

أثر الذكاء الاصطناعي على أداء موظفين
فندق تاج جدة
(دراسة حالة)

أسم الطالبة
الاء جميل محمد
٢٠٢١٢٠٥٧١٤

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ٢

١,١. المقدمة:	٣
١,٢. مشكلة الدراسة:	٤
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري:	٤
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:	٤
١,٣. أهمية الدراسة:	٥
١,٣,١. على المستوى النظري:	٥
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:	٥
١,٤. أسئلة الدراسة:	٥
١,٥. أهداف الدراسة:	٦
١,٦. فرضيات الدراسة:	٦
١,٧. نموذج الدراسة:	٦
١,٨. منهجية الدراسة:	٦
١,٩. الدراسة الميدانية:	٧
١,١٠. مخطط المشروع المقترح:	٨
قائمة المراجع:	٩

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

يمثل الذكاء الاصطناعي ركيزة أساسية في تشكيل مستقبل المجتمعات والاقتصاديات حول العالم. بفضل قدراته على تحسين الكفاءة، تعزيز الابتكار، وتحقيق فوائد ملموسة في مختلف القطاعات، فإن الذكاء الاصطناعي يعد أداة حيوية لمواجهة التحديات الراهنة وتحقيق التقدم المستدام. ومع استمرار التطورات في هذا المجال، من المتوقع أن يزداد تأثير الذكاء الاصطناعي على حياتنا بشكل أكبر، مما يفتح آفاقاً جديدة لتحقيق إنجازات غير مسبوقة.

يعتبر الذكاء الاصطناعي (AI) أحد التقنيات الحديثة التي تشهد نمواً متسارعاً في مختلف القطاعات والصناعات. تتزايد تطبيقات الذكاء الاصطناعي يوماً بعد يوم، ويبرز أثره بشكل واضح في بيئة العمل.

تهدف الدراسات إلى معرفة تطور مفهوم الذكاء الاصطناعي وأبرز التحديات التقنية والمهنية والأخلاقية التي تواجهها، وأن التحديات من المشكلات والفجوات التي تواجه الذكاء الاصطناعي، ما تزال في مجال الحدود الدلالية والتفسيرية.

أبرز هذه الفجوات عدم دقة المعلومات ومن مشاكلها نقص البيانات التي تؤثر على مصداقية الذكاء الاصطناعي نتيجة لإنتاج تقارير ودراسات معلوماتها متضاربة وغير دقيقة.

في دراسة أجرته معهد ماكينزي في سبتمبر ٢٠٢٣م: بعنوان "الذكاء الاصطناعي يساهم في تنمية المهارات" بحثت هذه الدراسة كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على مختلف الوظائف والمهارات المطلوبة في المستقبل. توصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل، ولكنه قد يتطلب أيضاً تطوير مهارات جديدة للتكيف مع التغيرات التكنولوجية.

دراسة من قبل جامعة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات في إبريل ٢٠٢١م بعنوان: "تأثير الذكاء الاصطناعي وآثاره على العمل والوظائف" حيث تحلل هذه الدراسة تأثير التقنيات الذكية على بيئة العمل ورضا الموظفين. ووجدت أن الموظفين الذين يعملون في بيئات مدعومة بالذكاء الاصطناعي يظهرون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والإنتاجية.

أظهرت دراسة في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية في يناير ٢٠٢١ م بعنوان: "أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين" حيث كشفت الدراسة ان هناك تطبيقات كثيرة للذكاء الاصطناعي اثبتت كفاءتها في العمل ويمكن ان تكون بديلا عن الموظفين.

دراسة أجرتها ASJP في يوليو ٢٠٢٤ م بعنوان : "أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العاملين الدور الوسيط للقيادة الخادمة" وقد اوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى القيادة الخادمة لدى المديرين وجعله أكثر انفتاحاً وتبادلاً للخبرات وتقبلاً لعمليات التغيير المطلوبة.

دراسة مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة في يناير ٢٠٢٤م بعنوان: " الدور المتوقع للمحاسبين ومتطلباته في ظل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي " من أهم النتائج التي تم التوصل اليها

أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحاسبة سوف يسهم في إتاحة فرصاً لمزيد من التغيير الجذري في أداء الموظفين من حيث تحديد الأعمال الروتينية (المتكررة) وأدائها من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي وتفرغ الموظفين لأداء المهام التي يمكن أن تسهم في ترشيد اتخاذ القرارات للجهات ذات العلاقة.

١,٢. مشكلة الدراسة

يواجه الباحثون تحديات ومشاكل محددة تتعلق بأثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في مجال الفنادق ومن المشاكل تنوع الخدمات فتختلف الخدمات والتجارب المقدمة من فندق لآخر بشكل كبير، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج. فهناك صعوبة إجراء مقارنة مباشرة بين تأثير الذكاء الاصطناعي في فنادق مختلفة بسبب التنوع الكبير في الخدمات والسياسات والإجراءات.

