

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Course Syllabus

Dr.

Faculty of Management
Midocean University

تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت في مكة

ريناد احمد حسن مدخلي

233000400

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف :

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث

2026

المحتويات

5.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
6.....	المقدمة :
6.....	الذكاء الاصطناعي :
7.....	جودة اتخاذ القرار :
9.....	الأهمية العلمية :
10	الأهمية النظرية :
10	مشكلة الدراسة :
11	فجوات على المستوى النظري :
12	الفجوات العلمية :
13	أهمية الدراسة :
14	الأهمية النظرية :
14	الأهمية العملية :
15	سؤال البحث الرئيسي :
15	الأسئلة الفرعية:
15	اهداف البحث :
16	فرضيات البحث العامة :
16	فرضيات البحث الفرعية :
17	نموذج البحث :
17	الدراسة الميدانية (فندق فيرمونت في مكة) :
18	منهجية البحث :
20	الفصل الثاني : الدراسات السابقة
21	المقدمة :
22	أهمية الدراسة :
22	المتغير الأول (الذكاء الاصطناعي) :
23	مفهوم الذكاء الاصطناعي :
24	أهمية الذكاء الاصطناعي :

24	تطبيقات الذكاء الاصطناعي :
25	ابعاد الذكاء الاصطناعي :
27	المتغير الثاني (جودة اتخاذ القرار) :
28	مفهوم جودة اتخاذ القرار :
28	أهمية جودة اتخاذ القرار :
29	أنواع اتخاذ القرارات :
30	ابعاد جودة اتخاذ القرار :
32	العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار :
32	الخاتمة :

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المقدمة :

تُعد صناعة الضيافة والفندقة من أهم القطاعات الاقتصادية والخدمية التي تشهد تطورًا متسارعًا في ظل التحول الرقمي والتقدم التكنولوجي. ومع تزايد أعداد النزلاء وتنوع احتياجاتهم، أصبحت الفنادق بحاجة إلى تبني تقنيات حديثة تدعم عملياتها الإدارية والتشغيلية وتساهم في تعزيز قدرتها على اتخاذ القرارات بكفاءة وفعالية. ويُعد الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) من أبرز هذه التقنيات التي أحدثت تحولًا ملحوظًا في أساليب الإدارة الحديثة وصناعة القرار.

في فندق فيرمونت مكة، يُمثل الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية تساهم في تحسين جودة اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات الضخمة المتعلقة بالنزلاء والعمليات التشغيلية، واستخراج معلومات دقيقة تساعد الإدارة على فهم الاتجاهات والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية. كما يتيح استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إمكانية تقديم خدمات أكثر تخصيصًا للنزلاء، بما يساهم في رفع مستوى رضاهم وتحسين تجربتهم الفندقية.

إضافة إلى ذلك، يدعم الذكاء الاصطناعي كفاءة العمليات الداخلية في الفندق من خلال تحسين إدارة الموارد، وتحليل أنماط الحجوزات، والتنبؤ بمعدلات الإشغال خلال المواسم المختلفة، خاصةً في ظل الطبيعة الخاصة لمدينة مكة المكرمة التي تشهد تدفقات كبيرة من الزوار والمعتمرين والحجاج. وتساعد هذه القدرات الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر دقة فيما يتعلق بتخصيص الموارد البشرية، وإدارة الخدمات، وتحسين الأداء التشغيلي.

ومن هذا المنطلق، يبرز دور الذكاء الاصطناعي كعامل مؤثر في تعزيز جودة اتخاذ القرار داخل فندق فيرمونت مكة، مما يساهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية، ورفع مستوى الخدمات المقدمة، وتعزيز القدرة التنافسية للفندق في قطاع الضيافة.

الذكاء الاصطناعي :

يُعرف الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) بأنه أحد فروع علوم الحاسوب الذي يهدف إلى تطوير أنظمة وتقنيات قادرة على محاكاة القدرات العقلية البشرية، مثل التعلم والاستنتاج وحل المشكلات واتخاذ القرارات. ويعتمد الذكاء الاصطناعي على مجموعة من التقنيات الحديثة، أبرزها تعلم الآلة (Machine Learning) والشبكات العصبية الاصطناعية (Neural Networks)، والتي تمكن الأنظمة من تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخلاص المعلومات والأنماط التي تساعد في دعم القرارات وتحسين الأداء.

ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات التي أحدثت تحولاً جوهرياً في قطاع الضيافة والفندقة، حيث أصبح أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة التشغيلية. ومن خلال تطبيقاته المتعددة، تستطيع الفنادق تحليل بيانات النزلاء، والتنبؤ باحتياجاتهم، وتخصيص الخدمات المقدمة لهم، مما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

وفي فندق فيرمونت مكة، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يلعب دوراً محورياً في دعم جودة اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وفورية للإدارة، تساعد على التخطيط الفعال وإدارة الموارد وتحسين العمليات التشغيلية. كما تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل أنماط الحجوزات والإشغال الفندقي، والتنبؤ بمستويات الطلب خلال مواسم العمرة والحج، الأمر الذي يساعد متخذي القرار على اتخاذ قرارات أكثر دقة وكفاءة.

وقد شهد الذكاء الاصطناعي تطوراً كبيراً خلال العقود الأخيرة نتيجة التقدم في تقنيات الحوسبة والبيانات الضخمة، مما أدى إلى توسيع نطاق استخدامه في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمات. وأصبح اليوم عنصراً أساسياً في دعم المؤسسات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تحسين جودة القرارات، وتقليل المخاطر، ورفع كفاءة الأداء. لذلك يكتسب تطبيق الذكاء الاصطناعي في فندق فيرمونت مكة أهمية خاصة باعتباره وسيلة حديثة تساهم في تعزيز جودة اتخاذ القرار وتحقيق التميز في الخدمات الفندقية.

❖ دراسة (السيد عبد المولى ، 2022) بعنوان : تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم و انعكاساتها في بحوث تكنولوجيا التعليم :

في إطار تطوير التكنولوجيا والاستفادة منها يسعى العلماء إلى دراسة الذكاء البشري وكيفية محاكاته في شكل برامج وتطبيقات باستخدام الكمبيوتر؛ من أجل إنجاز الأعمال التي تتطلب قدرًا من الذكاء والخبرة اللازمة لمسايرة التطور في التطبيقات الصناعية، والزراعية، والتجارية والتعليمية، مما أدى إلى ظهور نظم الذكاء الاصطناعي، والتي تميزت بانتقال جزء من أساليب الذكاء الإنساني إلى نظم البرمجة، والتي أسهمت بدورها في بناء نظم خبيرة اشتملت بعضًا من الخبرة المكتسبة للإنسان.

جودة اتخاذ القرار :

تُعد عملية اتخاذ القرار من أهم الوظائف الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات المختلفة. وتزداد أهمية اتخاذ القرار في قطاع الضيافة والفندقة نظرًا للطبيعة المتغيرة لاحتياجات العملاء وتزايد المنافسة بين المنشآت

الفندقية، مما يتطلب اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة تضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

وتشير جودة اتخاذ القرار إلى مدى قدرة الإدارة على اختيار البديل الأنسب من بين مجموعة من البدائل المتاحة، بالاعتماد على معلومات دقيقة وموثوقة وتحليل شامل للبيانات والظروف المحيطة. كما ترتبط جودة القرار بمدى تحقيقه للأهداف المطلوبة وتقليل المخاطر المحتملة وتحسين النتائج على المدى القصير والطويل.

