

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي دراسة تطبيقية على قطاع البيع في التجزئة في بعض كبرى قطاعات البيع بالتجزئة الخاصة في الشرق الأوسط

The impact of smart applications on the performance of the operational manager in the retail sector In some of the major private retail sectors in the Middle East

إعداد الطالب/

معتمز معاذ محمد حافظ معاذ

الرقم الجامعي

233001627

إشراف/ الدكتور

فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

يعتبر عصرنا الحديث عصر الثورة التكنولوجية وهي في قمة هرم التطور البشري على مستوى العصور وما زالت التطورات والابتكارات تتولد من التكنولوجيا من تكنولوجيا فائقة الذكاء الى أخرى أكثر تطوراً، وما ان تطبق تكنولوجيا في مجال ألا وتأتى اخرى تكون أكثر ابتكاراً مما قبلها وتحديث تغيرات جذرية تشمل كل قطاعات الحياة اليومية بلا استثناء واصبح يتحتم على الشخص العادي اتقانه لبعض المهارات التكنولوجية مهما كان مستواه التعليمي و قاله الثقافي.

إن التحولات الجذرية في التكنولوجيا تتجلى بكل وضوح في مجال الاعمال والإدارة والمشاريع التشغيلية و احدثت الرقمنة تغييرات جذرية مبتكرة في إدارة تفاصيل الاعمال في جميع المجالات عبر الأجهزة الذكية (Harteis, 2017) ، فإذا دخلنا متاجر البيع بالتجزئة، فسرى الأجهزة الرقمية بأيدي المدراء والمشرفين و الأجهزة التكنولوجية المتطورة و المساحات الضوئية، الشاشات الرقمية، تطبيقات الولاء للزبائن والخدمة عبر الإنترنت والإعلانات الذكية ... إلخ.

كل ذلك لتسهيل العمل التشغيلي وتقديم خدمة عملاء مميزة فأصبح من الضروري تمتع الموظف بالمهارات التكنولوجية ليوافك التغير الجذري في العمليات الروتينية لأي متاجر بيع بالتجزئة (Levy & Murnane, 2004).

فالسنوات الأخيرة شهدت تغيراً سريعاً وعميقاً في مستوى المنافسة في مستوى قطاع التجزئة كذلك، حيث زادت المنافسة بين متاجر البيع بالتجزئة واصبح لكل متجر علامته واسلوبه ومدرسته الفارقة والمتميزة عن غيره وأصبح المستهلك أكثر وعياً وأكثر تأثراً بالتكنولوجيا الحديثة وأكثر ولاء لمتاجر تجزئة معينة (بالاجي، روي، كومار، أديتي وتشونج، 2018؛ بانتانو، 2019، Rajdeep Kumar Gupta 2020).

ان استخدام أنظمة تشغيلية والتطبيقات التكنولوجية هي الآن على راس هرم التميز المنافس بين العديد من الشركات البيع بالتجزئة التي تعتمد على الخوارزميات الحديثة لإداره العمليات التشغيلية للمتاجر، و تترجع متاجر الـوول ماركت

الشهيرة (wall mart) بفارق التميز والابتكار والنجاح بتطبيق التكنولوجيا في الإدارة التشغيلية للمتاجر و بدأت باستخدام الروبوتات المطورة في العمليات التشغيلية الروتينية اليومية للمتاجر 1(Walmart.com).

لقد أصبحت الأنظمة والأساليب التقليدية القديمة غير مناسبة وغير مجدية في قطاع التجزئة، ولم يعد تطبيقها قادراً على مواجهة تحديات المستقبل والمنافسة الجديدة التي تعود على المؤسسة أو الشركة بعدة اشكال مثل الأرباح و المنزلة التنافسية إضافة الى تطوير سمعة الشركة أو المؤسسة والحفاظ عليها، حيث بدأت الإدارات العليا في صناعة البيع بالتجزئة تتبنى استخدام التطبيقات الرقمية والتكنولوجيا المتقدمة عبر الإنترنت بهذه طرق .

من هذه الطرق: إدارة الأسواق و إدارة المستودعات، وشاشات الإعلانات الذكية، بل وأكثر من ذلك، إلى الإعلانات التنبؤية لأفكار العميل ونواياه لشراء

لقد أصبحت هذه التطبيقات الرقمية هي الرائدة في الإدارة التشغيلية لأسواق البيع بالتجزئة وهنا بدأت مرحلة جديدة وهي مرحلة الذكاء الاصطناعي عبر الأجهزة الذكية فالذكاء الاصطناعي "يقوم بمحاكاة العقل البشري فهو علم وهندسة صنع الآلات الذكية، وخاصة برامج الكمبيوتر الذكية. ويرتبط الأمر بمهمة مماثلة تتمثل في استخدام أجهزة الكمبيوتر لفهم الذكاء البشري"(John McCarthy,2007).

