



اهمية تطبيقات الذكاء الاصناعي على القطاع الفندقي في العراق (دراسة مستقبلية)

م.م مصطفى مكي جواد

Mustafa Makki Jawad

جامعة كربلاء / كلية التربية للعلوم الانسانية / قسم الجغرافيه

University of Karbala / College of Education

for Humanities / Department of Applied

Geography

mustafa.m@uokerbala.edu.iq

م.م. حيدر ضياء سلمان عطا العبيدي

Hayder Dheyaa Salman

جامعة كربلاء / كلية العلوم السياحية / قسم الدراسات

السياحية

University of Karbala / College of Tourism

Sciences / Department of Tourism Studies

hayder.dh@uokerbala.edu.iq

Abstract

The remarkable development in the current period and recent years in artificial intelligence applications that support various sciences, as it has shortened many traditional efforts and shortened time and provided productivity and goals of remarkable quality for all societies and in all fields. This is evident in various sectors, while artificial intelligence applications in the tourism sector reflect the most beautiful mental images in this sensitive sector that always needs the support of this type of technology as it gives an integrated character to the advancement of tourism reality, especially in hotel accommodation. This study includes three sections, the first section is about the research methodology, while the second section addresses the conceptual approach to artificial intelligence applications and the hotel in the tourism sector, while the third section comes within the topics that reflect artificial intelligence applications on hotels, and the conclusions and recommendations come and in conclusion the scientific sources used in the research.

Keywords: Artificial intelligence, hotel, tourism



المخلص

التطور المشهود في الفترة الحالية والسنوات الاخيرة في التطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تدعم العلوم المتنوعة حيث اختصرت العديد من الجهود التقليدية واختصار الوقت واعطاء انتاجية واهداف ذات جودة ملفقة للجميع المجتمعات وفي كافة المجالات وهذا يبرز في قطاعات متنوعة، بينما ان تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع السياحي تعكس أجمل صور ذهنية لدى هذا القطاع الحساس الذي دائما يحتاج الى دعم هذا النوع من التكنولوجيا حيث يعطي طابع متكامل على النهوض بالواقع السياحي وخصوصاً في الإيواء الفندقي. وتتضمن هذه الدراسة ثلاثة مباحث، يأتي المبحث الأول عن منهجية البحث، بينما المبحث الثاني يتطرق إلى المدخل المفاهيمي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي والفندق في القطاع السياحي، بينما يأتي المبحث الثالث ضمن مواضيع التي تعكس تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الفنادق، وتأتي الاستنتاجات والتوصيات وفي الختام المصادر العلمية المستخدمة في البحث.

الكلمات الافتتاحية : الذكاء الاصطناعي، الفندق، السياحة.

أولاً: المقدمة

إن الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة أصبحت مطلب لا بد عنه وخاصة مع اعتماد كل المجالات الخدمية على التكنولوجيا والتطبيقات في ممارسة أعمالها ويعتبر مجال السياحة والفنادق من أهم المجالات الخدمية التي تحتاج إلى العنصر البشري سواء مقدم لخدمة أو مستهلك لها (السائح) ومع ذلك فإن استخدام التكنولوجيا الحديثة قد ساهم بشكل كبير في دعم مقدمي الخدمات السياحية من جهة من خلال تقليل التكلفة والوقت والجودة المميزة، وكذلك دعم تفاد الساحة من جهة أخرى من خلال تلبية حاجاته ورغباته في الوقت المناسب والمكان المناسب والسعر المناسب، لذلك يسعى مقدمي الخدمات السياحية حول العالم إلى مواكبة كل ما هو جديد في مجال التقنيات المعلومات بهدف زيادة مبيعاته وكذلك تلبية رغبات واحتياجات السائح الحاليين والمترقبين، ويعتبر الذكاء الاصطناعي أحد أهم الاشكال الحديثة للتكنولوجيا والتي بدأت الكثير من الشركات التكنولوجيا المعلومات حول العالم في توفير ال عدد من تطبيقات القائمة على فكرة الذكاء الاصطناعي أي على فكرة قيام الآلة بالتفكير المنطقي والتحليل بيانات وعلى المشكلات والأسلوب يحاكي عقل البشري، وهو ما يمكن الاستفادة منه بشكل قوي في تحليل الكثير من البيانات وخروج بالكثير من المعلومات والنتائج التي تعود الفائدة للمجال السياحي



والفندقي بالشكل خاص ومع ذلك يرى البعض الآخر أن ذلك سوف يؤثر بشكل سلبي على الأعمال السياحية مستقبلاً..

ثانياً: مشكلة البحث

يعتبر مجال السياحة في العراق من ضمن المجالات الحيوية لكنه يعاني من الإهمال وعدم الاهتمام وهو ما يستوجب السعي إلى تطوير آليات العمل بهذا المجال بهدف تطوير جودة الخدمات الفندقية المقدمة لدى السياح وبالتالي تنشيط حركة السياحة الوافدة وتحقيق تنمية السياحة المنشودة له ويعتبر الذكاء الاصطناعي أهم المجالات الحديثة التي بدأت جميع المجالات في الاعتماد عليها بشكل مكثف بهدف تحقيق أقصى استفادة ممكنة ويعتبر مجال السياحة من أكثر المجالات التي استفادت بشكل كبير من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف مقاس السياحي وهو مع ظهوره جلياً مع بداية ظهور التكنولوجيا الحديثة ولكن بالرغم من ذلك فإنه ما زال استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي محدود نسبياً في الدول النامية والتي من بينها العراق. وتتمثل مشكلة البحث في إثارة التساؤل الآتي :

السؤال: هل هناك معوقات لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الفنادق؟

ينبثق من هذا السؤال عن عدة أسئلة فرعية :

- 1- هل توجد بنية تحتية مناسبة لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
- 2- هل يتوافر رأس المال المطلوب لتطبيق هذه التقنيات؟
- 3- هل من الممكن أن يساعد العنصر البشري في مواكبة العصر الحديث لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي المختلفة في الفنادق؟

ثالثاً : فرضية البحث

يعتبر الذكاء الاصطناعي هو مستقبل العصر الحالي في ظل التحول الرقمي ,وتتمثل فرضية البحث كما يأتي:-

- 1- هناك العديد من المعوقات التي تواجه تطبيقه في القطاع الفندقي مثل النقص في الكفاءات البشرية المتخصصة في هذه التقنية.
- 2- لا توجد بنية تحتية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا المجال.
- 3- تتوفر رؤوس أموال لتطبيق هذه التقنية وخاصة ان العراق يستقبل اعداد كبيره من السائحين مما يعكس على وفرة رؤوس الاموال .



4- نعم يساعده في تحقيق النجاحات ومواكبة الحداثة من خلال تقليل الجهد واختصار الوقت ودقة الانجاز في اعمال الضيافة الفندقية .

رابعاً : أهمية وهدف البحث:-

تتمثل أهمية هذا البحث في إلقاء الضوء على أهمية تطبيق التقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال السياحة وبالخصوص الفنادق ومدى استفادة المقصد السياحي العراقي من استخدام تلك التقنيات واهم المشكلات التي تواجه ذلك، وتتمثل أهداف البحث فيما يلي :

- 1- التعرف على مفاهيم العامة بالذكاء الاصطناعي اتجاه عالمي معاصر.
- 2- إلقاء الضوء على مدى مجال السياحة لاستخدام أحدث صور التطور التكنولوجيا المعاصرة والمتمثلة في التقنيات الذكاء الاصطناعي.
- 3- استعراض هم التطبيقات ذكاء الاصطناعي في مجال السياحة حول العالم.
- 4- الخروج في بعض النتائج حالة أسباب عدم استفادة العراق وغيرها من الدول النامية من تقنيات الذكاء الاصطناعي بالصورة الأفضل.
- 5- تقديم بعض التوصيات التي من شأنها زيادة قدرة الفنادق السياحية والقصد السياحي للاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي.

خامساً : منهج البحث:-

اعتمدت الدراسة المنهج الوصف من خلال إستقراء وتحليل الدراسات والمحاسبة والكتب والدوريات التي ترتبط بالمجال الدراسة وذلك للتعرف النظري تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن الاستفادة منها في تطوير الفنادق كونه يتوافق مع نوعية الدراسة الحالية .