في فندق فيرمونت مكة، تكتسب جودة اتخاذ القرار أهمية كبيرة نظرًا لما يشهده الفندق من حركة مستمرة للزوار والزوار، خاصة خلال مواسم الحج والعمرة. ولذلك تحتاج الإدارة إلى الاعتماد على معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة تساعد في اتخاذ قرارات فعالة تتعلق بإدارة الموارد البشرية، وتخطيط الخدمات، وإدارة الحجوزات، وتحسين تجربة النزلاء.

ويُسهم تطبيق الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة اتخاذ القرار من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخلاص مؤشرات دقيقة تدعم الإدارة في التنبؤ بالطلب على الخدمات، وتحليل سلوك العملاء، وتحديد أفضل البدائل المتاحة قبل اتخاذ القرار. كما تساعد هذه التقنيات في رفع مستوى الدقة والسرعة في معالجة المعلومات، مما ينعكس إيجابًا على الأداء التشغيلي وجودة الخدمات المقدمة.

ومن ثم، فإن تحسين جودة اتخاذ القرار من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي يُعد أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز كفاءة العمل وتحقيق التميز المؤسسي في فندق فيرمونت مكة، بما يدعم قدرته على تحقيق أهدافه الاستراتيجية والمحافظة على مستوى عالٍ من رضا النزلاء.

❖ دراسة (عبد الرحيم ، خولة داود ، 2021) بعنوان : تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار :

باستخدام نموذج جولمان للذكاء العاطفي و تم اعتماد منهج الوصفي التحليلي بالإضافة الى استخدام برنامج spss كأداة لتحليل البيانات والاستبانة كأداة لاستطلاع على اراء العينة والتي تمثلت في الاداريين بمؤسسة سونلغاز حيث بلغ عددهم 440 اداري الذي يمثل مجتمع الدراسة تم توزيع 100 استبانة كعينة استردت منها 75 استبانة كما اظهرت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار لدى مؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية في اراء العينة حول الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس –العمر –المستوى التعليمي- المستوى الوظيفي

(عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية في اراء العينة حول اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس -العمر -المستوى التعليمي- المستوى الوظيفي) .

الأهمية العلمية :

- تسهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة، من خلال توضيح دوره في دعم وتحسين جودة اتخاذ القرار داخل فندق فيرمونت مكة.
- تساعد الدراسة في توضيح العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية، مما يضيف بعداً علمياً جديداً للأدبيات المتعلقة بالإدارة الفندقية والتحول الرقمي.
- تسهم الدراسة في تطوير إطار معرفي يوضح كيفية الاستفادة من البيانات الضخمة وتحليلها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم القرارات التشغيلية والاستراتيجية في المنشآت الفندقية.
- تقدم الدراسة رؤى علمية حول آليات توظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالطلب وتحليل سلوك النزلاء وتحسين إدارة الموارد، بما يعزز كفاءة عملية اتخاذ القرار.
- تضيف الدراسة إلى الأدبيات العلمية العربية في مجال الذكاء الاصطناعي والإدارة الفندقية، خاصة فيما يتعلق بتطبيقاته في الفنادق العاملة في المدن الدينية التي تشهد كثافة عالية من الزوار والمعتمرين والحجاج.
- تسهم الدراسة في توضيح أثر الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الدقة والسرعة والموضوعية في اتخاذ القرارات الإدارية، مما يدعم تطوير نماذج علمية حديثة لتحسين الأداء المؤسسي في قطاع الضيافة.

الأهمية النظرية :

- تسهم الدراسة في توضيح الدور الذي تؤديه تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم جودة اتخاذ القرار الإداري من خلال تحليل البيانات وتوفير معلومات دقيقة تساعد متخذي القرار في اختيار البدائل المناسبة.
- تثري الدراسة الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة والفندقة، من خلال إبراز أثر هذه التقنيات في تحسين كفاءة القرارات الإدارية والتشغيلية.
- تقدم الدراسة إطارًا نظريًا يوضح العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار داخل المنشآت الفندقية، بما يسهم في توسيع نطاق الدراسات المرتبطة بالتحول الرقمي في القطاع الفندقي.
- تضيف الدراسة بعدًا علميًا جديدًا من خلال تطبيقها على فندق فيرمونت مكة، الذي يعمل في بيئة تتميز بخصوصية دينية وتشغيلية مرتبطة بخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار، مما يعزز من أهمية نتائجها وإمكانية الاستفادة منها في دراسات مستقبلية.
- تسهم الدراسة في توضيح العوامل التنظيمية والتقنية المؤثرة في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الفنادق، وتبرز التحديات والفرص المرتبطة باستخدام هذه التقنيات في دعم القرارات الإدارية.
- تقدم الدراسة إسهامًا نظريًا في مجال الإدارة المستدامة من خلال إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وترشيد استخدام الموارد، بما ينعكس إيجابًا على جودة اتخاذ القرار والأداء المؤسسي.

مشكلة الدراسة :

تُعد جودة اتخاذ القرار من العوامل الأساسية التي تسهم في نجاح المؤسسات الفندقية وتحقيق أهدافها، خاصة في ظل البيئة التنافسية المتسارعة التي يشهدها قطاع الضيافة. ويواجه فندق فيرمونت مكة العديد من التحديات الإدارية والتشغيلية المرتبطة بإدارة الموارد، وتلبية احتياجات النزلاء، والتعامل مع التغيرات المستمرة في معدلات الطلب والإشغال، خصوصًا خلال مواسم الحج والعمرة التي تشهد كثافة كبيرة من الزوار.

ومع التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتزايد الاعتماد عليها في مختلف القطاعات، برزت الحاجة إلى الاستفادة من هذه التقنيات في دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار داخل المنشآت الفندقية. إذ توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي إمكانات متقدمة لتحليل البيانات الضخمة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتقديم معلومات دقيقة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفعالية.

وعلى الرغم من الأهمية المتزايدة للذكاء الاصطناعي في القطاع الفندقي، لا يزال هناك حاجة إلى دراسة مدى تأثير تطبيق هذه التقنيات على جودة اتخاذ القرار داخل فندق فيرمونت مكة، ومدى إسهامها في تحسين الأداء التشغيلي، ورفع كفاءة إدارة الموارد، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للزلاء.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة، وبيان مدى مساهمة هذه التقنية في دعم القرارات الإدارية والتشغيلية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية المؤسسية.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة؟

فجوات على المستوى النظري :

تتمثل الفجوات النظرية المتعلقة بدراسة تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة فيما يلي:

1. غياب إطار نظري متكامل يربط بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار في القطاع الفندقي

على الرغم من تزايد الدراسات التي تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المختلفة، إلا أن الأدبيات لا تزال تفتقر إلى إطار نظري متكامل يوضح كيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم وتحسين جودة اتخاذ القرار داخل المنشآت الفندقية، وخاصة في الفنادق الكبرى.

2. قصور الدراسات المتعلقة بأثر الذكاء الاصطناعي على القرارات المرتبطة بخدمة النزلاء

ركزت العديد من الدراسات على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات الفندقية بشكل عام، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي توضح تأثير هذه التقنيات على جودة القرارات المتعلقة بتلبية احتياجات النزلاء وتحسين تجربتهم الفندقية.

3. محدودية الدراسات المرتبطة بتأثير الذكاء الاصطناعي على القرارات التشغيلية والإدارية

لا تزال الأدبيات العلمية بحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تفسر دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات التشغيلية والإدارية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، وتخصيص الموارد، وتحسين كفاءة الأداء داخل المنشآت الفندقية.

