

التكليف العاشر

إعداد: تشريك علم الدين عموري
اسم المقرر: قضايا بحثية 1 (MGM811)
أستاذ المقرر: هبة كمال القصبي

الرقم الجامعي: 243001229

باحث دكتوراة الموارد
البشرية



عنوان الدراسة: أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على فعالية الموارد البشرية في سلسلة الماريوت الفندقية
للباحثين: إيمان مقداد – نسيم حمودة
تاريخ النشر: 30/6/2024م
الجهة الناشرة: مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال
الرابط:

https://www.researchgate.net/publication/381879593_athr_ttbyqat_al_dhka_alastnay_ly_falyt_adart_almward_albshryt_fy_slslt_almarywt_alfndqyt_The_Impact_of_Artificial_Intelligence_Applications_on_the_Effectiveness_of_Human_Resource_Management_in_the_Marr

العنوان: أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على فعالية الموارد البشرية في سلسلة الماريوت

الإيجابيات:

- 1. الوضوح:** العنوان واضح تمامًا ويحدد المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (إدارة الموارد البشرية)، وميدان التطبيق (سلسلة ماريوت الفندقية).
- 2. الدقة:** العنوان دقيق في تحديد العلاقة المراد دراستها (أثر التطبيقات على الفعالية).
- 3. الشمول:** العنوان يشمل العناصر الأساسية (الذكاء الاصطناعي، إدارة الموارد البشرية، سلسلة الماريوت الفندقية).
- 4. الصياغة:** الصياغة سليمة لغويًا، واضحة، ومباشرة، وتتبع الصيغة الأكاديمية المعتادة (أثر (X) على (Y) في (Z))، والعبارة متوازنة وخالية من الحشو.
- 5. الأصالة:** الموضوع حديث ومواكب للعصر الرقمي، كما أن الجمع بين الذكاء الاصطناعي وسلسلة فندقية عالمية (الماريوت) يضيف قيمة تطبيقية وخصوصية، العنوان يعكس دراسة حالة محددة، مما يعزز أصالتها التطبيقية.
- 6. القابلية للبحث:** العنوان يحتوي على كلمات مفتاحية واضحة وقابلة للبحث في قواعد البيانات الأكاديمية (الذكاء الاصطناعي، إدارة الموارد البشرية، الماريوت، الفنادق). هذا يسهل الوصول إلى البحث وتصنيفه.
- 7. نطاق الدراسة:** واضح ومحدد جيدًا (المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي)، (المتغير التابع: فعالية إدارة الموارد البشرية)، (مجال التطبيق: سلسلة الماريوت الفندقية).

السلبيات:

- 1- العنوان لم يحدد بدقة نطاق العينة والمجتمع المدروس، مما قد يؤدي إلى مغالطة في التعميم أو فهم خاطئ لشمولية النتائج.**
- 2- قد يُفهم من العنوان أن النتائج تمثل رأي إدارة الماريوت العالمية أو كل فروعها، بينما الواقع أن العينة محدودة.**

الإيجابيات:

- 1- الوضوح والبساطة: المستخلص مكتوب بلغة واضحة ومباشرة، ويقدم الفكرة الرئيسية دون تفاصيل معقدة.
- 2- هيكل المستخلص منطقي: بدأ بالمشكلة (تحديات إدارة الموارد البشرية)، ثم الحل (الذكاء الاصطناعي)، ثم النتائج الرئيسية، وأخيرًا الاستنتاج.
- 3- ذكر النتائج الرئيسية بوضوح: حدد أن الأنظمة الخبيرة لها تأثير إيجابي، بينما تنقيب البيانات وتحليل البيانات الضخمة لم يكن لهما تأثير كبير في هذه الدراسة.
- 4- عملي وتطبيقي: ركز على نتيجة مهمة للممارسين: ليست كل تقنيات الذكاء الاصطناعي مفيدة بنفس الدرجة في كل سياق.
- 5- ذكر مجتمع الدراسة: أشار إلى أن العينة كانت من مديري الموارد البشرية في سلسلة الماريوت، مما يضيف مصداقية.

