



## The impact of employing artificial intelligence applications in front office management to achieve organizational excellence at Iraqi Airways: A survey study in a sample of Iraqi Airways offices

First Researcher

**Ayman Ahmed Saleh**

Mustansiriyah University - College of Tourism Sciences

[ayman1994@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:ayman1994@uomustansiriyah.edu.iq)

Second Researcher

Assistant Professor **Dr. Mohammed Hamid Abdul Majeed**

Mustansiriyah University - College of Tourism Sciences

[mohammed.hameed@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:mohammed.hameed@uomustansiriyah.edu.iq)

07723676225

### Abstract

The researcher aims, through this study, to clarify the relationship between front office management and its impact on achieving organizational excellence through the mediation of artificial intelligence applications, and to identify the extent to which the dimensions of organizational excellence are implemented by the studied sample. The researcher began with a main problem that included several questions centered around the nature of the influential relationships between the studied variables. This was achieved by analyzing the opinions of the employees working in the front offices of Iraqi Airways, using (123) questionnaires distributed to front office management employees. The study aimed to determine the relationship and influence between front office management as an independent variable and artificial intelligence as a mediating variable, and their impact on organizational excellence as a dependent variable. The first variable included four dimensions (inquiries, reception, reservations, and cashier). The second variable included four dimensions (expert systems, neural networks, algorithms, and machine learning). The third variable included four dimensions (information technology, innovation, service quality, and motivation). These dimensions interacted with each other. In order to achieve the aforementioned study objective and answer the questions The research questions and hypothesis testing involved formulating several main and sub-hypotheses. The descriptive-analytical approach was adopted as the scientific methodology in this study to analyze the responses of the surveyed population. This was achieved through the use of a range of statistical measures and methods, including percentages, weighted arithmetic mean, standard deviation, relative importance, Z-test, F-test, coefficient of determination ( $R^2$ ), Spearman's rank correlation coefficient, simple and multiple linear regression analysis, and confirmatory and exploratory factor analysis. The researcher concluded that the indirect influence of front office management on organizational excellence through artificial intelligence is significant. Specifically, AI acts as a partial mediator between front office management and organizational

excellence, thus supporting the fourth main hypothesis: (The influence of front office management on organizational excellence increases with AI mediation).

**Keywords:** Front office management, artificial intelligence, organizational excellence

أثر توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المكاتب الامامية لتحقيق التميز التنظيمي في شركة الخطوط الجوية العراقية  
دراسة استطلاعية في عينة من مكاتب الخطوط الجوية العراقية

الباحث الثاني

أيمن احمد صالح

جامعة المستنصرية – كلية العلوم السياحية

الباحث الأول

أ.م.د محمد حميد عبد المجيد

جامعة المستنصرية – كلية العلوم السياحية

### المستخلص

يهدف الباحث من خلال الدراسة الى توضيح العلاقة بين ادارة المكاتب الامامية ومدى تأثيرها في تحقيق التميز التنظيمي بتوسيط تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، والتعرف على مدى تنفيذ ابعاد التميز التنظيمي من قبل العينة المبحوثة ، إذ انطلق الباحث بمشكلة رئيسة شملت عدة تساؤلات تتمحور حول طبيعة العلاقات التأثيرية بين المتغيرات المبحوثة عن طريق تحليل آراء الملاكات الوظيفية العاملة في المكاتب الامامية لشركة الخطوط الجوية العراقية ، وبواقع (123) استبانة موزعة على موظفي ادارة المكاتب الامامية ، وجاءت الدراسة لتحديد العلاقة والتأثير بين ادارة المكاتب الامامية كمتغير مستقل والذكاء الاصطناعي بوصفه متغيراً وسيطاً وأثرهما في التميز التنظيمي بوصفه متغيراً تابعاً، فقد تضمن المتغير الأول اربعة ابعاد ( الاستعلامات ، الاستقبال ، الحجز ، الصراف ) ، أما المتغير الثاني فقد تضمن اربعة ابعاد (النظم الخبيرة ، الشبكات العصبية ، الخوارزميات ، التعلم الآلي ) ، كما تضمن المتغير الثالث اربعة ابعاد (تكنولوجيا المعلومات، الابداع، جودة الخدمات، التحفيز) ، إذ تفاعلت هذه الأبعاد مع بعضها ، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة المذكور أعلاه والإجابة على التساؤلات واختبار صحة الفرضيات فقد وضعت عدة فرضيات رئيسة وفرعية ، كما تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية علمية في الدراسة الحالية من أجل تحليل استجابة المجتمع المبحوث، عن طريق استعمال مجموعة من المقاييس والأساليب الإحصائية والمتمثلة بـ (النسبة المئوية، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، المختبر Z، المختبر F، معامل التحديد R<sup>2</sup>، معامل ارتباط الرتب لسبيرمان، تحليل الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد ، التحليل العامل التوكيدي والاستكشافي) ، وقد توصل الباحث عن طريق الدراسة الحالية الى اهم النتائج العلمية ان معنوية التأثير غير المباشر لإدارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي من خلال الذكاء الاصطناعي ، اذ يمثل دور وساطة الذكاء الاصطناعي وساطة جزئية بين ادارة المكاتب الامامية والتميز التنظيمي ، مما يسمح بقبول الفرضية الرئيسية الرابعة (يتزايد تأثير ادارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي بتوسيط الاصطناعي) .

**الكلمات المفتاحية :** ادارة المكاتب الامامية ، الذكاء الاصطناعي ، التميز التنظيمي .

شهد العالم مؤخراً حزمة من التغيرات السريعة والمتتالية والتي شملت مختلف المجالات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والتكنولوجية، وأن أهم ما نتج عن هذه العوامل اشتداد حدة المنافسة ليس فقط على المستوى المحلي بل حتى على المستوى العالمي، مما أدى إلى ظهور مشكلات كبيرة واجهتها الشركات والمنظمات المعاصرة، ومنها شركات الطيران والمتمثلة في تعقد واضطراب إمكانية البقاء والاستمرار في ظل هذه الظروف، الأمر الذي فرض على تلك الشركات أن تنتهج سياسات جديدة، وبدورها شهدت شركات الخطوط الجوية ومنها العراقية تحولات تقنية كبيرة خاصة عند استخدام الذكاء الاصطناعي (AI) في إدارة وخدمة الزبائن، لا سيما عبر المكاتب الأمامية (Front Offices) والتي تمثل نقطة الاتصال الأولى مع المسافرين، وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة في هذه التقنيات، إلا أنه لا يزال هناك فجوة معرفية حول مدى قدرة الموارد البشرية في إدارة المكاتب الأمامية على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وكيفية تيسير هذه التطبيقات لتحقيق التميز التنظيمي في شركات الطيران، إذ تتجسد معالم المشكلة من خلال الضبابية الموجودة حول العلاقة بين إدارة المكاتب الامامية والذكاء الاصطناعي والتميز التنظيمي في اطار استطلاعي للتحقق واختبار مدى انعكاس ادارة المكاتب الامامية على تطوير التميز التنظيمي، اذا ما تم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من قبل الملاكات الوظيفية في شركة الخطوط الجوية العراقية، اذ لا يخفى على الجميع اهمية الخدمات المقدمة في الشركة، بالإضافة الى وجود حالة من الاريك والاضطراب لدى الزبون، لاختيار الشركة عند الحاجة الى السفر، فالبعض يعتمد باختياره للشركة على سؤال الالتزام بدقة المواعيد المحددة للرحلات وسرعة وسلاسة نظام الحجزات او اللجوء الى اسماء وسمة وشهرة شركات الطيران وان شركة الخطوط الجوية العراقية من هذه الاسماء، اذ تعد بمثابة علامة ذاتية مميزة أشبه بالعلامة التجارية للشركات، لكن يبقى الموضوع قيد التحقق، وفي ضوء ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة من خلال ما وجده الباحث في عدم وجود فهم حقيقي لكيفية نجاح اداء إدارة المكاتب الأمامية، من خلال استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي للوصول الى التميز التنظيمي لتلك الشركات، وينبثق من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما المرتكزات الفلسفية والأساسية المفاهيمية لموضوعات (إدارة المكاتب الامامية والذكاء الاصطناعي والتميز التنظيمي) ومتغيراتها؟
2. هل ان وجود تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مكاتب الخطوط الجوية ستسهم في تطوير التميز التنظيمي؟
3. هل أن كل من إدارة المكاتب الامامية والذكاء الاصطناعي مجتمعة سوياً ستؤدي إلى تحقيق التميز التنظيمي؟
4. ما مستوى علاقات (الإرتباط والتأثير) بين متغيرات الدراسة؟

### ثانياً: أهمية الدراسة

تحدد أهمية الدراسة في مستويين هما :

#### 1. الأهمية العلمية (النظرية) :

تفتح الدراسة مجالاً بحثياً جديداً يربط بين الوظائف التشغيلية (المكاتب الأمامية) والذكاء الاصطناعي ضمن إطار التميز التنظيمي، كما تتجسد ببعدها الفكري الفلسفي، إذ تمثل محاولة إسهام معرفي لتعزيز المكتبة الاكاديمية العراقية، ويتم عن طريقها توضيح هيكلية التراكم المعرفي من أجل بيان طبيعة العلاقة بين المتغيرات المدروسة، إذ سيتم تقديم عرض لبعض الإسهامات المعرفية ووجهات النظر والآراء التي تتدرج تحت أكثر من مجال في الفكر الاداري (ادارة المكاتب الامامية، الذكاء الاصطناعي، التميز التنظيمي)، كما وسيتم مراجعتها من أجل معرفة العلاقة بين المتغيرات المبحوثة ضمن قطاع شركات الخطوط الجوية والمنظمات السياحية من أجل فهم وإدراك لماهية هذه المتغيرات والآراء النظرية التي وضعت بسببها، وهذا ما يدل على أهمية هذه الدراسة، كما تتمثل أهمية

الدراسة في مقدمة حديثة ضمن إطار البحث الأكاديمي السياحي، ولاسيما من خلال الربط المباشر بين متغيرات الدراسة الحالية في النظرية والتطبيق .

## 2. الأهمية العملية:

- أ- تساهم نتائجها في تحسين ممارسات إدارة عمليات المكاتب الامامية في شركات الخطوط الجوية .
- ب- تساعد إدارات الخطوط الجوية في اتخاذ قرارات استراتيجية تقنية تؤدي إلى تحقيق تميز تنظيمي مستدام .
- ت- تهتم هذه الدراسة بثلاثة متغيرات وهي (ادارة المكاتب الامامية والذكاء الاصطناعي والتميز التنظيمي )، وهي انسيابية جيدة من حيث دلائلها .
- ث- الاستفادة التامة من المؤثرات التطبيقية من اجل إضافة قيمة جديدة لشركة الخطوط الجوية العراقية بشكل علمي سليم بعيد عن العشوائية .
- ج- يمثل قطاع الخطوط الجوية التي تعالجه الدراسة قطاع اقتصادي مهم وعلى كافة المستويات سواء كانت المحلية او العالمية والذي يشكل المورد الاقتصادي لكثير من دول العالم .
- ح- العمل على جذب انتباه المسؤولين في شركة الخطوط الجوية العراقية لأهمية عمل ادارة المكاتب الامامية وتقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز التميز التنظيمي.

## ثالثاً: أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

1. المساهمة في رفع مستوى قدرة شركة الخطوط الجوية العراقية عن طريق وضع خطوات متكاملة بين ادارة المكاتب الامامية وبين الذكاء الاصطناعي من أجل المساهمة في الوصول الى التميز التنظيمي .
2. توجيه الانظار نحو تبني فكرة تحقيق التميز التنظيمي في شركة الخطوط الجوية العراقية في الوقت الحاضر لجميع الكوادر الوظيفية العاملة في ادارة المكاتب الامامية .
3. تصميم مخطط فرضي يخص الدراسة واختباره في ضوء متغيرات الدراسة الفرعية والرئيسية.
4. قياس العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة في العينة المبحوثة لبيان واقعيته ومدى تأثيرها عليهم، فضلاً عن تحليل وتفسير النتائج حول طبيعة علاقات الارتباط بين المتغيرات المبحوثة وذلك بالاعتماد على الاجابات الواردة من العينة المبحوثة .
5. صياغة بعض التوصيات لعينة الدراسة ووضع آليات لتنفيذها بمجال ادارة المكاتب الامامية والذكاء الاصطناعي والتميز التنظيمي، إذ يمكن أن تستفيد منها شركة الخطوط الجوية العراقية بصورة خاصة والمنظمات العاملة ضمن قطاع السفر والسياحة بصورة عامة .
6. تحليل دور إدارة المكاتب الامامية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية.

## رابعاً: فرضيات الدراسة



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

**الفرضية الرئيسية الأولى :** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة (الاستعلامات ،الاستقبال ،الحجز ،الصراف) في التميز التنظيمي وأبعاده (تكنولوجيا المعلومات، الإبداع، جودة الخدمات، التحفيز) وللتحقق من صحتها، تم تنفيذ أنموذج الإنحدار الخطي المتعدد وبحسب الفرضيات الفرعية الآتية:

1. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في تكنولوجيا المعلومات تأثيراً معنوياً.
2. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في الإبداع تأثيراً معنوياً.
3. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في جودة الخدمات تأثيراً معنوياً.
4. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في التحفيز تأثيراً معنوياً.

**الفرضية الرئيسية الثانية :** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة (الاستعلامات ،الاستقبال ،الحجز ،الصراف) في الذكاء الاصطناعي وأبعاده: (النظم الخبيرة ، الشبكات العصبية ، الخوارزميات ، التعلم الآلي) وللتحقق من صحة الفرضية من عدمها، تم تنفيذ أنموذج الإنحدار الخطي المتعدد وبحسب الفرضيات الفرعية الآتية:

1. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في النظم الخبيرة تأثيراً معنوياً.
2. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في الشبكات العصبية تأثيراً معنوياً.
3. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في الخوارزميات تأثيراً معنوياً.
4. تؤثر وظائف ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في التعلم الآلي تأثيراً معنوياً.

**الفرضية الرئيسية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة ، الشبكات العصبية ، الخوارزميات ، التعلم الآلي) في التميز التنظيمي وأبعاده (تكنولوجيا المعلومات، الإبداع، جودة الخدمات، التحفيز) وللتحقق من صحة الفرضية من عدمها، تم تنفيذ أنموذج الإنحدار الخطي المتعدد وبحسب الفرضيات الفرعية الآتية:

1. تؤثر أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة في تكنولوجيا المعلومات تأثيراً معنوياً.
2. تؤثر أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة في الإبداع تأثيراً معنوياً.
3. تؤثر أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة في جودة الخدمات تأثيراً معنوياً.
4. تؤثر أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة في التحفيز تأثيراً معنوياً .

**الفرضية الرئيسية الرابعة :** يتزايد تأثير ادارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي بتوسيط الذكاء الاصطناعي .



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

## خاتمة: مجتمع وعينة الدراسة

يتم تحديد مجتمع الدراسة قبل اختيار العينة ، إذ لا بد من تمتع أفرادها بنفس الخصائص والمواصفات التي تعطي تصورات واضحة وصادقة عن أهداف الدراسة ، إذ يشمل كافة الأفراد الذين يمكن أن يشكلوا التساؤلات التي تتضمنها مشكلة الدراسة بطريقة أكثر تمثيلاً وبناءً على ما هو مطلوب من نموذج الدراسة الفرضي وبإتجاه تحقيق أهدافه، لذا وقع الاختيار على ادارة المكاتب الامامية المتمثلة بشركة الخطوط الجوية العراقية مجالاً للدراسة، وقد تمثل المجتمع الكلي بالملاكات الوظيفية العاملة في ادارة المكاتب الامامية والبالغ عددهم (255) فرداً، إذ تم اختيار عينة عشوائية بسيطة منهم، وقد قام الباحث بتوزيع (123) بنسبة (48%) من حجم المجتمع الكلي .

## سادساً: منهج الدراسة

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كونه يتناسب مع توجهات الدراسة الحالية المستندة إلى استطلاع آراء مجتمع الدراسة، فهو يمتاز بنظرة شمولية ، ويستخدم الوصف والتحليل الدقيق ، فضلاً عن إنه يستعمل الوصف في جمع البيانات والمعلومات التي تحتاجها الدراسة والتحليل لغرض تحديد النتائج وتشخيص أهم المؤشرات، لذا فهو يعمل على وصف الظاهرة ووصف طبيعتها، بالإضافة الى نوعية العلاقة الرابطة بين المتغيرات والعوامل المؤثرة فيها، عن طريق رصد الظواهر بصورة كمية ومتابعتها ، للتعرف على حقيقتها .

## ( البحث الثاني... الاطار النظري لإدارة المكاتب الامامية )

### **أولاً... مفهوم ادارة المكاتب الامامية Front Office Management Concept :**

إن المكاتب وجدت لتلعب دوراً مهماً في الحصول على البيانات والمعلومات، وتطورت أنواع وأشكال المكاتب حتى وصل الشكل الى ما هو عليه الآن، إذ إن الاعمال المكتبية التي تزاولها المكاتب يتمثل الغرض منها تزويد إدارات الشركة او المنظمة بالمعلومات والبيانات التي تحتاجها في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة، لذا سيتم من خلال هذا المحو تناول مفهوم المكتب ، ومن ثم تسليط الضوء على مفهوم المكاتب الامامية وفقاً لآراء عدد من الكتاب والباحثين، وصولاً الى التعرف على مفهوم ادارة المكاتب الامامية وكالاتي :

لقد اختلفت كثيراً طبيعة العمل في المكاتب خلال القرن الحالي عن تلك التي كانت في القرن العشرين، فقد اصبح للتقنيات والتكنولوجيا الحديثة فضلاً كبيراً في تسهيل أعمال تلك المكاتب ( الكوراني، 2005:9)، لذا فقد تعددت التعريفات حول مفهوم المكتب "Office" ويعود السبب الى اختلاف وجهات النظر لذلك المصطلح، فقد عُرف المكتب على انه المكان الذي يتم فيه انجاز الاعمال المكتبية، كما يُعد مركزاً للبيانات والمعلومات التي يتم فيه تسجيل وحفظ الوثائق الخاصة في الشركة السياحية، والاتصال داخل الشركة السياحية وخارجها، ويعتبر مركز هام لتقديم خدمة البيانات والمعلومات الى كافة إدارات واقسام وشعب الشركات وذلك لغرض التخطيط الجيد والسليم وسرعة اتخاذ القرارات (البرادعي، 2011:44)، وعُرف كذلك بأنه مركز معلومات وتنسيق و خدمة و ذاكرة الشركة ، ومركز للرقابة في الشركة (Narayana، 2013:6) .

لذا فالمكتب الامامي يُعد العصب الرئيس للشركة، إذ يمثل المكان الذي يتواجد فيه عدد من الافراد لتنفيذ الانشطة الادارية المختلفة، فضلاً عن النشاطات الذهنية المتعلقة بالتخطيط، والتنظيم، والتوجه والاشراف، والاتصال، والرقابة على نشاطات الشركة السياحية ، ومن هنا تبرز تعريفات عديدة وفقاً لآراء عدد من الكتاب والباحثين لمفهوم المكاتب الامامية " Front Office " فيُعرف المكتب الامامي بأنه ذلك القسم



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

الذي يُعد من أهم الأقسام في الشركة او المنظمة السياحية والمركز العصبي لها, كونه نقطة اتصال الزبون بشكل مباشر مع الموظفين في المكتب , إذ يقوم الافراد العاملين فيه بالترحيب بالزبائن , يحملون أمتعتهم و يساعدونهم في اجراءات التسجيل الخاصة بهم , ويرى بعض الباحثين إن اغلب الشركات السياحية تصرف أموال كثيرة على تنظيم اجراءات هذا القسم و الاهتمام بالبيئة المادية للمكتب و بتدريب العاملين فيه على فن التعامل و الاتيكت مع الزبائن ( Bardi,1990:183 ), لذا فالمكتب الامامي يمثل القلب النابض للشركة لما يلعبه من دور مهم في الاتصال مع زبائن الشركة .

كما إن المكتب الامامي هو أول جهة تتواصل مع الزبائن , وتحصل على المعلومات, وهو من أهم الأجزاء التي يجب تواجدها في أي شركة , يقع عادةً في الواجهة الأمامية للشركة ليسهل على الزبائن رؤيته وطرح أسئلتهم , ولا يقتصر على إدارة عمليات تسجيل الوصول والمغادرة فحسب, بل يعمل أيضًا كمركز معلومات ويدير احتياجات الزبائن المختلفة , مثل استلام البريد و دفع الفواتير ومعالجة الشكاوى , كما يلعب دورًا حاسمًا في التفاعل المباشر مع الزبائن , لذلك يجب أن يتمتع بمهارات خدمة ممتازة لخلق صورة إيجابية للشركة والحفاظ على رضا الزبائن ( Putra et al , 2023:92) .

إما عن إدارة المكاتب الامامية فقد شهدت مفاهيم وأساليب جديدة مثل نظم المعلومات والاتصالات والأساليب الكمية في ترشيد القرارات, وأصبح هناك وجود لمصطلحات مكتبية جديدة ومتنوعة مثل المكتب الحديث, والمكتب المؤتمت, وأتمتة المكاتب.. وغيرها, إذ تسعى إدارة المكاتب الامامية إلى المساهمة في تنمية الكفاية الإنتاجية في الشركة او المنظمة السياحية التي تنتمي إليها, لذا فإنه وجدت تعاريف مختلفة وفقاً لآراء عدد من الكتاب والباحثين لمفهوم ادارة المكاتب الامامية " Front Office Management " .

وقد ظل القلم والقرطاس وهما الاداتان الاساسيتان في تعامل وعمل ادارة المكاتب , فقد ظل كما هو لقرون طويلة, حيث تسجل وتحفظ المستندات, والمراسلات تتم بالبريد الاعتيادي معتمد على الكفاءة الذاتية والخبرة الشخصية حتى اطلت الآلة الكاتبة في منتصف القرن التاسع عشر, وانتشرت مع بداية القرن العشرين, إذ ظهرت الحاسبة الالكترونية وما صاحبها من تطور هائل في الاتصالات والتكنولوجيا الالكترونية مما ادى الى تغيير المفاهيم المتعلقة بإدارة المكاتب ودورها في صناعة القرار (المنهج المطور , 2006:211) .

كما شهدت إدارة المكاتب الامامية ظهور مفاهيم جديدة مثل نظم المعلومات والاتصالات واساليب عديدة في القرارات , إذ اصبحت المكاتب مصدراً هاماً من مصادر إنجاز الاعمال والتوظيف, وتنفيذ المهام والخطط , وعليه تم تطوير التكنولوجيا الحديثة , وذلك لغرض الاستفادة منها في تحسين اداء العمل وزيادة سرعة الانجاز بكفاءة عالية وبكلفة وجهد اقل (عليان وجرار, 2016:7), لذا فإن إدارة المكاتب الامامية هي تلك الادارة التي تهدف إلى المساهمة في تنمية الكفاية الإنتاجية للمنظمة او الشركة التي تنتمي إليها , ولكي تستطيع القيام بمساهمتها هذه فلا بد أن يتوفر لها عناصر معينة منها: سياسات ونظم عمل سليمة يتم وضعها بعد بحث دقيق ودراسة وافية, وأجهزة وأدوات ومعدات مكتبية حديثة ومناسبة تساعد الموظفين في المكتب الامامي على القيام بواجباتهم بسرعة ودقة واقتصاد, ومكان ملائم للعمل بمحيط عمل مناسب ( الشاويش , 2010:117) .

في حين أشار إليها ( شمطو , 2016:12) بأنها تلك الإدارة التي تؤدي دوراً كبيراً في تطوير وتنمية النشاط السياحي للشركات والمنظمات السياحية, فضلاً عن تطور المنتج الخدمي وإمكانياته وقدراته الخدمية التي من شأنها تلبية حاجات ورغبات الزبائن, ونتيجة لما سبق فإن ادارة



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

المكاتب الامامية هي تلك الادارة التي تلعب دوراً بارزاً في تنمية النشاط السياحي للشركات والمنظمات السياحية, كما تسهم في تطوير الخدمات التي تقدمها تلك الشركات الى الزبائن , لذا تمثل إدارة المكاتب الامامية المجال الذي يتعامل بشكل أساسي مع جميع الأعمال الإدارية في الشركة السياحية, وهذا يشمل إدارة السجلات وإدخال البيانات والأعمال الإدارية الأخرى, إذ يشار إليها أحياناً باسم إدارة المكاتب والتكنولوجيا . (Chukwukelu & Ile, 2019:54)

ونتيجة لما تقدم فبالإمكان الإشارة الى تعريف إدارة المكاتب الامامية بأنها " تلك الإدارة المسؤولة عن كافة الانشطة والفعاليات والاعمال التي يتضمنها المكتب الامامي للشركة او المنظمة السياحية بما فيها الاعمال الادارية والتنظيمية والفنية, فمن جهة يجب ان تكون على تفاعل و تواصل دائم مع الزبائن بدءاً من دخولهم للشركة وتقديم مختلف الخدمات لهم بكفاءة وفاعلية, فضلاً عن توفير المعلومات لهم والاجابة على اسئلتهم, ولغاية مغادرتهم الشركة وضمان تحقيق رضاهم التام لغرض الاحتفاظ بهم مستقبلاً, ومن جهة اخرى فأن هذه الادارة يجب ان تكون على مستوى عالٍ من الانسجام والتوافق التام مع باقي أقسام الشركة او المنظمة ."

## ثانياً... وظائف ادارة المكاتب الامامية Front Office Management Jobs :

تُشرف المكاتب الأمامية على أداء مجموعة من الوظائف والتي تسهم من خلالها في توفير الراحة للزبون منذ دخوله الشركة او المنظمة السياحية لحجز غرفته وحتى مغادرته, وذلك بعد تسديد مستحقات إقامته, وهذه الوظائف تتم على مستوى جميع الشركات او المنظمات بغض النظر عن مستوى الخدمات التي تقدمها, بدءاً من تحية الزبائن والترحيب بهم بإسم إدارة الشركة او المنظمة , ومن ثم استلام الحجوزات وتسجيل الزبائن وتقديم الخدمات المختلفة لهم , فضلاً عن إعطاء المعلومات فيما يخص الشركة او المنظمة أو مظاهر النشاطات الأخرى التي تهتم بها , وكذلك تعمل على استلام ومتابعة شكاوي الزبائن ومحاولة التحقيق فيها واتخاذ إجراءات لتصحيح الأوضاع عند الحاجة لذلك ( ملوخية , 2007: 121), وبناءً على ما تقدم وبالنظر لندرة المصادر التي تتحدث عن وظائف ادارة المكاتب الامامية , الا انه لا بد من تقديم عرض متكامل عن هذه الوظائف وكما يأتي :

1- وظيفة الاستعلامات : يعتبر مكتب الاستعلامات المسؤول عن تقديم المعلومات إلى الزبائن والإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم فيما يتعلق بالتسهيلات المتاحة للشركة وبيئتها المحيطة, لذا فهو القسم المسؤول بصفة عامة عن تأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بخدمة الزبون من وقت وصوله للشركة وأحياناً قبل ذلك إلى وقت مغادرته لها, وقد تمتد إلى ما بعد ذلك, فهو بلا شك من الأقسام الحيوية العامة بالنسبة للشركة, إذ يعمل على تزويد الزبائن بالمعلومات اللازمة عن الخدمات المتعددة للشركة والأسعار فيها, كما يقوم هذا القسم بتقديم كل الخدمات الممكنة ماعدا التسجيل والمغادرة والإجراءات المالية, وتزداد أهمية هذا المكتب تبعاً لدرجة وحجم ونوعية الخدمات التي يقدمها ( السيد علي , 1998: 185), وتتمثل المهام الأساسية لهذا القسم في الإشراف على توزيع البريد وتوزيع واستلام الرسائل, كما يتم تقديم المعلومات إلى الزبائن عن خدمات الشركة المختلفة, ويتم في هذا القسم استلام ومتابعة شكاوي الزبائن وإيجاد الحلول لها, كما يتم الإشراف على صناديق الأمانات الخاصة بزبائن الشركة, فضلاً عن كونه المسؤول عن لوحة المناداة للزبائن في حالة تواجدهم داخل مبنى الشركة او صالة الانتظار, كما يعد مكتب الاستعلامات بمثابة مركز معلومات الشركة لما يتضمنه من معلومات عن أقسام الشركة وعن الزبائن ( توفيق , 2006: 126) .



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

2- وظيفة الاستقبال: تتمثل المهام الأساسية لهذا القسم من خلال استقباله كل الزبائن ومحاولة تلبية طلباتهم طوال مدة بقائهم في الشركة، إذ يعطي عناية خاصة للزبائن المنتظمين والشخصيات المهمة، كما انه يدخل كل المعلومات الخاصة بالأسعار والخدمات المتوفرة بالشركة لضمان رضاهم، فضلاً على انه يقوم بتجهيز الفواتير وملفات التعريف بالإضافة إلى إعلام رئيس قسم الاستقبال بكل قديم للشخصيات المهمة، كما انه يتابع بصفة دقيقة سجل التعليمات وينفذها في الوقت المناسب مثل تغيير التوقيتات لبعض مواعيد الحجوزات ( توفيق، 2006: 125)، ويعتبر قسم الاستقبال المرآة العاكسة للشركة او المنظمة، ونظراً لأهميته وحيويته فإن أغلب الشركات والمنظمات السياحية الكبيرة عملت على إدخال الحاسبات الالكترونية إلى هذا المكتب لتسهيل عملية تسجيل الزبائن، كما يُعد قسم الاستقبال المركز العصبي للمكاتب الأمامية، حيث أن معظم عمليات المكاتب الأمامية تتم من خلال قسم الاستقبال، فهو أول نقطة اتصال مع الزبون عند وصوله إلى الشركة، حيث يتم الاستقبال الجيد للزبون وإنهاء الإجراءات المطلوبة وأخذ طلباته وتنفيذها، وهنا يأتي دور الاستقبال في إعطاء انطباع جيد لدى الزبون عن الشركة، كما يقوم قسم الاستقبال بتزويد الأقسام الأخرى للشركة بالمعلومات المهمة عن الزبائن وأعدادهم ورجباتهم (حافظ، 2010: 56).

3- وظيفة الحجز: يعتبر قسم الحجز من الأقسام التابعة للمكاتب الأمامية، والذي تقع عليه مسؤولية كبيرة في نجاح مسيرة أي شركة لأنه يشكل الحلقة الأولى ضمن حلقات الاتصال مع الزبائن، فالكثير منهم يأتون بحجز مسبق أو من غير حجز مسبق، ويعتبر القسم المسؤول عن أخذ هذا الحجز وتنظيمه، وتمهيدا لتقديم الخدمات للزبائن القادمين فهو يساهم في تكوين الانطباع الأول وتقديم المساعدة لقسم الاستقبال بالإضافة إلى ذلك يتعاون مع أقسام المكاتب الأمامية وأقسام الشركة الأخرى من أجل سلاسة إجراءات خدمة الزبائن، وتتمثل المهام الأساسية لهذا القسم بما يأتي: ( توفيق، 2006: 123-126)

- 1) إجراء كافة أنواع الحجوزات في الشركة .
- 2) تقديم الخصومات المعنية للشركات أو الدوائر الرسمية أو بعض الأفراد .
- 3) يعمل على إجراء الاتصالات والتنسيق مع الشركات الأخرى في حالة الحجز الزائد .
- 4) الرقابة الكاملة على كافة أنواع الحجوزات المعمولة مسبقاً بأقل أخطاء ممكنة .
- 5) التنسيق والتنظيم مع باقي اقسام الشركة .

هذا وتشمل معلوماتية المكاتب الامامية نظام الحجز لخدمات الشركة والمهام المتعلقة بالزبائن، وتسجيل نفقات الخدمات وتحصيلها، وإعداد تقارير الإيرادات المحققة، كما تُعد أنظمة الحجز مجالاً مثيراً للاهتمام بشكل خاص في معلوماتية عمليات الشركة، لأن هدف كل شركة هو بيع اكثر عدد ممكن من التذاكر، أي تحقيق أعلى سعر ممكن للتذكرة وأعلى إيرادات إجمالية، ومن السمات المهمة الأخرى لأنظمة الحجز أنها تربط الشركة بالبيئة الخارجية، أي المستهلكين (الزبائن) من خلال الأنظمة الخارجية، ونظراً لهاتين الخاصيتين، تحظى أنظمة الحجز باهتمام كبير، وهنا يكون التقدم التكنولوجي في أوجهه، لذا تبحث الشركات باستمرار عن طرق مبتكرة جديدة لربط المشاركين في أسواق السياحة (Danijel, 2015: 296).

4- وظيفة صراف المكاتب الأمامية: تتمثل المهام الأساسية لهذا القسم في ترحيل قوائم الزبائن بشكل مستمر وتدقيقها لتكون جاهزة للتسديد في اللحظة التي يطلبها الزبون، كما انه يتم تمييز خدمات حجوزات التذاكر وتحديد أسعارها، فضلاً عن معرفة الرصيد الإجمالي لحركة إيرادات



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

الزبائن في جميع الاوقات, بالإضافة الى توفير إمكانية مراقبة مختلف الحركات المالية للزبائن بسهولة لمنع التلاعب في الحسابات ( السيد علي, 1998:37), هذا ويتناسب عمل قسم صراف المكاتب الامامية طرديا مع زيادة المبيعات في الشركة, فهو يركز على تدوين وتحصيل إيرادات الحجز والخدمات التكميلية الأخرى في الشركة, كما تعتبر وظيفة صراف المكاتب الأمامية إحدى وظائف المكاتب الأمامية والتي تتلازم مع خدمة الزبون منذ وصوله الشركة وحتى مغادرته, وتعتبر من الوظائف المهمة والحساسة والتي تتطلب التدقيق والاختيار الجيد لشاغل هذه الوظيفة, والذي يجب أن تتوفر به مجموعة من الصفات, وكذلك القدرة على أداء المهام والواجبات المحددة لهذه الوظيفة, إذ يتم استلام وتسجيل مقدم الدفع عند تأكيد الحجز وتسجيله باسم الزبون على رقم الحجز الذي أعطي له ( علوان, 2009: 9).

( البحث الثالث ... (المرتكزات) الفكرية الذكاء الاصطناعي )

## أولاً... مفهوم الذكاء الاصطناعي : The Concept Of Artificial Intelligence

شهدت أهداف البحث في مجال الذكاء الاصطناعي تغيراتٍ على مر السنين, فبعد اختراع الحاسوب في أربعينيات القرن الماضي, سرعان ما أدرك الناس أن قدراته لا تقتصر على الحسابات العددية, وأنه يمكن استخدامه لتنفيذ العديد من المهام الفكرية التي تُعتبر عادةً باعتبارها تتطلب نكاهً بشرياً, لذا أُطلق على أجهزة الكمبيوتر اسم "الأدمغة الإلكترونية العملاقة", واقترح العديد من الباحثين ذوي الرؤية الثاقبة نظريات تُؤكد على السمات المشتركة بين الآلات والعقول, ومنهم ماكولوتش وبيتس (1943), ووينر (1948), وشانون وويفر (1949), وتورينج (1950), وفون نيومان (1958).

على الرغم من أن الباحثين المذكورين أعلاه يُمكن اعتبارهم رواداً في أبحاث الذكاء الاصطناعي, وقد أثرت أعمالهم على أجيال من الباحثين, إلا أن مجال البحث المعروف باسم الذكاء الاصطناعي اليوم أسسه بشكل رئيسي ( مكارثي, ومينسكي, ونيويل, وسامون ), وهذا ليس لمجرد مشاركتهم في اجتماع دارتموث (مكارثي وآخرون, 1955), إذ صيغت عبارة "الذكاء الاصطناعي", بل لأنهم أسسوا ثلاثة مراكز بحثية رائدة, وقد شكلت أفكارهم إلى حد كبير مسار الذكاء الاصطناعي السائد لعقود.

فالذكاء الاصطناعي يعد أحد أبرز المستحدثات التكنولوجية في الساحة المعاصرة ومن أحد عوامل نجاح المنظمات في تنمية النواتج المتنوعة لديها, عبر إتاحة الأدوات والتطبيقات والخدمات الإلكترونية داخل بيئات التعلم المختلفة, حيث يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه علم تقني جديد يقوم بدراسة وتطوير النظريات والأساليب والتقنيات وأنظمة التطبيق لمحاكاة وتوسيع الذكاء البشري, متضمناً العديد من المجالات العلمية, مثل: علوم الكمبيوتر وعلم وظائف الأعضاء والفلسفة وعلم النفس والرياضيات, وتتمثل المهمة الأساسية له في بناء نظام سلوكي يمكنه من تقليد وظائف الدماغ البشري والتحكم فيه بواسطة نظام كمبيوتر بشري, ويوسع تطبيق هذه التقنية من موارد التعليم ويوفر أنظمة حديثة للإدارة والتعلم (مكاري وعجوة, 2023: 77), وكننتيجة لذلك ومن أجل الامام بكل ما هو مطروح حول تعريف الذكاء الاصطناعي فإن الجدول ( 1 ) يعرض عدد من تعريفات الذكاء الاصطناعي وفقاً لآراء عدد من الكتاب والباحثين :

### الجدول ( 1 ) تعريفات الذكاء الاصطناعي وفقاً لآراء عدد من الكتاب والباحثين

ت	اسم الكاتب او الباحث ورقم الصفحة	السنة	التعريف
---	----------------------------------	-------	---------



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

يشير مفهوم الذكاء الاصطناعي الى الوسيلة التي يتم عن طريقها محاكاة قدرات الذكاء البشري، ويشار اليه على انه جزء من علم الحاسوب الذي يتعامل مع جوانب تصميم الأنظمة الذكية التي تنتج مجموعة من السمات او الخصائص التي يتم ربطها بالذكاء الذي ينفرد بسلوكيات البشرية. "هو الذكاء الذي يصنعه أو يصطنعه الإنسان في آلة أو حاسوب"	2013	( 349-364,Badaro)	-1
"هو الذكاء الذي يصنعه أو يصطنعه الإنسان في آلة أو حاسوب"	2019	(خالد: 12)	-2
هو مجموعة أنظمة "تحاكي ذكاء العقل البشري" في إمكانيات تحليل "البيانات" وإعادة إنتاج المحتوى بواسطه "خوارزميات التعلم العميق" والقيام بتحليل "البيانات" الضخمة	2020	(Anderson ,12)	-3
محاكاة الذكاء البشري في الآلات المبرمجة للتفكير والتصرف مثل البشر. يشمل المفهوم مجموعة متنوعة من التقنيات والمنهجيات التي تهدف إلى تمكين الآلات من أداء المهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري وتشمل هذه المهام التعلم من الخبرة، وفهم اللغة الطبيعية، والتعرف على الأنماط، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات	2021	(Zhai, et al , 88)	-4
أنه استخدام أنظمه الكمبيوتر من أجل محاكاة عمليات الذكاء البشري مثل التعلم والاستدلال والتحسين الذاتي.	2021	Marshall,et.al, 81	-5
«نظام المحاكاة الميكانيكية الذي يقوم على جمع المعرفة والمعلومات التي تتعلق بمختلف القطاعات في العالم والعمل على معالجتها ونشرها للاستفادة منها على شكل ذكاء عملي»	2022	(علاونة: 30)	-6
"مجال من مجالات علوم الكمبيوتر والذي يحاول فيه المبرمجون إنشاء آلات ذكية يمكنها التصرف والتفكير واتخاذ القرارات مثل البشر، إذ يشير هذا المصطلح إلى فكرة أن الآلات ستكون قادرة في يوم من الأيام على تكرار الخصائص البشرية والقيام بالأعمال التي يقوم بها البشر".	2023	(عبيد : 13)	-7
هو مجال من علوم الكمبيوتر يركز على تطوير التكنولوجيا التي تمكن أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية من التعلم والقراءة والكتابة والإبداع والتحليل. ويشمل تخصصات مثل التعلم الآلي والتعلم العميق، والتي تنطوي على تطوير خوارزميات الذكاء الاصطناعي على غرار عمليات صنع القرار في الدماغ البشري. يمكن لهذه الخوارزميات التعلم من البيانات المتاحة وإجراء تصنيفات أو تنبؤات دقيقة بشكل متزايد بمرور الوقت	2024	Paramita, et al ,112 ( )	-8

وفي ضوء ما تقدم فبالإمكان الإشارة الى أن الذكاء الاصطناعي (هي العملية التي من خلالها يمكن القيام بمحاكاة الذكاء البشري عبر التقنيات الحديثة المختلفة فهي تعتبر محاولة لتقليد السلوك البشري ونمط تفكيره والطريقة التي يتم من خلالها اتخاذ القرارات حيث يتم اجراء دراسة شاملة للسلوك البشري واجزاء التجارب على مختلف التصرفات ووضع تلك الافعال والسلوكيات في مواقف معينة ومراقبة ردود الافعال وانماط التفكير والتعامل مع تلك المواقف وبالتالي محاكاة الطريقة التي تم فيها التفكير البشري عبر أنظمة التقنيات المعقدة).

## ثانياً... تطبيقات الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Applications :

بعد مرور أكثر من سبعة عقود من تطوير ما يسمى بهندسة المعرفة، وصلت البشرية عبر استخدام علوم الحوسبة (الكمبيوتر) إلى نماذج وخوارزميات تبني أنظمة متطورة وأجهزة قادرة على التعلم الذاتي وتتمتع بقدرة متزايدة على الإدراك والاستنتاج والتوقع، لذا فإن الذكاء



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

الاصطناعي يتضمن مجموعة من الأبعاد المتداخلة فيما بينها والتي ترتبط الواحدة منها بالأخرى , وقد اختلفت وجهات النظر الكـتاب و الباحثين في تحديد ابعاد الذكاء الاصطناعي, والسبب يعود الى اختلاف البيئة التي تطبق فيها المنظمات لنظام الذكاء الاصطناعي, ولتحديد ابعاد الذكاء الاصطناعي في هذه الدراسة فقد تم اعتماد مقياس (Chalmers et al, 2021:1028), (Hilb, 2020:54), إذ حددوا اربعة أبعاد رئيسية للذكاء الاصطناعي وهي :

- 1- النظم الخبيرة (Expert Svstems): هي أحد برامج الذكاء الاصطناعي التي تم تبنيها في الثمانينات وتصل الى درجة من الخبرة بحيث تكون قادرة ان تحل محل التخصص البشري في مجال معين من مجالات صنع القرار (الجابر, 2020:24), وتماثل النظم الخبيرة معرفة الخبير وطريقة تفكيره وإدراكه لطرق حل المشكلات واتخاذ القرارات، وتسعى إلى محاكاة قدرات العقل البشري, إذ تستفيد هذه النظم من الذكاء الاصطناعي لتمثيل المعرفة وتطبيقها بطرق تتشابه مع البشر، مما يمكنها من تقديم حلول واستنتاجات لذلك ، كما تستخدم النظم الخبيرة في مجالات متنوعة، بدأ من التشخيص الطبي والهندسي وصولاً إلى مجالات إدارة الأعمال ومن ثم اتخاذ القرارات (Hilb,2020:54), هذا وشهدت هذه النظم تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، وأصبحت قادرة على التعامل مع المشكلات المعقدة في تقديم أداء قريب من أداء الخبراء البشريين في عدة مجالات متخصصة, ومن خلال هذا السياق تعتمد تقنية النظم الخبيرة للذكاء الاصطناعي على محاكاة الإنسان من حيث القدرات المعرفية والعملية بمختلف مجالات (Chalmers et al., 2021:1028), لذا فهي عبارة عن برامج مصممة لتشكيل معرفة الخبراء في هياكل منطقية لحل المشكلات غير المهيكلة وتساعد في تطوير أنظمة معلومات كاملة من خلال توفير سهولة الوصول إلى المعرفة ، يتم تطبيقها بشكل أساسي في تخطيط الموارد البشرية والتعويضات والتوظيف (Malik et al.,2022:48) .
- 2- الشبكات العصبية (Neural Networks): هي عبارة عن نموذج مبسط تم تطويره لتقليد وظيفة العقل البشري يتكون هيكلها من عنصر معالجة وطبقة وشبكة لإعادة إنشاء عملية التعلم البشري وتستخدم بشكل أساسي في الاختيار والتوظيف وإدارة أداء العاملين (Huang :396 et al.,2006), هذا وتحاكي هذه الشبكات طريقة عمل الدماغ البشري من خلال "التعلم" من البيانات, إذ تستخدم الشبكات العصبية في المنظمات ومنها السياحية من خلال التكيف مع التغيرات في البيانات وتحسين دقة التنبؤات مع مرور الوقت (Bostrom , 2014: 28), كما تُعد الشبكات العصبية إحدى أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي, وتستمد اسمها من طريقة عملها التي تشبه الشبكة العصبية في الدماغ البشري, إذ تُستخدم الشبكات العصبية في مجموعة واسعة من التطبيقات، من التعرف على الصور والكلام إلى تحليل البيانات الضخمة (Khashef, 2015:83) .

هذا وتستخدم المنظمات الشبكات العصبية في معالجة البيانات لتدعيم الإدارة العليا بالتقارير والمعلومات، وتزويدها بخيارات وبدائل متعددة , كما تعتمد طبيعة عمل الشبكات العصبية على قدرتها على اشتقاق المعلومات من البيانات المعقدة، هذا ويمكن تدريب الشبكات العصبية على كميات كبيرة من البيانات لتحسين دقتها، وتستخدم في مجالات مثل التعرف على الصور ومعالجة اللغة، كما يمكن للشبكات اكتشاف العلاقات الخفية فيما بين البيانات التي قد لا تكون واضحة للعين البشرية، مما يجعلها أداة ذات قيمة في تحليل البيانات واتخاذ القرارات, لذلك تستخدم المنظمات تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقق التميز في الأداء المؤسسي (Lo & Singh, 2023:917) .

- 3- الخوارزميات (Algorithmns): تُعد الخوارزمية الجينية أداة قوية في الذكاء الاصطناعي، ويمكن استخدامها بفعالية في مجموعة متنوعة من التطبيقات الرياضية، مما يجعلها جزءاً مهماً من مجال التحسين والتكيف، وسميت بالجينية لاعتمادها على محاكاة عمل الجينات الوراثية للوصول للحل الأفضل , إذ تصل تقنيات البحث عن المعلومات القائمة على النسخ المتماثل والطفرة وتقاطع الجينات إلى الحلول المثلى



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

للمشكلات الرياضية ، ويتم استخدامها بشكل أساسي في تخطيط القوى العاملة وتقييم أداء العاملين ( Zhang et al., 2021:34 ), لذا فهي عبارة عن مجموعة تعليمات وأوامر محددة ذات الترتيب والتسلسل المنطقي لحل مشكلة ما وإنجاز مهام معينة, والخوارزميات بطبيعتها هي الأساس الذي تقوم عليه جميع البرامج والتطبيقات التي تستخدم عن طريق الحاسب الآلي, وتتكون الخوارزمية من سلسلة خطوات الواضحة ومحددة ويجب اتباعها بالتسلسل ثابت بحيث تكون مكتوبة بأساليب ما للحصول على الناتج المطلوب, ويجب أن تكون الخوارزمية واضحة ودقيقة, حتى يمكن تنفيذها بسهولة وبسرعة , لكي تعطي نتائج صحيحة وموثوقة وتحقق الفوائد المرجوة منها في حالات ما ( Xiuguo & Shengyong,2022:16 ).