المبحث الثاني

المدخل المفاهيمي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي والفندق

أولاً : تطبيقات الذكاء الاصطناعي

1- التطور التاريخي لذكاء الاصطناعي

يرى البعض ان المقدمة الاولى لعلم الذكاء الاصطناعي قد مهد لها الفيلسوف الانجليزي Thomas Hobbes حيث قام هذا الفيلسوف في عام 1650 تعريف الفكر على انه يتكون من عملياته رمزيه وان كل شيء في الحياه يمكن تمثيله رياضيا ما قاده لمفهوم الاله التي يمكنها محاكاة التفكير البشري



بالاستعانة بعمليات رياضية ورموز خارجيه وتعود صياغه مصطلح الذكاء الاصطناعي الى سنه 1956 وقد عرفت الفترة من 1952 الى 1969 بالتطبيقات الناجحة وشاهدت توقعات واعمال كبيره حول هذا الميدان فقد تمكن فيها العلماء من تصميم عدد كبير من البرامج والأنظمة وتولت الاكتشافات بمجال الروبوتات والشبكات العصبية الا ان بعد فتره قصيره بدا تتوالى بعض المعوقات واتضح ان التوقعات الاولى قد فاقت الواقع وان الوضع اعقد مما كان يتصوره الباحثون نتيجة الصعوبات والعوائق التي بداء تواجه المصممين والبداء كانت مع برامج الترجمة التي ظهرت ضعيفا وعدم القدرة على تقديم ترجمه دقيقه نتيجة لغياب المعرفة الكاملة بالمواضيع العامة الامر الذي اوقف تمويل هذه البرامج وانتقلت هذه المشكله فيما بعد لبرامج اخرى للتمكن من ضعف الشبكة العصبية سنه 1976 الامر الذي ادخل شكوكا وتساؤلات كثيره حول هذا المجال الجديد بل دفع على التخلي عن هذا الفرع من حقل الذكاء الاصطناعي اما العوده القوية لهذا المجال سجلت مع بناء اولى نموذج خبير ما لحل مشكله استنتاج التركيب الجزئي للكتل والذي اتبع بعده انظمه خبيره طبقت في مجالات مختلفه واعتبرت الفترة ما بين 1985 الى 1995 العصر الذهبي لهذا الوفد الجديد اي التمييز بتجسيد ومحاكاة كم هائل من الأنظمة مع عوده الشبكات العصبية الاصطناعية للظهور وانفجار كبير في عدد التقنيات والبرامج التي تعد من انظمه الذكاء الاصطناعي الحديث وتولت منذ سنه 1995 التطبيقات الناجحة لتكملة المسار (عادل, 2005, ص9)

2- مفهوم الذكاء الاصطناعي

قاع الذكاء الاصطناعي فرع من فروع علم الحاسوب واحد اهم عناصر صناعه التكنولوجيا في العصر الرام وهو مصطلح يتكون من كلمتين الذكاء والاصطناع ويشير الذكاء الى القدر على فهم وادراك المفاهيم الجديدة اما الاصطناعي لترتبط بالأشياء التي نتجت عن عناصر معينه على عكس الاشياء الطبيعية التي تطهرت نتيجة تدخل الانسان (المالكي, 2023, ص96), كما يصطلح الذكاء الاصطناعي بدراسة السلوك الذكي للبشر في محاوله اليجاد السبل التي يمكن بها ادخال مثل هذه السلوك على الآلات الاصطناعية بهدف لا فهم طبيعة الذكاء الاصطناعي عن طريق عمل برنامج للحاسب الالى قادره على محاكاة السلوك الانساني المتسم بالذكاء (عطيه وآخرون, 2019, ص 29), كما عرف الذكاء الاصطناعي على انه عباره عن مجموعه من برامج الحاسب الالى التي تحل المشكلات من خلال التفكير كالعقل البشري حتى تبني معظم هذه البرامج على مجموعه



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكملة العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

من القواعد المشابهة لقواعد التفكير المنطقي بحيث تتمكن اجهزه الحاسب الالي من القدرة على التفكير والرؤية والكلام والسمع والحركة كما ان هناك بعض الدراسات التي تسعى لان جعل الحاسب الالي القدرة على الاحساس والشعور (عبد الله موسى وبلال احمد, 2019, ص 20), وكذلك يعرف بانه العلم الذي يهتم بصنع الآلات ذكية تتصرف كما هو متوقع من الانسان ان يتصرف (غالب, 2018, ص 11)

فالذكاء الاصطناعي وهو احد برامج الحاسوب المرتبطة فيه والذي تمتلك خصائص مشابهه للذكاء البشري يقوم باتخاذ القرارات المناسبة المشابهة للسلوك الانسان في كافة المجالات

3- اهداف الذكاء الصناعي

يهدف علم الذكاء الاصطناعي الى فهم طبيعة الذكاء الانسان وتمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل اقرب الى طريقه الانسان في حل المسائل بمعنى اخر المعالجة المتوازية حيث يتم تنفيذ عده اوامر في نفس الوقت وهذه اقرب الى طريقه الانسان في حل المشاكل (عادل, 2005, ص 13)

4- مبادئ وانواع الذكاء الصناعي

تتمثل مبادئ الذكاء الاصطناعي بالآتي

أ- تمثيل البيانات: كيفية وضع المشكلة في صورته ملائمة للحاسوب بحيث يفهمها ويتمكن من التفكير في حلها

ب- البحث: وهو ما نعتبره التفكير بحد ذاته حيث يقوم الحاسوب بالبحث في الخيارات المتاحة امامه وتقييمه طبقا لمعايير موضوعه له او قام هو باستنباطها بنفسه ثم يقرر الحل الامثل (زكي

, 2022, ص 94)

5- انواع الذكاء الاصطناعي

صنف العلماء الذكاء الاصطناعي الى ثلاثة انواع

أ- الذكاء الاصطناعي الضعيف والمحدود: يعتبر ابسط انواع الذكاء الاصطناعي والموجود على نطاق واسع يؤدي هذا النوع مهمه واحده لا يمكنه الخروج عنها مبرمجه مسبقا تحاكي العقل البشري



ب- الذكاء الاصطناعي القوي او العام: في هذا النوع تطور الذكاء الاصطناعي الى مرحله تجعله مساويا لفكر ووظائف الانسان حيث يقوم مثل هذه الأنظمة بالعمل بناء على التعلم من البيانات والتجارب والخبرات التي تكونها تجعلها قادره على اتخاذ قرارات ذاتيه ومستقله عن الانسان

ت- الذكاء الاصطناعي الفائق: يعتبر من اخطر انواع الذكاء الاصطناعي الذي لا زال تحت التجربة يهدف الى تصميم الات تفوق ذكاء الانسان وقدرتها التعلم وتوظيفه في جميع مجالات الذكاء الانساني (البرعي, 2022, ص 159)

6- مكونات الذكاء الاصطناعي

يتكون الذكاء الاصطناعي من ثلاث مكونات هي:-

أ- قاعده المعرفة:- وهي قاعده تعتمد على الحقائق القائمة على التعاريف والفرضيات واحتمالات وصف المشكلة وعلى اسلوب تمثيل المعرفة فهي مجموعه من القواعد والافتراضات المنطقية والرياضية التي تصف كيف ان الحقائق مناسبة معا وفي حاله منطقيه (الاسدي, 2012, ص 5) وتتضمن قاعده المعرفة الحقائق المطلقة التي تصف العلاقات المنطقية من العناصر والمفاهيم مجموعه الحقائق المستندة على الخبرة والممارسة كما تضم طرق حل المشكلات وتقديم الاستشارة وكذلك القواعد المستندة على صيغه رياضيه

ب- موارد البرمجيات (اليه الاستدلال): وهي اجراءات مبرمجه تقود للحل المطلوب من خلال ربط القواعد والحقائق المعينة لتكوين خط الاستنباط والاستدلال وتسهل هذه الموارد المستخدمة التفاعل مع النظام الخبير من خلال ادخال المعلومات والتعليمات على النظام

ت- واجهه المستخدم : وهي الاجراءات التي توفر للمستخدم ادوات مناسبة للتفاعل مع النظام (عفيفي, 2014, ص 32)

7- تطبيقات الذكاء الاصطناعي

ظهرت العديد من التطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تخدم هذا المجال والتي منها:

أ- الشبكة العصبية الاصطناعية:- تعرف بانها نظام يتعامل مع البيانات بنفس الطريقة التي تعمل بها الشبكة العصبية الحقيقية للإنسان حيث تضم مجموعه من الخلايا لمعالجة المعلومات (قتيبة,



