

تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم في مكة

فتحية محمد احمد هزازي

2021205261

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف :

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث

2024/2025

## المحتويات

|    |                                                    |
|----|----------------------------------------------------|
| 5  | الفصل الأول الإطار العام للدراسة.....              |
| 6  | المقدمة:                                           |
| 6  | الذكاء الاصطناعي :                                 |
| 7  | دراسات سابقة :                                     |
| 8  | جودة اتخاذ القرار :                                |
| 8  | دراسات سابقة :                                     |
| 9  | مشكلة الدراسة :                                    |
| 10 | الفجوات النظرية :                                  |
| 11 | الفجوات العلمية :                                  |
| 12 | أهمية الدراسة :                                    |
| 13 | الأهمية النظرية :                                  |
| 13 | الأهمية العلمية :                                  |
| 14 | سؤال البحث الرئيسي :                               |
| 14 | الأسئلة الفرعية :                                  |
| 14 | أهداف البحث :                                      |
| 14 | الأهداف العامة :                                   |
| 15 | الأهداف الفرعية :                                  |
| 15 | فرضيات البحث :                                     |
| 15 | الفرضيات العامة :                                  |
| 16 | الفرضيات الفرعية :                                 |
| 18 | نموذج البحث :                                      |
| 18 | الدراسة الميدانية : ( فندق بولمان زمزم مكة ) ..... |
| 19 | منهجية البحث :                                     |
| 19 | هيكل المشروع :                                     |
| 21 | الفصل الثاني : الدراسات السابقة.....               |
| 22 | المقدمة :                                          |
| 23 | أهمية الدراسة :                                    |
| 24 | المتغير الأول ( الذكاء الاصطناعي ) :               |
| 24 | مفهوم الذكاء الاصطناعي :                           |
| 25 | أهمية الذكاء الاصطناعي :                           |
| 25 | أهداف الذكاء الاصطناعي :                           |
| 26 | تطبيقات الذكاء الاصطناعي :                         |

|    |                                                    |
|----|----------------------------------------------------|
| 27 | أبعاد الذكاء الاصطناعي :                           |
| 29 | المتغير الثاني ( جودة اتخاذ القرار ) :             |
| 29 | مفهوم اتخاذ القرار :                               |
| 30 | أهمية اتخاذ القرار :                               |
| 30 | أنواع اتخاذ القرارات :                             |
| 30 | عوامل مؤثرة في عملية اتخاذ القرار :                |
| 31 | مراحل اتخاذ القرار :                               |
| 31 |                                                    |
| 32 | أساليب اتخاذ القرار :                              |
| 33 | أبعاد اتخاذ القرار :                               |
| 33 | العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و جودة اتخاذ القرار : |
| 34 | الخاتمة :                                          |
| 35 | الفصل الثالث : منهجية البحث                        |
| 36 | المقدمة                                            |
| 36 | التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :             |
| 36 | الذكاء الاصطناعي ( المتغير المستقل )               |
| 36 | جودة اتخاذ القرار ( المتغير التابع )               |
| 37 | تصميم البحث                                        |
| 37 | مجتمع البحث و طرق و تقنيات أخذ العينات :           |
| 38 | طرق جمع البيانات :                                 |
| 38 | المتغير المستقل ( الذكاء الاصطناعي )               |
| 38 | المتغير التابع ( جودة اتخاذ القرار )               |
| 39 | حجم العينة :                                       |
| 39 | أنواع البيانات                                     |
| 39 | البيانات الأولية :                                 |
| 40 | البيانات الثانوية :                                |
| 40 | طرق و إجراء تحليل البيانات                         |
| 41 | الخاتمة                                            |
| 46 | الملاحق :                                          |
| 47 | الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :               |

## جدول الأشكال

| رقم الصفحة | عنوان الشكل                 | رقم الشكل |
|------------|-----------------------------|-----------|
| 18         | نموذج البحث                 | 1         |
| 19         | يوضح منهجية البحث           | 2         |
| 20         | هيكل المشروع                | 3         |
| 28         | يوضح أبعاد الذكاء الاصطناعي | 4         |
| 31         | يوضح مراحل اتخاذ القرار     | 5         |
| 33         | يوضح أبعاد اتخاذ القرار     | 6         |

## جدول الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول                                                | رقم الجدول |
|------------|-------------------------------------------------------------|------------|
| 38         | المقياس المستخدم لقياس المتغير ( الذكاء الاصطناعي )         | 1          |
| 39         | المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع ( جودة اتخاذ القرار ) | 2          |
| 39         | حجم العينة المستخدمة في البحث                               | 3          |

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

## المقدمة:

تعتبر صناعة الضيافة من القطاعات الحيوية التي تشهد تنافسًا شديدًا في سبيل تقديم أفضل الخدمات للعملاء. ومن أجل تحقيق هذه الغاية، تعتمد الفنادق بشكل متزايد على التقنيات الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق رضا العملاء. ومن بين هذه التقنيات البارزة، يأتي الذكاء الاصطناعي (AI) ليكون محركًا رئيسيًا في تطوير أساليب الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

في فنادق بولمان زمزم في مكة المكرمة، يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات الضخمة التي يتم جمعها من العملاء، وتوفير رؤى دقيقة حول تفضيلاتهم واحتياجاتهم. يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة النزلاء من خلال تقديم خدمات شخصية وأكثر تخصيصًا، مثل التوصيات الذكية للغرف، وخدمات الطعام، والأنشطة المختلفة.

علاوة على ذلك، يمكن للذكاء الاصطناعي تعزيز كفاءة العمليات الداخلية، مثل إدارة المخزون، وتحليل نمط الحجوزات، والتنبؤ بالطلب على الخدمات في فترات الذروة. هذا التحليل يساعد الإدارة في اتخاذ قرارات دقيقة بشأن تسعير الغرف، وتخصيص الموارد البشرية، وضمان رضا العملاء.

من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي، تضمن فنادق بولمان زمزم في مكة تحسين أدائها التشغيلي وتقديم خدمة متكاملة تلبي توقعات العملاء بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

## الذكاء الاصطناعي :

الذكاء الاصطناعي (AI) هو فرع من فروع علوم الحاسوب يهدف إلى تطوير أنظمة وبرمجيات قادرة على محاكاة العمليات العقلية البشرية، مثل التعلم، والتفكير، واتخاذ القرارات. يعتمد الذكاء الاصطناعي على الخوارزميات المتقدمة وتقنيات تعلم الآلة (Machine Learning) والشبكات العصبية الاصطناعية (Neural Networks) لتحليل البيانات، التعرف على الأنماط، وتحسين الأداء بمرور الوقت.

يُعتبر الذكاء الاصطناعي (AI) من أبرز التقنيات التي تشهد تحولًا كبيرًا في صناعة الفنادق، حيث يساهم بشكل فعال في تحسين الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء. من خلال الاستفادة من الذكاء الاصطناعي، يمكن للفنادق تحسين مستوى الخدمة، تقليل التكاليف، وزيادة رضا النزلاء.

نشأ مفهوم الذكاء الاصطناعي في منتصف القرن العشرين، وتطور بشكل ملحوظ في العقود الأخيرة بفضل التقدم الكبير في الحوسبة والبيانات الضخمة. من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي، أصبح بإمكان الأنظمة تنفيذ مهام معقدة كانت في السابق تقتصر على البشر، مثل الترجمة الآلية، والتعرف على الصوت والصورة، وتحليل البيانات، وحتى القيادة الذاتية للمركبات.

الذكاء الاصطناعي يمثل ثورة تقنية في مختلف المجالات، بدءًا من الرعاية الصحية والتعليم، وصولاً إلى الصناعة والتجارة. يعزز من قدرة المؤسسات على اتخاذ قرارات دقيقة وفعالة، كما يساعد في تحسين الكفاءة وتوفير الوقت والموارد. لكن، مع هذه التطورات، تثار أيضًا تساؤلات حول الأخلاقيات والآثار الاجتماعية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، مما يتطلب مراقبة وتوجيهًا مسؤولًا لهذه التقنية.

## دراسات سابقة :

### ❖ 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 بعضها من الخبرة المكتسبة للإنسان.

### ❖ دراسة ( نهى السيد أحمد ، 2023 ) بعنوان : الاتجاهات الحديثة في بحوث و دراسات استخدامات الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة :

في ضوء التأثيرات الكبيرة التي أحدثها التحول الرقمي على العديد من المجالات، بما في ذلك مهنة العلاقات العامة، أصبح من المهم دراسة كيفية توظيف أدوات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين الممارسات والتوجهات في هذا المجال. تشير الدراسات الحديثة إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح أداة أساسية لتحليل البيانات، تحسين التواصل مع الجمهور، وتعزيز استراتيجيات العلاقات العامة. تسعى هذه الدراسة إلى رصد وتحليل الاتجاهات البحثية الحديثة المتعلقة بتوظيف أدوات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال العلاقات العامة، من خلال تحليل البحوث والدراسات التي أجريت في الفترة من عام 2018 إلى 2023 . الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو تقديم رؤية شاملة للتوجهات البحثية الحديثة في هذا المجال، مع تسليط الضوء على أهم القضايا الرئيسية والفرعية التي تناولتها هذه الدراسات، وكذلك المداخل الفكرية التي انطلقت منها.

## جودة اتخاذ القرار :

تعد عملية اتخاذ القرار من أهم الأنشطة التي تساهم في تحديد نجاح أو فشل الأفراد والمؤسسات. إن القرارات التي يتم اتخاذها تؤثر بشكل مباشر على تحقيق الأهداف والطموحات، سواء في الحياة الشخصية أو في بيئات العمل. ومع تزايد تعقيدات بيئة الأعمال والتحديات التي تواجهها المؤسسات، أصبح من الضروري أن يتم اتخاذ القرارات بناءً على معلومات دقيقة وتحليل موضوعي.

جودة اتخاذ القرار تشير إلى قدرة الأفراد أو الفرق على اتخاذ قرارات فعالة وصائبة في الوقت المناسب، استناداً إلى تحليل شامل للبيانات المتاحة، والتوقعات المستقبلية، والخيارات المتاحة. وتعتمد جودة القرار على عدة عوامل رئيسية، مثل فهم المشكلة أو الفرصة، اختيار البدائل الأنسب، والقدرة على التنبؤ بعواقب القرار على المدى القصير والطويل.