فوفقاً لتقرير " لجمعية تكنولوجيا المستهلك، يتمتع الذكاء الاصطناعي بفوائد مختلفة في صناعة البيع بالتجزئة، بما في ذلك توفير التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وحل مشاكل العمل بشكل أسرع، وتسليم المنتجات والخدمات الجديدة بشكل أسرع، وزيادة الابتكار" 2

¹ نعرض هنا امثلة حقيقية تعرضه متاجر وول مارت الامريكية عملاق البيع في التجزئة
<https://www.washingtonpost.com/technology/2019/06/06/walmart-Robots-in-Retail-Walmart-robots-turns-robots-its-human-workers-who-feel-like-machines/>
<https://youtu.be/MXuTtJkgmMk>

² منقول من <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/artificial-intelligence-in-retail-market>

علما انه " يقدر حجم الذكاء الاصطناعي في سوق التجزئة بنحو 9.65 مليار دولار أمريكي في عام 2024، ومن المتوقع أن يصل إلى 38.92 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2029، بمعدل نمو سنوي مركب قدره 32.17٪ خلال الفترة المتوقعة (2029-2024)"³.

بناء على ما سبق وبناء على التطور المتسارع في التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في أسواق البيع بالتجزئة تظهر أهمية الدراسة، فهذه الدراسة تأتي لكشف وتحليل أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي فالمدير التشغيلي هو المحرك الأساسي للتخطيط والتنظيم وتسيير مدخلات ومخرجات التشغيل في الشركة لتحقيق صافي الأرباح وهو بذلك يتحمل دوراً حيوياً في نجاح نشاط المؤسسة ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها سواء على المدى القريب أو البعيد.⁴

فهل تلجأ الشركات لتعيين المدير التشغيلي الذي يملك مهارات التعامل مع الأجهزة الذكية أو هل سيتم تأهيل المدير التشغيلي الحالي وتطوير مهاراته وماذا اذا لم يستطع ان يرقى بمهاراته ليتعامل من التطبيقات الذكية أم سيتم الاستغناء عن المدير التشغيلي التقليدي وسيعوض عنه بأجهزة ذكية يتحكم بها الذكاء الاصطناعي.

وبناء على ما سبق، أهمية الدراسة تظهر في جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي حيث سنفصل هذه الأهمية لاحقاً، كما ان محدودية الدراسات التي تطرقت الى دراسة متغيرات الدراسة المتمثلة في التطبيقات الذكية والمدير التشغيلي وأداءه يعزز من أهميتها العلمية حيث تسعى هذه الدراسة التطبيقية الى اثارة الاهتمام وكشف علاقة المتغيرات بإطار علمي ونظري وتطبيقي واثراء الدراسات المستقبلية بتحليلات علمية لتفتح باب الدراسة لمثل هذا النوع من البحوث.

وتوزعت محتويات الدراسة في المشروع النهائي للبحث على أربعة فصول،

خصص الفصل الأول للمقدمة حيث تضمن

1. Problem Statement مشكلة الدراسة

2. Study Purposes أهداف الدراسة

3. Study Importance أهمية علمية و أهمية عملية

4. Study Questions تساؤلات الدراسة

³ منقول من <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/artificial-intelligence-in-retail-market>

⁴ ملخص من

<https://www.e3melbusiness.com/blog/operations-manager>

5. Research Hypotheses فرضيات الدراسة
6. Theoretical Model النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

أما الفصل الثاني فخصص للدراسات السابقة حيث تضمن

1. Introduction مقدمة
2. Summary of Past studies الدراسات السابقة ومناقشة نتائج الدراسات السابقة وتوضيح ما ستقدمه الدراسة الحالية مقارنة بما سبق من دراسات
3. Theoretical Framework of the Study الإطار النظري للدراسة والتطرق لمهارات المدير التشغيلي والبيئة التشغيلية الداخلية للمدير التشغيلي.

أما الفصل الثالث من الدراسة فقد خصص لمنهجية الدراسة حيث تضمن

1. Introduction مقدمة
2. Research Design تصميم البحث
3. Population of the study مجتمع البحث
4. Sample Characteristic خصائص العينة
5. Sample Size Determination محددات حجم العينة
6. Data Collections procedures خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات
7. Study Determinants حدود زمانية، مكانية وحدود موضوعية
8. Method of Analysis الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي

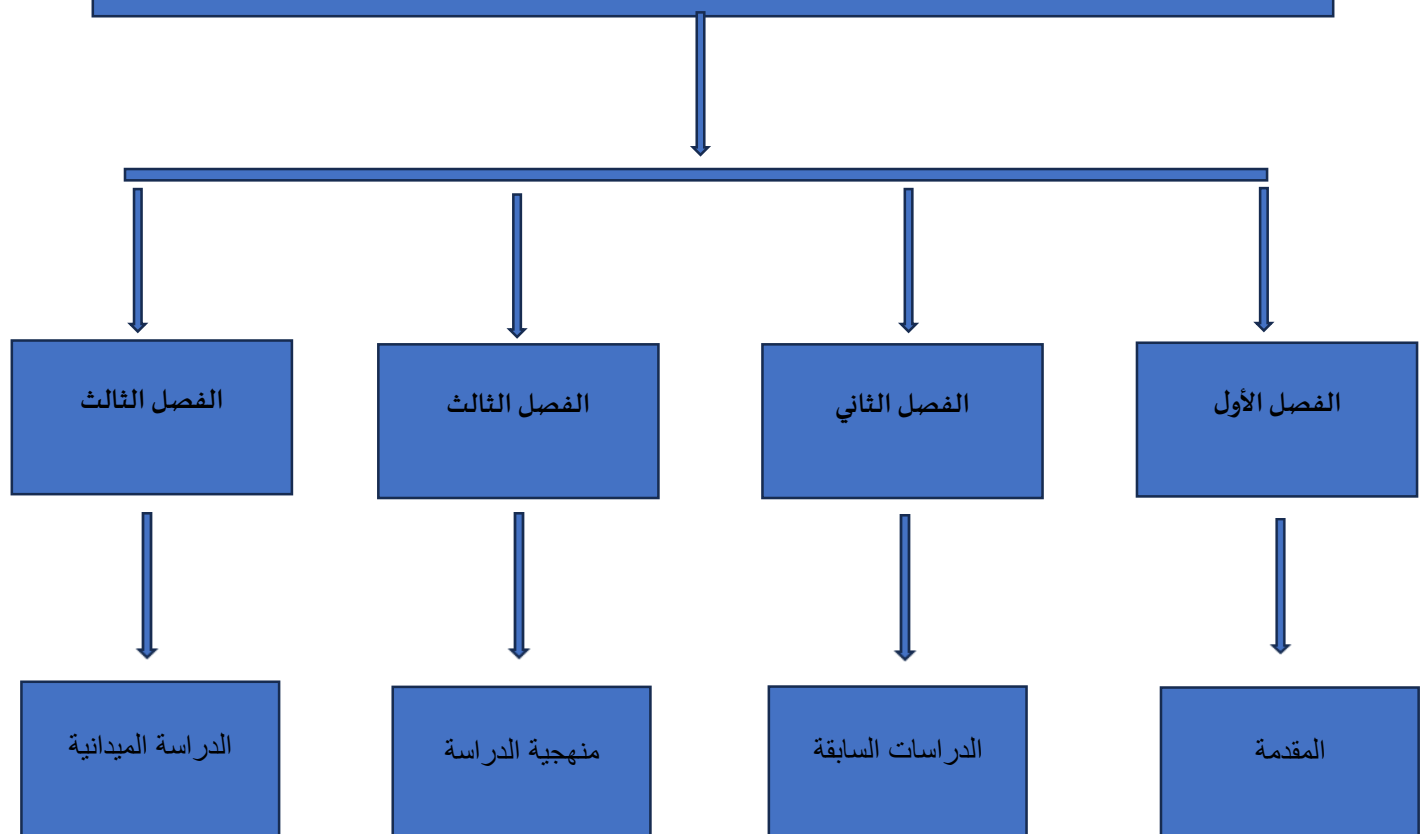
أما الفصل الرابع فقد خصص الدراسة الميدانية وتضمن ما يلي

1. Data Analysis تحليل البيانات
2. Research Findings نتائج الدراسة ومناقشتها مع نتائج الدراسات السابقة
3. Research Recommendations التوصيات

ومن ثم الملاحق ومراجع البحث.

وفيما يلي مخطط توضيحي من عمل الباحث لهيكل الدراسة التي سيتم تناولها في المشروع النهائي للبحث:

أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي دراسة تطبيقية على قطاع البيع في التجزئة في بعض متاجر الشرق الأوسط



مشكلة الدراسة:

تثير الإدارة العليا في قطاع البيع بالتجزئة دائماً مخاوف بشأن نقص مهارات المدير كذلك وجود ظاهرة تبديل المدراء التشغيلين بشكل مستمر وذلك بسبب الشغف الدائم للإدارة العليا بتحقيق أعلى نسب صافي الربح للشركة.

ومنذ دخول الثورة التكنولوجية والذكاء الصناعي صناعة البيع بالتجزئة أصبح بأمكان تغطية متطلبات النقص في المهارات المرتبطة بالمديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة ومن الأمثلة على ذلك نظام (wooker)⁵

ومن هنا المشكلة العملية تثير هذه الدراسة مشكلة أن التطبيقات الرقمية قد تحذف العديد من المهارات التقليدية للمديرين التشغيليين أو قد تحذف المديرين التشغيليين أيضاً، مع العلم أن وجود المدير التشغيلي في متاجر البيع بالتجزئة أساسي وهو ركن من أركان الشركة.

يقوم المدير التشغيلي بمراقبة الأداء العام للعمل في متجر البيع بالتجزئة واتخاذ القرارات المناسبة بالإضافة إلى مراقبة وتقييم أداء الموظفين. يشرف على الطلبات ويراقب المبيعات ويكون مسؤولاً عن مستوى المخزون ويتابع السياسات ويحدث التعليمات من الإدارة العليا.