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

2009, ص 32) وتتميز الشبكة العصبية بعدد من الخصائص مثل اعتمادها على اساس رياضي كما انها تعتبر احدى تطبيقات تكنولوجيا التشغيل الذكري للمعلومات التي تحاكي عقل الانسان وتتعامل مع انواع البيانات المختلفة الكمية والنوعية اضافة الى ذلك قدرتها على تخزين المعرفة الضمنية بناء على الحالات السابقة واخيرا امكانيه تطبيقها في المجالات العلمية المختلفة(العباسي,2013, ص 171)

ب- الوكيل الذكي وهو احد تطبيقات التنقيب عن البيانات من الانترنت وقواعد المعلومات ويعمل عن طريق حزم برمجيه تنجز مهمه او عده مهام ذات طبيعة متكررة او يمكن التنبؤ بها مثل انجاز المهام الاكثر تعقيدا في المجالات الإدارية تستطيع الإدارة الإلكترونية برمجته هذا الوكيل لاتخاذ القرارات بناء على خيارات المستخدم السابقة ومن المهام التي ممكن ان ينجزها الوكيل الذكي الاستجابة للزبائن والرد على رسائلهم وسماع اقتراحاتهم على الخدمات والمنتجات(ياسين, 2005, ص 13)

ت- القدرة على التعلم وتطوير الذات بداية فكره تعلم الآلات واكتساب المهارات من فكره تعلم الانسان الذي يستطيع ان يتعلم من خلال الملاحظة والتجربة والدراسة والاستماع بناء على ذلك يتوجه بحوث الذكاء الاصطناعي لبناء الآلات تحاكي عقل الانسان يتم برمجتها بحيث تكون القدر على التعلم بناء المعرفة وفهم المفاهيم واتخاذ القرارات وحل المشكلات(sammur,2013,p37)

8- فوائد تطبيق الذكاء الاصطناعي:

هناك فوائد عديده لتطبيق الذكاء الاصطناعي في المنظمات:

أ- قابليه التعامل مع المعلومات الناقصة تستطيع برامج الذكاء الاصطناعي ايجاد بعض الحلول حتى لو كانت المعلومات غير متوفرة بأكملها في الوقت الذي يتطلب الحل فيه وان عدم تكامل المعلومات يؤدي الى استنتاجه اقل واقعيه واقل قدره ولكن من جانب اخر قد تكون الاستنتاجات صحيحة

ب- استخدام الذكاء في حل المشكلات المعروضة في غياب المعلومات الكاملة

ت- القدرة على التفكير والادراك واكتساب المعرفة وتطبيقاتها



- ث- القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة وقابليه تحسين الاداء
- ج- القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الامور المختلفة
- ح- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة
- خ- امكانيه تمثيل المعرفة وقابليه الاستدلال
- د- يسم في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها الى الاله
- ذ- تخفيض التكاليف عن طريق تحويل المهام من البشر الذي كان اصطناعيه الى جانب تسريع وقت الاستجابة وتوفير الوقت
- ر- تشخيص وعلاج مختلف المشاكل في وقت مناسب وقصير(النجار,2010,ص, 19)

9- ايجابيات وسلبيات تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي:

أ- الايجابيات تطبيق الذكاء الاصطناعي فيما يأتي:

- ❖ القدرة على القيام بالتخطيط وتحليل المشكلات باستخدام المنطق
- ❖ التعرف على الاصوات والكلام والقدرة على تحريك الاشياء
- ❖ فهم المدخلات وتحليلها جيذا وتقديم مخرجات تلبي حاجه المستخدم بكفاءة عالية
- ❖ التعلم المستمر حيث تكون عمليه التعليم اليه وذاتيه دون الخضوع للمراقبة والاشراف
- ❖ القدرة على معالجه كم هائل من البيانات في نفس الوقت
- ❖ ملاحظة الانماط المتشابهة من البيانات ومعالجتها بسرعه اكبر وادق في ادمغه البشرية
- ❖ ايجاد الحلول للمشكلات غير المألوفة باستخدام قدرتها المعرفية(محمد و محمد, 2020,ص23)

ب- تمثل سلبيات تطبيق الذكاء الاصطناعي فيما يأتي:

- ❖ التكلفة المرتفعة نتيجة الاحتياج الى تحديث البرامج تلبيه احدث المتطلبات
- ❖ يجعل ذكاء الاصطناعي البشر كسالى نتيجة الاعتماد على هذه التقنيات في غالبية الاعمال
- ❖ اصبح التدخل البشري رقم مما يؤدي الى مشكله كبيره في معايير التوظيف مؤديا الى البطالة



❖ لا يمكن للآلات تطوير العلاقة مع البشر التي تحت سمة اساسيه عندما يتعلق الامر بادراه الفريق

❖ يمكن للآلات ان تؤدي فقط تلك المهام التي صممت للقيام بها وتميل الى التعطل او تقديم مخرجات ليس لها صلة عند طلب بيانات غير مخزنه بها(غالب, 2018, ص 18)

10- معوقات تطبيق الذكاء الاصطناعي:

هناك بعض المعوقات التي تتواجد تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي:-

أ- يرى العديد من الموظفين ان الروبوتات والتكنولوجيا العالية تمثل تهديد وظائفهم الخاصة لهذا السبب يقاومون اطلاقها

ب-جمود القطاعات الفندقية بسبب عدم وجود تجارب وابتكارات

ت-سوق الذكاء الاصطناعي سريع التحول

ث-مشكلات في الاستفادة من البيانات بسبب عدم وجود البنية التحتية اللازمة لتخزينها

ج- نقص الكفاءات البشرية متخصصة في الذكاء الاصطناعي

ح- الميزانية الضخمة للاستثمار بالتكنولوجيا يحتاجا مباركا خطأ مليارات الدولارات(زكي,2022,ص97)

ثانياً : مدخل المفاهيمي للفندق

1- مفهوم الضيافة والفندق

أ- مفهوم الضيافة

عرف قاموس أكسفورد الضيافة بأنها "عملية استقبال الزوار أو الضيوف أو الأجانب والترويج عنهم ومنحهم الحرية والشعور بالمودّة" وكمصطلح فان الضيافة تعني " خدمة الضيف وتمثل سلسلة من النشاطات المتعلقة بتلبية رغبات مجموعة من الضيوف من خلال تحقيق طلباتهم والتي عادة ما تبدأ باستخدام (طلب الحجز) أو أمر الشراء منهم ، وتنتهي بعملية تسليم ما هو مطلوب من منتجات أو خدمات أو مواد" (ماضي و السيد،2000،60)، وأن الخدمة في صناعة الضيافة بصورة رئيسية تعتمد على اللمسة الإنسانية من اجل تلبية حاجات ورغبات متعددة، النشاطات التي تحقق منفعة



للضيف أو الزبون التي لا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. (ويلسون وكلوتر، 1996، 131)

ب- مفهوم الفندق : عبارة عن نزل يقدم فيه الطعام والخدمة والمأوى للنزيل لمدة معينة مقابل أجر " (يوسف، 2016، 15)

وقد عرفه القانون البريطاني: أن الفندق " مكان يلتقي فيه المسافر الملتزم خدمات المأوى والطعام مقابل سعر محدد قادر على دفعه، و بموجب هذا القانون يجب على الفندق ان يقدم خدمات المأوى والطعام والشراب الى المسافرين القادرين على دفع ثمنها، ويحق له رفض تقديم هذه الخدمات للمسافر الغير قادر على دفع ثمنها "، وعرف الفندق كذلك " هو مكان يحصل فيه المقيم، السائح، الضيف أو النزيل على جميع الخدمات التي بإمكانه الحصول عليها في منزله، ولكن نظير اجر متفق عليه مسبقاً " (عبوي، 2008، 45)

2- أهمية الخدمات الفندقية

تكمّن الخدمات الفندقية في ما يلي: (بوظاظو، 2007، 3)

أ- التحسين والوفاء باحتياجات العاملين .

ب- الاهتمام بجودة الخدمة في المنظمات الفندقية يؤدي الى تخفيض عدد الشكاوى .

ت- زيادة رضا العملاء .

ث- زيادة الكفاءة وجذب زبائن جدد فضلاً عن تحقيق ميزة تنافسية في السوق .

ج- تفيد الإدارة وتساعد على رسم استراتيجية تسويقية في طبيعة الهدف النهائي لجهود تقديم الخدمة مما يؤدي إلى تحقيق رضا المستهدفين من هذه الخدمات .

