



أثر تطبيق الذكاء الإصطناعي على أداء العاملين بقطاع الفنادق

رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراة الفلسفة فى السياحة والفنادق

(تخصص إدارة الفنادق)

إعداد

إسلام سيد عبد الغنى يسن

بكالوريوس السياحة والفنادق، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، ٢٠١٥

ماجستير السياحة والفنادق، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، ٢٠١٩

تحت إشراف

أ.د/أشرف السيد عبد المعبود

أستاذ بقسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم

أ.د/هشام عزت سعد

أستاذ بقسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم

د/عمر السيد أحمد قورة

أستاذ مساعد بقسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم

جامعة الفيوم - ٢٠٢٢

أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين بقطاع الفنادق

المستخلص

تطبق تقنيات الروبوتات (R) والذكاء الاصطناعي (AI) وأتمتة الخدمات (SA) ((RAISA بشكل كبير في صناعة السياحة والضيافة في جميع أنحاء العالم. البحث في هذا المجال يكتسب أهمية كبيرة، لكن التحقيق في صناعة السياحة والضيافة المصرية قد تم إهماله إلى حد ما، لذلك هناك قلة في البحث عن الذكاء الاصطناعي وأداء العاملين في قطاع الفنادق، لذلك يعد الذكاء الاصطناعي هو أحدث اتجاه في التكنولوجيا يتم تطبيقه أكثر فأكثر في حياتنا اليومية. حيث يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات لذلك يعتبر التوظيف من أهم المجالات التي تستفيد من هذه التقنيات، وبالتالي فإنه يهدد بإستبدال الوظائف.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين في قطاع الفنادق، ولتحقيق هدف الدراسة تم جمع البيانات من المديرين والعاملين في فنادق الخمس نجوم في مدينة القاهرة الكبرى بمصر، بينما تم جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استطلاعية أجريت بواسطة كلا من أداة الإستبيان على عينة ملائمة للعاملين والمديرين في الفنادق وأداة المقابلة على عينة من مديري تكنولوجيا المعلومات داخل الفندق، بينما تم جمع البيانات الثانوية من الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وأداء العاملين، ولتحليل البيانات تم إجراء التحليل بطرق مختلفة للحصول على النتائج، ثم تم إختبار التأثير من خلال الانحدار الخطي البسيط باستخدام (SPSS version ٢٥)، أظهرت نتائج الدراسة أن قطاع الفنادق يستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في أقسام الفندق المختلفة ولكن بصورة غير واضحة لبعض العاملين وأنهم على غير دراية بهذه التقنيات الحديثة بالفنادق الخمس نجوم . كما توضح النتائج أن هناك انحداراً بين مكونات الذكاء الاصطناعي وأبعاد أداء العاملين. وأخيراً، تشير النتائج إلى وجود تأثير كبير للذكاء الاصطناعي الكلي على أبعاد أداء العاملين في قطاع الفنادق. حيث كانت كفاءة الذكاء الاصطناعي أعلى تأثير على أبعاد أداء العاملين، تليها سهولة الإستخدام، بينما لا تظهر الأتمتة تأثيراً كبيراً على أبعاد أداء العاملين. وأكدت النتائج أيضاً عدم وجود تطبيقات للروبوتات في القطاع الفندقي المصري.

ومع ذلك، هناك بعض أنواع الذكاء الاصطناعي (Chabot ، منصات بحث AI) الموجودة داخل الفنادق ولكن بصورة غير واضحة لبعض العاملين داخل اقسام الفندق المختلفة ، كما أظهرت نتائج الدراسة العديد من العقبات الرئيسية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في قطاع الفنادق المصري هي التكلفة وغياب الموارد البشرية المؤهلة من وجهة نظر العاملين والمديرين في الفنادق الخمس نجوم، ومن أهم مزايا استخدام الذكاء الإصطناعي زيادة جودة الخدمات المقدمة وتحسين الأداء وتقليل الأخطاء البشرية والتغلب على المشكلات النفسية والعقلية للعاملين. في حين أن السلبيات تتطلب استثمارات ضخمة وتقليل التفاعلات البشرية الأساسية بين العملاء والعاملين. بالإضافة إلى ذلك، أوضح الباحث أن قطاع الفنادق يشهد تغيرات تكنولوجية كبيرة في رؤية مصر ٢٠٣٠، حيث أجريت الدراسة الحالية في فنادق خمس نجوم في مدينة القاهرة الكبرى في مصر. لذلك، توصي بإجراء أبحاث مستقبلية لجمع المزيد من البيانات على مدى فترة زمنية أطول للتحقق من أداة القياس. كما توصي بإجراء دراسات مماثلة على قطاعات أخرى في مصر ونفس القطاع خارج مصر لاختبار قابلية تعميم نتائجها، لذلك يمكن اعتبار هذه الدراسة واحدة من الدراسات القليلة التي تناقش أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين في قطاع الفنادق.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي ، أداء العاملين ، الفنادق ، القاهرة الكبرى ، مصر