

دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على شركة كرافت لبناء المعارض والمؤتمرات بمدينة الرياض

أسم الطالب

هشام بديع البديع

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

العام الدراسي:

٢٠٢٥

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

يشهد العالم تحولاً هيكلياً عميقاً في بيئات الأعمال، تُعرف بملامح الثورة الصناعية الرابعة، حيث أصبحت البيانات هي القوة الدافعة والذكاء الاصطناعي (AI) هو المحرك الاستراتيجي للابتكار والكفاءة. لقد تجاوز الذكاء الاصطناعي كونه أداة تقنية ليصبح منظومة متكاملة قادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل الاستنتاج، والتعلم، ومعالجة البيانات المعقدة، والتكيف مع المواقف المتغيرة، مما يمثل أساساً جديداً للتنافسية التنظيمية. إن تبني هذه التقنيات لم يعد خياراً ترفيهياً بل ضرورة حتمية للمنظمات الساعية للريادة في ظل بيئة الأعمال المعقدة. (مهدي، ٢٠٢٥)

يتجلى الدور الأكثر أهمية للذكاء الاصطناعي في دعم وتجويد عملية اتخاذ القرارات الإدارية. فمن خلال تقنيات كالتعلم الآلي والتحليل التنبؤي، يستطيع الذكاء الاصطناعي معالجة التدفقات الهائلة للبيانات وتوليد رؤى استباقية وتوصيات قائمة على الأدلة، مما يضمن قرارات أكثر دقة وواقعية. تساهم هذه الأتمتة الذكية في اختصار الأوقات المستغرقة في مراحل صنع القرار وتقليل احتمالية التحيز البشري، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تقليل البيروقراطية وتعزيز سرعة الاستجابة للمتغيرات التنظيمية والسوقية. (القرني، ٢٠٢٤)

في سياق المملكة العربية السعودية، يكتسب موضوع البحث أهمية قصوى في ظل التوجهات الوطنية لرؤية ٢٠٣٠، التي تركز على التحول الرقمي وتعزيز المحتوى المحلي وتطوير القدرات التنافسية للقطاع الخاص. يُعد قطاع بناء المعارض والمؤتمرات أحد القطاعات الحيوية التي تشهد نمواً متسارعاً وتحديات لوجستية وتشغيلية كبيرة، مما يجعله مجالاً خصباً لدراسة أثر التكنولوجيا الذكية. تتسم القرارات الإدارية في هذا القطاع بأنها حرجية ومرتبطة بضيق الوقت، الأمر الذي يستلزم نماذج قرار مبتكرة ومدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية. (القرني، ٢٠٢٤)

تنصب هذه الدراسة على شركة كرافت لبناء المعارض والمؤتمرات بمدينة الرياض، وهي منظمة تعمل ضمن بيئة مشروعية تتطلب دقة عالية في التخطيط وإدارة الموارد. إن فاعلية الذكاء الاصطناعي في هذه الشركة لا تتحدد بالتقنية وحدها، بل هي محصلة لتفاعل ثلاثة أبعاد أساسية ثبت تأثيرها في الأبحاث الأكاديمية: أولها الأنظمة والبرمجيات المستخدمة، وثانيها التجهيزات والبنية التحتية التقنية الداعمة، وثالثها وأهمها قدرة الموارد البشرية على فهم واستخدام هذه التقنيات بفعالية. يمثل هذا التحديد للأبعاد نقطة انطلاق جوهرية لتحليل الأثر بشكل شمولي وتكاملي.

على الرغم من الإدراك العام لأهمية الذكاء الاصطناعي، تظل هناك فجوة معرفية وتطبيقية حول كيفية قياس وتأثير الأثر المشترك لهذه الأبعاد الثلاثة على جودة القرار الإداري في شركة كرافت. لذا، تسعى هذه الدراسة، من منطلق علمي وأكاديمي، إلى تحليل وتقييم دور الذكاء الاصطناعي بأبعاده المحددة في ترشيد وتحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، بهدف تقديم رؤى موثقة وتوصيات عملية تستند إلى النتائج الميدانية.

١,٢. مشكلة الدراسة

تتجسد مشكلة البحث في الفجوة الواضحة بين الإمكانيات الهائلة التي يعد بها الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة وكفاءة القرارات الإدارية، وبين الفهم العميق والتوثيق الأكاديمي لمستوى تطبيقه وتأثيره الفعلي في بيئة العمل الخاصة والمحددة لشركات بناء المعارض والمؤتمرات في السياق السعودي. وعلى الرغم من شيوع الأبحاث التي تؤكد العلاقة القوية بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار الإداري في القطاعات الأكاديمية والمالية الكبرى، فإن تفكيك هذه العلاقة وتأثيرها على مراحل القرار وأنواعه ضمن البيئة التشغيلية لشركة "كرافت" لا يزال بحاجة إلى تحليل معمق.