4. ندرة الدراسات التطبيقية في بيئة الفنادق الدينية بمدينة مكة المكرمة

على الرغم من انتشار الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة عالمياً، إلا أن الدراسات التطبيقية التي تناولت الفنادق العاملة في مكة المكرمة ما زالت محدودة، خاصة في ظل الخصوصية التشغيلية المرتبطة بخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار.

الفجوات العلمية :

في دراسة تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة، يمكن تحديد الفجوات العلمية التالية:

1. الافتقار إلى الدراسات المحلية:

تركز العديد من الدراسات المتعلقة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة على السياقات العالمية أو الإقليمية، في حين لا تزال الدراسات التي تتناول البيئة الفندقية السعودية محدودة، وخاصة في مدينة مكة المكرمة التي تتميز بخصوبة دينية وتشغيلية مرتبطة بخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار.

2. التطبيق العملي للذكاء الاصطناعي في العمليات الفندقية:

لا تزال هناك محدودية في الدراسات التي تناولت كيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية اليومية داخل الفنادق، مثل إدارة الحجوزات، وتحسين تجربة النزلاء، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل بيانات العملاء، ودعم القرارات التشغيلية والإدارية.

3. قياس أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار:

توجد قلة في الدراسات التي تقيس بشكل مباشر أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار داخل المنشآت الفندقية، خاصة فيما يتعلق بدقة القرارات وسرعة اتخاذها وفعاليتها في مجالات التسعير والتسويق وإدارة الموارد وتحسين الأداء.

4. الجوانب الثقافية والاجتماعية:

توجد فجوة علمية تتعلق بفهم تأثير الخصوصية الثقافية والدينية في مدينة مكة المكرمة على تقبل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتبنيها داخل الفنادق، ومدى انعكاس ذلك على فعالية استخدام هذه التقنيات في دعم القرارات الإدارية وتحسين الخدمات المقدمة للزلاء.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الذكاء الاصطناعي كأحد التقنيات الحديثة التي تسهم في دعم جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات الفندقية، حيث يمكنه توفير معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر سرعة وكفاءة استنادًا إلى البيانات المتاحة.

كما تكتسب الدراسة أهميتها من طبيعة عمل فندق فيرمونت مكة الذي يستقبل أعدادًا كبيرة من الحجاج والمعتمرين والزوار على مدار العام، الأمر الذي يتطلب اتخاذ قرارات فعالة تتعلق بإدارة الموارد والخدمات وتحسين تجربة النزلاء. ويسهم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المتعلقة بالحجوزات وتقييمات العملاء وأنماط الطلب، مما يساعد الإدارة على تحسين مستوى الأداء ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.

وتبرز أهمية الدراسة أيضًا في إظهار دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزلاء من خلال فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وتقديم خدمات أكثر تخصيصًا، بما ينعكس إيجابًا على مستوى رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للفندق.

كما أن مدينة مكة المكرمة تشهد مواسم ذات كثافة عالية، مثل موسمي الحج والعمرة، مما يتطلب سرعة ودقة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والخدمات الفندقية. ومن هنا تبرز أهمية الذكاء الاصطناعي في دعم التخطيط والتنبؤ بالطلب والمساهمة في إدارة العمليات بكفاءة خلال فترات الذروة.

وتسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهمية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار داخل فندق فيرمونت مكة، بما يدعم تحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز في الخدمات الفندقية.

الأهمية النظرية :

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة والفندقة، من خلال توضيح دوره في تحسين جودة اتخاذ القرار.
- تضيف الدراسة معرفة علمية حول العلاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار داخل المنشآت الفندقية، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية.
- تسهم الدراسة في بناء إطار معرفي يساعد الباحثين على فهم آليات توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية والتشغيلية في القطاع الفندقية.
- تبرز الدراسة أهمية الذكاء الاصطناعي كأداة حديثة لدعم الإدارة وتحسين الكفاءة المؤسسية، مما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية في مجالات التحول الرقمي والإدارة الفندقية.
- توفر الدراسة إضافة علمية للمكتبة العربية في مجال الذكاء الاصطناعي وإدارة الفنادق، خاصة فيما يتعلق بالفنادق العاملة في مدينة مكة المكرمة.

الأهمية العملية :

- تساعد نتائج الدراسة إدارة فندق فيرمونت مكة على فهم كيفية الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار.
- تسهم الدراسة في دعم متخذي القرار من خلال إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المتعلقة بالحجوزات والنزلاء والعمليات التشغيلية.
- تساعد الدراسة على تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية والخدمات الفندقية من خلال الاستفادة من التحليلات الذكية والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية.

- تدعم الدراسة تطوير الخدمات المقدمة للزلاء عبر الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في فهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات أكثر تخصيصًا.
- تسهم الدراسة في تعزيز القدرة التنافسية لفندق فيرمونت مكة من خلال توظيف التقنيات الحديثة لرفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات والقرارات الإدارية.

سؤال البحث الرئيسي :

ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في فندق فيرمونت مكة؟
- ما مستوى جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة؟
- ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على دقة القرارات الإدارية في فندق فيرمونت مكة؟
- ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة؟
- ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على كفاءة وفعالية القرارات الإدارية في فندق فيرمونت مكة؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة؟

اهداف البحث :

1. التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته في قطاع الضيافة والفندقة.
2. دراسة دور الذكاء الاصطناعي في دعم وتحسين جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات الفندقية.
3. التعرف على أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء الإداري والتشغيلي.
4. تحليل العلاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار في القطاع الفندقية.
5. إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الفندقية ورفع مستوى الخدمات المقدمة للزلاء.

فرضيات البحث العامة :

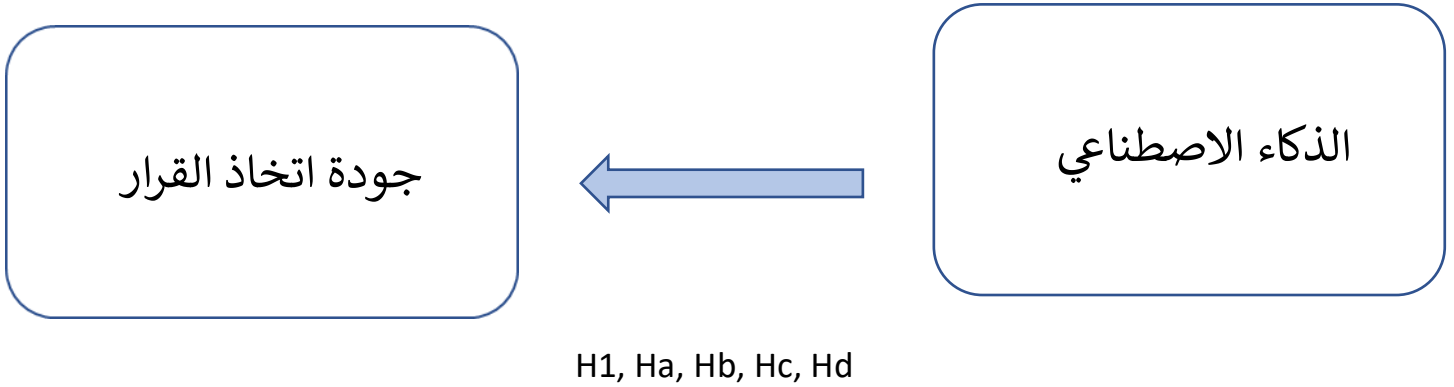
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة.
- يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي إيجابيًا في تحسين دقة القرارات الإدارية في فندق فيرمونت مكة.
- يسهم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في زيادة سرعة اتخاذ القرار مقارنة بالأساليب التقليدية.
- يؤدي تطبيق الذكاء الاصطناعي إلى رفع كفاءة وفعالية القرارات الإدارية داخل فندق فيرمونت مكة.
- يسهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء المرتبطة بعملية اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات وتحليلات أكثر دقة.
- توجد تحديات تنظيمية وتقنية وبشرية قد تؤثر في مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين جودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة.

