المقارنة فيني وداربنلي Comparative stylistics vinay & Darbenlet

حاول كل من جان بول فيني Jean Paul Vinay وجان داربنلي Jean Darbenlet تحديد منهجية لتنظيم عملية الترجمة بالاعتماد على ما توصلت إليه الدراسات اللسانية، وخاصة الأسلوبية المقارنة. في عام 1958، أصدر كتاب "La Stylistique Comparée du Français et de l'Anglais" والذي تمت ترجمته بعد حوالي أربعة عقود إلى اللغة الإنجليزية بعنوان "Comparative Stylistics of French and English". في هذا الكتاب، حددوا مفاهيم أساسية وقدموا سبعة أساليب تساعد المترجم على تجاوز عقبات الترجمة.

#### 1-1-2-3- الأساليب المباشرة Direct Translation Procedures

##### 1-1-1-2-3- الاقتراض Borrowing

هذه التقنية تُعرف بـ "الاقتراض المباشر" أو "الاقتراض اللغوي"، وهي تقنية ترجمة تعتمد على نقل المصطلحات الأجنبية مباشرة إلى اللغة المستهدفة دون ترجمتها. يُستخدم هذا الأسلوب عندما لا تتوفر مصطلحات مقابلة في اللغة المستهدفة، أو عندما يكون الاستخدام المباشر للمصطلح الأجنبي مبرراً لأسباب بلاغية أو إنشائية.

تُعد هذه الطريقة ضرورية في بعض الأحيان حيث قد يكون للمصطلح الأجنبي دقة معنوية أو تاريخية يصعب ترجمتها بشكل مناسب في اللغة المستهدفة. على الرغم من ذلك، ينبغي استخدام هذه التقنية بحذر لتفادي إشاعة الالتباسات أو الصعوبات في الفهم، ويفضل دائماً توفير

توضيحات إضافية للقارئ عند الحاجة.

كما عرفه فيني وداربيلني Vinay&darbelnet

"Borrowing: is used to overcome a lacuna, usually a metalinguistic one (e.g. a new technical process, an unknown concept), borrowing is the simplest of all translation methods it would not even merit discussion in this context if translators did not occasionally need to use it in order to create a stylistic effect." (vinay&darbelnet,1995: 31)

"يستخدم الاقتراض لتغطية نقص معرفي، عادةً يكون معرفياً ميتالغويًا (مثل عملية تقنية جديدة، أو مفهوم مجهول). الاقتراض هو أبسط جميع أساليب الترجمة، لا يُستحق حتى مناقشة في هذا السياق لو لم يحتاج المترجمون أحيانًا لاستخدامه لإيجاد تأثير أسلوبية." (ترجمتنا)

إذن فالأقتراض هو استخدام كلمات أو مصطلحات من لغة أخرى لسد الفجوة، عادة ما تكون فجوة متعلقة بالميتالغوية (على سبيل المثال، عملية تقنية جديدة أو مفهوم مجهول). يُعتبر الاقتراض أبسط الطرق الترجمة، وربما لم يكن يستحق النقاش في هذا السياق لولا حاجة المترجمين أحيانًا إلى استخدامه لتحقيق تأثير أسلوبية.

### Calque-النسخ-2-1-1-2-3

النسخ هو نوع خاص من الاقتراض، حيث نفترض التركيب التعبيري من لغة أجنبية، ثم نقوم بترجمة العناصر المكونة له بشكل حرفي. بمعنى آخر، يتم استخدام أساليب مأخوذة من لغات أخرى للتعبير عن مفهوم معين، مثل كلمة "رسكلة" التي هي نسخة للكلمة الفرنسية recycler

ويعرفه فيني وداربيلني Vinay & Darbelnet

"A calque is a special kind of borrowing whereby a language borrows an expression from of another." (Vinay & Darbelnet ,1995: 32)

"النسخ " هي نوع خاص من الاقتراض، حيث تقتض اللغة تعبيرًا من لغة أخرى. (ترجمتنا) ومنه فان النسخ نوع من الاقتراض اللغوي حيث يتم استعارة تعبير أو مصطلح من لغة أخرى دون ترجمة أو تغيير، ويتم نقلها مباشرة إلى اللغة المستهدفة. هذا يعني أن الهيكل والتركيب اللغوي

يظل متماثلاً بين اللغتين، ولكن اللفظ يختلف.

يقوم المترجم في هذه العملية، بالنقل الحرفي للعناصر المكونة للوحدة أو العبارة، مع احترام البنية التركيبية للغة المستهدفة، مما يؤدي إلى الحصول على ترجمة صوتية. ويميز فيناي ودارلنييه بين نوعين من النسخ:

أ. **النسخ التعبيري (Lexical calque)** يتم فيه احترام ترتيب عناصر جملة اللغة المنقول إليها، بإدراج نمط تعبيرى جديد، كما في مثال "طلب الإذن من" باللغة الإنجليزية "Ask permission from".

ب. أما **النسخ البنوي (Structural calque)**، فيتم فيه إدخال بناء لغوي جديد في اللغة المستهدفة، مثل قولنا "علم الخيال" لترجمة "science-fiction"، أو "أمر بالدفع" لترجمة "ordre de payment".

### 3-1-1-2-3 الترجمة الحرفية Literal Translation

الترجمة الحرفية هي عملية نقل النص من لغة إلى لغة أخرى عن طريق استبدال وحدات النص الأصلي بوحدات مماثلة في النص المترجم، مع الحفاظ على التركيب والمعنى الدقيق للنص الأصلي دون التأثير على مضمونه، حيث يعرفها فيناي ودارلنيي كالاتي :

"Literal, or word for word, translation is the direct transfer of a SL text into a grammatically and idiomatically appropriate TL text in which the translator's task is limited to observing the adherence to the linguistic servitudes of the TL." (vinay&darbelnet,1995: 33)

"الترجمة الحرفية، أو الترجمة كلمة بكلمة، تعني نقل النص الأصلي من اللغة المصدر إلى نص في اللغة الهدف بطريقة تتناسب مع قواعد النحو والتعبير، حيث يقتصر دور المترجم على الالتزام بالقواعد اللغوية للغة الهدف." (ترجمتنا)

ومن هذا النص يمكن أن نستنتج أن الترجمة الحرفية تتطلب التطابق الكامل بين اللغتين المصدر والهدف، سواء من حيث المفردات أو البنية النحوية وغيرها.

### 2-1-2-3-2-1-2-3 أساليب الترجمة غير المباشرة Oblique Translation Procedures

وهذه بعض الأساليب:

#### 1-2-1-2-3 الإبدال Transposition

"الإبدال يعني استبدال جزء من الخطاب بآخر دون التأثير على معنى الرسالة، حيث يمكن استبدال فئة نحوية بأخرى دون تغيير المعنى العام للنص".

The method called transposition involves replacing one word class with another without changing the meaning of the message "(vinay&darbelnet,1995: 36)

التقنية المسماة بالتحويل تتطوي على استبدال فئة كلمة بأخرى دون تغيير معنى الرسالة

(ترجمتنا)

من هذا يمكن أن نستنتج أن الإبدال يعتمد على استبدال جزء من الرسالة بجزء آخر، مع التأثير على الجوانب النحوية والتركيبية.

#### 2-2-1-2-3 التكافؤ Equivalence

هذا الأسلوب يتضمن وجود نصين يتحدثان عن نفس الموقف أو الحالة، ولكن باستخدام أساليب وهيكل مختلفة. يتطلب هذا النوع من التقنيات معرفة واسعة باللغتين المصدر والهدف، حيث يعبر عن حقيقة تتجاوز اللغة، إذ يركز على الموقف الذي تعبر عنه تلك الأساليب بدلاً من الرموز اللغوية. هذه التقنية تظهر في ترجمة الصور البيانية من خلال الاستعارة والمجاز والكنائية، بالإضافة إلى ترجمة الأمثال والحكم والعبارات الاصطلاحية.

ويقول فيني ودارلني في هذا السياق:

"We have repeatedly stressed that one and the same situation can be rendered by two texts using completely different stylistic and structural methods. In such cases we are dealing with the method which produces equivalent texts." (vinay&darbelnet,1995: 38)

"لقد أكدنا مرارًا وتكرارًا أن الموقف نفسه يمكن تقديمه من خلال نصين باستخدام أساليب وهيكل مختلفة تمامًا. في مثل هذه الحالات، نتعامل مع الطريقة التي تنتج نصوصًا مكافئة".

(ترجمتنا)

والهدف من التكافؤ هو تحقيق تماثل للموقف الأصلي، وغالباً ما يُستخدم هذا النهج عند

ترجمة الأمثال والحكم.

المقصود هنا هو أن نفس الحالة أو الموقف يمكن أن يُصوّر بواسطة نصين مختلفين، حيث يتم استخدام أساليب أسلوبية وهيكلية مختلفة في كل نص. بمعنى آخر، يتم تقديم المعلومات بطريقة مختلفة في كل نص، لكن النتيجة النهائية تكون متسقة ومكافئة، أي أن كلا النصين يقدمان نفس المعنى والمفهوم بطرق مختلفة.

### 3-2-1-2-3-Modulation التحوير

التحوير لا يستند إلى التغييرات الشكلية بل يعتمد على تغيير الرسالة بحد ذاتها على المستوى الدلالي، مثل الانتقال من التفاصيل إلى العام، أو من السبب إلى النتيجة ويُعرّفه فيني وداربلنيه على النحو التالي:

"Modulation is a variation of the form of the message obtained by a change in the point of view" (vinay&darbelnet,1995: 37)

"التحوير هو تغيير في شكل الرسالة يتم عن طريق تغيير نقطة النظر." (ترجمتنا)

إذا التحوير هو تنويع في الرّسالة وهو ناتج عن النظر في نفس الحقيقة اللغوية.

### 4-2-1-2-3-Adaptation التكيف

يُلجأ إليه المترجم عندما يكون الموقف الذي تُشير إليه الرسالة غير موجود في اللغة المستهدفة، ويجب إحداث مقارنة مع موقف آخر يكون مكافئاً له. ويعرفه الباحثان :

Adaptation is used in those cases where the type of situation being referred to by the SL message is unknown in the TL culture." (vinay&darbelnet, 1995:39)

"يُستخدم التكيف في تلك الحالات التي يكون فيها نوع الوضع المشار إليه من خلال رسالة

اللغة المصدر غير معروف في ثقافة اللغة المستهدفة." (ترجمتنا)

إذا يستخدم التكيف في الحالات التي لا يجد المترجم ما يُعادل المصطلح في اللغة

المستهدفة من اللغة المصدر، ويحدث ذلك عندما تكون الوضعية غير متوافقة مع تقاليد اللغة أو معتقداتها، أو عندما تكون غير موجودة.

### 2-2-3- نظرية المعنى Theory of sense:

تعرف النظرية التأويلية كما يلي:

يمكن أن يُعرف التأويل عالمياً على أنه فهم الخطاب وإعادة صياغة هذا الفهم بلغة مختلفة نظرياً، يتطلب التأويل إتقاناً خالياً من العيوب لكل من اللغة المصدر واللغة الهدف، وفهماً عميقاً لموضوع المناقشة واستيعاباً تاماً للمنهجية الصحيحة المطلوبة لتنفيذ عملية التأويل (ترجمتها)

إذن فالتفسير هو عملية فهم الكلام بلغة ما وإعادة صياغته بلغة أخرى. لتحقيق ذلك بنجاح، يحتاج المترجم إلى إتقان كامل للغتين، ومعرفة عميقة بالموضوع، وإجادة الأساليب الصحيحة للتفسير.

على المترجم أن يكون ملماً بجميع تفاصيل اللغة المصدر واللغة الهدف لتحقيق الفهم الكامل والحصول على المعنى المطلوب، خصوصاً عندما يتناول النص موضوعاً بلغة متخصصة. كما يجب على المترجم الاستعانة بمصادر متنوعة مثل الكتب، المجلات، القواميس وغيرها. هنا يبرز دور نهج البحث الوثائقي، وهو عملية منهجية تعتمد على جمع المعلومات من مختلف الوثائق لتسهيل فهم النص المتخصص وترجمته بشكل دقيق.

"فقط البحث المنهجي يمكنه تمكين فهم معنى النص المنطوق. قد يعترض البعض بأن هذا ينطبق على القارئ العادي الذي يجهل الموضوع تماماً، بينما المترجم التقني المحترف ليس قارئاً عادياً بالضرورة. ولكننا نرى أن المترجم، مهما كان تخصصه في مجال معين، يبدأ كقارئ عادي ويحتاج في مرحلة ما من مسيرته المهنية إلى الالتزام بهذا الشرط الأساسي، وهو البحث الوثائقي."

(كريستين 2007: 113)

يتفق المتخصصون في مجال الترجمة على ضرورة البحث الوثائقي في كل من اللغة المصدر واللغة الهدف، حيث يساعد ذلك المترجم على فهم النص الأصلي وإعادة صياغته بدقة في اللغة المستهدفة، مما يؤدي إلى الحصول على ترجمة مناسبة للنص المتخصص. من وجهة نظر كريستين دوريو، يمكن تلخيص عملية البحث الوثائقي كما يلي :

- يتناول البحث التوثيقي العميق واتجاهه المحدد المحتوى النصي، ولكن يعتمد أيضا على الخبرة والمهارات الشخصية للمترجم.
- ينبغي للمترجم أن يقوم بالبحث الضروري الذي يلزمه لإتمام ترجمته، دون الإفراط في البحث.
- في حالة وجود تناقض في نتائج البحث التوثيقي، يجب على المترجم أن يكون انتقائياً في اختيار الأدلة والمعلومات التي يعتمد عليها.
- يعزى فهمنا للموضوع وكيفية التعبير عنه بشكل جيد إلى التوثيق الجيد. فهم الموضوع وطريقة التحدث عنه يزدادان بمرور الوقت وتعمق المعرفة باللغة.
- كلما زادت معرفة المترجم بالموضوع الذي يتحدث عنه وكيفية التعبير عنه، زاد ارتياحه في التعامل مع اللغة. إثراء معرفته بموضوع ما يساهم في توسيع مخزونه المعرفي، مما يجعله قادراً على التعامل مع مواضيع متنوعة.
- لا توجد حواجز صلبة بين مجالات العلوم والتكنولوجيا المختلفة، مما يعني أن فهم المترجم لموضوع معين قد يكون مفيداً في ترجمة مواضيع أخرى ذات صلة.
- تزداد سهولة قراءة النص المترجم كلما فهم المترجم الموضوع بشكل أفضل وأصبح ملماً بلغة الاختصاص التي تتعلق به. (كريستين، 2007: 110)

### 3-2-2-1-مرحلة الفهم Comprehension

- في هذه المرحلة، يجب على المترجم أن يفهم الخطاب الأصلي بشكل شامل وعميق، ويحاول استيعاب المعاني المختلفة التي يمكن أن يحملها النص. ويهدف التأويل interpretation هنا إلى إظهار هذه المعاني المتعددة وفتح النص على إمكانيات متعددة للتفسير، حيث يسعى المترجم لاستبيان المعاني الكامنة والقراءة بين السطور لفهم المعنى بشكل أعمق وأدق. (عبد اللطيف هستوف، 2008: 1)

عملية الفهم تبدأ بفك رموز الإشارات والاستشهادات، وتستمر بالتعرف على المعاني الدلالية التي تُمكن من فهم المعنى الكامل للنص، عبر الاستفادة من المعرفة السابقة والخبرة. وفي النهاية، يتعين على المترجم القدرة على التقاط دينامية النص بشكل دقيق. عندما يواجه المترجم صعوبة معينة، يجد نفسه في موقف فريد حيث يكون عليه ملاحظة النهج الذي يتبعه في العمل والتحليل. (كريستين دوريو Christine DURIEUX , 2007 : 117)

### 3-2-2-2-3-2-2-3 مرحلة الإنسلاخ اللغوي Deverbalization

عملية الانسلاخ اللغوي تحمل أهمية كبيرة في نظرية التأويل للترجمة، حيث يتعين عليها تجنب التشابك بين اللغتين من خلال التحرر من الهياكل اللغوية الأصلية والبحث عن هياكل لغوية جديدة في اللغة المستهدفة. أما بالنسبة لدانिका سيلسكوفيتش Danica Seleskovitch، المترجم لا يجب أن يتبع بنية النص الأصلي، بل على العكس يجب عليه أن يبتعد عن هذه البنيات من خلال عملية الانسلاخ اللغوي، مما يتيح له فهم المعنى ويحافظ على حريته التعبيرية أثناء إعادة صياغة النص في اللغة المستهدفة.

