

تأثير الذكاء الاصطناعي على تعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية:
بالتطبيق على المستشفى السعودي الألماني - جدة المملكة العربية السعودية

أسم الطالبة

مريم علي حسين باصبرين

2021205613

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٠. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ مقدمة:

أداء ممارسات الموارد البشرية يعد عاملاً حيوياً لنجاح أي منظمة مما يلعب دوراً حاسماً في نجاح المنظمة. تتضمن جذب واختيار الأفراد الذين يمتلكون المهارات والمؤهلات المطلوبة. تساهم في تحسين رضا الموظفين وتقليل معدلات الدوران الوظيفي في بيئة عمل إيجابية تشجع التعاون والإبداع.

كان لها دوراً فعالاً في نجاح المنظمات في مختلف الصناعات. كما أظهرت الدراسة أن الثقافة التنظيمية الداعمة والتواصل الفعال بين الموظفين يعززان من قدرات الابتكار وكما يساهم في تحديد الاحتياجات المستقبلية من القوى العاملة وضمان توافر المهارات المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة. كما أكدت الدراسة على دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين التكيف مع التغيرات البيئية والسوقية. مما يحقق التوازن بين العمل والحياة الشخصية في تحسين الرضا الوظيفي. كما يمكن أن يؤثر تحفيز الموظفين بشكل كبير على ويلعب الذكاء (Smith, 2023) جودة أداء الإدارة التعليمية من خلال تعزيز العمل الجماعي والابتكار ويمكن (Doe, 2022) الاصطناعي دوراً هاماً في تحسين كفاءة العمليات في مجال الموارد البشرية لصانع القرار استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لفهم التأثيرات طويلة المدى لتنفيذ السياسات على المواطنين في مختلف المجالات. بالإضافة إلى ذلك، أبو زيد، ا. ا.، & أحمد الشورى. (٢٠٢٢) تتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي معالجة كميات كبيرة من المعلومات الدقيقة، سواء كانت عوامل قابلة للقياس الكمي مثل التكلفة الاقتصادية أو غير قابلة للقياس الكمي مثل الاعتبارات القيمية والمخاوف الأخلاقية. يتم تطبيق ذلك من خلال تحليلات أكثر تعقيداً وشمولاً للمنفعة والتكلفة. الهادي، م.، & محمد. (٢٠٢٢) لقد سلطت جائحة كوفيد-١٩ الضوء على هذه المشكلات بوضوح، مما دفع العالم إلى أسوأ أزمة اقتصادية منذ الحرب العالمية الثانية. وقد أثرت هذه الأزمة بشكل سلبي على الوظائف والأجور، وزادت من المقاومة ضد الفقر وعدم المساواة. في هذا السياق، لعبت التكنولوجيات الرقمية دوراً رئيسياً في التعامل مع آثار تفشي الجائحة. ومع ذلك، ما زالت الفوائد الناتجة عن استخدام التكنولوجيات الرقمية محدودة فيما يتعلق بالمساواة الاجتماعية، وتنوع المنتجات، وانخفاض القدرة التنافسية، وتقييد الوصول إلى البيانات وإدارة المعلومات، بالإضافة إلى عوامل أخرى.

تواجه إدارات الموارد البشرية العديد من الفجوات التي تؤثر على كفاءة وأداء العمل. من أبرز هذه الفجوات عدم انسجام استراتيجيات الموارد البشرية مع أهداف المؤسسة، مما يعرقل تحقيق الأهداف بشكل فعال. هناك أيضًا نقص في المهارات المطلوبة بين الموظفين، مما يؤدي إلى تراجع الإنتاجية والابتكار. كما تعاني الإدارات من قلة البرامج التدريبية وفرص التطوير، مما يسبب جمود المهارات وزيادة معدل الدوران الوظيفي.. ضعف تطوير القادة والكوادر الإدارية يؤدي إلى نقص في التوجيه والإشراف الفعال، في حين أن ضعف قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين يسفر عن سوء فهم الأهداف والسياسات. بالإضافة إلى ذلك، نقص التنوع والشمول في القوى العاملة يؤدي إلى بيئة عمل غير متكافئة تؤثر على الابتكار. تأخر تبني التكنولوجيا الحديثة يقلل من كفاءة إدارة العمليات، ونقص التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية يعرقل جاهزية القوى العاملة للمستقبل. ضعف نظم تقييم الأداء يؤدي إلى عدم تحديد نقاط القوة والضعف بدقة، وأخيرًا، ضعف إدارة العلاقات بين الموظفين والإدارة يخلق بيئة عمل سلبية ويزيد من النزاعات.