فرضيات البحث الفرعية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على دقة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على كفاءة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على فعالية اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة.

شكل -1- نموذج البحث

نموذج البحث :



الدراسة الميدانية (فندق فيرمونت في مكة) :

<https://www.fairmont.com/ar/hotels/makkah/makkah-clock-royal-tower.html>

يُعد فندق فيرمونت مكة من أبرز الفنادق الفاخرة في مدينة مكة المكرمة، حيث يتميز بموقعه الاستراتيجي المطل على المسجد الحرام والكعبة المشرفة، مما يجعله من الوجهات المفضلة للحجاج والمعتمرين والزوار الباحثين عن مستوى عالٍ من الراحة والخدمات المتميزة. وينتمي الفندق إلى العلامة الفندقية العالمية فيرمونت، المعروفة بتقديم خدمات الضيافة الفاخرة وفق أعلى المعايير الدولية.

يقع فندق فيرمونت مكة داخل مجمع أبراج البيت، أحد أكبر المشروعات العمرانية في المملكة العربية السعودية، ويتميز بقربه المباشر من المسجد الحرام، الأمر الذي يوفر للنزلاء سهولة الوصول إلى الحرم المكي والاستفادة من مختلف الخدمات والمرافق المتاحة في المنطقة المركزية.

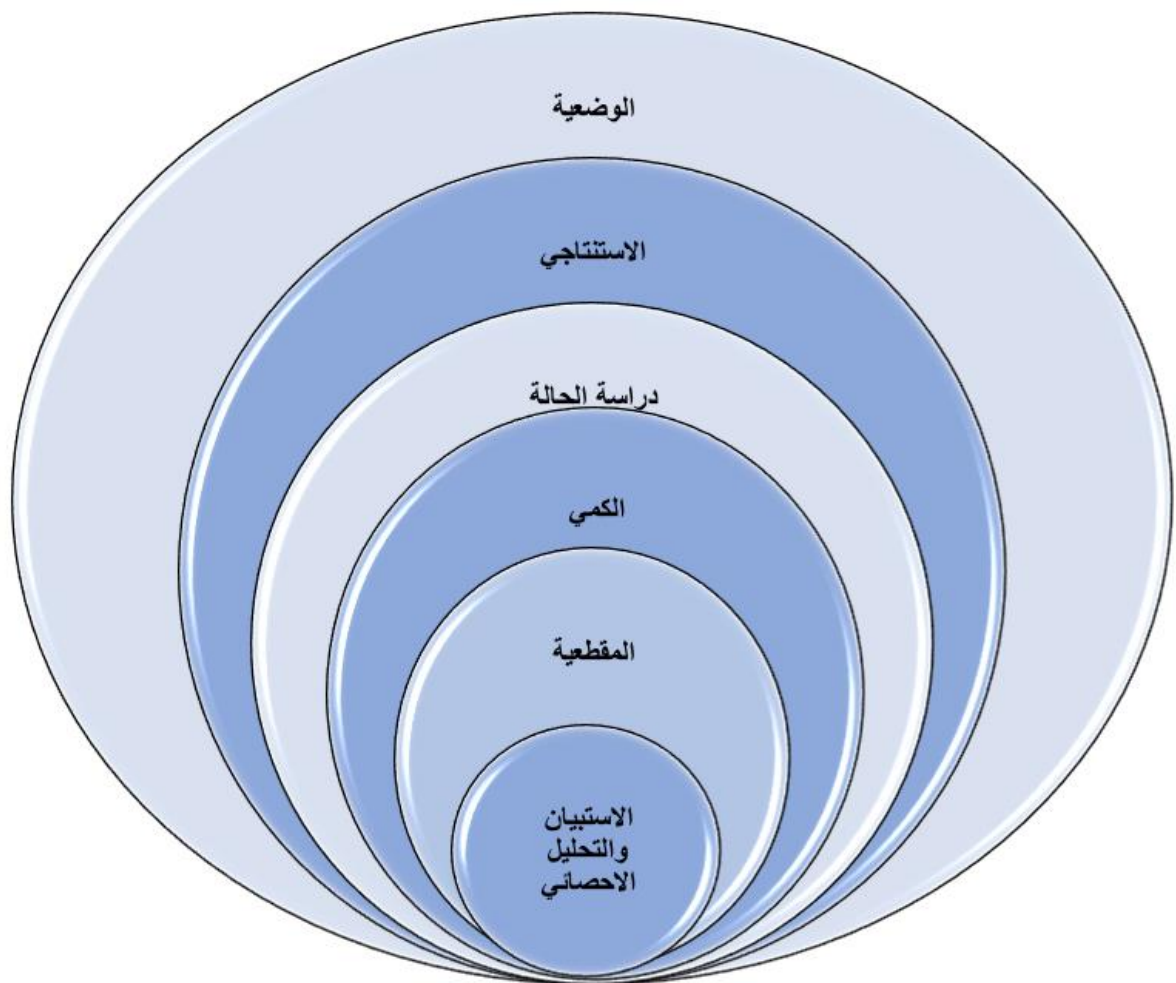
ويُصنف فندق فيرمونت مكة ضمن فنادق الخمس نجوم، ويضم مجموعة متنوعة من الغرف والأجنحة المجهزة بأحدث التقنيات والمرافق التي تلبي احتياجات مختلف فئات النزلاء. كما يوفر الفندق العديد من الخدمات المساندة التي تساهم في تعزيز تجربة الإقامة وتحقيق مستويات مرتفعة من رضا العملاء.

وقد أسهم موقع الفندق المتميز داخل مجمع أبراج البيت في تعزيز مكانته كأحد أهم فنادق الضيافة في مكة المكرمة، خاصة في ظل الأعداد الكبيرة من الحجاج والمعتمرين التي تستقبلها المدينة سنوياً. ويحرص الفندق على توظيف التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية المتطورة لدعم عملياته التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بما يتوافق مع متطلبات التطور التقني والتحول الرقمي في قطاع الضيافة.

منهجية البحث :

- فلسفة البحث : الوضعية .
- منهج البحث : استنتاجي.
- استراتيجية البحث : دراسة حالة.
- نوع البحث : الكمي .
- الأفق الزمني : المقطعية .
- التقنيات و الإجراءات : الاستبيان و التحليل الاحصائي .

الشكل -2- يوضح منهجية البحث



الشكل-3- هيكل المشروع

الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

المقدمة :

يشهد العالم تطورًا متسارعًا في مجال التكنولوجيا وتقنيات المعلومات، حيث يسعى الإنسان إلى الاستفادة من هذه التقنيات في تسهيل الأعمال وتحسين الكفاءة وحل المشكلات المختلفة. وقد أدى هذا التطور إلى الانتقال من برمجة الحاسب الآلي من خلال أوامر وتعليمات تفصيلية إلى أنظمة أكثر ذكاءً تعتمد على التعلم من البيانات والخبرات السابقة، مما أسهم في ظهور وتطور تقنيات الذكاء الاصطناعي القادرة على تحليل المعلومات واستخلاص النتائج واتخاذ الإجراءات المناسبة وفقًا للمعطيات المتاحة (السلي، 2002).