### 3-2-2-3-2-2-3-3 مرحلة إعادة التعبير Reexpression

الترجمة هي عملية تحويل النص من لغة إلى لغة أخرى بطريقة غير مباشرة، وهي إعادة صياغة للمعنى من لغة لأخرى، سواء كانت بين حضارات مختلفة أو من مجال متخصص إلى نفس المجال. يتوجب على المترجم أثناء هذه العملية أن يحتفظ بمضمون النص الأصلي بكامله دون إضافة أو حذف، ويجب أن تتسم الترجمة بدرجة عالية من الدقة والوضوح، مع احترام قواعد وأسس اللغة المستهدفة. (هستوف، 2008 : 4)

تقول كريستين دوريو في هذا السياق: "يمكن تصوير هذا النهج بواسطة مثلث ترتفع قمته بقدر ما يتخلص المترجم من بنية النص الأصلي ليلتصق بمعناه حتى يتمكن من فهمه وإعادة التعبير عنه بطريقة تحترم عبقرية اللغة المستهدفة واستخداماتها." (كريستين دوريو Christine DURIEUX , 2007 : 124)

نستنتج أن كلما تخلّص المترجم من بنيات النص الأصل، كلما تمكن من الوصول إلى

المعنى المراد بشكل أكبر. وفي نهاية هذه العملية، يحصل المترجم على ترجمة مفهومة وسليمة، تحترم عبقرية اللغة المستهدفة واستخداماتها، وذلك بعد التأكد من أن المعنى قد تم نقله بدقة ووضوح دون تشويه أو تغييرات جوهرية.

كانت هذه هي مراحل الترجمة الثلاثة. يجب على المترجم في البداية فهم النص بشكل جيد، حتى يمكنه قراءته وفهم محتواه بشكل مفصل ودقيق، بما في ذلك البنية والمحتوى، مع الإحاطة بجميع جوانبه. وهذه المرحلة هي الأولى، والتي يغوص فيها المترجم في أعماق النص لاستخراج المعاني الكامنة بين السطور. بعد ذلك، يقوم المترجم بعملية استخلاص المعنى ليجرده من الصيغ اللغوية، بهدف تجنب أي تداخلات لغوية غير مرغوب فيها. وفي المرحلة الأخيرة، يقوم المترجم بإعادة صياغة المفاهيم والمعاني التي تم استخراجها من اللغة المصدر إلى أساليب وقواعد اللغة الهدف، لجعلها واضحة ومفهومة للمتلقي.

### 3-2-3- البحث التوثيقي لكريستين دوريو Documentary Research Christine

#### DURIEUX

يهدف البحث التوثيقي إلى مساعدة المترجم في فهم المصطلحات واختيار المقابلات المناسبة لها في اللغة الهدف. يمكن إجراء البحث التوثيقي من خلال استخدام وسائل متنوعة مثل القواميس، الموسوعات، الإنترنت، المنتديات، وغيرها من المصادر.

ولكن بحسب كريستين دوريو Christine DURIEUX، فإن:

(La recherche documentaire n'est pas toujours indispensable dans le processus de traduction des textes techniques. Cependant, lorsqu'elle est nécessaire, elle prend une place centrale dans la phase sémasiologique et joue également un rôle crucial dans la phase onomasiologique, où elle peut avantageusement remplacer recherche terminologique ponctuelle.) (Durieux, 1990 : 699)

"إن البحث التوثيقي ليس عنصرًا إلزاميًا في عملية الترجمة المطبقة على النصوص التقنية، ولكنه عندما يصبح ضروريًا، فإنه يحتل مكانة بارزة في المرحلة السيمولوجية، ويأدى أيضًا دورًا

رئيسياً في المرحلة الأونومسيولوجية، حيث يحل محل البحث المصطلحي العرضي بشكل مفيد." (ترجمتنا)

إن فالبحت التوثيقي في الترجمة التقنية ليس دائماً إلزامياً، لكنه مهم في بعض الحالات. عند الضرورة، يكون بارزاً في مرحلة فهم العلامات (السيمولوجية) ويساعد في اختيار المصطلحات بدقة (الأونومسيولوجية)، مما يحسن جودة الترجمة.

وعرف دانييل جيل Daniel Gile البحث الوثائقي في الترجمة على النحو التالي:

« L'utilisation par le traducteur des outils extérieurs au texte à traduire pour acquérir les connaissances lui permettant de parvenir au niveau de compréhension requis du texte de départ et de réexprimer de manière adéquate le contenu de ce texte en langue d'arrivée. » (Gile, 1994:7)

"استخدام المترجم للأدوات خارجية عن النص المراد ترجمته لاكتساب المعرفة التي تُمكنه من الوصول إلى المستوى المطلوب لفهم النص الأصلي وإعادة التعبير عن محتواه بشكل مناسب في اللغة الهدف." (ترجمتنا)

### 3-2-3-1- أهمية البحث الوثائقي في الترجمة:

" كشفت المقاربات الحديثة في الترجمة والممارسات الميدانية لأهل الاختصاص عن محدودية القواميس والمعاجم والمعارف اللغوية وحدها في حل إشكالات الفهم وإعادة الصياغة. لذلك، تم التفكير في تقنيات أخرى أكثر كفاءة وشمولية ومصداقية، من بينها البحث التوثيقي. يعزز البحث التوثيقي لدى المترجم مهارات البحث عن المصطلحات في سياقها، ويدفعه لربط المعلومات الوثائقية المختلفة واستخلاص التعابير التخصصية المتداولة، مما يمكنه من التحرر تدريجياً من الاعتماد على المعاجم ثنائية اللغة. " (بن محمد، 2018)

في مرحلة الفهم، يأتي البحث الوثائقي لتصحيح نقائص المترجم واستكمال مضمون النص الأصلي ومعناه. يعتمد المترجم على معارفه اللغوية والموسوعات لتوضيح مضمون النص الأصلي وفهمه بشكل أكبر. يتم البحث في هذه المرحلة باللغة المستهدفة لضبط المفاهيم الأصلية وفهمها

بدقة قبل نقلها. في مرحلة إعادة الصياغة، حيث قد لا يكون المترجم ملماً بكافة ضوابط اللغة المستهدفة في جميع المجالات، يتدخل البحث الوثائقي لتعريفه بموضوع النص الأصلي والصيغ التعبيرية المقبولة في المجال المعين. يساهم البحث الوثائقي في إثراء رصيد المترجم اللغوي والمعرفي، ويمكنه من استخدام هذا الرصيد في ترجمات أخرى. ويكون التحكم الفعال في مصطلحات مجال معين أثناء نقلها من لغة إلى أخرى مرتبطاً بشكل وثيق بالبحث الوثائقي المتخصص والمُكرّس. وهو ما يؤكد مثلاً غي رونودو في قوله:

"La terminologie et la documentation sont étroitement liées, dans le sens où il est impossible de travailler sur la terminologie sans avoir un accès direct ou indirect à une documentation spécialisée abondante." (Lafri, 2017: 28)

"المصطلحات والتوثيق لا يمكن فصلهما عن بعضهما، حيث أنه من غير الممكن العمل في مجال المصطلحات دون الوصول المباشر أو غير المباشر إلى وثائق متخصصة وفيرة." (ترجمتنا) نستنتج من هذا ان المصطلحات والتوثيق مترابطان بشكل وثيق لأن الوثائق المتخصصة توفر السياق والمعلومات اللازمة لفهم واستخدام المصطلحات التقنية بدقة وكفاءة، مما يضمن ترجمة متسقة ودقيقة.

وبناءً على ذلك، فإن الهدف الأساسي للبحث الوثائقي هو إثراء معرفة المترجم عن طريق توفير معلومات تسد ثغرات معرفيه. يعتبر هذا التحسين المعرفي أحد أهم الاحتياجات التي يمكن أن يواجهها طالب الترجمة، وذلك لعدة أسباب، منها:

- لمحدودية رصيده اللغوي والثقافي، الذي لا يزال في مرحلة التكوين والإثراء، بالإضافة إلى طبيعة بعض النصوص الجديدة والمعقدة أو المتخصصة، تجعل من الصعب عليه فهمها. (بن محمد 2018: 132)

بالإضافة إلى تعزيز فهم النص الأصلي بشكل أفضل من خلال تشكيل صورة ذهنية واضحة لموضوعه، وكذلك توفير المصطلحات والمفاهيم والصيغ التعبيرية الضرورية للترجمة، إلا أن اللجوء إليه يخضع لضوابط وشروط محددة.

### 2-3-2-3-2-منهجية البحث الوثائقي:

يؤكد العديد من المنظرين في مجال الترجمة، مثل كريستين دوريو، ودانييل جيل، وجون كلود جيمار، على أهمية البحث الوثائقي كأحد المسائل المنهجية التي تساعد المترجم أو المتعلم على الوصول إلى المعلومة وتوظيفها بفعالية. يعتبر هذا البحث الوثائقي في اللغتين المنبثقة والهدفة أمرًا ضروريًا، حيث يساهم في التغلب على التحديات المفاهيمية والمصطلحية، ويمكن أن يحل محل البحث المصطلحي الذي قد لا يكون فعالاً في جميع الحالات.

بالإضافة إلى ذلك، يشدد هؤلاء المنظرين على ضرورة التحول التدريجي من الاطلاع على المعلومات العامة والبسيطة إلى تلك المتخصصة. (نفس المرجع: 134)

في إطار منهجيتها في البحث الوثائقي، تقترح دوريو بدء العملية بقراءة النص المراد ترجمته، وتحديد المعرفة التي يتوفر عليها المترجم أو المتعلم وما يجله بعد. بعد ذلك، يتم البحث عن المعلومات اللازمة في الموسوعات كخطوة أولى، حيث تقدم هذه الموسوعات معلومات واسعة وشاملة.

إذا لم يكن هذا المصدر كافيًا لفهم جوانب الموضوع، يُواصل الباحث البحث في مصادر أخرى، مثل الكتب العامة أو كتب التبسيط العلمي، ثم الكتب المتخصصة، وبعد ذلك المقالات، وأخيرًا يمكنه التواصل مع أهل الاختصاص مباشرة، سواء عبر المقابلات أو المراسلات، وطرح الأسئلة الدقيقة والملائمة لتحقيق فهم أفضل للموضوع. (نفس المرجع: 134)

وتركيز الفريدي بلاسار (Freddie Plassard) في كتابها "Lire pour traduire (2007)" على عنصر القراءة.

تؤكد بلاسار أن البحث الوثائقي يعتمد بشكل أساسي على القراءة وفهم النصوص، ويستند إلى مفهوم التناص، الذي يعني العلاقات المتبادلة بين النصوص. ومن هنا، ترى بلاسار أن البحث الوثائقي يتمثل في قراءة نصوص أخرى وربط المعلومات المستمدة منها بالمعلومات الموجودة في النص الأصلي.

وتجاوزت بلاسار حدود مجرد البحث الوثائقي عبر اقتراحها مفهوم "lecture documentaire" أي القراءة الوثائقية، لتؤكد على أهمية فعل القراءة في عملية الترجمة. هذا يعني أنه لا يقتصر دور البحث الوثائقي على جمع المعلومات فقط، بل يشمل أيضا فهمها وتفسيرها من خلال قراءة نصوص أخرى وربطها بالنص الأصلي المراد ترجمته.

بلاسار اقترحت على المترجم أو المتعلم مجموعة من الأسئلة التي يجب عليهم الإجابة عنها قبل الشروع في أي بحث يتعلق بالترجمة. تتضمن هذه الأسئلة :

1. ما نوع المعلومات التي نحتاج إليها ونجهلها بالضبط قبل البدء في البحث؟
2. أين نحدد موقع المعلومات التي نريد البحث عنها؟
3. ما هي الأدوات التي يمكننا استخدامها للبحث عن المعلومات؟
4. كيف يمكن الوصول إلى المعلومات واستخراجها؟
5. كيف يمكننا توظيف المعلومات التي تم العثور عليها في عملية الترجمة؟
6. كيف تحدد منهجية البحث الوثائقي الأدوات والمصادر التي يجب استخدامها؟
7. ما هي الفئات الرئيسية لمصادر المعلومات التي يمكن تقسيمها إليها؟
8. ما هو الفرق بين المصادر النصية والسمعية البصرية والبشرية؟

(بن محمد، 2018: 135)

وتتعلق المصادر السمعية البصرية بالأفلام، الأفلام الوثائقية، والملفات السمعية البصرية. أما المصادر البشرية فتتمثل في أهل الاختصاص، الناطقين باللغتين المنقولة أو المنقول إليها، والمترجمين الآخرين. إن تنوع المصادر التي يستقي منها المترجم أو المتعلم المكملات المعرفية التي يحتاجها لفهم النص الأصلي في اللغة المنقولة وإعادة صياغته في اللغة المنقول إليها هو مسألة مهمة يؤكد عليها منظرو الترجمة. على غرار ميشال فاليكات

“La documentation doit comprendre des ouvrages de base, des ouvrages spécialisés, des périodiques, des manuels techniques, des dictionnaires et des vocabulaires techniques, généraux et spécialisés, bilingues pour les équivalents, et unilingues pour les définitions, où la précision de contextes définitoires,

encyclopédies, des textes publicitaires, des documents d'entreprises, des normes, etc. sans oublier les dictionnaires généraux" (Valiquette, 1979)

"يجب أن تشمل الوثائق الأساسية كتباً مرجعية، كتباً متخصصة، دوريات، كتيبات تقنية، قواميس ومفردات تقنية، عامة ومتخصصة، ثنائية اللغة للحصول على المكافئات، وأحادية اللغة للتعريفات، حيث تكون الدقة في سياقات التعريفات، الموسوعات، النصوص الإعلانية، ووثائق الشركات، المعايير، إلخ، دون أن ننسى القواميس العامة" (ترجمتنا)

وكما يقول بن محمد، فإن جميع هذه المصادر تتدرج ضمن إطار البحث الوثائقي، ويجب على المترجم أو الطالب اختيار الأنسب منها بناءً على الضوابط المذكورة سابقاً.

### خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الاستراتيجيات الترجمية التي بدت مناسبة لترجمة مصطلحات الفندقة , حيث بدأنا أولاً بتعريف المصطلح ثم المصطلح الفندقى والفندق ونبذة عن تاريخ تطوره, ثم استراتيجيات وآليات ترجمة مصطلحات الفندقة وفق نظريات الترجمة التي سنتبعها في الفصل التطبيقى.

# الفصل الثّاني:

ترجمة مصطلحات الفندقة

سننظر في هذا الفصل إلى تعريف المدونة ووصفها من حيث الشكل والمضمون مع ذكر المنهجية المتبعة في تحليل بعض المصطلحات المتعلقة بميدان الفنادق، وذلك بالاعتماد على البحث التوثيقي لكريستين دوريو.

### 1-تعريف المدونة:

تتمثل مدونتنا في الفصل الأول المعنون Human resources management من كتاب ديسير كوكت Deseré Koko "إدارة الضيافة -مقدمة عملية-" -a Hospitality Management "practical introduction"، والذي نُشر في جانفي 2015. تتضمن المدونة على مصطلحات ادارة الموارد البشرية في الصناعة الفندقية

### 2-نبذة عن المؤلفة:

ديسير كوكت Deseré Koko : أستاذة في إدارة الموارد البشرية بالجامعة المركزية للتكنولوجيا University of Technology بولاية فري ستيت Free State في بلومفونتين Bloemfontein، جنوب أفريقيا. تقوم ديسير بالأبحاث في إدارة الموارد البشرية في مجموعة متنوعة من الصناعات في القطاعين الخاص (مثل صناعة السياحة والضيافة والأمن الخاص) والقطاع العام (مثل الجامعات). كما أنها جزء من فريق بحث يركز على تطوير مهارات البحث لطلاب الدراسات العليا. إلى جانب مشاركتها في الإشراف على الدراسات العليا، نشرت أكثر من 35 بحثا في مجالات محكمة وغيرها من المجالات الأخرى، وقدمت 34 بحثا في مؤتمرات وطنية ودولية نتعرض في هذا الفصل إلى تعريف المدونة ووصفها من حيث الشكل والمضمون مع ذكر المنهجية المتبعة في تحليل بعض المصطلحات المتعلقة بميدان الفنادق، وذلك بالاعتماد على البحث التوثيقي لكريستين دوريو.

### 3-تحليل المصطلحات:

في هذا العنصر نقدم عينة عن المصطلحات التي واجهنا صعوبة في ترجمتها من الإنجليزية للعربية معتمدين على نظرية المعنى والأسلوبية المقارنة والبحث التوثيقي.

## المصطلح 1 Customer

جاء مصطلح Customer في السياق التالي:

“The hospitality industry is about people – customers on the one hand and employees on the other.” (p, 1)

"صناعة الضيافة تتعلق بالأشخاص - العملاء من جهة والموظفين من جهة أخرى."

(ترجمتنا)

هذا يعني أن صناعة الضيافة هي قطاع يعتمد بشكل كبير على التفاعل بين الأشخاص. هذه الصناعة تشمل جميع الخدمات التي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء وتوفير تجارب مريحة وممتعة لهم. عند قولنا أن "صناعة الضيافة تتعلق بالأشخاص - العملاء من جهة والموظفين من جهة أخرى"، فإننا نعني أن نجاح هذه الصناعة يعتمد على جودة التفاعل بين مستخدمي الخدمات والعاملين على تقديمها. رضا العملاء هو الهدف الرئيسي، ويتطلب تحقيقه تقديم خدمات مميزة تلبي توقعاتهم. من جهة أخرى، يلعب العاملون في مجال الضيافة دورًا حيويًا في تقديم هذه الخدمات وضمان راحة ورضا العملاء، حيث يؤثر تفاعلهم المهني واللطيف بشكل مباشر على تجربة العملاء وسمعة المنشأة.

باعتماد مرحلة الفهم رفقة البحث التوثيقي لكرستين دوريو نجد مصطلح Customer يعرف

في اللغة المصدر بـ

« Customer is a person or an organization that buys goods or services from a shop/store or business, or who uses a bank.” (Oxford Advanced Learner’s Dictionary, P, 327)

"العميل هو شخص أو منظمة تشتري السلع أو الخدمات من متجر أو عمل تجاري، أو

يستخدم البنك." (ترجمتنا)

نستنتج من هذا التعريف أن يمكن أن يكون أي شخص أو كيان يقوم بشراء سلع أو خدمات

لتلبية احتياجاته الشخصية أو العملية. فهو يدخل في علاقة تجارية مع متجر أو شركة أو مؤسسة

للحصول على المنتجات أو الخدمات التي يحتاجها.

## في المعاجم الثنائية اللغة:

استناداً لقاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic) المصطلحات المقابلة لـ customer في اللغة العربية هي: زبون، مشتر وعميل، فقمنا باختيار المصطلح "عميل" كونه هو المقترح في ميدان صناعة الضيافة.

## في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح العميل في اللغة العربية :

"العميل هو مفهوم أساسي في عالم التجارة والأعمال، وهو الشخص أو الكيان الذي يتفاعل مع الشركة أو المؤسسة لشراء منتجات أو الاستفادة من خدمات تلك الشركة." ([مفهوم العميل وأنواع العملاء والفرق بين العميل/الزبون والمستهلك-مفاهيم \(mafaheem.info\)](#) تاريخ الزيارة 15 ماي 2024)

نستنتج من هذا التعريف أن العميل هو الشخص أو الكيان الذي يشتري منتجات أو يستفيد من خدمات شركة أو مؤسسة. في عالم التجارة والأعمال، يُعتبر العميل أساساً مهماً لأن نجاح أي شركة يعتمد على رضا العملاء وثقتهم. عندما يشتري العميل شيئاً أو يستخدم خدمة، تتفاعل الشركة معه لتلبية احتياجاته. فهم احتياجات العملاء وتقديم ما يلبي تلك الاحتياجات بجودة عالية يساعد في بناء علاقات قوية وطويلة الأمد معهم، مما يساهم في نجاح ونمو الشركة.

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح **العميل** الذي نخال أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب التكافؤ الذي يدخل ضمن أساليب فيني ودارليني.

## المصطلح 2 Service Delivery

جاء مصطلح Service Delivery في السياق التالي :

“As employees are responsible for Service Delivery and interacting with paying customers it is imperative that human resources issues in hospitality establishments receive special attention.” (p, 1)

"بما أن الموظفين مسؤولون عن تقديم الخدمات والتفاعل مع العملاء، فمن الضروري أن تحظى مسائل الموارد البشرية في مؤسسات الضيافة بعناية خاصة." (ترجمتنا)

من هذا نستنتج أن نجاح مؤسسات الضيافة يعتمد بشكل كبير على جودة أداء الموظفين، لذا يجب أن تحظى إدارة الموارد البشرية بعناية خاصة لضمان تقديم خدمات ممتازة للعملاء.

باعتقاد مرحلة الفهم رفقة البحث التوثيقي لكرستين دوريو نجد مصطلح Service Delivery يعرف في اللغة المصدر بـ

“Service Delivery is commonly understood as the process of providing services to customers or clients in a timely, efficient, and effective manner.” This definition is based on industry knowledge and best practices in service management.

"يُفهم تقديم الخدمات عمومًا على أنه عملية توفير الخدمات للعملاء أو المستفيدين بطريقة مهنية تتسم بالكفاءة والفعالية وفي الوقت المناسب." (ترجمتنا)

نستنتج من هذا التعريف أنها عملية توفير الخدمات للعملاء أو الزبائن بشكل موثوق وفعال، حيث يتم تلبية احتياجاتهم وتوفير الخدمة المطلوبة بأفضل طريقة ممكنة.

### في المعاجم الثنائية اللغة:

استنادا لقاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic) المصطلح

المقابل لـ Service Delivery في اللغة العربية هو: تقديم الخدمات.

### في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح تقديم الخدمات في اللغة العربية :

"تقديم الخدمات: هو العملية التي يتم خلالها تقديم الخدمات المطلوبة للعملاء بشكل مؤسسي ومنظم، بما يضمن تلبية احتياجاتهم وتوفير الخدمة المطلوبة بأعلى مستوى من الجودة والاهتمام."

(نتائج التحري | مؤشرات شاملة-service) [public.ma](http://public.ma) تاريخ الزيارة 10 أبريل 2024)

من هذا التعريف نستنتج أن تقديم الخدمات بشكل مؤسسي ومنظم يضمن تلبية احتياجات العملاء وتقديم الخدمات بجودة عالية واهتمام كبير.

بعد البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح تقديم الخدمات الذي نعتقد أنه المناسب

والأسلوب المستعمل في الترجمة هو النسخ البنيوي الذي يدخل ضمن أساليب فيني ودارليني.

### المصطلح Staff 3

ورد مصطلح staff في السياق التالي :

“Any hospitality establishment is as good as its staff, and building long term relationships with customers is an essential activity.” (p,1)

"هي مؤسسة في مجال الضيافة تُعتبر جيدة بقدر جودة موظفيها، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء يُعتبر نشاطاً أساسياً لا غنى عنه." (ترجمتنا)

نستنتج من هذا أن جودة أي منشأة في مجال الضيافة تعتمد بشكل كبير على جودة موظفيها، وأن بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء يعد نشاطاً أساسياً لتحقيق النجاح والاستدامة.

باعتماد مرحلة الفهم رفقة البحث التوثيقي لكرستين دوريو نجد مصطلح Staff يعرف في

اللغة المصدر بـ

« all the workers employed in an organization considered as a group”  
Oxford Advanced Learner’s Dictionary (p, 1309)

"جميع العاملين الذين يعملون في منظمة يُعتبرون كمجموعة." (ترجمتنا)

نستنتج من هذا أن العاملين في أي منظمة يعملون كوحدة واحدة، مما يعكس أهمية التعاون والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة بنجاح.

### في المعاجم الثنائية اللغة:

اعتمادا على قاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic)

المصطلح المقابل لـ staff في اللغة العربية هو: طاقم العمل.

### في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح طاقم العمل في اللغة العربية :

"طاقم العمل هو المجموعة الكاملة من الأفراد الذين يعملون معاً في منظمة أو مؤسسة

معينة. يشمل طاقم العمل جميع الموظفين من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية، والذين

يساهمون بتنفيذ المهام والأنشطة المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة."

نستنتج أن تعاون جميع الأفراد من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية في المنظمة ضروري لتحقيق أهدافها بنجاح.

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح **طاقم العمل** الذي نظن أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب التكافؤ الذي يدخل ضمن أساليب فيني ودارليني.

#### المصطلح 4 Hiring

جاء مصطلح hiring في السياق التالي :

"Hiring is the process of making a candidate an offer of employment and officially employing the person." (p, 2)

"هو عملية تقديم عرض عمل للمرشح وتوظيف الشخص رسمياً." (ترجمتنا)

نستنتج أن عملية التوظيف تشمل الخطوات التي تُمكن المنظمة من اختيار المرشح المناسب وتقديم عرض العمل له، مما يتيح لها ضمه رسمياً للفريق العامل.

وفقاً لنظرية المعنى مع البحث التوثيقي لكريستين دوريو نجد ان مصطلح hiring يعرف في

اللغة المصدر ب :

"the act of starting to employ someone "

"هي عملية توظيف شخص ما." (ترجمتنا)

نستنتج من هذا أنه يشير إلى بداية عملية توظيف شخص ما، حيث يتم اختياره وبدء التعاقد معه للعمل في المنظمة.

في المعاجم الثنائية اللغة:

اعتماداً على قاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic)

المصطلح المقابل لـ hiring في اللغة العربية هو: تعيين.

### في اللغة الهدف :

يعرف مصطلح التعيين في اللغة الهدف على انه "اختيار شخص لمنصب معين."

(<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> تاريخ الزيارة 10 افريل 2024)

نستنتج من هذا أنه يشير إلى عملية اختيار فرد معين لشغل منصب محدد في المنظمة.

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح **التعيين** الذي نظن أنه المناسب

والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب التكافؤ الذي يدخل ضمن أساليب فيني ودارلني

### المصطلح 5 Induction

جاء مصطلح induction في السياق التالي :

“Induction, also known as socialisation, is the process of ensuring that an employee becomes acquainted with the organisation, as well as what is expected in terms of performance and behaviour.” (p, 2)

"التأهيل، المعروف أيضا بالتنشئة الاجتماعية، هو عملية التأكد من أن يتعرف الموظف

على المنظمة، بالإضافة إلى ما يُتوقع منه من حيث الأداء والسلوك." (ترجمتنا)

من هذا نستنتج أن التأهيل يهدف إلى تأمين أن الموظف يكتسب معرفة بالمنظمة وأن يفهم

ما يتوقع منه من حيث الأداء والسلوك.

وفقا لنظرية المعنى مع البحث التوثيقي لكريستين دوريو نجد ان مصطلح induction يعرف

في اللغة المصدر ب :

« Inductuion is the process of introducing somebody to a new job, skill, organization, etc” Oxford Advanced Learner’s Dctionary (P, 692)

"التأهيل هو عملية تقديم شخص ما لوظيفة جديدة، أو مهارة جديدة، أو منظمة جديدة." (ترجمتنا)

من هذه التعريف نستنتج أن التأهيل هو عملية تزويد شخص بالمعرفة والمهارات اللازمة

لأداء وظيفة جديدة أو للتعامل مع مهارة جديدة أو للاندماج في منظمة جديدة.

