

استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير صناعة السياحة

راندا أشرف عبد العزيز محمد الزمر



## استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير صناعة السياحة

راندا أشرف عبد العزيز محمد الزمر

### المقدمة:

يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا مهمًا في صناعة السياحة، باستخدام الذكاء الاصطناعي في صناعة السياحة، يمكن تحسين التجربة السياحية، وتخصيص الخدمات لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل، وتحليل البيانات الضخمة لتوجيه الاستثمارات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتطوير تطبيقات، وأدوات تفاعلية لتحسين التواصل بين الجهات السياحية والسياح، ويسهم في تطوير الخدمات والعمليات في هذا القطاع. تعتبر صناعة السياحة هي القطاع الذي يشمل جميع الأنشطة والخدمات المرتبطة بالسفر والإقامة والترفيه للأشخاص الذين يسافرون من مكان إلى آخر لأغراض ترفيهية، ثقافية، تجارية، أو أي سبب آخر غير عملي. تشمل هذه الصناعة العديد من القطاعات مثل الفنادق، والمنتجات، ووكالات السفر، والطيران، والشركات السياحية، والمعالم السياحية، والمطاعم، والتسوق، والنقل والترفيه.

يعد الذكاء الاصطناعي وصناعة السياحة ذات أهمية كبيرة لعدة أسباب مثل تحسين التجارب السياحية، وتحليل البيانات والتنبؤ، وتحسين خدمات العملاء، وتحسين التسويق والترويج، وتحسين إدارة الوجهات السياحية، وتجربة العملاء المخصصة، وتقنيات الحجز المتقدمة، وتخصيص الخدمات، والأمن والسلامة. تشهد صناعة السياحة تطوراً سريعاً بفضل التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي. يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات التي تؤثر على جميع جوانب الحياة البشرية، بما في ذلك السياحة.

استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير صناعة السياحة يتلخص في بعض النقاط التي يمكن أن تشملها دراسة مثل هذا المنظور الجزئي:

- **تحليل البيانات والتنبؤ:** يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات السياحية الكبيرة، واستخلاص رؤى قيمة منها. يمكن أن يساعد في التنبؤ بالاتجاهات السياحية، والطلب المستقبلي وبالتالي تحسين إدارة الوجهات السياحية، وتخطيط العروض السياحية.

- **تطوير أنظمة الحجز الذكية:** استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير نظم حجز ذكية تقدم توصيات شخصية للمسافرين، وتعتمد على معرفة سابقة عن تفضيلاتهم وسلوكياتهم.

- **تحسين التسويق والترويج:** استخدام تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي لتحديد الأسواق المستهدفة بشكل فعال، وتخصيص الحملات التسويقية وفقاً لذلك.

- **تطوير تطبيقات السفر الذكية:** إنشاء تطبيقات مبتكرة تستخدم الذكاء الاصطناعي لتوفير معلومات مخصصة، ونصائح للمسافرين وتوفير تجارب سفر متميزة.

- **تحسين تجربة العملاء:** استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل تفاعلات العملاء، وتقديم خدمات مخصصة، وتحسين التفاعل بين العملاء والشركات السياحية.

- **تطوير تقنيات توجيه السياح:** استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير تقنيات توجيه السياح خلال رحلاتهم لتوفير تجربة سفر سلسة وممتعة.

هذه مجرد بعض الأفكار التي يمكن أن تكون محوراً لدراسة جزئية حول استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير صناعة السياحة.

تتكون هذه الدراسة من ثلاثة اجزاء. الجزء الاول بعنوان المفهوم العلمي للذكاء الاصطناعي وصناعة السياحة. الجزء الثاني بعنوان الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات لتنمية السياحة. الجزء الثالث بعنوان التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الارشاد السياحي التحديات والفرص.

تعتبر صناعة السياحة قطاعًا حيويًا ومتناميًا يسهم في تواصل الثقافات وتعزيز التفاهم العالمي. يمكن تلخيص دور الذكاء الاصطناعي في صناعة السياحة في أن دراسة الذكاء الاصطناعي وصناعة السياحة تساعد في تطوير هذا القطاع بشكل أكبر، وتحسين تجارب السفر والاقتصاد المحلي. ومع ذلك، فإن هناك تحديات تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي في هذا السياق، ويتطلب الأمر دراسات مستقبلية للتعمق في هذا الموضوع وتحديد الاستخدامات الأكثر فاعلية والحلول للتحديات المطروحة.

**Abstract:**

Artificial intelligence plays a crucial role in the tourism industry. By using artificial intelligence in tourism, it is possible to enhance the tourist experience, customize services to better meet their needs, analyze big data to guide investments, make strategic decisions, develop applications, and interactive tools to improve communication between tourist destinations and tourists. It contributes to the development of services and operations in this sector. The tourism industry is the sector that includes all activities and services related to travel, accommodation, and entertainment for individuals traveling from one place to another for recreational, cultural, business, or any other non-work-related purposes. This industry includes various sectors such as hotels, resorts, travel agencies, airlines, tour companies, tourist attractions, restaurants, shopping, transportation, and entertainment.

Artificial intelligence and the tourism industry are of great importance for several reasons such as improving tourist experiences, data analysis and prediction, enhancing customer services, improving marketing and promotion, enhancing destination management, personalized customer experiences, advanced booking techniques, service

customization, security, and safety. The tourism industry is witnessing rapid development thanks to modern technologies like artificial intelligence. Artificial intelligence is one of the most prominent technologies that impact all aspects of human life, including tourism.

The use of artificial intelligence in the development of the tourism industry can be summarized in some points that such a perspective may include:

- **Data analysis and prediction:** Artificial intelligence can be used to analyze large tourism data and extract valuable insights from it. It can help predict tourism trends, future demand, and thus improve the management of tourist destinations and plan tourist attractions.
- **Development of smart booking systems:** Using artificial intelligence to develop smart booking systems that provide personalized recommendations to travelers based on previous knowledge of their preferences and behaviors.
- **Improving marketing and promotion:** Using data analytics and artificial intelligence to effectively identify target markets and tailor marketing campaigns accordingly.
- **Developing smart travel applications:** Creating innovative applications that use artificial intelligence to provide customized information, tips for travelers, and offer unique travel experiences.
- **Enhancing customer experience:** Using artificial intelligence to analyze customer interactions, provide

personalized services, and improve interaction between customers and tourism companies.

- **Developing tourist guidance techniques:** Using artificial intelligence to develop tourist guidance techniques during their trips to provide a seamless and enjoyable travel experience.

These are just some ideas that can be the focus of a partial study on the use of artificial intelligence to develop the tourism industry.

This study consists of three chapters. The first chapter is titled "The Scientific Concept of Artificial Intelligence and Tourism Industry". The second chapter is titled "Artificial Intelligence and Information Technology for Tourism Development". The third chapter is titled "Technology and Artificial Intelligence in Tourist guidance: Challenges and Opportunities".