ويُعد الذكاء الاصطناعي أحد أهم مجالات علوم الحاسب الآلي، حيث بدأت أبحاثه منذ منتصف القرن العشرين. ويُعد العالم آلان تورينج من أوائل الباحثين الذين تناولوا مفهوم الذكاء الاصطناعي، إذ أشار إلى إمكانية تطوير آلات قادرة على التعلم من الخبرة والتفاعل مع المشكلات بطريقة تحاكي التفكير البشري. كما قدم اختبار تورينج الذي يُستخدم لتقييم قدرة الآلة على محاكاة الذكاء البشري، وتُعد تطبيقات المحادثة الذكية من أبرز الأمثلة الحديثة على ذلك (عبد القادر محمد، 2015).

ومع التقدم التقني المتزايد، أصبح الذكاء الاصطناعي عنصرًا أساسيًا في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين كفاءة الموارد البشرية والعمليات التشغيلية. وتساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي المؤسسات على رفع مستوى الدقة في أداء المهام، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين جودة الخدمات، إضافة إلى دعم اتخاذ القرارات بناءً على البيانات والتحليلات الدقيقة، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على كفاءة الأداء المؤسسي بشكل عام (عنان نور الدين، 2007).

وفي قطاع الضيافة والفندقة، برزت أهمية الذكاء الاصطناعي بصورة متزايدة من خلال استخدامه في تحسين الخدمات المقدمة للزلاء، وتطوير برامج التدريب، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وقد أشارت الدراسات الحديثة إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي، إلى جانب تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز، تسهم في تحسين نتائج التعلم والتدريب ورفع مستويات الأداء في المؤسسات الفندقية، رغم وجود بعض التحديات المرتبطة بالتكلفة ومتطلبات التطبيق والتكيف مع التغيير. ومع ذلك، لا تزال هذه التقنيات توفر فرصًا كبيرة لتطوير قطاع الضيافة وتحسين جودة الخدمات والقرارات الإدارية (فاطمة علي، 2024).

وانطلاقًا من ذلك، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية مهمة في دعم جودة اتخاذ القرار داخل المنشآت الفندقية، من خلال توفير المعلومات الدقيقة وتحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، بما يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق مستويات أعلى من جودة الخدمات، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى بحثه في فندق فيرمونت مكة.

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تناولها لأحد الموضوعات الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في قطاع الضيافة، والمتمثل في تطبيق الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين جودة اتخاذ القرار داخل المنشآت الفندقية. كما تسهم في توضيح أهمية الاستفادة من التقنيات الذكية في دعم القرارات الإدارية والتشغيلية، بما يساعد على رفع كفاءة الأداء وتحقيق التميز المؤسسي في بيئة عمل تتسم بالتنافسية والتغير المستمر. وتوفر الدراسة رؤية علمية وعملية حول إمكانات الذكاء الاصطناعي في تطوير أساليب الإدارة الحديثة داخل الفنادق، وخاصة في فندق فيرمونت مكة.

1. تحسين دقة اتخاذ القرار:

يسهم الذكاء الاصطناعي في تحليل كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بالحجوزات والنزلاء والعمليات التشغيلية، مما يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية استنادًا إلى معلومات وتحليلات موثوقة.

2. زيادة كفاءة العمليات التشغيلية:

يساعد الذكاء الاصطناعي على تقليل الوقت والجهد اللازمين لجمع البيانات وتحليلها، كما يدعم سرعة اتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على كفاءة العمل داخل الفندق.

3. تعزيز القرارات التنبؤية:

تمكن تقنيات الذكاء الاصطناعي الإدارة من التنبؤ بمعدلات الطلب والإشغال الفندقي واحتياجات النزلاء المستقبلية، مما يسهم في تحسين التخطيط واتخاذ قرارات استراتيجية أكثر فعالية.

المتغير الأول (الذكاء الاصطناعي) :

يعتبر الذكاء الاصطناعي ناتج هذه التطورات عبارة عن مجموعة من الجهود المبذولة لتطوير نظم المعلومات المحوسبة بطريقة تجعلها قادرة على التصرف والتفكير بأسلوب يحاكي أسلوب الموارد البشرية، إذ تستطيع هذه النظم تعلم اللغات الطبيعية وإنجاز مهام فعليه بتنسيق متكامل، أو استخدام صور وأشكال إدراكية لترشيد السلوك المادي، كما تستطيع في ذات الوقت تخزين المعارف الإنسانية والخبرات واستخدامها في عملية اتخاذ القرارات . ويركز

الذكاء الاصطناعي على تمكين الحواسيب من تأدية مهام ترتبط عادة بالسلوك الإدراكي للبشر وهو مجال مزدهر في علم الحاسوب بفضل وفرة البيانات، وقد مكن التقاء القدرة الحاسوبية والبيانات الضخمة علماء ومهندسي البيانات من تطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي وحلوه التي يمكنها معالجة المشاكل متزايدة التعقيد، والتي يساعد الكثير منها على سد الفجوة الرقمية وإقامة مجتمع شامل كما اتاح إدماج القدرة البشرية ضمن حلول الذكاء الاصطناعي أكبر الفرص التي لم تستكشف إلى حد بعيد من أجل المساعدة على سد الفجوة الرقمية من خلال معبر الذكاء الاصطناعي. ويرى أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يساعد المنظمات في جعل ممارسات استقطاب واختيار الموارد البشرية بهدف التوظيف عملية فعالة، وتجعل القرارات في إدارة الموارد البشرية أكثر دقة و موضوعية .

(هدى أحمد ، نجاح محسن ، 2024)

مفهوم الذكاء الاصطناعي :

تعددت تعريفات الذكاء الاصطناعي وفقاً لاختلاف وجهات نظر الباحثين وتخصصاتهم العلمية، إلا أنها تتفق جميعاً على أن الذكاء الاصطناعي يهدف إلى محاكاة القدرات العقلية البشرية من خلال الأنظمة الحاسوبية الذكية. فقد عرفه تيلاك بأنه أسلوب لتصميم أجهزة الحاسوب أو الروبوتات والبرامج الذكية القادرة على التفكير والتصرف بطريقة تحاكي تفكير الإنسان. كما أشار Alsedrah إلى أن الذكاء الاصطناعي يتمثل في قدرة الأنظمة الحاسوبية على تمثيل النماذج المختلفة وتحليل العلاقات بين عناصرها واستخدام الاستجابات المناسبة للمواقف والأحداث المختلفة.

ومن جانبه، عرف المقيطي الذكاء الاصطناعي بأنه أحد المجالات العلمية التي تهدف إلى تمكين الآلات من التعلم والاستجابة للمواقف المختلفة بطريقة مشابهة للإنسان، من خلال الاستفادة من البيانات والخبرات المتراكمة. كما يرى عدد من الباحثين أن الذكاء الاصطناعي عبارة عن مجموعة من البرامج والتطبيقات الحاسوبية المصممة لدعم القدرات البشرية وتعزيز كفاءة العاملين بدلاً من استبدالهم، حيث تتيح هذه التقنيات معالجة البيانات واسترجاعها وتحليلها واستخلاص المعرفة منها لدعم مختلف الأنشطة والعمليات الإدارية.

ويتضح من التعريفات السابقة أن الذكاء الاصطناعي يمثل منظومة متكاملة من التقنيات والأساليب التي تمكن الأنظمة الحاسوبية من التعلم والتحليل والتنبؤ واتخاذ القرارات بناءً على البيانات المتاحة. وتبرز أهمية هذه التقنيات في المؤسسات الحديثة من خلال قدرتها على تحسين كفاءة العمليات ورفع جودة الأداء ودعم متخذي القرار بمعلومات دقيقة تساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية .

(هدى أحمد، نجاح محسن، 2024)

أهمية الذكاء الاصطناعي :

تنبع أهمية الذكاء الاصطناعي من قدرته على معالجة كميات كبيرة من البيانات وتحليلها بسرعة ودقة تفوق القدرات البشرية في كثير من الأحيان، مما يساعد المؤسسات على تحسين كفاءة أعمالها واتخاذ قرارات أكثر فعالية. كما يساهم في أتمتة العديد من العمليات الروتينية، الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف التشغيلية.

ويؤدي الذكاء الاصطناعي دورًا مهمًا في دعم متخذي القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليلات تنبؤية تساعد على استشراف المستقبل والتعامل مع المتغيرات المختلفة بكفاءة أكبر. كما يساهم في رفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال فهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم وتقديم حلول وخدمات أكثر تخصيصًا، مما يعزز مستوى الرضا والولاء.

وتزداد أهمية الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحديثة نتيجة قدرته على تحسين الإنتاجية، وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الابتكار، ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئات الأعمال المتغيرة. كما أصبح أحد الركائز الأساسية للتحويل الرقمي الذي تسعى إليه المؤسسات في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع الضيافة والفندقة، لما يوفره من إمكانيات متقدمة في إدارة العمليات وتحسين الأداء المؤسسي.

(هدى أحمد، نجاح محسن، 2024)

تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

تتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتتنوع مجالات استخدامها في المؤسسات الحديثة، حيث تساهم في دعم العمليات الإدارية وتحسين جودة الأداء واتخاذ القرارات. ومن أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي ما يلي:

• النظم الخبيرة (Expert Systems):

تُعد النظم الخبيرة من أقدم وأهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث تعتمد على قواعد معرفية تم إعدادها من قبل خبراء متخصصين في مجال معين، بهدف محاكاة أسلوب التفكير البشري في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات. وتساعد هذه النظم في تقديم حلول للمشكلات المعقدة من خلال الاستدلال المنطقي واستخدام المعرفة المخزنة داخل النظام.

وتتميز النظم الخبيرة بقدرتها على محاكاة الخبرة البشرية في عملية اتخاذ القرار، وتقديم حلول سريعة وفعالة للمشكلات المختلفة، بالإضافة إلى دعم متخذي القرار من خلال اقتراح البدائل المناسبة، مع بقاء المسؤولية النهائية عن القرار بيد الإنسان. كما تساهم في تحسين جودة القرارات وزيادة كفاءة الأداء داخل المؤسسات.

(هدى أحمد، نجاح محسن، 2024)

- **لوكلاء الأذكاء (Intelligent Agents):**

الوكلاء الأذكاء عبارة عن برامج أو أنظمة حاسوبية تعتمد على المعرفة المخزنة لديها لتنفيذ مهام محددة واتخاذ قرارات تساعد في تحقيق أهداف المستخدم. وتمتلك هذه الأنظمة القدرة على إدراك البيئة المحيطة بها وجمع المعلومات وتحليلها ثم الاستجابة لها بطريقة مناسبة. ويُستخدم الوكيل الذكي في العديد من المجالات لدعم العمليات المختلفة، حيث يعمل بصورة مستقلة أو شبه مستقلة لتنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة، مما يساهم في تحسين الأداء وسرعة الاستجابة واتخاذ القرارات المناسبة وفقًا للمعطيات المتاحة.

(ماهر، 1999)

- **الشبكات العصبية الاصطناعية (Artificial Neural Networks):**

تُعد الشبكات العصبية الاصطناعية من أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة، وهي أنظمة حاسوبية مستوحاة من طريقة عمل الدماغ البشري. وتتكون من مجموعة من العقد أو الوحدات المترابطة التي تعمل بطريقة مشابهة للخلايا العصبية في الإنسان، حيث تقوم بمعالجة البيانات والتعلم من الأنماط والخبرات السابقة.

وتتميز الشبكات العصبية بقدرتها على التعلم والتكيف واكتشاف العلاقات المعقدة بين البيانات، مما يجعلها فعالة في مجالات التنبؤ والتصنيف وتحليل البيانات الضخمة ودعم اتخاذ القرار. كما تُستخدم على نطاق واسع في التطبيقات التي تتطلب دقة عالية في التحليل والتوقع.

(إبراهيم محمد حسن، 2018)

ابعاد الذكاء الاصطناعي :

1. النظم الخبيرة (Expert Systems):

تُعد النظم الخبيرة من أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث تعتمد على قاعدة معرفية وخبرات متخصصة تساعد في تحليل المشكلات وتقديم البدائل المناسبة لدعم متخذي القرار. وتساهم هذه النظم في تحسين دقة القرارات وتقليل الأخطاء الناتجة عن الاجتهادات الفردية.

2. الشبكات العصبية الاصطناعية (Artificial Neural Networks):

تمثل الشبكات العصبية الاصطناعية نماذج حاسوبية مستوحاة من طريقة عمل الدماغ البشري، وتتميز بقدرتها على التعلم من البيانات واكتشاف الأنماط والعلاقات المعقدة، مما يساعد في التنبؤ بالأحداث المستقبلية ودعم القرارات الإدارية.

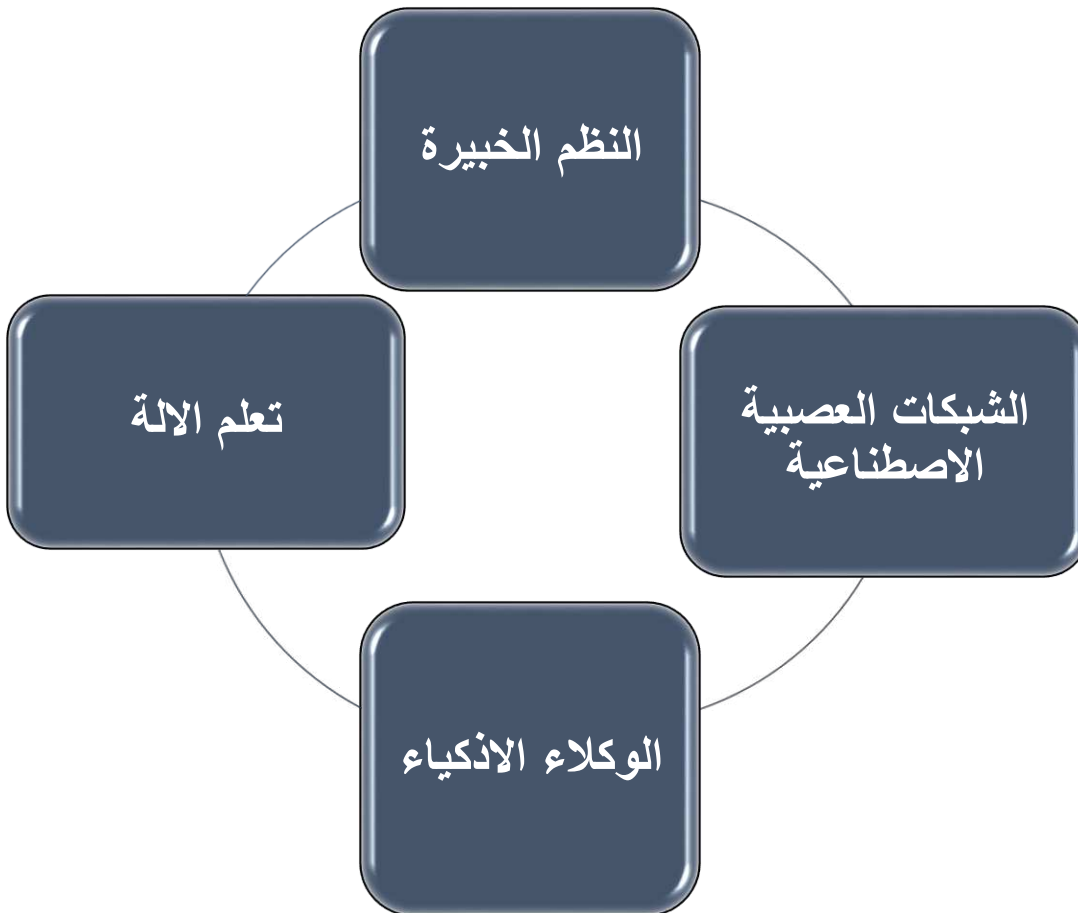
3. الوكلاء الأذكياء (Intelligent Agents):

هي برامج ذكية تمتلك القدرة على جمع المعلومات وتحليلها واتخاذ الإجراءات المناسبة بشكل مستقل أو شبه مستقل. وتسهم في تسريع العمليات الإدارية وتحسين الاستجابة للمتغيرات المختلفة داخل المؤسسة.