السلبيات:

- 1- لم يذكر المستخلص حجم العينة أو منهجية الدراسة ولا الطريقة المستخدمة (استبيان، مقابلات، إلخ)، مما يقلل من المصداقية.
- 2- غياب الإشارة إلى السياق الجغرافي أو الزمني.
- 3- عدم شرح سبب عدم تأثير بعض التقنيات.
- 4- هناك افتقار إلى الإشارة للأبعاد المدروسة في فعالية إدارة الموارد البشرية (مثل: التوظيف، التدريب، التقييم، إلخ).
- 5- لم يذكر ما إذا كانت هناك توصيات عملية.

نقد الكلمات المفتاحية

03

الإيجابيات:

- 1- واضحة ومباشرة: كل مصطلح يعبر عن تقنية محددة من تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- 2- دقيقة علمياً ومقبولة أكاديمياً وتعكس المجالات التقنية المدروسة.
- 3- الكلمات تعبر عن المحتوى الأساسي.
- 4- المصطلحات متخصصة جداً.
- 5- تغطي الموضوع الرئيسي: تركيز على تقنيات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية.
- 6- تصف بدقة ما قد يبحث عنه الباحث: مصطلحات مباشرة وواضحة.

السلبيات:

- 1- محدودة جداً: ركزت فقط على 4 مصطلحات تقنية.
- 2- تفتقر إلى كلمات رئيسية إضافية: مثل (إدارة الموارد البشرية الرقمية - التحول التكنولوجي في الفنادق - Digital - HR analytics - HRM).

نقد المقدمة

04

الإيجابيات:

- 1- بدأت المقدمة بمدخل فلسفي جذاب عن تميز الإنسان بالعقل، ثم تطورت إلى اختراع الاصطناعي كمحاكاة للعقل البشري، مما يخلق جذباً فكرياً للقارئ.
- 2- هناك تدرج منطقي جيد: فقد اتبعت المقدمة تسلسلاً منطقياً واضحاً: من الطبيعة البشرية إلى التكنولوجيا إلى ظهور الذكاء الاصطناعي إلى تطبيقاته في إدارة الموارد البشرية إلى ضرورة الدراسة.
- 3- ربطت المقدمة بين المفهوم النظري للذكاء الاصطناعي وتطبيقاته العملية في المؤسسات الكبرى، خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية.
- 4- حددت المقدمة المشكلة بوضوح: قدمت الإشكالية الرئيسية للبحث بشكل واضح في نهاية المقدمة على شكل سؤال منهجي: (هل تؤثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على فعالية إدارة الموارد البشرية في سلسلة الماريوت الفندقية؟)
- 5- أشارت المقدمة إلى أهمية الموضوع: أوضحت أهمية تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الكبيرة متعددة الموظفين لمواجهة التحديات الإدارية.

السلبيات:

- 1- الإطالة الزائدة في المقدمة الفلسفية
- 2- تكرار بعض الأفكار.
- 3- نقص الإحصائيات أو البيانات الداعمة.
- 4- الانتقال من الحديث العام عن الذكاء الاصطناعي إلى دراسة حالة الماريوت كان سريعاً بعض الشيء، دون توضيح كافٍ لخصوصية قطاع الفنادق.
- 5- لم تُحدد المقدمة بشكل صريح الفجوة التي يسدها هذا البحث في الأدبيات السابقة، رغم أنها أشارت إلى ندرة الدراسات في هذا المجال.

الإيجابيات:

- 1- المشكلة دقيقة وواضحة ولا يحتمل تأويلات فقد تم تحديد بوضوح المتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي)، والمتغير التابع (فعالية إدارة الموارد البشرية)، والمجال التطبيقي (سلسلة الماريوت الفندقية).
- 2- المشكلة قابلة للبحث والحل بشكل عملي، حيث يمكن قياس متغيريها (الذكاء الاصطناعي وفعالية الموارد البشرية) كمياً أو نوعياً باستخدام أدوات بحثية مناسبة كالاستبيانات والمقابلات وتحليل البيانات، ويمكن التحقق منها عبر منهجيات بحثية معروفة وموثوقة.
- 3- ارتبطت المشكلة بمتغيرات الدراسة ارتباطاً مباشراً وكاملاً.
- 4- هناك توافق تام وترابط منطقي، فقد غطت الأهداف والفرضيات كل جوانب المشكلة، تحويل تساؤل عام إلى أهداف محددة مع صياغة فرضيات قابلة للاختبار، وتم استخدام منهجية متسقة لاختبار كل العناصر وتم تقديم نتائج تجيب مباشرة على المشكلة الأصلية.
- 5- الأصالة: المشكلة ليست جديدة كلياً (موضوع مطروق عالمياً)، لكن تطبيقها على سلسلة فندقية في السياق المحلي يضيف قيمة تطبيقية.

