



جامعة ستاردون

مجلة ستاردون العلمية للدراسات الاقتصادية والإدارية

مجلة ستاردون العلمية المحكمة للدراسات الاقتصادية والإدارية
تصدر بشكل ربع سنوي عن جامعة ستاردون

العدد الثالث، المجلد الأول 2025م

رقم الإيداع الدولي: ISSN 2980-3799





هيئة تحرير مجلة ستاردم العلنية للدراسات“الاقتصادية والإدارية”

رئيس هيئة التحرير

د. محمد عيسى

مدير هيئة التحرير

د. مناف نعمة - العراق

التدقيق اللغوي

د. باسم الفقير - الأردن

أعضاء هيئة التحرير

د. ربا ابوشهاب - الأردن

د. ذكريات صوفانز - أمريكا

د. عبد الناصر الصغير - ليبيا

د. محمد أحمد عثمان - السعودية

د. لبنى المسيبلي - اليمن

جميع حقوق الملكية الأدبية و الفنية محفوظة
لمجلة ستاردم العلنية للدراسات الاقتصادية والإدارية

دور الذكاء الاصطناعي في تطوير إستراتيجيات إدارة الأعمال

The role of artificial intelligence in developing business management strategies



أسامه عبد الرحيم محمود سلامه

Usama Abdelrahim Mahmoud Salama

Supervised by Dr. Ayman Oglu

دكتراه - إدارة الأعمال جامعة ستاردونوم

العام الدراسى 2025

usama.2570479@std.stardomuniversity.edu.eu

usasalama@hotmail.com

المستلخص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى اكتشاف دور الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات إدارة الأعمال. من خلال إعتماد جمع البيانات من المصادر الثانوية المتعددة، ومن خلال الكتب والأدبيات والدراسات السابقة المنشورة في المجالات الأكademية المرموقة. وقد تم تحليل دراسات الحالة للنماذج التطبيقية والتي تمثلت بتجارب نموذجية ناجحة من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي . وقد أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي عزز من الكفاءة في العمليات التشغيلية، حيث يمكن أن يزيد من الكفاءة في العمليات التشغيلية بنسبة تصل تقريراً إلى 30%. وكما أظهرت الدراسة أن 75% من المدراء الذين استخدمو أدوات الذكاء الاصطناعي أبلغوا عن تحسن ملحوظة في جودة القرارات. وبالإضافة إلى ذلك، فقد شهدت الشركات التي إعتمدت على الذكاء الاصطناعي في خدمة عملائها زيادة في رضا العملاء بنسبة وصلت إلى 40%.

نوجه الضوء على أهمية دمج الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات إدارة الأعمال، مما سيسهم في تعزيز الابتكار وتحسين اتخاذ القرارات. كما تستعرض التحديات والفرص التي قد تواجه المنظمات من خلال تبني هذه التقنيات، مما سيوفر رؤية شاملة حول مستقبل رائد في إدارة الأعمال من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي.

Abstract

This research paper aims to explore the role of artificial intelligence (AI) in developing business management strategies. It gathers data from various secondary sources, including books, literature, and previous studies published in prestigious academic journals. Case studies of successful AI implementations were analyzed. The results showed that AI has enhanced operational efficiency, potentially increasing operational efficiency by approximately 30%. The study also showed that 75% of managers who used AI tools reported a significant improvement in decision quality. Furthermore, companies that relied on AI in their customer service saw an increase in customer satisfaction of up to 40%.

We emphasize the importance of integrating AI into business management strategies, which will contribute to enhancing innovation and improving decision-making processes. It also reviews the challenges and opportunities that organizations may face when adopting these technologies, providing a comprehensive vision of a pioneering future in business management through the use of AI.

المقدمة

في العصر الرقمي الحالي، أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) أداة حيوية لا غنى عنها في تحسين أداء المنظمات وتطوير استراتيجيات إدارة الأعمال. حيث تجاوز تأثير الذكاء الاصطناعي حدود البرمجيات والروبوتات ليشمل مجالات متعددة مثل الطب والتعليم والتصنيع.