4- التعلم الآلي (Machine Learning): ان التعلم الآلي يُعد تقنية تعتمد على تدريب الخوارزميات على بيانات سابقة لتتمكن من التنبؤ بنتائج مستقبلية, إذ يُستخدم التعلم الآلي بشكل واسع في العديد من المجالات من خلال تحليل البيانات التاريخية والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية بناءً على الأنماط المستخلصة (Tegmark, 2017:41), ويمكن للمستخدمين التواصل مع الألة بمجموعة من التعليمات والأوامر المحددة ذات الترتيب والتسلسلي والمنطقي باستخدام اللغات الطبيعية ويمكن أن تكون صوتية, علماً بأن الألة تتعلم من البيانات الجديدة بمرور الوقت ويقترح الحلول للمشكلات المعقدة وكيفية تنفيذها (Dallu,2018:3), كما يُعد التعلم الآلي جزء لا يتجزأ من الذكاء الاصطناعي وهو شائع جداً لدرجة انه يتم الخلط بينه وبين الذكاء الاصطناعي(Weber, 2020:49), لذا فهو يتعامل مع تحسين التعلم بناءً على بيانات, في النهاية يتعلق الامر بمدى إمكانية حل المهام بشكل أفضل باستمرار بواسطة الجهاز وباستخدام بيانات تدريب وخوارزميات بشكل خاص وتجدر الإشارة الى كيفية عمل التعلم الآلي حيث يمكن أن يتعلم الجهاز أو البرنامج أداء مهام معينة إذا كان قد حصل مسبقاً على خبرة في شكل بيانات ذات صلة, لذا مع هذه البيانات ومع كل مهمة مكتملة, تزداد خبرة الآلة - بمعنى آخر إنها تتعلم(Url, 2021:33).

( البحث الرابع ... المراكز الفكرية للتميز التنظيمي )

## أولاً... مفهوم التميز التنظيمي The Concept Of Organizational Excellence :

إنه من المهم التعرف أولاً على مفهوم التميز في الأدبيات المختلفة, فقد اتفق العديد منها على أن التميز هو ( التفوق في أداء الفرد أو المنظمة على نفسها أو مثيلاتها أو توقع الزبائن, وذلك بتحقيق نتائج متفردة ) ( Al-Dhaafri,2016:47 ), فالتميز يمثل الكمال, والمعنى الدقيق للتميز هو الجودة العليا, لأن الجودة مصطلح يحمل معاني كثيرة ومختلفة في ادبيات الفكر الإداري, وقد تناوله بأيدولوجية مختلفة منها هي التميز , وأيضاً ملائمة الاستعمال او مطابقة للشروط والمواصفات, تجنب العيوب والخسارة والكثير منها, اذ تعدّ الجودة حجر الأساس للتميز, كما يقول بعض المفكرين (العبادي, وزوين, 2020:427) .

كما يعبر التميز التنظيمي عن سعي المنظمات نحو استغلال الفرص المناسبة التي تقوم على وضوح الهدف وكفاية الموارد وتحقيق معدلات عالية للأداء هذا ما يجعله في غاية الأهمية , هذا و يعد التميز التنظيمي من المفاهيم الحديثة في الادارة بوصفه اسلوب فلسفي وفكري يعتمد على منهجية لتحقيق نتائج ملموسة في منظمات الاعمال التي تتمثل في تحقيق التوازن بتلبية حاجات كافة الاطراف المتعاملة مع المنظمة اصحاب المصالح, والمجتمع ككل ضمن ثقافة ابداع وتعلم وتحسين مستمر, وتعتبر المنظمة متميزة سواء كانت حكومية أو خاصة عندما تبذل ما بوسعها لتحقيق الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية للمتعاملين مع المنظمة والتي تتبنى ثقافة الابداع والتطوير المستمر لتحسين مخرجات عملياتها الانتاجية (كرجي واخرون , 2023 : 282) .



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

اما عن التميز التنظيمي فقد تعددت التعريفات عنه بشكل واضح , ومن اجل الالمام بكل ما هو مطروح حول تعريف التميز التنظيمي فالجدول ( 2 ) يعرض عدد من تعريفات التميز التنظيمي وفقا لآراء عدد من الكتاب والباحثين.

## الجدول ( 2 ) تعريفات التميز التنظيمي وفقاً لآراء عدد من الكتاب والباحثين

ت	اسم الكاتب او الباحث ورقم الصفحة	السنة	التعريف
-1	(Ghaffari, p :60)	2018	هو جهود تنظيمية مخططة ترمي لإنجاز اهداف المنظمة واستراتيجياتها وعملياتها لتحقيق ميزتها التنافسية في ظل عصر المنظمات الذكية .
-2	(Musa,p :109)	2020	هو مفهوم شامل في الفكر الاداري والاستراتيجي المعاصر ، اذ يجمع بين مقومات تطوير المنظمات على اساس التمايز والرقى لمواجهة التغيرات في البيئة الخارجية من جهة ، وبين كيفية تحقيق الترابط والتناسق المتكامل بين عناصرها الداخلية واستثمار مقدراتها الجوهرية لتحقيق ميزة تنافسية وصولاً لتلبية تطلعات واهتمامات اصحاب المصالح كافة .
-3	(العبادي، وزوين: 427)	2020	هو أحد أهم مفاهيم الإدارة الحديثة ، كما أنه أحد الأهداف الرئيسة للمنظمات اليوم، إذ يساعدها على تحقيق مزاياها التنافسية الاستراتيجية من خلال تقديم خدمات عالية الجودة والتفوق، كما يساعد على تحقيق الأداء المتفوق والجودة مقارنة بالمنافسين .
-4	( خليل : 152 )	2021	" تلك الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة، وتحقيق المؤسسة لمستويات متقدمة في الاداء المؤسسي في جميع المستويات الإدارية من خلال تحقيق الاهداف المنشودة بكفاءة وفاعلية، من خلال استثمار الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام لأدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء المتميز" .
-5	(Felicio. Rodrigues. & Patino. p:108)	2022	قدرة المنظمات على التكيف والتعامل مع المتغيرات الطارئة واستعادة استقرار النظام من خلال عملياتها الديناميكية الخاصة .
-6	(الزهراني : 13)	2023	هو التنظيم الرائع القادر على جمع وإدارة واستخدام المعلومات المتوفرة في المنظمة لضمان إنجاز الأهداف المرغوبة بكفاءة وفعالية.
-7	(جمعة : 24)	2024	أنه تصنيع منتجات أو تقديم خدمات ذات جودة عالية ومميزة لفئة من الزبائن ولاسيما من الذين لديهم الاستعداد لدفع أسعار أعلى من خلال استراتيجية التميز كما يعرف التميز بأنه استراتيجية تهدف إلى إنتاج منتجات وخدمات تعد فريدة من نوعها في الصناعة وموجهة مباشرة إلى زبائن يتميزون بكونهم غير حساسين تجاه الاسعار .

وفي ضوء ما تقدم فبالإمكان الإشارة الى أن التميز التنظيمي يمثل " مجموعة السياسات والعمليات والاجراءات المخططة التي تسعى من خلالها الادارة العليا الى الارتقاء بالمنظمة السياحية نحو تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وذلك عن طريق تحسين الانتاجية فيها والتركيز على نقاط القوة التي تمتلكها والتي تميزها عن المنظمات السياحية الاخرى، والقدرة على التكيف مع المتغيرات في البيئة المحيطة، فضلاً عن الانسجام والتوافق بين الافراد العاملين من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، فهي تسعى الى التطوير والتحسين المستمر والابتكار من خلال استخدام الموارد المتاحة فيها وبالشكل الامثل " .



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

## ثانياً... أبعاد التميز التنظيمي Dimensions Of Organizational Excellence

تشتمل أبعاد التميز التنظيمي على مجموعة من الأبعاد المترابطة فيما بينها، إذ تساهم هذه الأبعاد في بناء بيئة عمل تضمن التفوق التنافسي، والتي بدورها تساهم في تحقيق التميز التنظيمي للمنظمة، والتغلب على باقي المنظمات المنافسة، ومن خلال هذه الأبعاد سيكون الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة الاستراتيجية أكثر كفاءة وفعالية، لذا فإن التميز التنظيمي يتضمن مجموعة من الأبعاد وقد اعتمد الباحث على مقياس (Macpherson & Pabari, 2004)، إذ حدد الباحثين في مجال الإدارة أربعة أبعاد للتميز التنظيمي وهي كالاتي :

### 1- تكنولوجيا المعلومات :

تُعد تكنولوجيا المعلومات سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء قدرات المنظمة من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يعزز علاقة المنظمة بالزبائن والمنظمات الأخرى، إذ وصفت بأنها المقدرّة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف إتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة (Sanders, 2007 : 25)، هذا وتُعد تكنولوجيا المعلومات القلب النابض في معظم المنظمات ومنها السياحية، إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها، فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي، إذ تقوم بجمع مختلف المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحليلها من أجل تحقيق هدف معين (اللامي والبياتي، 2010:16)، كما برزت أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال الإستفادة من قاعدة البيانات والمعلومات في تصحيح مختلف الأخطاء والانحرافات، فضلاً عن التعرف على متطلبات ورغبات الزبائن، وتحقيق الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد المتوفرة وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المختلفة في الوقت والجودة المناسبة، والدقة الملائمة وتوفير بيانات فعلية واقعية واصدار تقارير منتظمة، وتعظيم الإستفادة من البيانات المتوفرة واستثمارها والمساهمة في إعداد خطة منطقية لتدفق البيانات (حمود ونهار، 2018:225)، كذلك تمثل تكنولوجيا المعلومات جميع المعدات والوسائل التي تساعد المنظمة على تحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمختلف عمليات المنظمة (العباري، 2019:20).

### 2- التحفيز :

يمثل التحفيز شعوراً داخلياً لدى الفرد، إذ يولد فيه الرغبة لعمل نشاط معين، أو ان يقوم بسلوك معين، كما يمثل جميع الجهود التي تبذلها الإدارة لحث العاملين على زيادة إنتاجيتهم، وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الحالية، وخلق حاجات جديدة لديهم، والسعي نحو إشباع تلك الحاجات، شريطة أن يتميز ذلك بالاستمرارية والتجديد (الوزي، 2003:151)، فهو حصول الأفراد على الحماس والاقدام بإعمالهم واكتسابهم الثقة في انفسهم، مما يحرك دوافعهم الى القيام بالأعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه ودون شكوى او تذمر (ابو النصر، 2007:337)، وعرف التحفيز ايضاً بأنه ممارسة إدارية للمدير للتأثير في العاملين من خلال تحريك الدوافع و الرغبات والحاجات لغرض إشباعها وجعلهم أكثر استعداداً لتقديم أفضل ما عندهم بهدف تحقيق مستويات عالية من الأداء والإنجاز في المنظمة (بوكرش، 2011:148).

كما يمثل التحفيز مجموعة العوامل التي تدفع الفرد لاختيار التصرف أو السلوك المناسب الذي يوصل إلى تحقيق الهدف (بلقايد، 2017:255)، كما يعرف بأنه يمثل مجموعة من الدوافع التي تدفع الفرد لعمل شيء ما ووضع الأسلوب الذي يتم من خلال الدفع الأفراد العاملين لتمكين قدراتهم من إنجاز المسؤوليات التي تقع على عاتقهم وفي مجال الصلاحيات المتاحة لهم (بلال، 2019:12)، لذا يُعد التحفيز



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

من أبرز القوى الحيوية والعاطفية والإدراكية والاجتماعية التي تحرك وتوجه السلوك الانساني، كما يعبر عن فن توجيه الأفراد في القيام بمختلف الأعمال وبشكل أكبر وسرعة أكثر وكفاءة عالية ( زرع الله وعلي، 2023:755) .

### 3- الإبداع:

لقد ذكر الإبداع في القرآن الكريم في قوله تعالى { بديع السماوات والارض وإذا قضى أمراً فإنما يقول له كن فيكون } ( البقرة : أية 117 )، ويُعرف الإبداع المنظمي على انه جميع السلع او الخدمات او الافكار التي يتم ادراكها وفهمها من أي شخص على انها مفيدة وجديدة ( Kotler, 2000:355)، لذا فهو يمثل افكار تتصف بأنها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة او تجميع او اعادة تركيب الانماط المعروفة من المعرفة في اشكال فريدة (الصرن , 2000:28)، هذا ويُعد الإبداع ظاهرة قديمة جداً، فمنذ بدء الخليقة والانسان يبدع ويخترع وكذلك الجماعات والمنظمات والمجتمع، إذ دخل هذا الموضوع محوراً للتناول الفلسفي، الا ان الاهتمام العلمي المنظم لم يبدأ به الا في أوائل الخمسينات من القرن العشرين ( فاضل، 2007:46)، وعُرف ايضاً بأنه جميع الجهود المبذولة من قبل المنظمة لتطوير منتجاتها سواء كانت سلع او خدمات او تطوير استخدامات جديدة لها ( العامري والغالبى، 2007:408) .

كما يمثل الإبداع مجموعة من العمليات التي يستخدمها الإنسان بما متوافر لديه من قدرات عقلية وفكرية وما يحيط به من مؤشرات بيئية في ان يتوصل الى فكرة أو أسلوب أو نظرية بحيث يحقق النفع للمجتمع أو المنظمة التي يعمل فيها (بشاوي، 2008:26)، وتم تعريفه على انه يمثل الحالة التي تؤدي إلى تقديم شيء يتميز بالإبداع، ويعني ذلك ضرورة أن يبدو العمل الإبداعي على شكل أصيل لم يكن معروفاً من قبل، سواء كان ذلك في مجال الإنتاج العلمي أو الميكانيكي أو الفني (Feigenbaum & Feigenbaum, 2009: 13)، ويُعرف كذلك على أنه عملية تحويل للمعرفة والأفكار الجديدة إلى خدمات جديدة وعمليات جديدة وتكنولوجيا جديدة وهيكل تنظيمي جديد، (Soto, 2015:5) .

### 4- جودة الخدمة :

يُعد مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي أثارت اهتمام الباحثين في الفكر الإداري في الآونة الأخيرة، انسجاماً مع شيوع الرأي القائل بأن العصر الحالي هو عصر الخدمات، إذ إهتم الباحثون بدراسة ذلك المفهوم وتحديد أبعاده والفرق بين جودة السلع والخدمات وعلى وفق ذلك تباينت تلك الآراء وتشعبت التعاريف المرتبطة به، فجودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم، وعُرفت بأنها مقارنة إدراك الخدمة المقدمة مع توقعات الخدمة المرغوبة ( Lovelock and Wright, 1999, 18)، وكذلك هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة اي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه ( الدرادكه وآخرون، 2001:56) .

كما عُرفت جودة الخدمة بأنها مقارنة إدراك الخدمة المقدمة مع توقعات الخدمة المرغوبة للزبائن (Fitzsimmons, 2004: 132)، كما تُعد الجودة اساساً لاختيار الزبون للخدمة التي يسعى للحصول عليها وذلك من اجل تحقيق متطلباته واشباع احتياجاته المختلفة وهو ما يتطلب من المنظمة ان تقوم بمعرفة وتحديد وجهة نظر الزبون تجاه الجودة وتصوره عنها ، ومن ثم فإن هذا يعني ان الجودة تقوم على اساس متطلبات واحتياجات الزبون المختلفة والمتنوعة ومدى ملائمة الخدمة لاحتياجاته ( Juan , 2005: 120) .



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

ولقد تزايدت أعداد المنظمات التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى ، فعلى سبيل المثال تصف منظمات الأعمال فيما يتعلق بنشاطها وخدماتها إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمراً في التوسع (Jay , 2008 : 54), لذا فإن جودة الخدمة هي الملائمة أو المطابقة المستمرة وبين توقعات الزبون وبين مدركاته للخدمة (الزبيدي وحسن، 2010:125), كما تمثل جودة الخدمة مقياس لمدى نجاح الخدمة المقدمة والذي يتطابق مع توقعات الزبائن للخدمة المقدمة لهم (Gupta, 2011: 2216) .

وبرزت أهمية جودة الخدمات في ظل المنافسة الشديدة في سوق العمل، ومن المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على مدى حصولها على عدد اكبر من الزبائن بالنسبة لباقي المنافسين ، لذا فإن توفر جودة الخدمة في الخدمات السياحية التي توفرها المنظمات والتي تحصل من خلالها على العديد من المزايا التنافسية، والفهم الأكبر للزبائن على أن تتم معاملة الزبائن بصورة مميزة (البارودي ،2022:8).

## البحث الخامس : الجانب التطبيقي

### تحليل وتشخيص متغيرات البحث واختيار فرضيات البحث بحسب أساليب الإحصاء الوصفي

يهدف الباحث من خلال هذا المبحث توثيق نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالبيانات التي حصل عليها البحث، عن طريق استطلاع آراء مجتمع مكون من (123) موظف في ادارة المكاتب الامامية في الخطوط الجوية العراقية ، حول متغيرات البحث ( ادارة المكاتب الامامية ، الذكاء الاصطناعي ، التميز التنظيمي ) وابعادها، بتوظيف الأساليب والمقاييس الإحصائية المناسبة .  
**أولاً : اختبار صدق وثبات الاستبانة:**

يعد الصدق والثبات من الاختبارات المهمة واللازمة لبناء الاستبانة، إذ يقسم الى ما يلي:

**1- الصدق الظاهري:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة والعلوم السلوكية، وبالبلغ عددهم (10) ، وذلك بهدف التحقق من مدى صلاحيتها في قياس المتغيرات البحثية، ودقة الأبعاد والفقرات، ومدى ملائمتها لتحقيق أهداف الدراسة، كما هو موضح في الملحق (2)، وقد قام الباحث بالاطلاع على آراء المحكمين والأخذ بجميع ملاحظاتهم وتعديلاتهم موضوعياً، الأمر الذي أسهم في تعزيز جودة أداة القياس ورفع مستوى صدقها وملائمتها للبيئة البحثية.

**2- قياس الصدق والثبات لأداة البحث:** للتأكد من ثبات أداة القياس ومدى اتساق فقراتها الداخلية في قياس المتغيرات موضوع الدراسة، اعتمد الباحث معامل الاتساق الداخلي (Cronbach's Alpha)، الذي يُعد من أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً للتحقق من الثبات، إذ يقيس هذا المعامل درجة الترابط بين فقرات المقياس بوصفها مكوناً واحداً متجانساً، إضافة إلى قدرته على إظهار مدى استقرار النتائج عند إعادة تطبيق الأداة في أزمنة مختلفة وبنفس الظروف، ويُشير الأدب الإحصائي إلى أن قيمة معامل الثبات المقبولة يجب أن لا تقل عن (0.70) لضمان ملائمة الأداة لأغراض البحث (Nunnally & Bernstein, 1994) ، وقد أوضحت النتائج الواردة في جدول (9) أن معاملات الثبات الخاصة بمحاور الاستبانة جاءت مرتفعة، إذ بلغ معامل الثبات لمتغير إدارة المكاتب الأمامية (0.972)، ولمتغير الذكاء الاصطناعي (0.921)، ولمتغير التميز التنظيمي (0.965). كما بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة المكوّنة من (48) فقرة (0.971)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي. وللتأكد من ترابط فقرات الأداة بصورة أكثر دقة، استخدم الباحث أسلوب التجزئة النصفية، إذ تم تقسيم فقرات الاستبانة إلى فقرات فردية (24 فقرة) بلغ معامل ثباتها (0.949)، وفقرات زوجية (24 فقرة) بلغ معامل



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

ثباتها (0.944)، وبذلك بلغ معامل الثبات الجزئي (0.866)، وهو معامل مرتفع يعزز من موثوقية الأداة. كما بلغت قيمة معامل سبيرمان براون (0.940)، ومعامل كوتمان للتجزئة النصفية (0.939)، مما يدعم النتيجة ذاتها ويؤكد ملائمة الأداة لقياس متغيرات الدراسة بدرجة ثبات عالية.

**3- صدق الاتساق الداخلي:** ولغرض التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم احتساب معامل الارتباط (Pearson Correlation) بين كل محور من محاور المتغيرات الثلاثة والدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه ذلك المحور، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V.28) كما هو موضح في جدول (9).

جدول (9): ثبات مقياس الدراسة بطريقة التجزئة النصفية

المتغير	عدد العوامل	عدد الفقرات	معامل الثبات
ادارة المكاتب الامامية	16	4	0.972
الذكاء الاصطناعي	16	4	0.921
التميز التنظيمي	16	4	0.965
الثبات الكلي للاستبانة	48	12	0.971
ثبات الفقرات الفردية	0.949	24 فقرة	
ثبات الفقرات الزوجية	0.944	24 فقرة	
معامل ارتباط نصفى الاستبانة	0.866		
معامل سبيرمان براون	0.940		
معامل جوتمان	0.939		

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS V.28).

**ثالثاً: التحليل العاملي لاستبانة الدراسة:** يعتبر التحليل العاملي من الاساليب الاحصائية التي تهدف الى توضيح العلاقة بين المتغيرات، ويكون على نوعين:

**أ: التحليل العاملي الاستكشافي:** نظراً لاعتماد الباحث على مقاييس سبق استخدامها في دراسات سابقة، إلى جانب صياغة بعض الفقرات الجديدة وإجراء التعديلات المستخلصة من آراء الخبراء والمحكمين، فضلاً عن التحقق من صدق وصلاحيه الأداة، فقد تم اللجوء إلى استخدام التحليل العاملي الاستكشافي للتأكد من البنية العاملية للاستبانة، وقبل إجراء التحليل، كان من الضروري التأكد من توفر الشروط الأساسية للملائمة لاستخدام هذا الأسلوب الإحصائي كما أشار إليه كل من (Field, 2009:371) (Hair et al., 1995:217)، وذلك كما هو موضح في جدول (11):

1- **كفاية حجم العينة (KMO):** تم اختبار كفاية العينة باستخدام معامل كايزر-ماير-أولكن (KMO)، والذي ينبغي أن لا يقل عن (0.50) ليعد مناسباً، وقد بلغت قيمة (KMO) لمتغير إدارة المكاتب الأمامية عبر (16) فقرة (0.926)، ولمتغير الذكاء الاصطناعي عبر (16) فقرة (0.849)، بينما بلغ التميز التنظيمي عبر (16) فقرة (0.907)، مما يشير إلى ملائمة حجم العينة لإجراء التحليل العاملي.

2- **توفر علاقات ارتباطية دالة بين المتغيرات (Bartlett's Test of Sphericity):** تم استخدام اختبار بارتلبيت للتحقق من أن مصفوفة الارتباطات ليست مصفوفة وحدة، وقد كانت قيم الاختبار (2314.118)، (1307.534)، و(2082.373) لكل من المتغيرات الثلاثة على التوالي، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، مما يؤكد وجود علاقات ارتباطية مناسبة بين الفقرات.



