

## أثر الذكاء الاصطناعي على أداء موظفين فندق تاج جدة

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

## جدول المحتويات

|   |                                            |
|---|--------------------------------------------|
| ٢ | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..... |
| ٣ | ١,١. المقدمة: .....                        |
| ٤ | ١,٢. مشكلة الدراسة .....                   |
| ٤ | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري .....      |
| ٤ | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي .....    |
| ٥ | ١,٣. أهمية الدراسة .....                   |
| ٥ | ١,٣,١. على المستوى النظري: .....           |
| ٥ | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي: .....         |
| ٦ | قائمة المراجع .....                        |

## 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.

وأبرز 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.

وأيضاً دراسة من قبل جامعة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات 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.

## ١,٢ . مشكلة البحث

يواجه الباحثون تحديات ومشاكل محددة تتعلق بأثر الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين في مجال الفندقية 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.

في قطاع الفندقية، يعد تأثير الذكاء الاصطناعي (AI) على أداء الموظفين مجالاً حديثاً نسبياً وهناك العديد من الفجوات البحثية التي تحتاج إلى المزيد من الاستكشاف.

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 الفندقية، 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 أو قبول؟

### ١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

ومن 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 الفندقية على استخدام التكنولوجيا الذكية وكيفية تطوير مهاراتهم بشكل مستدام.

سؤال البحث الرئيسي:

كيف يتكيف الموظفون مع التغيرات التكنولوجية واستخدام الذكاء الاصطناعي على أدائهم الوظيفي؟ وهل هناك مقاومة أو قبول؟

### ١,٣ . أهمية البحث

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 استخدام الذكاء الاصطناعي على الابتكار في تقديم الخدمات وتطوير منتجات جديدة يمكن للموظف تقديم عروض فريدة وجذابة، مما يعزز التنافسية في السوق.

يمكن للذكاء الاصطناعي البيانات والتعامل مع النزلاء، يؤدي إلى تحسين دقة العمليات وزيادة الثقة في جودة الخدمات المقدمة.

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.

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

[https://jstc.journals.ekb.eg/article\\_164993.html](https://jstc.journals.ekb.eg/article_164993.html)

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*