## في المعاجم الثنائية اللغة:

اعتمادا على قاموس (Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic) المصطلح المقابل لـ induction في اللغة العربية هو: التأهيل.

المصطلح المقابل لـ induction في اللغة العربية هو: التأهيل.

## في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح التأهيل في اللغة العربية :

"يستخدم مصطلح التأهيل عادة لوصف عملية تقديم شخص ما إلى بيئة العمل الجديدة. في هذه العملية، يتم توجيه الموظف الجديد ليتعرف على المنظمة وعلى الوظيفة التي سيقوم بها، وعلى السياسات والإجراءات والتوقعات الخاصة بالعمل. وتهدف هذه العملية إلى تسهيل تكيف الموظف الجديد مع بيئة العمل وزملائه وتجهيزه بالمعرفة والمهارات اللازمة لأداء وظيفته بكفاءة. " من هذا الوصف نستنتج أن عملية التأهيل تهدف إلى تسهيل اندماج الموظف الجديد في بيئة العمل وتجهيزه بالمعرفة والمهارات الضرورية لأداء وظيفته بكفاءة.

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح **التأهيل** الذي نخال أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب التكافؤ الذي يدخل ضمن أساليب فيني ودارليني.

## 6 المصطلح Placement

جاء مصطلح placement في السياق التالي :

“Through placement candidates are put in specific positions (this can be in the form of hiring a new employee or redeploying an existing employee). The correct placement of staff is essential to ensure that employees perform the jobs they are suited for and qualified to perform.” (P, 2)

"من خلال التوظيف، يتم وضع المرشحين في مواقع محددة (ويمكن أن يكون ذلك عند تعيين موظف جديد أو إعادة توظيف موظف قائم). إن وضع الموظفين في المكان المناسب أمر أساسي لضمان أداء الموظفين للوظائف التي يناسبهم القيام بها والتي يتأهلون لأدائها." (ترجمتنا)

من هذا نستنتج أن وضع الموظفين في المواقع المناسبة وفقاً لمهاراتهم وتأهيلهم يعد أمراً حيوياً لضمان تحقيق الأداء الأمثل في وظائفهم، مما يعزز كفاءة العمل وفعاليته.

وفقاً لنظرية المعنى مع البحث التوثيقي لكريستين دوريو نجد ان مصطلح placement يعرف في اللغة المصدر بـ :

“a process of assigning a specific job to each of the selected candidate”

(<https://dspmuranchi.ac.in/> تاريخ الزيارة 10 افريل 2024)

"أي تعيين وظيفة محددة لكل من المرشحين المختارين." (ترجمتنا)

نستنتج أن عملية التوظيف تتضمن تعيين وظيفة محددة لكل مرشح مختار لضمان ملاءمة مهاراته ومتطلباته مع احتياجات الوظيفة، مما يساهم في تحقيق أفضل أداء وظيفي وكفاءة للعمل.

**في المعاجم الثنائية اللغة:**

اعتماداً على قاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic) المصطلح المقابل لـ placement في اللغة العربية هو: التنسيب.

**في اللغة الهدف :**

تعريف مصطلح التنسيب في اللغة العربية :

"وهو عملية تعيين الموظفين في مواقع محددة داخل المنظمة."

من هذا نستنتج أن التنسيب هو خطوة حاسمة في إدارة الموارد البشرية، حيث يضمن أن يتم وضع كل موظف في الموقع المناسب الذي يتوافق مع مهاراته وخبراته، مما يعزز من كفاءة العمل والأداء العام للمنظمة.

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح **التنسيب** الذي نظن أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب التكافؤ الذي يدخل ضمن أساليب فيني وداريلني.

## 7 المصطلح Coaching

جاء مصطلح coaching في السياق التالي :

“coaching is when someone is under the tutelage of an experienced person that can (p, 3) is expected from an employee.” provide immediate feedback on what

"التدريب هو عندما يكون شخص متلقياً توجيهاً مباشراً من شخص ذو خبرة يمكنه تقديم ردود فعل فورية حول ما يتوقع من الموظف." (ترجمتنا)

من هذا نستنتج أن التدريب يعتبر عملية تعليمية مهمة يتم فيها توجيه الموظف من قبل شخص ذو خبرة لتقديم توجيهات فورية حول الأداء المتوقع، مما يساعد الموظف على تحسين مهاراته وفهم متطلبات العمل بشكل أفضل.

يعرف coaching باعتماد مرحلة الفهم رفقة البحث التوثيقي لكرستين دوريو نجد مصطلح في اللغة المصدر بـ:

« the act of giving special classes in sport, a school subject, or a work-related activity, especially to one person or a small group »

(تاريخ الزيارة 26 أبريل 2024) <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/coaching> "عملية تقديم دروس خاصة في الرياضة، أو مادة مدرسية، أو نشاط متعلق بالعمل، خاصة لشخص واحد أو لمجموعة صغيرة." (ترجمتنا)

يعني توجيه الأفراد أو الفرق في تطوير مهاراتهم أو تعلم مفاهيم جديدة في مجال معين.

### في المعاجم الثنائية اللغة:

اعتمادا على قاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic) المصطلح المقابل لـ coaching في اللغة العربية هو: التدريب.

### في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح التدريب في اللغة العربية :

"التدريب هو عملية تهدف بشكل أساسي إلى اكتساب الخبرات والمعارف التي يحتاجها الإنسان، والحصول على المعلومات والبيانات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للسلطة والعمل، والمهارات الملائمة والأنماط السلوكية، إضافة إلى العادات اللازمة والضرورية لزيادة معدل كفاءته

في الأداء، كما يمكن تعريفه أيضا بأنه عملية مستمرة ومنتظمة خلال حياة الأفراد، وتهدف بشكل أساسي إلى تحفيز قدرات الأفراد على تحقيق درجة عالية في النمو المهني والأداء، وذلك من خلال إكسابهم المهارات والمعلومات المرتبطة بمجال تخصصهم أو عملهم. " (هاني جرجس عياد، مفهوم التدريب- جامعة سليمان الدولية)

نستنتج من هذا التعريف أن التدريب هو عملية مستمرة ومنتظمة تهدف إلى تطوير مهارات ومعارف الأفراد لزيادة كفاءتهم في الأداء. يسعى التدريب إلى تحسين القدرات المهنية والسلوكية للأفراد، مما يساعدهم على تحقيق نمو مهني عالٍ وأداء أفضل في مجال تخصصهم أو عملهم. بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح **التدريب** الذي نظن أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب التكافؤ الذي يدخل ضمن أساليب فيني وداريلني.

## 8المصطلح Team Building

جاء مصطلح Team Building في السياق التالي :

« As organisations need to accomplish certain objectives, it is crucial that employees are able to work as a team. Team Building activities are essential in eliciting unified efforts from employees. » (p, 3)

"نظرًا لضرورة أن تحقق المؤسسات أهدافًا معينة، فمن الأساسي أن يكون الموظفون قادرين على العمل كفريق واحد. وتعتبر أنشطة بناء الفرق ضرورية لاستحضار جهود موحدة من الموظفين." (ترجمتنا)

من هذا نستنتج أن تحقيق أهداف المؤسسات يعتمد بشكل كبير على قدرة الموظفين على العمل كفريق واحد، وأن أنشطة بناء الفرق تلعب دورًا حيويًا في تعزيز التعاون والتنسيق بين الموظفين لتحقيق جهود موحدة ومتكاملة.

باعتماد مرحلة الفهم والبحث التوثيقي لكرستين دوريو نجد مصطلح Team Building يعرف

في اللغة المصدر بـ

« Team Building is defined as the ongoing process of using daily interactions, activities, exercises and other formalized strategies to organize a

group of employees into a cooperative and cohesive group.”

(تاريخ الزيارة 26 أبريل 2024 <https://www.indeed.com>)

بناء فريق العمل يُعرّف على أنه عملية مستمرة تستخدم التفاعلات اليومية، الأنشطة، التمارين والاستراتيجيات الرسمية الأخرى لتنظيم مجموعة من الموظفين في مجموعة تعاونية ومنسجمة.

نستنتج من التعريف أنه عملية تهدف إلى جعل مجموعة من الموظفين يتعاونون بشكل فعال لتحقيق أهداف مشتركة.

### في المعاجم الثنائية اللغة:

اعتمادا على قاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic) المصطلح المقابل لـ Team Building في اللغة العربية هو: بناء الفريق.

### في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح بناء فريق العمل في اللغة العربية :

" هو عملية إدارية وتنظيمية مخططة تستهدف تكوين جماعة مندمجة ملتزمة قادرة على أداء مهام معينة وتحقيق أهداف محددة من خلال أنشطة متعاونة ومتفاعلة." **بناء فريق العمل أ.م.د. يعرب عدنان حسين السعيد.**

نستنتج من هذا التعريف أن عملية بناء الفرق هي عملية إدارية وتنظيمية مخططة تهدف إلى تكوين فريق منسجم ومخلص يمكنه أداء مهام محددة وتحقيق أهداف معينة من خلال أنشطة تعاونية وتفاعلية.

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح **بناء فريق العمل** الذي نظن أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب النسخ البنوي الذي يدخل ضمن أساليب فيني ودارلني.

## 9 المصطلح Labour relations

جاء مصطلح Labour relations في السياق التالي :

« Labour relations is concerned with the relations between employer(s) (and/or manager(s) as the representative of the employer) and employees (and/or their representatives such as a trade union). (p,3)

"العلاقات العمالية تهتم بالعلاقات بين أرباب العمل (أو المديرين كممثلين لأرباب العمل) والموظفين (أو ممثليهم مثل النقابة)". (ترجمتنا)

نستنتج من هذا أن العلاقات العمالية تهدف إلى تنظيم وتحسين التفاعل بين أرباب العمل وموظفيهم، بما في ذلك المديرين والنقابات، لضمان وجود بيئة عمل تعاونية ومتناغمة تلبي احتياجات الطرفين.

باعتقاد مرحلة الفهم رفقة البحث التوثيقي لكرستين دوريو نجد مصطلح labour relations يعرف في اللغة المصدر بـ

« Labour relations refers to the relations between employers and employees. They are affected by a number of factors, including labour organizations, collective bargaining, labour market, government policy, the structure of the economy, labour law and technological change. » (Stuart M. Jamieson, Labour relations, February7, 2006 )

"العلاقات العمالية تشير إلى العلاقات بين أرباب العمل والموظفين. وتتأثر هذه العلاقات بعدد من العوامل، بما في ذلك المنظمات العمالية، والتفاوض الجماعي، وسوق العمل، وسياسات الحكومة، وهيكل الاقتصاد، وقوانين العمل، والتغير التكنولوجي". (ترجمتنا)

نستنتج من التعريف أنها تشير إلى العلاقات بين أصحاب العمل والعاملين، وتتأثر بعدة عوامل، بما في ذلك المنظمات العمالية، وعمليات التفاوض الجماعي، وسوق العمل، وسياسات الحكومة، وهيكلية الاقتصاد، والتشريعات العمالية، والتغيرات التكنولوجية.

في المعاجم الثنائية اللغة:

اعتمادا على قاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic)

المصطلح المقابل لـ labour relations في اللغة العربية هو: علاقات العمل.

### في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح العلاقات العمالية في اللغة العربية :

"يشير مفهوم العلاقات العمالية إلى العلاقات التي تنشأ وتتطور بسبب الاستخدام وبذلك فهي تشمل العلاقات بين العمال فيما بينهم والعلاقات بين العمال والمدراء كذلك وعلاقتهم بالمنشأة التي تستخدمهم" (بدوي أحمد زكي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية-إنجليزي-فرنسي-عربي، مكتبة لبنان، بيروت، 1978، ص:202).

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح العلاقات العمالية الذي نعتقد أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب النسخ البنيوي الذي يدخل ضمن أساليب فيني وداريلني.

### المصطلح 10 Counselling

جاء مصطلح Counselling في السياق التالي :

"If employee performance is not up to standard there should be certain remedial actions that can assist employees in improving their performance. Counselling can be used to assist employees in enhancing their performance. Counselling can also assist employees in coping with personal problems." (p, 3)

"إذا لم يكن أداء الموظفين مطابقاً للمعايير، يجب أن تتخذ إجراءات تصحيحية معينة يمكن أن تساعد الموظفين في تحسين أدائهم. يمكن استخدام الإرشاد لمساعدة الموظفين في تعزيز أدائهم، ويمكن أيضاً للإرشاد مساعدة الموظفين في التعامل مع المشاكل الشخصية." (ترجمتنا)

نستنتج من هذا أن تحسين أداء الموظفين يتطلب اتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة، ويمكن للإرشاد أن يلعب دوراً هاماً في تعزيز أداء الموظفين ومساعدتهم في التغلب على المشاكل الشخصية التي قد تؤثر على أدائهم في العمل.

باعتقاد مرحلة الفهم رفة البحث التوثيقي لكرستين دوريو نجد مصطلح Counselling

يعرف في اللغة المصدر بـ

“the job or process of listening to someone and giving that person advice about their problems” (Counselling | English meaning - Cambridge Dictionary تاريخ الزيارة 15 ماي 2024)

"العمل أو العملية التي تتضمن الاستماع إلى شخص ما وتقديم المشورة له حول مشاكله."  
(ترجمتنا)

نستنتج من هذا التعريف أنه يتمثل في الاستماع إلى شخص ما وتقديم النصائح له بشأن مشاكله.

### في المعاجم الثنائية اللغة:

اعتمادا على قاموس Al-Muhit Oxford Study Dictionary (English-Arabic) المصطلح المقابل لـ counselling في اللغة العربية هو: الإرشاد.

### في اللغة الهدف :

تعريف مصطلح الإرشاد في اللغة العربية :

"الإرشاد هو عملية تقديم الدعم والمشورة للأفراد للتعامل مع مشاكلهم الشخصية أو المهنية. يتضمن الإرشاد الاستماع بعناية للمشكلات التي يواجهها الفرد وتقديم النصائح والتوجيهات للمساعدة في حلها أو التعامل معها بطريقة أكثر فعالية."

نستنتج من هذا أن الإرشاد هو عملية تقديم الدعم والمشورة للأفراد لمساعدتهم في التعامل مع مشاكلهم الشخصية أو المهنية. يتضمن الإرشاد الاستماع بعناية للمشكلات التي يواجهها الفرد وتقديم النصائح والتوجيهات للمساعدة في حلها أو التعامل معها بطريقة أكثر فعالية.

بعد عملية البحث التوثيقي وقع اختيارنا على مصطلح الإرشاد الذي نعتقد أنه المناسب والأسلوب المستعمل في الترجمة هو أسلوب التكافؤ الذي يدخل ضمن أساليب فيني وداريلني.

