

بسم الله الرحمن الرحيم

عنوان البحث

دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة العمليات الفندقية

إعداد الطالب

معتصم أحمد البعجوري

إشراف الدكتور

عبد الرحيم نادر

السنة الأكاديمية: 1446/ 1447 هـ — 2025/ 2026 م

أولاً: مقدمة البحث

شهد العالم في العقدين الأخيرين تحولا تقنيا متسارعا غير ملامح معظم القطاعات الاقتصادية وأعاد رسم أطرها التشغيلية والإدارية

وفي مقدمة هذه التحولات تبرز تقنيات الذكاء الاصطناعي بوصفها الركيزة الأبرز في منظومة الثورة الصناعية الرابعة إذ تتجاوز في أثرها مجرد الأتمتة لتبلغ حدود اتخاذ القرار والتعلم الذاتي واستشراف المستقبل.

ولا يكاد يخلو قطاع من القطاعات الخدمية من بصمات هذا التحول غير أن قطاع الضيافة والفنادق يحتل موقعا خاصا في هذا المشهد؛ نظرا لطبيعته المرتكزة على التفاعل البشري المباشر وتقديم تجارب فريدة للنزلاء لذا أثارت إمكانية توظيف الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع جدلا أكاديميا وممارساتيا واسعا حول مدى إمكانية الجمع بين الكفاءة التقنية والدفع الإنساني الذي يشكل جوهر تجربة الضيافة.

وتُعد المملكة العربية السعودية من أبرز الدول التي تضع قطاع الضيافة في صدارة أهدافها التنموية؛ إذ تستهدف رؤية 2030 تحويل المملكة إلى وجهة سياحية عالمية تستقطب 150 مليون زيارة سنوياً بحلول عام 2030م، مما يُؤدّ ضغطاً متصاعداً على الفنادق للارتقاء بجودة خدماتها وتحسين كفاءتها التشغيلية في آن واحد

وفي هذا السياق يغدو الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية لا رفاهية تقنية

تنتشر اليوم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كل مفاصل العمل الفندقي؛ من أنظمة الحجز الذكية التي تُحلّل سلوك النزيل وتُقدّم عروضاً مُخصّصة، إلى روبوتات الاستقبال وخدمة الغرف، ومنظومات التسعير الديناميكي التي تُعظّم الإيرادات استناداً إلى بيانات الطلب والمنافسة في الوقت الحقيقي، وصولاً إلى أنظمة الصيانة التنبؤية التي تحول دون وقوع الأعطال المكلفة. وتُشير التقارير الدولية إلى أن الفنادق التي تبنت هذه التقنيات حقّقت تحسينات جوهرية في كفاءتها التشغيلية تراوحت بين 15% و30% في مؤشرات متعددة

ومن هذا المنطلق يأتي هذا البحث لِيُسلّط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة العمليات الفندقية، ساعياً إلى فهم الواقع الحالي لهذه التطبيقات وقياس أثرها وتحديد التحديات التي تعترض تبنيها في السياق السعودي، بما يُسهم في تزويد مديري المشاريع والقيادات الفندقية بمعرفة علمية قابلة للتطبيق.

ثانياً: مشكلة البحث

على الرغم من الزخم الكبير الذي يحظى به الذكاء الاصطناعي في أدبيات الأعمال والتقنية، يتسم واقع تطبيقه في القطاع الفندقي السعودي بالتفاوت الواضح؛ إذ تتبنى فنادق الخمس نجوم التابعة للسلاسل العالمية هذه التقنيات بصورة متقدمة، في حين تقف كثير من الفنادق الوطنية ومتوسطة الحجم على أعتاب هذا التحول دون أن تخطو خطوات جهرية نحوه. ويُنْبئ هذا الواقع بفجوة بحثية تستدعي الدراسة المنهجية ماهو دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة العمليات الفندقية في المملكة العربية السعودية ومالتحديات التي تعيق تطبيقه الفعال في هذا القطاع؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية التي يسعى البحث إلى الإجابة عنها ما أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي المُعتمدة حالياً في الفنادق السعودية، وما المجالات التشغيلية التي تشملها؟ ما مستوى تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية والتكاليف وجودة الخدمة في الفنادق التي تبنته؟ ما مستوى رضا النزلاء عن الخدمات الفندقية المقدمة عبر منظومات الذكاء الاصطناعي مقارنةً بالخدمات التقليدية؟