The tourism industry is considered a vital and growing sector that contributes to cultural exchange and global understanding. The role of artificial intelligence in the tourism industry can be summarized as follows: studying artificial intelligence and tourism industry helps in further developing this sector, enhancing travel experiences, and improving the local economy. However, there are challenges in using artificial intelligence in this context, and future studies are needed to delve deeper into



this topic, identify the most effective uses, and provide solutions to the challenges at hand

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تقديم طرح أكاديمي يسعى لفهم أفضل للمكانة المستقبلية للسائح في ظل تلك المتغيرات، والتقنيات المتسارعة النمو. تتداخل التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في مجال صناعة السياحة في عدة صور مثل تحسين التجارب السياحية، وتحليل البيانات والتنبؤ، وتعزيز التنمية المستدامة، وتوفير توجيه دقيق ومستدام، وتحسين خدمات العملاء، وتحسين التسويق والترويج، وتحسين إدارة الوجهات السياحية، وتجربة العملاء المخصصة، وتقنيات الحجز المتقدمة، وتحسين الأداء التنافسي، وتخصيص الخدمات والأمن والسلامة. وعلى سبيل التوضيح يمكن تعريف كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في كل صورة على حدة في النقاط التالية:

- تحسين التجارب السياحية: يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي تحسين التوجيهات والتوصيات للمسافرين، وتخصيص العروض والأنشطة والجولات وفقاً لاهتماماتهم، مما يعزز تجربتهم السياحية.
- تحليل البيانات والتنبؤ: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات السياحية الكبيرة، واستخلاص رؤى قيمة منها. يمكن أن يساعد في التنبؤ بالاتجاهات السياحية، والطلب المستقبلي، وبالتالي تحسين إدارة الوجهات السياحية، وتخطيط العروض السياحية.
- تعزيز التنمية المستدامة: يعمل استخدام الذكاء الاصطناعي على تعزيز التنمية المستدامة في قطاع السياحة من خلال تحسين إدارة الموارد، والحفاظ على البيئة والثقافة المحلية.
- توفير توجيه دقيق ومستدام: يهدف استخدام الذكاء الاصطناعي إلى توفير توجيه دقيق ومستدام للسياح، مما يساعدهم على اتخاذ القرارات الأمثل والتمتع بتجارب سفر تتناسب مع اهتماماتهم ومتطلباتهم الشخصية.

- تحسين خدمات العملاء: يمكن استخدام الذكاء الصناعي لتحسين خدمة العملاء في قطاع السفر والسياحة، من خلال الرد الآلي على الاستفسارات ومساعدة العملاء في حجز التذاكر والفنادق وتوفير المعلومات السياحية.
  - تحسين التسويق والترويج: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين استراتيجيات التسويق والترويج للوجهات السياحية، وتوجيه الإعلانات بشكل أكثر دقة لجذب المسافرين المحتملين.
  - تحسين إدارة الوجهات السياحية: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة الفنادق والمطاعم والوكالات السياحية. يمكن أن يساعد في تحسين عمليات الحجز وإدارة المخزون وتحسين خدمات العملاء واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
  - تجربة العملاء المخصصة: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة السياح وتلبية احتياجاتهم الفردية. يمكن تقديم توصيات مخصصة للمسافرين بناءً على تفضيلاتهم واهتماماتهم الشخصية، وذلك من خلال تحليل البيانات الشخصية والتفاعلات السابقة للعملاء.
  - تقنيات الحجز المتقدمة: يستخدم الذكاء الاصطناعي في تطوير تقنيات الحجز المتقدمة، مما يساعد في تبسيط عملية الحجز وزيادة كفاءتها.
  - تحسين الأداء التنافسي: من خلال تبني التكنولوجيا الذكية، تهدف الصناعة إلى زيادة تنافسيتها وجذب المزيد من السياح والمسافرين من خلال تقديم تجارب سفر مبتكرة ومميزة.
  - تخصيص الخدمات والأمن والسلامة: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات لتقديم خدمات مخصصة للمسافرين، مثل التوصيات بالمطاعم والأنشطة السياحية الشخصية. يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين أمن السياحة والكشف المبكر عن المخاطر والتهديدات. يمكن استخدامه في تحليل البيانات ورصد الأنشطة الاشتباه وتعزيز إجراءات الأمان والسلامة للسياح.
- ومن واقع السياحة الداخلية في مصر يوجد صعوبة في حصرها وجمع البيانات حولها يعتبر أكثر تعقيداً بسبب عدة عوامل، مثل عدم وجود آلية

رسمية لتسجيل السياحة الداخلية وتنوع واسع في أنواع السياحة الداخلية (سياحة تراثية، طبيعية، دينية، إلخ). وعلى الرغم من أهمية السياحة الداخلية في مصر، إلا أن ذلك غير واضح لعدم وجود إحصائيات متكاملة وشاملة عن السياحة الداخلية، نظراً لصعوبة حصرها على عكس السياحة الدولية التي يسهل حصرها من خلال تحديد أعداد وجنسيات السائحين الوافدين الي مصر، والتي يمكن معرفتها منذ دخول السائح للمطار وحجوزات الفنادق أيضاً، ومن ثم تقديم إحصائية شهرية بهذه الأرقام والتي تمكن المسؤولين من معرفة مستوى السياحة الدولية في مصر، وهو ما لا يتوافر للسياحة الداخلية. من الممكن أن تقوم الجهات المعنية باستخدام الذكاء الاصطناعي بتطوير نظام لتسجيل السياحة الداخلية مثلما يتم في السياحة الدولية، مما سيساعد في فهم أفضل لحجم السياحة الداخلية وأنماطها وتفصيلها. كما يمكن استخدام مسوحات الأسر والاستبيانات لجمع بيانات حول تفضيلات السياح المحليين وأنشطتهم السياحية، وهذا قد يساعد في تقديم صورة شاملة عن السياحة الداخلية وتوجيه السياسات والتخطيط بشكل أفضل.

### الدراسات السابقة:

دراسة صابر يحيى مرزوق، ٢٠٢١ التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي، وعلاقته بمجال العمل السياحي تحت عنوان أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الارتقاء بجودة الخدمات السياحية بالتطبيق على القطاع السياحي في جمهورية مصر العربية<sup>٢</sup> وتوصلت إلي أن الذكاء الاصطناعي هو أحد مجالات علم الحاسوب، وتقوم فكرته على برمجة مجموعة من الأجهزة والأنظمة الالكترونية الذكية التي يمكنها القيام بالكثير من المهام بدقة وفاعلية وبأسلوب يحاكي الذكاء البشري، كما يمكنها تعلم معارف وخبرات جديدة وفقاً للظروف المحيطة والتفاعل مع الانسان بالصوت والصورة، وقد أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي أحد الاعمدة الرئيسية في

(١) حسام الدين حسين إبراهيم، (٢٠٢٤)، أهمية دور الأنشطة الطلابية في تنمية السياحة الداخلية في مصر، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)، المجلد ١٤، العدد ٢، القاهرة.  
(٢) صابر يحيى مرزوق، (٢٠٢١)، أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الارتقاء بجودة الخدمات السياحية بالتطبيق على القطاع السياحي في جمهورية مصر العربية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعة الفيوم، المجلد ١٥، العدد ٣، القاهرة.