## 4-ترجمة المدونة:

## Theme 1

**Human resources management***Deseré Kokt***1. Introduction**

The hospitality industry is about people – customers on the one hand and employees on the other. As employees are responsible for service delivery and interacting with paying customers it is imperative that human resources issues in hospitality establishments receive special attention. The aim of this theme is to explain the basics of human resources management and to also refer to Sectoral Determination 14 of the Basic Conditions of Employment Act (75 of 1997) that governs the basic employment conditions of workers in the hospitality industry.

**2. Human resources management in the hospitality industry**

Any hospitality establishment is as good as its staff, and building long term relationships with customers is an essential activity. This implies that employees represent the competitive advantage of hospitality establishments. The challenges the hospitality industry face in the South African context is very similar to that in the international domain, and the industry has even been identified as a “high risk and problem sector” by the Department of Labour (BUSA, 2010:3). This is mainly due to the numerous inherent challenges like long hours, working at night, weekends or holidays in a strenuous and often hectic work environment and work-life conflict, as well as the skills required from hospitality employees. The skills required from hospitality employees are varied and involve both technical (like laying tables and preparing food) and professional (like friendliness and patience) skills that transfer into the relationship dimension where a collegial relationship is established between staff and customers.

As the service sector continues to grow, and more expectations are placed on the delivery of services, a more pronounced emphasis is placed on managing human resources. Human resources management has become exceedingly

## الموضوع 1

## إدارة الموارد البشرية

ديسير كوكت

## 1. مقدمة

تدور صناعة الضيافة حول الأشخاص - العملاء من ناحية والموظفين من ناحية أخرى. نظرًا لأن الموظفين مسؤولون عن تقديم الخدمات والتفاعل مع العملاء المدفوعين، فمن الضروري أن تحظى قضايا الموارد البشرية في مؤسسات الضيافة باهتمام خاص. والهدف من هذا الموضوع هو شرح أساسيات إدارة الموارد البشرية والإشارة أيضا إلى القرار القطاعي رقم 14 من قانون الشروط الأساسية للعمالة (75 لعام 1997) الذي يحكم ظروف العمل الأساسية للعاملين في صناعة الضيافة.

## 2. إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة

إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة أي مؤسسة ضيافة جيدة بقدر جودة موظفيها، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء هو نشاط أساسي. وهذا يعني أن الموظفين يمثلون الميزة التنافسية لمؤسسات الضيافة. إن التحديات التي تواجهها صناعة الضيافة في سياق جنوب إفريقيا مشابهة جدًا للتحديات في المجال الدولي، وقد تم تحديد الصناعة على أنها «قطاع عالي المخاطر والمشاكل» من قبل وزارة العمل (BUSA, 2010:3)، ويرجع ذلك أساسًا إلى التحديات العديدة المتأصلة مثل ساعات العمل الطويلة أو العمل ليلاً أو عطلات نهاية الأسبوع أو العطلات في بيئة عمل شاقة وغالبًا ما تكون محمومة بالصراع بين العمل والحياة، بالإضافة إلى المهارات المطلوبة من موظفي الضيافة. المهارات المطلوبة من موظفي الضيافة متنوعة وتشمل المهارات الفنية (مثل وضع الطاولة وإعداد الطعام) والمهارات المهنية (مثل الود والصبر) التي تنتقل إلى بعد العلاقة حيث يتم إنشاء علاقة جماعية بين الموظفين والعملاء المتخصصين ومن الضروري أن يلتزم المديرين على جميع المستويات بممارسات الموارد البشرية السليمة .

*Deseré Koko* | Theme 1

specialised and it is imperative that managers at all levels adhere to sound human resources practices.

Human resources management deals with all the people-related matters in an establishment. As the hospitality industry is about people, all hospitality managers will have responsibilities that involve dealing with human resources.

Any form of human resources planning should be done at a strategic level and these decisions will influence the following human resources functions and actions:

- After the strategic human resources needs of an establishment have been established, it is important to analyse what the organisation needs in terms of knowledge, skills and competencies for the various positions it has to offer. This is done through **job analysis**.
- Based on job analysis, **recruitment** implies the search for suitable candidates for particular positions. Recruitment can be internal (like referrals and internal advertisements) or external (like recruitment agencies and newspaper advertisements).
- **Selection** implies selecting the most suitable candidate for a particular position based on the knowledge, skills and competencies of the candidate. Selection is usually done through the selection interview.
- **Hiring** is the process of making a candidate an offer of employment and officially employing the person.
- **Induction**, also known as socialisation, is the process of ensuring that an employee becomes acquainted with the organisation, as well as what is expected in terms of performance and behaviour.
- Through **placement** candidates are put in specific positions (this can be in the form of hiring a new employee or redeploying an existing employee). The correct placement of staff is essential to ensure that employees perform the jobs they are suited for and qualified to perform.
- **Employee training** usually involves job related learning that is provided by an employer with the aim of improving employee's skills, knowledge and attitudes so they can perform their duties according to set standards.
- **Employee education** concerns the preparation of an employee for a job different to what the person is currently holding. Education is a continuous process of growth and development.

## ديسير كوكت | الموضوع 1

وتتناول إدارة الموارد البشرية جميع المسائل المتصلة بالأفراد في المؤسسة. نظرًا لأن صناعة الضيافة تدور حول الأشخاص، لذا سيتحمل جميع مديري الضيافة مسؤوليات تتضمن التعامل مع الموارد البشرية.

وينبغي القيام بأي شكل من أشكال تخطيط الموارد البشرية على مستوى استراتيجي، وستؤثر هذه القرارات على مهام وإجراءات الموارد البشرية التالية:

- بعد تحديد الاحتياجات الاستراتيجية من الموارد البشرية لمؤسسة ما، من المهم تحليل ما تحتاجه المنظمة من معارف ومهارات وكفاءات لمختلف الوظائف التي تتيحها. يتم ذلك من خلال **تحليل الوظائف**.

- استنادا إلى تحليل الوظائف، ينطوي **التوظيف** على البحث عن مرشحين مناسبين لشغل وظائف معينة. يمكن أن يكون التوظيف داخليًا (مثل الإحالات والإعلانات الداخلية) أو خارجيًا (مثل وكالات التوظيف وإعلانات الصحف).

- ينطوي **الاختيار** على اختيار المرشح الأنسب لمنصب معين استنادا إلى معارف المرشح ومهاراته وكفاءاته. عادة ما يتم الاختيار من خلال مقابلة الاختيار.

- **التوظيف** هو عملية تقديم عرض عمل للمرشح وتوظيف الشخص رسميًا.

- **التعريف**، المعروف أيضا باسم التنشئة الاجتماعية، هو عملية ضمان معرفة الموظف بالمنظمة، وكذلك ما هو متوقع من حيث الأداء والسلوك.

- من خلال **التنسيب**، يتم تعيين المرشحين في وظائف محددة (يمكن أن يكون ذلك في شكل تعيين موظف جديد أو نقل موظف موجود).

التنسيب الصحيح للموظفين ضروري لضمان أن يكون الموظفون يؤدون الوظائف المناسبة لهم والمؤهلين لأدائها.

- يشمل **تدريب الموظفين** عادة التعلم المتصل بالعمل الذي يقدمه رب العمل بهدف تحسين مهارات الموظفين ومعارفهم ومواقفهم حتى يتمكنوا من أداء واجباتهم وفقا للمعايير المحددة.

- يتعلق **تعليم الموظفين** بإعداد موظف لوظيفة مختلفة عما يشغله الشخص حاليا. والتعليم عملية مستمرة للنمو والتنمية.

## Human resources management

- **Human resources development** is a learning experience mostly organised by an employer, usually for a specific period in order to improve the performance of an employee or enhance personal growth.
- **Coaching** is when someone is under the tutelage of an experienced person that can provide immediate feedback on what is expected from an employee.
- As organisations need to accomplish certain objectives, it is crucial that employees are able to work as a team. **Team building** activities are essential in eliciting unified efforts from employees.
- It is essential that the performance of employees should be evaluated on a regular basis. **Performance evaluation** should be fairly and consistently applied to ensure that the performance of employees is adequately measured.
- If employee performance is not up to standard there should be certain remedial actions that can assist employees in improving their performance. **Counselling** can be used to assist employees in enhancing their performance. Counselling can also assist employees in coping with personal problems.
- In order to attract and retain suitable and aptly qualified human resources, an organisation needs to fairly and adequately reward its employees through a system of **compensation management**.
- **Incentive compensation** constitutes an additional reward for outstanding efforts on the part of the employee. Incentives are usually financially based.
- **Benefits** offered to employees are usually linked to employment and could be regarded as an indirect form of compensation. Benefits can include aspects such as retirement plans or accident and life insurance.
- **Information technology** for managing salary administration is an important tool in managing the administrative issues related to the payroll. Programmes such as Sage's VIP Payroll are widely used.
- **Discipline** is an integral part of the functioning of an organisation and is crucial in the smooth running of an organisation.
- Through **employee wellness programmes** management show that they care for the wellbeing of their employees. Employees who are able to cope with work-related and personal challenges are likely to perform better at their jobs.

## إدارة الموارد البشرية

- **تنمية الموارد البشرية** هي تجربة تعليمية ينظمها في الغالب صاحب العمل، عادة لفترة محددة من أجل تحسين أداء الموظف أو تعزيز النمو الشخصي.
- **التدريب** هو عندما يكون شخص ما تحت وصاية إمامون متمرس يقدم خدعة فورية على ما هو متوقع
- نظرًا لأن المنظمات بحاجة إلى تحقيق أهداف معينة، فمن الأهمية بمكان أن يتمكن الموظفون من **العمل كفريق**. تعتبر أنشطة بناء الفريق ضرورية في استنباط جهود موحدة من الموظفين.
- من الضروري تقييم أداء الموظفين على أساس منتظم. وينبغي تطبيق تقييم الأداء بإنصاف واتساق لضمان قياس أداء الموظفين قياسًا كافيًا.
- إذا لم يكن أداء الموظف على مستوى المعايير، فيجب أن تكون هناك إجراءات علاجية معينة يمكن أن تساعد الموظفين على تحسين أدائهم. يمكن استخدام المشورة لمساعدة الموظفين في تحسين أدائهم. يمكن أن تساعد المشورة أيضًا الموظفين في التعامل مع المشاكل الشخصية.
- من أجل اجتذاب الموارد البشرية المناسبة والمؤهلة تأهيلًا مناسبًا والاحتفاظ بها، يتعين على المنظمة أن تكافئ موظفيها على نحو عادل وكاف من خلال نظام **إدارة التعويضات**.
- يشكل **التعويض بالحوافز** مكافأة إضافية على الجهود المعلقة التي يبذلها الموظف. عادة ما تكون الحوافز ذات أساس مالي
- **الاستحقاقات المقدمة** إلى الموظفين ترتبط عادة بالعمل ويمكن اعتبارها شكلًا غير مباشر من أشكال التعويض. يمكن أن تشمل الاستحقاقات جوانب مثل خطط التقاعد أو التأمين ضد الحوادث والحياة.
- **تكنولوجيا المعلومات** لإدارة المرتبات أداة هامة في إدارة المسائل الإدارية المتصلة بكشوف المرتبات. يتم استخدام برامج مثل كشوف رواتب كبار الشخصيات في Sage على نطاق واسع.
- **الانضباط** جزء لا يتجزأ من عمل المنظمة وهو حاسم في حسن سير عمل المنظمة.
- من خلال إدارة **برامج صحة الموظفين** تظهر أنهم يهتمون برفاهية موظفيهم. من المرجح أن يؤدي الموظفون القادرون على التعامل مع التحديات المتعلقة بالعمل والشخصية أداءً أفضل في وظائفهم.

- **Labour relations** is concerned with the relations between employer(s) (and/or manager(s) as the representative of the employer) and employees (and/or their representatives such as a trade union).
- The manner in which employees are treated has bearing on their levels of **motivation**. The various theories that attempt to explain this concept provide insight into how individuals perform on an individual level and what motivates them to excel at their jobs.
- **Talent management** is a holistic approach to human resources planning aimed at enhancing organisational capability through a range of human resources interventions like, for example, training.

Human resources practices and principles must be an integral part of a strategic plan that line managers can use in their day-to-day interactions with employees. Due to the inherent challenges of working in the hospitality industry it is imperative that suitably qualified staff is retained and developed. Staff turnover (the rate at which employees leave the organisation) and talent management are constant issues that needs to be managed. Training has been found to be a good buffer against employees leaving an organisation and training is positively related to job satisfaction and retention. This supports the importance of sound human resources practices in hospitality establishments.

This does not always happen, as found by an inspection of 2 622 hospitality establishments by the Department of Labour. A number of establishments were noncompliant with regard to the following (BUSA, 2010:3):

- **Minimum wages:** Employers were unaware of annual increases, resulting in the underpayment of employees.
- **Tips and commission:** Employers neglected to pay employees the minimum wage in the event of their commissions amounting to less than the minimum wage.
- **Wage calculation:** Employers tended to calculate wages on a monthly basis, not taking into consideration overtime worked and their relevant payments.
- **Information concerning pay:** Payslips did not contain details regarding public holidays and overtime worked.
- **Deductions:** Employers illegally deducted a percentage of employees' earnings as security for uniforms issued.
- **Written particulars of employment:** Employers neglected to provide employees with copies of their employment contracts, resulting in the employees being confused about the terms of the contract.