ما التحديات التقنية والبشرية والتنظيمية التي تُعيق تبني الذكاء الاصطناعي في الفنادق السعودية؟ كيف يمكن توظيف مبادئ إدارة المشاريع لضمان نجاح مشاريع تطبيق الذكاء الاصطناعي في البيئة الفندقية؟

مبررات اختيار الموضوع

دفعت الباحث إلى اختيار هذا الموضوع تحديداً بعض المبررات الموضوعية والشخصية :

- الأهمية الاستراتيجية لقطاع الضيافة في رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وما يتطلبه ذلك من دراسات تدعم التحول الرقمي.
- شح الدراسات العربية المتخصصة التي تجمع بين إدارة المشاريع والذكاء الاصطناعي في سياق الضيافة.
- الحاجة الماسة لمديري المشاريع الفندقية إلى أدلة علمية وأطر عملية تُرشد قرارات الاستثمار في التقنيات الذكية.
- التطور المتسارع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي واحتياج الصناعة الفندقية إلى تقييم دوري لأثرها الفعلي.

فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضيات الآتية التي يسعى إلى اختبارها ميدانياً

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الفندقية.

الفرضية الثانية: يرتفع مستوى رضا النزلاء في الفنادق التي تُوظف تطبيقات الذكاء الاصطناعي مقارنةً بتلك التي لا تُوظفها.

الفرضية الثالثة: تعد التحديات البشرية والتنظيمية أكثر تأثيراً في إعاقة تبني الذكاء الاصطناعي من التحديات التقنية.

ثالثاً: أهمية البحث

تنبثق أهمية هذا البحث من زاويتين متكاملتين: الأهمية النظرية التي تُغني المكتبة العلمية، والأهمية التطبيقية التي تُثري الممارسة المهنية.

1. الأهمية النظرية

1.1 سد الفجوة البحثية

تبقى الدراسات العربية المتخصصة في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة السعودي شحيحةً قياساً بنظيراتها الغربية والآسيوية. ويُسهم هذا البحث في ردم هذه الفجوة المعرفية بتقديم دراسة منهجية تجمع بين الإطار النظري الدولي والسياق الميداني المحلي، مما يُثري الأدبيات البحثية العربية في هذا الحقل المتنامي.

1.2 الإسهام في بناء الإطار المفاهيمي

يقدم البحث إطاراً مفاهيمياً متكاملاً يربط بين نظريات إدارة المشاريع وتقنيات الذكاء الاصطناعي وإدارة الضيافة مما يوفّر أرضية نظرية صالحة للبناء عليها في أبحاث مستقبلية تتناول الرقمنة في القطاعات الخدمية السعودية.

1.3 توثيق التجربة السعودية

يُوثّق البحث التجربة السعودية في تبني الذكاء الاصطناعي الفندقي بصورة علمية منهجية، وهو توثيق ذو قيمة أكاديمية مستدامة تتصاعد أهميته مع مرور الوقت وتتحول معه إلى مرجع تاريخي لمسيرة التحول الرقمي في الصناعة الفندقية الوطنية.

الأهمية التطبيقية 2.

دعم صانعي القرار الفندقي 2.1

يزود البحث المديرين التنفيذيين والمسؤولين عن قرارات التحول الرقمي في الفنادق بنتائج ميدانية موثوقة وتوصيات عملية مستندة إلى الدليل، تُيسّر عليهم اتخاذ قرارات استثمارية مدروسة في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتُقلل مخاطر هذه القرارات.

إطار لإدارة مشاريع التحول الرقمي 2.2

يقدم البحث من منظور إدارة المشاريع إطاراً عملياً مقترحاً لإدارة مشاريع تطبيق الذكاء الاصطناعي في البيئة الفندقية يراعي خصوصية هذا القطاع ويُعالج التحديات التنظيمية والبشرية التي تُعيق التطبيق الناجح

توافق مع رؤية 2030 2.3

يتوافق البحث مع المستهدفات الاستراتيجية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 في محوري التحول الرقمي والتنوع الاقتصادي، إذ يُقدّم معرفة علمية تدعم تطوير قطاع سياحي وفندقي تنافسي يرتقي إلى مستوى الطموحات الوطنية ويُعزّز مكانة المملكة على خارطة السياحة العالمية.

الفائدة لمديري المشاريع 2.4

يكتسب هذا البحث أهمية خاصة لمديري المشاريع الذين يُعدّون الجهة التنفيذية الأولى لمبادرات التحول الرقمي. فهو يُزوّد بهم بفهم عميق لديناميكيات تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئة الضيافة، ويُرشدهم في مراحل التخطيط والتنفيذ والرقابة والتقييم لمثل هذه المشاريع ذات الطابع التقني-التنظيمي المركّب.