لمعالجة هذه الفجوات، يجب وضع استراتيجيات تتماشى مع أهداف المؤسسة، وتقديم برامج تدريبية مستمرة، وتطوير برامج تدريبية للقادة، وإنشاء قنوات تواصل فعالة، وتنفيذ سياسات تدعم التنوع. كما يجب الاستثمار في أنظمة إدارة الموارد البشرية الحديثة، ووضع خطط استراتيجية طويلة المدى، وتطوير نظم تقييم أداء فعالة، وتعزيز العلاقات وتحسين بيئة العمل لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

على الرغم من التطورات السريعة في التكنولوجيا، وبيئة الأعمال المتغيرة، والابتكارات المستمرة، تواجه الموارد البشرية مشكلة إدارة التغيير داخل المنظمة عدم وجود قنوات تواصل فعالة والإفتقار إلى خطط تطوير واضحة مما يؤثر على ثقافة المنظمة لعلاج مشكلة إدارة التغيير وضع خطة شاملة تضم جميع مراحل التغيير تشكيل فرق متخصصة من مختلف الأقسام تعزيز التواصل المستمر تقديم برامج تدريبية متخصصة مما يسهم في تحسين إدارة التغيير داخل المنظمة وتعزيز رضا الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

ويمثل الذكاء الاصطناعي أداة قوية لتعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية وتحقيق أهداف المؤسسات بفعالية وكفاءة أكبر. من خلال تحسين عملية التوظيف، وتقييم الأداء، وإدارة المواهب، وتحسين تجربة الموظف، وتقديم رؤى استراتيجية، يمكن للذكاء الاصطناعي تحويل إدارة الموارد البشرية إلى قوة دافعة

لـلنجاح والابتكار في المؤسسات. الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتبنيها بشكل فعال يمكن أن يحقق فوائد كبيرة، مما يجعلها جزءاً أساسياً من استراتيجية الموارد البشرية في المستقبل.

يُعدّ دمج إدارة المشاريع والذكاء الاصطناعي خطوةً ضروريةً لتعزيز الكفاءة والفعالية في مختلف المجالات. فمن خلال الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي، يُمكن لمديري المشاريع تحسين مهاراتهم وقدراتهم، ممّا يُؤدّي إلى تحسين نتائج المشاريع وتحقيق النجاح.

١,١ مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطورات السريعة في التكنولوجيا، وبيئة الأعمال المتغيرة، والابتكارات المستمرة، تواجه الموارد البشرية مشكلة إدارة التغيير داخل المنظمة عدم وجود قنوات تواصل فعالة والإفتقار إلى خطط تطوير واضحة مما يؤثر على ثقافة المنظمة لعلاج مشكلة إدارة التغيير وضع خطة شاملة تضم جميع مراحل التغيير تشكيل فرق متخصصة من مختلف الأقسام تعزيز التواصل المستمر تقديم برامج تدريبية متخصصة مما يسهم في تحسين إدارة التغيير داخل المنظمة وتعزيز رضا الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

ويمثل الذكاء الاصطناعي أداة قوية لتعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية وتحقيق أهداف المؤسسات بفعالية وكفاءة أكبر. من خلال تحسين عملية التوظيف، وتقييم الأداء، وإدارة المواهب، وتحسين تجربة الموظف، وتقديم رؤى استراتيجية، يمكن للذكاء الاصطناعي تحويل إدارة الموارد البشرية إلى قوة دافعة للنجاح والابتكار في المؤسسات. الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتبنيها بشكل فعال يمكن أن يحقق فوائد كبيرة، مما يجعلها جزءاً أساسياً من استراتيجية الموارد البشرية في المستقبل.