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

- 3- النسبة التراكمية للتباين المفسر: أشارت نتائج التحليل إلى أن النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر بلغت (76.825%) لمتغير إدارة المكاتب الأمامية، و(72.381%) لمتغير الذكاء الاصطناعي، و(74.677%) لمتغير التميز التنظيمي، وبما أن جميع القيم تجاوزت الحد المقبول البالغ (60%)، فإن ذلك يعكس قوة العوامل المستخرجة في تفسير تباين البيانات.
- 4- قيمة الجذر الكامن (Eigenvalue): أوضحت النتائج أن قيم الجذر الكامن للعوامل المستخرجة لكل من المتغيرات الثلاثة كانت (11.277)، (7.733)، و(10.515) على التوالي، وهي جميعها أكبر من (1)، مما يدعم صلاحية العوامل وفق معيار كايزر.
- 5- قيمة محدد مصفوفة الارتباط: تبين أن قيمة محدد مصفوفة الارتباط كانت أكبر من (0.00001) لجميع المتغيرات، الأمر الذي يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتداجية الخطية (Multicollinearity) بين الفقرات.
- 6- تشيعات الفقرات (Factor Loadings): أظهرت نتائج التحليل أن جميع تشيعات الفقرات على العوامل كانت أعلى من (0.40)، وهو الحد الأدنى المقبول لاعتبار الفقرة ذات مساهمة دالة في العامل الذي تنتمي إليه.

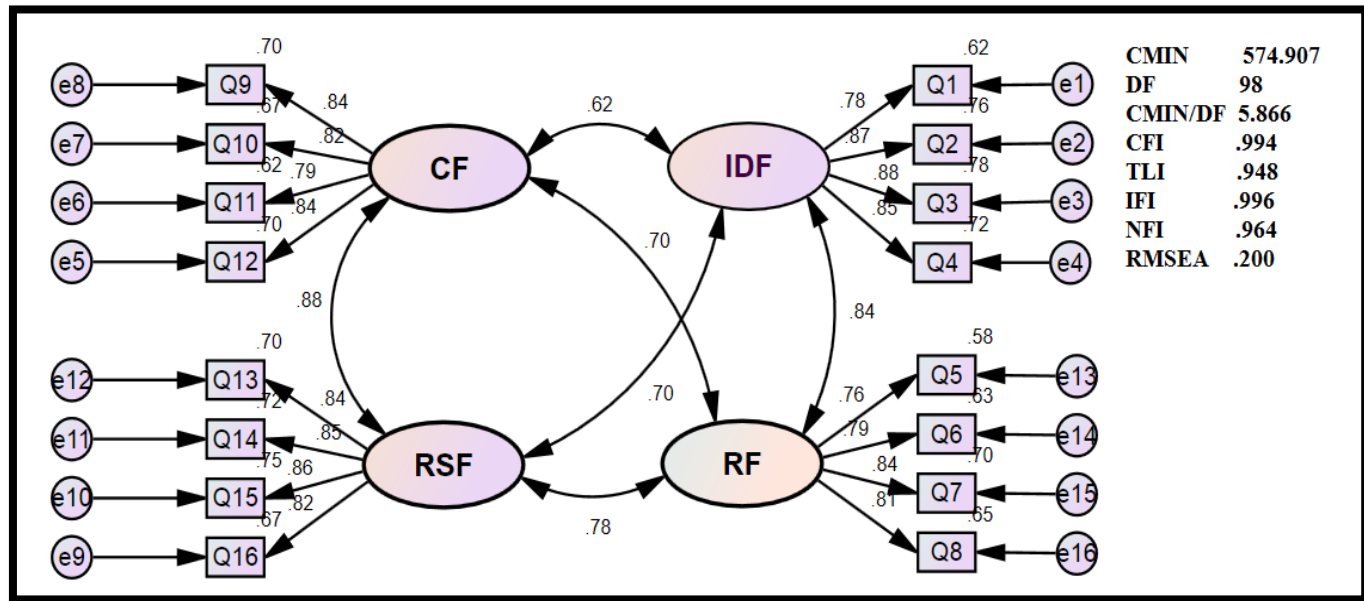
جدول (11): قيم مؤشرات التحليل العاملي الاستكشافي

المؤشرات	ادارة المكاتب الامامية	الذكاء الاصطناعي	التميز التنظيمي
اختبار كفاية حجم العينة	.0926	.0849	.0907
اختبار بارنليت	2314.118	1307.534	2082.373
درجة الحرية	120	120	120
مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000
عدد الفقرات	16	16	16
عدد العوامل لكل متغير	4	4	4
التباين التراكمي المفسر	76.825	72.381	74.677
الجذر الكامن للعوامل	11.277	7.733	10.515

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS V.28).

ب: التحليل العاملي التوكيدي: استخدم الباحث التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من الصدق العاملي لأداة البحث، وذلك بهدف التأكد من ملائمة البنية العاملية النظرية للمتغيرات المبحوثة، وإثبات العلاقة بين الأبعاد والفقرات المرتبطة بها، وتم إجراء هذا التحليل باستخدام برنامج (AMOS V.25)، الذي يتيح تقدير قوة العلاقات بين المتغيرات الكامنة ومتغيراتها المقاسة، وفي هذا السياق، تُعد قيم المسارات التي تربط الفقرات بالبعد الذي تنتمي إليه مقبولة إذا تجاوزت (0.40)، كونها تعكس مستوى تشبع الفقرة بالعامل الذي تقيسه، كما تم الاعتماد على قيمة النسبة الحرجة (Critical Ratio - C.R) للتحقق من الدلالة الإحصائية لهذه المسارات، إذ تُعد التقديرات معنوية متى ما تجاوزت قيمة (T) الجدولية البالغة (1.983) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية مقدارها (122)، وبناءً على ما تقدم، فإن نتائج التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات الثلاثة المدروسة جاءت متوافقة مع النموذج النظري ومعايير الاتساق الإحصائي، كما سيتم عرضها وتفسيرها تفصيلاً فيما يأتي:

1- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس إدارة المكاتب الأمامية: يُظهر الشكل (21) نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس إدارة المكاتب الأمامية المكوّن من (16) فقرة، إذ جاءت جميع معاملات التشبع العاملي (Factor Loadings) أكبر من (0.40)، وبقيمة احتمالية أقل من (0.05)، كما تجاوزت قيمة النسبة الحرجة (T-value) الحد الجدولي البالغ (1.983) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (122)، مما يشير إلى دلالة إحصائية للعلاقات بين الفقرات والبُعد الذي تنتمي إليه وبناءً على منهجية النمذجة الهيكلية، بلغ متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA 0.200)، في حين بلغت قيمة كاي تربيع (574.907) بدرجة حرية (98)، وبالتالي فإن نسبة كاي تربيع إلى درجات الحرية بلغت (5.866). كما أظهرت مؤشرات جودة المطابقة للموديل البنائي قيماً مقبولة، حيث بلغ مؤشر المطابقة المقارن (CFI) (0.994)، ومؤشر توكر- لويس (TLI 0.948)، ومؤشر المطابقة المتزايد (IFI 0.996)، ومؤشر المطابقة المعياري (NFI) (0.964) وجميع هذه القيم تفوق الحد الأدنى المقبول البالغ (0.90)، مما يدل على ملائمة النموذج البنائي وقدرته على تمثيل البيانات بصورة جيدة.



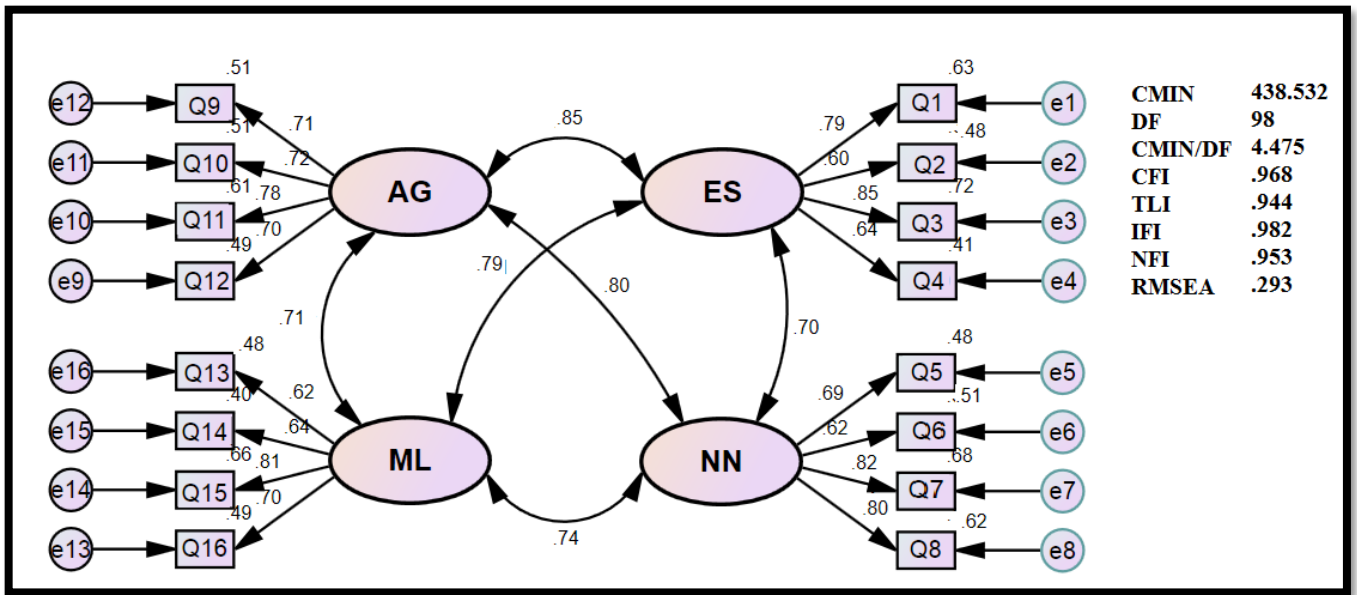
المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (AMOS V.25).

شكل (21): التحليل العاملي التوكيدي لمقياس إدارة المكاتب الأمامية

2- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الذكاء الاصطناعي: يتضح من الشكل (22) ان تشبعات فقرات (الذكاء الاصطناعي) ومن خلال (16) فقرة تزيد عن (0.40) وبقيمة احتمالية تقل عن (0.05) وقيمة (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولة (1.983) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (122) ومن خلال التحليل العاملي التوكيدي بطريقة النمذجة الهيكلية، حصل الانموذج البنائي على قيمة متوسط مربع

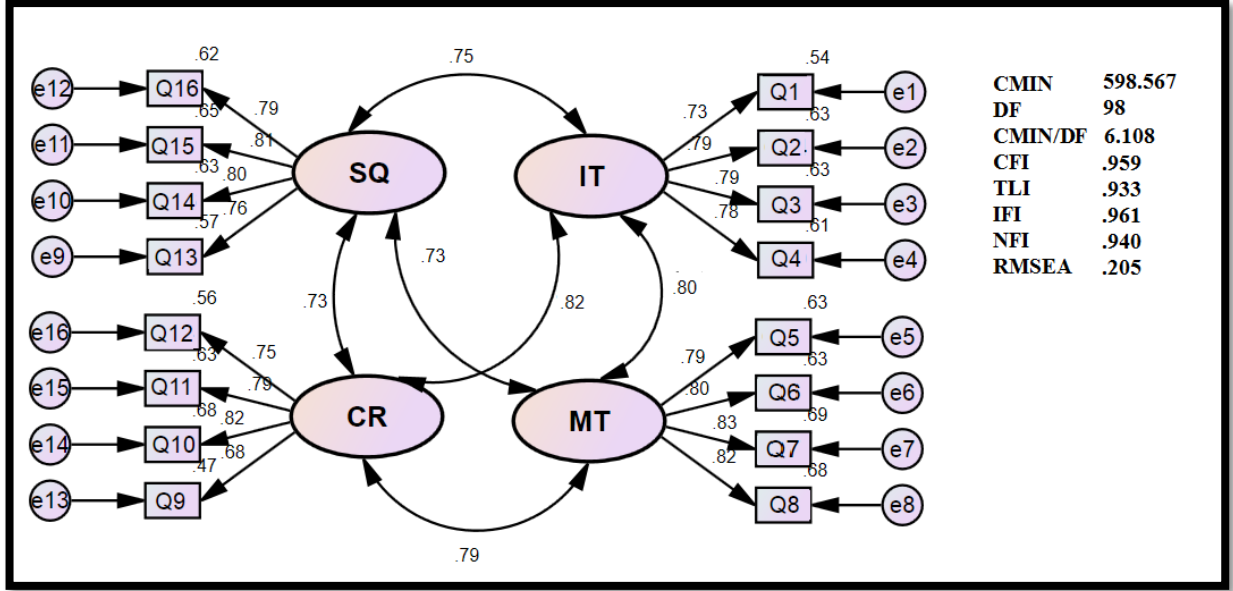
الخطأ (RMSEA=.293), فكانت كاي تربيع (438.532), ودرجة حرية (98), لتكون نسبة كاي تربيع الى درجة الحرية (4.475), بينما كانت قيم مؤشر المطابقة المقارن (CFI 0.968), ومؤشر توكر لويس (TLI 0.944), ومؤشر المطابقة المتزايد (IFI 0.982), ومؤشر المطابقة المعياري (NFI 0.953), وجميعها تلبي المعايير ومؤشرات جودة المطابقة التي تزيد عن المعيار (0.90).

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (AMOS V.25).



شكل (22): التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الذكاء الاصطناعي

3- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التميز التنظيمي: يتضح من الشكل (23) ان تشعبات فقرات (التميز التنظيمي) ومن خلال (16) فقرة تزيد عن (0.40) وبقيمة احتمالية نقل عن (0.05) وقيمة (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها المجدولة (1.983) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (122) ومن خلال التحليل العاملي التوكيدي بطريقة النمذجة الهيكلية، حصل الانموذج البنائي على قيمة متوسط مربع الخطأ (RMSEA .205), فكانت كاي تربيع (598.567), ودرجة حرية (98), لتكون نسبة كاي تربيع الى درجة الحرية (6.108), بينما كانت قيم مؤشر المطابقة المقارن (CFI 0.959), ومؤشر توكر لويس (TLI 0.933), ومؤشر المطابقة المتزايد (IFI 0.961), ومؤشر المطابقة المعياري (NFI 0.940), وجميعها تلبي المعايير ومؤشرات جودة المطابقة التي تزيد عن المعيار (0.90).



المصدر: من

اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (AMOS V.25).

شكل (23): التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التميز التنظيمي

رابعاً : تحليل ومناقشة نتائج الاحصاء الوصفي للبيانات

يهدف هذا المبحث إلى تحليل وتشخيص مستوى اهتمام عينة من الملاكات الوظيفية العاملة في مكاتب الخطوط الجوية العراقية بمتغيرات الدراسة الثلاثة، فضلاً عن تحديد مدى تطبيقهم لأبعادها وفقراتها، وذلك استناداً إلى إجابات أفراد العينة البالغ عددهم (123) استجابة، وقد اعتمد الباحث في معالجة البيانات على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة بـ(الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، ومعامل الاختلاف) لكل فقرة من فقرات المقياس، مستنداً في ذلك إلى مقياس ليكرت الخماسي لاستقصاء آراء الباحثين، بهدف تحديد مستوى توافر المتغيرات قيد الدراسة وفق فئات الأوساط الحسابية المبينة في جدول (15).

جدول (15): تفسير الأوساط الحسابية بالاستناد الى مقياس ليكرت الخماسي

تدرجات الاستبانة	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
الفئات	1-1.79	1.8-2.59	2.6-3.39	3.4-4.19	4.2-5
درجة التوفر	منخفض جدا	منخفض	معتدل	مرتفع	مرتفع جدا
الأهمية النسبية	اهتمام ضعيف (اقل من 59%)	اهتمام متوسط (59%-69%)	اهتمام جيد (69%-79%)	اهتمام جيد جدا (79%-89%)	اهتمام عالي (اكبر من 89%)
المدى	اعلى فئة للمقياس - اقل فئة للمقياس = 4 = 5 - 1				
الوسط الفرضي	3 = 15/5				
طول الفئة	المدى/ عدد التدرجات = 0.8 = 5/4				

المصدر: من اعداد الباحث



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

## خامساً : عرض وتحليل المتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية):

يمثل (ادارة المكاتب الامامية) المتغير المستقل للدراسة الحالية والمقاس بإبعاده (وظيفة الاستعلامات، وظيفة الاستقبال، وظيفة الصراف، وظيفة الحجز) من خلال (16) فقرة وعبر (123) اجابة من عينة من الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية، ليحوز المتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) اجمالاً على وسط حسابي مقداره (3.543) معتدل، ليشير الى أن إدارة المكتب الأممي تؤدي دورها في التواصل مع الزبائن وتقديم الخدمات بشكل مقبول، إلا أن مستوى الأداء ما يزال يتطلب مزيداً من التطوير، كما يعكس ذلك حاجة الإدارة لتعزيز التنسيق مع باقي الأقسام لضمان تحسين جودة الخدمة ورفع رضا الزبائن، كما حصل على انحراف معياري (1.036)، واهتمام نسبي (70.8%)، وبمعامل اختلاف (29.2%)، اذ لوحظ ما يلي:

أ- تبين من وجهة نظر الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية اعتمادها (وظيفة الاستعلامات) بالترتيب الثالث وبوسط حسابي (3.550) معتدل، وانحراف معياري (1.102) واهتمام نسبي (71.01%) ومعامل اختلاف (31.0%)، مما يشير إلى أن وظيفة الاستعلامات تؤدي بشكل مقبول من حيث توفير المعلومات والرد على استفسارات الزبائن وتقديم الخدمات الأساسية، ومع ذلك فإن مستوى الأداء ما يزال يحتاج إلى تعزيز لرفع كفاءة التواصل وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وعلى مستوى الفقرات التي ظهرت تحت التسلسل (1-4)، فقد حصلت الفقرة (3) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (3.536) معتدل، وانحراف معياري (1.189)، وبمعامل اختلاف نسبي (33.6%)، لتتال اهتمام نسبي (70.7%) متوسط مما يدل على الاهتمام النسبي بتشجيع الافراد العاملين في هذا القسم على تقديم المعلومات اللازمة في المواعيد المحددة، في حين حصلت الفقرة (1) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (3.495) معتدل وانحراف معياري (1.282) واهمية نسبية (69.9%) معتدل ومعامل اختلاف (36.6%) مما يدل على ان استخدام الحاسوب وملحقاته في قسم الاستعلامات متوفر بدرجة مقبولة ويسهم في إنجاز المهام بسرعة ودقة.

ب- حصل (وظيفة الاستقبال) على الترتيب الاول وبوسط حسابي (3.542) معتدل، وانحراف معياري (1.038) واهتمام نسبي (70.8%) ومعامل اختلاف (29.3%)، وتشير النتائج المعتدلة إلى أن تنفيذ العمليات في هذا القسم يتم بشكل مقبول، إلا أن مستوى المهارة والكفاءة لدى الموظفين يحتاج إلى تعزيز لضمان تقديم خدمات أفضل للزبائن، اما على مستوى الفقرات التي ظهرت تحت التسلسل (5-8)، فقد حصلت الفقرة (6) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (3.804) معتدل، وانحراف معياري (1.171)، وبمعامل اختلاف نسبي (30.7%)، لتتال اهتمام نسبي (76.0%) متوسط مما يشير الى وجود اهتمام نسبي من قبل العينة المبحوثة على حث الأفراد العاملين على إنجاز مهامهم وواجباتهم الوظيفية طبقاً للإجراءات والأنظمة والسياسات المتبعة، في حين حصلت الفقرة (8) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (3.374) معتدل وانحراف معياري (1.282) واهمية نسبية (67.4%) متوسطة ومعامل اختلاف (37.9%) كنتيجة لتوظيف كوادر مهنية تمتلك المعلومات الكافية للإجابة على استفسارات الزبائن.

ج- وبالترتيب الثاني حصلت (وظيفة الصراف) على وسط حسابي (3.561) معتدل، وانحراف معياري (1.070) واهتمام نسبي (71.2%) ومعامل اختلاف (30.0%)، وهذا يدل على أن هذه الوظيفة تُمارس بصورة مقبولة في ترحيل قوائم الزبائن وتدقيقها وضبط حركة الإيرادات، إلا أنها ما تزال تتطلب تعزيز دقة الأداء ومهارة الموظفين نظراً لحساسية المهام المرتبطة بها، اما على مستوى الفقرات (9-12) فقد حصلت الفقرة (12) على الترتيب الاول وبوسط حسابي (3.707) معتدل وهذا يدل على وجود توجه معتدل الى توفير نظام آمن وفعال لإجراء عمليات الصراف، اذ كان الانحراف المعياري (1.219) ومعامل الاختلاف (32.8%) والاهتمام النسبي (74.1%)، ومن جهة اخرى فقد حصلت



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

الفقرة (10) على الترتيب الرابع وبوسط حسابي (3.455) معتدل وانحراف معياري (1.288) واهتمام نسبي (69.1%) متوسط ومعامل اختلاف (37.2%) مما يدل على توفر مقبول لأساليب الدفع المستخدمة عند اتمام عملية الحجز، والمتمثلة بالدفع النقدي والشيكات وبطاقات الدفع الالكتروني.

د- فيما ابدت عينة من الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية اهتمام متوسط في نطاق (وظيفة الحجز) الذي حصل على الترتيب (الرابع) بوسط حسابي (3.518) معتدل وانحراف معياري (1.100) واهمية نسبية (70.3%) جيدة ومعامل اختلاف (31.2%)، وهذا يعني أن وظيفة الحجزات تُمارس بصورة مقبولة في تنظيم عمليات الحجز وضمان انسيابية الإجراءات، إلا أن هذا الدور ما يزال بحاجة إلى تعزيز لرفع كفاءة الخدمة وتحسين تجربة الزبائن وزيادة كفاءة ربط الشركة ببيئتها الخارجية، وعلى نطاق الفقرات (13-16) فقد حصلت الفقرة (13) على الترتيب الاول وبوسط حسابي (3.707) معتدل المستوى، وهذا يدل على ان العينة المبحوثة تمتلك قدرة مقبولة على اقتناع الزبائن بجودة ودقة نظام الحجز الموجود في الشركة، علما ان الانحراف المعياري (1.219) والاهمية النسبية (74.1%) وهو اهتمام متوسط ليكون معامل الاختلاف (32.8%)، بينما حصلت الفقرة (16) على الترتيب الرابع بوسط حسابي معتدل (3.333) وانحراف معياري (1.297) واهمية نسبية (66.6%) متوسطة ومعامل اختلاف (38.9%)، كنتيجة للاهتمام المعتدل من قبل العينة المبحوثة بتشجيع الأفراد العاملين على المشاركة في الدورات والورش التدريبية المعنية بتطوير جودة خدمات الحجز في الشركة.