الاستفادة التعليمية والأكاديمية 2.5

يُشكّل هذا البحث مرجعاً أكاديمياً للطلاب والباحثين في تخصصات إدارة المشاريع وإدارة الفنادق وتقنية المعلومات ويمهّد الطريق لدراسات مستقبلية أعمق تستكشف جوانب متخصصة كالذكاء الاصطناعي التوليدي في الضيافة، أو أثر الروبوتات على رضا النزلاء في السياق الثقافي السعودي.

رابعاً: قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. سعد الغامدي. التحول الرقمي في قطاع الضيافة السعودي: واقع وتحديات ومستقبل مجلة الإدارة والأعمال 152 45-78. جامعة الملك عبدالعزيز (2023)
2. دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة النزيل (فهد العنزي) 2022 دراسة حالة على فنادق الرياض. المجلة العربية للدراسات الفندقية والسياحية، 81 12-35
3. تطبيقات إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي في إدارة الفنادق السعودية مجلة رؤية للدراسات الاقتصادية والإدارية 63 89-115 نورة الشهري
4. أثر التسعير الديناميكي المدعوم بالذكاء الاصطناعي على إيرادات الفنادق السعودية مجلة جامعة الملك سعود — العلوم الإدارية 354 220-248 خالد الحربي
5. التحديات التنظيمية لتبني الذكاء الاصطناعي في المنشآت الفندقية السعودية المجلة العربية للإدارة، 421 178-205 عبد الرحمن القحطاني
6. خصوصية بيانات النزلاء في ظل تطبيقات الذكاء الاصطناعي الفندقية دراسة تحليلية مجلة القانون والأعمال 72 55-82 منيرة السبيعي
7. التقرير السنوي لأداء قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية وزارة السياحة السعودية
8. مؤشرات القطاع الفندقي في المملكة العربية السعودية 2023 هيئة السياحة السعودية

ثانياً: المراجع الأجنبية

- [9] Buhalis, D., & Moldavska, I. (2021). Voice assistants in hospitality: Using AI-enabled voice technology. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(3), 418-438. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2020-0045>

- [10] Fusté-Forné, F., & Jamal, T. (2021). AI-powered service robots, human robots, and service quality in hospitality. *Tourism Management Perspectives*, 38, 100822.
- [11] Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Perceived appropriateness and intentions to use service robots in tourism. In *Information and Communication Technologies in Tourism* (pp. 237-248). Springer, Cham.
- [12] Naumov, N. (2019). The impact of robots and AI on the hospitality industry. In *Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality* (pp. 123-138). Emerald Publishing.
- [13] Tussyadiah, I. P. (2020). A review of research into automation in tourism: Launching the Annals of Tourism Research curated collection on artificial intelligence and robotics in tourism. *Annals of Tourism Research*, 81, 102883.
- [14] Ukpabi, D. C., & Karjaluoto, H. (2017). Consumers' acceptance of information and communications technology in tourism: A review. *Telematics and Informatics*, 34(5), 618-644.
- [15] Wirtz, J., Patterson, P. G., Kunz, W. H., Gruber, T., Lu, V. N., Paluch, S., & Martins, A. (2018). Brave new world: Service robots in the frontline. *Journal of Service Management*, 29(5), 907-931.
- [16] World Tourism Organization (UNWTO). (2023). *Tourism in the Digital Age: AI Applications in the Hospitality Sector*. Madrid: UNWTO Publications.
- [17] PMI (Project Management Institute). (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge — PMBOK Guide (7th ed.)*. Newtown Square, PA: PMI.
- [18] Huang, M. H., & Rust, R. T. (2018). Artificial intelligence in service. *Journal of Service Research*, 21(2), 155-172.

ثالثاً: مصادر إلكترونية

- [19] McKinsey Global Institute. (2023). The economic potential of generative AI in the travel and hospitality industry. Retrieved from <https://www.mckinsey.com> (Accessed: April 2025).
- [20] Deloitte Insights. (2024). AI in hospitality: From check-in to check-out. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/insights> (Accessed: March 2025).
- [21] Statista. (2024). Artificial intelligence in the hotel industry — global statistics and facts. Retrieved from <https://www.statista.com> (Accessed: May 2025).

رؤية المملكة العربية السعودية 2030. 2024. (محور الحياة المزدهرة: قطاع السياحة. تم الاسترجاع من [22]
<https://www.vision2030.gov.sa> (تاريخ الوصول: مايو 2025).

— □□□□ □□□□ □□□□ —