## ديسير كوكت | الموضوع 1

- وتعنى **علاقات العمل** بالعلاقات بين رب العمل (أرباب العمل) (و/أو المديرين (المديرين) بصفتهم ممثلين لرب العمل) والعاملين (و/أو ممثليهم مثل النقابات).
- تؤثر الطريقة التي يعامل بها الموظفون على مستويات **دوافعهم**. توفر النظريات المختلفة التي تحاول شرح هذا المفهوم نظرة ثاقبة حول كيفية أداء الأفراد على المستوى الفردي وما الذي يحفزهم على التفوق في وظائفهم.
- **إدارة المواهب** نهج شامل لتخطيط الموارد البشرية يهدف إلى تعزيز القدرة التنظيمية من خلال مجموعة من التدخلات في مجال الموارد البشرية مثل التدريب.
- يجب أن تكون ممارسات ومبادئ الموارد البشرية جزءًا لا يتجزأ من خطة استراتيجية يمكن للمديرين التنفيذيين استخدامها في تفاعلاتهم اليومية مع الموظفين. نظرًا للتحديات الكامنة في العمل في صناعة الضيافة، من الضروري الاحتفاظ بالموظفين المؤهلين بشكل مناسب وتطويرهم.
- دوران الموظفين (معدل مغادرة الموظفين للمنظمة) وإدارة المواهب هي قضايا ثابتة يجب إدارتها. تم العثور على التدريب ليكون حاجزًا جيدًا ضد الموظفين الذين يغادرون المنظمة ويتعلق التدريب بشكل إيجابي بالرضا عن العمل والاحتفاظ به. وهذا يدعم أهمية الممارسات السليمة للموارد البشرية في مؤسسات الضيافة.
- وهذا لا يحدث دائماً، كما يتبين من تفتيش وزارة العمل لمؤسسات الضيافة 2 622. لم يمثل عدد من المؤسسات لما يلي:
- الحد الأدنى للأجور: لم يكن أرباب العمل على علم بالزيادات السنوية، مما أدى إلى انخفاض أجور الموظفين.
- النصائح والعمولة: أهمل أرباب العمل دفع الحد الأدنى للأجور للموظفين في حالة ما إذا كانت عمولاتهم أقل من الحد الأدنى للأجور.
- حساب الأجور: يميل أرباب العمل إلى حساب الأجور على أساس شهري، دون مراعاة العمل الإضافي والمدفوعات ذات الصلة.
- المعلومات المتعلقة بالأجور: لم تتضمن كشوف المرتبات تفاصيل عن أيام العطل الرسمية والعمل الإضافي.
- الخصومات: خصم أرباب العمل بشكل غير قانوني نسبة مئوية من إيرادات الموظفين كضمان للزي الرسمي الصادر.
- التفاصيل الخطية للعمالة: أهمل أرباب العمل تزويد الموظفين بنسخ من عقود عملهم، مما أدى إلى الخلط بين الموظفين وشروط العقد.

## Human resources management

- Rest periods: Employees were required to work double shifts with only a four-hour break in between shifts, in contravention of the Basic Conditions of Employment Act, which requires a 12-hour break in between shifts.
- Sunday work: Employers were paying normal wages for Sundays worked, instead of the legally required x1.5 rate.
- Night work: Employers did not compensate employees appropriately for hours worked at night.
- UIF: Most cases involved the employers being unable to provide proof of payment to the Unemployment Insurance Fund (UIF) and employees not being registered for UIF.

These could be regarded as serious transgressions which could impact on the morale of employees. It is therefore necessary for hospitality establishments to comply with legislation.

### 3. Basic Conditions of Employment Act (75 of 1997): Sectoral Determination 14: Hospitality Sector, South Africa

The Basic Conditions of Employment Act (75 of 1997): Sectoral Determination 14: Hospitality Sector applies to all employees and employers in the hospitality sector in South Africa. The hospitality sector is described as any establishment that provides accommodation in a hotel, motel, inn, resort, game lodge, hostel, guest house, guest farm or bed and breakfast establishment. This applies to short stay accommodation, self-catering, timeshares, camping and caravan parks, restaurants, pubs, taverns, cafes, tearooms, coffee shops, fast food outlets, snack bars and all forms of catering.

The aim of this section is to provide an overview of the most important aspects of the sectorial determination.

#### *Minimum wages*

According to the amended Sectoral Determination 14 the following minimum wages apply:

## إدارة الموارد البشرية

فترات الراحة: يُطلب من الموظفين العمل في نوبتين مع استراحة لمدة أربع ساعات فقط بين النوبات، بما يتعارض مع قانون الشروط الأساسية للتوظيف، والذي يتطلب استراحة لمدة 12 ساعة بين النوبات.

• العمل يوم الأحد: كان أصحاب العمل يدفعون أجورًا عادية لأيام الأحد، بدلاً من معدل 1.5x المطلوب قانونًا.

• العمل الليلي: لم يعوض أرباب العمل الموظفين بشكل مناسب عن ساعات العمل في الليل.

• وحدة الاستخبارات المالية: تضمنت معظم الحالات عدم تمكن أرباب العمل من تقديم دليل على الدفع لصندوق التأمين ضد البطالة وعدم تسجيل الموظفين في وحدة الاستخبارات المالية. يمكن اعتبار هذه تجاوزات خطيرة يمكن أن تؤثر على معنويات الموظفين. ولذلك من الضروري أن تمتثل مؤسسات الضيافة للتشريعات.

## 3. قانون شروط العمل الأساسية (75 سنة 1997):

## التحديد القطاعي 14: قطاع الضيافة، جنوب إفريقيا

## قانون الشروط الأساسية للعمال (75 سنة 1997): التحديد القطاعي

14: ينطبق قطاع الضيافة على جميع الموظفين وأرباب العمل في قطاع الضيافة في جنوب إفريقيا. يوصف قطاع الضيافة بأنه أي مؤسسة توفر الإقامة في فندق أو فندق أو نزل أو منتجع أو نزل ألعاب أو نزل أو بيت ضيافة أو مزرعة ضيوف أو مبيت أو مؤسسة إفطار. ينطبق هذا على الإقامة القصيرة، والخدمة الذاتية، والمشاركة بالوقت، والتخييم ومنتزهات القوافل، والمطاعم، والحانات، والحانات، والمقاهي، وغرف الشاي، والمقاهي، ومنافذ الوجبات السريعة، وبارات الوجبات الخفيفة وجميع أشكال تقديم الطعام.

والهدف من هذا الفرع هو تقديم لمحة عامة عن أهم جوانب التحديد القطاعي

## الحد الأدنى للأجور

ووفقا للقرار القطاعي 14 المعدل، ينطبق الحد الأدنى للأجور التالي:

## Deseré Koko | Theme 1

**TABLE 1** Minimum wage for employers with less than 10 employees

1 July 2013 to 30 June 2014			1 July 2014 to 30 June 2015			1 July 2015 to 30 June 2016		
Monthly	Weekly	Hourly	Monthly	Weekly	Hourly	Monthly	Weekly	Hourly
R2415.86	R557.55	12.39	Previous minimum wage + CPI* + 1.5%			Previous minimum wage + CPI* + 1.5%		
			* The CPI to be utilised is the CPI (excluding owner's equivalent rent) as made available by Statistics South Africa six weeks prior to 10 June 2015.			** The CPI to be utilised is the CPI (excluding owner's equivalent rent) as made available by Statistics South Africa six weeks prior to 10 June 2015.		

**TABLE 2** Minimum wage for employers with more than 10 employees

1 July 2013 to 30 June 2014			1 July 2014 to 30 June 2015			1 July 2015 to 30 June 2016		
Monthly	Weekly	Hourly	Monthly	Weekly	Hourly	Monthly	Weekly	Hourly
R2692.74	R621.45	R13.81	Previous minimum wage + CPI* + 1.5%			Previous minimum wage + CPI* + 1.5%		
			* The CPI to be utilised is the CPI (excluding owner's equivalent rent) as made available by Statistics South Africa six weeks prior to 10 June 2015.			** The CPI to be utilised is the CPI (excluding owner's equivalent rent) as made available by Statistics South Africa six weeks prior to 10 June 2015.		

It is also stipulated by the amended determination that should an employer provide an employee with a uniform the employer shall not require payment for the uniform in any way.

*Hours of work*

- An employer may not require an employee to work more than:
  - 45 hours per week;
  - Nine hours per day if the employee works for five days or less, or eight hours if the employee works more than five days per week.

*Overtime*

- An employer may not require or permit an employee to:
- work overtime except in accordance with the agreement between the employer and employee;
  - to work more than 10 hours overtime;
  - to work more than 12 hours, including overtime, per day.

ديسير كوكت | الموضوع 1

الجدول 1 الحد الأدنى للأجور لأصحاب العمل الذين لديهم أقل من 10 موظفين

ساعيا أسبوعيا شهريا	ساعيا أسبوعيا شهريا	ساعيا أسبوعيا شهريا	ساعيا أسبوعيا شهريا
R2415.86 R557.55 12.39	1.5 +	الحد الأدنى السابق للأجور + CPI	الحد الأدنى السابق للأجور + CPI + 1.5
Y	مؤشر أسعار المستهلك الذي سيتم استخدامه هو مؤشر أسعار المستهلكين ( باستثناء الإيجار المعادل للمالك ) كما إتاحتها هيئة إحصاءات جنوب أفريقيا قبل ستة أسابيع من 10 يونيو 2015	مؤشر أسعار المستهلك الذي سيتم استخدامه هو مؤشر أسعار المستهلكين ( باستثناء الإيجار المعادل للمالك ) كما إتاحتها هيئة إحصاءات جنوب أفريقيا قبل ستة أسابيع من 10 يونيو 2015	مؤشر أسعار المستهلك الذي سيتم استخدامه هو مؤشر أسعار المستهلكين ( باستثناء الإيجار المعادل للمالك ) كما إتاحتها هيئة إحصاءات جنوب أفريقيا قبل ستة أسابيع من 10 يونيو 2015

الحد الأدنى للأجور لأصحاب العمل الذين لديهم أكثر من 10 موظفين

ساعيا أسبوعيا شهريا	ساعيا أسبوعيا شهريا	ساعيا أسبوعيا شهريا	ساعيا أسبوعيا شهريا
R2692.74 R621.45 R13.81	1.5 +	الحد الأدنى السابق للأجور + CPI	الحد الأدنى السابق للأجور + CPI + 1.5
من 1 يوليو 2013 إلى 30 يونيو 2014	من 1 يوليو 2014 إلى 30 يونيو 2015	من 1 يوليو 2014 إلى 30 يونيو 2015	من 1 يوليو 2015 إلى 30 يونيو 2016
مؤشر أسعار المستهلك الذي سيتم استخدامه هو مؤشر أسعار المستهلكين ( باستثناء الإيجار المعادل للمالك ) كما إتاحتها هيئة إحصاءات جنوب أفريقيا قبل ستة أسابيع من 10 يونيو 2015	مؤشر أسعار المستهلك الذي سيتم استخدامه هو مؤشر أسعار المستهلكين ( باستثناء الإيجار المعادل للمالك ) كما إتاحتها هيئة إحصاءات جنوب أفريقيا قبل ستة أسابيع من 10 يونيو 2015	مؤشر أسعار المستهلك الذي سيتم استخدامه هو مؤشر أسعار المستهلكين ( باستثناء الإيجار المعادل للمالك ) كما إتاحتها هيئة إحصاءات جنوب أفريقيا قبل ستة أسابيع من 10 يونيو 2015	مؤشر أسعار المستهلك الذي سيتم استخدامه هو مؤشر أسعار المستهلكين ( باستثناء الإيجار المعادل للمالك ) كما إتاحتها هيئة إحصاءات جنوب أفريقيا قبل ستة أسابيع من 10 يونيو 2015

كما ينص القرار المعدل على أنه إذا قدم رب العمل للموظف زياً موحداً، فلن يشترط صاحب العمل دفع ثمن الزي الرسمي بأي شكل من الأشكال.

**ساعات العمل**

- لا يجوز لصاحب العمل أن يطلب من الموظف أن يعمل أكثر من: -45 ساعة في الأسبوع ؛ -تسع ساعات في اليوم إذا عمل العامل لمدة خمسة أيام أو أقل، أو ثماني ساعات إذا عمل العامل أكثر من خمسة أيام في الأسبوع.

**العمل الإضافي**

- لا يجوز لصاحب العمل أن يطلب أو يسمح للموظف بما يلي:
- العمل الإضافي إلا وفقاً للاتفاق المبرم بين صاحب العمل والموظف ؛ -العمل أكثر من 10 ساعات إضافية ؛ -العمل أكثر من 12 ساعة في اليوم، بما في ذلك العمل الإضافي.

## Human resources management

*Payment of overtime*

- An employer must pay an employee at least 1.5 times the employee's wage for overtime worked;
- Despite clause 1 an agreement may provide for an employer to:
  - pay an employee not less than the employees ordinary wage for overtime worked and grant the employee at least 30 minutes' time off on full pay for every hour of overtime worked;
  - grant an employee at least 90 minutes paid time off for every hour of overtime worked.
- An employer must grant an employee paid time off in terms of subclause 2 within one month of the employee becoming entitled to it.
- An agreement in writing may increase the period contemplated by subclause 3 to twelve months.

*Compressed working week*

- An agreement in writing may require or permit an employee to work up to twelve hours per day, inclusive of meal intervals.
- An agreement in terms of subclause 1 may not permit an employee to work:
  - more than 45 ordinary hours per week;
  - more than 10 hours overtime;
  - more than five days per week.

*Work on Sundays*

- An employer must pay an employee that works on Sunday at double the employees wage for each hour worked, unless the employee normally works on a Sunday, in which case 1.5 times the employee's wage applies.
- If the payment calculated in terms of subclause 1 is less than the employee's daily wage the employee must receive the daily wage.
- Despite subclauses 1 and 2 an agreement may permit an employer to grant an employee who works on a Sunday paid time off equivalent to the difference in value between the pay received by the employee for working on a Sunday and the pay the employee is entitled to in terms of subclauses 1 and 2.

*Night work*

- Night work means work performed after 18:00 and before 06:00 the next day.

## إدارة الموارد البشرية

## دفع العمل الإضافي

- يجب على رب العمل أن يدفع للموظف ما لا يقل عن 1.5 ضعف أجر الموظف عن العمل الإضافي ؛
- على الرغم من البند 1، يجوز أن ينص الاتفاق على أن يقوم رب العمل بما يلي:
- دفع أجر لا يقل عن أجر الموظفين العادي عن العمل الإضافي ومنح الموظف إجازة لمدة 30 دقيقة على الأقل بأجر كامل عن كل ساعة عمل إضافي ؛
- منح الموظف إجازة مدفوعة الأجر لمدة 90 دقيقة على الأقل عن كل ساعة عمل إضافي.
- يجب على رب العمل منح الموظف إجازة مدفوعة الأجر من حيث البند الفرعي 2 في غضون شهر واحد من استحقاق الموظف لها.
- يجوز للاتفاق الكتابي أن يزيد الفترة المتوخاة في الفقرة الفرعية 3 إلى اثني عشر شهرا.

## أسبوع عمل حافل

- قد يتطلب الاتفاق المكتوب أو يسمح للموظف بالعمل لمدة تصل إلى اثني عشر ساعة في اليوم، بما في ذلك فترات الوجبات.
- لا يجوز أن يسمح الاتفاق في إطار البند الفرعي 1 للعامل بالعمل:
- أكثر من 45 ساعة عادية في الأسبوع ؛
- أكثر من 10 ساعات إضافية ؛
- أكثر من خمسة أيام في الأسبوع.