تشمل عملية اتخاذ القرار استخدام الأدوات والتقنيات المختلفة، بما في ذلك التحليل الكمي والنوعي، والتخطيط الاستراتيجي، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وغيرها من الأدوات التي تساهم في تحسين الدقة والفعالية في اتخاذ القرارات. كما أن الذكاء العاطفي، مثل القدرة على التعاطف مع الآخرين وفهم مواقفهم، يمكن أن يلعب دوراً هاماً في ضمان جودة القرار.

من خلال اتخاذ قرارات مدروسة، يمكن للأفراد والمؤسسات تعزيز كفاءتهم وتحقيق نتائج أفضل، مما يساهم في تحسين الأداء والقدرة التنافسية.

## دراسات سابقة :

### ❖ دراسة ( فاطمة محمد محمود ، 2021 ) بعنوان : إدارة الخلاف و علاقتها بجودة اتخاذ القرار :

هدف البحث بصفة رئيسية إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين إدارة الخلاف وجودة اتخاذ القرار لدى ربة الأسرة ، حيث تم استقاء البيانات من خلال تطبيق أدوات البحث على عينة صدفية غرضية قوامها 300 ربة أسرة لديها أبناء من محافظات وقرى مختلفة ، من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة ، عاملات وغير عاملات ، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسفرت النتائج عن: وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند 01.0 بين إدارة الخلاف بمحاوره وجودة اتخاذ القرار بأبعاده ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في إجمالي إدارة الخلاف لصالح ربات الأسر العاملات ، وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في إجمالي جودة اتخاذ القرار لصالح ربات الأسر العاملات، وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر في إجمالي إدارة الخلاف تبعاً

لمستوى تعليم رب الأسرة لصالح مستوى التعليم المرتفع (مؤهل جامعي ، حاصل على ماجستير، حاصل على دكتوراه ) ، وأيضاً وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر في إجمالي جودة اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة لصالح مستوى التعليم المرتفع.

### ❖ 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 آراء العينة والتي تمثلت في الإداريين 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  $0.05 \leq a$ ، عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية في آراء العينة حول الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس –العمر – المستوى التعليمي- المستوى الوظيفي )،عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية في آراء العينة حول اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس –العمر –المستوى التعليمي- المستوى الوظيفي ) .

### ❖ دراسة ( سعد ال عزام ، فايز ظفرة ، 2022 ) بعنوان : أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في أمانة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19 :

تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات وقد كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية في أمانة منطقة عسير ، وتمحورت مشكلة الدراسة حول تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي وأثره على جودة اتخاذ القرارات ، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة ، تكون مجتمع الدراسة من موظفي إمارة منطقة عسير والبالغ عددهم (600) موظفاً وموظفة، أما عينة الدراسة فقد تمثلت في عينة عشوائية بلغ عددها (200) موظفاً.

### مشكلة الدراسة :

تعتبر جودة اتخاذ القرار أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح الأعمال في صناعة الضيافة، وخاصة في فنادق مثل فنادق بولمان زمزم في مكة المكرمة، حيث يتطلب تقديم خدمات عالية الجودة تلبية احتياجات الزوار

المتنوعة في بيئة تنافسية شديدة. تواجه هذه الفنادق العديد من التحديات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية التي تؤثر بشكل مباشر على تجربة العملاء وكفاءة العمليات الداخلية.

مع تطور الذكاء الاصطناعي (AI) واستخدامه في تحسين اتخاذ القرارات في مختلف الصناعات، يبرز التساؤل حول مدى فعالية تطبيق هذه التكنولوجيا في صناعة الضيافة، وخاصة في فنادق بولمان زمزم. تكمن مشكلة الدراسة في التحقيق في كيفية تأثير استخدام أدوات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في هذه الفنادق، وكيف يمكن أن تساهم في تحسين العمليات التشغيلية، تخصيص الخدمات، وتوفير تجربة أفضل للزلاء.

## الفجوات النظرية :

الفجوات النظرية هي النقاط الغير مكتملة أو الغير مدروسة بشكل كاف في الأدبيات السابقة حول موضوع البحث . فيما يخص دراسة تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم في مكة يمكن تحديد الفجوات النظرية التالية :

### 1. غياب نظرية شاملة لدمج الذكاء الاصطناعي في عمليات اتخاذ القرار الفندقية

**الفجوة:** في حين أن الذكاء الاصطناعي له تطبيقات واسعة في العديد من الصناعات، لا توجد نظرية فندقية موحدة تدمج بين الذكاء الاصطناعي وأسس اتخاذ القرار في صناعة الضيافة. يمكن أن يكون من الصعب فهم كيف يمكن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل تعلم الآلة وتحليل البيانات في القرارات اليومية التي يتخذها مدراء الفنادق.

**المطلوب:** تطوير إطار نظري شامل يدمج الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات اتخاذ القرار الفندقية، مع توضيح كيفية تأثيره على جودة القرارات عبر مختلف جوانب الصناعة (إدارة الموارد، التسويق، تجربة العملاء).

### 2. قصور في فهم تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين تجربة العملاء في الفنادق

**الفجوة:** بالرغم من أن الدراسات قد تناولت استخدام الذكاء الاصطناعي في تخصيص خدمات العملاء، لا يوجد فهم واضح وشامل للآلية التي يؤثر بها الذكاء الاصطناعي على جودة قرارات تحسين تجربة العملاء في السياق الفندقية.

**المطلوب:** دراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين تجربة العملاء من خلال اتخاذ قرارات دقيقة في الوقت المناسب، مثل تخصيص الغرف أو تقديم العروض الخاصة بناءً على سلوكيات العملاء السابقة.

### 3. عدم وجود نظرية محكمة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في الفنادق

**الفجوة:** تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تخصيص الموارد البشرية في الفنادق، مثل تحديد احتياجات الموظفين وتنظيم الجداول الزمنية، هي مجال لا يزال تحت البحث. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يحسن قرارات التوظيف وتوزيع العمل في الفنادق الكبيرة مثل بولمان زمزم؟

**المطلوب:** تطوير نظرية تشرح كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يؤثر بشكل إيجابي على قرارات الموارد البشرية، ويزيد من كفاءة توزيع الموظفين والعمل وفقاً لاحتياجات العمل المتغيرة.

### 4. تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في الفنادق ذات البيئة الثقافية والدينية الخاصة مثل مكة

**الفجوة:** الدراسات التي تناولت تطبيق الذكاء الاصطناعي في الفنادق لا تأخذ في اعتبارها التحديات الخاصة التي قد تطرأ عند تطبيق هذه التكنولوجيا في بيئات ثقافية ودينية محددة مثل مكة المكرمة. على سبيل المثال، هناك حساسيات دينية قد تؤثر على كيفية استخدام البيانات الشخصية للمسافرين.

**المطلوب:** دراسة تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في فنادق مكة المكرمة، وفهم كيف يمكن للتقنيات الحديثة أن تتماشى مع قيم المجتمع المحلي والديني، مع الحفاظ على الخصوصية والأخلاقيات.

## الفجوات العلمية :

في دراسة تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم في مكة ، يمكن تحديد الفجوات العلمية التالية :

#### 1. الافتقار الى الدراسات المحلية :

كثير من الدراسات المتعلقة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة تركز على السياقات العالمية أو الإقليمية، بينما قد تكون هناك فجوة في البحث الذي يتناول السياق السعودي بشكل خاص، وخاصة في مكة التي تتمتع بخصوبة دينية وثقافية.

#### 2. التطبيق العلمي لذكاء الاصطناعي :

قد يكون هناك نقص في الدراسات التي تركز على كيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية اليومية للفنادق مثل إدارة الحجز، تحسين تجربة العملاء، إدارة الموارد البشرية، وتحليل بيانات الضيوف.

### 3. قياس التأثير على جودة اتخاذ القرار :

قلة الأبحاث التي تقيس تأثير الذكاء الاصطناعي بشكل مباشر وعملي على اتخاذ القرارات الإدارية، مثل القرارات المتعلقة بالأسعار، إدارة الأزمات، والتسويق.

### 4. الجوانب الثقافية والاجتماعية :

هناك فجوة في فهم كيفية تأثير السياق الثقافي والديني في مكة على تقبل التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي واستخدامه في الفنادق.

### 5. التحديات الفنية والتنظيمية :

الحاجة إلى دراسات تستكشف التحديات الفنية والتنظيمية التي تواجه الفنادق عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل التكلفة، نقص الكوادر المؤهلة، وصعوبات الدمج مع الأنظمة الحالية.

### 6. التأثير طويل الأمد :

قلة الدراسات التي تبحث في التأثير طويل الأمد لتطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء العام للفنادق، وخاصة في سياق الفنادق ذات الطابع الديني مثل بولمان زمزم.

### 7. التفاعل بين الانسان و الالة :

محدودية الأبحاث التي تركز على العلاقة بين الموظفين والأنظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، وتأثير ذلك على قراراتهم اليومية.

## أهمية الدراسة :

تطبيق الذكاء الاصطناعي يمكن أن يدعم اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة بناءً على تحليل البيانات الضخمة المتوفرة من الحجوزات، تقييمات العملاء، والتوجهات السياحية. هذا يؤدي إلى تحسين أداء الإدارة وزيادة الكفاءة ، فنادق بولمان زمزم تخدم شريحة خاصة من العملاء (الحجاج والمعتمرين) الذين لديهم توقعات مرتفعة لتجربة الإقامة. يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في تخصيص الخدمات بناءً على احتياجات العملاء الفردية وتوقعاتهم ، مكة تشهد مواسم ذات كثافة عالية مثل الحج والعمرة، مما يتطلب قرارات استراتيجية لإدارة الموارد والخدمات. الذكاء الاصطناعي يمكن أن يدعم التخطيط السريع وإدارة الأزمات في هذه الأوقات.

## الأهمية النظرية :

- توضح الدراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي دعم عمليات صنع القرار من خلال تقديم رؤى قائمة على تحليل البيانات، وهو موضوع يحتاج إلى مزيد من البحث في الأدبيات الإدارية.
- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة، مما يوفر إطارًا نظريًا لفهم العلاقة بين التكنولوجيا وجودة اتخاذ القرار الإداري.
- تقدم الدراسة إسهامًا نظريًا في سياق بيئة العمل الفندقية في مكة، وهي بيئة فريدة تجمع بين خصوصية دينية وثقافية، مما يضيف بعدًا جديدًا لمجال الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.
- تناقش الدراسة الجوانب الثقافية والاجتماعية المؤثرة على تقبل الذكاء الاصطناعي، مما يوفر رؤى مهمة للباحثين لفهم التحديات المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا في بيئات مماثلة.
- من خلال دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين استدامة العمليات التشغيلية، تقدم الدراسة إسهامًا نظريًا يدعم الأدبيات المتعلقة بالإدارة المستدامة.