يمكن بلورة مشكلة البحث عبر الفجوات التالية:

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

الفجوة في النمذجة الإطارية الثلاثية الأبعاد: بالرغم من وجود دراسات تربط الذكاء الاصطناعي بالقرار الإداري، إلا أن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تعتمد على نموذج إطار تحليلي متكامل يفكك الذكاء الاصطناعي إلى أبعاده الثلاثة الأساسية (الأنظمة والبرمجيات، التجهيزات والبنية التحتية، وقدرة الموارد البشرية)، ويختبر الأثر المشترك والمستقل لكل بعد منها على جودة القرار في بيئة الأعمال السعودية.

الفجوة في التخصيص القطاعي: تتركز الأبحاث الحالية بشكل كبير على القطاعات التقليدية أو الحكومية، مما يخلق فراغاً أكاديمياً فيما يتعلق بتحليل دور الذكاء الاصطناعي في البيئات الديناميكية العالية المخاطر مثل قطاع بناء المعارض، حيث تختلف طبيعة القرارات المتخذة (كتلك المتعلقة بإدارة المخزون، أو تحديد المخاطر اللوجستية، أو توزيع الموارد في الموقع).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

الحاجة إلى تقييم موضوعي للبنية التنظيمية: تواجه شركة كرافت تحدياً عملياً في تحديد الأولويات الاستثمارية. هل ينبغي التركيز على استيراد برمجيات جديدة (الأنظمة)، أو تطوير شبكاتها وخدامها الداخلية (البنية التحتية)، أو الاستثمار في تدريب الكوادر الحالية (القدرة البشرية)؟ تتطلب الإدارة رؤية قائمة على البيانات لتوجيه جهودها وأموالها إلى البعد الأكثر تأثيراً في تحسين كفاءة قراراتها.

قياس الكفاءة التنظيمية: لا تملك الشركة مؤشراً واضحاً وموثقاً يقيس مدى تحسن القرارات الإدارية (من حيث السرعة، الدقة، والكفاءة) نتيجة لتبنيها الجزئي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي. تهدف الدراسة إلى تقديم مقياس كمي وموثوق يخدم كأداة تشخيصية وإدارية لتحسين الأداء التنظيمي.

انطلاقاً من هذه الفجوات، يمكن صياغة التساؤل الجوهري الذي تسعى الدراسة للإجابة عليه: ما هو الأثر المشترك لأبعاد الذكاء الاصطناعي (الأنظمة والبرمجيات، التجهيزات والبنية التحتية، وقدرة الموارد البشرية) على اتخاذ القرارات الإدارية في شركة كرافت لبناء المعارض والمؤتمرات بمدينة الرياض؟

١,٣. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى المواضيع الحيوية في عصرنا الحالي حيث تهدف إلى دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات الإدارية في الشركات بالمملكة العربية السعودية منطقة الرياض، والتي لم يتم دراستها بشكل كافٍ لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية.

١,٣,١. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في تعميق الفهم النظري للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار من خلال تفكيك المتغير المستقل إلى أبعاده الثلاثة الرئيسية (الأنظمة، البنية التحتية، القدرة البشرية). وهذا يسمح بتحديد أي من هذه الأبعاد له الأثر الأقوى والأكثر دلالة إحصائية على جودة القرار الإداري، مما يثري الأدبيات التي غالباً ما تتناول الذكاء الاصطناعي كمتغير واحد مجمل. (كريم و نايف، ٢٠٢٤)

توفير إطار مفاهيمي مُعدّل وقابل للاختبار يُلائم طبيعة الشركات المشروعية (كالمعارض والمؤتمرات) في المملكة، ويستوعب التفاعل الضروري بين العنصر التقني (الأنظمة والبنية التحتية) والعنصر البشري (القدرة البشرية) في سياق التحول الرقمي.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تزويد الإدارة العليا في شركة كرافت بتقييم كمي دقيق يحدد جوانب القوة والضعف في منظومة الذكاء الاصطناعي الحالية. فبدلاً من التوصية العامة بتبني الذكاء الاصطناعي، ستقدم الدراسة توصيات محددة حول أولوية الاستثمار (هل يتم التركيز على تحديث الأنظمة، أو تحسين البنية التحتية، أو تطوير مهارات الموظفين؟).

ستحدد الدراسة الفجوات في مهارات الموارد البشرية اللازمة لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بفعالية، مما يمكن إدارة الشركة من تصميم برامج تدريبية مستهدفة لتعزيز قدرات العاملين في استخدام الأدوات التحليلية لدعم قراراتهم.

يمكن أن تصبح نتائج الدراسة معياراً مرجعياً للشركات الأخرى في قطاع تنظيم الفعاليات والمعتمدة على المشاريع في مدينة الرياض، لمساعدتها في بناء استراتيجيات تحول رقمي أكثر فعالية وكفاءة.

المراجع

- علي فخري مهدي. (٢٠٢٥). أهمية الذكاء الاصطناعي والإدارة الإلكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة.
- فايز عايض القرني. (٢٠٢٤). تصور مقترح لاستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار بالجامعات السعودية. مجلة الدراسات التربوية والإنسانية.
- فريال محمد كريم، و نبيلة نبيل نايف. (٢٠٢٤، ٦ ٣٠). دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الادارية في جامعة تكريت. مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم .