ثورة الذكاء الاصطناعي في قطاع السياحة

الجزء الأول: التطبيقات القطاعية للنماذج الجديدة

مايو 2024

Accelerating Success.

المحتويات

تم إنشاء جميع الصور المعروضة في هذا التقرير باستخدام تقنية الذكاء الاصطناعي

01 مقدمة

02 فهم الذكاء الاصطناعي

03 الذكاء الاصطناعي في عالم السياحة: تطبيقاته ومجالات استخدامه

04 التحديات والاعتبارات

05 مستقبل الذكاء الاصطناعي في السياحة

06 أهم الاستنتاجات

نماذج جديدة في السياحة | نظرة استراتيجية

هذه الورقة البحثية هي مقدمة لسلسلة أبحاث مكونة من ثلاثة أجزاء تأخذنا في رحلة إلى عالم الذكاء الاصطناعي في مجال السياحة والضيافة. **الجزء الثاني** من سلسلتنا البحثية يتناول الموضوع تحت عنوان: **الحكومة وإدارة الوجهات السياحية**، مركزًا على إمكانيات أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلية في تشكيل منظومة إدارة الوجهات السياحية. أما **الجزء الثالث**، فيتناول موضوعاً تحت عنوان: **القطاع الخاص والأطراف المعنية في مجال الضيافة**، حيث سنتعمق أكثر من خلال البحث في الآلية التي تتبعها الفنادق ووكالات السفر وغيرها من المنشآت والشركات الخاصة في استخدم أدوات الذكاء الاصطناعي في إعادة رسم ملامح قطاع السياحة وتحديد خصائصها المستحدثة وفتح المجال أمام المسافرين في شتى أنحاء العالم لخوض تجارب سفر فريدة من نوعها.

مقدمة

في ظل موجة التحول الرقمي، نجد قطاع السياحة يستعد ويتأهب لخوض ثورة الذكاء الاصطناعي. هذا التقرير المحوري يعرض نظرة شاملة على دور الذكاء الاصطناعي الآخذ في التوسع والانتشار بشكل متسارع، مؤكدًا على ضرورته في رقمنة قطاعي السفر والضيافة. موضوع هذه الورقة البحثية يبحث في كيفية توظيف إمكانات الذكاء الاصطناعي في إعادة اكتشاف آليات التواصل مع العملاء، من خلال استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي المبتكرة، مع تسليط الضوء على التطبيقات الرئيسية، بدءًا من تطبيقات التعلم الآلي واقتراحات السفر المتطورة وحتى وسائل الدردشة المخصصة لخدمة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي. ويركز التقرير بشكل خاص على القدرات الإبداعية للذكاء الاصطناعي في تكوين محتوى مُصمم خصيصًا وإحداث ثورة في وسائل التفاعل مع العملاء.

الهدف الرئيسي من هذا البحث عرض الميزة الاستراتيجية التي يمنحها الذكاء الاصطناعي للأطراف الفاعلة في القطاع من خلال إثبات قدرته على تطوير تجارب السفر التي يخوضها العملاء وتطوير آليات سير العمل التشغيلي وتعزيز النمو؛ إذ إنه يقدم للأطراف المعنية بقطاع السياحة رؤى عملية يمكن تنفيذها عبر نطاق واسع من المجالات السياحية واستثمار إمكانات الذكاء الاصطناعي. الهدف هو التخطيط لمسار التنمية المستدامة والابتكار، وضمان أن المنشآت السياحية تتكيف وتتفوق وتتصدر في عالم الرقمنة. هذه الورقة البحثية صيغت لتكون بمثابة منارة يسترشد بها المعنيون بقطاع السياحة بينما هم يخططون تصوراتهم لمستقبل تتحد فيه الحلول القائمة على التكنولوجيا والتجارب التي تركز على الإنسان لإعادة تعريف جوهر السياحة.

فهم الذكاء الاصطناعي

خلال رحلتنا البحثية في عصر الرقمنة، نجد أن استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاع السياحة ليس مجرد تيارًا جديدًا أو (ترند) بل هو محور استراتيجي للانطلاق نحو مستقبل أكثر تطورًا واعتمادًا على التكنولوجيا. الرسم البياني التالي يزيل الغموض عن عناصر الذكاء الاصطناعي الرئيسية، ويبسط المفاهيم المعقدة ويحللها لكشف مكوناتها الأساسية التي تشكل محرك الثورة التكنولوجية. كل من عناصر الذكاء الاصطناعي هو عنصر حيوي في تطوير آلية العمل في قطاع السياحة، حيث يعرض رؤى عن مزايا الاعتماد على الذكاء الاصطناعي الذي يزيح النقاب عن جوهر التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية وغير ذلك مما نحتاجه بينما نحن نضع الأساس اللازم لكي نتوغل أعمق في فهم دور الذكاء الاصطناعي في إعادة صياغة مفردات التجربة السياحية.

عناصر تكوين الذكاء الاصطناعي

المصدر: كوليرز

الذكاء الاصطناعي في السياحة: التطبيقات وحالات الاستخدام

وسط شبكة الخيوط المعقدة التي يتشكل منها قطاع السياحة، يأتي الذكاء الاصطناعي ليكون المنارة المرشدة للابتكار التي تضيء الطريق الموصل إلى تجارب سياحية مبتكرة والتميز في تنفيذ العمل؛ فنجد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال السياحة متعددة ومُحركة للتغيير، حيث تؤثر في جوانب عديدة بدءًا من الوسيلة التي يتبعها العملاء لحجز رحلاتهم وانتهاءً بتفاصيل تجربتهم في الوجهة التي يقصدونها في مثل هذه الرحلات.

الكفاءة في التشغيل

يعمل الذكاء الاصطناعي على تسيير الأعمال بانسيابية باستخدام أساليب عصرية مستحدثة في التنبؤ بالصيانة اللازمة للأجهزة والمعدات، وفي إدارة الطاقة في المنشآت ذات الصلة، وفي استغلال تخصصات الموظفين الاستغلال الأمثل.

التسعير الديناميكي

التحليلات التنبؤية التي توفرها أدوات الذكاء الاصطناعي تمكن المؤسسات/ الشركات من تشغيل نماذج التسعير الديناميكي التي تمكنهم من ضبط الأسعار بصفة فورية بناءً على الطلب والمواسم وسلوك المستهلك.

خدمة العملاء

تتيح وسائل الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي خدمة العملاء على مدار الساعة، والتعامل مع استفساراتهم وحل مشكلاتهم بمختلف اللغات.

التخصيص

يتألق الذكاء الاصطناعي في تقديم خطط لرحلات السفر مخصصة بحسب رغبات واحتياجات كل شخص على حدة باستخدام آلية تقسيم البيانات الدقيق/ تجزئة البيانات الدقيقة (Microseg-mentation)؛ حيث يحلل السلوك والتفضيلات لتقديم اقتراحات مخصصة لكل شخص.

السلامة والأمن

من خلال رؤية الكمبيوتر والتعرف على الأنماط، يدعم الذكاء الاصطناعي الجوانب الأمنية من خلال مراقبة المناطق المزدحمة وإدارة تدفقات الأشخاص واكتشاف المخاطر المحتملة.

الأنظمة المستدامة

يساهم الذكاء الاصطناعي في السياحة المستدامة من خلال تحليل البيانات الذي يساعد في الحد من تأثير المخاطر البيئية من خلال، على سبيل المثال، تحسين تخطيط المسارات على النحو الذي يحد من انبعاثات الكربون.

التحديات والاعتبارات الأخلاقية

بالرغم من أن الذكاء الاصطناعي يقدم عددًا لا يحصى من الفرص لقطاع السياحة، فإنه يجلب أيضًا سلسلة من التحديات ويطرح عددًا من الاعتبارات الأخلاقية التي يجب التعامل معها بعد دراستها بتمعن.