4. تعلم الآلة (Machine Learning):

تعد تعلم الآلة من أبرز أبعاد الذكاء الاصطناعي الحديثة، حيث يعتمد على خوارزميات تمكن الأنظمة من التعلم من البيانات وتحسين أدائها باستمرار. ويساعد في تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وتقديم معلومات دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار.

شكل -4- يوضح ابعاد الذكاء الاصطناعي



المتغير الثاني (جودة اتخاذ القرار) :

يُعد اتخاذ القرار من أهم الوظائف الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها ومواجهة التحديات المختلفة. وقد حظي مفهوم القرار باهتمام واسع من قبل الباحثين والمهتمين بالإدارة نظرًا لأهميته في توجيه الأعمال والأنشطة التنظيمية.

فقد عرف Simon القرار بأنه عملية اختيار بديل معين من بين مجموعة من البدائل المتاحة بهدف التوصل إلى الحل المناسب لمشكلة أو موقف معين في بيئة تتسم بالتغير المستمر، ويُعد اتخاذ القرار جوهر النشاط الإداري والتنفيذي في المؤسسات (حجة، 2010).

كما عرف Yong القرار بأنه الاستجابة الفعالة التي تؤدي إلى تحقيق النتائج المرغوبة في موقف معين أو في مجموعة من المواقف المحتملة، بما يساهم في الوصول إلى الأهداف المنشودة بكفاءة وفعالية (حجة، 2010).

أما عملية اتخاذ القرار فتُعد من الركائز الأساسية للعملية الإدارية، إذ تمثل الوسيلة التي يتم من خلالها اختيار البديل الأنسب لتحقيق أهداف المؤسسة. ويشير الباحثون في الفكر الإداري إلى وجود فرق بين صناعة القرار و اتخاذ القرار حيث إن صناعة القرار تشمل جميع المراحل والخطوات المتعلقة بتحديد المشكلة وجمع المعلومات وتحليل البدائل وتقييمها، في حين أن اتخاذ القرار يُشير إلى مرحلة اختيار البديل المناسب وتنفيذه ومتابعة نتائجه (الفضل، 2009).

ومن ثم، يمكن النظر إلى اتخاذ القرار على أنه عملية منهجية تعتمد على جمع المعلومات وتحليلها واختيار أفضل البدائل الممكنة لتحقيق الأهداف المطلوبة، وهو ما يجعل جودة القرار عاملاً أساسياً في نجاح المؤسسات وتحسين أدائها، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة التي أسهمت في دعم متخذي القرار من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.

مفهوم جودة اتخاذ القرار :

تُعد جودة اتخاذ القرار من المفاهيم الإدارية المهمة التي تعكس مدى قدرة متخذ القرار على اختيار البديل الأمثل من بين مجموعة من البدائل المتاحة، بما يحقق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية. وترتبط جودة القرار بمدى دقته وملاءمته للموقف وسرعة اتخاذه وقدرته على تحقيق النتائج المرجوة وتقليل الآثار السلبية المحتملة.

وتشير جودة اتخاذ القرار إلى درجة الاعتماد على المعلومات الدقيقة والموثوقة والتحليل الموضوعي عند اختيار البدائل المختلفة، حيث تزداد جودة القرار كلما استند إلى بيانات كافية وأساليب علمية ومنهجية في التحليل والتقييم. كما ترتبط بقدرة الإدارة على التنبؤ بالنتائج المستقبلية وتقدير المخاطر والفرص المرتبطة بكل بديل قبل اتخاذ القرار.

وتُعد جودة اتخاذ القرار عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات، إذ تساهم في تحسين الأداء التنظيمي ورفع كفاءة استخدام الموارد وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. كما تساعد القرارات عالية الجودة على مواجهة التحديات والتغيرات البيئية بفاعلية أكبر، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في بيئة الأعمال المعاصرة.

وفي ظل التطورات التقنية الحديثة، أصبح تحسين جودة اتخاذ القرار يعتمد بشكل متزايد على استخدام نظم المعلومات وتقنيات الذكاء الاصطناعي التي توفر تحليلات دقيقة وتوقعات مستقبلية تدعم متخذي القرار وتساعدهم على اختيار البدائل الأكثر ملاءمة. لذلك تُعد جودة اتخاذ القرار من المؤشرات المهمة التي تعكس كفاءة الإدارة وقدرتها على تحقيق النجاح والاستدامة المؤسسية.

(الفضل، 2009)

أهمية جودة اتخاذ القرار :

تُعد جودة اتخاذ القرار من العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، إذ إن القرارات الإدارية تؤثر بشكل مباشر في مختلف الأنشطة والعمليات التنظيمية. وكلما كانت القرارات مبنية على معلومات دقيقة وتحليل علمي سليم، زادت قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

وتبرز أهمية جودة اتخاذ القرار في تحسين الأداء المؤسسي من خلال اختيار البدائل المناسبة التي تساهم في استغلال الموارد المتاحة بصورة مثلى، وتقليل الأخطاء والمخاطر المحتملة،

ورفع مستوى الإنتاجية والكفاءة التشغيلية. كما تساعد القرارات عالية الجودة على مواجهة التحديات والتغيرات البيئية والاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية.

وتسهم جودة اتخاذ القرار في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال دعم التخطيط الفعال وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، بالإضافة إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء ورفع درجة رضاهم. كما تساعد الإدارة على التنبؤ بالمشكلات المستقبلية واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجتها قبل تفاقمها.

وفي قطاع الضيافة والفندقة، تزداد أهمية جودة اتخاذ القرار نظرًا لارتباطها المباشر بجودة الخدمات المقدمة للنزلاء وكفاءة إدارة الموارد البشرية والمالية والتشغيلية. كما تسهم القرارات الفعالة في تحسين تجربة العملاء وتحقيق مستويات أعلى من الرضا والولاء، مما ينعكس إيجابًا على سمعة المؤسسة وأدائها.

ومن ثم، فإن جودة اتخاذ القرار تمثل ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات واستمرارها، خاصة في ظل بيئة الأعمال الحديثة التي تتسم بالتغير السريع والمنافسة المتزايدة، الأمر الذي يتطلب الاعتماد على المعلومات الدقيقة والتقنيات الحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار وتحسين نتائجها.

(الفضل، 2009)

أنواع اتخاذ القرارات :

تتنوع القرارات الإدارية وفقًا لطبيعتها وأهميتها ومستوى الإدارة الذي تُتخذ فيه، ويمكن تصنيفها إلى عدة أنواع رئيسية كما يلي:

○ القرارات الاستراتيجية:

هي القرارات طويلة الأجل التي تتعلق بتحديد أهداف المؤسسة وتوجهاتها المستقبلية، وتتخذ عادة من قبل الإدارة العليا. وتتميز هذه القرارات بأهميتها الكبيرة وتأثيرها الواسع على مستقبل المؤسسة، مثل قرارات التوسع، وتطوير الخدمات، وتبني التقنيات الحديثة.