## العمل أيام الأحد

- يجب على صاحب العمل أن يدفع للموظف الذي يعمل يوم الأحد ضعف أجر الموظف عن كل ساعة عمل، ما لم يكن الموظف يعمل عادة يوم الأحد، وفي هذه الحالة ينطبق 1.5 ضعف أجر الموظف
- إذا كانت المدفوعات المحسوبة من حيث الشرط الفرعي، فأنا أقل من الأجر اليومي للموظف، فيجب أن يحصل الموظف على الأجر اليومي.
- على الرغم من البندين الفرعيين 1 و2، قد يسمح الاتفاق لصاحب العمل بمنح موظف يعمل يوم الأحد إجازة مدفوعة الأجر تعادل الفرق في القيمة بين الأجر الذي يتقاضاه الموظف عن العمل يوم الأحد والأجر الذي يحق للموظف الحصول عليه من حيث البندين الفرعيين 1 و2

## العمل الليلي

- العمل الليلي يعني العمل بعد الساعة 18:00 وقبل الساعة 6:00 في اليوم التالي.

*Deseré Koki | Theme 1*

- An employer may require or permit an employee to perform night work if so agreed if:
  - an employee is compensated by the payment of an allowance, which may be a shift allowance or by reducing working hours;
  - transport is available between the employee's residence and the workplace;
  - the transport cost is more than the daily cost to the employee the employer who requires an employee to perform night work must subsidise such an employee for transport expenses.
- An employer who requires an employee to perform work on a regular basis after 23:00 and before 06:00 the next day must:
  - inform the employee in writing or verbally of any health hazards associated with the work that needs to be performed;
  - at the request of the employee undergo a medical examination.
  - transfer the employee to suitable day work within a reasonable time.

*Meal intervals*

- An employer must give an employee that works continuously for more than five hours a meal interval of at least one continuous hour.
- During a meal interval an employee may be required or permitted to perform only duties that cannot be left unattended and cannot be performed by another employee.
- An employee must be paid:
  - for a meal interval in which the employee is required to be available for work;
  - for any portion of a meal interval that is in excess of 75 minutes, unless the employee lives on the premises at which the workplace is situated;
  - for the purpose of subclause 1 work is continuous unless it is interrupted by a meal interval of at least 60 minutes.
- Any agreement in writing may:
  - reduce the meal interval to not less than 30 minute;
  - dispense with a meal interval for an employee that works fewer than six hours a day.

## ديسير كوكت | الموضوع 1

- يجوز لصاحب العمل أن يطلب أو يسمح للموظف بأداء عمل ليلي إذا وافق على ذلك:
- تعويض الموظف بدفع بدل يمكن أن يكون علاوة نوبة أو بتخفيض ساعات العمل ؛
- النقل متاح بين مسكن الموظف ومكان العمل ؛
- تكلفة النقل هي أكثر من التكلفة اليومية التي يتحملها الموظف الذي يطلب من الموظف أداء عمل ليلي يجب أن يدعم هذا الموظف لتغطية نفقات النقل.
- يجب على رب العمل الذي يطلب من الموظف القيام بعمل منتظم بعد الساعة 23:00 وقبل الساعة 6:00 من اليوم التالي:
- إبلاغ الموظف كتابة أو شفها بأي مخاطر صحية مرتبطة بالعمل الذي يتعين القيام به ؛
- بناء على طلب الموظف يخضع لفحص طبي.
- نقل الموظف إلى عمل يومي مناسب في غضون فترة زمنية معقولة.

**فترات الوجبات**

- يجب على صاحب العمل أن يمنح الموظف الذي يعمل باستمرار لأكثر من خمس ساعات فترة وجبة لا تقل عن ساعة واحدة متواصلة.
- خلال فترة تناول الطعام، قد يُطلب من الموظف أو يُسمح له بأداء واجبات فقط لا يمكن تركها دون رقابة ولا يمكن أن يؤديها موظف آخر.
- يجب أن يتقاضى الموظف أجرا:
- فترة وجبة يشترط فيها أن يكون الموظف متاحا للعمل ؛
- بالنسبة لأي جزء من فترة وجبة تتجاوز 75 دقيقة، ما لم يكن الموظف يعيش في المبنى الذي يوجد فيه مكان العمل؛
- لأغراض البند الفرعي 1، يكون العمل مستمرا إلا إذا انقطع بفترة وجبة لا تقل عن 60 دقيقة.
- يجوز لأي اتفاق مكتوب:
- تقليل فترة الوجبة إلى ما لا يقل عن 30 دقيقة؛
- استغناء عن فترة وجبة للموظف الذي يعمل أقل من ست ساعات في اليوم.

## Human resources management

*Daily and weekly rest periods*

- An employer must grant an employee:
  - a daily rest period of at least twelve consecutive hours between ending work and starting work the next day;
  - a weekly rest period for at least thirty-six consecutive hours which, unless otherwise agreed, must include a Sunday.
- A daily rest period in terms of subclause 1 (a) may, by written agreement, be reduced to 10 hours for an employee:
  - that lives where the workplace is situated; and
  - whose meal interval lasts for at least three hours.
- Despite subclause 1(b) an agreement in writing may provide for a rest period of at least sixty consecutive hours every second week.

*Public holidays*

- An employer may not require an employee to work on a public holiday, except by mutual agreement.
- If a public holiday falls on a day the employee normally works an employer must pay:
  - an employee that does work on a public holiday at least what the employee would have earned for a day's work;
  - an employee that does work on a public holiday at least double the employee's wages.
- If a shift worked by an employee falls on a public holiday and another day, the entire shift is deemed to have been worked on the public holiday, but if the greater part of the shift was worked on the other day the whole shift is deemed to be worked on the other day.
- A public holiday may be exchanged for any other day.

*Annual leave*

- An employer must grant an employee:
  - at least three weeks' (21 consecutive days) leave with full pay for every twelve months of employment;
  - by agreement, at least one day of annual leave for every 17 days worked;
  - by agreement, one hour of annual leave for every 17 hours worked.

## إدارة الموارد البشرية

### فترات الراحة اليومية والأسبوعية

- يجب على رب العمل أن يمنح الموظف ما يلي:
- فترة راحة يومية لا تقل عن اثنتي عشرة ساعة متتالية بين إنهاء العمل وبدء العمل في اليوم التالي ؛
- فترة راحة أسبوعية لا تقل عن ست وثلاثين ساعة متتالية يجب أن تشمل يوم أحد، ما لم يتفق على خلاف ذلك.
- يجوز تخفيض فترة الراحة اليومية من حيث البند الفرعي 1 (أ)، بموجب اتفاق مكتوب، إلى 10 ساعات للموظف:
- التي تعيش في مكان العمل ؛
- التي تستمر فترة وجبتها لمدة ثلاث ساعات على الأقل.
- على الرغم من الفقرة الفرعية 1 (ب)، يجوز أن ينص الاتفاق المكتوب على فترة راحة لا تقل عن ستين ساعة متتالية كل أسبوعين.

### العطلات الرسمية

- لا يجوز لصاحب العمل أن يطلب من الموظف العمل في عطلة رسمية، إلا بالاتفاق المتبادل.
- إذا وقعت عطلة رسمية في يوم يعمل فيه الموظف عادة، يجب على صاحب العمل أن يدفع:
- الموظف الذي يعمل في عطلة رسمية على الأقل ما كان سيكسبه الموظف مقابل يوم عمل ؛
- موظف يعمل في عطلة رسمية ضعف أجر الموظف على الأقل.
- إذا كانت الوردية التي يعمل بها الموظف تقع في عطلة رسمية ويوم آخر، فيعتبر أن الوردية بأكملها قد عملت في عطلة رسمية، ولكن إذا تم عمل الجزء الأكبر من الوردية في اليوم الآخر، فإن الوردية بأكملها تعتبر أنها تعمل في اليوم الآخر.
- يمكن استبدال عطلة رسمية بأي يوم آخر.

### الإجازة السنوية

- يجب على رب العمل أن يمنح الموظف ما يلي:
- إجازة مدتها ثلاثة أسابيع على الأقل (21 يوما متتاليا) بأجر كامل عن كل اثني عشر شهرا من العمل ؛
- بالاتفاق، يوم واحد على الأقل من الإجازة السنوية لكل 17 يوما من أيام العمل ؛
- بالاتفاق، ساعة إجازة سنوية لكل 17 ساعة عمل.

*Deseré Koko* | Theme 1

- An employer must grant an employee an additional day of paid leave if a public holiday falls on a day during the employee's annual leave on which the employee would otherwise have worked.
- An employer must grant:
  - annual leave not later than six months after the end of the annual leave cycle;
  - the leave earned in one year over a continuous period if requested by the employee.
- An employer may not pay an employee instead of granting paid leave, except on termination of employment.

*Sick leave*

- The 'sick leave cycle' means the period of 36 months employment with the same employer.
- During sick leave the employee is entitled to an amount of paid sick leave equal to the amount of days and employee would normally work during a period of six week.
- A medical certificate must be provided if an employee is absent from work for more than two consecutive days or more than two occasions during an eight week period.

*Family responsibility leave*

- This applies to an employee:
  - who has been employed by an employer for longer than four months; and
    - who works at least four days per week for that employer
- Three days' paid leave must be granted during each 12 months of employment for the following events:
  - when the employee's child is born;
  - when the employee's child is sick;
  - in the event of death of an employee's spouse or life partner, parent, adoptive parent, grandparent, child, adoptive child, grandchildren or sibling.

*Maternity leave*

- An employee is entitled to a least four months consecutive maternity leave.
- An employee may commence maternity leave:

### ديسير كوكت 1 الموضوع 1

- يجب على صاحب العمل منح الموظف يوماً إضافياً من الإجازة مدفوعة الأجر إذا وقعت عطلة رسمية في يوم أثناء الإجازة السنوية للموظف التي كان الموظف سيعمل فيها لولا ذلك.
- يجب على رب العمل أن يمنح:
- الإجازة السنوية في موعد لا يتجاوز ستة أشهر بعد انتهاء الإجازة السنوية
- الإجازة المكتسبة في سنة واحدة على مدى فترة مستمرة إذا طلب الموظف ذلك.
- لا يجوز لصاحب العمل أن يدفع للموظف بدلاً من منحه إجازة مدفوعة الأجر، إلا عند إنهاء عمله.

### إجازة مرضية

- دورة الإجازة المرضية» تعني فترة 36 شهرا للعمل لدى نفس رب العمل.
- يحق للموظف أثناء الإجازة المرضية الحصول على إجازة مرضية مدفوعة الأجر تعادل قيمة الأيام، ويعمل الموظف عادة خلال فترة ستة أسابيع.
- يجب تقديم شهادة طبية إذا تغيب العامل عن العمل لأكثر من يومين متتاليين أو أكثر من مناسبتين خلال فترة ثمانية أسابيع.

### إجازة مسؤولية الأسرة

- ينطبق هذا على الموظف:
- الذي يعمل لدى رب العمل لمدة تزيد على أربعة أشهر ؛
- من يعمل أربعة أيام على الأقل في الأسبوع لدى صاحب العمل
- منح إجازة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام خلال كل 12 شهرا من العمل للأحداث التالية:
- عندما يولد طفل الموظف ؛
- عندما يكون طفل الموظف مريضا ؛
- في حالة وفاة زوج العامل أو شريك حياته أو والده أو والده بالتبني أو جده أو طفله أو طفله بالتبني أو أحفاده أو أخيه.

### إجازة الأمومة

- يحق للعاملة الحصول على إجازة أمومة متتالية مدتها أربعة أشهر على الأقل.
- يجوز للموظفة أن تبدأ إجازة الأمومة:

## Human resources management

- any time four weeks before the expected date of birth, unless otherwise agreed;
- on a date specified by a medical practitioner or midwife.
- An employee may not work for six weeks after the birth of her child.
- If an employee miscarries during the third trimester or bears a stillborn child she is entitled to six weeks maternity leave.

*The Culture, Arts, Tourism, Hospitality and Sport Sector Education and Training Authority (CATHSSETA)*

CATHSSETA, previously known as THETA, is responsible for ensuring that standards are put in place that relate to the development and training of employees in the tourism and hospitality sector. CATHSSETA provides leadership in the industry by identifying current and future skills needs, developing strategic plans to assist the industry to meet those needs, and promoting training that will meet the needs of employees and employers alike (NDT, 2011:71). The Federated Hospitality Association of South Africa (FEDHASA), on the other hand, is recognised by government and the private sector as the official representative of the South African hospitality industry. FEDHASA aims to ensure a profitable and sustainable business environment for the South African hospitality industry. FEDHASA's core responsibility is to cover business, social, economic and environmental activities in support of the growth and sustainability of the South African hospitality industry (FEDHASA, 2011).

#### 4. Summary

This theme related the importance of sound human resources management for hospitality establishments and provided a basic layout of Sectoral Determination 14 of the Basic Conditions of Employment Act (75 of 1997).

#### References

- Business Unity South Africa (BUSA). 2010. *Parliamentary Newswatch*, 2(18). Cape Town: BUSA Parliamentary Office.
- Federated Hospitality Association of South Africa (FEDHASA). 2011. *About FEDHASA*. Available from: <http://www.fedhasa.co.za/pages/Content.asp?SectionID=7>
- The South African Department of Labour. 2014. *Sectoral Determination 14 – Hospitality Sector*. Available from: <http://www.labour.gov.za/DOL/legislation/sectoral-determinations/sectoral-etermination-14-hospitality>

## إدارة الموارد البشرية

أي وقت قبل الموعد المتوقع للولادة بأربعة أسابيع، ما لم يتفق على خلاف ذلك؛  
في تاريخ يحدده طبيب أو قابلة.

• لا يجوز للموظفة العمل لمدة ستة أسابيع بعد ولادة طفلها.

• إذا أجهضت الموظفة خلال الثلث الثالث من الحمل أو حملت طفلاً ميتاً، يحق لها الحصول على إجازة أمومة لمدة ستة أسابيع.

تعتبر هيئة تدريب وتعليم قطاع الثقافة والفنون والسياحة والضيافة والرياضة (CATHSSETA) مسؤولة عن ضمان وضع المعايير التي تتعلق بتطوير وتدريب الموظفين في قطاع السياحة والضيافة. تقدم CATHSSETA القيادة في الصناعة من خلال تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمهارات، وتطوير خطط استراتيجية لمساعدة الصناعة على تلبية تلك الاحتياجات، وتعزيز التدريب الذي سيوفر للموظفين وأصحاب العمل الفرص المناسبة على حد سواء. بالمقابل، تُعترف جمعية الضيافة المتحدة في جنوب أفريقيا (FEDHASA) من قبل الحكومة والقطاع الخاص كالممثل الرسمي لصناعة الضيافة في جنوب أفريقيا. تهدف FEDHASA إلى ضمان بيئة عمل رابحة ومستدامة لصناعة الضيافة في جنوب أفريقيا، وتتولى مسؤولية تغطية الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بما يدعم نمو الصناعة واستدامتها .

