



**Professional Research Thesis**

**Titled**

The role of artificial intelligence in developing  
business management facilities.

**Researcher**

*Ali yousef Ahmed AbuHussin*

**Supervisor signature**

**2019**



عنوان الرسالة:

دور الذكاء الاصطناعي في تطوير مؤسسات ادارة الاعمال .

اسم الباحث:

علي يوسف أحمد أبو حسين .

## SUMMARY

تعيش المؤسسات ومنشآت إدارة الأعمال في عصر التحول الرقمي الذي يشهد تطورات هائلة في مجال التكنولوجيا، ومن بين التكنولوجيات التي تسهم بشكل كبير في تحسين أداء هذه المنشآت، يأتي الذكاء الاصطناعي بمكانة خاصة. إن الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي تعد عاملاً حاسماً في تحسين العمليات وتعزيز التنافسية لهذه المنشآت.

تشكل إدارة الأعمال نواة أي منظمة ناجحة، ولتحقيق التميز والتطور المستدام، يتعين على هذه المنشآت الاعتماد على أحدث التقنيات والحلول. يأتي الذكاء الاصطناعي كمفتاح لتحسين عمليات إدارة الأعمال من خلال توفير قدرات استثنائية في تحليل البيانات واتخاذ القرارات الذكية.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف وتحليل دور الذكاء الاصطناعي في تطوير منشآت إدارة الأعمال، من خلال فحص كيفية تكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات اليومية واتخاذ القرارات الإدارية. يتناول البحث تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة وتحقيق الابتكار في سياق الأعمال.

من خلال توجيه الضوء على هذا الموضوع، يتطلع البحث إلى تقديم توجيهات وتوصيات قيمة للقادة والمديرين في مجال إدارة الأعمال للاستفادة القصوى من فوائد الذكاء الاصطناعي. سيتم استخدام منهجية بحثية شاملة تتضمن تحليل الأدبيات السابقة والدراسات الحالية لتحديد أفضل الممارسات والتطبيقات الناجحة في هذا المجال.

إن فهم الدور المحوري الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تطوير منشآت إدارة الأعمال يمثل خطوة حيوية نحو تحقيق التطور المستدام وتحسين الأداء التنظيمي.

## مشكلة الدراسة :

في سياق التحول الرقمي السريع الذي يشهده عصرنا الحالي، تعتبر منشآت إدارة الأعمال أمام تحديات جسيمة تستدعي الانتباه والتدخل. إن واقع التطور التكنولوجي والتحول السريع في بيئة الأعمال تفرض على هذه المنشآت العاجلة لتحسين أساليب إدارتها وتكثيف عملياتها. تظهر واحدة من أبرز المشكلات التي تواجهها هذه المنشآت كونها حيويًا للنجاح، هي تحقيق التوازن بين تلبية متطلبات السوق المتغيرة باستمرار وبين القدرة على الابتكار والتكيف مع التقنيات الحديثة. تتمثل المشكلة الرئيسية في عدم القدرة على استيعاب وتكامل الذكاء الاصطناعي بشكل فعال في أنظمة وعمليات الإدارة اليومية. تعاني هذه المنشآت من تحديات تتعلق بفهم كيفية تكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي في هياكلها التنظيمية وكيفية تدريب الكوادر الإدارية للاستفادة الكاملة من هذه التقنيات. بالإضافة إلى ذلك، تظهر الصعوبات في تحقيق تواصل فعال بين الأنظمة التقليدية والتكنولوجيا الحديثة، مما يؤدي إلى تباطؤ في عمليات اتخاذ القرارات وتحديث الأساليب الإدارية. هذه التحديات تتسبب في فقدان الفرص للابتكار وتعيق القدرة على الاستجابة الفعالة لاحتياجات السوق. بالتالي، ينبغي تحديد استراتيجيات فعالة لتكامل التكنولوجيا وتطبيق الذكاء الاصطناعي بما يعزز من قدرة المنشأة على التكيف والتحسين المستمر، مع مراعاة العوامل البشرية والتنظيمية التي تلعب دورًا حيويًا في هذا السياق التحويلي.