ومع وجود التطبيقات الرقمية الذكية تطرح التساؤلات، هل سيتم إضافة مهارات جديدة للمدير، أم سيتم اختيار مديرين متميزين في مهارات معينة، أم سيتم إلغاء وجود المدير نفسه؟

المشكلة الفكرية

ان دخول التطبيقات الذكية والذكاء الصناعي مجال البيع بالتجزئة يحتاج الى التقييم والتحليل المستمر وهو جدير بالاهتمام والبحث المعمق خصوصاً من الادبيات العربية وهذا جلي يعزز الدافع لهذا البحث العلمي ويعزز البحوث المستقبلية.

⁵ Wooqer هو منتج رقمي متعدد الأوجه يعمل على

1. إكمال التقارير التشغيلية و

2. تتبعها

3. مقارنتها

4. ومراجعتها.

وبالتالي زيادة الإنتاجية التي يمكن أن تدير العمليات اليومية بأكملها في إدارة أسواق التجزئة. يتم إدارة الأعمال التشغيلية من مكان مركزي حيث يمكن مراقبة مستويات المخزون والإنتاجية والمبيعات. ويقود الى تقليل تكاليف وأوقات تدريب الموظفين من خلال حلول البيع بالتجزئة إضافة الى إرسال الإشعارات إلى العملاء للتوصيل العروض الترويجية منقول من

<https://wooqer.com/retail>

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستي في جانبين، جانب نظري وجانب تطبيقي.

الجانب النظري:

أن الأدبيات المتوفرة حول الرقمنة ومهارات المديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة نادرة في الادبيات العربية و في بداياتها في الادبيات الأجنبية لذا فالموضوع جديد ويستحق التحليل و تعميق الدراسة. وهذا يدل على أن تأثير التطبيقات الذكية هو مفهوم جديد نسبيا في الدراسات الأكاديمية لإدارة الأعمال، وهناك العديد من الثغرات التي تستحق الدراسة في هذا المجال. فتجسد الاهمية النظرية للدراسة في دورها في إثراء الدراسات السابقة.

على سبيل المثال، من النادر العثور على دراسة خاصة متخصصة في الادبيات العربية لتأثير التطبيقات الرقمية في الإدارة التشغيلية البيع بالتجزئة.

الجانب التطبيقي:

الجانب الميداني جدير بالكشف المباشر لأثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي و يكشف الجانب التبيقي على دارة تطبيق رقمي ذكي يسمى "Wooqer".

أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها. يهدف بحثي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تعريف دور المدير التشغيلي وواجباته العملية في إدارة أسواق البيع بالتجزئة.
2. استكشاف مدى تأثير التطبيقات الرقمية الذكية في الاستغناء عن مهارات المديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة.
3. التعرف على مدى تداخل التكنولوجيا مع عمل المدير التشغيلي في اسوق التجزئة، بالإضافة إلى تقييم بعض التطبيقات الحديثة.
4. استكشاف كيف تعمل التطبيقات الذكية على تطوير الأداء الوظيفي في شركات البيع بالتجزئة.

5. الكشف عن المفاهيم الجديدة في صناعة البيع بالتجزئة لأن الروتين المعتاد في متاجر البيع بالتجزئة يقوم المدبرون بعملهم وفقاً لسياسات الشركة وخبراتهم الخاصة. بينما في التطبيق الرقمي قد يقوم النظام برسم الأعمال الروتينية للمديرين ومراقبة أدائهم.
6. تقييم تجربة استخدام التطبيقات الذكية في سوق التجزئة وهل ستستمر على المدى الطويل أم أنها مجرد مرحلة مؤقتة.
7. إيجاد المعايير والبيانات من المقالات العلمية المنشورة وإثبات صحة بياناتنا في ظل وجود التطبيقات الذكية في أسواق التجزئة.
8. تقديم بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد في تطوير العمل في التطبيقات الذكية في أسواق البيع بالتجزئة.

تساؤلات الدراسة

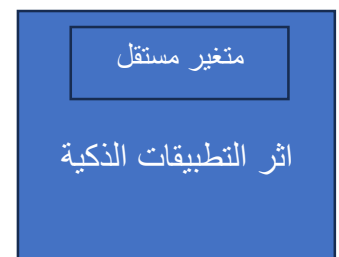
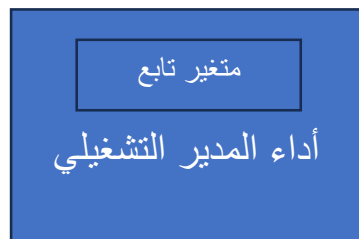
ستسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير التطبيقات الرقمية على أداء العمل في متاجر البيع بالتجزئة؟
- ما هو تأثير التطبيقات الرقمية على مستقبل المديرين في متاجر البيع بالتجزئة؟
- هل ستقضي التطبيقات الرقمية على تواجد المدير في متاجر البيع بالتجزئة؟
- هل سيكون هناك دمج بين وجود المدير ووجود التطبيقات الذكية لتحقيق أفضل النتائج في دورة العمل في متاجر البيع بالتجزئة؟

فروض الدراسة:

- من أجل تحقيق أهداف الدراسة فإن هذه الدراسة تهدف إلى دراسة أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي على ذلك تظهر الفرضية الأولى أن هناك علاقة ارتباط بين التطبيقات الذكية وأداء المدير التشغيلي
- الفرضية الثانية هناك تأثيراً إيجابياً في استخدام التطبيقات الذكية على دور المدير التشغيلي في أسواق التجزئة

النموذج الآتي يوضح أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي



تتفق الدراسات ان الرقمنة الآن مندمجة في كل مجالات الاعمال التجارية (Harteis, 2017; Walwei, 2016). والأدبيات الحديثة غنية بالمعلومات المتعلقة عن الرقمنة وتأثيرها على صناعة البيع بالتجزئة بشكل عام.