٠,١,١. فجوات على المستوى النظري

قد يواجه مديرو المشاريع صعوبة في تطبيق المعرفة النظرية التي اكتسبوها على مواقف العالم الحقيقي المعقدة، ممّا قد يُعيق قدرتهم على اتخاذ القرارات الفعّالة وإدارة المشاريع بنجاح. قد تؤدي إلى انخفاض كفاءة المشاريع، ممّا قد ينتج عنه تأخيرات في المواعيد النهائية، وتجاوزات في الميزانية، وانخفاض جودة المخرجات وضعف مهارات القوى العاملة في مجال إدارة المشاريع، ممّا قد يُعيق قدرة المنظمات على المنافسة بفعالية في السوق. وتشمل بعض الأمثلة على الفجوات النظرية في إدارة المشاريع وهي التركيز المفرط على التخطيط وقلة الاهتمام بالعوامل الإنسانية والتجاهل للتطورات التكنولوجية.

لسدّ هذه الفجوات، هناك حاجة إلى اتخاذ خطواتٍ عدّة ومنها تعزيز التعاون بين الأكاديمية والصناعة، ودمج التعلم العملي في المناهج الدراسية، ودمج التعلم العملي في المناهج الدراسية، وتطوير برامج تدريبية مستمرة

٠,١,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تركز البرامج الأكاديمية وبرامج التدريب بشكلٍ كبيرٍ على مرحلة التخطيط في دورة حياة المشروع، بينما تُولي الممارسات العملية اهتمامًا أكبر لمرحلة التنفيذ والتكيف مع التغييرات غير المتوقعة التي قد تطرأ خلال سير المشروع. قد لا تُواكب البرامج الأكاديمية وبرامج التدريب التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال إدارة المشاريع، ممّا قد يُنتج عنه تخريج مديري مشاريع غير مُدربين على استخدام أحدث الأدوات والتقنيات المُستخدمة في إدارة المشاريع بفعالية. لابد من اتخاذ خطوات جادة لتعزيز التعاون بين المؤسسات الأكاديمية والجهات العاملة في مجال إدارة المشاريع دمج التعلم العملي في المناهج الدراسية وبرامج التدريب وبإمكان مديري المشاريع أنفسهم اتخاذ خطواتٍ مبادرةٍ لسدّ هذه الفجوات بالبقاء على اطلاعٍ بآخر التطورات في مجال إدارة المشاريع والبحث عن فرص التعلم العملي وبناء علاقاتٍ مع مديري مشاريع آخرين.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:
"ماهو تأثير الذكاء الاصطناعي على تعزيز أداء ممارسات الموارد البشرية؟"

١,٢ أهمية الدراسة:

يُعدّ دمج إدارة المشاريع والذكاء الاصطناعي خطوةً ضروريةً لتعزيز الكفاءة والفعالية في مختلف المجالات. فمن خلال الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي، يُمكن لمديري المشاريع تحسين مهاراتهم وقدراتهم، ممّا يُؤدّي إلى تحسين نتائج المشاريع وتحقيق النجاح.

١,٢,١ على المستوى النظري:

توفير الأسس والأطر التي يمكن استخدامها لفهم وتوجيه الحلول للمشاكل المختلفة التي تواجهها المنظمات. إليك كيف يمكن أن تسهم النظرية في حل مشاكل الموارد البشرية:

تشخيص المشكلات: النظريات توفر إطارًا لفهم طبيعة المشكلات والتعرف على أسبابها الجذرية. على سبيل المثال، نظرية الدافع (Motivation Theory) يمكن أن تساعد في فهم أسباب انخفاض التحفيز بين الموظفين.

تطوير الاستراتيجيات: النظريات تقدم مبادئ واستراتيجيات يمكن استخدامها لتطوير حلول فعالة. نظرية إدارة الأداء (Performance Management Theory) تساعد في تصميم نظام تقييم أداء شامل يحسن من أداء الموظفين.

توجيه التدخلات: النظريات توفر الإرشادات اللازمة لتصميم التدخلات المناسبة. على سبيل المثال، نظرية التعلم (Learning Theory) يمكن أن توجه تصميم برامج تدريبية فعالة لتطوير مهارات الموظفين.

توفير الأدوات: النظريات تقدم أدوات وأساليب لتحليل البيانات وتقييم الأداء. استخدام أدوات مثل تحليل SWOT المبني على النظرية يمكن أن يساعد في تقييم نقاط القوة والضعف، الفرص، والتهديدات المتعلقة بالموارد البشرية.

تحسين الاتصال: النظريات تساعد في تحسين قنوات الاتصال داخل المنظمة. نظرية التواصل التنظيمي (Organizational Communication Theory) تساهم في تطوير استراتيجيات تواصل فعالة تقلل من سوء الفهم وتعزز التفاعل الإيجابي.