## الأهمية العلمية :

- تسهم الدراسة في تعزيز المعرفة العلمية حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة التي تولدها فنادق مكة، مثل بيانات الحجوزات وسلوك العملاء، لتطوير استراتيجيات إدارية فعالة.
- الدراسة قد تساعد في تطوير أدوات أو مؤشرات علمية لقياس جودة القرارات الإدارية في الفنادق، خاصة مع تدخل الذكاء الاصطناعي كعامل أساسي.
- تقدم الدراسة رؤى علمية حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لابتكار خدمات جديدة تلبي احتياجات الحجاج والمُعتمرين، مما يُثري الجانب العلمي المتعلق بإدارة الابتكار.
- تضيف الدراسة إلى الأدبيات العلمية في مجال استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير حلول إدارية مبتكرة تسهم في تحسين جودة الخدمة واتخاذ القرار في بيئة معقدة مثل فنادق مكة.
- الدراسة تسهم في توفير أمثلة علمية حول كيفية تحسين الذكاء الاصطناعي لجودة اتخاذ القرار من خلال تقديم أدوات وتقنيات تدعم اتخاذ قرارات دقيقة وفعالة.

الأهمية العلمية لهذه الدراسة تتمثل في تقديم رؤى جديدة ومساهمة حقيقية للمعرفة العلمية حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار في قطاع الضيافة، مع التركيز على بيئة مكة الفريدة. تُعتبر هذه الدراسة حجر أساس للباحثين والإداريين في تطوير وتحليل وتطبيق التقنيات الحديثة بشكل أكثر فعالية.

## سؤال البحث الرئيسي :

"كيف يؤثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في فنادق بولمان زمزم بمكة؟"

## الأسئلة الفرعية :

1. ما هي مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية بفنادق بولمان زمزم؟
2. كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة وسرعة القرارات الإدارية؟
3. ما تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء وكفاءة الخدمة في الفندق؟
4. ما التحديات التي تواجه إدارة الفنادق في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
5. كيف يؤثر السياق الثقافي والديني في مكة على استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاع الضيافة؟

## أهداف البحث :

### الأهداف العامة :

- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار: دراسة كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم القرارات الإدارية في العمليات التشغيلية والاستراتيجية للفندق.
- تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة الإدارة: قياس الأثر الذي تحدثه تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة وفعالية القرارات الإدارية.
- تحقيق فهم أعمق للعلاقة بين التكنولوجيا والعمليات الإدارية: استكشاف كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تحسين عمليات إدارة الحجوزات، الموارد البشرية، التسويق، وتجربة العملاء.
- تحديد التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي: دراسة التحديات التقنية والبشرية والتنظيمية التي تواجه الفنادق عند إدماج الذكاء الاصطناعي في عمليات اتخاذ القرار.

- اقتراح استراتيجيات مبتكرة لتطبيق الذكاء الاصطناعي: تقديم توصيات عملية لتحسين استخدام الذكاء الاصطناعي بما يتناسب مع طبيعة واحتياجات فنادق مكة.
- دعم تحقيق رؤية المملكة 2030 : ربط نتائج الدراسة بأهداف التحول الرقمي ورؤية المملكة في تطوير قطاع الضيافة وتعزيز دور مكة كمركز سياحي عالمي.

## الأهداف الفرعية :

- تحديد المجالات الأساسية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في فنادق بولمان زمزم: استكشاف العمليات التشغيلية والإدارية التي يمكن تحسينها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على دقة القرارات الإدارية: دراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم رؤى أكثر دقة للمساعدة في اتخاذ القرارات.
- قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار: تقييم مدى تسريع الذكاء الاصطناعي لعملية اتخاذ القرارات الإدارية في الفندق.
- استكشاف العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمة المقدمة للعملاء: دراسة كيف تؤثر القرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي على تحسين تجربة العملاء ورضاهم.
- تحديد التحديات الفنية والبشرية في تطبيق الذكاء الاصطناعي: فهم العقبات التي تواجه فنادق بولمان زمزم عند إدماج الذكاء الاصطناعي، مثل التكلفة، نقص الكفاءات، أو مقاومة التغيير.

## فرضيات البحث :

### الفرضيات العامة :

- فرضية العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار: تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية في فنادق بولمان زمزم يؤدي إلى تحسين جودة اتخاذ القرار من حيث الدقة والفعالية.

- فرضية التأثير على سرعة اتخاذ القرار: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يساعد في تسريع عملية اتخاذ القرار مقارنة بالأساليب التقليدية.
- فرضية تحسين تجربة العملاء: تطبيق الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم.
- فرضية تقليل الأخطاء الإدارية: استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات يقلل من الأخطاء البشرية المرتبطة باتخاذ القرارات الإدارية.
- فرضية الكفاءة التشغيلية: الذكاء الاصطناعي يساعد في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية في الفندق من خلال إدارة الموارد بشكل أفضل.
- فرضية التحديات المرتبطة بالتطبيق: تواجه إدارة فنادق بولمان زمزم تحديات تتعلق بالتكليف، التأهيل البشري، والتكيف مع تقنيات الذكاء الاصطناعي.

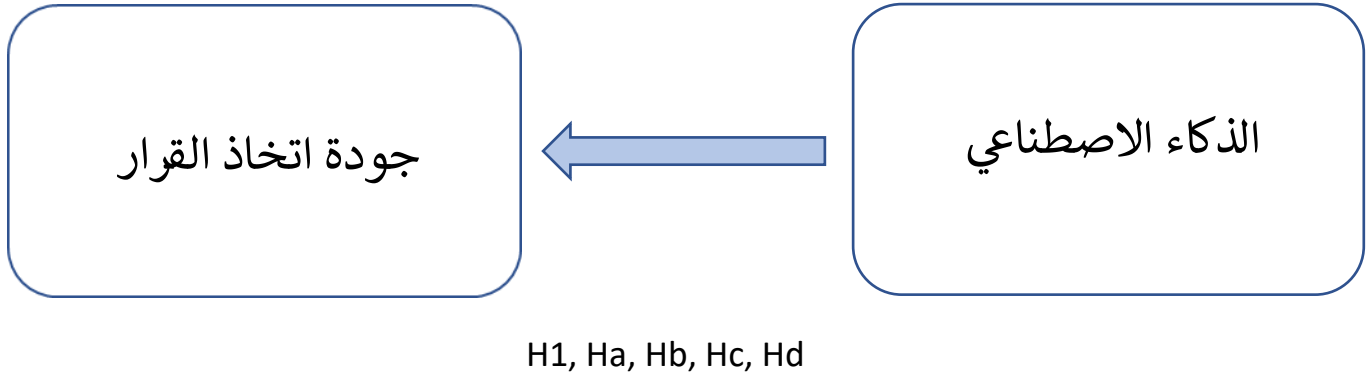
## الفرضيات الفرعية :

- فرضيات متعلقة بجمع البيانات وتحليلها:  
يساهم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة البيانات المستخدمة في عملية اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم.
- فرضيات متعلقة بالسرعة والكفاءة:  
يعمل الذكاء الاصطناعي على تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرارات الإدارية في فنادق بولمان زمزم.  
يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية من خلال تقديم توصيات سريعة ومبنية على أسس علمية.
- فرضيات متعلقة بالتنبؤ واتخاذ القرارات الاستراتيجية:  
يعزز الذكاء الاصطناعي من قدرة الفندق على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للعملاء بناءً على أنماطهم السابقة.  
يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الاستراتيجية المتعلقة بإدارة الموارد والخدمات الفندقية.

- فرضيات متعلقة برضا العملاء:  
يؤدي تطبيق الذكاء الاصطناعي إلى زيادة رضا العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.  
يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر دقة وشخصية.
- فرضيات متعلقة بالكفاءة المالية:  
يقلل الذكاء الاصطناعي من التكاليف المرتبطة بعمليات اتخاذ القرار عن طريق تقليل الأخطاء الإدارية.  
يعزز الذكاء الاصطناعي من العوائد المالية من خلال تحسين استراتيجيات التسعير وإدارة الإشغال.
- فرضيات متعلقة بالتكيف مع التغيرات:  
يساعد الذكاء الاصطناعي فنادق بولمان زمزم على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق السياحي بمكة.  
يساهم الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات مرنة تتناسب مع مواسم الحج والعمرة.
- فرضيات متعلقة بتعزيز الدقة والموضوعية:  
يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل تأثير التحيز البشري في عملية اتخاذ القرار الإداري.  
يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تحسين دقة التوقعات المالية والإدارية في الفندق.
- فرضيات متعلقة بتحسين إدارة الموارد:  
يعزز الذكاء الاصطناعي من كفاءة إدارة الموارد البشرية من خلال التنبؤ باحتياجات التوظيف والتدريب.  
يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة الطاقة والموارد المادية داخل الفندق لتقليل التكاليف وزيادة الاستدامة.
- فرضيات متعلقة بالقدرة على اتخاذ قرارات استباقية:  
يدعم الذكاء الاصطناعي القدرة على اتخاذ قرارات استباقية للتعامل مع تدفقات الحج والعمرة.

شكل ( 1 ) نموذج البحث ( المصدر – الباحثة 2024 )

### نموذج البحث :



### الدراسة الميدانية : ( فندق بولمان زمزم مكة )

[/https://www.pullman-zamzam-makkah.com/ar](https://www.pullman-zamzam-makkah.com/ar)

هو أحد أبرز الفنادق الفاخرة في مكة المكرمة، يتميز بموقعه الاستثنائي قرب المسجد الحرام، ما يجعله وجهة مثالية للحجاج والمعتمرين الباحثين عن الراحة والخدمات المتميزة خلال زيارتهم للمدينة المقدسة. الفندق يتبع سلسلة بولمان (Pullman) العالمية، التي تشتهر بتقديم مستوى عالٍ من الفخامة والخدمة.

فندق بولمان زمزم مكة هو فندق فاخر من فئة الخمس نجوم يقع في مجمع أبراج البيت، بجوار المسجد الحرام والكعبة المشرفة في مكة المكرمة. يتميز بموقعه الاستراتيجي الذي يتيح للنزلاء الوصول المباشر إلى الحرم المكي، مما يجعله خيارًا مثاليًا للحجاج والمعتمرين.

فندق بولمان زمزم مكة تم افتتاحه في عام 2006 كجزء من مشروع مجمع أبراج البيت، الذي يُعتبر أحد أبرز المشروعات العمرانية في مكة المكرمة. الفندق أصبح منذ ذلك الحين واحدًا من أهم الفنادق في المنطقة، نظرًا لموقعه القريب جدًا من المسجد الحرام وخدماته الراقية التي تلبّي احتياجات الحجاج والمعتمرين.

مجمع أبراج البيت نفسه تم بناؤه ضمن مشروع ضخم لتحسين البنية التحتية والخدمات حول الحرم المكي، وكان الهدف من إنشائه هو استيعاب الأعداد المتزايدة من زوار مكة المكرمة، خصوصًا خلال موسم الحج والعمرة.

## منهجية البحث :

فلسفة البحث : الوضعية .

منهج البحث : استنتاجي.

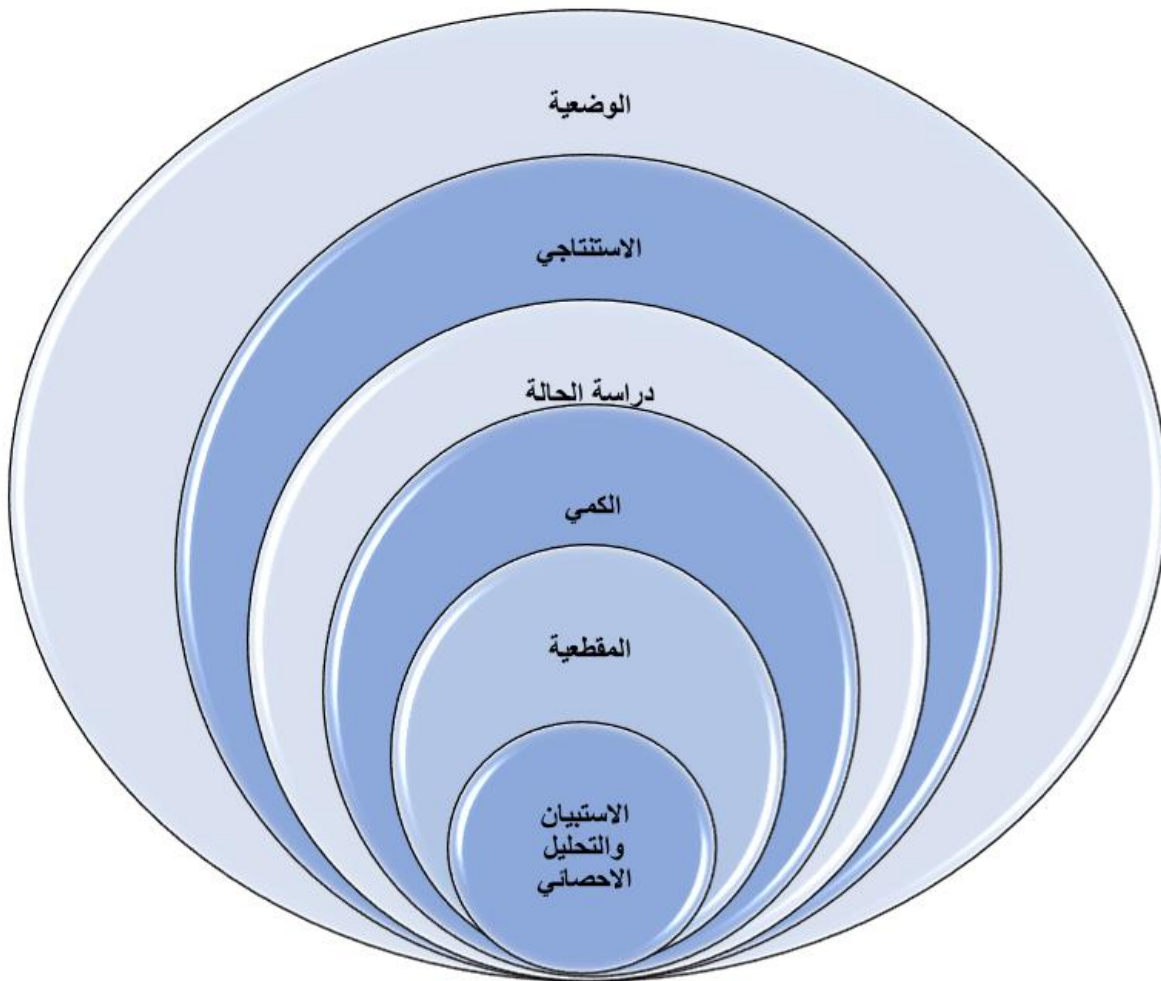
استراتيجية البحث : دراسة حالة.

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 :

يفضل الإنسان استخدام كافة وسائل التكنولوجيا الحديثة للحصول على الرفاهية وكذلك حل المشكلات ولذلك يلجأ إلى أجهزة الكمبيوتر عن طريق برمجيتها حسب كل حالة يحتاج إليها عن طريق وضع برنامج مفصل خاص بها ووضع كل الشروط وتغذية أجهزة الحاسب بالبيانات والمعلومات اللازمة وكذلك الاحتمالات المتنوعة لحل هذه المشكلات أو توابع حدوثها .

لذلك انتقل توجيه أجهزة الحاسب الآلي من تلقينها بالإرشادات التفصيلية إلى تعليمها بالأمثلة وستكون مهمة الحاسب الآلي هي العثور على أسباب كل سيناريو بناء على الإحصاءات والاحتمالات وتزويدنا باستنتاجاتها والقيام بالإجراء المناسب لذلك السيناريو المحدد.

( على السلمي ، 2002 )

قد بدأت أبحاث الذكاء الاصطناعي منذ عدة عقود حيث وصف الآن تورينج الذكاء الاصطناعي بالطريقة التي يعمل بها في الوقت الحاضر وهو ما نريده هو آلة يمكنها التعلم من التجربة وأن إمكانية السماح للآلة بتغيير تعليماتها توفر آلية لذلك ، وقد اقترح تورينج أيضا اختباراً لتحديد ما إذا كانت الآلة الذكية المتوقعة قد وصلت للمستوي الذي أقترحه أم لا؟ وهذا الاختبار يسمى اختبار تورينج ويعد برنامج chat bot مثالا رائعا على آلات الذكاء الاصطناعي التي تجيب على الأسئلة البشرية بطريقة لن تعرف ما إذا كان ردها بشريا أم آليا.

( عبد القادر محمد ، 2015 )

ونظرا للتطور التكنولوجي الكبير فنجد أن الميكنة والموارد البشرية الإلكترونية أصبحوا متواجدين أمامنا في كل المجالات ومن منطلق هذا التطوير فإن الذكاء الاصطناعي يفترض تواجده كعامل أساسي لتغيير كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسات التي تدعم هذا التطور للتسهيل والتسيير على المستجدين والمتعاملين والمنتفع وكذلك توفيراً للوقت والاستثمار فيه وتقليلاً للأيدي العاملة والعنصر البشري تجنباً للخطأ ولإعطاء مصداقية ومساواة في العمل وتحسين جودة الخدمات الصحية.

( عنان نور الدين ، 2007 )

تسلط النتائج الضوء على الإمكانيات التحويلية لتقنيات الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي والواقع المعزز في التدريب في صناعة الضيافة، مع التركيز على تعزيز السلامة وتحسين نتائج التعلم والتجارب الغامرة. توصي الدراسة بأهمية تنمية فرص التسويق من خلال المطورين وتنمية المهارات والتكامل الأكاديمي. ومع ذلك، تشمل التحديات صعوبة قبول التغيير والتنفيذ واعتبارات التكلفة. على الرغم من التحديات، توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي فرصاً كبيرة لقطاع الضيافة.

( فاطمة علي ، 2024 )

## أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من سعيها للتحليل المتعمق لاتجاهات ونتائج البحوث المعنية بأحد القضايا ذات الاهتمام العلمي وذلك لأنها تساعد الباحثين في التعرف على أهم ما توصل إليه النشاط البحثي في هذه القضية على المستويين الفكري والمنهجي كما أنها تساهم في تقديم رؤية واضحة للمستقبل المهني والأكاديمي المرتبط بتوظيف تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي في مجال العلاقات العامة.

( نهى السيد أحمد ، 2023 )

ويمكن للباحث ان يتناول أهمية الدراسة من ناحيتين الناحية التطبيقية و الناحية العلمية كالتالي :

### أولا : الناحية التطبيقية :

#### 1. تحسين دقة اتخاذ القرار:

- الذكاء الاصطناعي يعتمد على تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة، مما يتيح اتخاذ قرارات تستند إلى معلومات شاملة ومدرسة.
- ( توفيق عوض ، 2004 )

#### 2. زيادة كفاءة العمليات:

- يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت والجهد المطلوبين لجمع وتحليل البيانات.
- يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار، خصوصاً في البيئات الديناميكية التي تتطلب قرارات سريعة.
- ( أبو بكر ، 2000 ، السيد ، 1998 )

#### 3. تعزيز القرارات التنبؤية:

- من خلال استخدام تقنيات مثل تعلم الآلة والتحليلات التنبؤية، يمكن التنبؤ بالنتائج المستقبلية بشكل أكثر دقة، مما يدعم التخطيط واتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.
- ( أبو بكر ، 2000 ، السيد ، 1998 )

#### 4. التكيف مع التغيرات الديناميكية:

- يساعد الذكاء الاصطناعي على رصد التغيرات في السوق أو البيئة المحيطة بسرعة والتفاعل معها، مما يمكن الشركات أو المؤسسات من البقاء قادرة على المنافسة.
- ( الزهراني ، 1416 هـ )

## ثانيا : الناحية العلمية :

قد تساهم هذه الدراسة في إضافة عملية جديدة لتعزز من فهم العلاقة بين التكنولوجيا واتخاذ القرار الإنساني في مختلف السياقات، تقدم أدوات لقياس الأداء وتحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات الإدارية والاستراتيجية وقد تساهم هذه الدراسات في وضع مبادئ لضمان استخدام الذكاء الاصطناعي بطريقة مسؤولة وعادلة.

## 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 فعلية 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 وحلوله 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 وموضوعية .