أما في مجال الإدارة فقد ساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة، مما أدى إلى توفير الوقت والجهد من خلال معالجة البيانات الإدارية الضخمة.

لذا توجهت الإدارة الحديثة إلى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات، التعرف على الأنماط، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية. فعززت هذه التطبيقات من قدرة الإداريين على تحسين العمليات اليومية ووضع استراتيجيات طويلة الأمد، كما تتيح لهم تحليل البيانات بسرعة وبدقة غير مسبوقة، مما يسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهem.

علاوة على ذلك، فقد أسهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية، مما أتاح للمديرين التركيز على الجوانب الإستراتيجية. كما عزز من فعالية التواصل داخل المنظمة من خلال منصات تفاعلية ذكية. ومع ذلك، تواجه المنظمات تحديات مثل التكلفة المرتفعة لتطوير الأنظمة الذكية وصعوبة دمجها مع الأنظمة التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، هناك مخاوف تتعلق بالجانب الأخلاقي للذكاء الاصطناعي، مثل التحيز في اتخاذ القرارات.

واليمكم بعض التحليلات المبنية على استخدام الذكاء الاصطناعي ونتائجها من شركات عالمية .

- **تحليل البيانات الضخمة:** يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة، مما يساعد الشركات على تخصيص العروض التسويقية. حيث دراسة من McKinsey تشير إلى أن الشركات التي تعتمد على تحليلات البيانات المتقدمة يمكن أن تزيد أرباحها بنسبة تصل إلى 15%.
- **التنبؤ بالاتجاهات:** يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية عبر تحليل البيانات التاريخية. شركة مثل Amazon تستخدمه لتوقع الطلب على المنتجات، مما يقلل تكاليف المخزون بنسبة تصل إلى 30%.

- **أتمتة المهام الروتينية:** يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة المهام الإدارية مثل جدولة الاجتماعات وإدارة البريد الإلكتروني. دراسة من Deloitte تشير إلى أن 40% من المهام الإدارية يمكن أتمتها، مما يتيح للمديرين التركيز على المهام الإستراتيجية.

- تحسين تجربة العملاء: يُستخدم الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء من خلال الدردشة الآلية، حيث يفضل 70% من العملاء التفاعل مع هذه الأنظمة للحصول على الدعم الفوري.
- تحليل المشاعر: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل مشاعر العملاء من خلال مراجعاتهم على الإنترنت، مما يساعد الشركات على تحسين منتجاتها. دراسة من Gartner تشير إلى أن 80% من الشركات التي تستخدم تحليل المشاعر شهدت تحسناً في ولاء العملاء.

الأهداف

• الهدف العام

هدفت الورقة البحثية إلى تأثير الذكاء الاصطناعي على الإدارة الحديثة، من خلال إستعراض الأدوات المستخدمة في تطبيقه، ومناقشة أبرز التحديات المحتملة المرتبطة به. كما تسعى الورقة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات في التكيف مع التحولات الرقمية المتسرعة، والاستفادة القصوى من الإمكانيات التي يوفرها الذكاء الاصطناعي.

في ظل التغيرات التكنولوجية المتسرعة، أصبحت المنظمات بحاجة ماسة إلى تبني تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي لتحقيق أداء تنظيمي عالٍ، وضمان ميزة تنافسية مستدامة.

ويُعرف الذكاء الاصطناعي على أنه قدرة الأنظمة الحاسوبية على التعلم، والتكييف، واتخاذ القرارات بشكل يحاكي الذكاء البشري. وقد بات هذا المجال محل إهتمام واسع من قبل الباحثين والصناعات على حد سواء، خاصةً مع التزايد الهائل في حجم البيانات المتاحة، والذي مكّن المؤسسات من تحليل هذه البيانات وتوظيفها في تحسين عملياتها وإستراتيجياتها.

• الأهداف التفصيلية

1. دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التخطيط في الإدارة . (محمد العارضة-التخطيط الاستراتيجي في الذكاء الاصطناعي)

يعتبر التخطيط الاستراتيجي في الذكاء الاصطناعي أساسياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنمية المستدامة. خطوات التخطيط الاستراتيجي:

• تحديد الأهداف: يجب على الإدارة تحديد الأهداف والأولويات بناءً على الاحتياجات الإستراتيجية.