السلبات:

- 1- افتقرت المشكلة إلى التوازن بين العرض النظري العام للذكاء الاصطناعي والخصوصية العملية لسلسلة الماريوت.
- 2- المشكلة تفتقر إلى الإحصائيات الداعمة: لم تقدم أي بيانات رقمية عن حجم المشكلة.
- 3- هناك ربط ضعيف بين المشكلة والدراسات السابقة: لم تُذكر أي دراسة سابقة في فقرة الإشكالية.
- 4- تفتقر المشكلة إلى دليل نظري ودليل عملي.

06

نقد فرضيات
الدراسة

الإيجابيات:

1. الوضوح والبساطة: الصياغة مباشرة ومفهومة أكاديمياً، مما يسهل فهمها ويمنع اللبس.
2. التغطية الشاملة للتطبيقات: شملت الفرضيات كل تطبيقات الذكاء الاصطناعي المدروسة، مما يسمح بتحليل منفصل ودقيق لكل منها.
3. التوافق مع المشكلة والأهداف: ترتبط الفرضيات مباشرة بمشكلة البحث وأهدافه، مما يعكس تماسكاً منهجياً قوياً.
4. قابلية الاختبار الإحصائي: يمكن اختبار الفرضيات إحصائياً باستخدام أدوات مناسبة مثل الانحدار الخطي المتعدد.
5. التحديد الدقيق للمتغير التابع: تم تحديد أبعاد فعالية إدارة الموارد البشرية بشكل واضح وشامل، مما يدعم دقة النتائج.

السلبيات:

- 1- التحيز الإيجابي: صياغة الفرضيات افترضت وجود تأثير إيجابي فقط، مما قد يحيز البحث تجاه نتائج معينة.
- 2- الإفراط في التعميم: كانت الفرضيات عامة جداً ولم تحدد بدقة نوع أو مستوى التأثير المتوقع.
- 3- عدم تحديد نوعية التأثير: لم توضح الفرضيات ما إذا كان التأثير مباشراً أم غير مباشر، أو قوياً أم ضعيفاً.
- 4- غياب الفرضيات الصفرية: لم يقدم البحث الفرضيات البديلة H_0 ، وهو أمر أساسي في المنهجية العلمية.
- 5- اقتصرت الفرضيات على اختبار العلاقة المباشرة وتجاهلت المتغيرات الوسيطة أو الظروف المشروطة التي قد تغير التأثير.

الإيجابيات:

- 1- نعم، دقيقة وواضحة إلى حد كبير: صيغت بلغة واضحة ومباشرة، واستخدمت أفعالاً إجرائية محددة (التعرف على، تحديد أثر)، وخالية من المصطلحات الغامضة.
- 2- أهداف البحث قابلة للقياس والتحقق عملياً بشكل كامل: حيث يمكن التحقق من الهدف النظري (التعرف على التطبيقات) من خلال مراجعة الأدبيات، بينما يمكن قياس الأهداف العملية (تحديد الأثر) إحصائياً باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.
- 3- الأهداف محددة بشكل متوسط: حددت المتغيرات (التطبيقات الأربعة، فعالية الموارد البشرية)، وحددت المجتمع (سلسلة الماريوت الفندقية).
- 4- هناك شمولية للأهداف بحيث تغطي كافة جوانب الموضوع: فقد غطت الجانب النظري في الهدف الأول (التعرف على التطبيقات)، والجانب التطبيقي في الأهداف 2-5 (تحديد الأثر)، كل تطبيق من التطبيقات الأربعة له هدف خاص، وغطت أيضاً أبعاد الفعالية حيث ذكرت جميع أبعاد فعالية إدارة الموارد البشرية في كل هدف.
- 5- هناك اتساق وارتباط تام وممتاز مع المشكلة: كل هدف يجب على جزء من المشكلة، والنتائج أجابت على جميع الأهداف فبالتالي أجابت على المشكلة.
- 6- هناك شمولية كاملة وارتباط قوي بالمتغيرات: غطت جميع المتغيرات المستقلة الأربعة، وغطت أيضاً جميع أبعاد المتغير التابع الخمسة.
- 7- اتقدم أهداف البحث إضافات قيمة على المستويين العلمي والعملي: فعلمياً تسهم في تحديد التطبيقات الملائمة للقطاع الفندقي وتطبيق منهجية قياسية لاختبار التأثيرات المتعددة، كما تكشف أن فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي تتفاوت ولا تنطبق جميعها على هذا السياق. وعملياً، توجه الممارسين نحو التركيز على الأنظمة الخبيرة كالأكثر فعالية، وتزود المديرين بأساس موضوعي لاتخاذ قرارات الاستثمار التقني، كما تقدم توصيات مخصصة لسلسلة الفنادق لتحسين فعالية إدارة الموارد البشرية.