( هدى أحمد ، نجاح محسن ، 2024 )

## مفهوم الذكاء الاصطناعي :

يعرفه الباحث ( تيلاك ) على أنه "طريقة لصنع حاسوب أو روبوت يتم التحكم فيه بواسطة الكمبيوتر ، أو برنامج يفكر بذكاء بنفس الطريقة التي يفكر بها البشر الأذكاء". وعرفه ( Alsedrah ) على أنه: "القدرة على تمثيل نماذج حاسوبية لأي مجال من المجالات المختلفة، وتحديد العلاقات المختلفة بين عناصر النموذج، ثم استخدام ردود الأفعال المناسبة مع الأحداث والمواقف في هذا المجال. كما عرفه ( المقيطي ) على أنه أحد المجالات الدراسية التي تصور مهارة التعلم الآلي مثل البشر، ويبحث في القدرة على الاستجابة لبعض السلوكيات المعروفة.

وعرفها الباحثين على أنها برامج حاسوبية مصممة لرفع قابليات العاملين وليس الحلول محلهم فهي تتيح روابط بين التطبيقات المعقدة وبين العاملين الحواسيب المعرفة، والعالم المادي؛ ومن قابلياتها تمكين التطبيقات خلال عملها من توزيع البيانات واسترجاعها، تنقيب البيانات، تصميم المنتجات التصنيع، والجدولة.

## أهمية الذكاء الاصطناعي :

أصبحت أنظمة الذكاء الاصطناعي مصطلحاً شائعاً في جميع المجالات وبمختلف الأنواع، إذ تعمل أنظمة الذكاء الاصطناعي على تطوير أداء المؤسسات، وتحسين مخرجاتها من خلال ارتباطها بالعديد من المهام، كتنظيم أداء العاملين ومساعدة الإدارة في عملية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى تحليل البيانات وقياسها من خلال مؤشرات الأداء والوصول إلى البيانات التي تعكس الأداء الفعلي للمؤسسات بشكل أكثر دقة وواقعية مقارنة بما يمكن أن يتوصل إليه استخدام الأنظمة التقليدية المعتمدة على الموارد البشرية. فيهتم الذكاء الاصطناعي بتصميم الأنظمة التي توضح الذكاء الإنسانية كفهم اللغة تعلم معلومات جديدة، الاستدلال وحل المشاكل. ويقوم بالكشف عن أوجه النشاط الذهني الإنساني التي من أمثلتها الفهم الإبداع، التعليم، الإدراك، حل المشكلة الشعور؛ وذلك بهدف تطبيقها على الحاسبات الآلية.

( يونس ، 2014 )

## أهداف الذكاء الاصطناعي :

تتمثل أهداف الذكاء الاصطناعي حول النقاط الآتية :

1. محاكاة الذكاء البشري: تطوير أنظمة قادرة على التفكير والتعلم واتخاذ القرارات بطريقة مشابهة للعقل البشري و تعزيز القدرة على معالجة اللغة الطبيعية، التعرف على الأنماط، وحل المشكلات.
2. أتمتة العمليات الروتينية: تقليل الجهد البشري في المهام المتكررة أو الروتينية باستخدام الآلات الذكية و زيادة الكفاءة الإنتاجية في مختلف الصناعات، مثل التصنيع، الزراعة، والخدمات.
3. تعزيز دقة اتخاذ القرار: تحسين القدرة على اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات باستخدام التحليلات الذكية و تقليل الأخطاء الناتجة عن التحيزات أو النقص في المعلومات.
4. ابتكار تقنيات جديدة: تطوير خوارزميات وأساليب جديدة لتحليل البيانات، التعلم الآلي، والرؤية الحاسوبية و تقديم حلول للمشاكل التي يصعب على البشر معالجتها دون مساعدة الذكاء الاصطناعي.
5. تحسين حياة الإنسان: تصميم أنظمة ذكية لتحسين جودة الحياة، مثل المساعدة الطبية، تحسين التعليم، ودعم الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

## تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

1. النظم الخبيرة : تعتبر النظم الخبيرة إحدى تطبيقات الذكاء الاصطناعي حيث يتخذ القرارات بناء على المعرفة والاستدلال على النحو المحدد من قبل الخبراء في مجال معين وحل المشكلات في هذا المجال. تندرج النظم الخبيرة عادة تحت تعريف الذكاء الاصطناعي الضعيف، وهو أحد تقنيات الذكاء الاصطناعي التي كان من الأسهل على الشركات تبنيها. تم تطوير النظم الخبيرة خلال السبعينيات، ولا تزال الشركات تستخدمها. ومن بين المزايا الرئيسية للأنظمة الخبيرة :
  - محاكاة الخبراء البشريين في عملية صنع القرار مع القدرة على تطوير حلول أسرع عند الحاجة إلى عدد كبير من القرارات.
  - زيادة فاعلية اتخاذ القرار من خلال تقديم حلول أكثر ملائمة للمشكلات قيد الدراسة .
  - تعمل كمستشار الصانع القرار من خلال اقتراح الحلول، ويظل صانع القرار هو المسئول النهائي.( هدى أحمد ، نجاح محسن ، 2024 )
2. الوكلاء الأذكاء : هو نظام خبرة معتمد على المعرفة مزروعا في داخل نظم معلومات معتمدة على الحاسب أو مكوناته لجعلها أكثر ذكاءة، فهو برنامج للمستخدم النهائي أو طريقة لإنجاز الفعاليات . يستخدم الوكيل الذكي قاعدة المعرفة المخزونة لديه حول شخص أو عملية معينة لاتخاذ قرارات وإنجاز المهام بطريقة تحقق أهداف المستخدم. والوكيل الذكي يمكنه ان يتعرف على بيئته من خلال الحساسات وعن طريق الاستجابة للبيئة، وهو بالتالي تصميم مع برنامج .  
( ماهر ، 1999 )
3. الشبكات العصبية الاصطناعية : تشير إلى الشبكات القائمة على الأجهزة والبرامج. ويُشار أحياناً إلى "الشبكة العصبية الاصطناعية" باسم "الشبكة العصبية" أو "الحوسبة العصبية". الشبكات العصبية هي نهج مستوحى من بنية الدماغ البشري، حيث توجد شبكة عصبية في الدماغ البشري تتكون من أكثر من 10 مليار خلية عصبية تقوم كل منها ببناء المئات، بل الآلاف من الاتصالات مع الخلايا العصبية الأخرى .  
( إبراهيم محمد حسن ، 2018 )
4. الخوارزميات الجينية : تعد الخوارزميات الجينية من أهم البرامج التي تعتمد على مفهوم التطور. إذا كانت الأنواع في النظم الطبيعية تخضع وتتفاعل مع البيئة المحيطة، لإنتاج أنواع جديدة أكثر ملاءمة للبيئة من خلال عمليات التطور، فإن الخوارزميات تعمل بشكل مشابه للأفراد في البيئة، وتستند إلى مفهوم التطور، تعمل الخوارزميات الجينية كبرامج أو حزم برمجية بطريقة تسمح بالحلول الممكنة للمشاكل المختلفة . وتشير كلمة جينية (Genetic) إلى سلوك الخوارزميات التي يمكن أن تشابه العمليات البيولوجية للتطور. وتعرف على أنه طرق للحل تساعد في إنشاء حلول المسائل خاصة باستخدام طرق متوافقة مع بيئتها، وهي مبرمجة للعمل بالطريقة التي يحل بها الإنسان المسائل بتغيير وإعادة تنظيم أجزاء المكونات باستخدام

وسائل مثل إعادة الإنتاج التحويلي، والاختيار الطبيعي، وبالتالي تزودنا بطرق للبحث لكل التوليفات الممكنة للأرقام لتحديد المتغيرات غير الرقمية الصحيحة التي تمثل أفضل هيكل ممكن للمسألة، وهي مفيدة في حالات حيث الألف الحلول تكون ممكنة ويجب تقييمها لإنتاج حل أمثل . ( Hitt et al ، 2007 )

## أبعاد الذكاء الاصطناعي :

### • البُعد التقني:

- الخوارزميات: تطوير خوارزميات التعلم الآلي (Machine Learning) والتعلم العميق ( Deep Learning) لتحليل البيانات واكتشاف الأنماط.
- النمذجة والمحاكاة: بناء نماذج ذكية قادرة على محاكاة الأنظمة البشرية والطبيعية.
- الأنظمة الذكية: تصميم أنظمة قادرة على التفكير، التعلم، واتخاذ القرارات المستقلة.

### • البُعد المعرفي:

- التعلم الذاتي: قدرة الأنظمة على تحسين أدائها بمرور الوقت استنادًا إلى البيانات.
- معالجة اللغة الطبيعية (NLP): فهم وتحليل اللغات البشرية، مثل الترجمة الآلية والمساعدات الذكية.
- الرؤية الحاسوبية: تمكين الآلات من فهم الصور والفيديوهات، مثل التعرف على الوجوه.

### • البُعد التطبيقي:

- الصناعة: تحسين عمليات الإنتاج والتصنيع عبر الروبوتات الذكية وأنظمة التحكم التلقائي.
- الصحة: دعم التشخيص الطبي، التنبؤ بالأمراض، وتقديم علاجات مخصصة.
- الزراعة: تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الإنتاج الزراعي باستخدام تحليلات الطقس والمراقبة الحقلية.
- الخدمات: تقديم حلول مبتكرة في النقل، التعليم، الأمن، والتجارة الإلكترونية.

### • البُعد الاقتصادي:

- زيادة الإنتاجية: تسريع العمليات وتقليل التكاليف في مختلف القطاعات.
- التنافسية: تمكين الشركات من الابتكار وتحقيق مزايا تنافسية باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- الاستدامة: تحسين كفاءة استخدام الموارد ودعم الاقتصاد الأخضر.

الشكل ( 4 ) يوضح ابعاد الذكاء الاصطناعي



## المتغير الثاني ( جودة اتخاذ القرار ) :

عرف (Simon) القرار بأنه اختيار بديل معين من البدائل لإيجاد الحل المناسب لمشكلة جديدة ناتجة عن عالم متغير، و هو جوهر نشاط التنفيذي في الاعمال.

(حجة، 2010)

بنسبه ل (Yong) للقرار بأنه الاستجابة الفعالة التي توفر النتائج المرغوبة لحالة معينة او مجموعة حالات المحتملة.