خصوصية البيانات

تثير البيانات الضخمة التي يتم جمعها لمعالجتها باستخدام الذكاء الاصطناعي مخاوف بشأن حماية البيانات؛ إذ يعد ضمان تدابير الأمن السيبراني وسياسات استخدام البيانات بشفافية أمرًا بالغ الأهمية لحماية المعلومات الحساسة.

التّمييز

تتميز أنظمة الذكاء الاصطناعي بالبعد عن التحيز؛ إذ هي لا تعرف سوى البيانات التي يتم التدريب عليها. ومن ثم، لا تظهر مخاطر استمرار التحيزات القائمة إلا إذا كانت البيانات الأساسية تعكس تحيزات تاريخية، الأمر الذي يؤدي إلى ممارسات تمييزية.

الإحلال الوظيفي

قد تؤدي أتمتة الذكاء الاصطناعي إلى استبعاد الأشخاص من وظائفهم وإحلال الآلة محلهم؛ حيثما يمكن للآلة في كثير من الأحيان أن تؤدي مهام العمل بكفاءة أكبر من البشر؛ الأمر الذي يثير تساؤلات أخلاقية حول مستقبل توظيف الأفراد ومسؤولية المؤسسات والشركات تجاه موظفيهم.

الشفافية

آليات صنع القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي يمكن أن تكون معقدة ومبهمة؛ الأمر الذي يؤدي إلى الافتقار إلى عنصر المساءلة عندما تسوء الأمور، في حين أن ضمان الشفافية ووضع البروتوكولات أمور ضرورية للمؤسسات والشركات.

المخاوف الناشئة عن الاستدامة

على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في إقرار الأنظمة المستدامة، فإن ذلك محاط بالمخاطر البيئية المقترنة باستخدام التكنولوجيا، مثل مخاطر استهلاك الطاقة في مراكز البيانات ودورة حياة المنتجات التكنولوجية.

الملكية الفكرية

ينشأ عن قدرة الذكاء الاصطناعي على صنع محتوى أصلي مسائل قانونية معقدة حول حقوق الطبع والنشر والملكية. لذلك، يجب مراجعة قوانين الملكية الفكرية السارية وتعديلها على النحو الذي يتيح معالجة طبيعة الأعمال المنتجة بالذكاء الاصطناعي.

للتغلب على التحديات المذكورة، من الضروري أن تتحد جهود جميع الأطراف المعنية في قطاع السياحة لوضع المعايير وتحديد الأطر اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي بفعالية، مع إعطاء الأولوية للاعتبارات الأخلاقية. وذلك سيتيح استخدام الذكاء الاصطناعي الذي يدعم العدالة والمساواة في العصر الرقمي.

مستقبل الذكاء الاصطناعي في السياحة

يبشر مستقبل الذكاء الاصطناعي في قطاع السياحة بمزيج غير مسبوق من التخصيص والكفاءة والابتكار؛ فمع استمرار تقدم تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، سيزداد تطور تجارب رحلات السفر التي يخوضها العملاء، حيث سيتسع نطاق تخصيص الرحلات المثيرة (التي تنظم خصيصًا لكل شخص على حدة وفق رغباته واحتياجاته). لقد وضعنا تصور لمنصات مصممة باستخدام الذكاء الاصطناعي وتدعم استخدام أدواته في التنبؤ برحلات السفر المفضلة بدقة مذهلة، واقتراح الوجهات المقصودة. ليس هذا فحسب، بل أيضًا رسم خط سير الرحلة كاملًا على النحو الذي يعكس رغبات المسافر، بل وأحيانًا حتى قبل الإفصاح عنها.

من المقرر أن يحدث الذكاء الاصطناعي في القريب العاجل ثورة في رحلات الخدمات اللوجستية، حيث يتيح استمرار وسلاسة الاتصالات بين وسائل النقل المختلفة، والحد من مرات التأخير، والاستغلال الأمثل لمسارات السفر، والحد من المخاطر البيئية. سيتيح دمج أدوات الذكاء الاصطناعي مع التقنيات الناشئة، مثل تقنيات "إنترنت الأشياء" و"الواقع المعزز"، للمسافرين تجارب سفر ثرية ومليئة بالتفاعل مع الآخرين.

سيصبح الذكاء الاصطناعي أيضًا جزءًا لا يتجزأ من آليات إدارة الأزمات المتبعة في مجال السياحة، حيث يتيح تصميمات تساعد في التنبؤ بآثار الاضطرابات المحتملة المؤدية للتعطل أو التوقف عن العمل والتخفيف من حدتها. نظرًا لأن الاستدامة أصبحت ذات أهمية قصوى آخذة في التزايد، سيكون تحليل البيانات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي دافعًا محركًا لإطلاق مبادرات المشروعات الخضراء في قطاع السياحة، والتي تركز على إدارة الموارد بفعالية أقوى وتشجع التجارب السياحية المسؤولة.

أهم الاستنتاجات

الذكاء الاصطناعي ليس مجرد "ترند" بل هو قوة مزودة بإمكانيات دفع القطاع السياحي نحو التحول الرقمي، وإعادة تشكيل القطاع من خلال تصميم رحلات مخصصة للعملاء، واستغلال بيانات الذكاء الاصطناعي في الصفقات السياحية الاستغلال الأمثل الذي يثبت تأثيرها وقدرتها على إحداث ثورة وانقلاب في عالم السياحة؛ فاستخدام الذكاء الاصطناعي على المستوى الاستراتيجي يؤدي إلى الارتقاء بمستوى تجارب العملاء مع رحلات السفر من خلال إتاحة تجارب تفاعلية فريدة لا تنسى ليس هذا فحسب، بل يعزز أيضًا عنصر الكفاءة التشغيلية، مما يقلل على نحوٍ ملموس من التكاليف التي تتكبدها الشركات والمؤسسات.

من ناحية أخرى، نجد أن دمج أدوات الذكاء الاصطناعي في آليات النشاط السياحي يجلب معه تحديات تشمل المخاوف الأخلاقية مثل خصوصية البيانات والتحيز وإحلال الآلة محل البشر في الوظائف؛ الأمر الذي يقتضي الحرص وتوخي الحذر عند التطوير ويقتضي كذلك وجود إدارة استباقية. إن مستقبل الذكاء الاصطناعي في السياحة يبدو مشرقًا بما يتيحه من أدوات على أعلى مستوىً من التطور التكنولوجي لتوظيفها في إجراء التحليلات التنبؤية وإدارة الأزمات وآليات الاستدامة، مما يعد بمزيد من الابتكار.

يجب على القطاع إعطاء الأولوية للتطوير باستخدام الذكاء الاصطناعي، مع توخي الحذر، بهدف إنشاء نظام بيئي متوازن تكون التكنولوجيا فيه داعمة للعمالة البشرية بدلاً من أن تؤدي إلى إحلال الآلة محل البشر. باختصار، اعتماد الذكاء الاصطناعي في السياحة يمهد الطريق لمستقبل يتسع فيه نطاق الكفاءة والاستدامة والتخصيص الشخصي، لكن مثل هذه الرحلة تتطلب دراسة الاعتبارات الأخلاقية وأخذها بعين الاعتبار، والتفاني في العمل على التغلب على التحديات المقترنة بالذكاء الاصطناعي، وذلك لضمان الاستفادة من أقصى إمكانات الذكاء الاصطناعي لصالح الشركات المؤسسات والمسافرين والمجتمع ككل.

”الذكاء الاصطناعي هو في الواقع منارة لمستقبل السياحة، لكونه يمهد الطريق لدخول قطاع السياحة في الشرق الأوسط عصراً جديداً يجمع بين التقاليد والابتكار“.