السلبيات:

- 1- الهدف الأول عام جداً: (التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي) يحتاج إلى تحديد (أي تطبيقات؟ كم عددها؟).
- 2- لم تحدد الأهداف مستوى الأثر المتوقع (مرتفع، متوسط، ضعيف).
- 3- هناك افتقار لهدف خاص بالتوصيات العملية.

نقد الإطار النظري

08

الإيجابيات:

- 1- الإطار النظري واضح ودقيق ومتكامل: هناك تسلسل منطقي من المفاهيم العامة ، ربط بين الأقسام بشكل واضح، مع استخدام أمثلة عملية لتوضيح المفاهيم النظرية
- 2- الإطار النظري مرتبط بمشكلة الدراسة: يتميز الإطار النظري للبحث بوجود ارتباط قوي وجيد مع مشكلة البحث، حيث يقوم بربط مفاهيم الذكاء الاصطناعي بإدارة الموارد البشرية بشكل مباشر وواضح، ويدعم هذا الربط بالأمثلة التطبيقية المستمدة من قطاع الفنادق - مثل الإشارة إلى منصة MGS المستخدمة في سلسلة الماريوت - كما أنه يخصص قسمًا متكاملًا لمناقشة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال إدارة الموارد البشرية، مما يعمق الصلة بين الإطار النظري والإشكالية المطروحة.
- 3- هناك شمولية في الإطار النظري إلى حد كبير: غطى الجانب النظري للذكاء الاصطناعي وتعريفاته، تناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية بالتفصيل، وشرح الأدوار المختلفة للذكاء الاصطناعي في وظائف الموارد البشرية.
- 4- هناك مصادر قوية ومتنوعة: فوجود 23 مصدراً جيداً للبحث العلمي مع تنوعها كتب ودورات ومؤتمرات مع حداثتها وباللغتين العربية والأجنبية.
- 5- استخدام رسوم توضيحية لشرح بعض المفاهيم المعقدة تعد طريقة منهجية وإيجابية.

السلبيات:

- 1- بعض الفقرات عامة جداً ولم تركز بشكل كافٍ على السياق الفندقي المحدد.
- 2- افتقر إلى تحليل نقدي للأدبيات السابقة (تم الاستشهاد فقط).
- 3- الإطار النظري طويل جداً (7 صفحات).

09

نقد المنهجية وأداة
الدراسة

الإيجابيات:

- 1- حدد البحث بوضوح اعتماده على المنهج الكمي، وهو المناسب لطبيعة الدراسة وفرضياتها القابلة للقياس الكمي.
- 2- اختيار أداة مناسبة لجمع البيانات: كان اختيار الاستبيان كأداة رئيسية مناسباً لجمع البيانات من عينة كبيرة نسبياً ومتناثرة جغرافياً (مديري فنادق حول العالم).
- 3- التحديد الكمي الدقيق للاستبيان: حدد عدد العبارات بدقة (35 عبارة) وتوزيعها المنطقي (16 لتطبيقات الذكاء، 20 لإدارة الموارد البشرية).
- 4- تم الاستناد إلى أدبيات سابقة: أشار إلى الاعتماد على دراسات سابقة (مثل Tang, 2024؛ Rokach, 2015) في صياغة فقرات الاستبيان.
- 5- استخدام برنامج إحصائي معياري: استخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي يعتبر اختياراً سليماً ومقبولاً أكاديمياً.
- 6- تم اختبار صدق وثبات الأداة: قام باختبار الاتساق الداخلي ومعامل كرونباخ ألفا للتحقق من صدق وثبات الاستبيان.