3- اهداف الخدمات الفندقية

تسعى المؤسسات الفندقية من خلال الخدمات التي تقدمها الى تحقيق جملة من الأهداف يمكن

إيجازها في الآتي" (بوظاظو ، 2007 ، 101- 103) :

أ- تحسين راحة الزبائن (الضيوف): تسهر المؤسسة على توفير الراحة لضيوفها خلال مدة إقامتهم من خلال مجموعة الخدمات التي تقدمها (غرف، وقت الفراغ، الخدمات المصرفية السريعة، خدمات الطعام والمشروبات) كل هذه الخدمات وغيرها جعل الزبائن يقضون اوقات ممتعه .



ب- تعزيز صورة المؤسسة الفندقية في اذهان الضيوف: تعمل المؤسسة الفندقية على تقديم جميع الخدمات التي تلبي احتياجات الضيف وبأعلى جوده بحيث تفوق توقعاته، وهو ما يساهم في تعزيز صورة المؤسسة الفندقية في اذهان زبائننا .

ت- ضمان أمن الضيوف: تهدف المؤسسة الفندقية من خلال خدمات الحماية التي تقدمها (كالإضاءة الكافية وعمال الأمن وتسهيلات الطوارئ الطبية، واقفال غرف الضيوف ونظم الحرائق المثبتة في اسقف الغرف، الخ...)، إلى ضمان سلامة زبائننا وبالتالي زيادة احساسهم بالامان وتعزيز ثقتهم بها .

ث- بناء ميزة تنافسية لمؤسسة الضيافة: لا تقتصر المؤسسات الفندقية على تقديم الخدمات الأساسية (كالمرتب، الطعام، الخ...) وإنما تقوم بتوسيع خدماتها والارتقاء بها الى مستوى توقعات الضيوف واكثر مما يؤدي الى تحقيق رضا الضيوف ولأنهم لهذه المؤسسة وهو ما يكسبها ميزة تنافسية .

ج- التفوق على المنافسين: يعتبر المنافس في مجال الخدمات الفندقية أكثر حدة وتأثير وحتى تستمر المؤسسة الفندقية في السوق و لكي تحتل المراتب الاولى لابد من أن تقدم مزيجاً خدمياً فندقياً متميز عن باقي الخدمات الفندقية المقدمة من قبل المنافسين" (عبيدات، 2000، 20)

4- أنواع الخدمات الفندقية

تتصنف الفنادق بتنوع الخدمات التي تقدمها للزلاء، فكل قسم من أقسام الفندق يقوم بإنجاز وظيفة معينة ملقاة على عاتقه. أن تعدد الخدمات التي تقدمها الفنادق للزلاء تلعب دوراً أساسياً في استقطاب الزلاء مما يعكس بالإيجاب على إيراد الفندق وبالتالي زيادة الأرباح، وعلى العكس من ذلك يعود بالضرر على الفندق. تتسابق الفنادق في الوقت الراهن في سبيل تقديم خدمات متعددة ومتنوعة لنزلائها وذات جودة عالية مما يزيد من شهرتها، وبالتالي يحسن من صورتها امام المنافسين ويعود عليها بالمنفعة. تختلف الخدمات الفندقية المقدمة للزلاء من فندق الى اخر ومن دولة إلى أخرى، نتيجة لاختلاف الهدف الذي انشئ الفندق من أجله، فنرى الخدمات التي تقدم للحجاج تختلف عن الخدمات التي تقدم لنزلاء الفنادق السياحية والترفيهية وكذلك نزلاء الفنادق العلاجية . لقد أورد " (علوان، 2009، 30) في دراسته اقسام وأنواع الخدمات الفندقية المقدمة للزلاء نذكر منها :



1- قسم المكتب الأمامي

- يتميز المكتب الأمامي للفندق بصفته العمود الفقري للفندق لأهميته ودوره الفاعل في النشاط الخدمي الفندقية، حيث يقوم بتقديم العديد من الخدمات التي بدورها تتسم بالاتصال المباشر مع النزيل . ومن الخدمات التي يقدمها المكتب الأمامي ما يلي :
- عمل الحجوزات للنزلاء .
 - الاستقبال والترحيب بالنزلاء .
 - البريد والمعلومات، ويقصد بها توزيع البريد الخاص بالنزلاء على جميع الأقسام الأخرى وتقديم المعلومات والإجابة عن استفسارات النزلاء .
 - الهاتف والفاكس والانترنت، هذه الخدمة تحقق إيراداً للفندق عند استخدامها من قبل النزلاء .
 - حاملو الحقائب، يقوم هؤلاء الموظفين بمجموعة من الخدمات تشمل نقل الحقائب من مكتب الاستقبال الى غرفة النزلاء .
 - المدققون وأمناء الصناديق، يكون هؤلاء الموظفون باتصال شبه مستمر ومباشر مع النزلاء، حيث يقومون باستلام الدفعات النقدية والشيكات من النزلاء مقابل الحجز، بالإضافة إلى متابعة السجلات ومسك الدفاتر المحاسبية لكل نزيل .

2- قسم التدبير الفندقي

يتسم هذا القسم بأهمية كبيرة لأنه يعكس مدى رضا النزلاء عن نضافه وترتيب الغرف والاماكن العامة والمطاعم في الفندق، حيث يعمل الموظفون فيه على مدار الساعة ويقوم هذا القسم بعدة مهام نذكر منها :

- تسند إليه وظيفة تنظيف غرف النزلاء وترتيبها بالإضافة إلى مكاتب الموظفين .
- تنظيف الأماكن العامة في الفندق.
- لطلب والرقابة على عملية تزويد الفندق بالمعدات والأدوات والتجهيزات اللازمة .
- كتابة التقارير والواردات وجدول مصاريف القسم .

3- قسم الطعام والشراب يعتبر هذا القسم من الأقسام المنتجة في الفنادق حيث انه يحقق إيرادات للفندق نتيجة عملية التشغيل، إذ يقوم بسد احتياجات النزيل من طعام وشراب، هنالك بعض الفنادق



التي يعمل هذا القسم فيها على مدار الساعة وتربطه علاقة وثيقة مع خدمة الغرف إذ يقوم بالتعاون معه على تلبية احتياجات النزلاء من طعام وشراب .

4 -قسم الموارد البشرية

يعتبر من الأقسام الرئيسية في الفندق، حيث يقوم بإدارة الأفراد العاملين فيه ويقوم بوضع السياسات العامة والخاصة والتقييد والعمل باللوائح المعمول بها داخلياً وخارجياً وتتخلص مهامه في عملية التوظيف والتدريب، الاستقطاب وإنهاء خدمات الموظفين، إنهاء برامج المزايا والمنافع للموظفين، والاتصال المباشر نقابة العمال .

5 -قسم المبيعات والتسويق

يهدف هذا القسم إلى تحديد احتياجات ورغبات الزبائن والعمل على تلبيةها، ناهيك عن زيادة الحصة السوقية للفندق، بالإضافة الى الاتصال بمكاتب وشركات السياحة والسفر والعمل على استقطاب النزلاء وإبرام العقود معها .

6 -قسم الصيانة

يعمل هذا القسم غالباً خلف أنظار النزلاء، تتمحور وظيفته في استمرار بتقديم خدمات الصيانة للمرافق بشكل عام، وتهيئة الموجودات الثابتة وصيانتها بغرض ديمومتها والانتفاع منها على المستوى البعيد من قبل النزلاء .

7 -قسم الأمن

وظائفه المحافظة على الأمن الداخلي للفندق وسلامة النزلاء والعاملين على حد سواء .

8 -قسم المخازن والمشتريات

يكون له اتصال مباشر مع جميع أقسام الفندق، إذ يتولى مسؤولية شراء وتخزين البضائع التي تحتاج إليها أقسام الفندق في عملية التشغيل والإدارة.

9 -القسم المالي وإدارة الحسابات

يقوم هذا القسم بالمتابعة والمعاينة المستمرة مع أقسام الفندق حيث يقوم بتسجيل :

- حسابات الإيرادات .
- حسابات المصروفات .
- حسابات الرواتب.