إدارة التغيير: النظريات توفر استراتيجيات لإدارة التغيير التنظيمي بشكل فعال. نظرية إدارة التغيير (Change Management Theory) تساعد في تخطيط وتنفيذ التغييرات بطريقة تقلل من المقاومة وتزيد من قبول الموظفين.

حل النزاعات: النظريات تقدم نماذج لحل النزاعات بفعالية. نظرية النزاع (Conflict Theory) يمكن أن تساعد في فهم أسباب النزاعات وتطوير حلول للتعامل معها بطرق بناءة.

تعزيز الرضا الوظيفي: النظريات تساعد في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتقديم حلول لتحسينه. نظرية الرضا الوظيفي (Job Satisfaction Theory) يمكن أن توجه السياسات لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.

الأطر النظرية توفر المعرفة والأدوات اللازمة لتحليل المشكلات المعقدة وتطوير حلول مستدامة وفعالة، مما يعزز من أداء ونجاح المنظمة بشكل عام.

٢, ١, ٢ على المستوى التطبيقي:

تكمّن في تنفيذ الاستراتيجيات النظرية على أرض الواقع وتقديم حلول فعالة وقابلة للتنفيذ. إليك كيف يمكن أن تسهم التطبيقات العملية في حل مشاكل الموارد البشرية:

****توظيف واختيار الموظفين**:** تطبيق أساليب فعالة في الإعلان عن الوظائف، جمع السير الذاتية، وإجراء المقابلات والاختبارات لاختيار أفضل المرشحين بناءً على مؤهلاتهم وخبراتهم.

****إدارة الأداء**:** وضع نظام تقييم أداء واضح ومنتظم يتضمن تحديد الأهداف، تقديم التغذية الراجعة البناءة، وتحفيز الموظفين من خلال المكافآت والتقدير.

****التدريب والتطوير**:** تنظيم برامج تدريبية دورية تشمل ورش عمل، دورات تعليم إلكتروني، وتدريب عملي لتطوير مهارات الموظفين وزيادة معرفتهم.

****التعويضات والمزايا**:** تصميم نظام رواتب وحوافز يتناسب مع سوق العمل ويحفز الموظفين، بالإضافة إلى تقديم مزايا مثل التأمين الصحي والتقاعد.

****العلاقات العمالية**:** إنشاء قنوات تواصل فعالة مع الموظفين والنقابات، وحل النزاعات بسرعة وفعالية لضمان بيئة عمل تعاونية ومستدامة.

****إدارة المواهب**:** تطوير استراتيجيات للاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، مثل خطط التعاقب الوظيفي، وتقديم فرص للتطوير الوظيفي والترقيات.

****الصحة والسلامة المهنية**:** تطبيق سياسات وإجراءات تضمن بيئة عمل آمنة وصحية، بما في ذلك التدريب على معايير السلامة وإجراء التفتيشات الدورية.

****التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية**:** تحليل الاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية بناءً على أهداف المنظمة وتوقعات السوق، وتطوير خطط لتلبية هذه الاحتياجات من خلال التوظيف والتدريب.

***استخدام التكنولوجيا**:** تطبيق أنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية لتسهيل العمليات وتحليل البيانات بشكل أكثر فعالية، مما يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

****التفاعل الفوري مع المشاكل**:** القدرة على التفاعل الفوري مع المشاكل الطارئة مثل نقص المهارات، النزاعات العمالية، أو انخفاض الرضا الوظيفي، من خلال تقديم حلول سريعة وفعالة.

الأهمية التطبيقية تكمن في ترجمة النظريات إلى ممارسات عملية ملموسة، مما يساهم في تحسين كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية ويعزز من تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل مباشر.

قائمة المراجع

- ابو زيد، ا. ا.، & احمد الشورى. (2022). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 23(4)، 145-176.
- الهادي، م.، & محمد. (2022). نحو مجتمع رقمي مستدام. مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، 29(29)، 6-16.
- دو، ج. م. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز ممارسات الموارد البشرية. التكنولوجيا في الصحافة التجارية
- سميث، A. J. (2023). أثر تحفيز العاملين على جودة التعليم إدارة. مطبعة رؤى تعليمية.