مختلف المجالات الحياتية كالتعليم والطب والزراعة والصناعة وغيرها من المجالات المختلفة نظراً للفوائد المتعددة التي تترتب على استخدام تلك التقنيات. يعتبر القطاع السياحي من أكثر القطاعات التي استفادت بشكل كبير من تقنيات الذكاء الاصطناعي في عدد من مجالات العمل السياحي من أبرزها إدارة وتحليل البيانات السياحية الضخمة للخروج بأفضل وأدق النتائج الممكنة.

يشاطره الرأي دراسة بالمر، ٢٠٢٠ التي توصلت إلى أن<sup>١</sup> الذكاء الاصطناعي يعتبر أحد صور التكنولوجيا الحديثة التي يمكن المجال السياحة كأحد المجالات الخدمية أن يعتمد أن الخدمات في معظمها والخدمات السياحية بصفة خاصة تعتمد في معظمها على العنصر البشري، وقد يتم تقديم تلك الخدمات في انحاء مختلفة من العالم بحيث نجد أن طريقة تقديم الخدمة قد تختلف من شخص لآخر، أو قد تختلف النفس الشخص من وقت لآخر، ولذلك تواجه الخدمات مشكلة كبيرة وهي عدم القدرة على الحفاظ على شكل ثابت للخدمة المقدمة. وقد تتسبب قابلية تغيير تقديم الخدمة في بعض المشكلات حيث انه من الصعب اجراء متابعة ورقابة للتأكد من ثبات معايير تقديم الخدمة وخاصة أن عملية الإنتاج والاستهلاك تحدثان في نفس الوقت، ولذلك يوجد ميل لاعتبار الخدمات المعتمدة علي المعدات والأجهزة أقل قابلية للتغيير، وبالتالي سعت معظم المنظمات الخدمية لخفض قابلية التغيير من خلال الاعتماد على الخدمات الآلية مثل استبدال عامل التليفونات الأدمي بنظم صوتية معتمدة على الحاسب الآلي، وكذلك ميكنة الكثير من الخدمات المصرفية واستخدام أسلوب الخدمات الذكية في محطات التزود بالوقود وغير ذلك. ولذلك تسعى المنظمات الخدمية والتي من بينها المنظمات السياحية الى تقليل قابلية التغيير من خلال اختيار وتدريب وتحفيز والرقابة على العاملين، واستبدال الموظفين بالأجهزة والآلات من أجل خفض قابلية التغيير البشرية.

(٣) بالمر، أدريان (٢٠٢٠)، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة: شاهين بهاء، وإصلاح، علا وشراقي، دعاء، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ص ٥١.

واقفهم الرأي جيدومال (٢٠٢٠) و أوضح أن<sup>١</sup> تتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال السياحة من أشهرها روبوتات الدردشة التي تستخدمها معظم المنشآت السياحية والفندقية في الإجابة المباشرة على استفسارات السائحين بشكل فوري وعلى مدار الساعة، كما يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في توقع الخدمات السياحية التي سيطلبها السائح من خلال قاعدة بيانات المنشأة التي يتم فيها تخزين رغبات واحتياجات السائح من الزيارات السابقة، وكذلك إمكانية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في توفير كافة متطلبات السائح التي طلبها عند قيامه بالحجز الفندقي مثل أنواع المأكولات ومواعيدها ودرجة حرارة الغرفة وما الى ذلك، وكذلك تقنية التعرف على الوجه لتحديد هوية الشخص عند تسجيل دخول الفندق.

أما عن مجال الارشاد السياحي فأشار تشانغ، (٢٠١٩) إلى<sup>٢</sup> أن يمكن الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال قيام الانسان الآلي بدور المرشد السياحي البشري، وخاصة أن المرشد السياحي الآلي يتمتع بمميزات من الصعب أن يتمتع بها المرشد السياحي البشري مثل التعرف على لغات العديد من البلدان وحتى لهجات العديد من المناطق. كما تلعب كذلك تقنيات الذكاء الاصطناعي دورا في زيادة مستوى أمان الرحلة السياحية وذلك بتوفير روبوتات في مناطق الزيارات السياحية، وعند وقوع حادث ما أو أي مشكلة تعكر صفو الرحلة السياحية، تتولى الروبوتات مهمة تحميل البيانات التفصيلية الخاصة بالحادث لمركز الاتصال في الوقت المناسب، وبالتالي تتفاعل أنظمة الذكاء الاصطناعي لمركز الاتصال مباشرة بعد تلقي إشارة الانذار لطلب المساعدة، وذلك لضمان السلامة الشخصية لسائحين.

تختلف الدراسة الراهنة عن الدراسات السابقة في أن لكل جانب مشرق،

(٤) Gidumal J. (٢٠٢٠) Impact of Artificial Intelligence in Travel, Tourism, and Hospitality. In: Xiang Z., Fuchs, M. Gretzel, U., Höpken W. (eds) Handbook of e-Tourism. (pp. ١ – ٢٠), Springer, Cham.

(٥) Zhang, L., and Sun, Z. (٢٠١٩) The Application of Artificial Intelligence Technology in the Tourism Industry of Jinan, Journal of Physics: Conference Series, ١٣٠٢ (٣), ٣-٤.

وبالتوازي معه جانب مظلم أيضا. حددت زهراء أبو العينين في مقالها<sup>٦</sup> أن الذكاء الاصطناعي له أيضًا بعض العيوب. على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي يعد من أكثر التقنيات انتشارًا وطلبًا حول العالم، إلا أنه لا يزال يعاني من بعض السلبيات والمشاكل، ومنها:

- **يحتاج إلى مراقبة بشرية:** على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي قد قطع شوطًا طويلاً في عالم الطب، إلا أن المراقبة البشرية لا تزال ضرورية. على سبيل المثال، تتصرف الروبوتات الجراحية بشكل منطقي، وليس بشكل تعاطفي. قد يلاحظ الممارسون الصحيون الملاحظات السلوكية الحيوية، والتي يمكن أن تساعد في تشخيص المضاعفات الطبية أو الوقاية منها.

- **عرضة للمخاطر الأمنية:** وبما أن الذكاء الاصطناعي يعتمد بشكل عام على شبكات البيانات، فإن أنظمة الذكاء الاصطناعي معرضة للمخاطر الأمنية. مع ظهور الذكاء الاصطناعي الهجومي، ستكون هناك حاجة إلى تحسين الأمن السيبراني لضمان استدامة التكنولوجي.

(٦) <https://almashhad.com/article/٤٥٩٢١٧٤٢٠٢٨٤٨٥٠-entertainment/١٧٨١١٩٨١١١٦٤٤١٩->

%D%A%B%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A-

%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A-

%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A-

%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A-

%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A%D%A-

## مشكلة الدراسة:

تتطلب دراسة استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير صناعة السياحة التوجه نحو حل هذه التحديات بشكل فعال، وضمان استخدام التكنولوجيا بطريقة تعزز التنمية المستدامة، وتحقيق فوائد اجتماعية واقتصادية متوازنة. يمكن طرح بعض المشكلات التي قد تواجه دراسة استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير صناعة السياحة وهما:

- ١- كيف يمكن مواجهة التحديات الأمنية والخصوصية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الذكية، مثل الذكاء الاصطناعي، في تطوير صناعة السياحة؟
- ٢- هل هناك إجراءات تقنية أو قوانين تنظيمية يمكن اتخاذها لحماية بيانات المسافرين وضمان سلامتها؟
- ٣- كيف يمكن التغلب على التحديات الاقتصادية والاجتماعية المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا الذكية في صناعة السياحة؟
- ٤- هل هناك استراتيجيات لضمان توفر الخدمات السياحية المتطورة لجميع الشرائح الاقتصادية وتقليل الفجوة الاجتماعية؟

## الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير صناعة السياحة، وبيان مدى الفرص والتحديات التي قد تحملها تلك التقنيات علي القطاع السياحي. تظهر الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً مهماً في تحويل صناعة السياحة، حيث يمكن أن يساعد في تحسين تجربة المسافرين، وزيادة كفاءة العمليات السياحية، وتحليل البيانات لاتخاذ القرارات الاستراتيجية. ومع ذلك، فإن هناك تحديات تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي في هذا السياق، ويتطلب الأمر دراسات مستقبلية للتعلم في هذا الموضوع

وتحديد الاستخدامات الأكثر فاعلية والحلول للتحديات المطروحة. تهدف هذه الدراسة إلى القاء الضوء على أهمية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال السياحة، ومدى استفادة المقصد السياحي المصري من استخدام تلك التقنيات وأهم المشكلات التي تواجهه ذلك.

أهداف التنمية السياحية وعليه تحدد أهداف التنمية السياحية عادة في المراحل الأولى من عملية التخطيط السياحي، في مجموعة من الأهداف كالتالي:

### على الصعيد الاقتصادي:

-تحسين وضع ميزان المدفوعات.

-تحقيق التنمية الإقليمية خصوصا إيجاد فرص عمل جديدة في المناطق الريفية: تساعد السياحة على تنمية المناطق الريفية والنائية بما يسهم في تحقيق الفرص الاقتصادية المتساوية لسكان تلك المناطق بدلا من الهجرة إلى المدن الكبيرة المزدهمة، وبالتالي تسهم السياحة بشكل كبير في تحقيق التنمية الإقليمية المتوازنة.

-توفير خدمات البنية التحتية تؤدي تنمية قطاع السياحة إلى زيادة الاستثمارات في البنى التحتية المتمثلة في المطارات الطرق الموانئ، والمتاحف... الخ وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة مستويات الرفاه الاقتصادي للمقيمين والسياح علي حد سواء.

-زيادة مستويات الدخل: وذلك بما ينفقه السياح أثناء إقامتهم وكذلك تضاعف الاستثمارات التي تؤدي بدورها إلي زيادة الدخول للأفراد.

(٧) أبو الحجاج احمد العمري، (٢٠٢٤)، واقع القطاع السياحي في مصر خلال فترة من ٢٠٠٢ الي ٢٠١٩ ما بين الإمكانيات والتحديات، دورية علمية محكمة، كلية الآداب، جامعة أسوان، القاهرة



-زيادة إيرادات الدولة من الضرائب: يوفر قطاع السياحة مصدرا مهما للتمويل الحكومي يتمثل في عائدات الضرائب للأنشطة الرئيسية الضرائب على المطاعم، وأماكن الإقامة ضرائب على المبيعات، رسوم دخول المتاحف والحدائق والمنزهات العامة.

-خلق فرص عمل جديدة: يمثل قطاع السياحة مصدرا رئيسيا للتوظيف والعمالة، إما بعمالة وطنية مباشرة تتمثل في العاملين في شركات السياحة والفنادق والمحلات السياحية والمرشدين السياحيين، وإما بعمالة وطنية غير مباشرة تحققها القطاعات الأخرى مثل قطاع الزراعة الثقافة والصناعات التقليدية والصناعات الغذائية وقطاع البناء والصحة ... الخ.

#### على الصعيد الاجتماعي:

- توفير تسهيلات ترفيهية واستجمام للسكان المحليين.
- حماية وإشباع الرغبات الاجتماعية للأفراد والجماعات.

#### على الصعيد البيئي:

- المحافظة على البيئية ومنع تدهورها ووضع إجراءات حماية مشددة لها.

#### على الصعيد السياسي والثقافي:

- نشر الثقافات وزيادة التواصل بين الشعوب.
- تطوير العلاقات السياحية بين الحكومات في الدول السياحية.

## فرضية الدراسة:

إذا تم استخدام التكنولوجيا الذكية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، بشكل فعال في صناعة السياحة، فإنه يؤدي إلى حدوث تحسين تجربة السفر للمسافرين وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الوجهات السياحية وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الذكية، يمكن توفير خدمات مخصصة وتجارب سفر شخصية مبتكرة تجذب المسافرين وتلبي احتياجات المسافرين وتحسن جودة تجربتهم ويمكن تحسين إدارة الموارد السياحية وزيادة فعالية الحملات الترويجية، مما يؤدي إلى زيادة الإقبال على الوجهات السياحية، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في تلك المناطق.

<sup>١</sup> تعتبر السياحة واحدة من أكثر الصناعات نموا في العالم، فقد أصبحت اليوم من أهم القطاعات في التجارة الدولية. إن السياحة من منظور اقتصادي في قطاع إنتاجي يلعب دوراً مهماً في زيادة الدخل القومي وتحسين ميزان المدفوعات، ومصدراً للعملة الصعبة، وفرصة لتشغيل الأيدي العاملة، وهدفا لتحقيق برامج التنمية. من منظور اجتماعي وحضاري، فإن السياحة هي حركة ديناميكية ترتبط بالجوانب الثقافية والحضارية للإنسان، بمعنى أنها رسالة ثقافية وجسر للتواصل بين الثقافات والمعرفة الإنسانية الأمم والشعوب، ومحصلة طبيعية لتطور المجتمعات السياحية وارتفاع مستوى معيشة الفرد. وعلى الصعيد البيئي، تعتبر السياحة عاملاً جاذباً للسياح وإشباع رغباتهم من حيث زيارة الأماكن الطبيعية المختلفة والتعرف على تضاريسها وعلى نباتاتها وحياتها الفطرية، بالإضافة إلى زيارة المجتمعات المحلية للتعرف على عاداتها وتقاليدها.

(٨) حمزة درادكة، مروان بو رحمه، حمزة العلوان، مصطفى كافي، (٢٠١٤)، مبادئ السياحة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، دار الأعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

## منهج الدراسة:

تتبع هذه الدراسة المنهج استقرائي حيث أنها دراسة استكشافية تحليلية وتتبع نهج جمع وتحليل البيانات لاستخلاص النتائج. تم استخدام المقاييس الوصفية بهدف دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وهو جودة الخدمات السياحية. توصلت النتائج إلى وجود علاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي والارتقاء بجودة الخدمات السياحية، بالإضافة إلى مجموعة من النتائج التي من شأنها تحديد أهم العقبات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المقصد السياحي المصري، كما قدمت الدراسة بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في مساعدة الجهات الرسمية وموردي الخدمات السياحية على تحقيق الاستفادة القصوى من تقنيات الذكاء الاصطناعي والتغلب على معوقات تطبيقها.

## خطة الدراسة:

تنقسم الدراسة إلى ثلاثة أجزاء:

### - الجزء الأول:

### المفهوم العلمي للذكاء الاصطناعي وصناعة السياحة

١/١ المقدمة

١/٢ تعريف موجز للذكاء الاصطناعي وأنواعه

١/٢/١ نشأة وتاريخ تطور الذكاء الاصطناعي

١/٢/٢ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات

- ١/٣ تعريف موجز لصناعة السياحة ومكوناتها وعناصرها  
١/٣/١ صناعة الإقامة والضيافة  
١/٣/٢ صناعة السياحة والسفر  
١/٣/٣ المحال العامة السياحية  
١/٤ دور الذكاء الاصطناعي في تحسين صناعة السياحة  
١/٥ دول تستخدم الذكاء الاصطناعي لتطوير السياحة  
١/٥/١ استخدام الذكاء الاصطناعي في السياحة في اليابان  
١/٦ الخاتمة

## - الجزء الثاني:

### تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي لتنمية السياحة

٢/١ المقدمة

٢/٢ نظم الحجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات

٢/٢/١ نظم الحجز الآلي

٢/٢/٢ نظم التوزيع العالمية

٢/٣ التسويق الآلي

٢/٣/١ شبكة الانترنت

٢/٣/٢ انترناكسنت

٢/٤ التجارة الإلكترونية

٢/٥ ظهور وسطاء جدد

٢/٦ سياحة الواقع الافتراضي

٢/٧ أساليب استخدام الذكاء الاصطناعي في صناعة السياحة

٢/٧/١ نظم الحجز الذكية

٢/٧/٢ تحسين التسويق والترويج

٢/٧/٣ تجربة السفر الشخصية

٢/٧/٤ التوجيه والمساعدة الذكية

٢/٧/٥ تحليل البيانات لاتخاذ القرارات

٢/٨ الخاتمة

- الجزء الثالث:

**التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي التحديات والفرص**

٣/١ المقدمة

٣/٢ مهنة الإرشاد السياحي التعريف والهوية

٣/٣ تاريخ مهنة الإرشاد السياحي من أقدم العصور حتى الآن

٣/٤ التقنيات التكنولوجية المتداخلة مع مجال الإرشاد السياحي

٣/٤/١ تكنولوجيا أنظمة تشغيل عروض الصوت والضوء

- ٣/٤/٢ تكنولوجيا أجهزة الدليل السياحي الناطق  
٣/٤/٣ تكنولوجيا المرشد السياحي الإلكتروني أو المساعد الشخصي  
الذكي  
٣/٤/٤ تكنولوجيا الواقع الافتراضي بالكامل  
٣/٤/٥ رموز الاستجابة السريعة  
٣/٥ تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الإرشاد السياحي  
٣/٥/١ المرشد السياحي الآلي التفاعلي (الروبوت)  
٣/٥/٢ المساعد الآلي التفاعلي في المطارات  
٣/٥/٣ المساعد الآلي في الفنادق الذكية  
٣/٦ الخاتمة

## الجزء الاول:

### المفهوم العلمي للذكاء الاصطناعي وصناعة

### السياحة

#### ١,١ مقدمة

يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا مهمًا في صناعة السياحة، حيث يمكن أن يحسن التجربة السياحية ويسهم في تطوير الخدمات والعمليات في هذا القطاع. تعتبر صناعة السياحة هي القطاع الذي يشمل جميع الأنشطة والخدمات المرتبطة بالسفر والإقامة والترفيه للأشخاص الذين يسافرون من مكان إلى آخر لأغراض ترفيهية، ثقافية، تجارية، أو أي سبب آخر غير عملي. تشمل هذه الصناعة العديد من القطاعات مثل الفنادق والمنتجات ووكالات السفر والطيران والشركات السياحية والمعالم السياحية والمطاعم والتسوق والنقل والترفيه. مع تطور التكنولوجيا واستخدام التقنيات الذكية مثل الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز، تتطور صناعة السياحة لتوفير تجارب سفر مبتكرة ومخصصة للزوار. تُعتبر صناعة السياحة قطاعًا حيويًا ومنتاميًا يسهم في تواصل الثقافات وتعزيز التفاهم العالمي. تشهد صناعة السياحة تطوراً سريعاً بفضل التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي. يعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات التي تؤثر على جميع جوانب الحياة البشرية، بما في ذلك السياحة، حيث يمكنه تحسين التجارب السياحية وزيادة كفاءة العمليات السياحية.

#### ١,٢ تعريف موجز للذكاء الاصطناعي وأنواعه

إن التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات أدى إلى الانفجار في البحوث والتجارب في ميدان ما يسمى بـ "الذكاء الاصطناعي" الذي يعمل على استخدام التقنيات الرقمية التي تمكنه من استيعاب كميات كبيرة من المعلومات ومعالجتها ونقلها بسرعة هائلة مع عدم الكلال والملل والنسيان الذي يمكن أن يصيب الإنسان، ولا يصيب الآلة وعليه أصبح إدخال تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات الحياة ضرورة حتمية لمواكبة التغيرات السريعة. عرفه مركز البحوث والعلوم أن الذكاء الاصطناعي هو محاكاة لذكاء الإنسان وفهم طبيعته عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي قادرة على محاكاة السلوك الإنساني المتمم بالذكاء، ويوجد الذكاء الاصطناعي حالياً في كل مكان حولنا، بداية من السيارات ذاتية القيادة والطائرات المسيرة بدون طيار وبرمجيات الترجمة أو الاستثمار وغيرها الكثير من التطبيقات المنتشرة في الحياة. الذكاء الاصطناعي هو مجموعة من التقنيات والأنظمة التي تهدف إلى محاكاة الذكاء البشري وتنفيذ المهام بطريقة ذكية. تشمل أنواع الذكاء الاصطناعي الشبكات العصبية الاصطناعية، وتعلم الآلة، والتحليل الذكي للبيانات، والروبوتات الذكية.

## ١,٢,١ نشأة وتاريخ تطور الذكاء الاصطناعي

يعود تاريخ تطوير الذكاء الاصطناعي إلى الخمسينيات من القرن الماضي، حيث بدأت الأبحاث في هذا المجال وازدادت الاهتمام به مع مرور الوقت. تطورت تقنيات الذكاء الاصطناعي بسرعة، وباتت تستخدم في مجموعة واسعة من التطبيقات العملية. وحددت المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) أن الذكاء الاصطناعي ظهر في سنوات الخمسينيات، واستخدم هذا المصطلح للمرة الأولى خلال مؤتمر جامعة دارتموث بشأن الذكاء الاصطناعي في صيف عام ١٩٥٦.



## ١,٢,٢ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات

تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجموعة متنوعة من المجالات، بما في ذلك السياحة، والطب، والتجارة، والتصنيع، والتعليم، وغيرها. من بين التطبيقات الشائعة للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات، وتطوير الروبوتات الذكية، والتعلم الآلي.

يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في العديد من التطبيقات العملية في العصر الحديث. من بين هذه التطبيقات:

- الروبوتات: يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير الروبوتات التي تتمتع بالقدرة على التعلم والتكيف مع البيئة المحيطة بها والقيام بالمهام بشكل ذاتي.

- التعرف على الصور: يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات التعرف على الصور، مثل التعرف على الوجوه، والتعرف على الأشياء، والتعرف على الأنماط.