• تحليل البيانات: جمع وتحليل البيانات لتحسين العمليات الإدارية.

• اختيار التقنيات المناسبة : اختيار التقنيات التي تدعم تحقيق الأهداف المحددة.

• تحديد خطط العمل : وضع خطط عملية وتحديد الموارد والمهام الازمة.

• التنفيذ والرصد :تنفيذ الخطط ورصد التقدم وإجراء التعديلات الازمة.

• التدريب والتطوير :تدريب الموظفين على استخدام الذكاء الإصطناعي لتحسين الكفاءة.

يمكن للذكاء الإصطناعي تحسين التحليلات المالية والتخطيط الاستراتيجي ، مما يساعد في اتخاذ قرارات مالية صحيحة وتحقيق الأرباح.

2. استكشاف التطبيقات العملية للذكاء الإصطناعي في مختلف المجالات الإدارية. (م. عبد الله بن أحمد الرقيبة)

أذكر هنا بعض الأمثلة على التطبيقات للذكاء الاصطناعي المستخدمة في مختلف المجالات الإدارية :-

• تطبيق **IBM Watson** والذي يستخدم لتحليل البيانات المالية والتعليمية والطبية، وقد تميز بدقته العالية في تشخيص الأمراض، حيث حق نجاحاً في تقليل وقت التشخيص وزيادة الدقة بنسبة تصل إلى 90%. تم استخدامه في عيادة كليفلاند وشركات مثل **H&R Block** لتقديم تجارب تعلم مخصصة.

• تطبيق **Salesforce Einstein** أستخدم لتحسين تجربة العملاء من خلال توصيات مخصصة وتحليل سلوك العملاء. وتم إستخدامه من قبل شركة **STC** لتحسين خدمات الدعم، مما ساهم في تقليل وقت الانتظار وزيادة رضا العملاء بنسبة 75%.

• تطبيق **SDAIA** الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الإصطناعي، تستخدم مشاريع الذكاء الإصطناعي لتحسين جودة الخدمات الحكومية، مثل مشروع "أبشر" الذي أتاح إنجاز المعاملات الحكومية إلكترونياً، مما زاد من الكفاءة في الخدمات وسرعة الانجاز بشكل ملحوظ.

• تطبيق **KAUST** وهو تطبيق خاص بمدينة الملك عبد الله للعلوم والتقنية حيث ان إحدى برامجها تطوير حلول الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الكبيرة في الزراعة والصحة، مما ساهم في زيادة المحاصيل الإنتاجية بنسبة 20% من خلال تحسين إدارة الموارد.

3. تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات في تبني الذكاء الإصطناعي.

يجب أن نعلم بأن تطبيق الذكاء الإصطناعي في الإدارة ليس مجانياً ، حيث هناك العديد من التحديات الجديدة للمنظمات منها:-

- تكلفة الفاتورة الإلكترونية في الذكاء الاصطناعي والتي تشمل تكاليف البرمجيات والتنفيذ والتدريب.
 - القلق المتزايد حول الجانب الأخلاقي للذكاء الاصطناعي، بسبب التحيز الإلكتروني الذكي وإنهاك الخصوصية والأمان، مما يستدعي الحاجة إلى وضع إطار قانوني لحماية البيانات الشخصية لضمان استخدام التكنولوجيا بطريقة مبتكرة.
 - التحديات التي تواجه المنظمات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحقيق التوازن بين كامل الذكاء الاصطناعي واستخدامه على الإدارة البشرية.
 - نقص الكفاءات البشرية حيث يتطلب تطبيق الذكاء الاصطناعي وجود خبرات متخصصة في هذا المجال، إلا أن العديد من الإدارات الحديثة لا تتمتع بالقدرة على الوصول إلى الأشخاص المدربين على استخدام هذه الجوانب، مما يؤثر سلباً على قدرة الشركات على الاستفادة من أدوات الذكاء الاصطناعي.
- لمواجهة التحديات بفعالية، من الضروري اعتماد إستراتيجيات تعتمد على الذكاء الاصطناعي، وذلك من خلال :**