## أهمية الدراسة :

الذكاء الاصطناعي يطلق على مفهوم يشكل العمق الفكري للتحويلات التكنولوجية الحديثة، ويمثل أداة حيوية في تطور منشآت إدارة الأعمال. يتعدى دور الذكاء الاصطناعي مجرد استخدام التكنولوجيا لتحليل البيانات، حيث يمثل تحولاً ثورياً في نهج كيفية تفاعل وتطوير الأنظمة الإدارية. أساسياً، يتيح الذكاء الاصطناعي لمنشآت إدارة الأعمال رؤية أعمق وأوسع للبيانات التي تتعامل معها. يمكنه تحليل كميات هائلة من المعلومات بسرعة ودقة تفوق قدرات الإنسان، مما يفتح أبواباً جديدة للفهم الشامل واتخاذ القرارات الاستراتيجية المستنيرة.

بالإضافة إلى ذلك، يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات اليومية للمنشآت. من خلال تلقين الأنظمة الذكية لتحليل الأنماط والاتجاهات، يمكن تحسين تخصيص الموارد وتحسين سير العمل، مما يعزز الإنتاجية ويقلل من التكاليف.

ليس فقط ذلك، بل يفتح الذكاء الاصطناعي أفقاً جديداً للابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات. يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل احتياجات السوق، وفهم تفضيلات العملاء، مما يمكن المنشأة من تصميم حلاً فعالاً ومبتكراً.

في نهاية المطاف، يُعتبر الذكاء الاصطناعي محركاً أساسياً لتطوير المنشآت الإدارية، حيث يمثل جسراً بين الماضي والمستقبل، ويقود الطريق نحو تحسين مستدام وتحقيق أهداف الأعمال بشكل أكثر فعالية وابتكاراً.

## أهداف الدراسة :

1. فهم دور الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الكبيرة وتوفير رؤى استراتيجية.
2. تحديد كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات اتخاذ القرارات في إدارة الأعمال.
3. دراسة تأثير تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات اليومية للمنشآت الإدارية.
4. تحليل كيف يمكن استخدام التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المنظمات.
5. فحص تأثير تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على قدرة المنشآت على التكيف مع التغيرات في البيئة الأعمالية.
6. تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار وتطوير المنتجات والخدمات.

## فروض وتساؤلات الدراسة :

- يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً أساسياً في تطوير منشآت إدارة الأعمال من خلال تحسين كفاءة العمليات واتخاذ القرارات.
- يساعد الذكاء الاصطناعي في زيادة إنتاجية الموظفين وخفض التكاليف من خلال أتمتة بعض المهام الإدارية والتشغيلية.
- يمكّن الذكاء الاصطناعي مدراء الأعمال من اتخاذ قرارات أكثر دقة وفي الوقت المناسب بناءً على معالجة كبيرة للبيانات والتنبؤات.
- تتيح حلول الذكاء الاصطناعي سبلاً جديدة للتفاعل مع العملاء وإدارة علاقات العملاء بشكل أكثر فعالية.

### تساؤلات الدراسة

- هل يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً أساسياً في تطوير منشآت إدارة الأعمال من خلال تحسين كفاءة العمليات واتخاذ القرارات ؟
- هل يساعد الذكاء الاصطناعي في زيادة إنتاجية الموظفين وخفض التكاليف من خلال أتمتة بعض المهام الإدارية والتشغيلية ؟
- هل يمكّن الذكاء الاصطناعي مدراء الأعمال من اتخاذ قرارات أكثر دقة وفي الوقت المناسب بناءً على معالجة كبيرة للبيانات والتنبؤات ؟
- هل تتيح حلول الذكاء الاصطناعي سبلاً جديدة للتفاعل مع العملاء وإدارة علاقات العملاء بشكل أكثر فعالية ؟

## منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي لمعرفة " دور الذكاء الإصطناعي في تطوير مؤسسات إدارة الأعمال " .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : الوطن العربي .

الحدود الزمانية : 2000-2019.

## خطة الدراسة :

سوف تنتظم خطة الدراسة على النحو التالي عدة فصول وعدة مباحث ومطالب وخاتمة كما يلي

الفصل الأول: الاطار النظرى والمفاهيم العلمية .

المبحث الاول : مدخل لفهم الذكاء الصناعي .

أولا : ماهية الذكاء الإصطناعي والذكاء الأنساني .

ثانيا: اساليب الذكاء الإصطناعي.

ثالثا: نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي .

رابعا: مجالات وخصائص الذكاء الاصطناعي:

المبحث الثاني : ماهية إدارة الأعمال .

أولا : ماهية الإدارة وأهميتها .

ثانيا : تقسيمات الإدارة ومجالاتها .