- التعرف على الكلام: يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات التعرف على الكلام، مثل الترجمة الآلية، والتعرف على الأوامر الصوتية.

- التعلم الآلي والتعلم العميق: يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات التعلم الآلي والتعلم العميق، مثل التنبؤات، والتصنيف، والتجميع.

### ٣, ١ تعريف موجز لصناعة السياحة ومكوناتها وعناصرها

السياحة ظاهرة اجتماعية وإنسانية نشأت منذ خلق الله الأرض ومن عليها، فقد كانت حركة الرعي والبداءة والترحال هي أساس حياة الإنسان منذ بدء الخليقة، حيث كان ينتقل من أجل الحصول على حاجاته الأساسية من مأكّل ومشرب وملبس، وكذلك بحثاً عن الأمان، فتنقل من الصحاري القاحلة والجبال الشاهقة إلى الوديان والسهول القريبة من مصادر المياه، تعلم الزراعة وعرف الاستقرار، إلا أن الرغبة في التنقل والترحال ظلت كامنة في نفسه استجابة الدوافع ورغبات أخرى حديدة مثل الترويح وممارسة الأنشطة الرياضية والترفيهية المحببة للنفس، فكان لهذا النشاط الإنساني آثار ثقافية ملموسة تمثلت في اكتساب المعارف والمهارات والمعلومات المختلفة عن المناطق المرارة والمجتمعات المضيفة، وما تمتلكه تلك المجتمعات من موروث ثقافي يتمثل في اللغة والعادات والتقاليد والدين والمعتقدات والآداب والعلوم والفنون الخ. فضلاً عن تحسين الظروف الاجتماعية التي يعيشها الإنسان حيث ارتفع مستوى المعيشة واكتسبت الحياة الإنسانية قيمة حضارية جديدة. ثم تحولت السياحة بعد ذلك إلى علم له قواعده ونظرياته التي يقوم عليها، حيث يتم إدارة النشاط السياحي من خلاله لتعظيم المنافع المجتمعية التي تتولد عنه والحد من أثاره السلبية. ومع ازدياد وتوسع النشاط السياحي في العالم أصبحت صناعة السياحة صناعة مركبة غير تقليدية تعتمد على تطبيق الأسلوب العلمي في مختلف أنشطتها.

تشمل صناعة السياحة جميع الأنشطة المتعلقة بالسفر والإقامة والترفيه، بما في ذلك الفنادق والمطاعم والمعالم السياحية. تعتبر صناعة السياحة محورية في الاقتصاد العالمي، وتسهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.<sup>١</sup> يتضح مما سبق أن السياحة أسهمت خلال مراحل تطورها

(٩) عبد السميع حسين "صناعة السياحة"، دار الهاني للطباعة والنشر، ص ١٠ - ١٤، القاهرة .

عبر التاريخ في تطوير حياة الإنسان ورفع مستواها، الأمر الذي يجعلنا نجزم بأن تلك الصناعة تعد أحد أهم الأدوات الفعالة لتنمية حياة الإنسان والمجتمع الذي يعيش فيه.

### ١,٣,١ صناعة الإقامة والضيافة

صناعة الإقامة والضيافة تشمل جميع الأنشطة والمنشآت التي توفر خدمات الإقامة والضيافة للمسافرين والزوار. تتضمن هذه الصناعة مجموعة متنوعة من المنشآت مثل الفنادق، والمنتجعات، والشقق الفندقية، والنزل، والمخيمات، والبيوت الشبائية، والمبيت والإفطار. يوجد عدة أسس لتصنيف المنشآت الفندقية، وبالتالي تتعدد أنواعها، إلا أننا سوف نتناول فيما يلي أكثر هذه الأنواع شيوعاً وتواجداً في صناعة الإيواء ومنها:

١ - فنادق المطارات: وهي تلك الفنادق التي تتواجد بالقرب من المطارات أو على مداخلها، وتعتمد هذه الفنادق على أطقم الطائرات وركاب الترانزيت أو المسافرين اللذين يضطرون لأي سبب التوقف عن مواصلة رحلاتهم بسبب عطل في الطائرة أو لسوء الأحوال الجوية أو لقضاء بعض الساعات الزيارة المدينة الأمر الذي يوفر على شركات الطيران الكثير من النفقات، كما اتجهت العديد من شركات الطيران إلى تأجير أو امتلاك فنادق المطارات حتى ييسر ذلك مباشرة عملها. هذا وتقوم هذه النوعية من الفنادق بتقديم كافة الخدمات ووسائل الراحة اللازمة للمسافرين، كما أنها تكون مزودة بعازل للصوت لمنع الضجيج الناتج عن المطارات، كما تتراوح درجات هذه الفنادق ما بين الدرجة الفاخرة والدرجة الثانية.

(١٠) أبو بكر عمر الحميدي، ١٩٦٨، إدارة الفنادق-الجزء الأول القاهرة.

- فنادق المدن: كذلك يطلق على هذه الفنادق، فنادق وسط البلد والتي تتواجد في قلب المدينة بالقرب من مركز الأعمال والمركز التجاري والمسارح والمصالح العامة الحكومية ... الخ، تتسم أسعار هذه النوعية من الفنادق بالارتفاع نظرا للميزة الكبيرة التي تتمثل في موقع الفندق وكذلك نظرا للعائد الكبير على الاستثمار الذي يحتسب على هذا الفندق الذي تتركز فيه الاستثمارات الثابتة بشكل كبير، ويفضل رجال الأعمال هذه النوعية من الفنادق.

- <sup>١</sup> فنادق العبور "موتيل": ظهرت هذه النوعية من الفنادق في الخمسينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك عندما اكتملت شبكات الطرق السريعة، وهي عبارة عن فنادق تقع على الطرق السريعة ملحق بها مواقف للسيارات المسافرين، كما تطل أبواب الغرف على هذا الموقف، كما تكون صالة الاستقبال بهذا الفندق صغيرة إلى حد ما، وقد تقدم بعض الموتيلات خدمات الطعام والمشروبات والترفيه.

يهدف قطاع الإقامة والضيافة إلى توفير بيئة مريحة ومرحبة للزلاء والضيوف، وتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجاتهم وتوفر لهم تجربة مميزة خلال إقامتهم. تشمل هذه الخدمات العديد من العناصر مثل النظافة، والأمان، والترفيه، والتغذية، والخدمات الإضافية مثل حمامات السبا والمرافق الرياضية، والأنشطة الترفيهية. تعتبر صناعة الإقامة والضيافة جزءًا أساسيًا من صناعة السياحة، حيث يعتمد السفر والسياحة بشكل كبير على وجود منشآت إقامة جيدة ومتنوعة. تشكل هذه الصناعة قطاعًا هامًا في الاقتصاد العالمي، وتسهم في خلق فرص العمل وتعزيز التبادل الثقافي والاقتصادي بين الدول.

## ١،٣،٢ صناعة السياحة والسفر

(١١) Nickerson, N. (١٩٩٩). Foundation of Tourism, Prentice Hall, P.١٤٩, New Jersey.