على سبيل المثال، تناقش الدراسات دخول الأجهزة الذكية وتوسعها في مجال البيع بالتجزئة و تطور البيع بالتجزئة عن طريق برامج الولاء المزود بخوارزميات ذكية أو عن طريق الإعلانات عبر الشاشات الذكية.

وتناقش دراسات أخرى عربات التسوق المجهزة بشاشات رقمية، والتي يمكن من خلالها التأثير على المستهلك، مثل إعطائه معلومات عن المنتج أو نصائح صحية (Pantanoa & Timmermans, 2014; Di Rienzo, Garzotto, 2015). (Cremonesi & Fra 2015).

من أوائل من تطرق بالتحليل (Levy & Murnane, 2004; Brynjolfsson & McAfee, 2014) عن كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على إنجاز العمل وحل محل الموظفين في شركات البيع بالتجزئة. وبحسب (Brynjolfsson & McAfee, 2014) أصبحت التكنولوجيا الرقمية تفرض مهارات معينة على الموظفين، مما أدى إلى عدم توافق بعض الموظفين مع الطلب الوظيفي الجديد.

وكان السائد بين الباحثين هو التركيز على البحث في كيفية تأثير التكنولوجيا على مناصب الموظفين وإذا كان هناك إمكانية لاستبدال الموظف (Fossen & Sorgner 2018; Harteis, 2017; Frey & Osborne, 2017).

تذهب الأدبيات الأخرى بشكل أكثر تحديدا وتركز على دراسة التأثير المباشر للتطبيق الرقمي على مهارات المديرين حيث دخلت الثورة الرقمية في متاجر البيع بالتجزئة وطورت جميع المستويات الوظيفية للمديرين والمشرفين ورؤساء الأقسام ... إلخ. حيث أصبح من الضروري وجود المهارات التكنولوجية للمديرين التشغيليين (Lewis & Loker, 2016).

وبحسب (Harteis, 2017) فإن التطبيقات الرقمية والبرامج الذكية لديها القدرة على رسم الأداء الذي يحتاجه العمل، كما أن لديها القدرة على إيجاد الحلول لجميع أنواع مشاكل العمل بالتفصيل.

من هنا سيتم إيضاح المهام الأساسية للمدير التشغيلي مقارنة بالعمل بالذكاء الاصطناعي

مهام المدير التشغيلي

يأتي على سلم الأولويات تحقيق أهداف الشركة وتحقيق استراتيجياتها العمل على البيانات المالية من تخفيض التكاليف الاستعداد لكل طارئ و التكيف مع بيئة سريعة التغير و التأكد من أن جميع العمليات والمهام اليومية يتم تنفيذها بطريقة بجودة وفاعلية واحترافية عالية (motaber.com, e3melbusiness.com)⁶

في المقابل فأن التطبيقات الذكية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي الذي يسهم بالتأثير على القرار البشري في قدرته على معالجة كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة. ومقارنة مع قدرة البشر على تحليل مجموعات كبيرة من البيانات محدودة فيستطيع الذكاء الاصطناعي التدقيق في كميات هائلة من المعلومات في ثوانٍ معدودة إضافة إلى تحديد الأنماط والاتجاهات التي قد يتجاهلها البشر. (elufasys.com)⁷

تظهر الدراسات الحديثة أن هناك ثلاثة مستويات أساسية مختلفة من أنشطة وتأثير الرقمنة حسب الآتي:

1. مساعدة موظفي التجزئة مثل إعطاء البيانات والنتائج.

2. تسهيل الخدمات للعملاء.

3. ربط الموظف بالعميل دون اتصال مباشر عبر الأجهزة الذكية (Lewis & Loker, 2016; Brynjolfsson & McAfee, 2014).

وقد ناقش الباحثون (Brynjolfsson & McAfee, 2014) فرضية ما إذا كانت التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تحل محل الوظائف التي تتطلب مهمة إشرافية. ولفهم هذه الفرضية نريد أن نعرف أن إحدى المهارات بالغة الأهمية للمديرين هي الإحساس والحدس (سينجلتون، 2013)، (www.eastark.net)⁸

⁶ <https://www.e3melbusiness.com/blog/operations-manager>
<https://motaber.com/%D9%85%D9%87%D8%A7%D9%85-%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B4%D8%BA%D9%8A%D9%84>

⁷ <https://elufasys.com/ai-wont-replace-humans-but-it-will-change-how-we-make-decisions>

⁸ <https://www.eastark.net/2022/09/reasons-artificial-intelligence-cant-replace-humans.html>

ومن هنا يصف Henry mintzberg المدير " الذي لا يمكن ينسى تفاصيل عمله ولا احدى تفاصيل عمله ولا يمكن أبدًا ولو مؤقتًا، أنه لا يوجد عمل للقيام به فالمدير وقته مشغول بالتنفيذ والتشغيل الإداري "(Schermerhorn، 2012، p22).