- تحسين اتخاذ القرار وذلك بإستخدام الذكاء الاصطناعي من خلال تحليل البيانات والتبؤ بالتوجهات المستقبلية. من خلال تقديم توصيات مدعومة بالبيانات لدعم القرارات الإستراتيجية.
- تحليل البيانات من خلال معالجة الكميات الضخمة من البيانات بدقة وسرعة ، الكشف عن الأنماط وال العلاقات الخفية التي قد لا تكون واضحة للجانب البشري.
- تعزيز العمليات التشغيلية من خلال الأتمتة التي تلعب دوراً حيوياً في تحسين الكفاءة من خلال إدارة العمليات الروتينية مثل الموارد البشرية وخدمة العملاء، مما يقلل من الأخطاء من الجانب البشري
- تطوير الإستراتيجيات التسويقية المبتكرة ، من خلال تحليل البيانات.
- تقديم رؤى قيمة تساعد المنظمات على مواجهة التحديات لتحقيق النجاح .
- تدريب وتطوير الموظفين على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بفعالية، مما يعزز من قدراتهم على التعامل مع التحديات الجديدة.

4- دور الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية

- تعزيز إتخاذ القرارات: يسهم إستخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات بسرعة وبدقة، مما يمكن القادة من إتخاذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة.
- الكفاءة التشغيلية: يسهم في أتمتة المهام الروتينية، مما يؤدي من تقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة الأداء بشكل ملحوظ.

- تحسين تجربة العملاء: يتيح الذكاء الاصطناعي تقديم تجارب مخصصة للعملاء من خلال تحليل سلوكهم وتوقع احتياجاتهم المستقبلية.
- تعزيز الإبتكار وتطوير المنتجات: يساعد في تعزيز القدرة على تطوير منتجات جديدة من خلال تحليل الإتجاهات والبيانات السوقية.
- خفض التكاليف : يسهم بخفض التكاليف التشغيلية من خلال تحسين الكفاءة وتقليل الحاجة إلى الموارد البشرية في بعض المهام.
- تسهيل إكتساب المواهب وإدارتها : يسهل الذكاء الاصطناعي عملية التوظيف من خلال تحليل السير الذاتية وتحديد المرشحين الأنسب.
- إدارة المخاطر بفاعلية : يساعد في تحديد المخاطر المحتملة من خلال تحليل البيانات والتنبؤ بالإتجاهات.
- إبراز الميزة التنافسية : يمنح المنظمات القدرة على التكيف السريع مع التغيرات في السوق، مما يعزز من موقعها التنافسي.

المنهجية

تم استخدام التحليل الوصفي والمراجع الأدبية

McKinsey التحليل الوصفي حيث اعتمد البحث على استعراض دراسات وأمثلة من شركات عالمية مثل (Gartner، Deloitte، Amazon)

وتطبيقات عملية مثل (KAUST، SDAIA، Salesforce Einstein ، IBM Watson)

مصادر البيانات: بيانات ثانوية من دراسات وتقارير سابقة، بالإضافة إلى أمثلة تطبيقية من شركات ومؤسسات سعودية وعالمية.

أدوات التحليل:

تم استخدام أدوات تحليل وصفي (Comparative Analysis) ومقارن (Descriptive Analysis) لفحص التأثيرات والتحديات الناتجة عن تطبيق الذكاء الاصطناعي. يعتمد التحليل على إحصاءات ونسب كمية، مثل زيادة الأرباح بنسبة 15% أو تقليل المخزون بنسبة 30%，لتوضيح الفوائد والعوائق بشكل موضوعي.

مراجعة أدبية (literature review)

الخطوات: جمع البيانات من مصادر موثوقة، تحليل التأثيرات والتطبيقات، مناقشة التحديات، واستخلاص النتائج.