( حجة ، 2010 )

اما عملية اتخاذ القرار فهي تستند الى ان القرار dicision هو اساس وجوهر العملية الادارية وان دور المدير صنع القرار وفي هذا الصدد لابد من التميز بين صنع القرار Making dicision واتخاذ القرار taking dicision بحيث يذهب المهتمين بالفكر الاداري الى اعتماد التفسير القائل بان صناعة القرار تتضمن كافة المراحل التي من شأنها ان تقود الى عملية اتخاذ القرار، في حين اتخاذ القرار يعني مرحلة الاختيار والتنفيذ في صناعة القرار .

( الفضل ، 2009 )

## مفهوم اتخاذ القرار :

هي مجموعة من الخطوات شاملة ومتسلسلة تهدف الى ايجاد حل مشكلة معينة او لمواجهة حالة طارئة او موقف معين وذلك لتحقيق اهداف مرسومة.

( الفضل ، 2009 )

كما يعرف اتخاذ القرار : الى انه عملية روتينية حل معين لمشكلة ما من بين عدد من الحلول البديلة ، وتتم هذه عملية اختيار استنادا الى هدف يرغب متخذ القرار الوصول اليه او تحقيقه .

( قاسم ، 2010 )

تعريف الشامل لاتخاذ القرار : هو عملية اختيار او تفاضل بين مجموعة البدائل المتاحة لاختيار افضل بديل من بينها للوصول الى افضل النتائج .

## أهمية اتخاذ القرار :

تتمثل أهمية اتخاذ القرارات في ما يلي :

(ماهر، (2007)

### اتخاذ القرار عملية مستمرة :

يمارس الانسان اتخاذ القرار طوال حياته اليومية من قيامه من النوم يقرر ماذا يأكل؟ .... والى يذهب ؟ واذا كان الانسان في موقفه العادي فان في مجال العمل في المنظمات ما هو الا مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات الادارية في مختلف المجالات كالإنتاج والتسويق.

### اتخاذ القرارات اداة المدير في عمله :

ان اتخاذ القرارات هي اداة المدير التي بواسطتها يمارس العمل الاداري حيث يقرر ما يجب عمله ومن يقوم به كلما ارتفعت قدرات المدير في اتخاذ القرارات كلما ارتفع مستوى ادائه الاداري.

### اتخاذ القرارات اساس لإدارة الوظائف المنظمة :

ان الدور الاداري في وظائف المنظمة يحتوي على مجموعة من القرارات الخاصة بإدارة الجوانب المختلفة لهذه الوظائف . فوظيفة الانتاج تنطوي على مجموعة من القرارات الخاصة بتحديد ماذا تنتج ؟ وما هو الحجم الانسب للإنتاج ؟ وهكذا بالنسبة لجميع الوظائف.

## أنواع اتخاذ القرارات :

تتمثل انواع القرارات في ما يلي:

- **القرار الهادف :** هو الذي يرتبط بالهدف النهائي والقرار الغير الهادف : هو الذي لا يؤدي تحقيق هدف نهائي.
  - **القرارات المبرمجة :** هي القرارات المخططة سلفا والمحددة بواسطة قواعد والإجراءات.
  - **القرارات الغير المبرمجة :** وهي تتصف بانها غير مخططة وغير محددة سلفا كما انها تتناول مشاكل غير معروفة بصورة ومشاكل جديدة ولا يمكن اتباع اساليب روتينية ولائحة في علاجها وبالتالي يمكن القول ان هناك درجة عالية من التأكد في تأثير القرار في علاج مشكلته.
- ( فريد ، 2006 )

## عوامل مؤثرة في عملية اتخاذ القرار :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على متخذ القرارات ويمكن حصرها في ما يلي :

- التكوين النفسي والاجتماعي لمتخذ القرار اي الصفات الشخصية.
- الاطار الاجتماعي للبيئة التي يتخذ فيها القرار .
- تردد متخذ القرار في اختيار البديل الامثل لحل المشكلة.
- ظهر بدائل جديدة لم يتح دراستها اثناء عملية صنع القرار .
- العادات والتقاليد التي تحكم تصرفات الافراد الجماعات في المجتمع.
- عدم وضوح الاهداف المراد تحقيقها في اذهان متخذ القرار .

( صالح ، 2008 )

### مراحل اتخاذ القرار :



شكل ( 5 ) يوضح مراحل اتخاذ القرار

## أساليب اتخاذ القرار :

هناك عديد من الأساليب التي يمكن اعتمادها لاتخاذ القرار وتختلف منها الاساليب الكمية التي تعتمد على الاساس الكمي (عددي) تكون القرارات المتخذة في هذا الحالة اكثر دقة، كما توجد الاساليب الحدسية و سنتطرق الى بعض منها:

( حجة ، 2010 )

### اولا: اسلوب الحكم الشخصي:

يعتمد هذا الأسلوب بالدرجة الأولى على مدى تقدير متخذ القرار ونظراته الأمور من منظور الشخصي معتمدا في ذلك على خبراته السابقة والحالات التي مربها وكذلك معلومات والبيانات متوفر لديه.

### ثانيا : اسلوب الوصفي وتحديد الأولويات:

يعتمد هذا الأسلوب على وضع وصف دقيق ومحدد وشمولي لكافة العلاقات الموجودة بين المتغيرات المرتبطة بالحالة او المشكلة القائمة وضع كافة البدائل من خلال البحث المستفيض لكل بديل من حيث مزايا والعيوب ويضع عدد من الدرجات لكل نقطة وبالتالي تتم المفاضلة بين هذه البدائل ، ثم يوضع البدائل حسب الاولويات فالبديل الذي يحصل على اعلى عدد من النقاط يكون هو الحل الذي يأخذ به للمعالجة.

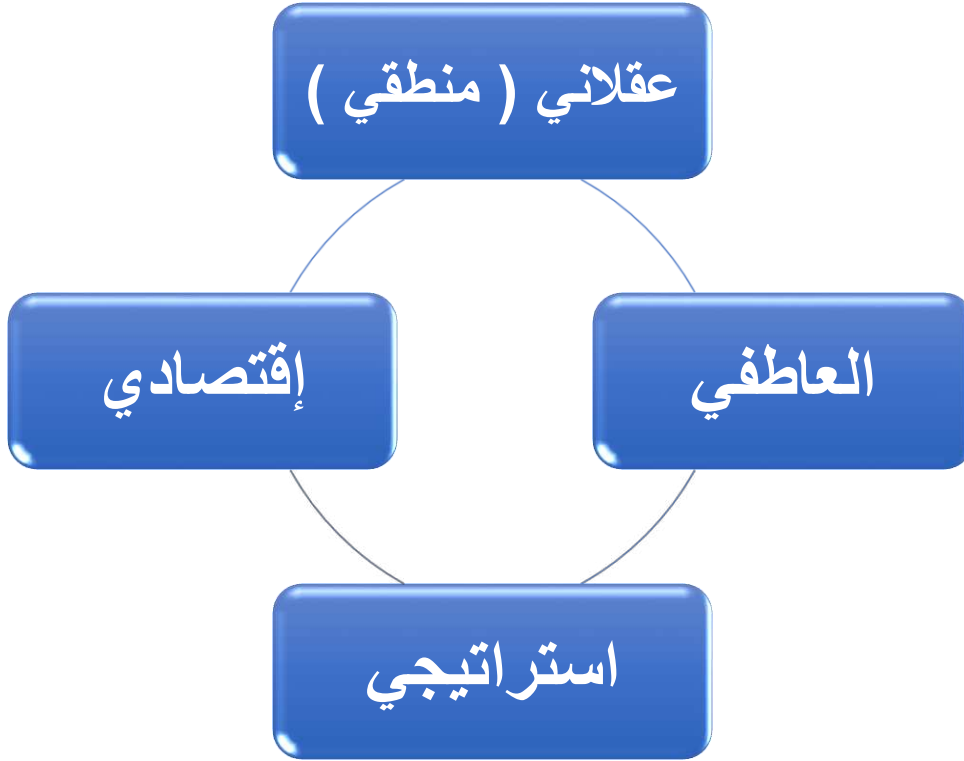
### ثالثا : اساليب الكمية:

تتمثل في:

- تحليل الشبكات : يعتبر هذا الاسلوب احد الاساليب المستخدمة في تخطيط المشاريع ذات الحجم الكبير المتمثلة في اسلوب pert وكذلك اسلوب المسار الحرج critical path وتستخدم في كثير من العمليات المتعلقة بالتخطيط والرقابة
- البرمجة الخطية : يقوم هذا الاسلوب على افتراض وجود علاقة قائمة بين المتغيرات المؤثرة بشكل معادلات خطية التي يتم حلها للوصول الى قيمة افضل.

## أبعاد اتخاذ القرار :

شكل ( 6 ) يوضح أبعاد اتخاذ القرار



## العلاقة بين الذكاء الاصطناعي و جودة اتخاذ القرار :

الذكاء الاصطناعي (AI) يلعب دورًا كبيرًا في تحسين جودة اتخاذ القرار من خلال توفير أدوات وتقنيات تساهم في التحليل العميق والدقيق للبيانات واتخاذ قرارات مستنيرة. العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار تشمل الجوانب التالية:

### 1. تحليل البيانات الضخمة :

- يساعد الذكاء الاصطناعي في معالجة كميات هائلة من البيانات بشكل سريع ودقيق.
- يوفر رؤى قيمة من البيانات التي قد تكون معقدة للغاية للتحليل البشري.

### 2. تقديم تنبؤات دقيقة :

- يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ بالنتائج المحتملة باستخدام النماذج الإحصائية والخوارزميات.
- يساعد ذلك في تقليل المخاطر وزيادة احتمالات النجاح.

### 3. تحسين الكفاءة :

- يسرّع الذكاء الاصطناعي عمليات اتخاذ القرار من خلال توفير الأدوات اللازمة لإجراء الحسابات والتقييمات بسرعة.
- يوفر وقتًا يمكن استخدامه لتحليل القرارات بدقة أكبر.

### 4. دعم القرارات المعقدة :

- يساعد في التعامل مع القرارات متعددة الأبعاد التي تتطلب مراعاة العديد من العوامل المختلفة.
- يقدم توصيات تستند إلى تحليل شامل للمواقف.

## الخاتمة :

في ختام هذا البحث، يتضح أن الذكاء الاصطناعي قد أحدث تحولاً جوهرياً في كيفية اتخاذ القرارات في مختلف المجالات. من خلال قدرته على تحليل البيانات بسرعة ودقة، وتقديم رؤى تنبؤية، ودعم القرارات المعقدة، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة حيوية لتحسين جودة اتخاذ القرارات. ومع ذلك، فإن النجاح في توظيف هذه التكنولوجيا يعتمد على توفر بيانات موثوقة، وتطوير خوارزميات مسؤولة، والتزام بالإشراف البشري لضمان التوازن بين التقنية والقيم الإنسانية.