تصف الادبيات كيف يقوم المدير التشغيلي التقليدي بعمله اليومي الروتيني فبشكل عام المديرون يعرفون ما يفعلونه وكيف يقومون به ويعتمدون على خبراتهم السابقة ولديهم المهارات اللازمة للقيام بعملهم (سينجلتون، 2013).

في هذه الأيام أصبحت التطبيقات الرقمية والبرامج الذكية لديها القدرة على رسم الأداء الذي يحتاجه العمل وإيجاد الحل لجميع أنواع مشاكل العمل بالتفصيل، بالإضافة إلى الجودة العالية للمستشعرات الموجودة في التطبيقات الرقمية (Harteis, 2017). تستخدم الإدارة العليا الأدوات الرقمية لمراقبة أداء المدير وسلوك العملاء، ونتيجة لذلك يمكنهم وضع جميع المديرين مسؤولين وفي نفس الوقت التنبؤ بمستويات عالية من دقة التوقعات التي بدورها تتحول إلى ربحية وإيرادات أعلى (wooqer.com).

أحد الأمثلة على تطبيق التجزئة الرقمي هو (Wooqer، نظام Wooqer)، هو تطبيق رقمي عبر الأجهزة الذكية للقيادة والمشاركة عبر مجموعات مغلقة كبيرة وشبكات كبيرة موزعة في العديد من القطاعات مثل متاجر البيع بالتجزئة والتأمين والخدمات المصرفية (Chakraborty، 2014).

على سبيل المثال، في محلات السوبر ماركت، يمكن وضع "المبادئ التوجيهية للتطبيق وقياس الامتثال والمساءلة لإدارة الفريق في مكان واحد، لتحل محل الأدوار الإدارية والمهارات اللازمة للوظيفة." (wooqer.com).

تثير بعض الدراسات تساؤلات حول تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي ومخرجات الأداء الوظيفي، مثل: هل سيتم نقل بعض مهام المدير إلى موظفين آخرين أو إضافة مهام جديدة إلى المديرين؟ أم سيتم إقالة المديرين؟ هل التطبيقات الرقمية ستحل مكان المدير؟ وهل يمكن يومياً ان نستغني عن وجود المدير؟ (رينتالا وسانا، 2017).

التأثير المباشر على مهام العمل والكفاءة الوظيفية يدفع المديرين الآن إلى تكييف عملهم وفق النظام الرقمي (Harteis, 2017)، على سبيل المثال تطبيق (wooqer) الرقمي سيكون مع المديرين في جميع واجباتهم ويتم تحديثه في هواتفهم المحمولة. (wooqer.com)

وخلال وقت العمل، سيقوم التطبيق الرقمي برسم المهام الروتينية اليومية في متجر البيع بالتجزئة بدءاً من قائمة التحقق من فتح المتجر ثم تقييم أدائه، وقائمة التحقق من سلامة المتجر، وتحليل تسويق المنتج، وقائمة مراجعة فريق الصيانة، وقائمة التحقق من إغلاق المتجر، وقائمة التحقق من سلامة الأغذية. كما تقوم الإدارة العليا بمراقبة تقييم المديرين لنتائجهم على أساس تحقيق مؤشر الأداء الرئيسي أو قوائم المهام (wooqer.com).

تشير بعض الدراسات إلى أنه مع التطبيقات الرقمية تتطلب احترافاً متعددًا وإتقاناً عميقاً، ونتيجة لذلك ستظهر احتياجات جديدة لتعليم جديد، وتوضح المزيد من الدراسات أن المديرين سيعملون جنباً إلى جنب مع التكنولوجيا، الجزء الرقمي من المعادلة،

ويصبح العمل أكثر فعالية ودور المديرين لا يواجه الانقراض، وأحياناً تكون النتائج غير مرضية للإدارة العليا، ويتم تعديل المتطلبات الوظيفية، ويدعم التطبيق الرقمي وظيفة الإنسان من خلال البيانات المعقدة وحل المشكلات المعقدة باستخدام الخوارزميات (Harteis, 2017; Rintala & Sanna, 2017; Wally, 2016).

سأساهم في بحثي في استكشاف الأدبيات الحديثة، وسأزود الأدبيات المستقبلية بمعلومات جديدة تم جمعها من خلال المصادر الأولية للبحث مثل المقابلات المتعمقة مع المتخصصين في هذا المجال والمصادر القياسية مثل الاستبيانات.