## ثانيا: عرض وتحليل المتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي):

قيس المتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي) من خلال الابعاد (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات، التعلم الآلي) وعبر (16) فقرة واجابات (123) مشاهدة من الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية، ليكون الوسط الحسابي بمقدار (2.507) ضعيف المستوى، حيث تشير هذه النتيجة الضعيفة إلى محدودية إدراك أو تطبيق مفهوم محاكاة الذكاء البشري داخل المنظمة، مما يعكس ضعف الوعي أو القابلية لتبني التقنيات الحديثة في هذا المجال، ويستدعي تعزيز المعرفة والتدريب لرفع مستوى الفهم والتطبيق، كما حصل على انحراف معياري (0.486)، واهتمام نسبي (50.1%) ضعيف، وبمعامل اختلاف (19.3%)، اذ لوحظ الاتي:

أ- حصل المتغير الفرعي (النظم الخبيرة) على الترتيب الرابع وبوسط حسابي (2.685) وانحراف معياري (0.791) واهتمام نسبي (53.7%) ومعامل اختلاف (29.4%)، ويشير ذلك إلى أن مستوى استخدام النظم الخبيرة من قبل العينة المبحوثة ما يزال محدوداً داخل الشركة، مما يدل على ضعف تبني هذه التطبيقات في دعم صنع القرار، ويستدعي تعزيز المعرفة والتطوير التقني لرفع كفاءتها، وعلى مستوى الفقرات التي ظهرت تحت التسلسل (1-4)، فقد حصلت الفقرة (4) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (3.008) معتدل، وانحراف معياري (0.773)، وبمعامل اختلاف نسبي (25.6%)، لتتال اهتمام نسبي ضعيف (60.1%) مما يدل على ضعف استخدام الأنظمة الخبيرة في الشركة لتزويد الموظفين بالمعلومات الضرورية لتحليل بعض المشاكل التنظيمية، في حين حصلت الفقرة (3) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (2.748) وانحراف معياري (1.036) واهمية نسبية (54.9%) ضعيفة ومعامل اختلاف (37.7%) كنتيجة لضعف قيام العينة المبحوثة بإعداد التقارير والموضوعات بواسطة النظم الخبيرة لجعلها خالية من التحريفات والاطعاء الجوهرية.

ب- اما البعد الثاني (الشبكات العصبية) فقد حصل على الترتيب الاول وبوسط حسابي (2.388) ضعيف المستوى، وانحراف معياري (0.396) ومعامل اختلاف (16.5%) واهتمام نسبي (47.7%) ضعيف، وهذا يدل على محدودية استخدام الشبكات العصبية في المنظمة،



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

مما يعكس ضعف الاستفادة منها في دعم القرارات وتحسين دقة التنبؤات، وهذا يستدعي تعزيز الوعي التقني وتطوير قدرات الموظفين في هذا الجانب، اما على مستوى الفقرات التي ظهرت تحت التسلسل (5-8)، فقد حصلت الفقرة (7) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (1.886) منخفض، وانحراف معياري (0.318)، وبمعامل اختلاف نسبي (16.8%)، لتتال اهتمام نسبي ضعيف (37.7%)، مما يعني محدودية تطبيق الشبكات العصبية في كشف حالات التلاعب بالبيانات، مما يعكس حاجة المنظمة إلى تعزيز قدراتها التقنية وتطوير أدوات أكثر فاعلية للرقابة والتحقق، في حين حصلت الفقرة (8) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (2.122) منخفض وانحراف معياري (0.521) واهمية نسبية (42.4%) ضعيفة ومعامل اختلاف (24.5%) كنتيجة لضعف استخدام الشبكة العصبية في مساعدة الكادر في المكاتب الامامية على اجراء تنبؤات دقيقة لنظام الحجوزات.

ج- وبالترتيب الثالث حصل المتغير الفرعي (الخوارزميات) على وسط حسابي (2.41) ضعيف المستوى وانحراف معياري (0.526) واهتمام نسبي (48.2%) ضعيف ومعامل اختلاف (21.8%)، وهذا يدل على أن مستوى تطبيق الخوارزميات ما يزال منخفضاً، مما يشير إلى ضعف في وضوح الخطوات الإجرائية وتسلسلها المنطقي لدى أفراد العينة، وهذا يعكس قصوراً في فهم آلية استخدام الخوارزمية بالشكل الذي يضمن تحقيق الدقة والكفاءة في حل المهام المطلوبة، اما على مستوى الفقرات التي ظهرت تحت التسلسل (9-12) فقد حصلت الفقرة (9) على الترتيب الاول وبوسط حسابي (2.43) ضعيف المستوى مما يشير الى ضعف اهتمام الشركة بتشجيع موظفيها على استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في حل المشكلات، اذ كان الانحراف المعياري (0.628) ومعامل الاختلاف (25.8%) والاهتمام النسبي (48.6%) ضعيف، ومن جهة اخرى فقد حصلت الفقرة (11) على الترتيب الرابع وبوسط حسابي (2.398) ضعيف المستوى وانحراف معياري (0.698) واهتمام نسبي (47.9%) ومعامل اختلاف (29.1%) مما يدل على ضعف تطبيق خوارزميات الذكاء الاصطناعي من قبل العينة المبحوثة وتوظيفها لتحسين إدارة المخاطر الادارية من خلال التنبؤ بأنماط الأخطاء المتوقعة.

د- وبالترتيب الثاني حصل المتغير الفرعي (التعلم الآلي) على وسط حسابي (2.43) ضعيف المستوى وانحراف معياري (0.523) واهتمام نسبي (48.6%) ضعيف ومعامل اختلاف (21.6%)، حيث تشير النتيجة الضعيفة إلى أن مستوى إدراك أفراد العينة لمفهوم التعلم الآلي وتطبيقاته ما يزال محدوداً، رغم أهميته في تحليل البيانات والتنبؤ، وهذا يعكس نقصاً في الوعي أو التدريب العملي على توظيف هذه التقنية داخل القطاع السياحي والفندقي، اما على مستوى الفقرات التي ظهرت تحت التسلسل (13-16) فقد حصلت الفقرة (16) على الترتيب الاول وبوسط حسابي (2.447) ضعيف المستوى مما يعكس انخفاض فاعلية الجهود المبذولة لتسهيل استخدام تقنية التعلم الآلي، وهذا يشير إلى استمرار وجود صعوبات لدى الموظفين في تبنيها بالشكل المطلوب، وهو ما قد يحذر من الاستفادة الحقيقية من هذه التقنية داخل الشركة، كما كان الانحراف المعياري (0.655) ومعامل الاختلاف (26.7%) والاهتمام النسبي (48.9%) ضعيف، ومن جهة اخرى فقد حصلت الفقرة (14) على الترتيب الرابع وبوسط حسابي (2.398) ضعيف المستوى وانحراف معياري (0.674) واهتمام نسبي (47.9%) ومعامل اختلاف (28.1%) مما يدل على ضعف التواصل مع شركات التكنولوجيا الحديثة، الامر الذي ادى الى ضعف العمل على تقنية التعلم الآلي واستخدامه في مهام المكاتب الامامية.

ثالثاً: عرض وتحليل المتغير المعتمد (التميز التنظيمي):



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

قيس المتغير المعتمد (التميز التنظيمي) عبر (16) فقرة من خلال اربعة ابعاد (تكنولوجيا المعلومات، التحفيز، الابداع، جودة الخدمة) استنادا الى اجابات (123) مشاهدة من الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية، ليكون الوسط الحسابي بمقدار (3.409)، مما يدل على أن مستوى التميز التنظيمي في المنظمة لا يزال دون المستوى المأمول، بالرغم من أهمية السياسات والإجراءات الهادفة إلى تحقيق الميزة التنافسية وتعزيز الإنتاجية، ويظهر ذلك وجود قصور في استثمار نقاط القوة والموارد المتاحة، وضعف في توفير بيئة عمل محفزة تدعم الانسجام والتطوير والابتكار بين العاملين، كما حصل على انحراف معياري (0.977)، واهتمام نسبي (68.1%)، ومعامل اختلاف (28.6%)، اذ تبين الاتي:

أ- حصل المتغير الفرعي (تكنولوجيا المعلومات) على الترتيب الاول وبوسط حسابي (3.416) وانحراف معياري (0.962) واهتمام نسبي (68.3%) ومعامل اختلاف (28.1%)، مما يدل على وجود قصور في كفاءة استخدام الأنظمة والمعدات الخاصة بمعالجة وتخزين البيانات وعدم توظيفها بصورة فعالة لتأمين المعرفة ودعم العمليات التنظيمية، وهذا قد يحد من سرعة ودقة الوصول للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات داخل المؤسسة، وعلى مستوى الفقرات (1-4)، فقد حصلت الفقرة (4) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (3.495)، وانحراف معياري (0.917)، وبمعامل اختلاف نسبي (26.2%)، لتتال اهتمام نسبي (69.9%)، مما يستدعي تكثيف الجهود لغرض الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الحديثة في مجال السفر والسياحة، في حين حصلت الفقرة (3) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (3.300) منخفض وانحراف معياري (0.973) واهمية نسبية (66.0%) ومعامل اختلاف (29.4%) كنتيجة لضعف تنمية وتطوير نظام الأتمتة بشكل مستمر ولجميع مفاصل المنظمة.

ب- وبالترتيب الثالث حصل المتغير الفرعي (التحفيز) على وسط حسابي (3.4) وانحراف معياري (0.967) واهتمام نسبي (68.0%) ومعامل اختلاف (28.4%)، وهذا يعني أن مستوى الدوافع المقدمة للعاملين ما يزال غير كافٍ لتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المنشودة، مما ينعكس سلباً على روحهم المعنوية وكفاءة أدائهم، وهذا يدل على حاجة المنظمة لتعزيز آليات التحفيز ورفع مستوى الدعم الوظيفي، وعلى مستوى الفقرات التي ظهرت تحت التسلسل (5-8)، فقد حصلت الفقرة (6) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (3.406) وانحراف معياري (0.713) ومعامل اختلاف نسبي (20.9%)، لتتال اهتمام نسبي (68.1%)، مما يستدعي الاهتمام بتحفيز العاملين مادياً ومعنوياً وحثهم على انجاز العمل المطلوب ضمن الوقت المحدد وبأقل كلفة ممكنة، في حين حصلت الفقرة (7) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (3.455) وانحراف معياري (0.977) واهمية نسبية (69.1%) ومعامل اختلاف (28.2%)، الامر الذي يتطلب تطوير منظومة التحفيز في الشركة من خلال سماع مقترحات وافكار الافراد العاملين.

ج- حصل المتغير الفرعي (الابداع) على المستوى الثاني بوسط حسابي (3.374) منخفض المستوى وانحراف معياري (0.958) واهتمام نسبي (67.4%) ومعامل اختلاف (28.3%)، وهذا يدل على أن مستوى تبني المنظومة الإبداعية داخل المنظمة ما يزال محدوداً، مما يقلل من قدرتها على إنتاج حلول مبتكرة ذات قيمة عالية، وهذا يشير إلى حاجة واضحة لتعزيز بيئة تدعم الإبداع وتشجع على تطوير الأفكار الجديدة، وعلى مستوى الفقرات (9-12)، فقد حصلت الفقرة (9) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (3.439)، وانحراف معياري (0.909)، وبمعامل اختلاف نسبي (26.4%)، لتتال اهتمام نسبي (68.7%) مما يستدعي الاهتمام بتوفير مناخ ملائم للأفراد العاملين يساعدهم على تقديم اعمال ابداعية متنوعة بشكل مستمر، في حين حصلت الفقرة (10) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (3.333) منخفض المستوى



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

وانحراف معياري (0.976) واهمية نسبية (66.6%) ومعامل اختلاف (29.2%)، وهذا يشير إلى أن جهود الشركة في استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والإبداع ما تزال غير فعالة بالشكل المطلوب، مما قد ينعكس سلباً على جودة الأداء ويحد من فرص التطوير والابتكار داخل الشركة. د- اما المتغير الفرعي (جودة الخدمة) فقد حصل على المستوى الرابع بوسط حسابي (3.447) وانحراف معياري (0.988) وباهتمام نسبي (68.9%) ومعامل اختلاف (28.6%)، وهذا يشير إلى أن تطبيق معايير الكفاءة والفاعلية داخل المنظمة ما يزال في مستوى مقبول لكنه يحتاج إلى المزيد من التطوير، وذلك لتعزيز جودة المنتج وتلبية احتياجات الزبائن بشكل أفضل، بما يسهم في رفع مستوى الرضا ودعم الميزة التنافسية المستهدفة، وعلى مستوى الفقرات (13-16)، فقد حصلت الفقرة (15) على التسلسل الاول وبوسط حسابي (3.561)، وانحراف معياري (0.900)، وبمعامل اختلاف نسبي (25.2%)، لتتال اهتمام نسبي متوسط (71.2%)، مما يشير الى ان العينة المبحوثة تهتم بشكل نسبي بتشجيع الأفراد العاملين على تحمل المسؤولية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية وبدون تضرر، في حين حصلت الفقرة (14) على المستوى الرابع وبوسط حسابي (3.455) وانحراف معياري (1.182) واهمية نسبية (69.1%) ومعامل اختلاف (34.2%)، وهذا يستوجب تكثيف الجهود لتتقيف الافراد العاملين وحثهم على تقديم مقترحات تهدف الى تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة.

استنادا الى ما تقدم نستنتج أن مستوى إدراك أفراد العينة المبحوثة لمفهوم محاكاة الذكاء البشري عبر التقنيات الحديثة ما يزال محدوداً، على الرغم من أهميته في دعم عمليات صنع القرار داخل المنظمات، ويُشير ذلك إلى ضعف في القدرة على فهم آليات تحليل السلوك البشري وتحويله إلى نماذج قابلة للتطبيق تقنياً، مما يقلل من فاعلية اعتماد الأنظمة الذكية في محاكاة التفكير الإنساني، ومن ثم يتطلب الأمر تعزيز برامج التدريب والتوعية لتطوير المعرفة التطبيقية وتحسين الاستفادة من هذه التقنيات في تحسين الأداء المؤسسي، إذ جاء الذكاء الاصطناعي بالتسلسل الاول وبمعامل اختلاف (19.3%) وبوسط حسابي (2.507) منخفض، كما لوحظ ان الاهتمام بالأبعاد الفرعية لهذا المتغير منخفض، إذ ظهرت باوساط حسابية تتراوح بين (2.388 - 2.685)، مما يتطلب من الشركة تعزيز تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال تطوير برامج تدريب عملية لرفع مهارات الموظفين في استخدام النظم الخبيرة والشبكات العصبية والخوارزميات، مع توفير دعم تقني وتسهيل إجراءات الاستخدام، وتفعيل التعاون مع شركات التكنولوجيا لتحديث الأنظمة وتوسيع تطبيقاتها بما يدعم تحسين جودة الخدمات ودقة التنبؤات وإدارة المخاطر داخل بيئة العمل. فيما اتجهت الآراء نحو (التميز التنظيمي) بالترتيب الثاني لحصولها على معامل اختلاف (28.6%)، إذ كان الوسط الحسابي للمتغير اجمالاً (3.409)، وهذا يدل على ان تطبيق السياسات والإجراءات الداعمة للتميز التنظيمي ما يزال دون المستوى المطلوب، رغم أهميتها في تعزيز الميزة التنافسية وتحسين الإنتاجية، وهذا يعكس حاجة المنظمة إلى مزيد من الجهد في توظيف مواردها بكفاءة، وتطوير بيئة عمل أكثر انسجاماً تدعم الابتكار والتكيف مع متغيرات البيئة المحيطة بصورة أفضل. في حين تراوح الوسط الحسابي للأبعاد الفرعية لهذا المتغير (3.374 - 3.447) مما يدل على الحاجة لتعزيز فاعلية الممارسات التنظيمية داخل الشركة من خلال تطوير خطط تدريب لرفع كفاءة العاملين في استخدام التقنيات، مع تحسين نظم التحفيز من خلال توفير بيئة عمل داعمة وحوافز مادية ومعنوية تشجع على الإبداع، وتعزيز مشاركة الرؤية الاستراتيجية مع الموظفين لرفع مستوى الالتزام، وتفعيل قنوات التواصل والاستماع للمقترحات لضمان التفاعل مع الأفكار التطويرية وتحديث نظم الأتمتة وتقنيات أمن المعلومات والاستمرار بالمنافسة النوعية لتحسين جودة الخدمات وتعزيز قدرة الأفراد على اتخاذ القرارات وتقديم حلول فعالة بسرعة ودقة. اما المتغير (ادارة المكاتب الامامية) فقد حصل على الترتيب الثالث بمعامل اختلاف (29.2%) ووسط حسابي (3.543) مما يشير الى وجود نقص في أداء إدارة المكاتب الامامية، على الرغم من دورها الحيوي في التعامل



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

المباشر مع الزبائن وتقديم الخدمات بكفاءة، ويعكس ذلك ضعفاً في مستوى التواصل مع الزبائن منذ لحظة استقبالهم وحتى انتهاء تعاملهم مع الشركة، مما قد يؤثر سلباً على رضاهم واستمراريتهم، كما يدل ذلك على الحاجة إلى تعزيز الانسجام والتكامل بين المكاتب الأمامية وباقي أقسام الشركة لضمان تحقيق تجربة خدمة متكاملة تدعم سمعة المنظمة وقدرتها التنافسية، في حين تراوح الوسط الحسابي لأبعاد هذا المتغير (3.518 - 3.561)، مما يستدعي تعزيز كفاءة العاملين في قسم الاستعلامات من خلال برامج تدريب مستمرة تركز على مهارات التواصل وجودة الخدمة، مع تحديث التجهيزات التقنية لضمان سرعة ودقة إنجاز المهام، وتفعيل أنظمة تقييم الأداء ومراقبة مستوى الرضا لضمان التحسن المستمر. إضافة إلى تطوير آليات التنسيق ونظم الحجوزات وتوفير بدائل دفع مرنة، بما يساهم في رفع جودة الخدمة وتعزيز ثقة الزبائن بالشركة ساً : اختبار علاقات التأثير والتحقق من فرضيات الدراسة:

لاختبار صحة فرضيات التأثير الرئيسة والتي حُددت في منهجية البحث، قام الباحث باختبار تأثير المتغير المستقل (إدارة المكاتب الامامية وابعاذه مجتمعة) في المتغير المعتمد (التميز التنظيمي بشكل اجمالي وابعاذه بشكل منفصل)، فضلا عن اختبار تأثير (المتغير المستقل بشكل مجتمع) في المتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي اجمالاً وابعاذه بشكل منفصل)، ومن ثم اللجوء الى اختبار تأثير (المتغير الوسيط بشكل مجتمع) في المتغير المعتمد (التميز التنظيمي اجمالاً وابعاذه بشكل منفصل)، وبحسب معامل التحديد والتأثير وقبولهما وصولاً الى تحديد معادلة الانحدار الخطي المتعدد التالية:

$$Y = A + \beta_1 (x_i)_1 + \beta_2 (x_i)_2 + \dots + U$$

اولاً: اختبار تأثير المتغير المستقل (إدارة المكاتب الامامية) في المتغير المعتمد (التميز التنظيمي):

حدد الباحث الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة والتي تقترض بانه (يوجد تأثير ذا دلالة احصائية لأبعاد ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في التميز التنظيمي وابعاذه)، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم تطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد باستخدام اسلوب الاختيار التراجعي (Backward Method) مع اعتماد مستوى معنوية (0.05)، وقد اظهرت النتائج ان قيمة (T) المحسوبة لجميع المتغيرات جاءت اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.983) عند درجة حرية (122)، فضلا عن ان قيمة (F) المحسوبة للنموذج كانت اكبر من قيمتها الجدولية (3.919)، وتدل هذه النتائج مجتمعة على قبول الفرضية الرئيسة الأولى، إضافة إلى دعم الفرضيات الفرعية المتفرعة عنها، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المكاتب الأمامية في تحقيق التميز التنظيمي داخل مجتمع الدراسة.

1- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى:



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

تبين وجود انموذج للتأثير بقيمة (F) المحسوبة (35.240) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.919)، فيما أظهرت نتائج الجدول (20) وجود معامل تفسير (0.544)، ومعامل تفسير معدل (0.529)، إذ تمكنت ابعاد (ادارة المكاتب الامامية مجتمعة) من تفسير ما نسبته (52.9%) من التغيرات التي تطرأ على التميز التنظيمي، فيما عزيت النسبة (47.1%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، إذ لاحظ الباحث الدور الواضح لإدارة المكاتب الامامية في تحسين التميز التنظيمي، وبالتالي تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الرئيسة الاولى (تؤثر ابعاد ادارة المكاتب الامامية مجتمعة في التميز التنظيمي تأثيراً ذي دلالة احصائية).

كما تبين من نتائج الجدول (21) ان الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية تمكنوا من توظيف المتغير الفرعي (وظيفة الاستعلامات) للتأثير في التميز التنظيمي، فكانت قيمة الميل الحدي (0.225) وقيمة احتمالية (0.000)، وقيمة (T) المحسوبة (2.470)، فضلاً عن وجود تأثير للمتغير الفرعي (وظيفة الاستقبال) مقداره (0.189) وقيمة احتمالية (0.027) وقيمة (T) المحسوبة (2.724)، ووجود تأثير (لوظيفة الحجز) قدره (0.576) وقيمة احتمالية (0.013) وقيمة (T) المحسوبة (3.694) إذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، فيما لم يظهر أي دور لبعاد (وظيفة الصراف) في تحسين التميز التنظيمي، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان الاسهام بتطور وتحسين كل من وظيفة الاستعلامات والاستقبال والحجز تسهم بشكل واضح في تحسين مستوى التميز التنظيمي، مما يدل على كفاءة الانموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ للتميز التنظيمي بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادها:

$$\text{التميز التنظيمي} = 0.967 + 0.225 * \text{وظيفة الاستعلامات} + 0.189 * \text{وظيفة الاستقبال} + 0.576 * \text{وظيفة الحجز}$$

جدول (21): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي (N=123)

التميز التنظيمي						المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

0.9 67	.00 0	2.47 0	.529	.544	.225	35.24 0	وظيفة الاستعلامات
	.027	2.72 4			.189		وظيفة الاستقبال
	.681	0.3 01			.140		وظيفة الصراف
	.013	3.69 4			.576		وظيفة الحجز

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

اما على مستوى الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى:

2- التحقق من الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على ان (ادارة المكاتب الامامية تؤثر بإبعادها مجتمعة على تكنولوجيا المعلومات تأثيراً ذا دلالة احصائية)، اذ تبين من نتائج الجدول (22) ان قيمة (F) المحسوبة (33.067) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، تزيد عن قيمتها الجدولية (3.919) عند درجة الحرية (122)، كذلك وجود معامل تفسير (0.529)، ومعامل تفسير معدل (0.513)، وهذا يدل على ان ابعاد (ادارة المكاتب الامامية مجتمعة) تمكنت من تفسير ما نسبته (51.3%) من التغيرات التي تطرأ على تكنولوجيا المعلومات، فيما عزيت النسبة (48.7%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، كما لاحظ الباحث الدور الواضح للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) بإبعاده مجتمعة في تحسين (تكنولوجيا المعلومات)، وبالتالي تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الفرعية الأولى، كما تبين من نتائج الجدول (21) ان للبعد الفرعي (وظيفة الاستعلامات) تأثير واضح على تكنولوجيا المعلومات، اذ كانت قيمة الميل الحدي (0.165) وبقيمة احتمالية (0.006)، وبقيمة (T) المحتسبة (2.422)، فضلاً عن وجود تأثير للبعد (وظيفة الصراف) مقداره (0.480) وبقيمة احتمالية (0.001) وبقيمة (T) المحسوبة (3.426)، ووجود تأثير للمتغير الفرعي (وظيفة الحجز) قدره (0.160) وبقيمة احتمالية (0.043) وبقيمة (T) المحسوبة (3.953) اذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، فيما لم يظهر أي دور لبعد (وظيفة الاستقبال) في تحسين تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان الاهتمام بإجراء تغييرات في

وظيفة الاستعلامات والصراف والحجز يسهم بشكل واضح في تحسين تكنولوجيا المعلومات، مما يدل على كفاءة الانموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ لتكنولوجيا المعلومات بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادها:

جدول (22): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في تكنولوجيا المعلومات (N=123)

تكنولوجيا المعلومات							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
	.00	2.42			.165		وظيفة الاستعلامات
	6	2					
	.001	3.42	.513	.529	.480	33.06	وظيفة الصراف
	7	6			.160	7	
	.04	3.95			.160		وظيفة الحجز
	3	3					

تكنولوجيا المعلومات = 1.067 + 0.165 \* وظيفة الاستعلامات + 0.480 \* وظيفة الصراف + 0.160 \* وظيفة الحجز

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (SPSS V.28).

