

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

4.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
5.....	المقدمة :
5.....	الذكاء الاصطناعي :
6.....	جودة اتخاذ القرار :
8.....	الأهمية العلمية :
8.....	الأهمية النظرية :
9.....	مشكلة الدراسة :
10	فجوات على المستوى النظري :
11	الفجوات العلمية :
12	أهمية الدراسة :
13	الأهمية النظرية :
13	الأهمية العملية :
14	سؤال البحث الرئيسي :
14	الأسئلة الفرعية:
14	اهداف البحث :
15	فرضيات البحث العامة :
15	فرضيات البحث الفرعية :
16	نموذج البحث :
16	الدراسة الميدانية (فندق فيرمونت في مكة) :
17	منهجية البحث :

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 بعضاً 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 يساهم 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 تساهم 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 إمكانيات 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 الزلاء

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 للنزلاء.

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 للنزلاء 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 :

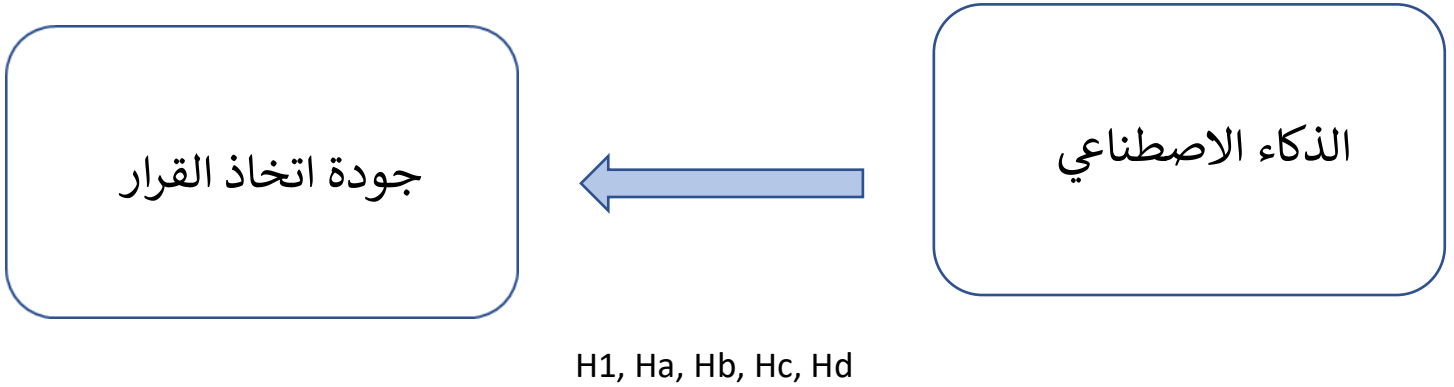
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار في فندق فيرمونت مكة.
- يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي إيجابيًا في تحسين دقة القرارات الإدارية في فندق فيرمونت مكة.
- يسهم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في زيادة سرعة اتخاذ القرار مقارنة بالأساليب التقليدية.
- يؤدي تطبيق الذكاء 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.

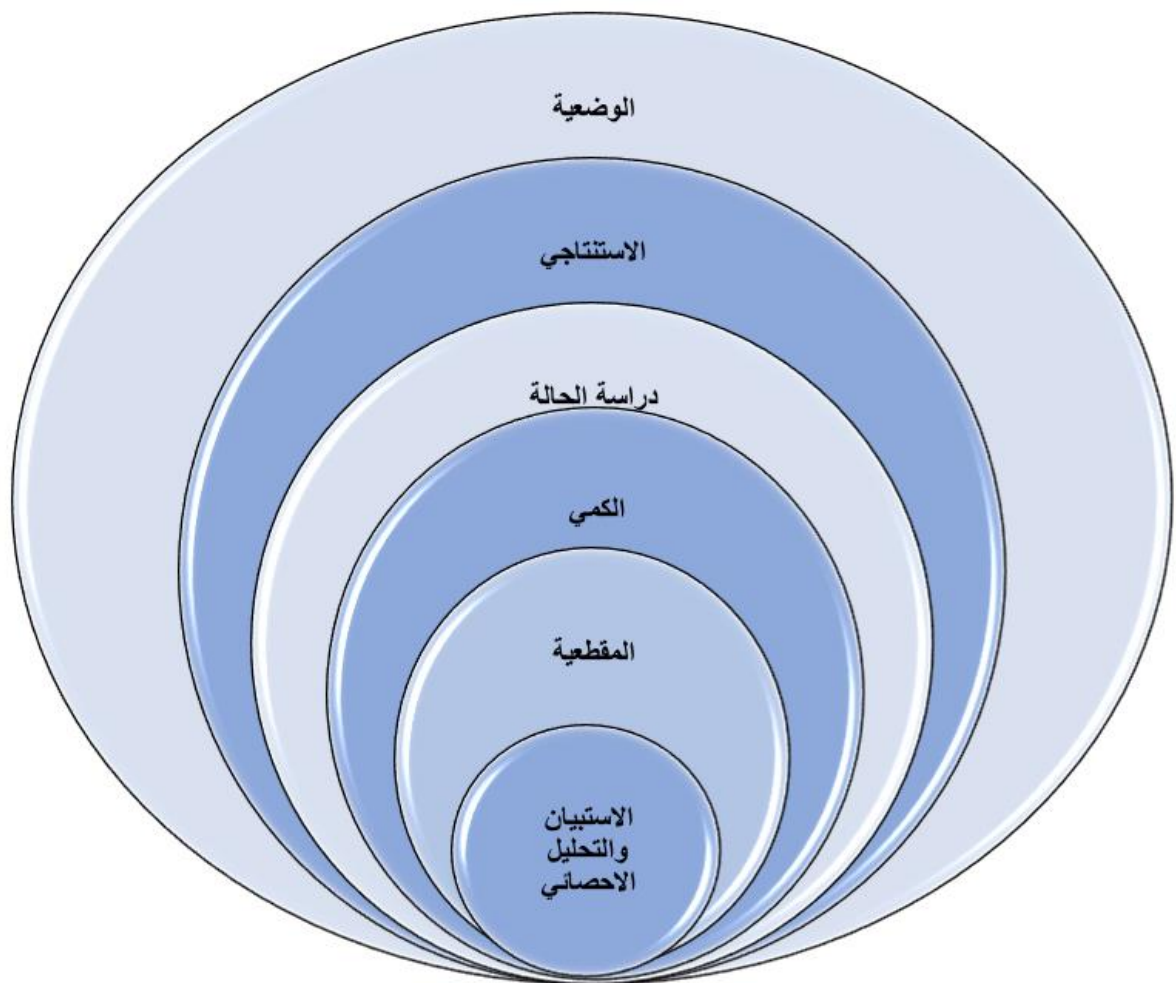
ويُصنف فندق فيرمونت مكة ضمن فنادق الخمس نجوم، ويضم مجموعة متنوعة من الغرف والأجنحة المجهزة بأحدث التقنيات والمرافق التي تلبي احتياجات مختلف فئات النزلاء. كما يوفر الفندق العديد من الخدمات المساندة التي تساهم في تعزيز تجربة الإقامة وتحقيق مستويات مرتفعة من رضا العملاء.

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

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 : ياخي 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)