صناعة السياحة والسفر هي القطاع الاقتصادي الذي يشمل جميع الأنشطة والخدمات المرتبطة بالسفر والاستكشاف والاستجمام للأغراض الترفيهية، الثقافية، أو التجارية. تشمل هذه الصناعة مجموعة واسعة من الأنشطة مثل السياحة الداخلية والدولية، والسياحة الدينية، والسياحة الثقافية، والسياحة الطبيعية، والسياحة الرياضية، والسفر للأعمال، وغيرها. تعتبر صناعة السياحة والسفر من القطاعات الحيوية في الاقتصاد العالمي، حيث تسهم في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي وتنمية البنية التحتية. تقدم هذه الصناعة مجموعة متنوعة من الخدمات للمسافرين، بما في ذلك النقل، والإقامة، والترفيه، والتسوق، والتجارب السياحية المختلفة. تشمل مكونات صناعة السياحة والسفر العديد من الجوانب مثل وكالات السفر والسياحة، وشركات الطيران، وشركات النقل البري والبحري، والفنادق والمنتجعات، والمطاعم والمقاهي، ومراكز التسوق، والمعالم السياحية والمواقع الطبيعية والتاريخية.

تعتمد هذه الصناعة على الأنشطة التي تقدمها شركات السياحة ووكالات السفر، ويرجع تاريخ شركات السياحة إلى عام ١٨٤١ عندما تأسست شركة توماس كوك والتي قامت بتنظيم رحلة بالقطار لـ ٧٠ مسافر من مدينة لندن المدينة لستر بإنجلترا، وقد حصلت الشركة على عمولة ٥٠% نظير تنظيم تلك الرحلة، وفي عام ١٨٥١ قامت بتنظيم رحلة داخلية لـ ١٥٦ ألف شخص الحضور المعرض العالمي الأول بقصر كريستال، وفي عام ١٨٥٥ نظمت أول رحلة خارجية لمدة خمسة أيام إلى باريس، ثم أعقبها برحلة إلى ألمانيا وإيطاليا وسويسرا، ثم قامت بتنظيم رحلة إلى الولايات المتحدة، أعقبها رحلة إلى فلسطين ومصر. و قد كانت هذه الرحلات سببا في شهرة العديد من المقاصد السياحية.

باعتبارها محركاً رئيسياً للاقتصاد العالمي، تلعب صناعة السياحة والسفر دوراً مهماً في تعزيز التبادل الثقافي والاجتماعي بين الدول، وتعزيز التفاهم الدولي وتعزيز السلام العالمي.

### ١,٣,٣ المحال العامة السياحية

المحال العامة السياحية تشكل جزءاً أساسياً من صناعة السياحة والسفر، حيث توفر مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات للسياح والمسافرين خلال رحلاتهم السياحية. تشمل هذه المحال مجموعة واسعة من المنشآت التجارية التي تقدم السلع والخدمات التي يحتاجها السياح لتلبية احتياجاتهم المتنوعة أثناء إقامتهم في الوجهات السياحية. تشمل المحال العامة السياحية مجموعة من الأنشطة والمنشآت مثل المطاعم والمقاهي، والمتاجر التذكارية، والأسواق الشعبية، والمحلات الفنية والحرفية، والمتاحف والجاليات الفنية، وغيرها. يمثل وجود هذه المحال جزءاً مهماً من تجربة السفر والاستكشاف للمسافرين، حيث يتيح لهم فرصة التعرف على الثقافة المحلية وتذوق الأطعمة المحلية وشراء الهدايا التذكارية والحرفية. بالإضافة إلى ذلك، تسهم المحال العامة السياحية في تعزيز الاقتصاد المحلي للوجهات السياحية من خلال دعم الأعمال المحلية وتوفير فرص العمل للسكان المحليين. كما تساهم في تعزيز الثقافة والتراث المحليين والمحافظة عليها من خلال تعزيز التواصل بين السياح والسكان المحليين وترويج الفنون والحرف التقليدية. بشكل عام، تعتبر المحال العامة السياحية جزءاً لا يتجزأ من تجربة السفر والاستكشاف، حيث تساهم في إثراء تجربة السياح وتعزيز الروح المجتمعية والتفاعل الثقافي بين الثقافات المختلفة.

## ٤, ١ دور الذكاء الاصطناعي في تحسين صناعة السياحة

يمكن أن يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين صناعة السياحة من خلال تقديم تجربة سفر متميزة ومحسنة للمسافرين وتحسين كفاءة العمليات السياحية وتعزيز التنمية المستدامة للوجهات السياحية. دور الذكاء الاصطناعي في تحسين صناعة السياحة يمكن أن يكون متعدد الجوانب ويشمل عدة جوانب مهمة:

- **تجربة العميل المخصصة:** يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة ومحسنة. على سبيل المثال، يمكن للتكنولوجيا الذكية استخدام تحليلات البيانات لفهم تفضيلات السياح واقتراح الأنشطة والمعالم السياحية المناسبة لهم.

- **تسهيل الحجز والتخطيط:** يمكن للذكاء الاصطناعي تسهيل عملية الحجز والتخطيط للرحلات السياحية من خلال استخدام نظم الحجز الذكية وتطبيقات السفر التي توفر توصيات فعالة ومحددة وتساعد في تنظيم جدول الرحلة بشكل أكثر كفاءة.

- **تحسين التسويق الرقمي:** استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات لتحديد الجمهور المستهدف وتوجيه الإعلانات بشكل فعال.

- **تحسين الإدارة السياحية:** يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين إدارة الموارد السياحية مثل الفنادق والمطاعم والمعالم السياحية من خلال تحليل البيانات وتنبؤات الطلب وتحسين عمليات الإمداد والطلب.

- توفير تجارب سفر مبتكرة: يمكن للذكاء الاصطناعي إضفاء الابتكار على تجارب السفر من خلال استخدام التكنولوجيا الجديدة مثل الواقع المعزز والواقع الافتراضي لتوفير تجارب سفر مثيرة ومميزة.
- تحسين الأمن والسلامة: يمكن للذكاء الاصطناعي أيضاً تعزيز الأمن والسلامة في الوجهات السياحية من خلال استخدام التحليلات المتقدمة للمخاطر والمراقبة الذكية والتنبيه بالأحداث غير المرغوب فيها.

### ١,٥ دول تستخدم الذكاء الاصطناعي لتطوير السياحة

هناك عدة دول تستخدم الذكاء الاصطناعي بشكل فعال لتطوير السياحة، ومن بين أبرزها:

-اليابان: تعتمد اليابان على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب السياحة، بما في ذلك ترجمة اللغات، وخدمة الزبائن في الفنادق، وتجربة الزوار في المتاحف.

-الصين: تستخدم الصين التكنولوجيا بشكل كبير في تطوير السياحة، مثل تطبيقات الهاتف المحمول التي تقدم ترجمة فورية، والروبوتات في الفنادق، وتوجيه السياح في المعالم السياحية

-الولايات المتحدة الأمريكية: تعتمد الولايات المتحدة على الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات السياحية، وتوفير تطبيقات الهاتف المحمول لتوجيه السياح، وتحسين تجربة الزوار في المتاحف والحدائق الوطنية.



-الإمارات العربية المتحدة: تستخدم الإمارات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تطوير السياحة، مثل توجيه الزوار في الأماكن السياحية، وتوفير تجربة فريدة في الفنادق والمطاعم

فرنسا: تستخدم فرنسا الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات السياح وتوفير تجارب سياحية مخصصة، وتحسين الخدمات السياحية في الفنادق والمتاحف.