المبحث الثالث

تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الفنادق السياحية في العراق

أولاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في السياحة

- 1- إدارة المواقع التراثية والثقافية بشكل رقمي تساعد التقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الاستدامة في عمليات التنمية والتطوير. يتم ذلك من خلال تطبيقات تسمح بالوصول إلى المحتوى الثقافي عبر الإنترنت وتوفير تجارب افتراضية وتفاعلية للزوار.
- 2- تصميم الفنادق المتعددة الأشكال، يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة المصممين في تخصيص تصاميم الفنادق وفقاً لاحتياجات وتوقعات السائحين يتم استخدام خوارزميات التعلم الآلي لتحليل بيانات الزوار وتوفير تجارب فريدة ومخصصة.
- 3- تطوير المتاحف الرقمية وتوسيع تقنيات الواقع الافتراضي، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في زيادة انتشار المتاحف الرقمية وتقديم تجارب افتراضية واقعية للزوار. يمكن أيضاً استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير كتيبات الإرشاد السياحي الرقمية بلغات متعددة.
- 4- تحسين جودة الخدمات السياحية وزيادة الأمان والسلامة، يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي المساعدة المطارات وشركات الطيران في تحسين جودة الخدمات وزيادة معدلات الأمان والسلامة. على سبيل المثال يمكن استخدام تقنيات التعرف على الوجه لتسهيل إجراءات التسجيل والتفتيش في المطارات. (ليبب, 2024, ص 295)

ثانياً: تقنيات الذكاء الاصطناعي في الفنادق في العراق

- 1- **Chat Bot**: هو برنامج الدردشة التفاعلية يقوم بمحاكاة العملاء عبر وسائط متعددة تستخدم عادة لأغراض عملية مثل خدمة العملاء، أو جمع المعلومات، أو تقديم خدمات مختلفة، كما أنها ساعدت على تحقيق الفعالية، وزيادة ولاء العملاء، وزيادة المبيعات وتحسين الصورة الذهنية وبناء علاقات طيبة مع العملاء وتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات، وعلى الرغم من أهميتها إلا أن هناك فجوة في الدراسات والأبحاث الحالية التي تهتم بهذه البرامج وخاصة وأنه لا يزال استخدامها في قطاع الفنادق اتجاهاً حديثاً.
- 2- **Smart Rooms**: تتميز هذه التقنية في قدرتها على تزويد الضيوف بمستوى أعلى من الخصوصية. هذا يعني أنه يمكن لنزيل الفندق إجراء تعديلات على غرفته بسرعة وسهولة،



من أجل الحصول عليها بالطريقة الدقيقة التي يريدها ، وتحسين استمتاعه بالغرفة وجعلها تبدو وكأنها منزل من خلال محور ذكي أو جهاز لوحي أو نقطة تحكم مركزية أخرى ، يمكن للعملاء إجراء تغييرات سريعة على الظروف داخل الغرفة مثل اختيار درجة الحرارة المفضلة ومستوى الإضاءة كما يمكن التحكم في التدفئة وتكييف الهواء وما إلى ذلك الاستجابة لهذه الظروف والحفاظ عليها تلقائياً

3- Mobile check-in/out applications: على الرغم من أن تطبيقات الهاتف المحمول تمكن من عمل تسجيل الوصول أو المغادرة في الضيافة لـ منذ سنوات عديدة خارج العراق إلا أنها تعتبر من التطبيقات التكنولوجية الحديثة المستخدمة مؤخراً في الفنادق في العراق، التي تمكن العملاء من التحقق من تسجيل الوصول أو المغادرة دون الحاجة للاتصال المباشر مع موظفي المكاتب الأمامية

4- Order services: بدأت الفنادق في العراق في تمكين العملاء لمعرفة خدمات الفنادق باستخدام تطبيقات الهاتف الجوال والقيام بعمليات الدفع الإلكتروني بينما بعض الفنادق الأخرى تكون تطبيقاته محدودة للتعرف على الخدمات الفندقية بدون امكانية الدفع عبر الانترنت(زكي,2022,ص97)

ثالثاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجال الفندقي في رؤية مستقبلية

يتمتع الذكاء الاصطناعي بالقدرة على إحداث تأثير هائل على صناعة السفر والضيافة. ما هي تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفنادق؟ ما هو تأثير الذكاء الاصطناعي على صناعة الفنادق؟ للحفاظ على قدرتها التنافسية، تتحول الشركات بالفعل، من الأنظمة الآلية القائمة على القواعد عن ظهر قلب مثل روبوتات الدردشة إلى وكلاء معرفيين أذكى يمكنهم التعامل مع البيانات الأولية، والمشاركة في تفاعلات أكثر طبيعية شبيهة بالإنسان والتعلم والتحسين باستمرار. من خلال الجمع بين التكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وأدوات التحليل المتقدمة وأحدث أنظمة إدارة أماكن الإقامة، يمكن للصناعة الآن تقديم خدمات أكثر تخصيصاً، وخلق قيمة أفضل وتزويد الضيوف بتجارب لا تنسى. من المؤكد أن استخدام الذكاء الاصطناعي في الضيافة يمكن أن يعزز خدمة العملاء، ولكنه يتجاوز تفاعلات الضيوف. يمكنه أيضاً تحسين الجوانب التشغيلية المختلفة، مثل إدارة الإيرادات



ومراقبة المخزون وتخصيص الموارد . من خلال الاستفادة من التحليلات التي تعمل بنظام الذكاء الاصطناعي، يمكن للشركات اتخاذ قرارات تعتمد على البيانات وتحسين استراتيجيات التسعير وتخصيص الموارد بشكل فعال لزيادة الربحية. كما يمكن الذكاء الاصطناعي شركات الضيافة من اكتساب رؤى أعمق حول سلوك العملاء وتفضيلاتهم واتجاهاتهم. من خلال تحليل بيانات العملاء هذه، يمكن للشركات في صناعة السفر والضيافة تحديد الأنماط وتوقع احتياجات الضيوف وتقديم خدمات وتوصيات فردية بشكل استباقي. لا يعزز هذا المستوى من التخصيص تجربة العملاء فحسب، بل يعزز أيضا ولاء الضيوف والحجوزات المتكررة. تمتد القوة التحويلية للذكاء الاصطناعي في صناعة الضيافة إلى كل المستويات، من التسويق قبل الإقامة إلى عوامل ما بعد الإقامة مثل ملاحظات العملاء والتحليلات. قدر تقرير حديث صادر عن أكسنشر أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يضاعف معدلات النمو الاقتصادي السنوي بحلول عام 2035 . وقد تم التحقق من صحة ذلك من خلال دراسة أجرتها شركة برايس ووترهاوس كوبرز تقدر أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن تضيف 15.7 تريليون دولار إلى الاقتصاد العالمي بحلول عام 2030 . وغني عن القول الذكاء الاصطناعي لها بالفعل تأثير هائل على المجتمع ويجب على كل صناعة أن تأخذ علما. وعلى الرغم من كل هذا النمو الإيجابي، هناك أيضا جوانب سلبية للذكاء الاصطناعي على الاقتصاد، لا سيما فيما يتعلق بإزاحة الوظائف . قدر تقرير صادر عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) أن 14٪ من الوظائف في 21 دولة معرضة لخطر كبير من الأتمتة . توقعت دراسة أخرى أجراها معهد ماكينزي العالمي أن ما يصل إلى 800 مليون وظيفة يمكن أن تحل محلها الأتمتة بحلول عام 2030، على الرغم من أنها ذكرت أيضا أنه سيتم إنشاء وظائف جديدة بحلول عام الذكاء الاصطناعي. من المهم أن نفهم أن هذه عملة ذات وجهين. أصحاب الفنادق الذين يفهمون كيفية الاستفادة من الأدوات الذكاء الاصطناعي ليصبحوا أكثر كفاءة وفعالية سيصبحون أكثر قيمة من أي وقت مضى. وعند استخدام احد برامج الذكاء الاصطناعي عن إعطاء صور مستقبلية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الفنادق فقد اعطى هذه الصور التي ترسم التطور والحدثة المستقبلية في الاستخدام الروبوتات كما موضح في شكل ادناه.



شكل رقم (1) صور مستقبلية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الفنادق



المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج الذكاء الاصطناعي (ChatGPT) المتوفر في الأجهزة الهوايب والكمبيوتر المحمول.

رابعاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفنادق

بالتأكيد سيؤثر مستقبل الذكاء الاصطناعي في القطاع الفندقي من خلال أهم وأحدث تطبيقات الذكاء

الاصطناعي في المجال الفندقي: [/https://zekatool.com](https://zekatool.com)

شكل رقم (2) تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفنادق





المصدر : من إعداد الباحث

1- إدارة إيرادات الفنادق

قد يعزز للذكاء الاصطناعي بشكل كبير إدارة إيرادات الفنادق باستخدام النمذجة التنبؤية لتحليل البيانات التاريخية والتنبؤ بالطلب والإيرادات المستقبلية، وتحسين الأسعار والتوافر لزيادة الإيرادات إلى أقصى حد، ويمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي أيضا في تحديد أسعار ديناميكية بناء على الطلب والإشغال وعوامل أخرى، وزيادة الإيرادات عن طريق فرض رسوم أكثر على الغرف خلال فترات الذروة وأقل خلال فترات الذروة، ويمكن الذكاء الاصطناعي أيضا تحسين إدارة المخزون من خلال التنبؤ بالطلب وتعديل توافر الغرف وفقا لذلك، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات عن طريق بيع المزيد من الغرف بأسعار أعلى خلال فترات الذروة وتقليل المخزون غير المباع خلال فترات الذروة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن الذكاء الاصطناعي تخصيص الأسعار والعروض للضيوف الفرديين بناء على تفضيلاتهم وسلوكهم السابق والتركيبية السكانية، مما يسمح للفنادق بزيادة الإيرادات من خلال استهداف الضيوف المناسبين بالعروض المناسبة في الوقت المناسب .

2- التسويق الفندقي

من المتوقع أن يغير الذكاء الاصطناعي تسويق الفنادق من خلال تمكين حملات تسويقية أكثر استهدافا وتخصيصا بناء على تفضيلات الضيوف الفردية والسلوك السابق والتركيبية السكانية، سيعمل الذكاء الاصطناعي على أتمتة المهام المتكررة والمستهلكة للوقت مثل تحليل البيانات وتقسيم العملاء وإدارة الحملات، مما يسمح لمسوقي الفنادق بالتركيز على المزيد من الأنشطة الاستراتيجية، بالإضافة إلى ذلك، ستمكن الذكاء الاصطناعي مسوقي الفنادق من تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخدام التحليلات التنبؤية للتنبؤ بسلوك العملاء واتجاهات السوق، مما يؤدي إلى استراتيجيات تسويقية أكثر فعالية وقرارات تعتمد على البيانات، ستصبح روبوتات الدردشة والمساعدات الافتراضيين أكثر انتشارا في تسويق الفنادق، مما يسمح للفنادق بالتفاعل مع الضيوف في الوقت الفعلي وتقديم توصيات وعروض مخصصة، ستلعب الذكاء الاصطناعي دورا في تحديد واستهداف المؤثرين الأكثر فعالية لحملات الفنادق، ومساعدة الفنادق في مراقبة منصات التواصل الاجتماعي وتحديد ملاحظات العملاء والمشاعر وإشارات العلامة التجارية للاستجابة الفورية وتحسين تجربة النزلاء، ستسمح الذكاء



الاصطناعي للفنادق بأتمتة حملاتها الإعلانية الرقمية وتحسينها، من خلال تحديد القنوات والجمهور والأوقات الأكثر فعالية للإعلان، مما يؤدي إلى استخدام أكثر كفاءة لميزانية الإعلان.

3- إدارة السلاسل الفندقية الكبيرة

من المتوقع أن يكون للذكاء الاصطناعي تأثير كبير على سلاسل الفنادق الكبيرة بعدة طرق، ستكون الأتمتة أحد المجالات الرئيسية التي سيتم فيها تنفيذ الذكاء الاصطناعي، حيث يمكنها أتمتة المهام المتكررة مثل إدخال البيانات وإدارة المخزون وخدمة العملاء، مما يحرر موظفي الفندق للتركيز على المزيد من الأنشطة الاستراتيجية مثل بناء العلاقات مع العملاء الرئيسيين وتقديم خدمة شخصية للضيوف. كما سيتم استخدام التحليلات التنبؤية لتحليل كميات كبيرة من البيانات والتنبؤ بسلوك العملاء واتجاهات السوق، مما يسمح لسلاسل الفنادق بتطوير استراتيجيات تسويقية أكثر فعالية واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات، كما سيتم تعزيز التخصيص من خلال استخدام محركات التخصيص والتوصية التي تعمل بنظام الذكاء الاصطناعي، والتي ستسمح لسلاسل الفنادق بتوفير تجارب أكثر استهدافاً وتخصيصاً للضيوف الفرديين بناءً على تفضيلاتهم وسلوكهم السابق والتركيب السكانية.

4- تقديم خدمات محسنة بتكاليف أقل

تجربة الضيف هي التركيز الأساسي في صناعة الضيافة، ويقدم الذكاء الاصطناعي فرصة للارتفاع بها إلى مستويات جديدة، من خلال الجمع بين روبوتات المحادثة وتسجيل الوصول الآلي للغرف، يمكن للفنادق وشركات الضيافة تحسين تجربة العملاء بشكل عام، يمكن للضيوف الاستمتاع بالراحة والكفاءة والاهتمام الشخصي الذي توفره التقنيات الذكية الاصطناعي، وهذا بدوره يزيد من احتمالية اختيار الضيوف للعودة في المستقبل، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الحجزات المتكررة وتحسين ولاء الضيوف، علاوة على ذلك، من خلال تقليل العمليات اليدوية وتحسين الكفاءة التشغيلية، يخلق الذكاء الاصطناعي وفورات هائلة في التكاليف وتحسين الموارد لشركات الضيافة.

5- تقليل أوقات الانتظار والخدمة الأفضل

يمكن للذكاء الاصطناعي تسهيل عملية تسجيل الوصول السلسة من خلال تقنية التعرف على الوجه أو تطبيقات الأجهزة المحمولة. هذا يلغي الحاجة إلى الأعمال الورقية الطويلة، ويقلل من أوقات الانتظار، ويحسن رحلة الضيف بشكل عام، يمكن أن توفر روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء



الاصطناعي خدمة الكونسيرج 24 / 7 (Services Concierge) ، ومساعدة الضيوف في الاستفسارات والحجوزات والمهام الأخرى، فنادق مثل راديسون بلو إدوارديان في لندن ومانشستر، على سبيل المثال، تستخدم بالفعل الذكاء الاصطناعي لتبسيط خدمات النزلاء، إدوارد، الكونسيرج الافتراضي، هو روبوت محادثة يعمل على أساس الإشعارات النصية، بفضل إدوارد، يمكن للضيوف الآن:

- تسجيل الوصول أو المغادرة دون تدخل مباشر من موظفي الفندق
- وضع طلبات خدمة الغرف في بضع نقرات.
- اطلب المساعدة 24/7 دون الحاجة إلى الاتصال بمكتب الاستقبال

6- تحسين الأمان والخصوصية

يمكن لأنظمة المراقبة بمساعدة الذكاء الاصطناعي مراقبة اللقطات الأمنية واكتشاف الأنشطة المشبوهة أو الوصول غير المصرح به في الوقت الفعلي، يمكن أيضا استخدام القياسات الحيوية، مثل تقنية التعرف على الوجه، للتحكم في الوصول، مما يضمن أن الأفراد المصرح لهم فقط يمكنهم دخول المناطق المحظورة، وهذا يساهم في توفير تجربة أكثر أمانا للضيوف وخفض الإنفاق على أفراد الأمن.

7- توفير دعم الترجمة الدقيقة باستخدام الذكاء الاصطناعي

في صناعة الضيافة، يصل الضيوف من جميع أنحاء العالم. يمكن لمترجمي Chatbot أن يجعلوا الحياة أسهل بكثير للضيوف الدوليين عندما يحجزون غرفهم من خلال التعرف على اللغات وترجمة استفسارات الضيوف في الوقت الفعلي، يمكن لأحدث جيل من روبوتات الدردشة الذكاء الاصطناعي التواصل مباشرة مع ضيوفك بلغتهم، كما ستقوم الإصدارات الأكثر تقدما بجمع وترجمة تقييمات الضيوف، وأخذ حجوزات المطاعم، وتقديم التوصيات باللغة الأم لضيوفك، كل هذا لا يحسن تجارب الزوار الأجانب فحسب، بل يوسع أيضا قاعدة العملاء المحتملين ويقلل من خسائر الإنتاجية الناتجة عن الخلط اللغوي.