المنهجية وطرق البحث:

1 المنهج الوصفي التحليلي

تقوم هذه الدراسة في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي اعتماداً على المراجع العلمية والدراسات والبحوث والبيانات الرسمية والبحوث المتخصصة في هذا الموضوع

2 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة على مجموعة مدراء تشغيليين في بعض كبرى أسواق البيع في التجزئة الخاصة في منطقة الشرق الأوسط حيث المنطقة الجغرافية التي عمل فيها الباحث خلال عشرين عاماً

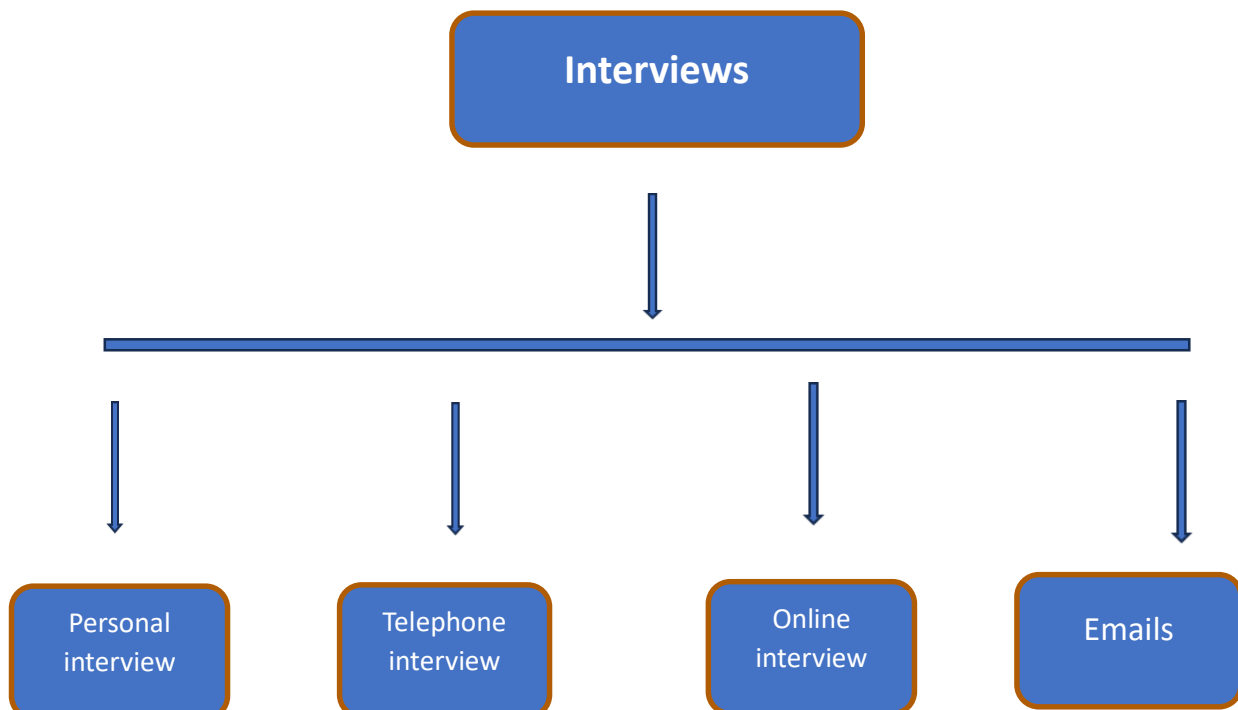
أدوات الدراسة:

ان ادوات البحث هي الوسيلة التي يستخدمها الباحث لحل مشكلة البحث بشكل يضمن للباحث الوصول بالنهاية الوصول الى الهدف متماشيا مع طبيعة نتائج البحث .

ان طبيعة الفروض هي التي تحدد الأدوات المستعملة في البحث وان المشكلة المطروحة هي التي تحدد الادوات التي يستعملها الباحث في بحثه بحيث تتناسب الاداة مع المشكلة وبناء على ذلك سيتم اعتماد على النحو التالي :

1. أسلوب البحث النوعي

وهو يستخدم جمع البيانات الأولية مثل المقابلات الشخصية وهي وسيلة جمع معلومات بحثية تتطلب عملية المقابلة تواصلًا حقيقياً بين الباحث والمستجيب، حيث يتم اختيار المتخصصين في المجال محل البحث ومخاطبتهم بعدة وسائل مثل المقابلة الشخصية، المقابلة الهاتفية، المقابلة عبر الإنترنت من تطبيقات عبر الإنترنت مثل Skype، Messenger وواتساب... وأخيراً عبر رسائل البريد الإلكتروني. (Ghuri et Grønhaug, 2010). وفيما يلي مخطط توضيحي من عمل الباحث لتوضيح سير عملية جمع البيانات:



2. الاستبانة وهي الأداة الرئيسة لجمع البيانات فهي من المصادر الأولية البحثية ومصادر التحليل القياسي من خلال اختبار متغيرات ومنهجية إحصائية من خلال الاستبيانات حبت سيحاول الباحث للوصول الى لجمع المعلومات من خلال الاستبانة في متجمع الدراسة.

وهناك عدة أنواع من الاستبيانات و ومن هذه الانواع ما يلي:(Ghauri et Grønhaug, 2010).

1- الاستبيان المفتوح.

2- الاستبيان المقيد.

3- الاستبيان المفتوح المقيد.

4- الاستبيان المصور.