إن المستقبل يحمل فرصاً هائلة للاستفادة من الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية صنع القرار، لكنه يتطلب أيضاً مواجهة التحديات المرتبطة بالأخلاقيات، والشفافية، والتأثيرات الاجتماعية. بالتالي، فإن دمج الذكاء الاصطناعي بذكاء واستراتيجية سيظل مفتاحاً لتحسين جودة القرارات ودفع عجلة التقدم البشري.

## الفصل الثالث : منهجية البحث

## المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في تحقيق (( تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم في مكة )) وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وما تم تطبيقه، كما يلي:

### التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

في الدراسات البحثية تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائي كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو معالجته . يساعد الباحثين على التأكد من ان دراساتهم متسقة و موثوقة .

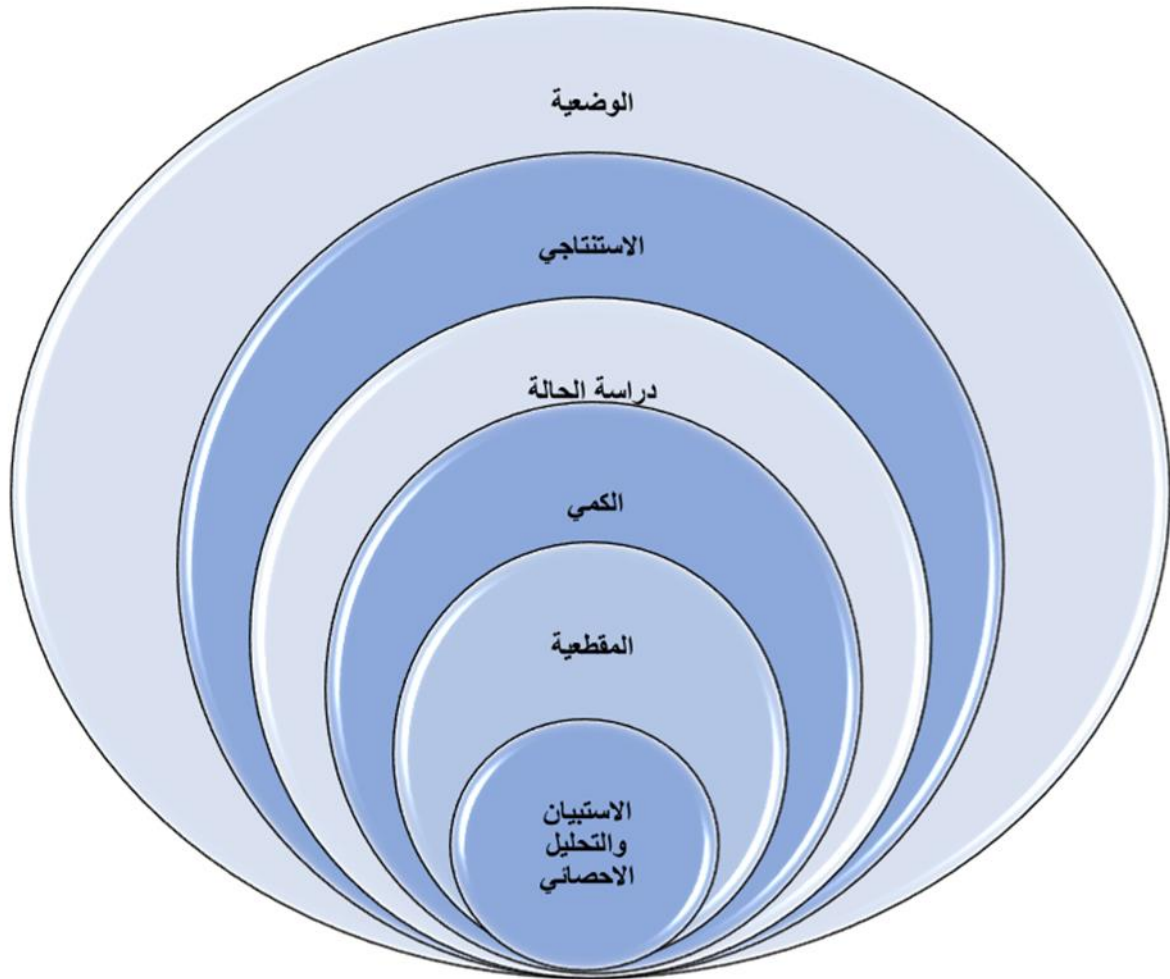
### الذكاء الاصطناعي ( المتغير المستقل )

قد عرف دارتموث **The Dartmouth Conference Definition** : في عام 1956 اجتمع مجموعة من الباحثين في كلية دارتموث لعقد مؤتمر دارتموث البارز، مما أسهم في والدة الذكاء الاصطناعي كميدان. حددوا الذكاء الاصطناعي على أنه محاكاة أي جانب من جوانب الذكاء البشري أو التعلم وقد وضع هذا التعريف الأساس لبحوث الذكاء الاصطناعي المبكرة، مع التركيز على هدف تقليد قدرات الإدراك البشري. الذكاء الاصطناعي (AI) هو مجال متعدد التخصصات يشمل مجموعة من التقنيات والنهج التي تهدف إلى خلق آلات قادرة على السلوك الذكي. على مر السنين، قدم مجموعة من الخبراء والمنظمات تعاريف مختلفة للذكاء الاصطناعي، مما يعكس الطبيعة التطورية و الآراء المتنوعة داخل هذا الميدان. يقوم هذا القسم باستكشاف بعض هذه التعاريف.

( محمد الخزام 2023 )

### جودة اتخاذ القرار ( المتغير التابع )

تواجه المنظمات مشكلات عدة، وتحتاج دوماً لاتخاذ قرار، وقد تكون المنظمة محقة في قرارها وقد تكون غير ذلك، لذلك فإن القرارات الجيدة تلعب دوراً محورياً في دفع عجلة المنظمة نحو تخطي مشكلاتها بكفاءة وفاعلية أحمد ولخص بلال والعمرى (2019) أهمية جودة اتخاذ القرار في أنها تعد جوهر العملية الإدارية، حيث نجد أن هذه العملية ضرورية للإدارة العليا في المنظمة وتؤثر بشكل كبير على الوضع الوظيفي للإدارة العليا، وهي مقياس نجاحها وفشلها، فكلما كانت القرارات تتسم بالرشد والصواب دل ذلك على نجاحها واستمرار تطورها.



من اعداد الباحث وفقا " لسوندرز ولويس "

### مجتمع البحث و طرق و تقنيات أخذ العينات :

مجتمع البحث : جميع موظفي فندق بولمان زمزم .

طرق أخذ العينة : سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي من مختلف الإدارات و المستويات الوظيفية في فندق بولمان زمزم .

## طرق جمع البيانات :

هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث .

### المتغير المستقل ( الذكاء الاصطناعي )

اعتمد الباحث د. عبد الرحيم نادر ( 2021). وذلك لقياس المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وذلك من حيث أبعاده الأربعة وهي : البعد التقني ، البعد الإنساني ، البعد الاجتماعي ، البعد القانوني ، بإجمالي 12 فقرة للمتغير كله. حيث أن البعد التقني يتكون من 3 عناصر ، و البعد الإنساني يتكون من 3 عناصر ، و البعد الاجتماعي يتكون من 3 عناصر ، و البعد القانوني يتكون من 3 عناصر . نوع الاستبيان ليكرث رباعي حيث أن  $=1$  موافق ، بينما  $=4$  غير موافق .

جدول (1) المقياس المستخدم لقياس المتغير ( الذكاء الاصطناعي )

| المتغير المستقل  | الأبعاد     | عدد العبارات | المصدر                                                                                                                                                |
|------------------|-------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الذكاء الاصطناعي | التقني      | 3            | عبد الرحيم نادر إسماعيل ،<br>الدور الوسيط للتوجه نحو<br>التقنيات الحديثة في العلاقة<br>بين استخدام الذكاء<br>الاصطناعي و الابتكار<br>التسويقي،(2021). |
|                  | الإنساني    | 3            |                                                                                                                                                       |
|                  | الاجتماعي   | 3            |                                                                                                                                                       |
|                  | القانوني    | 3            |                                                                                                                                                       |
|                  | العدد الكلي | 12           |                                                                                                                                                       |

### المتغير التابع ( جودة اتخاذ القرار )

و حيث اعتمد الباحث د. محمد فكري (2019). وذلك لقياس المتغير التابع ( جودة اتخاذ القرار ) وذلك من حيث أبعاده وهي : البعد العقلاني ( المنطقي )، العاطفي ، الاستراتيجي ، الاقتصادي، بإجمالي 12 فقرة للمتغير كله. حيث أن البعد المنطقي يتكون من 3 عناصر، و البعد العاطفي يتكون من 3 عناصر، و البعد الاستراتيجي يتكون من 3 عناصر ، و البعد الاقتصادي يتكون من 3 عناصر . نوع الاستبيان ليكرث رباعي حيث أن  $=1$  موافق ، بينما  $=4$  غير موافق .

جدول (2) المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع ( جودة اتخاذ القرار )

| المتغير التابع    | الأبعاد            | عدد العبارات | المصدر                                                                         |
|-------------------|--------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| جودة اتخاذ القرار | العقلاني (المنطقي) | 3            | محمد فكري محمد<br>أثر الثقافة التنظيمية<br>على عمليات اتخاذ القرار<br>(2019) . |
|                   | العاطفي            | 3            |                                                                                |
|                   | الاستراتيجي        | 3            |                                                                                |
|                   | الاقتصادي          | 3            |                                                                                |
|                   | العدد الكلي        | 12           |                                                                                |

### حجم العينة :

- تم تحديد حجم العينة بناء على حسابات إحصائية تضمن تمثيلا كافيا للمجتمع، مع مراعاة حجم مجتمع البحث الكلي ، وذلك للوصول الى استنتاجات ذات دلالة إحصائية .
- ساهمت هذه الطريقة في زيادة دقة النتائج وتقليل التحيز، ما يسهم في استخلاص استنتاجات موثوقة حول أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم في مكة.

جدول (3) حجم العينة المستخدمة في البحث

| عينة البحث                      | حجم العينة   |
|---------------------------------|--------------|
| تستهدف موظفين فنادق بولمان زمزم | 30 - 40 موظف |

### أنواع البيانات

في هذا القسم، يعرض البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في البحث .