السلبيات:

- 1- لم يحدد هل استخدم مقياس ليكرت (5 نقاط؟ 7 نقاط؟).
- 2- لم يوضح كيفية توزيع الاستبيان (بريد إلكتروني؟ ورقي؟ منصات إلكترونية؟).
- 3- لم يذكر الفترة الزمنية لجمع البيانات.
- 4- لم يشر إلى معدل الاستجابة.

نقد مجتمع وعينة
الدراسة

10

الإيجابيات

- 1- هناك وضوح في تعريف المجتمع الإحصائي: حيث تميزت الدراسة بوضوح ملحوظ في تعريف المجتمع حيث حددت بدقة أن المجتمع يتكون من "مسؤولي إدارة الموارد البشرية في سلسلة الماريوت الفندقية العالمية". كما قدمت بيانات كمية واضحة عن حجم هذا المجتمع تشمل 34 علامة فندقية و1080 فندقاً منتشرة حول العالم، مما يمنح القارئ صورة شاملة عن نطاق البحث.
- 2- أوضحت الدراسة المعايير المنطقية التي استندت إليها في اختيار العينة: حيث بررت اللجوء إلى أخذ عينة بسبب العدد الهائل للفنادق في السلسلة، وحددت بدقة أن هذه العينة تتمثل في (مدراء الفنادق الكبرى)، مع تقديم تبرير منطقي لهذا الاختيار وهو (طبيعة العمل الموحد في السلسلة) الذي يجعل آراء هؤلاء المدراء معبرة عن المجتمع الإحصائي الأوسع.
- 3- قدمت الدراسة أمثلة تطبيقية ملموسة لدعم وصف العينة: حيث أدرجت قائمة بأسماء 14 فندقاً محددة شملت الدراسة، مثل " JW Marriott Kuwait " و " Sheraton Tunis " و " Marriott Constantine "، كما أظهرت هذه القائمة تنوعاً جغرافياً يشمل دولاً مثل الكويت وتونس والجزائر وألمانيا، مما يعزز مصداقية التمثيل الجغرافي للعينة.
- 4- تميزت الدراسة بتركيزها الدقيق على الفئة الأكثر ملائمة لموضوع البحث: حيث استهدفت بشكل خاص مسؤولي إدارة الموارد البشرية، وهم الفئة التي تمتلك المعرفة المباشرة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في هذا المجال، وحددت ضمن ذلك فئة (مدراء الفنادق الكبرى) الذين يمتلكون الخبرة والمعرفة الكافية لتقييم تأثير التكنولوجيا على فعالية إدارة الموارد البشرية في سياقهم العملي.

السلبيات:

- 1- عدم تحديد حجم العينة: لم يذكر البحث عدد المبحوثين الفعلي، مما يضعف دقته الإحصائية.
- 2- غياب منهجية الاختيار: لم توضح الدراسة الطريقة الإحصائية لاختيار العينة أو معايير تحديد حجمها.
- 3- تمثيل جغرافي غير متوازن: تركزت العينة على مناطق محددة (شمال إفريقيا والشرق الأوسط) دون تمثيل كافٍ لمناطق عالمية أخرى.
- 4- غموض معايير التصنيف: لم تحدد معنى (الفنادق الكبرى) أو أساس تصنيفها، مما يشكك في تمثيليتها.
- 5- نقص معلومات الاستجابة: لم تذكر عدد الاستبيانات الموزعة أو نسبة الاستجابة، مما يعيق تقييم تحيز العينة.

نقد اختبار
فرضيات الدراسة

11

الإيجابيات:

- 1- يتميز اختبار الفرضيات بوضوح وشفافية عالية في عرض النتائج الإحصائية: حيث قدم الجدول () تشمل المعاملات النمطية وغير النمطية وقيمة T ومستوى الدلالة والخطأ المعياري، مما يمكن القارئ مستقل ودقيق.
 - 2- تم استخدام معيار دلالة إحصائية واضح ومقبول: حيث اعتمد الباحثان المستوى ($\alpha = 0.05$) كمعيار واضح ومقبول عالمياً لقبول أو رفض الفرضيات، وتم تطبيقه بشكل منهجي وصحيح في تفسير جميع النتائج، مما يعزز مصداقية القرارات الإحصائية المتخذة.
 - 3- يتميز التحليل بربط مباشر وواضح بين النتائج الإحصائية وقرارات الفرضيات: حيث كانت عملية قبول أو رفض كل فرضية تستند بشكل صريح إلى مستوى الدلالة الإحصائية، مما يظهر فهماً سليماً لمنطق اختبار الفرضيات.
 - 4- تم استخدام تقنية تحليل إحصائية مناسبة: كان اختيار تحليل الانحدار الخطي المتعدد تقنية إحصائية مناسبة تماماً لطبيعة الدراسة، حيث يسمح بفحص أثر عدة متغيرات مستقلة (التطبيقات الأربعة) على متغير تابع واحد (فعالية إدارة الموارد البشرية) بشكل متزامن.
- هناك شفافية في الإبلاغ عن التأثيرات: لم يقتصر التقرير على مجرد الإشارة إلى دلالة العلاقات الإحصائية، بل تجاوز ذلك إلى تقديم قياس لحجم التأثير الفعلي، كما في حالة النظام الخبير حيث قدر معامل بيتا بنسبة 40.2%، مما يوفر فهماً أعمق لقوة العلاقة.
- السلبيات:
- 1- لم يناقش البحث ما إذا كان حجم العينة (32 مبحوثاً) كافياً لتوفير القوة الإحصائية اللازمة للكشف عن تأثيرات صغيرة أو متوسطة، مما يثير تساؤلات حول قدرة الدراسة على اكتشاف تأثيرات حقيقية قد تكون موجودة ولكنها غير مثبتة إحصائياً بسبب ضعف القوة.

الإيجابيات:

- 1- الصيغة العامة للنتائج واضحة ومباشرة، حيث تم عرضها في شكل نقاط مختصرة، تم استخدام لغة بسيطة لتلخيص الاستنتاجات
- 2- أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يعمل كنظام مساعد لاتخاذ القرارات، مما يدعم التخطيط الاستراتيجي الشامل، هذا يتوافق مع الاتجاه العالمي نحو استخدام التقنية لتعزيز الكفاءة والدقة.
- 3- تم ذكر تطبيقات عملية مثل (الأنظمة الخبيرة، تحليل البيانات الضخمة، واكتشاف المعرفة)، مما يعكس فهمًا جيدًا لمجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في هذا القطاع.
- 4- أشارت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يساهم في أتمتة المهام الروتينية، وتحسين التوظيف، والتدريب، وإدارة الأداء، مما يعكس فوائد ملموسة على أرض الواقع.
- 5- تم ذكر دور الذكاء الاصطناعي في تحليل تفاعلات الموظفين وآرائهم، مما يساعد في تحسين بيئة العمل وتطوير الموظفين.
- 6- أظهرت النتائج أن النظام الخبير له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (مستوى الدلالة $0.023 > 0.05$)، مما يدعم فرضية تأثيره في السياق المدروس.
- 7- النتائج تركز مباشرة على موضوع (استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية) وأثره على الفعالية، مما يشير إلى ارتباطها بموضوع البحث العام.

السلبيات:

- 1- هناك عدم قدرة للنتائج على الإجابة على أسئلة البحث: بينما أظهر النظام الخبير تأثيرًا إيجابيًا، نفتت النتائج وجود أي تأثير لبقية الأبعاد (بيانات التعدين، اكتشف المعرفة، تحليل البيانات الضخمة)، وهذا يثير تساؤلات حول: لماذا لم تظهر هذه الأدوات تأثيرًا رغم أنها تعتبر أساسية في أدبيات الذكاء الاصطناعي؟ هل المشكلة في طريقة القياس، أم في تطبيق هذه الأدوات في القطاع الفندق؟ أي هناك غياب لتفسير النتائج السلبية.
- 2- تم تعميم النتائج على (سلسلة الماركات الفندقية) دون تحديد نطاقها (محلية، إقليمية، عالمية)، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على سياقات أخرى.
- 3- غياب تام لأدوات العرض التوضيحية: تم عرض جميع النتائج، بما فيها النتائج الإحصائية الحساسة، في شكل فقرات نصية فقط.