قد يكون لدى الموظفين مقاومة لتبني التكنولوجيا الجديدة فيمكن ان تؤثر على نتائج الدراسات وتجعل من الصعب تحديد التأثير الحقيقي للذكاء الاصطناعي على الأداء.

هناك نقص في الدراسات التي تستكشف ردود فعل الموظفين ومواقفهم تجاه اعتماد الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل الفندقية.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

في قطاع الفنادق، يعد تأثير الذكاء الاصطناعي (AI) على أداء الموظفين مجالاً حديثاً نسبياً وهناك العديد من الفجوات البحثية التي تحتاج إلى المزيد من الاستكشاف. منها: التكيف البشري مع التكنولوجيا حيث يكون السؤال كيف يتكيف الموظفون مع التغيرات التكنولوجية؟ وهل هناك مقاومة او قبول؟

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

من الفجوات التدريب وتطوير المهارات للموظفين، فما هي الاحتياجات التدريبية للموظفين للتكيف مع الذكاء الاصطناعي؟ وكيف يمكن للشركات توفير برامج تدريبية فعالة؟ هناك نقص في البحث حول أفضل الممارسات لتدريب الموظفين في قطاع الفنادق على استخدام التكنولوجيا الذكية وكيفية تطوير مهاراتهم بشكل مستدام.

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر الذكاء الاصطناعي على أداء موظفين فندق تاج جدة؟

١,٣. أهمية الدراسة

يعد البحث حول أثر الذكاء الاصطناعي على أداء موظفي قطاع الفنادق ذا أهمية كبيرة لعدة أسباب منها تطوير المهارات الوظيفية حيث يتيح استخدام الذكاء الاصطناعي فرصة للموظفين لتطوير مهاراتهم التكنولوجية والتكيف مع التغيرات الجديدة في الصناعة. فذلك يعزز من قيمة الموظفين ويمكنهم من تحقيق تقدم وظيفي أسرع وأكثر استدامة.

١,٣,١. على المستوى النظري:

يساعد الذكاء الاصطناعي في اتمام المهام الروتينية والمتكررة، مما يوفر الوقت والجهد للموظفين. فيمكن لموظفي قطاع الفنادق التركيز على المهام الأكثر تعقيداً وإبداعية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

يمكن للذكاء الاصطناعي تقليل الأخطاء البشرية فيشجع استخدامه على الابتكار في تقديم الخدمات وتطوير منتجات جديدة تمكن للموظف من تقديم عروض فريدة وجذابة، مما يعزز التنافسية في السوق.

يمكن الذكاء الاصطناعي التعامل مع بيانات النزلاء، حيث يؤدي إلى تحسين دقة العمليات وزيادة الثقة في جودة الخدمات المقدمة من قبل الموظف.

يمكن أن يقلل الذكاء الاصطناعي من عبء العمل ويتيح للموظفين فرصاً أكبر للتفاعل مع النزلاء بشكل أكثر فعالية وإبداعية. مما يزيد من رضا الموظفين ويقلل من معدل الدوران الوظيفي.

١,٤. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في فندق تاج جدة؟

الأسئلة الفرعية:

ما أثر التحديات التي يواجهها الموظفون عند استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

ما أثر الذكاء الاصطناعي تحسين مهارات الموظفين؟

ما الاثر النفسي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل؟

ما أثر الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين عن وظائفهم؟

١,٥. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في فندق تاج جدة؟

الاهداف الفرعية:

- تحديد أثر التحديات التي يواجهها الموظفون عند استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تحديد أثر الذكاء الاصطناعي تحسين مهارات الموظفين.
- تحديد الاثر النفسي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.
- تحديد أثر الذكاء الاصطناعي على رضا الموظفين عن وظائفهم.

١,٦. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر الذكاء الاصطناعي على أداء موظفين فندق تاج جدة.