وسيتم الاتفاق مع المشرف المختص على نوع الاستبانة المطلوب.

محددات الدراسة

من المعوقات والصعوبات تواجه هذه الدراسة

1. صعوبة الحصول على معلومات عن تفاصيل عمل الشركات الكبرى نظراً لحساسية المعلومات وتأثيرها على ربحية الشركة.

2. قلة البحوث والدراسات التطبيقية، خصوصاً في الادبيات العربية.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على بعض الشركات الكبرى في منطقة الشرق الأوسط والتي عمل فيها الباحث خلال العشرين سنة الماضية الى الوقت الحالي، واختصت بدراسة الفترة الزمنية الحالية 2024-2025

الخاتمة

تحتاج الإدارة العليا إلى معالجة التحديات التي يمر بها قطاع التجزئة من خلال مواءمة البيئة الرقمية مع بيئة الواقعية العملية لتحقيق الربحية المنشودة.

من أكبر التحديات الناشئة عن استخدام التطبيقات الرقمية عبر الذكاء الاصطناعي في البيئة العملية هو التفاعل مع البيئة الرقمية. فطبيعة التفاعل ينتج عنه الذكاء البشري الإنساني والذكاء الصناعي لتطبيق الرقمية في سياق العمل ضمن البيئة العملية،

فالدراسة ستكشف و تحلل وتصل الى النتائج والمواقف التي يصعب فيها تنفيذ المتطلبات الرقمية. ومن ثم ما هو الدور الجديد للمدير التشغيلي في أسواق البيع بالتجزئة وهل يمكن الاستغناء عنه في وجود هذه الثورة التكنولوجية.

الباحث الطالب

معتز معاذ

الرقم الجامعي

233001627

بالنسبة للمراجع فهي حتى الآن التي توفرت للباحث مراجع اجنبية وهي على النحو الاتي

Daft .R, Murphy.J , Willmott.H, 2010,Organization Theory and Design.

Daft. R, 2006, Organization Theory and Design ,Cengage Learning

David Silverman (1993). "Beginning Research". Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. Londres: Sage Publications

Digital Innovation as a Fundamental and Powerful Concept in the Information Systems Curriculum

Digitization of the world of work: previous changes and consequences for the labor market, training and qualification. Answer to the catalog of questions for the hearing of the study commission

"Vocational training in the digital world of work" Ulrich Walwei 2016

Harteis. Christian, (2017) The Impact of Digitalization in the Workplace: An Educational View, Springer.

https://www.facebook.com/pg/anpagross/about/?ref=page_internal

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/retail%20store>

Interpreting Qualitative Data, David Silverman ,2011

It's Not Just About Technology: The People Side of Digitization — Oliver Kohnke Published 2017

L. Jessup and J. Valacich, Information systems today: managing in the digital world (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2007), 129.

Leadership in Organizations: There is a Difference Between Leaders and Managers, David I. Bertocci.

MAGAZINE FALL 2016 ISSUE FRONTIERS The Three New Skills Managers Need A changing work environment will require businesspeople to develop new competencies — such as a mindful approach to technology use.

Management, 12th Edition John R. Schermerhorn Wiley Global Education

Mapping the future of occupations: transformative and destructive effects of new digital technologies on jobs ,F Fossen, A Sorgner—

Margaret A. Bowden, artificial intelligence,2018.

Monideepa Tarafdar September 12, 2016

Nelya Mykytenko, Application of artificial intelligence in retail, JOURNAL COMMODITIES AND MARKETS, June 2024

Organization Theory and Design ,Richard L. Daft, Jonathan Murphy, Hugh Willmott - 2010

Pentti Sydänmaanlakka, Intelligent leadership and creativity2008.

Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches / John W. Creswell

RETAIL STORE MANAGEMENT ,DR. DIPU VARGHESE ,Book Rivers2021

Schermerhorn. J, 2012, Management, 12th Edition, Wiley Global Education.

Schermerhorn. John R.(2012), Management, 12th Edition, Wiley Global Education

Singleton.W.T. (2013), Management Skills, Springer Science & Business Media.

Strategic Management Theory: An Integrated Approach,Charles W. L. Hill, Gareth R. Jones.

Technical Change, Job Tasks, and Rising Educational Demands: Looking outside the Wage Structure

The Effects of Digitalization on Employment and Entrepreneurship

The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?

The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? 2017 Frey, Carl Benedikt
,Osborne, Michael A.

The Impact of Digitalization in the Workplace: An Educational View ,Christian Harteis.2017

The impacts of digital transformation on the labour market: Substitution potentials of occupations in
Germany

The New Division of Labor: How Computers Are Creating the Next Job Market ,Frank Levy ,Richard J.
Murnane , 2004.

The rising tide of artificial intelligence and business automation: Developing an ethical framework.

The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of .Erik Brynjolfsson, Andrew
McAfee, 2014.

TheFreeDictionary.com.

Towards a smart retail environment ,Antonella Di Rienzo ,Franca Garzotto ,Paolo Cremonesi ,Cristina
Frà 2015.

What is smart for retailing? Eleonora Pantanoa,b*, Harry Timmermansa2014

تم بفضل الله