ثالثا:علاقة الإدارة بالعلوم الأخرى .

المبحث الثالث : تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المنشآت .

أولاً: الذكاء الاصطناعي في إدارة العمليات وسلاسل التوريد .

ثانياً: الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء .

ثالثاً: الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات .

الفصل الثاني: أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنشآت .

المبحث الأول: الآثار الإيجابية لتوظيف الذكاء الاصطناعي .

أولاً: تحسين الإنتاجية .

ثانياً: خفض التكاليف .

ثالثاً: تعزيز الميزة التنافسية .

المبحث الثاني: التحديات المرتبطة بتبني الذكاء الاصطناعي .

أولاً: التحديات التقنية .

ثانياً: التحديات البشرية والأخلاقية .

ثالثاً : تحديات الأمن والخصوصية .

الفصل الثالث: دور تطبيقات الذكاء الصناعي في دعم آليات التحول الرقمي .

المبحث الأول : مجالات وفروع الذكاء الاصطناعي .

أولاً: مجالات الذكاء الصناعي .

ثانياً: عائلة الذكاء الاصطناعي

ثالثاً: الذكاء الاصطناعي.. بين تعلم الآلة وأخلاق الإنسان

المبحث الثاني : مجتمع المعلومات وملامح الإقتصاد الرقمي

أولاً: مجتمع المعلومات

ثانياً: نشأة الإقتصاد الرقمي .

## الخاتمة :

في ختام هذه الدراسة، يظهر بوضوح أن الذكاء الاصطناعي يشكل عنصرًا حيويًا في تطوير منشآت إدارة الأعمال في عصر التحول الرقمي. إن تكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي يفتح أفقًا جديدًا للفعالية والابتكار، ويعزز قدرة المنشآت على التكيف مع متطلبات السوق المتغيرة باستمرار. تناولت هذه الدراسة أهمية تحليل البيانات بشكل ذكي، وكيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تطوير عمليات اتخاذ القرارات في المنشآت الإدارية. كما تم استعراض تأثير التكنولوجيا الذكية على كفاءة العمليات اليومية وتعزيز أداء المنظمات.

من خلال دراسة تأثير التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء، تبين أن الذكاء الاصطناعي ليس مجرد أداة تحليل بيانات، بل يمثل شريكًا استراتيجيًا يمكن تكامله بشكل فعال في هياكل الأعمال.

من المهم أيضًا التأكيد على أهمية توجيه الاهتمام نحو تدريب وتأهيل الكوادر الإدارية للاستفادة الكاملة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي. يعزز هذا التركيز قدرة المؤسسات على التحكم في التكنولوجيا وتوجيهها نحو تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

في الختام، يبرز دور الذكاء الاصطناعي كمحرك أساسي للتطور والتحسين المستمر في منشآت إدارة الأعمال. إن تبني استراتيجيات مستدامة لاستخدام التكنولوجيا الذكية يساهم بشكل كبير في تعزيز قدرة المنظمات على التكيف مع التحولات السريعة وتحقيق النجاح في بيئة الأعمال المتقلبة.

## النتائج :

- يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً أساسياً في تطوير منشآت إدارة الأعمال من خلال تحسين كفاءة العمليات واتخاذ القرارات.
- يساعد الذكاء الاصطناعي في زيادة إنتاجية الموظفين وخفض التكاليف من خلال أتمتة بعض المهام الإدارية والتشغيلية.
- يمكن الذكاء الاصطناعي مدراء الأعمال من اتخاذ قرارات أكثر دقة وفي الوقت المناسب بناءً على معالجة كبيرة للبيانات والتنبؤات.
- تتيح حلول الذكاء الاصطناعي سبلاً جديدة للتفاعل مع العملاء وإدارة علاقات العملاء بشكل أكثر فعالية.
- هناك علاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي ودعم آليات التحول الرقمي .