الفرضية الفرعية الأولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر الذكاء الاصطناعي على انتاجية موظفين فندق تاج جدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

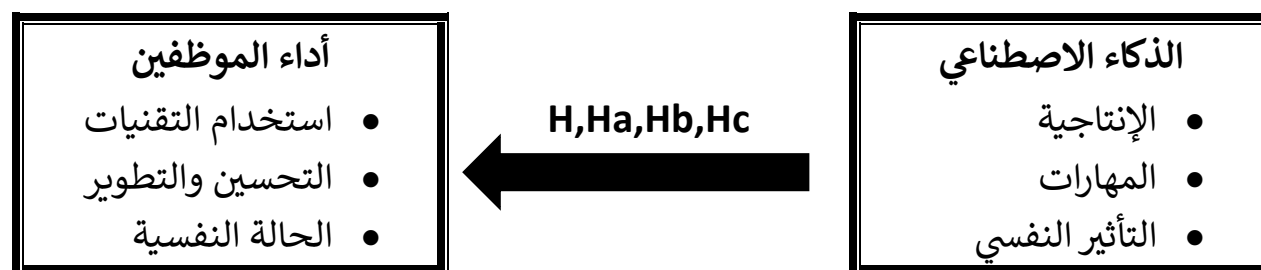
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر الذكاء الاصطناعي على تطوير وتحسين مهارات موظفين فندق تاج جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر الذكاء الاصطناعي على الحالة النفسية لموظفين فندق تاج جدة.

١,٧. نموذج الدراسة

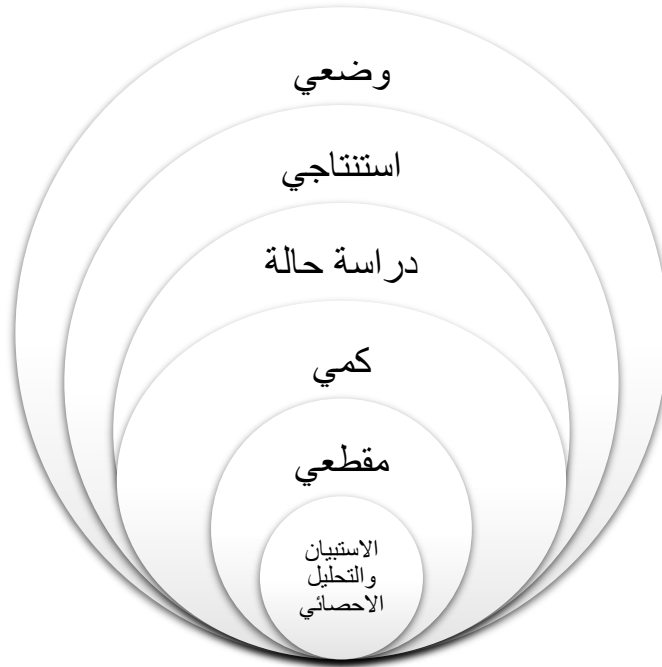
الشكل (١): نموذج الدراسة للمشروع



تم التصميم بواسطة الباحثة ٢٠٢٤

١,١. منهجية الدراسة

الشكل (٢): منهجية الدراسة للمشروع



تم التصميم بواسطة الباحثة ٢٠٢٤

١,٢. الدراسة الميدانية

نبذة عن الفندق:

أحد الفنادق الفاخرة في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية. تأسس عام ٢٠١٩ م ، رؤية المنشأة ان تعيش تجربة الرفاهية كأنك في منزلك وهدفها تغيير مفهوم السكن في الفنادق من قبل إدارة وموظفين احترافيين في مجال الفندقية والساحة منذ اكثر من ١٠ سنوات.

الخدمات المقدمة:

يوفر الفندق غرفاً وأجنحة فاخرة مجهزة بأحدث وسائل الراحة، بالإضافة إلى مرافق ترفيهية مثل حمام السباحة، النادي الصحي، وخدمة تقديم الطعام الراقية التي تقدم مجموعة متنوعة من الأطباق العالمية والمحلية. يعتبر الفندق خياراً مثالياً للمسافرين بغرض العمل أو الترفيه.

كما يقدم غرف مخصصة لذوي الهمم تسمح لهم بالاستمتاع بإقامتهم دون قلق، وأيضاً توفير خدمة مركز رجال الاعمال لتلبية متطلبات السكرتارية العاجلة والمساعدة في تسهيل الأمور التنفيذية الخاصة بالنزول في الخارج.

من المميزات إضافية توفير غرفة لعب للأطفال تتيح للضيوف الصغار قضاء وقت ممتع في الألعاب ومشاهدة التلفزيون.

١,٣. مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للبحث.

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة.

قائمة المراجع معهد ماكينزي

<https://www.mckinsey.com/featured-insights/highlights-in-arabic/the-organization-of-the-future-enabled-by-gen-ai-driven-by-people-arabic/ar>

مجلة الجامعة المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات ابريل ٢٠٢١ م

<https://jstc.journals.ekb.eg/article/164993.html>

مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية يناير ٢٠٢١ م

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/3100/3215>

ASJP يوليو ٢٠٢٤ م

<https://www.asjp.cerist.dz/index.php/en/article/251244>

مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة يناير ٢٠٢٤ م

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/240732>

الموقع الإلكتروني لفندق تاج جدة

<https://tajjeddah.sa>