نايارا لوبيز جاينر
مسؤولة الاستشارات السياحية في شركة كوليرز في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

يحتل الدور المتوقع للذكاء الاصطناعي في السياحة، خاصة في منطقة الشرق الأوسط، أهمية قصوى لما يحمله الذكاء الاصطناعي من إمكانات مهولة، ولما تعرف به منطقة الشرق الأوسط من تاريخها المهيب وتراثها الثقافي وكرم الضيافة. فالمنطقة على أعتاب ثورة تجمع بين سحر تقاليدها والتطور التكنولوجي الحديث. والتطبيق الاستراتيجي الذي يقدمه الذكاء الاصطناعي يمكن أن يقود إلى عصر جديد من تجارب السفر المصممة خصيصًا بحسب رغبات الأشخاص، مع الحفاظ على جذور المنطقة التاريخية العميقة وشخصيتها وطابعها المميز.

إن دور الذكاء الاصطناعي في إتاحة تجارب سفر مصممة خصيصًا للأشخاص، هو دور مثير ومحفز؛ فمن خلال الاستفادة من التحليلات التنبؤية وإمكانيات معالجة البيانات التي يتيحها الذكاء الاصطناعي، نجد أن إمكانيات تصميم مسارات مخصصة ليس فقط وفق الخيارات التي يفضلها كل فرد على حدة، بل أيضًا على نحوٍ تراعى فيه الجوانب الثقافية والبيئيَّة، إمكانيات واسعة النطاق وتعكس فهمًا عميقًا لما يسعى إليه المسافر اليوم. ففي الشرق الأوسط، حيث لكل ركن قصة، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في نسج مثل هذه القصص داخل رحلة المسافر من أجل إثراء تجربته السياحية وتعميق ارتباطه بالتراث المحلي.

إن الدعوة إلى استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في قطاع السياحة تذهب إلى آفاق أبعد من مجرد الاستخدام؛ إذ هي تؤكد على أن التكنولوجيا ترتقي بمستوى التجربة الإنسانية. ففي منطقة تشتهر بكرم الضيافة، نجد اللمسة الشخصية عنصرًا جوهريًا. لذا، ينبغي أن يعزز الذكاء الاصطناعي ذلك، بدلًا من أن يزيح العنصر البشري ويحل محله. على مستوى الأخلاقيات، يجب علينا أن نقدم الذكاء الاصطناعي بطرق تحمي قصصنا وتدعم الأنظمة الاقتصادية المحلية وتحترم الخصوصية وتقدر وظائف أولئك الذين يجعلون منطقتنا أشبه بقطع الفسيفساء النابضة بالحياة.

الاستدامة هي مجال آخر يمكن للذكاء الاصطناعي أن يغير قواعد اللعبة المتبعة فيه؛ فبالنظر إلى الاعتبارات والتحديات البيئية التي تواجهها منطقة الشرق الأوسط، نجد أن إمكانيات الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة الموارد واستغلالها الاستغلال الأمثل هي تطور جدير بالترحيب، لأنه يبشر بمستقبل لا تكون فيه تجارب السياحة المستدامة طموحة فحسب، بل تندمج اندماجًا منهجيًا منظمًا في نسيج قطاع السياحة.

عندما نتبنى الذكاء الاصطناعي، فالأمر لا يكون مجرد اتجاهًا عالميًا نتبعه، بل إننا نضع الشرق الأوسط بوعي في مكانة تجعله رائدًا في مجال السياحة المبتكرة والمسؤولة. ذلك النهج يبشر بإعادة صياغة تجربة السفر من خلال مزج القديم مع الجديد بانسيابية، مما يضمن استمرار إرثنا الثري مزدهرًا في قلب تجارب وقصص السفر في العصر الحديث.