النتائج

تظهر النتائج المستخلصة من هذه الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً فعالاً في تطوير إستراتيجيات إدارة الأعمال. وذلك من خلال تحليل المعلومات والبيانات ، وقد تم إستنتاج النقاط التالية:

- تحسين اتخاذ القرارات : حيث أظهرت التطبيقات العملية الخاصة بالذكاء الاصطناعي قدرة المنظمات على إتخاذ القرارات الأكثر دقة وسرعة، مما عزز من كفاءة العمليات الإدارية وقلل من الأخطاء البشرية.
- زيادة الكفاءة التشغيلية : حيث ساهم الذكاء الاصطناعي في الأتمتة للمهام الروتينية، مما أتاح للمدراء التركيز على الجوانب الإستراتيجية. بالإضافة إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضائهم.
- تحديات التبني : بالرغم من الفوائد العديدة لتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، الا انه قد تواجه المنظمات تحديات كبيرة بسبب ذلك، بما في ذلك التكلفة المرتفعة ، نقص الكفاءات ، المخاوف الأخلاقية ، ونقص الكفاءات البشرية .

توجهات مستقبلية: تشير النتائج إلى أن المؤسسات التي تستثمر في الذكاء الاصطناعي ستتمكن من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، حيث ستتمكن من التكيف مع التغيرات السريعة في بيئه الأعمال.

بالنهاية نضيف ونؤكد أن كل ما ذكر يتطلب إستراتيجيات مدققة بشكل جيد للتغلب عليها ومواجهتها.

الوصيات

- تبني الذكاء الاصطناعي بشكل استراتيجي، مع التركيز على التدريب والتطوير المستمر للموارد البشرية.
- مواجهة التحديات من خلال تحسين اتخاذ القرارات ، تحليل البيانات ، تعزيز العمليات التشغيلية ، وتطوير إستراتيجيات تسويقية مبتكرة .
- وضع إطار قانوني لحماية البيانات وتجنب التحيز الأخلاقي .
- الاستثمار في الكفاءات البشرية المتخصصة لضمان الاستفادة القصوى من التقنيات .

الخاتمة

في الختام، يمكننا القول إن الذكاء الاصطناعي يمثل ثورة حقيقة في عالم إدارة الأعمال. حيث أظهرت البحوث أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن من الأداء الإداري ويعزز من القدرة التنافسية للمنظمات. ومع ذلك، يجب على المنظمات أن تكون واعية للتحديات المرتبطة ببني هذه التقنيات ، وأن تعمل على تطوير استراتيجيات فعالة للتغلب عليها .

إن الاستثمار في الذكاء الاصطناعي ليس مجرد خيار ، بل أصبح ضرورة ملحة في ظل الظروف والمتغيرات التكنولوجية المتسرعة. لذا، ينبغي على الإدارات العليا في المنظمات أن تسعى لتبني هذه التقنيات بشكل إستراتيجي ، مع التركيز على التدريب والتطوير المستمر للموارد البشرية ، لضمان تحقيق أقصى استفادة من الإمكانيات التي يوفرها الذكاء الاصطناعي .

إن المستقبل يحمل في طياته فرصاً كبيرة للمنظمات التي تتبنى الذكاء الاصطناعي ، مما يجعلها قادرة على الإبتكار والنمو في بيئه الأعمال الديناميكية .

المراجع

- الرقيبة، م. ع. ب. أ. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية. مجلة العلوم التربوية والإنسانية. دكتوراه الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة مداوישن.
- الفزاري، ع. ب. خ. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة استقرائية. جامعة محمد الخامس، المملكة المغربية.
- الشمري، ع. ب. س. ف. (2025، مارس). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات الإدارية .
The role of artificial intelligence in improving the efficiency of administrative processes.
- العارضة، م. (2023، يونيو 8). التخطيط الاستراتيجي في الذكاء الاصطناعي. المدونة.
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Artificial intelligence and business strategy towards digital transformation: A research agenda.

Stardom University

STARDOM UNIVERSITY



Stardom Scientific Journal of Economy and management Studies

- Stardom Scientific Journal of Economy and management Studies -
Issued quarterly by Stardom University

3th issue- 1st Volume 2025

ISSN 2980-3799