### البيانات الأولية :

تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عال .

تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. تم استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات .

## البيانات الثانوية :

تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. تم استعراض الأبحاث والكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجالات ذات الصلة.

تم الاطلاع على المعلومات والبيانات المتاحة على موقع الشركة / المؤسسة محل الدراسة لفهم السياق والخلفية التنظيمية والتشغيلية للموضوع قيد البحث.

تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج بالأدبيات السابقة.

## طرق وإجراء تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات مغزى. كما، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) وتحديد الإصدار 28، لتحليل البيانات التي تم جمعها.

تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة.

تعد اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات التي تم جمعها واتساقها. صحة اختبارات تحليل العوامل الاستكشافية لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما يقصد بها القياس، بينما تقيم اختبارات الموثوقية (اختبار كرونباخ ألفا) اتساق النتائج بمرور الوقت.

تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة.

## الخاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض منهجية البحث التي اعتمدت لدراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم بمكة. تم توضيح التصميم البحثي، وأدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى الأساليب التحليلية المستخدمة لضمان دقة وموثوقية النتائج. كما تم التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، مع تحديد الأسس المنهجية التي تسهم في تحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته.

يُعد هذا الفصل بمثابة الأساس العلمي الذي تستند إليه الفصول اللاحقة، حيث سيتم في الفصل التالي تحليل البيانات ومناقشة النتائج المستخلصة. ومن خلال ذلك، سيتم تقييم مدى فاعلية الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرار داخل الفنادق، مما يسهم في تطوير قطاع الضيافة ورفع مستوى الخدمات المقدمة.

# 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](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](https://jaauth.journals.ekb.eg/article_372214_f5bc14604698613667a7c07932bf68dd.pdf?lang=ar)
- أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار - أمانة منطقة عسير - سعد ال عزام - فايز ال ظفرة - (2022) - عميد كلية الأعمال - جامعة الملك خالد  
[https://aja.journals.ekb.eg/article\\_221921.html](https://aja.journals.ekb.eg/article_221921.html)
- 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](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](https://journals.ekb.eg/article_317509_56e94d21ec422a51dae6b74863a05430.pdf)
- طالح حسام الدين : يا حي النذير : " استخدامات الذكاء للصناعي في العالقات العامة مؤسسة رثبالك نموذجاً" 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)
- زروق عثمان بلال - محمد عامر العمري اثر خصائص المعلومات المحاسبية على جودة اتخاذ 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
- الاتجاهات الحديثة في بحوث ودراسات استخدامات الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة – نهى السيد أحمد – مجلة اتحاد الجامعات العربية – دراسة تحليله – ( 2023 )  
[https://journals.ekb.eg/article\\_317509\\_56e94d21ec422a51dae6b74863a05430.pdf](https://journals.ekb.eg/article_317509_56e94d21ec422a51dae6b74863a05430.pdf)
- الثقافة التنظيمية على عمليات اتخاذ القرار – محمد فكري محمد ( 2019 ) – معهد الجزيرة العليا للحاسب الآلي  
[https://jsec.journals.ekb.eg/article\\_94587\\_7ea4db901b3f00b14cc0357bf8486315.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://jsec.journals.ekb.eg/article_94587_7ea4db901b3f00b14cc0357bf8486315.pdf?utm_source=chatgpt.com)
- عبد الرحيم نادر إسماعيل (2021) ، الدور الوسيط للتوجه نحو التقنيات الحديثة في العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي و الابتكار التسويقي ، مجلة البحوث المالية و التجارية  
[https://jsst.journals.ekb.eg/article\\_179885\\_9b26d2607557c06d50d6ead1254d01a9.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://jsst.journals.ekb.eg/article_179885_9b26d2607557c06d50d6ead1254d01a9.pdf?utm_source=chatgpt.com)

الملاحق

## الملاحق :

استبيان حول تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في فنادق بولمان زمزم في مكة  
نحن نقدر اهتمامكم بالمشاركة في هذا الاستبيان ، الذي يهدف الى فهم العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتأثيره  
على اتخاذ القرار في فنادق بولمان مكة . يأتي هذا البحث في إطار استكشاف كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي و  
اتخاذ القرارات التي تعتمد عليها الفنادق في تحقيق أداء متميز و تفوق على منافسيها في السوق الفندقية .

### أهداف الاستبيان :

1. تقييم استخدام الذكاء الاصطناعي.
2. قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات.
3. تحديد الفوائد العملية.
4. التعرف على التحديات والمخاطر.
5. استكشاف رضا العاملين والزلاء.

### سرية الاستبيان :

يرجى ملاحظة ان جميع البيانات التي سيتم جمعها ستظل سرية و تستخدم فقط لأغراض البحث . لن يتم  
استخدام أي من المعلومات الشخصية لأي غرض اخر خارج نطاق هذا البحث .

## الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :

❖ القسم الأول : المعلومات العامة :

1. الجنس :

- ذكر
- أنثى

2. ما هو عمرك ؟

- أقل من 25 سنة
- 25 – 35 سنة
- 36 – 45 سنة
- أكثر من 45 سنة

3. منصبك الحالي ؟

- مدير
- مشرف
- موظف استقبال
- موظف خدمة غرف

4. عدد سنوات عملك في نطاق الفندق ؟

- أقل من سنة
- من 1 – 3 سنوات
- من 4 – 6 سنوات
- 6 سنوات وأكثر

❖ القسم الثاني : الذكاء الاصطناعي :

1. هل يتم استخدام أنظمة ذكاء اصطناعي في العمليات اليومية للفندق؟

- أوافق بشدة
- أوافق
- محايد
- لا أوافق
- لا أوافق بشدة

❖ القسم الثاني : الذكاء الاصطناعي

| الرقم             | العبارات                                                                                     | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|---------------|
| البعد : التقني    |                                                                                              |            |       |       |          |               |
| 1                 | هل يتم استخدام أنظمة ذكاء اصطناعي في العمليات اليومية للفندق؟                                |            |       |       |          |               |
| 2                 | هل ساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء في العمليات اليومية؟                               |            |       |       |          |               |
| 3                 | هل يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء التشغيلية اليومية؟                                |            |       |       |          |               |
| البعد : الإنساني  |                                                                                              |            |       |       |          |               |
| 4                 | هل يقلل استخدام الذكاء الاصطناعي من جودة التفاعل الإنساني بين الموظفين والعملاء؟             |            |       |       |          |               |
| 5                 | هل يشعر العملاء أن استخدام الذكاء الاصطناعي يقلل من تجربة الخدمة الشخصية؟                    |            |       |       |          |               |
| 6                 | هل تساعد الأنظمة الذكية على تلبية احتياجات العملاء بسرعة وفعالية؟                            |            |       |       |          |               |
| البعد : الاجتماعي |                                                                                              |            |       |       |          |               |
| 7                 | هل استخدام الذكاء الاصطناعي يشجع على تحسين العلاقات بين الموظفين من خلال تقليل الضغط العملي؟ |            |       |       |          |               |
|                   |                                                                                              |            |       |       |          |               |

|                  |  |  |  |  |                                                                                                     |    |
|------------------|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                  |  |  |  |  | هل استخدام الذكاء الاصطناعي يقلل من فرص بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء؟                         | 8  |
|                  |  |  |  |  | هل يساعد الذكاء الاصطناعي على تقليل النزاعات الاجتماعية في بيئة العمل؟                              | 9  |
| البعد : القانوني |  |  |  |  |                                                                                                     |    |
|                  |  |  |  |  | هل الأنظمة الذكية المستخدمة في الفندق تتوافق مع القوانين المحلية والدولية المتعلقة بحماية البيانات؟ | 10 |
|                  |  |  |  |  | هل يتم الحصول على موافقة العملاء قبل استخدام بياناتهم لأغراض الذكاء الاصطناعي؟                      | 11 |
|                  |  |  |  |  | هل الموظفون على دراية بالقوانين التي تحكم استخدام الذكاء الاصطناعي في الفندق؟                       | 12 |

❖ القسم الثاني : اتخاذ القرار :

| الرقم                        | العبارات                                                                           | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|---------------|
| البعد : العقلاني ( المنطقي ) |                                                                                    |            |       |       |          |               |
| 13                           | هل يتم اتخاذ القرارات في الفندق بناءً على تحليل دقيق للبيانات المتاحة؟             |            |       |       |          |               |
| 14                           | هل تُظهر إدارة الفندق كفاءة عالية في اتخاذ قرارات مدروسة ومنطقية؟                  |            |       |       |          |               |
| 15                           | هل يُعطى الموظفون الفرصة لفهم مبررات القرارات المتخذة ودوافعها العقلانية؟          |            |       |       |          |               |
| البعد : العاطفي              |                                                                                    |            |       |       |          |               |
| 16                           | هل تحرص الإدارة على فهم احتياجات الموظفين العاطفية عند التخطيط للقرارات؟           |            |       |       |          |               |
| 17                           | هل يتم اتخاذ القرارات بأسلوب يعزز الشعور بالانتماء والولاء لدى الموظفين؟           |            |       |       |          |               |
| 20                           | هل تراعي القرارات تقليل التوتر والضغط على الموظفين في بيئة العمل؟                  |            |       |       |          |               |
| البعد : الاستراتيجي          |                                                                                    |            |       |       |          |               |
| 21                           | هل يتم اتخاذ القرارات في الفندق بما يتماشى مع الرؤية والأهداف الاستراتيجية العامة؟ |            |       |       |          |               |
| 22                           | هل تُراعى تأثيرات القرارات على الأداء العام للفندق في المستقبل؟                    |            |       |       |          |               |
| 23                           | هل القرارات التي يتم اتخاذها تساعد على بناء ميزات تنافسية للفندق؟                  |            |       |       |          |               |

| البعد : الاقتصادي |  |  |  |  |                                                                                        |
|-------------------|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |  |  |  |  | <p><b>24</b></p> <p>هل تساهم القرارات في استقطاب المزيد من العملاء لزيادة الربحية؟</p> |
|                   |  |  |  |  | <p><b>25</b></p> <p>هل تراعي القرارات تقليل النفقات غير الضرورية لتعزيز الربحية؟</p>   |
|                   |  |  |  |  | <p><b>26</b></p> <p>هل يتم تقييم الجدوى الاقتصادية للقرارات قبل تنفيذها؟</p>           |