

عنوان البحث

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المطاعم

إعداد الطالب/ أحمد هشام أحمد غنام

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2023

مقدمة:

يُعتبر قطاع المطاعم من القطاعات الحيوية التي تشهد تغيرات وتطورات مستمرة بفعل التقدم التكنولوجي. مع زيادة التنافس في هذا القطاع، يسعى أصحاب المطاعم لتحسين كفاءتهم التشغيلية وتقديم خدمات ذات جودة عالية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة. يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد أبرز الحلول التي تم تطبيقها لتحسين إدارة المطاعم، حيث يساهم في أتمتة العديد من العمليات وتقديم تجارب مخصصة للعملاء. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المطاعم وتقديم رؤية شاملة حول تطبيقاته الحالية وتوجهاته المستقبلية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات التي تواجهها المطاعم في تحسين كفاءتها التشغيلية وخدمة العملاء، خاصة في ظل التطور السريع للتكنولوجيا وارتفاع التوقعات من العملاء. على الرغم من أن العديد من المطاعم قد تكون على دراية بالتقنيات المتاحة، إلا أن هناك نقصًا في الفهم الكامل لكيفية استفادتها من الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات التشغيلية. علاوة على ذلك، يواجه العديد من المطاعم صعوبة في دمج هذه التقنيات في بيئات العمل القائمة بالفعل.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة من خلال تسليط الضوء على أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المطاعم في الوقت الحالي. إذ يساعد الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات وتقليل الخطأ البشري، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتخفيض التكاليف. كما أن هذه الدراسة تبرز الفوائد المحتملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات مثل تحسين تجربة العملاء، إدارة المخزون، والتحليلات البيانية. سيكون لهذه الدراسة تأثير إيجابي على أصحاب المطاعم والمستثمرين، مما يساهم في تحسين القرارات الاستراتيجية في القطاع.

أهداف الدراسة:

- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المطاعم.
- تحديد التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء في المطاعم.
- مناقشة التحديات التي تواجه المطاعم في تطبيق الذكاء الاصطناعي.
- استكشاف الفوائد الاقتصادية المحتملة من استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة المطاعم.
- اقتراح استراتيجيات لتوسيع نطاق تطبيق الذكاء الاصطناعي في صناعة المطاعم.

تساؤلات الدراسة

- كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الكفاءة التشغيلية في المطاعم؟
- ما هي التطبيقات الأكثر شيوعًا للذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء؟
- ما هي التحديات التقنية والإدارية التي قد تواجه المطاعم عند تطبيق الذكاء

الاصطناعي؟

- ما هي الفوائد التي يمكن أن تحققها المطاعم اقتصاديًا من تطبيق الذكاء

الاصطناعي؟

فروض الدراسة:

- فرضية 1: تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة المطاعم يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.
- فرضية 2: الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.
- فرضية 3: تحديات فنية وتشغيلية قد تواجه المطاعم عند دمج الذكاء الاصطناعي في عملياتها اليومية.
- فرضية 4: تطبيق الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤدي إلى تحسين القرارات الإدارية من خلال تحليل البيانات بشكل أفضل.

- Shankar & Muthukrishnan (2021): بحث حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية للمطاعم.
- Kolb & Oswald (2022): دراسة تناولت تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في المطاعم وتحليل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة.
- Restaurant Technology News (2023): تقرير تناول فيه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المطاعم وكيفية استفادة القطاع منها في عمليات مثل الحجز الذكي وتحليل سلوك العملاء.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من النظريات التي تتعلق بتأثير التكنولوجيا على الأعمال

ومنها:

- نظرية الابتكار التكنولوجي: تركز على تأثير التقنيات الحديثة على تحسين الأداء والابتكار داخل الشركات.
- نظرية اتخاذ القرار: تتعلق بكيفية اتخاذ القرارات الاستراتيجية استنادًا إلى البيانات التي يتم جمعها وتحليلها بواسطة الذكاء الاصطناعي.
- نظرية إدارة العمليات: تسعى لتحليل كيفية تحسين العمليات الداخلية للمطاعم من خلال تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناول وصف وتحليل التطبيقات

الحالية للذكاء الاصطناعي في إدارة المطاعم. سيتم استخدام مزيج من الاستطلاعات

والمقابلات لجمع البيانات من أصحاب المطاعم والمديرين العاملين في القطاع. ستم معالجة

البيانات باستخدام أساليب التحليل الكمي والنوعي لتحديد الفوائد والتحديات المترتبة

على تطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع.

أدوات الدراسة :

- استطلاعات الرأي :لتجميع آراء أصحاب المطاعم والمديرين حول استخدام الذكاء الاصطناعي.
- المقابلات الشخصية :لإجراء حوارات مع مسؤولي العمليات في المطاعم للحصول على رؤى عميقة حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- تحليل البيانات الثانوية :من خلال دراسة تقارير السوق والدراسات السابقة المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في صناعة المطاعم.

حدود الدراسة :

- الزمان :الفترة الزمنية للدراسة تشمل من 2020 إلى 2024.
- المكان :تقتصر الدراسة على المطاعم في منطقة الشرق الأوسط، مع إشارات إلى بعض التطبيقات العالمية.
- النوع :تتعلق الدراسة بالمطاعم التي تبنت تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة مثل أنظمة الحجز الذكية، إدارة المخزون باستخدام الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات.

- Shankar, V., & Muthukrishnan, A. (2021). *Artificial Intelligence in Restaurant Operations: An In-depth Review*. Journal of Hospitality and Tourism Technology.
- Kolb, B., & Oswald, M. (2022). *AI and Automation in Restaurant Management: Opportunities and Challenges*. Journal of Restaurant Management.
- "AI in Restaurants: Emerging Trends and Future Possibilities," *Restaurant Technology News*, (2023).
- "How AI is Shaping the Future of the Food Service Industry," *Business Insider*, (2022).
- McKinsey & Company. (2020). *The Future of Artificial Intelligence in the Restaurant Industry*. McKinsey Insights.