

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري – دراسة تطبيقية
في بنك الرياض بمدينة مكة المكرمة

أسم الطالب

سلمى محمد شعيب

2021204931

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:.....	4
1.2. مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3. أهمية الدراسة.....	6
1.3.1. على المستوى النظري:.....	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	7
1.4. أسئلة الدراسة.....	7
1.5. أهداف الدراسة.....	7
1.6. فرضيات الدراسة.....	8
1.7. نموذج الدراسة.....	8
1.8. منهجية الدراسة.....	9
1.9. الدراسة الميدانية.....	9
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	1
2.1. المقدمة:.....	11
2.2. المتغير المستقل.....	12
2.3. المتغير التابع.....	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	12

12	2.5. الخاتمة
13	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في العصر الحديث يشهد العالم تطوراً في مجالات التقنيات والذكاء الاصطناعي، وتعد القرارات الإدارية من الركائز الأساسية. مما أدى تطوراً إلى تحولات جذرية في أساليب الإدارة واتخاذ القرار. وأصبح الذكاء الاصطناعي عنصر محوري وأداة استراتيجية في دعم العمليات الإدارية من خلال تحليل البيانات، وتقديم التنبؤات، ودعم الخطط الاستراتيجية بأسس علمية دقيقة. ولم يعد القرار الإداري يعتمد فقط على التجربة والخبرة البشرية. بل أصبحت تركز على تقنيات ذكية تسهم في تعزيز كفاءة وفاعلية القرار.

ويعد قطاع البنوك من أكثر القطاعات تأثراً بالتقنيات الحديثة، بسبب طبيعة العمل المصرفي الذي يتطلب قرارات دقيقة وسريعة تعتمد على المعلومات شاملة ومحدثة. ويعد بنك الرياض من المؤسسات المالية الرائدة في التحول التقني تأتي هذه الدراسة لتبحث في مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري داخل فرع البنك في مكة المكرمة مثال تطبيقي واقعي داخل بيئة تطبيقية واقعية سعودية ديناميكية

1.2. مشكلة الدراسة

رغم التقدم الكبير في توظيف الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية، إلا أن الدراسات التي تربط هذه التطبيقات مباشرة بجودة اتخاذ القرار الإداري لاتزال محدودة، خاصة في السياق المحلي السعودي. وايضاً بعض القرارات الادارية لاتزال تتخذ اعتماداً على الخبرة أو الاجتهاد الشخصي دون الاستفادة الكاملة من إمكانيات الذكاء الاصطناعي.

وهنا نبرز المشكلة الرئيسية في السؤال التالي:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض _ قرع مكة؟

ويتفرع من هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية:

- 1- ما مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية بالبنك؟
- 2- ما ابعاد جودة اتخاذ القرار الإداري التي تتأثر باستخدام الذكاء الاصطناعي (مثل الدقة، السرعة، الشمولية)؟
- 3- هل تختلف درجة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري باختلاف مستوى الوظيفة او سنوات الخبرة؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وفرة الأبحاث التي تناولت الذكاء الاصطناعي ، إلا أنا معظمها ركز على الجوانب التقنية ، دون تقدم ربط مباشر بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري من منظور إداري/سلوكي. وتزداد هذه الفجوة وضوحاً في الأدبيات الغربية ، التي مازالت محددة في تقديم نماذج بحثية تجمع بين الذكاء الاصطناعي ومفاهيم جودة الإقرار الإداري.

الخلاصة: هناك نقص في الأدبيات النظرية التي ترتبط بين الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري ضمن إطار منهجي متكامل في السياق الغربي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بدأت البنوك السعودية في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في عدة عمليات داخلية مثل تقييم المخاطر ومنح ، والائتمان ، وخدمة العملاء ورغم هذا التوسع لاتزال هناك فجوة في الدراسات الميدانية التي تقيس بشكل منهجي ومباشر مدى تأثير هذه التقنيات على جودة عملية اتخاذ القرار خاصة على مستوى الفروع المحلية

زمن هنا يبرز التساؤل:

هل هناك نقص في الأبحاث الميدانية التي تدرس أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الإدارية في البنوك السعودية

1.3. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من الجوانب التالية:

1.3.1. على المستوى النظري:

تسعى الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية عبر تقديم إطار نظري يدمج بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري. تعد من الدراسات القليلة التي تتناول هذه العلاقة في بيئة السعودية، مما يعزز الأدبيات المحلية في إدارة الأعمال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تقدم نتائج مباشرة لإدارة بنك الرياض حول مدى فاعلية استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار.
- تسهم في صياغة توصيات عملية لتحسين كفاءة الإدارة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.
- توفر نموذجاً بحثياً يمكن تطبيقه في مؤسسات أخرى مشابهة.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما مدى تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض؟
- كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة القرارات الإدارية
- هل توجد فروقات في جودة اتخاذ القرار الإداري قبل وبعد التطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي في البنك؟

1.5. أهداف الدراسة

- تحليل مدى اعتماد بنك الرياض على الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية.
- قياس العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري.
- تحديد التحديات والفرص الناتجة عن دمج الذكاء الاصطناعي في الإدارة البنكية

1.6. فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار الإداري في بنك الرياض.
- استخدام الذكاء الاصطناعي يزيد من سرعة ودقة القرارات الإدارية.
- وتوجد فروقات في جودة اتخاذ القرار الإداري بين الإدارات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي وتلك التي لا تستخدمه.

1.7. نموذج الدراسة

- المتغير المستقل:

الذكاء الاصطناعي (أنظمة دعم القرار. تحليل البيانات. الأتمتة الذكية).

- المتغير التابع:

جودة اتخاذ القرار الإداري (الدقة. السرعة. الكفاءة. الاستجابة للتغيرات)

- المتغيرات الضابطة:

- نوع القرار

- طبيعة القسم الإداري

- سنوات الخبرة الإدارية

(يمكن تمثيل النموذج بشكل رسم بياني لاحقاً في العرض التقديمي)

1.8. منهجية الدراسة

- المنهج وصفي تحليلي
- نوع الدراسة: تطبيقية ميدانية
- أداة جمع البيانات: استبانة إلكترونية موجهة إلى موظفي الإدارات المختلفة في بنك الرياض بمكة
- مجتمع الدراسة الموظفون الإداريون في بنك الرياض فرع مكة
- أداة التحليل: التحليل الإحصائي باستخدام spss أو برنامج مشابه.

1.9. الدراسة الميدانية

بنك الرياض من أكبر المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية. ويقع مقره في المدينة الرياض. يمتلك البنك شبكة واسعة من الفروع ويعد من البنوك الرائدة في تبني تقنيات التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي. خاصة في مجالات خدمة العملاء. إدارة المخاطر. وتحليل البيانات. فرع مكة يعد بيئة مناسبة لدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة البنكية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- المقدمة
- الإطار النظري والدراسات السابقة
- منهجية البحث
- عرض وتحليل النتائج
- المناقشة والتفسير
- التوصيات
- المراجع
- الملاحق

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1. السويسي، خالد (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار الإداري. مجلة الاقتصاد والإدارة.
- 2-الجبري، سارة (2023). جودة القرار الإداري في بيئة الذكاء الاصطناعي. مجلة الإدارة الحديثة.
3. Alshahrani, A. (2022). AI-Driven Decision Making in Saudi
4. Davenport, T., & Romanski, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. Harvard Business Review.
5. Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. Bantam Books