**4. الملخص:** يبرز هذا الموضوع أهمية إدارة الموارد البشرية السليمة لمؤسسات الضيافة

ويقدم تخطيطاً أساسياً للتعيين القطاعي رقم 14 في قانون شروط العمل الأساسية (القانون رقم 75 لعام 1997).

### خلاصة الفصل:

كانت هذه هي المصطلحات التي قمنا باستخراجها من مدونتنا , والتي تدور حول صناعة الفنادق والضيافة , حيث قمنا بترجمتها باتباع المنهجية التي ارتأينا أنها المناسبة وقمنا بتحليل هاته المصطلحات من خلال تقديم تعريف لها في اللغة المصدر ثم تعريف آخر للمصطلح ذاته في اللغة الهدف , في محاولة للحصول على المكافئ الأنسب ثم ذكر الطريقة التي اعتمدنا عليها في تقديم المصطلح.

خاتمة

## خاتمة

لقد شكّل هذا البحث الترجمي في مجال الفندقية تحدياً، وذلك لتمييزه بثناء مصطلحاته وشيوعها، بالإضافة إلى احتوائه على العديد من المصطلحات الغامضة للقارئ العادي. تُعد ترجمة مصطلحات الفندقية ضرورة ملحة لفهم هذا المجال العميق والمليء بالمفردات الصعبة، ومع ذلك، يواجه المترجم تحديات عديدة عند ترجمة هذه المصطلحات من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية بعد مراجعة وتحليل النص الذي اخترناه كـ نموذج لبحثنا والمتمثل في ترجمة مصطلحات الفندقية في الفصل الأول من كتاب "Hospitality Management" للكاتبة .Desere Kockt.

ومن جملة النتائج التي توصلنا إليها نذكر:

- احتواء المدونة على مصطلحات يصعب على الشخص غير المتخصص في المجال الفندقي أو المهتمين به فهمها واستيعاب المعاني المقصودة. واجهنا بالفعل صعوبات وعقبات اصطلاحية عديدة، حيث أن معظم المصطلحات جاءت من لغات أخرى مثل اللاتينية والإنجليزية. وما زاد اهتمامنا بهذا العمل هو تسليط الضوء على التوافق الدلالي مع المصطلحات العربية المكافئة، والتي سعينا إلى تحديدها بالاعتماد على نظرية المعنى التي تناولناها في الفصل النظري مع البحث التوثيقي الذي ساعدنا في الوصول إلى المعاني الدقيقة للمصطلحات المتعلقة بميدان الفندقية..

- بإمكان المترجم تجاوز الصعوبات التي تواجهه عند ترجمة مصطلحات الفندقية من خلال الفهم الجيد للمصطلح وأصوله والبحث عن مكافئات مناسبة في اللغة المستهدفة، بالاعتماد على النظريات والتقنيات الترجمية الأنسب.

- تلعب الأساليب الترجمية لفيني وداربنليه Vinay & Darbenlet دوراً كبيراً في النقل السليم للمصطلحات من الإنجليزية للعربية كما تساعد عملية البحث التوثيقي في إيجاد معاني دقيقة للمصطلحات المستهدفة .

- ارتأينا أن نظرية المعنى الأنسب لترجمة هذا النوع من النصوص بما فيها مصطلحات الفندقية، لأنها تتضمن مراحل دقيقة تساعد على فهم المصطلح وتحليله.

## خاتمة

- يُمكن للبحث التوثيقي أن يُسهّل عملية الترجمة من خلال توفير معلومات سريعة الفهم ولغة اصطلاحية يُمكن استخدامها أثناء عملية الترجمة، بشرط أن يكون هذا البحث شاملاً ومُعمقاً من موقعنا كطلاب، بذلنا قصارى جهدنا لتحقيق ترجمة لائقة تتميز بالدقة والصواب.

- اتبعنا النظريات التي رأينا أنها مناسبة وقمنا بتطبيقها لنتحصل على النتائج التي أدرجناها في المذكرة، آمليّن أن نحظى بنتيجة تليق بالجهد المبذول.

حاولنا قدر المستطاع مراعاة الأخطاء، سواء الأسلوبية، اللغوية أو الترجمة، متوخين الحذر من حدوث أي تناقضات خلال الترجمة من اللغة المصدر إلى اللغة الهدف . واجهنا صعوبة كبيرة في العثور على مدونة مناسبة لاعتمادها في بحثنا. لذا، ندعو الطلاب والباحثين في مجال الترجمة أو المجال الفندقي إلى الخوض في هذا المجال، لأنه موضوع جدير بالدراسة، خاصة مع تزايد شهرة الفندقة في الآونة الأخيرة.

ندعو الطلاب المقبلين على إعداد مذكرات التخرج للبحث أكثر في مجال الفندقة كونه مجال شيق يستحق الدراسة، ولندرة المراجع المختصة به في اللغة الانجليزية والعربية على حد سواء يقتضي هذا الأخير التعمق فيه أكثر لإثرائه، نظرا لبروزه في الآونة الأخيرة كمجال يوفر العديد من الخدمات والمهن الضرورية في المجتمع خاصة إدارة الموارد البشرية في الفنادق.

# قائمة المصادر والمراجع

## 1-المصادر:

### 1-1-المدونة

[https://www.researchgate.net/publication/321331037\\_Hospitality\\_Management\\_A\\_practical\\_introduction](https://www.researchgate.net/publication/321331037_Hospitality_Management_A_practical_introduction)

### 1-2- المعاجم والقواميس والموسوعات

1. ابن منظور (1988) لسان العرب، ط 4 مكتبة نور، دار المعارف، مادة صلح
2. الجرجاني، الشريف (1998) معجم التعريفات، دار الكتب العلمية، بيروت
3. جلال الدين السيوطي (2014) المزهري في علوم اللغة وأنواعها، المكتبة العصرية
4. المنجد في اللغة العربية المعاصرة (2001) ط 2

### 1-3- المعاجم الأحادية إنجليزي - إنجليزي

1. [www.merriam-webster.com](http://www.merriam-webster.com)
2. [www.oxfordlearnersdictionaries.com](http://www.oxfordlearnersdictionaries.com)
3. [www.webster'scollegedictionary.com](http://www.webster'scollegedictionary.com)

### 1-4- المعاجم الثنائية إنجليزي - عربي

<https://www.context.reverso.net>

### 1-5- المعاجم الأحادية عربي- عربي

[www.elmaany.com](http://www.elmaany.com)

## 2-المراجع

### 1-2- باللغة العربية

1. بن محمد إيمان (2018) أساسيات البحث الوثائقي في الترجمة ، مجلة اللسانيات المجلد 24، العدد 2 ص 125-142
2. بن يونس شهرزاد (2016). الاقتراض اللغوي بين العربية واللغات الأجنبية المستوى المفرداتي في اللغتين الإنجليزية والتركية أنموذجا. مجلة العلوم الإنسانية، 16(1)، 279-

304

3. نيومارك (1992) الجامع في الترجمة، ترجمة: حسن غزالة (مالطا إيلجا) .
4. محمد عبد أبوجاسم (2022) ، أثر التأويلية في دراسات الترجمة ونظرياتها مجلة العلوم الأساسية العدد الخامس .
5. ماريان لودورير ودانिका سيليسكوفيتش (2001)، التأويل سبيلا إلى الترجمة، ترجمة: فايزة القاسم (2009)، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، لبنان .
6. معوش محمد عدلان (2008) من الترجمة الحرفية إلى ترجمة المعنى، أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر 2 كلية الآداب والعلوم الإنسانية الجزائر.
7. صادق أشرف (2014)، أساسيات الترجمة اصدارات العوادي عين البيضاء، الجزائر.

## 2-2-المراجع باللغة الإنجليزية والفرنسية

1. Choi, J. (2003). The interpretive theory of translation and its current applications. Interpretation studies: The Journal of the Japan Association for Interpretation Studies, 3, 1-15.
2. Durieux, C. (1990). La recherche documentaire en traduction technique: conditions nécessaires et suffisantes. Meta, 35(4), 669–675.
3. Edwards, I. R., & Aronson, J. K. (2000). Adverse drug reactions: definitions, diagnosis, and management. The lancet, 356(9237), 1255-1259
4. KANG. (2013). Application of the interpretive theory of translation in interpreting practice. Canadian social science, 9(6), 236.
5. Vinay, J.-P. & Darbelnet, J., (1995). Stylistique comparée du français et de l'anglais.

## 3 - المواقع الإلكترونية

1. تاريخ الزيارة <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/terminology>
- 20 ماي 2024 على الساعة العاشرة ليلا
2. تاريخ [journals.ekb.eg/article\\_100343\\_a19171b9ca.2d6a42e22b8edbb451b6aa.pdf](https://journals.ekb.eg/article_100343_a19171b9ca.2d6a42e22b8edbb451b6aa.pdf)

22:15 الزيارة 20 ماي 2024 على الساعة

3. مساء 30 : 4ماي 2024 على الساعة 17تاريخ الزيارة <https://almahajjafes.net/>
4. تاريخ الزيارة 22 ماي 2024 على الساعة \_ [إم إيه هوتيلز | MAhotels](http://im.ihotelez.ma) - تاريخ نشأة الفنادق  
الخمسة مساء
5. [mafaheem.info](http://mafaheem.info) مفهوم العميل وأنواع العملاء والفرق بين العميل/الزبون والمستهلك - مفاهيم  
تاريخ الزيارة 15 ماي 2024
6. تاريخ الزيارة 10 أفريل 2024 [service- public.ma](http://service-public.ma) نتائج التحري | مؤشرات شاملة
7. \_ تاريخ الزيارة 10 أفريل 2024 <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>
8. <https://dspmuranchi.ac.in/> تاريخ الزيارة 10 أفريل 2024
9. تاريخ الزيارة 26 أفريل <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/coaching>  
2024
10. تاريخ الزيارة 26 أفريل 2024 <https://www.indeed.com>
11. [Counselling | English meaning - Cambridge Dictionary](http://Counselling%20English%20meaning%20-%20Cambridge%20Dictionary) 2024 تاريخ الزيارة 15 ماي

# مسرد المصطلحات

أ	
Wage	أجر
Reception	إستقبال
Stay	إقامة
cancellation of reservation	إلغاء الحجز
ب	
hotel lobby	بهو الفندق
ت	
Trade	تجارة
room upgrade	ترقية الغرف
check-out	تسجيل الخروج
heck-in	تسجيل الدخول
ID Verification	تقديم الهوية
culinary techniques	تقنيات الطهي
Economic development	تنمية إقتصادية
ح	
Shop	حانوت
Reservation	حجز

<b>س</b>	
<b>Tourism</b>	سياحة
<b>ص</b>	
<b>room maintenance</b>	صيانة الغرف
<b>ض</b>	
<b>Hospitality</b>	ضيافة
<b>ع</b>	
<b>housekeeper</b>	عامل نظافة
<b>ف</b>	
<b>room bill</b>	فاتورة
<b>ك</b>	
<b>Booth</b>	كشك
<b>م</b>	
<b>Shelter</b>	مأوى
<b>Restaurant</b>	مطعم
<b>cleaning standards</b>	معايير النظافة
<b>Resort</b>	منتجع
<b>Skills</b>	مهارات
<b>ن</b>	

<b>Hostel</b>	<b>نزل</b>
<b>Inmates</b>	<b>نزلاء</b>
<b>room locking system</b>	<b>نظام قفل الغرفة</b>

<b>B</b>	
<b>Bartender</b>	موظف البار
<b>Budgeting</b>	الميزانية
<b>Buffet</b>	بوفيه
<b>Bungalow</b>	بيت من طابق واحد
<b>C</b>	
<b>Catering</b>	تقديم الطعام
<b>Check in</b>	تسجيل
<b>Cleaning</b>	تنظيف
<b>E</b>	
<b>Experience</b>	خبرة
<b>F</b>	
<b>Food</b>	طعام
<b>Food safety</b>	سلامة الغذاء
<b>Franchising</b>	الامتياز التجاري
<b>H</b>	
<b>head chef</b>	الطاه الرئيسي
<b>Hotel</b>	فندق

<b>I</b>	
<b>innovation</b>	الابتكار
<b>inventory management</b>	ادارة المخزون
<b>L</b>	
<b>leadership</b>	القيادة
<b>Lodge</b>	نزل
<b>N</b>	
<b>Negotiation</b>	التفاوض
<b>P</b>	
<b>process improvement</b>	تحسين العمليات
<b>R</b>	
<b>Resort</b>	منتجع
<b>Room</b>	غرفة
<b>S</b>	
<b>sous-chef</b>	طاه مساعد
<b>Spa</b>	منتجع صحي
<b>Suite</b>	جناح

## Abstract :

This study aims to translate the first theme titled "Human Resources Management" from the book "Hospitality Management – A practical introduction" from English into Arabic. The primary objective is to clarify the concepts and terminology related to the hospitality industry by demonstrating the techniques that help translators produce efficient translations. At the outset of this research, we posed the following questions: What are the appropriate translation strategies and methods for translating hospitality industry terms? What are the most common challenges translators encounter when dealing with hospitality terminology? Our translation of the article " Human Resources Management in Hospitality Industry" highlights the ability of the Arabic language to express terms and concepts related to the hospitality industry effectively.

This study employs an analytical and critical approach by examining several terms within our corpus, guided by the theory of sense by Seleskovitch & Lederer, stylistic comparison by Vinay & Darbelnet, and the documentary research methodology of Christine Durieux. Upon applying these theories, we obtained results that confirm the effectiveness of these methodologies in hospitality translation.

**Keywords:** Hospitality management, theory of sense, stylistic comparison, documentary research.

## المخلص:

تتمثل دراستنا الموسومة بـ "استراتيجيات ترجمة مصطلحات الفنادق من الإنجليزية إلى العربية Human Resources Management in Hospitality Industry التي تتناول الآليات التي تساعد المترجم على إنتاج ترجمات صحيحة. فجاءت إشكالية بحثنا كما يلي: ما هي استراتيجيات وأساليب الترجمة المناسبة لترجمة مصطلحات الفنادق؟ وما هي المشاكل الأكثر شيوعاً التي يواجهها المترجم أثناء ترجمته للمصطلحات في صناعة الفنادق؟

يقوم بحثنا على المنهج التحليلي النقدي باعتماد جملة من المصطلحات من المدونة استناداً إلى نظرية المعنى لسيلسكوفيتش ولدرر، وكذا الأسلوبية المقارنة لفيناى ودارلنت، والبحث التوثيقي لكريستين دوريو. انتهينا بعد تطبيق هذه النظريات إلى نتائج تؤكد نجاعة اعتمادها في هذا النوع من الترجمة.

**الكلمات المفتاحية:** المصطلح، إدارة الفنادق، الترجمة، النظرية التأويلية، الأسلوبية المقارنة،

البحث التوثيق