قـريـبـاً

ترقبوا منشورات كوليرز القادمة. قريبًا، سيتم نشر الجزأين 2 و 3 من سلسلة أبحاث **ثورة الذكاء الاصطناعي في قطاع السياحة.**

في الجزء 2 من السلسلة، سنتعمق في استخدام الذكاء الاصطناعي لصالح الأطراف المعنية في القطاع العام الذي يضم شركات إدارة الوجهات السياحية والهيئات السياحية وغيرها. سنغطي بالتفصيل مواضيع مثل الفوائد والأساليب والمخاطر والمقابلات الحصرية ودراسات الحالة. سيتم تغطية مواضيع مثل تصميم وتخصيص عروض رحلات سفر، والتسويق والترويج لها، وجذب الاستثمار، وما إلى ذلك، بمساعدة الذكاء الاصطناعي.

في الجزء 3 من السلسلة، سنتعمق في استخدام الذكاء الاصطناعي لصالح الأطراف المعنية في القطاع الخاص الذي يضم الفنادق ومشغلي الأنشطة ووكالات السفر ومنظمي الرحلات السياحية ووكالات النقل وغيرها. سنتناول بالتفصيل مواضيع مثل الفوائد والأساليب والمخاطر والمقابلات الحصرية ودراسات الحالة. سيتم تغطية مواضيع مثل تحسين الموارد والتكلفة، واستراتيجية التسعير، والتسويق والترويج بمساعدة الذكاء الاصطناعي.

لمزيـدٍ من المعلومـات

نايارا لوبيز جاينر

مدير مساعد - مسؤولة الاستشارات السياحية
الضيافة والسياحة | منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
Naiara.Giner@Colliers.com
هاتف: 7400 453 4 (0) 971 +
متحرك: 3711 793 54 (0) 971 +

نيكولاس نصرا

مدير مساعد - رئيس الاستشارات الفندقية
الضيافة والسياحة | منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
Nicolas.Nasra@Colliers.com
هاتف: 7400 453 4 (0) 971 +
متحرك: 9797 769 55 (0) 971 +

كوليرز
الإمارات العربية المتحدة
Colliers.com

480
مكتب

66
دولـة

6
قـارات

4.3 مليار
دولار من الإيرادات

2 مليار
قدم مربع تحت الإدارة

أكثر من 19,000
متخصص

نبذة عن كوليرز

كوليرز هي شركة رائدة في مجال الخدمات المهنية المتنوعة وإدارة الاستثمار تعمل في 66 دولة، وتضم متخصصين يبلغ عددهم 19000 متخصص يعملون بشكل تعاوني لتقديم خبراتهم ومشورتهم في مجال العقارات والاستثمار للعملاء. لأكثر من 29 عامًا، حققت قيادتنا ذات الخبرة الكبيرة عائدات استثمار سنوية مركبة تبلغ حوالي 20 ٪ للمساهمين، مع عائدات سنوية تبلغ 4.3 مليار دولار و98 مليار دولار من الأصول الخاضعة للإدارة، تعمل كوليرز على تعظيم إمكانات العقارات والأصول العقارية لتسريع نجاح عملائنا ومستثمرينا وموظفينا.

إخلاء المسؤولية

تم إعداد هذا المستند/البريد الإلكتروني من قبل كوليرز لأغراض الإعلان والمعلومات العامة فقط. لا تقدم كوليرز أي ضمانات أو إقرارات أو تعهدات من أي نوع، صريحة أو ضمنية، فيما يتعلق بالمعلومات بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ضمانات المحتوى والدقة والموثوقية. يجب على أي طرف معني إجراء استفساراته الخاصة فيما يتعلق بدقة المعلومات. تستبعد كوليرز بشكل قاطع جميع الشروط والأحكام والضمانات المستنبطة أو الضمنية الناشئة عن هذه الوثيقة وتستبعد جميع المسؤوليات عن الخسائر والأضرار الناشئة عنها. هذا المنشور هو ملكية فكرية لشركة كوليرز و /أو مرخصها (مرخصيها). © 2024. جميع الحقوق محفوظة. لا تهدف هذه الرسالة إلى التسبب أو الحث على خرق اتفاقية الإدراج الحالية.