8- إنشاء غرف فندقية ذكية لراحة مثالية

يمكن دمج الأجهزة وأجهزة الاستشعار المتصلة بالذكاء الاصطناعي في غرف الفنادق الذكية لتوفير الأتمتة والتجارب الشخصية، يمكن للمساعدات الذين يتم التحكم فيهم صوتيا ضبط أنظمة الإضاءة



ودرجة الحرارة والترفيه وفقا لتفضيلات الضيوف، كما يمكن للذكاء الاصطناعي أيضا مراقبة أنماط استهلاك الطاقة وتحسين استخدام الطاقة وخفض التكاليف وتحسين الاستدامة، ستفيد هذه الاحتمالات بشكل خاص كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.

9- تحسين المبيعات من خلال تخصيص الخدمات personalisation

ستلعب التكنولوجيا الذكاء الاصطناعي دورا مهما في تسويق صناعة الضيافة من خلال تمكين البيع المستهدف والشخصي، من خلال تحليل تفاعلات العميل السابقة مع علامة تجارية للضيافة، مثل الحجوزات والمراجعات والتفضيلات، يمكن أن تقدم الذكاء الاصطناعي الخوارزميات توصيات مخصصة.

على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي اقتراح أنواع غرف أو وسائل راحة معينة بناء على السلوك السابق للضيف، في المستقبل، يمكن أن توصي أدوات الذكاء الاصطناعي بالمطاعم والمسارح والنزهات المحلية، مما يوفر مستوى عال من المعرفة المحلية أقرب إلى المرشد السياحي.

10- تحليل أفضل لما بعد الخدمة والاحتفاظ بالعملاء

تعد تقنيات الذكاء الاصطناعي أدوات غير مسبقة لتحليل مشاعر العملاء وولاء العلامة التجارية في صناعة الضيافة، خاصة في مرحلة ما بعد الرحلة، باستخدام هذه الخوارزميات، يمكن لشركات الضيافة اكتساب رؤى عميقة وقيمة حول مشاعر العملاء وتفضيلاتهم وولائهم، بالإضافة إلى التعليقات المباشرة التي تتم مشاركتها على منصات التواصل الاجتماعي والقنوات الأخرى عبر الإنترنت، يتيح ذلك للشركات اتخاذ قرارات تعتمد على البيانات، وتحسين تجارب العملاء بشكل كبير، وبناء علاقات شخصية طويلة الأمد مع ضيوفها.

11- إدارة المساعدة الرقمية القائمة على الصوت

أنتج الذكاء الاصطناعي الكثير من التقنيات المفيدة، بما في ذلك التطورات الرئيسية في مجال التعرف على الصوت، اعتاد الكثير من الناس الآن على التقنيات التي يتم تنشيطها صوتيا في المنزل وعلى أجهزتهم المحمولة، مثل المساعدين الرقميين. يمكن نشر هذه التكنولوجيا بشكل أكثر فعالية في صناعة الضيافة. يمكن تضمين التنشيط الصوتي في جميع أنواع الأجهزة، من الهاتف الذكي أو الكمبيوتر المحمول الخاص بالضيف إلى الجهاز اللوحي الذي يوفره الفندق، باستخدام هذه الأنظمة، يمكن



للضيف ضبط تكييف الهواء أو التدفئة في الغرفة أو تشغيل التلفزيون أو الاستريو أو طلب خدمة
الغرف أو الاتصال بمكتب الاستقبال.

12- تطوير أنظمة ولاء العملاء

تعد برامج الولاء مهمة للغاية في صناعة الضيافة، مما يساعد على تأمين العملاء المتكررين وإعلام
ضيوفك بأنك تقدرهم، يستمر عدد العملاء المشاركين في الزيادة. يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي
في تبسيط برامج الولاء واستخدام بيانات العملاء من هذه البرامج لتنظيم العروض المخصصة
للضيوف المتكررين، يساعد هذا في تعزيز ولاء العملاء، وتجنب الاضطراب وتأمين قاعدة عملاء
مخلصين لفندقك. يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي أيضا في تطوير عروض جديدة للعملاء لأول
مرة، وتخصيصها لتشجيع العملاء على البقاء معك مرة أخرى.

الخاتمة

من خلال المعلومات الأدبية الحديثة التي تم التطرق لها يتبين أن الذكاء الاصطناعي يلعب دور كبير
في النهوض والتطوير في المجال الفندقي بشكل خاص والقطاع السياحي بشكل عام، سواء على
مستوى جميع دول العالم والعراق كذلك وهذا يحتاج العديد من النقاط المهمة التي سيتم التطرق لها
في التوصيات الخاصة بالدراسة . ويعد العراق من الدول الغنية عن التعريف من حيث التنوع السياحي
الذي يمتلكه (السياحة الدينية والثقافية والتاريخية وغيرها من أنواع السياحة) وهذا ما يتطلب إنشاء
العديد من المؤسسات الفندقية في كافة المواقع السياحية ومواكبة العصر في تقديم الخدمات التي فيها
والاعتماد على الكوادر البشرية والتكنولوجيا المتمثلة حاليا في الذكاء الاصطناعي، ونأمل ان يواكب
العراق التطورات الحديثة في مثل هذه الدراسات والنهوض به على المستوى السياحي لأنه داعم
اقتصادي كبير ويخدم البلد على جميع الأصعدة وينثر فوائد عديدة أبرزها توفير فرص العمل وكذلك
رسم صورة سياحية إيجابية عن العراق مثلما وصلت إليه بعض الدول العربية منها الإمارات وقطر،
وبهذا يعتبر الذكاء الاصطناعي المفتاح لتحقيق النجاحات العالمية في القطاع السياحي .

تلعب التطورات التكنولوجية المعاصرة وخاصة تقنيات الذكاء الاصطناعي دورا بالغ الأهمية في
مجال السياحة وهو ما يجب أن تنتبه إليه كافة الأجهزة السياحية الرسمية وكذلك كافة القطاعات العمل
السياحي وال فندق منها في العراق والعمل على تحقيق أقصى استفادة ممكنة من تلك التقنيات حتى
تستطيع البقاء والمنافسة في سوق العمل السياحي وحتى تضمن تلبية كافة احتياجات ورغبات الساحة



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

سواء كان المحلي أو الأجنبي وهو ما سيؤدي بالضرورة إلى الارتقاء بجودة الخدمات السياحية المقدمة في الفنادق والواقع السياحية الأخرى أو المقاصد السياحية وزيادة الحركة السياحية الوافدة إلى العراق وزيادة الدخل وكسب ثقة وولاء السائح.

الاستنتاجات

واستنادا إلى ما سبق عرضه أعلاه نستنتج ما يلي :

- 1- في ظل التطور التكنولوجي المعاصر أصبح استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أحد ضروريات الملحة بالنسبة لجميع المجالات الحياة.
- 2- على الرغم من الفوائد المتعددة لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات الحياة المختلفة إلا أن هنالك بعض المخاطر التي قد يتعرض لها البشر من التوسع في استخدام هذه التقنيات ومن أبرزها إمكانية فصل الكثير من البشر لو وظائفهم.
- 3- الهدف من الذكاء الاصطناعي هو تعزيز الذكاء البشري وليس الإحلال محل الذكاء البشري وبالتالي فإن التخوف من فقدان البشري لوضع قد يكون غير صحيح وإنما قد تساعد التقنية الذكاء الاصطناعي على توفير المزيد من فرص العمل .
- 4- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال السياحة لا تقتصر على قطع معين من القطاعات العمل السياحة وإنما تمتد لتشمل جميع قطاعات الشركات السياحية مثل شركات الطيران وما إلى ذلك.
- 5- لعبة تقنيات الذكاء الاصطناعي دورا بارزا في دعم المقاصد السياحية في أزمة وباء كوفيد 19 سواء من خلال دعم الحافظ على إجراءات الاحتراف المطبقة أو من حيث تحليل بيانات المسافرين فحوصات المختبرية لكشف عن عدوة والحد من انتشار الوباء.
- 6- عدم توافر البنية التكنولوجية الملائمة ونقص الكوادر البشرية المؤهل من تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع السياحي بشكل عام والقطاع الفندقي بشكل خاص.
- 7- أننا نحتاج تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في العراق يتطلب العديد من أشكال التطوير المتعلقة بلوائح تنظيم العمل وتشجيع المبادرات والأفكار الابتكارية وتطوير البرامج التدريبية والمناهج الدراسية السياحية.