○ لقرارات التكتيكية (الإدارية):

هي القرارات التي تركز على تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى خطط وبرامج عمل قابلة للتنفيذ، وتتخذ غالبًا من قبل الإدارة الوسطى. وتهدف إلى تحسين الأداء وتنسيق الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة.

○ القرارات التشغيلية:

هي القرارات اليومية المتعلقة بتسيير الأعمال والأنشطة الروتينية داخل المؤسسة، وتتخذ عادة من قبل الإدارة التنفيذية أو المشرفين المباشرين. وتتميز بتكرارها واعتمادها على إجراءات وقواعد محددة مسبقًا.

○ القرارات المبرمجة:

هي القرارات التي تُتخذ في المواقف المتكررة والتي توجد لها سياسات وإجراءات واضحة، حيث يتم التعامل معها وفق قواعد محددة دون الحاجة إلى جهد كبير في التحليل أو الابتكار.

○ لقرارات غير المبرمجة:

هي القرارات التي تتعلق بالمشكلات الجديدة أو غير المتكررة والتي لا تتوافر لها إجراءات جاهزة أو حلول مسبقة، ولذلك تتطلب دراسة وتحليلًا دقيقًا واستخدام الخبرة والحكم الشخصي لاختيار البديل الأنسب.

ابعاد جودة اتخاذ القرار :

1. دقة القرار:

تشير إلى مدى صحة القرار واعتماده على معلومات دقيقة وموثوقة وتحليل موضوعي للبيانات المتاحة. وتُعد دقة القرار من أهم مؤشرات الجودة، حيث تساعد على تقليل الأخطاء وتحقيق النتائج المرجوة بكفاءة أكبر.

2. سرعة اتخاذ القرار:

تعبر عن قدرة الإدارة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب دون تأخير، خاصة في المواقف التي تتطلب استجابة سريعة. وتساهم سرعة اتخاذ القرار في مواجهة التحديات والاستفادة من الفرص المتاحة في الوقت المناسب.

3. كفاءة القرار:

تشير إلى مدى قدرة القرار على تحقيق الأهداف المطلوبة مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، سواء كانت موارد مالية أو بشرية أو تقنية، بما يضمن تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية.

4. فعالية القرار:

تعكس مدى نجاح القرار في تحقيق النتائج والأهداف المخطط لها، ومدى تأثيره الإيجابي على أداء المؤسسة وقدرتها على مواجهة المشكلات وتحقيق التطور المستمر.

وتُعد هذه الأبعاد من أكثر المؤشرات استخدامًا في تقييم جودة اتخاذ القرار، حيث إن القرار عالي الجودة يتميز بالدقة والسرعة والكفاءة والفعالية، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

جدول 5- يوضح أبعاد جودة اتخاذ القرار



العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار :

تُعد العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار من الموضوعات التي حظيت باهتمام متزايد في الدراسات الإدارية الحديثة، نظرًا للدور الذي تؤديه تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم متخذي القرار وتزويدهم بالمعلومات والتحليلات اللازمة لاتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. فالذكاء الاصطناعي يعتمد على تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخراج الأنماط والمؤشرات التي يصعب على الإنسان اكتشافها بالسرعة والدقة نفسها، مما يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية.

كما يساعد الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى دقة القرارات من خلال توفير معلومات موثوقة وحديثة تدعم عملية الاختيار بين البدائل المختلفة. ويساهم كذلك في تسريع عملية اتخاذ القرار عبر معالجة البيانات بشكل فوري وتقديم نتائج وتحليلات تساعد الإدارة على الاستجابة السريعة للمتغيرات والظروف المختلفة.

وتتجلى العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار أيضًا في تعزيز كفاءة القرارات الإدارية، حيث يساعد على الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل التكاليف وتحسين الأداء التشغيلي. كما يساهم في زيادة فعالية القرارات من خلال التنبؤ بالنتائج المستقبلية وتقييم البدائل المختلفة قبل تنفيذها، مما يقلل من احتمالات الخطأ والمخاطر المرتبطة بالقرار.

الخاتمة :

تناول هذا الفصل النظري للدراسة من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بمتغيرات البحث، حيث تم التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهميته وأبرز تطبيقاته وأبعاده المختلفة، مع توضيح دوره المتزايد في دعم المؤسسات وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية. كما تم تناول مفهوم جودة اتخاذ القرار وأهميته وأنواعه وأبعاده، باعتباره أحد العوامل الرئيسة المؤثرة في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها.

كما استعرض الفصل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار، موضِّحًا كيف تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في توفير المعلومات الدقيقة وتحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، الأمر الذي يساعد متخذي القرار على اختيار البدائل المناسبة وتحسين مستوى الدقة والسرعة والكفاءة والفعالية في القرارات الإدارية.

قائمة المراجع

- أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية - هدى أحمد إبراهيم - نجاح شارد محسن - (2024) - المجلة الدولية للتنمية

https://journals.ekb.eg/article_382424_648415e3902f606d3b3b6b2700fcdbe3.pdf

- تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي - فاطمة علي - (2024) - قسم العلوم الإنسانية - الكلية التطبيقية - المملكة العربية السعودية

https://jaauth.journals.ekb.eg/article_372214_f5bc14604698613667a7c07932bf68dd.pdf?lang=ar

- أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار - أمارة منطقة عسير - سعد ال عزام - فايز ال ظفرة - (2022) - عميد كلية الأعمال - جامعة الملك خالد

https://aja.journals.ekb.eg/article_221921.htm

- إدارة الخلاف و علاقتها بجودة اتخاذ القرار - فاطمة محمد محمود - مجلة البحوث في مجالات التربية المتنوعة - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة الأزهر

https://jedu.journals.ekb.eg/article_191399_2ab1b9cb5d188521ed487b95ee67a46d.pdf

- الاتجاهات الحديثة في بحوث ودراسات استخدامات الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة - مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الاتصال - نهى السيد - (2023) - جامعة الأزهر الشريف

https://journals.ekb.eg/article_317509_56e94d21ec422a51dae6b74863a05430.pdf

- طالح حسام الدين : يا حي النذير : " استخدامات الذكاء للصناعي في العالقات العامة مؤسسة رثبالك نموذجا" مرجع سابق

- احمد ماهر - اتخاذ القرار بين العلم و الابتكار - الإسكندرية - دار الجامعية الإسكندرية - (2007)

- علي خلف حجا حجة - اتخاذ القرارات الادارية الأردن : دار القنديل للنشر و التوزيع - (2010)

- القرارات - دراسة ميدانية في شركات الصناعية بمحافظة ظفار سلطنة عمان ,مجلة الجامعة الاسلامية لدراسات الإدارية و الاقتصادية (2019)

- عبد العزيز احمد حسن محمد - تأثير العوامل الاجتماعية على اتخاذ القرار في ادارة السراج المنير في
وزارة الأوقاف - الإدارة التربوية ,كلية العلوم التربية

- تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار - عبد الرحيم خولة - د/ مصطفى سفيان - كلية العلوم
الاقتصادية و التجارية - إدارة الاعمال - (2021)

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/6098>

- نهى حسين التلاوي : " اتجاهات الخبراء نحو مستقبل دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصالات
التسويقية المتكاملة للشركات المصرية : دراسة استشرافية" - (2018)

- حجاج، إسماعيل محمد أحمد (2021) - أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تطوير التسويق
الرقمي: دراسة تطبيقية