الإيجابيات:

- 1- هناك تسلسل منطقي داخلي في عرض التوصيات: حيث انتقلت من المستوى الاستراتيجي، إلى إدارة الموارد البشرية ثم إلى التفاعل مع السوق/العميل، وهو تسلسل منهجي جيد.
- 2- يوجد تنوع في الأساليب المقترحة فقد غطت التوصيات مجالات مختلفة داخل إدارة الموارد البشرية والعمليات الفندقية: مثل القرار الاستراتيجي (تحليل البيانات الضخمة)، إدارة الأداء (بيانات التعدين)، التدريب والتطوير (بيانات التعدين)، التوظيف والاختيار (اكتشاف المعرفة)، التسويق وخدمة العملاء (فهم سلوك الضيوف)، التخطيط التشغيلي والمالي (تخطيط العمالة وتقليل التكاليف)، هذا التنوع هو نقطة قوة في التوصيات، رغم مشكلة انفصالها عن نتائج الدراسة.

السلبات:

- 1- لا يوجد ارتباط قوي بين التوصيات والنتائج: فالتوصيات تبدو وكأنها قائمة عامة بأفضل الممارسات العالمية، وليست مستمدة من استنتاجات الدراسة الخاصة: فهي تتجاهل تماماً النتيجة الأهم للبحث وهي عدم فعالية تلك الأدوات في البيئة قيد الدراسة. التوصيات الحقيقية يجب أن تبدأ بمعالجة هذا التناقض (مثلاً: بسبب عدم ظهور أثر، يوصى بإعادة تقييم كيفية تطبيق أدوات تحليل البيانات...).
- 2- في سياق نتائج الدراسة تصبح التوصيات غير واقعية: فالتوصية باستخدام أداة أثبتت الدراسة عدم فعاليتها (في ذلك السياق) هو أمر غير عملي، القابلية للتطبيق مشروطة أولاً بتشخيص سبب عدم الفعالية (مشاكل فنية، ثقافة تنظيمية، نقص مهارات) ثم وضع توصيات علاجية لذلك.
- 3- لا، التوجيه غير واضح: فالتوصيات موجهة بشكل عام إلى (الإدارة) أو (أقسام الموارد البشرية) دون تحديد دقيق.
- 4- الارتباط بين التوصيات والمشكلة غير مباشر وضعيف: إذا كانت مشكلة الدراسة تدور حول (قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الفعالية) فإن التوصيات التي تقول (استخدموا هذه التطبيقات) لا تعالج مشكلة القياس أو تفسر أسباب ضعف الأثر، التوصيات المباشرة كان يجب أن تتناول تحسين منهجية القياس، معالجة ثغرات التطبيق العملي، أو إعادة صياغة النموذج المستخدم.
- 5- المقترحات مُجدية كمسار بحثي عام ويمكن تنفيذها من جانب الباحثين الآخرين، ولكن كاستخلاص من هذه الدراسة تحديداً فهي غير مجدية بأن الدراسة نفسها لم تجد أثراً لهذه التطبيقات، فإن توصيتها باستخدامها تفنقر إلى المبرر البحثي المباشر من ذات الدراسة، والباحث الآخر سيبحث عن مبرر من أدبيات أخرى، وليس من نتائج هذه الورقة.

14

ثغرة منهجية

يبحث غياب الأركان الثلاثة الأساسية (الدراسات السابقة، وأهمية البحث، والنموذج المفاهيمي) عن بنية منهجية هشة تبدأ البحث من فراغ. فبدون الإطار المعرفي السابق، تفقد الدراسة جذورها وأساسها النظري، مما يجعل اختيار متغيراتها يبدو اعتباطياً ويُبهم مساهمتها الفعلية. وبدون بيان واضح للأهمية، يغيب مبرر البحث وجدواه، فتصبح التوصيات غير مرتبطة بمشكلة حقيقية. أما غياب النموذج المفاهيمي فيفكك العلاقة بين المتغيرات ويجعل النتائج مجرد أرقام منعزلة، لا سيما النتائج المتناقضة التي تحتاج إلى إطار تفسيري لتفكيكها. وبهذا، يُحرم البحث من سياقه المعرفي ومنطقه التطبيقي وإطاره التفسيري، فيظهر وكأنه وصف انطباعي غير متماسك، بدلاً من دراسة علمية منهجية قادرة على الإضافة والنقاش العلمي الرصين.



Thank You