هذه بعض الأمثلة، ولكن هناك العديد من الدول الأخرى التي تعتمد على التكنولوجيا لتطوير صناعة السياحة.

### ١,٥,١ استخدام الذكاء الاصطناعي في السياحة في اليابان

تعتبر اليابان واحدة من الدول الرائدة في استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تطوير صناعة السياحة. يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً مهماً في تحسين تجربة السائحين وتوفير خدمات أفضل. في هذا البحث، سنلقي نظرة عامة على كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في السياحة في اليابان.

-ترجمة فورية: تستخدم اليابان تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتوفير خدمات ترجمة فورية للزوار.

على سبيل المثال، تطبيقات مثل Google Translate .

توفر ترجمة النصوص والكلمات على الفور، مما يساعد الزوار على التفاعل بسهولة مع السكان المحليين وفهم اللغة اليابانية.

**تجربة السفر المخصصة:** يتم استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل تفضيلات السفر لكل سائح وتوفير تجارب سياحية مخصصة تتناسب مع اهتماماتهم الفردية. ذلك يشمل توجيه السياح إلى المعالم السياحية المناسبة، والمطاعم، والأنشطة السياحية.

**نظم النقل الذكية:** تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين نظم النقل العام، مثل توفير جداول مواصلات دقيقة وتنبؤات حول زمن الوصول واقتراح طرق سفر بديلة.

**روبوتات الفنادق:** تعتمد بعض الفنادق في اليابان على الروبوتات المجهزة بالذكاء الاصطناعي لتقديم الخدمات للزلاء. تلك الروبوتات قادرة على استقبال الزلاء في المطارات، وتسجيلهم في الفندق، وتقديم المعلومات حول الفندق والمنطقة المحيطة به.

**تحسين تجربة الزوار في المتاحف:** تستخدم المتاحف التقنيات الذكية مثل الواقع المعزز والذكاء الاصطناعي لتوفير تجارب سياحية محسنة. تطبيقات الهاتف المحمول توفر جولات متفاعلة وشرحاً مفصلاً للمعروضات التاريخية والفنية.

**توجيه الزوار في المدن الكبرى:** يوفر الذكاء الاصطناعي تطبيقات الهاتف المحمول التي توجه السياح في المدن الكبرى مثل طوكيو وأوساكا. تقدم تلك التطبيقات معلومات حول الأماكن السياحية، والمطاعم، والتسوق، بالإضافة إلى توجيهات لأفضل الطرق للتنقل.

باستخدام الذكاء الاصطناعي، تقدم اليابان تجربة سياحية فريدة ومبتكرة للزوار. تطبيقات الترجمة الفورية والروبوتات في الفنادق وتجربة السفر المخصصة تعزز من راحة الزوار وتجعل زيارتهم لليابان أكثر سلاسة وإثارة.

## ١,٦ الخاتمة

في ختام هذه الجزء، يمكننا التأكيد على دور الذكاء الاصطناعي كمحرك رئيسي لتحسين صناعة السياحة والسفر. من خلال توظيف التكنولوجيا الذكية وتحليل البيانات بطريقة ذكية، يمكننا تحسين تجربة السفر للمسافرين، وتيسير عمليات الحجز والتخطيط، وتحسين إدارة الموارد السياحية، وتقديم تجارب سفر مبتكرة ومميزة. على الرغم من التحديات التي قد تواجهنا في تطبيق التكنولوجيا الذكية في صناعة السياحة، إلا أن الفرصة لتحقيق التطور والتحسين ما زالت متاحة. يتعين علينا استثمار هذه التقنيات بشكل ذكي ومتوازن، مع مراعاة الأبعاد الاجتماعية والثقافية والبيئية. باستخدام الذكاء الاصطناعي، يمكننا بناء مستقبل أفضل لصناعة السياحة، حيث تكون تجارب السفر أكثر سهولة ومتعة، وتسهم في تعزيز التفاهم الثقافي وتعزيز الروابط الاجتماعية بين الشعوب والثقافات.

## المراجع:

## أولاً: المراجع العربية

- أبو الحجاج احمد العماري، (٢٠٢٤)، واقع القطاع السياحي في مصر خلال فترة من ٢٠٠٢ الي ٢٠١٩ ما بين الإمكانيات والتحديات، دورية علمية محكمة، كلية الآداب، جامعة أسوان، القاهرة.
- أبو بكر عمر الحميدي، (١٩٦٨)، إدارة الفنادق-الجزء الأول القاهرة.
- بالمر، أدريان (٢٠٢٠)، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة: شاهين بهاء، واد صلاح، علا وشراقي، دعاء، مجموعة النيل العربية، الفائزة، ص ٥١.
- حسام الدين حسين إبراهيم،(٢٠٢٤)، أهمية دور الأنشطة الطلابية في تنمية السياحة الداخلية في مصر، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (ايجوث)، المجلد ١٤، العدد ٢، القاهرة
- صابر يحيى مرزوق، (٢٠٢١)، أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الارتقاء بجودة الخدمات السياحية بالتطبيق على القطاع السياحي في جمهورية مصر العربية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعة الفيوم، المجلد ١٥، العدد ٣، القاهرة
- عبد السميع حسين "صناعة السياحة"، دار الهاني للطباعة والنشر، ص ١٠ - ١٤، القاهرة.
- حمزة درادكه، مروان ابو رحمة، حمزة العلوان، مصطفى كافي، (٢٠١٤)، مبادي السياحة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان-الأردن.

<https://almashhad.com/article/٤٥٩٢١٧٤٢٠٢٨٤٨٥٠->

<entertainment/١٧٨١١٩٨١١١٦٤٤١٩->

[%D٨%B٣%D٩%٨٤%D٨%A٨%D٩%٨A%D٨%A٧%D٨-AA-](#)

[%D٨%A٧%D٩%٨٤%D٨%B٠%D٩%٨٣%D٨%A٧%D٨%A١-](#)

[%D٨%A٧%D٩%٨٤%D٨%A٧%D٨%B٥%D٨%B٧%D٩%٨٦%D٨%](#)

A٧%D٨%B٩%D٩%٨A-%D٩%٨٣%D٩%٨٤-%D٩%٨٥%D٨%A٧-  
%D٨%AA%D٨%B١%D٩%٨A%D٨%AF-  
%D٩%٨٥%D٨%B٩%D٨%B١%D٩%٨١%D٨%AA%D٩%٨٧/

### ثانيا: المراجع الأجنبية

- Gidabal J. (٢٠٢٠) Impact of Artificial Intelligence in Travel, Tourism, and Hospitality. In: Xiang Z., Fuchs, M. Gretel, U., Hopkin W. (eds) Handbook of e-Tourism. (pp. ١ – ٢٠), Springer, Cham.
- Nickerson, N. (١٩٩٩), Foundation of Tourism, Prentice Hall, P.١٤٩, New Jersey.
- Zhang, L., and Sun, Z. (٢٠١٩), The Application of Artificial Intelligence Technology in the Tourism Industry of Jinan, Journal of Physics: Conference Series, ١٣٠٢ (٣), ٣-٤.