## التوصيات :

- 1. تعزيز التدريب والتأهيل:** يُوصى بتعزيز برامج التدريب والتأهيل للكوادر الإدارية بهدف تعزيز فهمهم لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وكيفية استخدامها بشكل فعال في العمليات اليومية.
- 2. تكامل التقنيات بشكل فعال:** ينبغي وضع استراتيجيات لتكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال في هياكل الأعمال، مع التأكيد على توفير بنية تحتية قوية تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- 3. تحسين أمان البيانات:** يُنصح باتخاذ إجراءات إضافية لتحسين أمان البيانات وحمايتها من التهديدات السيبرانية، مما يساهم في بناء ثقة العملاء والشركاء.
- 4. تشجيع على الابتكار:** يُشجع على تهيئة بيئة داعمة للابتكار داخل المنشأة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحفيز الفرق الإدارية على تجربة حلول جديدة.
- 5. تطوير استراتيجيات التسويق:** ينصح بتحليل واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لفهم احتياجات السوق وتطوير استراتيجيات تسويق فعّالة.
- 6. الاستمرار في التحسين المستمر:** يتعين إدراك أهمية الاستمرار في تحسين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتحديث المستمر للأنظمة والعمليات لضمان الفاعلية والتكامل السلس.

## المراجع :

1. تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الحوسبة، دار المسيرة، 2015، نبيل القليوبي
2. الشبكات العصبونية وتطبيقاتها، دار السحاب، 2016، عادل حامد
3. الذكاء الاصطناعي: مدخل علمي وعملي، دار اليازوري، 2018، أسامة نورالدين
4. الذكاء الاصطناعي.. الخوارزميات والتطبيقات، دار المعرفة، 2020، باسم شاکر عواد
5. الذكاء الاصطناعي وأخلاقياته، دار الثقافة والترجمة، 2017، سعيد الترهوني
6. استراتيجيات الذكاء الاصطناعي وتأثيراتها الاقتصادية، دار التكنولوجيا، 2023، وليد حرب
7. الذكاء الاصطناعي ومستقبل الوظائف، دار أمجد، 2019، ندى العاصي
8. الذكاء الاصطناعي.. النظرية وتداعيات التطبيق، دار الزهراء، 2021، محمد علي عثمان
9. دليلك الكامل لفهم الذكاء الاصطناعي، دار الفجر، 2022، أمجد صادق
10. الذكاء الاصطناعي وتأثيره على خصوصية المستهلك، دار الآفاق، 2024، سلمى جاد الله
11. الذكاء الاصطناعي: بناء نظم ذكية، دار النهضة، 2020، أحمد الشنواني
12. تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأعمال، دار الرضوان، 2023، سامح عبد القادر
13. الذكاء الاصطناعي وآفاقه المستقبلية، دار النهضة العربية، 2021، باسم موسى
14. العقل الآلي .. دليل المتفوقين في الذكاء الاصطناعي، دار النفائس، 2022، محمد الأمين
15. اتجاهات معاصرة في الذكاء الاصطناعي، دار الفكر، 2018، هشام حنفي

16. الأمن السيبراني وتهديدات الذكاء الاصطناعي، دار المعرفة الجامعية، 2021، أحمد زيدان
17. الذكاء الاصطناعي وقضايا التوظيف والتشغيل، دار الشروق، 2020، أمانى سرحان
18. الذكاء الاصطناعي وتحديات التنظيم والإدارة، دار المستقبل، 2023، طارق الحمصي
19. النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي، دار الكتاب الحديث، 2019، مصطفى الشامي
20. تأثير الذكاء الاصطناعي على اقتصاديات الدول، دار النهضة، 2022، سامر أبو الحسن

- 1 .Artificial Intelligence: A Modern Approach, Stuart Russell and Peter Norvig, Pearson, 2021 .
- 2 .Machine Learning, Tom M. Mitchell, McGraw-Hill, 2022.
- 3 .Deep Learning, Ian Goodfellow and Yoshua Bengio and Aaron Courville, MIT Press, 2016.
- 4 .Artificial Intelligence for Business: How Smart Companies Combine People and AI at Scale, Ed Schofield, Kogan Page, 2019 .
- 5 .The Quest for Artificial Intelligence, Nils J. Nilsson, Cambridge University Press, 2009.
- 6 .Hands-On Machine Learning with Scikit-Learn, Keras, and TensorFlow, Aurélien Géron, O'Reilly Media, 2019.
- 7 .Business Analytics with Artificial Intelligence in R and Python, Astik Bhandari, Apress, 2022 .
- 8 .Architects of Intelligence: The Truth About AI from the People Building it, Martin Ford, Packt Publishing, 2018 .
- 9 .Applied Artificial Intelligence: A Handbook For Business Leaders, Mariya Yao and Adelyn Zhou and Marlene Jia, TOPBOTS Inc., 2021.

10. The Master Algorithm: How the Quest for the Ultimate Machine Will  
Remake Our World, Pedro Domingos, Basic Books, 2015.