التوصيات

- 1- يجب التوسع في اعتماد مدي الخدمات السياحية وكذلك الأجهزة السياحية الرسمية في العراق على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل ما لديها من كم ضخم من البيانات والإحصاءات بهدف اتخاذ القرارات السياحية بدقة موضوعية.
- 2- تطوير برامج التدريب السياحي المهني للعاملين بمختلف المنشآت السياحية والفندقية بحيث تركز هذه البرامج على تنمية المهارات والقدرات التكنولوجية للعاملين حتى يمكنهم التأقلم والتعامل مع التقنيات الذكاء الاصطناعي بكفاءة وفاعلية.
- 3- تطوير مناهج التعليم السياحي بما يتناسب مع الثورة التكنولوجية المعاصرة وربط المناهج الدراسية بكل ما هو جديد من تطبيقات التكنولوجية مثل ذكاء الاصطناعي.
- 4- يجب أن يكون موارد الخدمات السياحية فعلا على دراية بكافة المستجدات التكنولوجية في مجال تكنولوجيا المعلومات السياحية والتي من بينها تقنيات الذكاء الاصطناعي وأن يسعى إلى دراسة كيفية الا ان الاستفادة من تلك التقنيات من تجارب أقرانهم من الدول الأخرى
- 5- ينبغي على القادة والمديرين في الأجهزة السياحية الرسمية والمنشآت السياحية والفندقية أن يكون لديهم الحماس الكافي والرؤية الواضحة لأهمية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحفيز العاملين عن الخرائط في استخدام التقنيات من خلال عقد ورش ودورات تدريبية وندوات بهدف زيادة الوعي لديهم تطبيق تلك التقنيات.
- 6- ضروري تتجنب الفكر التقليدي في حل المشكلات التي تواجه القطاع السياحي والبحث عن الحلول غير تقليدية من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ودعم الأفكار الابتكارية والإبداع والمبادرة الخلاقة للعاملين في مجال السياحة.
- 7- إصدار القوانين والتشريعات وتطوير اللوائح والأنظمة الإدارية سواء في الأجهزة السياحية الرسمية أو المنشآت السياحية والفندقية لتكون أكثر مرونة تتناسب مع التطور المستمر للتكنولوجيا.
- 8- ضرورة أن تكون الموضوعات البحثية المختصة في مجال تكنولوجيا المعلومات السياحية على رأس أولويات موضوعات الخطط البحثية والتي يمكن الاستفادة منها في مختلف المجالات السياحية على أن يتم نشر تلك الأبحاث وإرسال نتائجه إلى الجهات ذات الصلة والاستفادة منها.



9- ضرورة تطوير البنى التحتية التكنولوجية المعلوماتية في العراق مثل توفير وتطوير الأجهزة والمعدات والبرمجيات وسرعة الإنترنت وخدمات الأمن وما إلى ذلك حتى يمكن تطبيق التقنيات الذكاء الاصطناعي.

10- وجود رأس المال المناسب لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي عن طريق تشجيع المستثمرين ورجال الأعمال لدعم تطبيق هذه التقنيات في الفنادق.

11- عدم الاعتماد الكامل على هذه التقنيات في القطاع الفندقي عن طريق الموازنة بين الذكاء الاصطناعي والعصر البشري عن طريق الاعتماد على هذه التقنيات هي خدمات معينة مثل (استخدامها في الخدمات الترفيهية، الاعتماد عليها في الخدمات الفندقية التي تحتاج إلى وقت وجهد، استخدامها كأداة تسويق للخدمات الفندقية، إرشاد وتوجيه العملاء)

12- إن المنشآت بإمكانها الآن الاستفادة من تقنية النظارة الذكية التي تستخدمها الشرطة بدولة الإمارات لمراقبة درجات الحرارة بطريقة آمنة وفعالة وتقوم فكرة النظارة على استخدام الإشعاع الحراري في رفض الأشخاص ذات الدرجات الحرارة المرتفعة وإطلاق تنبيهات لفحص الشخص المعني واتخاذ الإجراءات اللازمة.

13- يجب على المؤسسات أن تضع ميزانية لتحديث بنيتها التحتية الضعيفة التي لا يمكنها دعم تبني هذه التقنيات الجديدة وأن تدرك أن هذا لا يهدر المال ولكن تطبيق هذه التقنيات أصبح ضروريا بالإضافة إلى ذلك يجب إدراك أن الأموال التي يصرفوها أنها سوف تعود إليهم على المدى الطويل.

14- لتغلب على النقص الكوادر البشرية المؤهلة عن طريق تنظيم برامج تدريبية للعاملين في القطاع الفندقي تدريبهم على كيفية استخدام هذه التقنيات الجديدة على ذلك يجب تثقيفهم إن هذه التقنيات لا تحل محلها تساعد على القيام بالخدمات الفندقية.

15- أن الحكومة العراقية يجب أن تركز جهودها واستثماراتها على تطبيق هذه التقنيات الحديثة في الصناعات المختلفة وأهم الصناعات السياحية من ضمنها الصناعة الفندقية.

المصادر

1- 19- محمد عبيدات، التسويق السياحي، الطبعة الاولى ،دار وائل للنشر والتوزيع ،الأردن، 2000



- 2- 20- إبراهيم بوظاظو، أحمد العميرة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق دراسة ميدانية على عينة من فنادق خمسة نجوم، منشورات مجلة العلوم الإنسانية، العدد 45، جانفي 2007
- 3- 23- ماضي، محمد توفيق و السيد اسماعيل، إدارة الموارد والامداد الدار الجامعة، الاسكندرية 2000،
- 4- 24- ويلسون، اوبروي و كوتلر، فيليب، اتجاهات حديثة في التسويق، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1996
- 5- 6- مصطفى يوسف، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2016
- 6- 8- علوان، عبد الرضا (2009)، أثر تنوع وتطوير الخدمات الفندقية على الايرادات في الصناعة الفندقية في العراق، جامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (75)، 2009
- 7- 9- زيد منير عبوي، إدارة المنشآت السياحية والفندقية، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان 2008
- 8- Sammut, C. The Child Machine vs the World Brain. Informatica, 2013. p 13 . 37 فايز جمعه النجار، نظم المعلومات الادارية منظور اداري، ادار الحامد للنشر، عمان الاردن. 2010.
- 9- ابسنت احمد لبيب، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنشيط السياحة وحمايه التراث، المجلة العربية لبحوث الاتصال والاعلام العراقي، العدد (5).
- 10- احمد البرعين، تطبيقات الذكاء الصناعي والروبوت من منظور الفقه الاسلامي، مجله دار الافتاء المصرية، 2022 .
- 11- احمد عفيفي، الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة، دار امجد عمان، ط1، 2014 .
- 12- اسماء محمد وكريمة محمد، تطبيقات ذكاء الاصطناعي ومستقبل تكنولوجيا التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2020 .
- 13- سعد ياسين، الإدارة الإلكترونية وفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث للنشر والتوزيع، الرياض 2005.



- 14- عبد الرزاق العباسي, تطبيقات الذكاء الصناعي مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحه كورونا ,المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية , مجلد(3) العدد(2).2013 .
- 15- عبد الله موسى وبلال احمد, الذكاء الصناعي ثوره في تقنيات العصر ,المجموعة العربية للتدريب والنشر, القاهرة, 2019.
- 16- عبد المجيد قتيبة, استخدام الذكاء الصناعي في تطبيقات الهندسة الكهربائية ,رساله ماجستير, الأكاديمية العربية في الدنمارك, 2009.
- 17- عبد النور عادل, اساسيات الذكاء الصناعي, دار الفيصل الثقافية, الرياض, السعودية, 2005.
- 18- غني الاسدي, الذكاء الصناعي شبكه ,جامعه بابل, 2012 .
- 19- محمد عطيه واخرون, العربية والذكاء الصناعي اصدارات مركز الملك عبد الله ابن عبد العزيز الدولي لخدمه اللغة العربية, السعودية, 2019.
- 20- محمد كمال الدين حسين زكي, مستقبل الذكاء اصطناعي في القطاع الفندقي المصري, المجلة العربية العلوم السياحة والضيافة والآثار, المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ,مجلد (3) العدد (5) , 2022.
- 21- وفاء فوزي المالكي, دور تطبيقات الذكاء الصناعي في تعزيز الاستراتيجيات التعليمية في التعليم العالي (JEPS)vol, Journal of Educatioal and psychological Sciences, Issue(7), 2023.
- 22- ياسين سعد غالب, نظم المعلومات الإدارية ,دار الباقوري النشر والتوزيع, عمان, الاردن, 2018.
- 23- [/https://zekatool.com](https://zekatool.com)