3- التحقق من الفرضية الفرعية الثانية: والتي تفترض بانه (تؤثر ادارة المكاتب الامامية بإبعادها مجتمعة على التحفيز تأثيراً ذا دلالة احصائية)، اذ تبين من نتائج الجدول (17) ان قيمة (F) المحسوبة (32.240) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.919) عند درجة الحرية (122)، كذلك وجود معامل تفسير (0.522)، ومعامل تفسير معدل (0.506)، اذ تمكنت ابعاد (ادارة المكاتب الامامية مجتمعة) من تفسير ما نسبته (50.6%) من التغيرات التي تطرأ على التحفيز، فيما عزيت النسبة (49.4%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، حيث لاحظ الباحث الدور الواضح للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) في تحسين التحفيز، وبالتالي تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الفرعية الثانية، كما لوحظ من نتائج الجدول (23) ان الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية تمكنوا من توظيف المتغير الفرعي (وظيفة الاستقبال) للتأثير في التحفيز، فكانت قيمة الميل الحدي (300). وبقيمة احتمالية (0.016) وقيمة (T) المحتسبة (3.465)، اضافة الى وجود تأثير للمتغير الفرعي (وظيفة الصراف) بمقدار (307). وبقيمة احتمالية (0.042)، وبقيمة (T) المحتسبة (2.952)، اما بالنسبة للمتغير الفرعي (وظيفة الحجز) فقد اثر على التحفيز بقيمة (284). وبقيمة

احتمالية (0.003) وقيمة (T) المحتسبة (3.470) ، حيث كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، فيما لم يظهر أي دور للبعد (وظيفة الاستعلامات) في تحسين التحفيز، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان تسليط الضوء على اجراء تغييرات في وظيفة الاستقبال والصراف والحجز يسهم بشكل ملموس في تحسين التحفيز، مما يدل على كفاءة الانموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ للتحفيز بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادها الآتية:

جدول (23): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في التحفيز (N=123)

التحفيز							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
0.77 5	.387	.86 8	.50 6	.522	.149	32.24 0	وظيفة الاستعلامات
	.016	3.46 5			.300		وظيفة الاستقبال
	.04	2.95 2			.307		وظيفة الصراف
	.00	3.47 3			.284		وظيفة الحجز

$$\text{التحفيز} = 0.775 + 0.300 * \text{وظيفة الاستقبال} + 0.307 * \text{وظيفة الصراف} + 0.284 * \text{وظيفة الحجز}$$

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

$$\text{الابداع} = 0.963 + 0.385 * \text{وظيفة الاستقبال} + 0.183 * \text{وظيفة الصراف} + 0.400 * \text{وظيفة الحجز}$$

-4

التحقق

من

الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تعبر عن مفادها بانه (تؤثر ادارة المكاتب الامامية بإبعادها مجتمعة على الابداع تأثيرا ذا دلالة احصائية)،



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

ومن الواضح من نتائج الجدول (24) ان قيمة (F) المحسوبة (28.899) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، وهي تزيد عن قيمتها الجدولية، كذلك وجود معامل تفسير (0.495)، ومعامل تفسير معدل (0.478)، وهذا يشير الى ان ابعاد (ادارة المكاتب الامامية مجتمعة) فسرت ما نسبته (47.8%) من التغيرات التي تطرأ على الابداع، فيما عزيت النسبة (52.2%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، وبذلك يكون للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) دور فعال في تحسين الابداع، مما يؤدي الى قبول الفرضية الفرعية الثالثة. كما لوحظ من نتائج الجدول (18) ان المتغير الفرعي (وظيفة الاستقبال) اسهم في التأثير على الابداع، فكانت قيمة الميل الحدي (0.385)، وبقية احتمالية (0.000)، وبقية (T) المحسوبة (3.404)، فضلاً عن وجود تأثير للمتغير الفرعي (وظيفة الصراف) مقداره (0.183) وبقية احتمالية (0.008) وبقية (T) المحسوبة (4.135)، وللمتغير الفرعي (وظيفة الحجز) تأثير مقداره (0.400) وبقية احتمالية (0.046) وبقية (T) المحسوبة (3.019)، اذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، كذلك لم يظهر أي دور للبعد (وظيفة الاستعلامات) في تحسين الابداع، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان السعي لإحداث تعديلات مناسبة في وظيفة الاستقبال والصراف والحجز تسهم بشكل واضح في تحسين الابداع، مما يؤدي الى كفاءة الانموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ للإبداع بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادها الآتية:

جدول (24): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في الابداع (N=123)

الابداع							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
0.9 63	.755	.312	.478	.495	.053	28.89 9	وظيفة الاستعلامات
	.00 0	3.4 04			.385		وظيفة الاستقبال
	.00 8	4.13 5			.183		وظيفة الصراف



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

	.04	3.01			.400		وظيفة الحجز
	6	9					

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (SPSS V.28).

5- التحقق من الفرضية الفرعية الرابعة: والتي مفادها (تؤثر ادارة المكاتب الامامية بإبعادها مجتمعة على جودة الخدمة تأثيراً ذا دلالة احصائية)، يظهر الجدول (25) ان قيمة (F) المحسوبة (27.803) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، وهي تزيد عن قيمتها الجدولية، كذلك وجود معامل تفسير (0.885)، ومعامل تفسير معدل (0.881)، وهذا يشير الى ان ابعاد (ادارة المكاتب الامامية مجتمعة) فسرت ما نسبته (88.1%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة، فيما عزيت النسبة (11.9%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، وبذلك يكون للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) دور فعال في تحسين جودة الخدمة، مما يؤدي الى قبول الفرضية الفرعية الرابعة. كما لوحظ من نتائج الجدول (19) ان جميع المتغيرات الفرعية قد اسهمت في التأثير على جودة الخدمة، فقد اثر المتغير الفرعي (وظيفة الاستعلامات) بمقدار (0.158) وبقيمة احتمالية (0.000)، وبقيمة (T) المحتسبة (4.383)، فضلاً عن وجود تأثير للمتغير الفرعي (وظيفة الاستقبال) مقداره (0.205) وبقيمة احتمالية (0.004) وبقيمة (T) المحسوبة (3.855)، وللمتغير الفرعي (وظيفة الصراف) تأثير مقداره (0.309) وبقيمة احتمالية (0.009) وبقيمة (T) المحسوبة (2.960)، وللمتغير الفرعي (وظيفة الحجز) تأثير مقداره (0.353) وبقيمة احتمالية (0.000) وبقيمة (T) المحسوبة (3.899)، اذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان تبني ممارسات تطويرية في وظيفة الاستعلامات والاستقبال والصراف والحجز تسهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمة، مما يؤدي الى كفاءة الانموذج بنسبة (100%)، وبحسب معادلة التنبؤ لجودة الخدمة بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادها الآتية:

جودة الخدمة = 1.064 + 0.158 \* وظيفة الاستعلامات + 0.205 \* وظيفة الاستقبال + 0.309 \* جدول

وظيفة الصراف + 0.353 \* وظيفة الحجز (25):

تأثير

ابعاد ادارة المكاتب الامامية في جودة الخدمة (N=123)

جودة الخدمة							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.06 4	.00 0	4.3 83	.881	.885	.158	27.80 3	وظيفة الاستعلامات
	.00 4	3.85 5			.205		وظيفة الاستقبال
	.00 9	2.9 60			.309		وظيفة الصراف
	.00 0	3.8 99			.353		وظيفة الحجز

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

### ثانياً: اختبار تأثير المتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) في المتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي):

وفقاً لمنهجية الدراسة، فقد تم تحديد الفرضية الرئيسية الثانية، والتي تفترض أن (لأبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة تأثيراً ذا دلالة إحصائية في الذكاء الاصطناعي وأبعاده)، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم تطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد باستخدام أسلوب الاختيار التراجعي (Backward)، باعتماد مستوى معنوية (0.05)، وقد أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة (T) المحسوبة جاءت أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.983) عند درجة حرية (122)، كما تجاوزت قيمة (F) المحسوبة قيمتها الجدولية (3.919)، وتشير هذه النتائج إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية فضلاً عن دعم الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، مما يؤكد وجود تأثير ذا دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المكاتب الأمامية في الذكاء الاصطناعي ضمن بيئة مجتمع الدراسة.

### 1- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير معنوي لنموذج الانحدار المتعدد، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (10.452) عند درجات الحرية (4,118,122)، وهي قيمة تفوق نظيرتها الجدولية البالغة (3.919) عند مستوى دلالة (0.05)، وبقيت نتائج الجدول (26) أن معامل التفسير بلغ (0.511)، بينما بلغ معامل التفسير المعدل (0.494)، مما يشير إلى أن أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة قادرة على تفسير ما نسبته (49.4%) من التغير الحاصل في الذكاء الاصطناعي، في حين تُعزى النسبة المتبقية (50.4%) إلى عوامل ومتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج. وبناءً على ذلك، فقد ظهر الدور الفاعل لإدارة المكاتب الأمامية في تعزيز الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي يدعم قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على وجود تأثير معنوي لأبعاد إدارة المكاتب الأمامية في الذكاء الاصطناعي. كما أظهرت النتائج أن العاملين في مكاتب الخطوط الجوية العراقية تمكنوا من توظيف بعد (وظيفة الصراف) لتعزيز الذكاء الاصطناعي، إذ بلغ الميل الحدي له (0.309) عند مستوى دلالة (0.000) وقيمة (T) المحسوبة (3.546). كذلك ظهر تأثير معنوي (لوظيفة الحجز) بقيمة ميل حدي (0.393)، ومستوى دلالة (0.001)، وقيمة (T) المحسوبة (4.640)، وفي المقابل، لم يظهر أي تأثير معنوي لكل من وظيفة الاستعلامات ووظيفة الاستقبال في الذكاء الاصطناعي، إذ كانت قيم (T) المحسوبة لهما أقل من القيمة الجدولية (1.983) عند درجة حرية (122). وتشير هذه النتائج إلى أن تطوير ممارسات ووظيفة الصراف ووظيفة الحجز يسهم بصورة مباشرة وفعالة في رفع مستوى الذكاء الاصطناعي، مما يعكس كفاءة النموذج الإحصائي بنسبة تقارب (50%) وفق معادلة التنبؤ المعتمدة والتي تمثلت بالصيغة التالية:

جدول (26): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في الذكاء الاصطناعي (N=123)

الذكاء الاصطناعي							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.700	.513	.656	.494	.511	.145	10.452	وظيفة الاستعلامات
	.064	.478			.122		وظيفة الاستقبال
	.000	3.546			.309		وظيفة الصراف
وظيفة الذكاء الاصطناعي = 1.700 + 0.309 * وظيفة الصراف - 0.393 * وظيفة الحجز							
	.001	4.640			.393		



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026  
Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303  
Email: editor@peerianjournal.com

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

وعلى مستوى الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية:

2- التحقق من الفرضية الفرعية الاولى: والتي مفادها (تؤثر ادارة المكاتب الامامية بإبعادها مجتمعة على النظم الخبيرة تأثيراً ذا دلالة احصائية)، يظهر الجدول (27) ان قيمة (F) المحسوبة (9.631) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، وهي تزيد عن قيمتها الجدولية، كذلك وجود معامل تفسير (0.496)، ومعامل تفسير معدل (0.482)، وهذا يشير الى ان ابعاد (ادارة المكاتب الامامية مجتمعة) فسرت ما نسبته (48.2%) من التغيرات التي تطرأ على النظم الخبيرة، فيما عزيت النسبة (51.8%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، وبذلك يكون للمتغير **النظم الخبيرة = 1.609 + 0.178 \* وظيفة الاستعلامات + 0.430 \* وظيفة الاستقبال + 0.755 \***

## وظيفة الحجز

المستقل (ادارة)

المكاتب الامامية) دور فعال في تحسين النظم الخبيرة، مما يؤدي الى قبول الفرضية الفرعية الاولى. كما لوحظ من نتائج الجدول (26) انه اثر المتغير الفرعي (وظيفة الاستعلامات) على النظم الخبيرة بمقدار (0.178) وبقية احتمالية (0.000)، وبقية (T) المحتسبة (4.027)، فضلاً عن وجود تأثير للمتغير الفرعي (وظيفة الاستقبال) مقداره (0.430) وبقية احتمالية (0.026) وبقية (T) المحسوبة (3.798)، وللمتغير الفرعي (وظيفة الحجز) تأثير مقداره (0.755) وبقية احتمالية (0.002) وبقية (T) المحسوبة (3.244)، اذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، بينما لم يظهر اي دور لوظيفة الصراف في تحسين النظم الخبيرة، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان تبني ممارسات تطويرية في وظيفة الاستعلامات والاستقبال والحجز تسهم بشكل واضح في تحسين النظم الخبيرة، مما يؤدي الى كفاءة الانموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ للنظم الخبيرة بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادها الآتية:

جدول (27): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في النظم الخبيرة (N=123)

النظم الخبيرة						المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	



والحجز يسهم بشكل واضح في تحسين الشبكات العصبية، مما يدل على كفاءة الانموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ للشبكات العصبية بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادها التالية:

جدول (28): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في الشبكات العصبية (N=123)

الشبكات العصبية							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.73 6	.219	.523	.45 8	.476	.118	8.664	وظيفة الاستعلامات
	.00	3.52			.399		وظيفة الاستقبال
	6	7					
	.03	2.8			.173		وظيفة الصراف
	.00	2.85			.210		وظيفة الحجز
	3	7					

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (SPSS V.28).

$$\text{الشبكات العصبية} = 1.736 + 0.399 * \text{وظيفة الاستقبال} + 0.173 * \text{وظيفة الصراف} + 0.210 *$$

4- التحقق

وظيفة الحجز

من الفرضية

الفرعية الثالثة: والتي تعبر عن انه (تؤثر ادارة المكاتب الامامية بإبعادها مجتمعة على الخوارزميات تأثيراً ذا دلالة احصائية)، يظهر الجدول (29) ان قيمة (F) المحسوبة (6.992) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، وهي تزيد عن قيمتها الجدولية، كذلك وجود معامل تفسير (0.438)، ومعامل تفسير معدل (0.419)، وهذا يشير الى ان ابعاد (ادارة المكاتب الامامية مجتمعة) فسرت ما نسبته (41.9%) من التغيرات التي تطرأ على الخوارزميات، فيما عزيت النسبة (58.1%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، وبذلك يكون للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) دور فعال في تحسين الخوارزميات، مما يؤدي الى قبول الفرضية الفرعية الثالثة. كما لوحظ من نتائج الجدول (23) انه اثر المتغير الفرعي (وظيفة الاستقبال) على الشبكات بمقدار (0.337) وبقية احتمالية (0.006)، وبقية (T) المحتسبة (3.511)، فضلاً عن وجود تأثير للمتغير الفرعي (وظيفة الصراف) مقداره (0.290) وبقية احتمالية (0.009) وبقية (T) المحسوبة (3.443)،

وللمتغير الفرعي (وظيفة الحجز) تأثير مقداره (0.240) وبقيمة احتمالية (0.032) وبقيمة (T) المحسوبة (2.959)، إذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، بينما لم يظهر أي دور لوظيفة الاستعلامات في تحسين الخوارزميات، وبالتالي تشير هذه النتائج إلى أن تبني ممارسات تطويرية في وظيفة الاستقبال والصراف والحجز تسهم بشكل واضح في تحسين الخوارزميات، مما يؤدي إلى كفاءة النموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ للخوارزميات بدلالة إدارة المكاتب الامامية بأبعادها الآتية:

جدول (29): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في الخوارزميات (N=123)

الخوارزميات							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.662	.273	1.101	.419	.438	.254	6.992	وظيفة الاستعلامات
	.006	3.511			.337		وظيفة الاستقبال
	.009	3.443			.290		وظيفة الصراف
	.032	2.959			.240		وظيفة الحجز

المصدر: من اعداد الباحث استناداً إلى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

5- التحقق من الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تؤكد على أن إدارة المكاتب الامامية تؤثر بإبعادها مجتمعة على التعلم الآلي تأثيراً ذا دلالة احصائية)، ومن مراجعة الباحث لنتائج الجدول (30)، تبين أن قيمة (F) المحسوبة (6.859) عند درجات الحرية (4, 118, 122) وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.919) عند درجة الحرية (122)، كذلك وجود معامل تفسير (0.434)، ومعامل تفسير معدل (0.415)، وهذا

يدل على أن الخوارزميات = 1.662 + 0.337 \* وظيفة الاستقبال + 0.290 \* وظيفة الصراف + 0.240 \* وظيفة الحجز ابعاد (ادارة)

المكاتب الامامية مجتمعة) تمكنت من تفسير ما نسبته (41.5%) من التغيرات التي تطرأ على التعلم الآلي، فيما عزيت النسبة (58.5%)

لمتغيرات

التعلم الآلي = 1.698 + 0.265 \* وظيفة الصراف + 0.324 \* وظيفة الحجز

أخرى لم



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

تدخل في الانموذج، حيث لاحظ الباحث الدور الواضح للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) بإبعاده مجتمعة في تحسين التعلم الالي، وبالتالي تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الفرعية الرابعة. وتبين من نتائج الجدول (24) ان للبعد الفرعي (وظيفة الصراف) تأثير واضح على التعلم الالي، اذ كانت قيمة الميل الحدي (0.265). وقيمة احتمالية (0.019)، وقيمة (T) المحتسبة (3.294)، فضلاً عن وجود تأثير للبعد (وظيفة الحجز) مقداره (0.324) وقيمة احتمالية (0.025) وقيمة (T) المحسوبة (2.291)، علماً بان جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، فيما لم يظهر أي دور للبعدين (وظيفة الاستعلامات ووظيفة الاستقبال) في تحسين التعلم الالي، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان الاهتمام بإجراء تغييرات في وظيفة الصراف او وظيفة الحجز يسهم بشكل واضح في تحسين التعلم الالي، مما يدل على كفاءة الانموذج بنسبة (50%)، وبحسب معادلة التنبؤ للتعلم الالي بدلالة ادارة المكاتب الامامية بأبعادهما التالية:

جدول (30): تأثير ابعاد ادارة المكاتب الامامية في التعلم الالي (N=123)

التعلم الالي							المتغير المستقل
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.698	.445	.410	.415	.434	.095	6.859	وظيفة الاستعلامات
	.312	.230			.062		وظيفة الاستقبال
	.019	3.294			.265		وظيفة الصراف
	.025	2.291			.324		وظيفة الحجز

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (SPSS V.28).

### ثالثاً: اختبار تأثير المتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي) في المتغير المعتمد (التميز التنظيمي):

تم صياغة الفرضية الرئيسة الثالثة للدراسة انسجاماً مع منهجية البحث، ومفادها: (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة في التميز التنظيمي وأبعاده)، ولتحقق من صحة هذه الفرضية، تم تطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد باستخدام



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

أسلوب (Backward)، وذلك عند مستوى معنوية (0.05). وقد أظهرت النتائج أن قيمة (T) المحسوبة جاءت أعلى من قيمتها الجدولية (1.983) عند درجة حرية (122)، كما تجاوزت قيمة (F) المحسوبة قيمتها الجدولية (3.919)، مما يؤكد قبول الفرضية الرئيسية الثالثة بما في ذلك فرضياتها الفرعية المرتبطة بها، وذلك كما يأتي:

## 1- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود نموذج تأثير معنوي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (13.101) عند درجات الحرية (4, 122, 118)، وهي قيمة تفوق قيمتها الجدولية البالغة (3.919)، مما يشير إلى معنوية النموذج ككل. كما بينت نتائج الجدول (31) أن معامل التفسير بلغ (0.408)، في حين بلغ معامل التفسير المعدل (0.388)، أي أن أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة تمكنت من تفسير ما نسبته (38.8%) من التغير الحاصل في التميز التنظيمي، في حين تعود النسبة المتبقية (61.2%) إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج، وكذلك أظهرت النتائج قدرة العاملين في مكاتب الخطوط الجوية العراقية على توظيف بعض الأبعاد الفرعية للذكاء الاصطناعي في تعزيز التميز التنظيمي؛ إذ تبين أن بعد النظم الخبيرة يمارس تأثيراً معنوياً بلغت قيمة ميله الحدي (0.104) وقيمة احتمالية (0.000) وقيمة (T) المحسوبة (2.889)، كما ظهر تأثير معنوي لبعد الشبكات العصبية بمقدار (0.285) وقيمة احتمالية (0.017) وقيمة (T) (2.909)، أما بعد التعلم الآلي فقد كان الأكثر تأثيراً، إذ بلغ ميله الحدي (0.423) بقيمة احتمالية (0.002) وقيمة (T) (3.609)، وجميع هذه القيم تفوق القيمة الجدولية (1.983) عند درجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، مما يثبت معنوية تأثيرها. في المقابل، لم يُظهر بعد الخوارزميات أي تأثير يُذكر في تعزيز التميز التنظيمي. وتشير هذه النتائج إلى أن تطوير وتفعيل النظم الخبيرة، والشبكات العصبية، والتعلم الآلي يسهم بشكل ملموس في رفع مستوى التميز التنظيمي، الأمر الذي يعكس كفاءة النموذج الإحصائي بنسبة تفسيرية بلغت (75%). وبناءً على ذلك، فإن معادلة التنبؤ بالتميز التنظيمي بدلالة أبعاد الذكاء الاصطناعي جاءت على النحو الآتي:

$$\text{التميز التنظيمي} = 1.557 + 0.104 * \text{النظم الخبيرة} + 0.285 * \text{الشبكات العصبية} + 0.423 * \text{التعلم الآلي}$$

جدول (31):

تأثير ابعاد الذكاء الاصطناعي في التميز التنظيمي (N=123)

التميز التنظيمي							المتغير الوسيط
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.55 7	.00 0	2.8 89	.38 8	.40 8	.104	13.101	النظم الخبيرة
	.017	2.9 09			.285		الشبكات العصبية
	.256	.48 8			.336		الخوارزميات
	.00 2	3.6 09			.423		التعلم الالي

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

اما على مستوى الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثالثة:

2- التحقق من الفرضية الفرعية الاولى: والتي مفادها بأن (الذكاء الاصطناعي يؤثر بإبعاده مجتمعة على اداء تكنولوجيا المعلومات تأثيراً ذا دلالة احصائية)، اذ تبين من نتائج الجدول (32) ان قيمة (F) المحسوبة (10.794) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، والتي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.919) عند درجة الحرية (122)، كذلك وجود معامل تفسير (0.439)، ومعامل تفسير معدل (0.419)، وهذا يدل على ان ابعاد (الذكاء الاصطناعي مجتمعة) تمكنت من تفسير ما نسبته (41.9%) من التغيرات التي تطرأ على تكنولوجيا المعلومات، فيما عزيت النسبة (58.1%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، اذ لاحظ الباحث الدور الواضح للمتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي) بإبعاده مجتمعة في تحسين اداء تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الفرعية الاولى. كما تبين من نتائج الجدول (26) ان للبعد الفرعي (الشبكات العصبية) تأثير واضح على تكنولوجيا المعلومات، اذ كانت قيمة الميل الحدي (.221) وبقية احتمالية (0.008)، وبقية (T) المحتسبة (2.917)، فضلاً عن وجود تأثير للبعد (الخوارزميات) مقداره (0.491) وبقية احتمالية (0.000) وبقية (T) المحسوبة (3.234)، كما لوحظ وجود تأثير للبعد (التعلم الالي) مقداره (0.320) وبقية احتمالية (0.006) وبقية (T) المحسوبة

(2.175)، اذ  $0.320 + 0.491 + 0.221 + 2.003 =$  تكنولوجيا المعلومات \* الخوارزميات \* الشبكات العصبية \* التعلم الالي



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، فيما لم يظهر أي دور لبعدها (النظم الخبيرة) في تحسين تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان الاهتمام بمفاصل الشبكات العصبية والخوارزميات والتعلم الآلي يسهم بشكل واضح في تحسين تكنولوجيا المعلومات، مما يدل على كفاءة النموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ لتكنولوجيا المعلومات بدلالة الذكاء الاصطناعي بأبعاده التالية:

جدول (32): تأثير ابعاد الذكاء الاصطناعي في تكنولوجيا المعلومات (N=123)

تكنولوجيا المعلومات							المتغير الوسيط
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
2.0 03	.66 8	.43 0	.419	.439	0.07 0	10.79 4	النظم الخبيرة
	.00 8	2.91 7			0.22 1		الشبكات العصبية
	.00 0	3.23 4			0.49 1		الخوارزميات
	.00 6	2.17 5			0.32 0		التعلم الآلي

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

3- التحقق من الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على ان (الذكاء الاصطناعي يؤثر بإبعاده مجتمعة على التحفيز تأثيراً ذا دلالة احصائية)، اذ تبين من نتائج الجدول (33) ان قيمة (F) المحسوبة (8.664) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، والتي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.919) عند درجة الحرية (122)، كذلك وجود معامل تفسير (0.476)، ومعامل تفسير معدل (0.458)، وهذا يدل على ان ابعاد (الذكاء الاصطناعي مجتمعة) تمكنت من تفسير ما نسبته (45.8%) من التغيرات التي تطرأ على التحفيز، فيما عزيت النسبة (54.2%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، وبذلك يكون للمتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي) بإبعاده مجتمعة تأثير واضح في تحسين التحفيز، وبالتالي تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الفرعية الثانية. كما تبين من نتائج الجدول (27) ان للبعده الفرعي (النظم الخبيرة) تأثير واضح على



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

التحفيز، إذ كانت قيمة الميل الحدي (0.218) وقيمة احتمالية (0.000)، وقيمة (T) المحتسبة (3.523)، فضلاً عن وجود تأثير للبعد (التعلم الالي) مقداره (0.310) وقيمة احتمالية (0.003) وقيمة (T) المحسوبة (3.857)، إذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن

قيمتها الجدولية

$$\text{التحفيز} = 1.736 + 0.218 * \text{النظم الخبيرة} + 0.310 * \text{التعلم الالي}$$

(1.983)

وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، فيما لم يظهر أي دور للبعدين (الشبكات العصبية والخوارزميات) في تحسين التحفيز، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان الاهتمام بتحقيق فقرات النظم الخبيرة والتعلم الالي يسهم بشكل واضح في تحسين التحفيز، مما يدل على كفاءة الانموذج بنسبة (50%)، وبحسب معادلة التنبؤ للتحفيز بدلالة الذكاء الاصطناعي بأبعاده التالية:

جدول (33): تأثير ابعاد الذكاء الاصطناعي في التحفيز (N=123)

التحفيز							المتغير الوسيط
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.73 6	.00 0	3.52 3	.45 8	.476	0.21 8	8.664	النظم الخبيرة
	.60 2	1.52 7			0.00 9		الشبكات العصبية
	.129 5	1.86 5			0.17 3		الخوارزميات
	.00 3	3.85 7			0.31 0		التعلم الالي

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

4- التحقق من الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أن (الذكاء الاصطناعي يؤثر بأبعاده مجتمعة في الابداع تأثيراً

ذا دلالة إحصائية)، وقد أظهرت نتائج الجدول (34) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (6.992) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، وهي

قيمة تفوق قيمتها الجدولية البالغة (3.919) عند درجة حرية (122)، مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار. كما بين الجدول ذاته أن معامل



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

التفسير بلغ (0.438)، في حين بلغ معامل التفسير المعدل (0.419)، أي أن أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة تمكنت من تفسير ما نسبته (41.9%) من التغير في مستوى الابداع، في حين تعزى النسبة المتبقية (58.1%) إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج. وبناءً على ذلك، يتضح أن المتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي) يمارس تأثيراً ملموساً في تعزيز الابداع، الأمر الذي يدعم قبول الفرضية الفرعية الثالثة. كما أظهرت النتائج أن البعد الفرعي **النظم الخبيرة** يُعد من أكثر الأبعاد تأثيراً في الابداع، حيث بلغ معامل الانحدار له (0.254) بقيمة احتمالية (0.023) وقيمة (T) المحسوبة (3.101)، كذلك ظهر تأثير معنوي لبعد **الشبكات العصبية** بميل حدي (0.137) وقيمة احتمالية (0.006) وقيمة (T) المحسوبة (5.511)، فضا عن وجود تأثير معنوي لبعد **التعلم الآلي** بوزن انحدار (0.240) وقيمة احتمالية (0.033) وقيمة (T) المحسوبة (3.959)، وهي جميعها تفوق القيمة الجدولية (1.983) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (122)، مما يؤكد دلالتها الإحصائية. في المقابل، لم تُظهر **الخوارزميات** أي تأثير معنوي في الابداع. وتشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن تعزيز ممارسات النظم الخبيرة والشبكات العصبية والتعلم الآلي يسهم بفاعلية في رفع مستويات الابداع، مما يعكس كفاءة النموذج بنسبة تفسير بلغت نحو (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ للإبداع بدلالة الذكاء الاصطناعي بأبعاده التالية:

$$\text{الابداع} = 1.662 + 0.254 * \text{النظم الخبيرة} + 0.137 * \text{الشبكات العصبية} + 0.240 * \text{التعلم الآلي} \quad \text{جدول (34)}$$

تأثير ابعاد الذكاء الاصطناعي في الابداع (N=123)

الابداع							المتغير الوسيط
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.66 2	.02 3	3.10 1	.419	.438	0.25 4	6.992	النظم الخبيرة
	.00 6	5.51 1			0.13 7		الشبكات العصبية
	.659	1.86 5			0.09		الخوارزميات



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

	.03	3.95			0.24		التعلم الالي
	3	9			0		

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

5- التحقق من الفرضية الفرعية الرابعة: والتي مفادها بأن (الذكاء الاصطناعي يؤثر بإبعاده مجتمعة على اداء جودة الخدمة تأثيراً ذا دلالة احصائية)، اذ تبين من نتائج الجدول (35) ان قيمة (F) المحسوبة (6.859) عند درجات الحرية (4, 118, 122)، والتي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.919) عند درجة الحرية (122)، كذلك وجود معامل تفسير (0.434)، ومعامل تفسير معدل (0.415)، وهذا يدل على ان ابعاد (الذكاء الاصطناعي مجتمعة) تمكنت من تفسير ما نسبته (41.5%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة، فيما عزيت النسبة (58.5%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج، اذ لاحظ الباحث الدور الواضح للمتغير الوسيط (الذكاء الاصطناعي) بإبعاده مجتمعة في تحسين جودة الخدمة، وبالتالي تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الفرعية الرابعة. كما تبين من نتائج الجدول (29) ان للبعد الفرعي (النظم الخبيرة) تأثير واضح على جودة الخدمة، اذ كانت قيمة الميل الحدي (0.195) وبقية احتمالية (0.006)، وبقية (T) المحتسبة (3.140)، فضلاً عن وجود تأثير لبعد (الشبكات العصبية) مقداره (0.262) وبقية احتمالية (0.008) وبقية (T) المحسوبة (3.230)، كما لوحظ وجود تأثير لبعد (التعلم الالي) مقداره (0.324) وبقية احتمالية (0.019) وبقية (T) المحسوبة (2.291)، اذ كانت جميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) وبدرجة حرية (122) ومستوى دلالة (0.05)، فيما لم يظهر أي دور لبعد (الخوارزميات) في تحسين جودة الخدمة، وبالتالي تشير هذه النتائج الى ان الاهتمام بمفاصل النظم الخبيرة والشبكات العصبية والتعلم الالي يسهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمة، مما يدل على كفاءة الانموذج بنسبة (75%)، وبحسب معادلة التنبؤ لجودة الخدمة بدلالة الذكاء الاصطناعي بأبعاده التالية:

جدول (35): تأثير ابعاد الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمة (N=123)

جودة الخدمة = 1.698 + 0.195 \* النظم الخبيرة + 0.262 \* الشبكات العصبية + 0.324 \* التعلم المتغير الوسيط

A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> الالي	β	F	
	.006	3.140	.415	.434	.195	6.859	النظم الخبيرة

1.69 8	.00 8	3.23					الشبكات العصبية	
	.198	1.29 4					.262	الخوارزميات
	.019	2.29 1					.265	التعلم الآلي
							.324	

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS V.28).

#### سابعاً : تحليل علاقات التأثير غير المباشر بين متغيرات الدراسة

أجرى الباحث تحليل العلاقات غير المباشرة بين متغيرات الدراسة، وذلك باختبار أثر إدارة المكاتب الأمامية بوصفها المتغير المستقل في التميز التنظيمي بوصفه المتغير المعتمد، عبر الذكاء الاصطناعي كمتغير وسيط. وقد تم اعتماد اختبار الوساطة (Mediation Analysis) باستخدام أسلوب النمذجة الهيكلية SEM وبرنامج (AMOS V.25)، بالإضافة إلى منهج Baron & Kenny واختبار Sobel للتحقق من دلالة تأثير الوساطة، والذي يسمح بتحديد كل من التأثير المباشر والتأثير غير المباشر للمتغير المستقل على المتغير المعتمد عبر المتغير الوسيط. وفي هذا السياق، جرى اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة التي تنص على (تؤثر إدارة المكاتب الأمامية في التميز التنظيمي بتوسيط الذكاء الاصطناعي تأثيراً ذي دلالة إحصائية)، ولأغراض التحقق من صحة الفرضية، تم أولاً تقدير تأثير المتغير المستقل والمتغير الوسيط مجتمعين في المتغير المعتمد، وقد بينت نتائج الجدول (36) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (75.398) عند درجات الحرية (2, 120, 122)، وهي قيمة تفوق قيمتها الجدولية (3.919) عند مستوى دلالة (0.05)، مما يدل على معنوية النموذج الإحصائي، كما بلغ معامل التفسير (0.557)، في حين بلغ معامل التفسير المعدل (0.549)، مما يعني أن إدارة المكاتب الأمامية والذكاء الاصطناعي معاً تمكنا من تفسير (54.9%) من التباين في التميز التنظيمي، بينما تعزى النسبة المتبقية (45.1%) إلى متغيرات أخرى لم يشملها النموذج، كما أوضحت النتائج وجود تأثير مباشر لإدارة المكاتب الأمامية في التميز التنظيمي بقيمة معامل انحدار بلغت (0.822)، إضافة إلى تأثير آخر للذكاء الاصطناعي في التميز التنظيمي بقيمة (0.485)، وتعكس هذه القيم قوة وكفاءة النموذج الإحصائي، مما يدعم قبول الفرضية



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

الرئيسة الرابعة، وبناءً على ذلك، يمكن صياغة معادلة التنبؤ بالتميز التنظيمي في ضوء تأثير إدارة المكاتب الامامية وبوساطة الذكاء الاصطناعي

على النحو الآتي:

$$\text{التميز التنظيمي} = 1.598 + 0.822 * \text{ادارة المكاتب الامامية} + 0.485 * \text{الذكاء الاصطناعي}$$

جدول (36)

التأثير المجتمعي لإدارة المكاتب الامامية والذكاء الاصطناعي في التميز التنظيمي

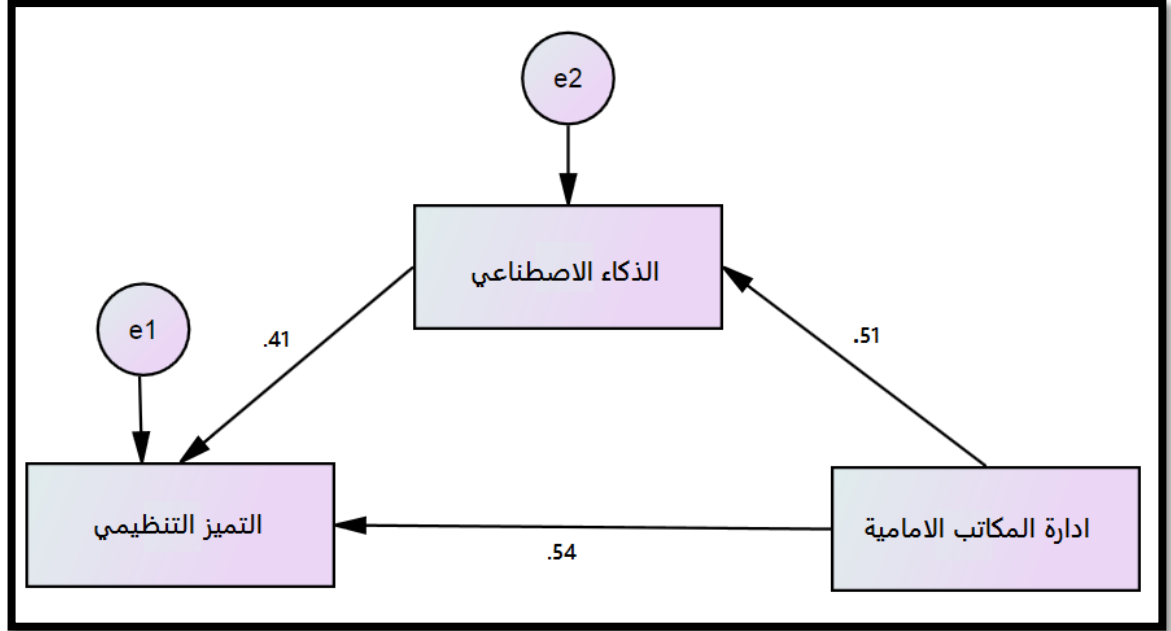
التميز التنظيمي							المتغير
A	P-v	T	AR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	β	F	
1.59	.00	11.69	.549	.557	.822	75.39	ادارة المكاتب الامامية
8	0	5			.485	8	الذكاء الاصطناعي
	.010	2.63					
		2					

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (SPSS V.28)

ولغرض اختبار صحة الفرضية الرئيسية الرابعة، تم اجراء اختبار الوساطة على المستوى الكلي لمتغيرات الدراسة باستخدام برنامج

(AMOS V.25). والشكل (24) وجدول (37) يعرضان نتائج اختبار الوساطة بين ادارة المكاتب الامامية والتميز التنظيمي بتوسيط الذكاء

الاصطناعي:



المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (AMOS V.25).

شكل (24) اختبار الوساطة بين ادارة المكاتب الامامية والتميز التنظيمي بتوسيط الذكاء الاصطناعي

جدول (37) تأثير ادارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي بتوسيط الذكاء الاصطناعي

العلاقات		Estimate	SRW	S.E	C.R	P
ادارة المكاتب الامامية <--- التميز التنظيمي		0.541	0.502	0.037	6.411	***
ادارة المكاتب الامامية <--- الذكاء الاصطناعي		0.511	0.500	0.066	11.792	***
الذكاء الاصطناعي <--- التميز التنظيمي		0.409	0.372	0.014	3.654	0.008
التأثير الكلي لإدارة المكاتب الامامية على التميز التنظيمي بتوسيط الذكاء الاصطناعي		0.687				
التأثير الغير مباشر	ادارة المكاتب الامامية <--- الذكاء الاصطناعي	0.493	0.440	SOBEL TEST		
	الذكاء الاصطناعي <--- التميز التنظيمي			0.087	7.484	0.000

\*\*\*P<0.001

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (AMOS V.25).



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

تبيين من نتائج الشكل (24) وجدول (37) ما يلي:

1- وجود تأثير مباشر لإدارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي مقداره (0.541) عند قيمة احتمالية اقل من (0.001) وبقيمة (T) المحسوبة (6.411) وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) عند مستوى المعنوية (0.05) ودرجة الحرية (122)، مما يؤكد وجود علاقة مباشرة بينهما، فضلا عن وجود تأثير مباشر لإدارة المكاتب الامامية في الذكاء الاصطناعي مقداره (0.511) عند قيمة احتمالية اقل من (0.001) وبقيمة (T) المحسوبة (11.792) وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) عند مستوى المعنوية (0.05) ودرجة الحرية (122).

2- وجود تأثير مباشر للذكاء الاصطناعي في التميز التنظيمي مقداره (0.409) عند القيمة الاحتمالية (0.008) وبقيمة (T) المحسوبة (3.654) وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (1.983) عند مستوى المعنوية (0.05) ودرجة الحرية (122).

3- ان وجود العلاقات المباشرة داخل الانموذج المختبر وفق اسلوب بارون وكيني قد ولد علاقة تأثير غير مباشرة بين ادارة المكاتب الامامية والتميز التنظيمي عبر الذكاء الاصطناعي مقدارها (0.493) وبتأثير كلي مقداره (0.687)، فيما كانت قيمة اختبار سوبل (قيمة T المحسوبة) بمقدار (7.484) عند القيمة الاحتمالية (0.000)، مما يشير الى معنوية التأثير الغير مباشر لإدارة المكاتب الامامية على التميز التنظيمي بتوسيط الذكاء الاصطناعي، اذ يمثل دور الذكاء الاصطناعي وساطة جزئية بين المتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) والمتغير المعتمد (التميز التنظيمي)، مما يسمح بقبول الفرضية الرئيسية الرابعة (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لإدارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي بتوسيط الذكاء الاصطناعي).

اما على مستوى ابعاد المتغير الوسيط الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات، التعلم الالي) عند توسطها بين (ادارة المكاتب الامامية) و (التميز التنظيمي)، فقد تبين ما يلي استنادا الى ما ورد في الشكل (25) والجدول (38):



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: [www.peerianjournal.com](http://www.peerianjournal.com)

ISSN (E): 2788-0303

Email: [editor@peerianjournal.com](mailto:editor@peerianjournal.com)

1- يتضح وجود تأثير مباشر لإدارة المكاتب الامامية في التميز التنظيمي مقداره (0.687) وقيمة احتمالية نقل عن (0.001) وقيمة (T) المحسوبة (4.691) وهي تزيد عن قيمتها المجدولة (1.983) وقيمة احتمالية (0.05) ودرجة الحرية (122) مما يؤكد وجود علاقة مباشرة بينهما.

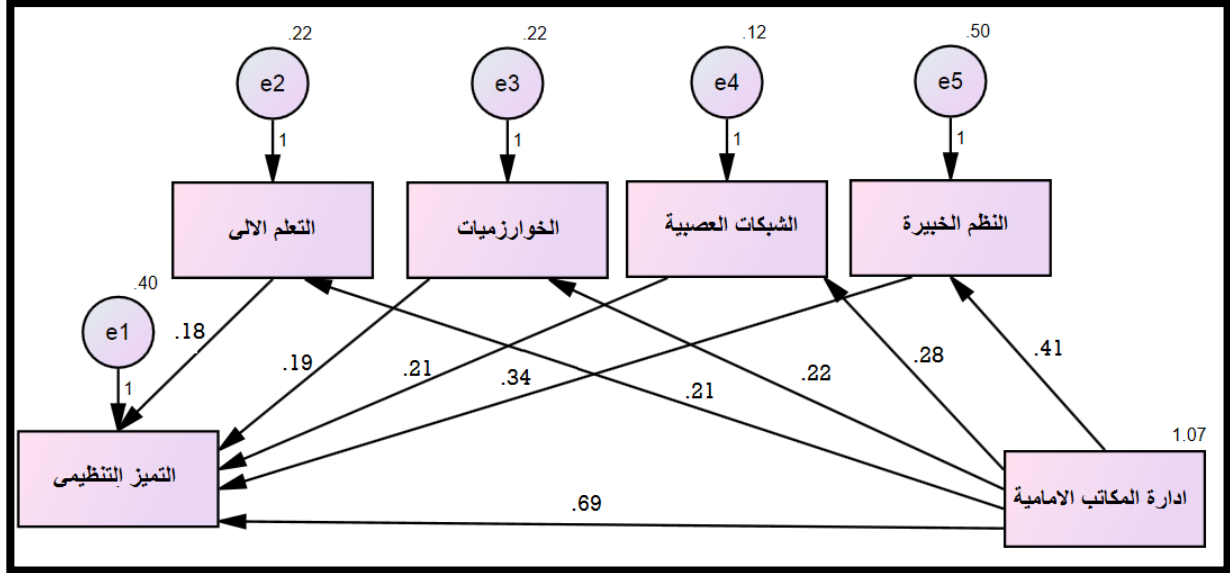
2- وجود تأثير مباشر لإدارة المكاتب الامامية في البعد الوسيط (النظم الخبيرة) مقداره (0.408) وقيمة احتمالية نقل عن (0.001) وقيمة (T) المحسوبة (5.396)، في حين كان للبعد الوسيط (النظم الخبيرة) تأثير مباشر على المتغير المعتمد (التميز التنظيمي) مقداره (0.341) وقيمة احتمالية نقل عن (0.001) وقيمة (T) المحسوبة (5.055) مما يؤكد على وجود وساطة جزئية بينهما.

3- وجود تأثير مباشر لإدارة المكاتب الامامية في البعد الوسيط (الشبكات العصبية) مقداره (0.276) وقيمة احتمالية (0.002) وقيمة (T) المحسوبة (5.739)، في حين كان للبعد الوسيط (الشبكات العصبية) تأثير مباشر على المتغير المعتمد (التميز التنظيمي) مقداره (0.216) وقيمة احتمالية (0.012) وقيمة (T) المحسوبة (3.319) مما يؤكد على وجود وساطة جزئية بينهما.

4- وجود تأثير مباشر لإدارة المكاتب الامامية في البعد الوسيط (التعلم الالي) مقداره (0.208) وقيمة احتمالية (0.023) وقيمة (T) المحسوبة (5.031)، في حين كان للبعد الوسيط (التعلم الالي) تأثير مباشر على المتغير المعتمد (التميز التنظيمي) مقداره (0.179) وقيمة احتمالية (0.009) وقيمة (T) المحسوبة (10.023) مما يؤكد على وجود وساطة جزئية بينهما.

5- لم يجد الباحث اي تأثير لوساطة بعد الذكاء الاصطناعي (ادارة المكاتب الامامية - الخوارزميات- التميز التنظيمي)، نظرا لكونه غير معنوي فضلا عن الاخلال بشروط بارون وكيني.

من خلال ما تقدم نستنتج ان للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية بإبعاده مجتمعة) دور واضح وتأثير مباشر على التميز التنظيمي، كذلك اتضح وجود تأثير غير مباشر للمتغير المستقل (ادارة المكاتب الامامية) في المتغير المعتمد (التميز التنظيمي) عن طريق توسيط (الذكاء الاصطناعي) ومن خلال توظيف ابعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، التعلم الالي) وبوساطة جزئية، وحسب ما موضح في الشكل (26) والذي يمثل نموذج الدراسة المختبر .



المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (AMOS V.25).

شكل (25) وساطة ابعاد الذكاء الاصطناعي للعلاقة بين ادارة المكاتب الامامية والتميز التنظيمي

جدول (38) نتائج اختبار الوساطة بأسلوب النمذجة الهيكلية

العلاقات	Estimate	SRW	S.E	C.R	P
ادارة المكاتب الامامية <--- النظم الخبيرة	.408	.400	.062	5.396	***
ادارة المكاتب الامامية <--- الشبكات العصبية	.276	.273	.031	5.739	.002
ادارة المكاتب الامامية <--- الخوارزميات	.220	.214	.041	5.263	***
ادارة المكاتب الامامية <--- التعلم الالي	.208	.198	.042	5.031	.023
ادارة المكاتب الامامية <--- التميز التنظيمي	.687	.680	.120	4.691	***
النظم الخبيرة <--- التميز التنظيمي	.341	.333	.080	5.055	***
الشبكات العصبية <--- التميز التنظيمي	.216	.210	.163	3.319	.012
الخوارزميات <--- التميز التنظيمي	.194	.188	.120	.982	.326
التعلم الالي <--- التميز التنظيمي	.179	.170	.077	10.023	.009

\*\*\*P<0.001

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى مخرجات البرنامج الأحصائي (AMOS V.25).





# The Peerian Journal

## Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026  
Website: [www.peerianjournal.com](http://www.peerianjournal.com)

ISSN (E): 2788-0303  
Email: [editor@peerianjournal.com](mailto:editor@peerianjournal.com)

الشبكات  
العصبية

المصدر: من اعداد الباحث.

شكل (26) نموذج الدراسة المختبر  
(الاستنتاجات والتوصيات)

أولاً: الاستنتاجات على مستوى ادارة المكاتب الامامية:

1. تبين أن وظيفة الاستعلامات تؤدي دورها في تزويد الزبائن بالمعلومات والرد على استفساراتهم، إلا أن مستوى فاعلية التواصل والانصات لدى العاملين لا يزال بحاجة إلى تطوير لتحسين سرعة ودقة الخدمة.
2. يتضح أن مستوى تقديم خدمات الاستقبال من قبل العينة المبحوثة يقع ضمن الحدود المتوسطة، الأمر الذي يعكس ضرورة الارتقاء بالكفاءات الفنية والسلوكية للعاملين وتعزيز مهاراتهم في التعامل المهني المرن مع الزبائن.



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

3. أنصح أن وظيفة الصراف تُمارس بصورة مقبولة في ضبط الإيرادات وتحويل الحسابات، غير أن حساسية التعاملات المالية تستلزم دقة عالية ومهارات تخصصية أكبر، فضلاً عن الحاجة إلى تعزيز القدرات التقنية للعاملين وتطوير أنظمة الرقابة والإجراءات التنظيمية لضمان أمن العمليات المالية.
4. يُلاحظ أن مستوى استخدام النظم الخبيرة داخل الشركة ما يزال محدوداً، الأمر الذي يقلل من دورها في دعم اتخاذ القرار وتحليل المشكلات التنظيمية، ويعكس ذلك ضعف الجاهزية التقنية والحاجة إلى تطوير كفاءة العاملين في التعامل مع هذه التطبيقات.
5. يبدو أن تطبيق الشبكات العصبية في بيئة العمل لا يزال عند مستوى منخفض، مما يحدّ من قدرتها على تحسين التنبؤ ودعم الرقابة وكشف حالات التلاعب.
6. يتضح أن توظيف الخوارزميات في العمليات الإدارية ما يزال غير مستثمر بالشكل المطلوب، مما يؤثر على دقة الإجراءات وكفاءة حل المشكلات، ويشير ذلك إلى قصور في ترسيخ ثقافة الاعتماد على المعالجة المنطقية الممنهجة في أداء المهام اليومية.
7. يسجل التعلم الآلي مستوى تطبيق منخفض نسبياً في الشركة، على الرغم من أهميته في تحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، ويرتبط ذلك بضعف المبادرات التدريبية وقلة التفاعل مع مزودي التقنيات الحديثة، مما يحدّ من قدرات التطوير والتحسين المستمر.
8. تبين أن مستوى استثمار تكنولوجيا المعلومات ما يزال محدوداً، مما يقلل من كفاءة تخزين البيانات ومعالجتها ويؤثر على سرعة ودقة تدفق المعلومات داخل المنظمة. ويعكس ذلك حاجة الشركة إلى تطوير أنظمتها التقنية واستدامة التحديث في البنية الرقمية لضمان دعم العمليات التنظيمية بكفاءة.
9. أتضح أن آليات التحفيز الحالية لا توفر الدوافع الكافية لتعزيز الأداء والالتزام بالمهام، مما ينعكس على مستوى الرضا وروح المبادرة لدى العاملين.
10. يتبين أن تنبّي الإبداع داخل الشركات ما يزال عند مستوى محدود، مما يقلل من قدرة العاملين على ابتكار حلول جديدة وتحسين الأداء، ويرتبط ذلك بغياب البيئة المحفزة على التجريب وتبادل الأفكار، وضعف الجهود المبذولة لاستقطاب الكفاءات الإبداعية.
11. يتضح أن جودة الخدمة المقدمة تحقق مستوى مقبول نسبياً لكنها لا تزال بحاجة إلى تعزيز لرفع مستوى رضا الزبائن وتعزيز الميزة التنافسية، ويستلزم ذلك تحسين مهارات العاملين وتوسيع ثقافة خدمة الزبون والاستجابة السريعة للمشكلات التشغيلية.
12. يتبين أن الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية يؤيدون توظيف إدارة المكاتب الامامية في تطوير وتحسين التميز التنظيمي بشكل ايجابي فضلاً عن تحسين تكنولوجيا المعلومات من خلال الاهتمام بإجراء تغييرات في وظيفة (الاستعلامات والصراف والحجز)، كما أن الاهتمام بإجراء تغييرات في (وظيفة الاستقبال والصراف والحجز)، أظهر دوراً واضحاً في تحسين التحفيز والابداع، اما عند الاهتمام بجودة الخدمة فتبين انه يتوجب الاعتماد على التغييرات المستحدثة في وظائف (الاستعلامات والاستقبال والصراف والحجز).

## التوصيات والاليات المقترحة للتنفيذ

1. التأكيد على ضرورة تعزيز مهارات موظفي الاستعلامات في التواصل الفعال وتزويد المعلومات الدقيقة من خلال ما يأتي:
  - أ. تنظيم برامج تدريبية مكثفة.
  - ب. تطوير البنية التقنية للقسم لضمان سرعة وجودة الرد على استفسارات الزبائن.
2. العمل على رفع كفاءة العاملين في قسم الاستقبال عبر:



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

- أ. تدريب الافراد العاملين على أساليب التعامل مع الزبائن، وإجراءات الخدمة، واللباقة المهنية، بما يضمن تحسين جودة الانطباع الأول عن الشركة.
- ب. توظيف كادر مهني يمتلك المعلومات الكافية للإجابة على استفسارات الزبائن.
3. التأكيد على ضرورة تعزيز الدقة والإجراءات الرقابية في وظيفة الصراف من خلال ما يأتي:
  - أ. تحديث أنظمة الصرف واستخدام وسائل دفع إلكترونية آمنة.
  - ب. تدريب الموظفين على إدارة المعاملات المالية الحساسة بكفاءة عالية.
  4. زيادة الاهتمام من قبل العينة المبحوثة بتطوير أنظمة الحجز الإلكترونية من خلال:
    - أ. تحديث أنظمة الحجز الإلكترونية بشكل مستمر لمواكبة التطورات التقنية.
    - ب. تشجيع العاملين على الالتحاق بالدورات والورش التدريبية لرفع مستوى الاحترافية وتحسين تجربة الزبون.
  5. يُوصى بتعزيز تبني النظم الخبيرة عبر:
    - أ. تجهيز بنية تقنية مناسبة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
    - ب. تنظيم برامج تدريبية متخصصة لرفع وعي الموظفين بآليات استخدامها ودورها في دعم القرار وتحليل المشكلات.
  6. يُوصى بتطوير قدرات المكاتب الأمامية في تحليل البيانات وتطبيق الشبكات العصبية من خلال:
    - أ. تعزيز البنية الرقمية ورفع قدرات الموظفين التحليلية في التعامل مع البيانات التشغيلية.
    - ب. اعتماد أدوات تساعد في التنبؤ والمراقبة وكشف التلاعب المحتمل بالبيانات.
  7. يُوصى بتعميم الاستخدام المنهجي للخوارزميات في الإجراءات الإدارية عبر:
    - أ. إعادة تصميم سير العمل وتوضيح الخطوات الإجرائية، بما يضمن تعزيز الدقة، وتقليل الأخطاء، ورفع كفاءة إنجاز المهام.
    - ب. تطوير اجراءات عمل توضح اليات تطبيق الخوارزميات في المهام الادارية اليومية.
  8. يُوصى بتنفيذ تطبيقات التعلم الآلي من خلال:
    - أ. عقد شراكات تقنية مع شركات مختصة.
    - ب. توفير ورش عمل تطبيقية للموظفين، بما يساهم في تحسين القدرة على تحليل البيانات والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية.
  9. لضمان الاستخدام الفعال للتقنيات في دعم القرار وتدقيق المعلومات، يُوصى بعمل الآتي:
    - أ. توسيع استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة.
    - ب. تعزيز أتمتة العمليات التشغيلية.
    - ج. توفير دورات تدريبية متخصصة ومكثفة للعاملين.
  10. التأكيد على ضرورة تعزيز الالتزام الوظيفي وزيادة مشاركة العاملين في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال ما يأتي:
    - أ. تطوير منظومة تحفيزية متنوعة ومرنة تستجيب لاحتياجات العاملين وتدعم مساهماتهم.
    - ب. إعادة تصميم برامج التحفيز لتشمل حوافز مادية ومعنوية تعتمد على الأداء والابتكار.



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

ج. تبني سياسة اتصال داخلي فعّالة تعتمد على إشراك العاملين في مناقشة القرارات وتوضيح الأهداف التنظيمية، بما يعزز شعورهم بالتقدير والانتماء ويزيد من دافعيتهم للمساهمة في تحسين الأداء.

11. توفير بيئة عمل داعمة للإبداع لغرض تنمية قدرات الموظفين وتحسين جودة التميز التنظيمي، ويتم ذلك من خلال:

أ. تشجيع تبادل الأفكار بين الأفراد العاملين.

ب. تبني مبادرات التطوير المستمر.

ج. استقطاب الكفاءات ذات القدرة الابتكارية لتعزيز التميز المعرفي والسلوكي.

12. تحسين التجربة المقدمة للزبائن وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في قطاع السفر والسياحة من خلال:

أ. تطوير مهارات العاملين في خدمة الزبائن.

ب. تبني نظام تقييم مستمر للجودة.

13. ضرورة زيادة الاهتمام من قبل العينة المبحوثة بالجوانب المتعلقة بإدارة المكاتب الامامية لغرض تحسين وتطوير التميز التنظيمي وذلك من خلال:

أ. تعزيز قدرات العاملين في وظائف الاستعلامات والاستقبال والحجز من خلال برامج تدريب متخصصة تركز على مهارات التواصل والخدمة، لرفع مستوى التميز التنظيمي بشكل ملموس.

ب. إعادة تنظيم وظيفة الصراف عبر مراجعة إجراءات العمل وتطوير أنظمة الرقابة والتدقيق المالي، لضمان دور أكثر فاعلية في دعم الأداء المؤسسي.

ج. تحديث وتطوير الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في المكاتب الامامية بما يتوافق مع متطلبات السرعة والدقة، وبما يدعم تحسين كفاءة المعلومات وتقديم خدمة أكثر احترافية.

14- ضرورة تكثيف جهود الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية لتطوير وتحسين الذكاء الاصطناعي من خلال ما يلي:

أ. تطوير إجراءات عمل وظيفة الصراف والحجز عبر رقمنة العمليات وتحديث الأنظمة التشغيلية، بما يعزز قدرة المنظمة على تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي بكفاءة أعلى.

ب. تبني ممارسات تطويرية متقدمة في الاستعلامات والاستقبال والحجز من خلال تدريب العاملين على التعامل مع النظم الذكية، لرفع قدرة المؤسسة على توظيف النظم الخبيرة في تقديم الخدمات .

15- تُوصي الدراسة بضرورة تطوير منظومة إدارة المكاتب الامامية نظراً لدورها المباشر في تعزيز مستويات التميز التنظيمي لدى الملاكات الوظيفية في مكاتب الخطوط الجوية العراقية، وذلك من خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية، وبالأخص تفعيل النظم الخبيرة، والشبكات العصبية، والحوارزيمات، وتقنيات التعلم الآلي، وبما يتوافق مع التطورات والتغيرات المستمرة في بيئة العمل.

المصادر

القرآن الكريم

أولاً: المصادر العربية:

أدب العرب

1- شمو، سمير خليل، 2016، الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق، مركز كربلاء للدراسات والبحوث، الطبعة الاولى : 12.



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

- 2- حافظ، عبدالكريم ، 2010 ، الإدارة الفندقية والسياحية، ط 1، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع: 28.
- 3- الشاويش ، مصطفى نجيب ، 2010 ، أساسيات ادارة اعمال المكاتب ، ط1, زمزم ناشرون وموزعون : 117.
- 4- أحمد فوزي ملوخية، اقتصاديات الفنادق، ط1، دار الفكر الجامعي للنشر، مصر، 2007: 121.
- 5- ماهر عبد العزيز توفيق، علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر، ط1، الأردن، 2006 .
- 6- البرادعي ، بسيوني محمد، تنمية مهارات السكرتارية التنفيذية ، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، ٢٠١١ : 44 .
- 7- العبادي ، هاشم فوزي ، العارضي ، خليل كاظم 2012، " نظم ادارة المعلومات ,منظور استراتيجي " , دار صفاء للنشر والتوزيع عمان , الاردن .
- 8- اللامي ، غسان قاسم داوود، البياتي ،اميرة شكر ولي 2010، " دور تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدام والتطبيقات " , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 9- اللوزي ، موسى ، (2003)، "التطوير التنظيمي" ، ط1, دار وائل للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .  
ب : الأبحاث والرسائل الجامعية :
- 10- الزهراني، اسيل بنت محمد بن عبد الله ، دور المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز التنظيمي لدى مكاتب الإشراف التربوي في مدينة الرياض (استراتيجية مقترحة)، رسالة ماجستير - قسم الإدارة التربوية - كلية التربية - جامعة الملك سعود، 2023.
- 11- فاضل، فلاح تايه. العقل الاستراتيجي للقيادات الادارية واثره في ادارة الابداع :دراسة تطبيقية في عينة من كليات الجامعة المستنصرية". رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد ،الجامعة المستنصرية، 2007.  
ت . المجالات والدوريات والمؤتمرات والندوات العلمية :
- 12- عبد الرضا علوان، أثر تنوع وتطوير الخدمات الفندقية على الإيرادات في صناعة الفنادق العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 75، العراق، 2009: 8.
- 13- ابو بكر خوالد ،تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الاعمال ,المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسات الاقتصادية ,برلين ,المانيا ,2019.
- 14- مكاري، ناهد منير، وعجوة، محمد سعيد سيد (٢٠٢٣)، واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحدياته في تأهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد الأول: ٣٤.
- 15- حسن علي خليل، أحمد محمد مختار، إيهاب، السندي، & سعيد سالم خميس (2024) ، فاعلية بيئة افتراضية قائمة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية مهارات التصميم التعليمي والدافعية للإنجاز لدى الطلبة المعلمين بكلية التربية ، مجلة كلية التربية (أسيوط)، 1-77، 40(12).
- 16- عبيد، م. ح. (2023)، مستقبل العمل التلفزيوني في ظل تحديات الذكاء الاصطناعي دراسة استشرافية، الباحث الإعلامي: 958  
7-26: (60) / 5 .
- 17- ياسر محمد خليل، مراكز التميز للمؤسسات التعليمية والتربوية في ضوء نماذج وجوائز التميز العالمية، دار إضافة للنشر ، مصر، 2021: 152.
- 18- الزهراني، اسيل بنت محمد بن عبد الله " دور المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز التنظيمي لدى مكاتب الإشراف التربوي في مدينة الرياض (استراتيجية مقترحة)، رسالة ماجستير - قسم الإدارة التربوية - كلية التربية - جامعة الملك سعود، 2023.
- 19- كرجي سحر احمد دور اداره الموارد البشرية الخضراء في تعزيز التميز التنظيمي دراسة تحليلية في دائرة بلديه الشعب 2023 .
- 20- العبادي، هاشم، وزوين، عبد الأمير، وفنجان، على "الارتجال الاستراتيجي ودوره في تحقيقي التميز التنظيمي" مجلة مركز دراسات الكوفة/ جامعة الكوفة، المجلد 1، ال عدد2020، 59: 419-444 .
- 21- جمعة، م. ح. (2024). دور المقدره الجوهرية للموارد البشرية في تحقيق التميز التنظيمي : دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة خزان العلوم الاقتصادية والإدارية بجامعة ديالى.



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

- 22- البارودي ، شيرين بدري توفيق (2022) ، " أثر التسويق المصرفي في جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة مصرف دجلة والفرات للتنمية والاستثمار " ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، المجلد 9 ، العدد 35 ، بغداد .
- 23- جمعة، محمود حسن (2017) ، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف الحكومية في محافظة ديالى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 19، العدد خاص، تكريت.
- 24- زرع الله، رسول ربيع وعلي، زينب ناجي (2023) ، التحفيز الذاتي لدى طلبة الجامعة، مجلة نسق، المجلد 37، العدد الثاني، بغداد .
- 25- براهيم بلقايد ، شوقي بوري (2017) ، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن للوحدة وهران ، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا ، المجلد (2) العدد (17) .
- 26- بوكروش بسمة، رسالة ماجستير " سياسة التحفيز و تنمية العلاقات العامة في المؤسسة " ، كلية الآداب و العلوم الانسانية و الاجتماعية، عناية، (2011-2012) .

ثانياً : المصادر الاجنبية :

1. James, Bardi A. ( Hotel Front Office Management), carrer Ltd, Landon, 1990 :183.
2. Chukwukelu, E. P., & Ile, C. N. (2019). Office competencies required of business education graduates for effective performance in modern offices in imo state. Nau Journal Of Technology And Vocational Education, 3(1): 54-64.
3. Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. Jurnal Daya Saing, 9(1): 92–104.
4. Danijel Carev .(2015). HOTEL SALES AND THE FRONT OFFICE OPERATIONS :250\_264.
5. Badaro, S. I. (2013). Expert systems: Fundemen tals, methodologies and applications. Ciencia y tecnología .
6. Anderson, Christopher. (2020). AI in media production. Cambridge: MIT Press.
7. Paramita, D., Okwir, S., & Nuur, C. (2024). Artificial intelligence in talent acquisition: exploring organisational and operational dimensions. International Journal of Organizational Analysis, 32(11): 108-131.
8. Zhai, X., Chu, X., Chai, C. S., Jong, M. S. Y., Istenic, A., Spector, M., ... & Li, Y. (2021). A Review of Artificial Intelligence (AI) in Education from 2010 to 2020. Complexity, 2021(1), 8812542.
9. Hilb, M. (2020). Toward artificial governance? The role of artificial intelligence in shaping the future of corporate governance. Journal of Management and Governance, 24(4): 851-870.
10. Marshall B., Paul J.S., Scott L.S.& David A. W.(2021). Accounting Information Systems, Fifteenth Edition Global Edition, published by Pearson Education.



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: [www.peerianjournal.com](http://www.peerianjournal.com)

ISSN (E): 2788-0303

Email: [editor@peerianjournal.com](mailto:editor@peerianjournal.com)

11. Url, L. M. Forecasting mit künstlicher Intelligenz.2022.
12. Weber, F. (2020). Künstliche Intelligenz für Business Analytics. Springer Fachmiedien Wiesbaden.
13. Tegmark, M. (2017). Life 3.0: Being human in the age of artificial intelligence. Penguin Books.
14. Bostrom, N. (2014). Superintelligence: Paths, dangers, strategies. Oxford University Press.
15. Huang, M. J., Tsou, Y. L., Lee, S. C., (2006), Integrating fuzzy data mining and fuzzy artificial neural networks for discovering implicit knowledge, Knowledge-Based Systems, 19 (6):396–403.
16. Malik, A., Budhwar, P., Patel, C., Srikanth, N. R., (2022), May the bots be with you! Delivering HR cost-effectiveness and individualised employee experiences in an MNE, The International Journal of Human Resource Management, 33(6): 1148-1178.
17. Chalmers, D., MacKenzie, N. G., & Carter, S (2021) Artificial intelligence and entrepreneurship: Implications for venture creation in the fourth industrial revolution. Entrepreneurship Theory and Practice, 2 SAGA Journals. 45(5): 1028-1053 .
18. Dallu, A. M. (2018). Artificial Intelligence And The Future Of Internal Audit. Journal Of Kasneb Newslines,(2):1-5 .
19. Zhang, Y., S. Xu, Zhang, L., Yang, M.,( 2021), Big data and human resource management research: An integrative review and new directions for future research, Journal of Business Research, 133 : 34–50.
20. Hilb, Micheal (2020) Toward artificial governance? The role of artificial intelligence in shaping the future of corporate governance. Journal of Management and Governance. 134(3) : 54-78 .
21. Lo, A. W., & Singh, M., (2023) "Deep-Learning Models for Forecasting Financial Risk Premia and Their Interpretations". Quantitative Finance, 23(6): 917-929.
22. Al-Dhaafri,2016,Organizational Excellence as the Driver for Organizational Performance: A Study on Dubai Police, International Journal of Business and Management; Vol. 11, No. 2: 47-52 .
23. Ghaffari, 2018,The Impact of E- Government on Organizational Excellence in Iranian State-owned Banks, International Journal of Business Economics and Management Studies Vol. 6, No. 3: 60-63 .
24. Musa,2020,Identifying and Prioritizing the Components of Organizational Excellence Model in Bushehr Maritime Command, Agricultural Marketing and



# The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 52, March, 2026

Website: [www.peerianjournal.com](http://www.peerianjournal.com)

ISSN (E): 2788-0303

Email: [editor@peerianjournal.com](mailto:editor@peerianjournal.com)

- Commercialization Journal, v4,n(1):109-11117Muehlburg' m.;rueckel D.&Koch.S(2019)Aframework offactors enabling digital transformation .
25. Soto-Acosta, P.S (2015), Business organizational Innovation and firm performance in Manufacturing SMES .
26. Macpherson, N. & Pabari, M. (2004). Assessing Organizational Performance, Third African Evaluation Association Conference Professional Development Workshop.
27. Gupta, A.K. 2011, " A Conceptual JIT Model of Service Quality" International Journal of Engineering Science and Technology Vol. 3 No. 3. [www.ivsl.org](http://www.ivsl.org).
28. J. Juan (2005) . Components of Successful total quality management, the T.Q.M magazine. (2)
29. Sanders, R. N. (2007). The Benefits of using e-business technology: the supplier perspective. Journal of Business Logistics, 28(2): 177-207 .