

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص ماجستير إدارة الأعمال



أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي دراسة تطبيقية على قطاع البيع في  
التجزئة في بعض كبرى قطاعات البيع بالتجزئة الخاصة في الشرق الأوسط  
بحث مقدم الاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب

معتز معاذ محمد حافظ معاذ

الرقم الجامعي

233001627

إشراف

/الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد

/الدكتور فايز علي جراد

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميد أوشن

الباحث: معتز معاذ

الرقم الجامعي

233001627

## إهداء

إلى أعز الناس الذين تحملوا الكثير من أجلي وعلموني

وهم أبي وأمي

والى إدارة الجامعة التي فتحت منبر التعليم للجميع ورواد الفكر  
والبحث العلمي الأساتذة المدرسين الأفاضل الذين كان لهم  
الفضل بعد الله عزوجل بتعليمنا وارشادنا

## الشكر والتقدير

بعد شكر الله تعالى وحمده، أشكر أبي وأمي أصحاب  
الفضل والتربية وإدارة الجامعة وأساتذتي الأفاضل الذين  
زرعوا الخير في دربي وجعلوني أقبل على العلم بشغفٍ  
وتميّز

## فهرس المحتويات:

|         |                                                                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أ.....  | الغلاف                                                                                                                  |
| ب.....  | البسمة                                                                                                                  |
| ٢ ..... | حقوق الطباعة                                                                                                            |
| ٣ ..... | إهداء                                                                                                                   |
| ٤ ..... | الشكر والتقدير                                                                                                          |
| ٥ ..... | فهرس المحتويات:                                                                                                         |
| ١٠..... | الفصل الأول                                                                                                             |
| ١٠..... | الإطار العام للدراسة                                                                                                    |
| ١١..... | 1-1 مقدمة:                                                                                                              |
| ١٦..... | 1-2 -مشكلة الدراسة                                                                                                      |
| ١٧..... | 1-3 -أهمية الدراسة                                                                                                      |
| ١٨..... | 1-4 أهداف الدراسة:                                                                                                      |
| ١٩..... | 1-5 -تساؤلات الدراسة                                                                                                    |
| ١٩..... | 1-6 -فروض الدراسة                                                                                                       |
| ٢٠..... | 1-7 -النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث                                                                               |
| ٢٠..... | 1-8 مصطلحات الدراسة:                                                                                                    |
| ٢١..... | الفصل الثاني                                                                                                            |
| ٢١..... | الدراسات السابقة والإطار النظري                                                                                         |
| ٢٢..... | الدراسات السابقة                                                                                                        |
| ٢٢..... | 2-1 الدراسات السابقة                                                                                                    |
| ٢٢..... | 2-1-1 -الدراسات السابقة في ظهور الثورة الرقمية في صناعة البيع بالتجزئة                                                  |
| ٢٢..... | 2-1-2 -بداية الدراسات السابقة بشكل أكثر تحديدا وتركز على دراسة التأثير المباشر للتطبيقات الذكية في صناعة البيع بالتجزئة |
| ٢٣..... | 2-1-3 مهام المدير التشغيلي في الدراسات السابقة                                                                          |
| ٢٤..... | 2-1-4 مستويات أساسية مختلفة من أنشطة التطبيقات الذكية و المدير التشغيلي وتأثير الرقمنة                                  |

|    |                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢٦ | 2-1-5 أمثلة التطبيقات الذكية الحديثة التي تدخلت بشكل مباشر بعمل المدير التشغيلي                  |
| ٢٧ | الإطار النظري                                                                                    |
| ٢٧ | 2-2 الإطار النظري: متاجر البيع بالتجزئة ودور المدير التشغيلي                                     |
| ٢٨ | 2-2-1 متاجر البيع بالتجزئة                                                                       |
| ٢٨ | 2-2-2 تعريف متاجر البيع بالتجزئة                                                                 |
| ٢٩ | 2-2-4 مثال عملي على آلية عمل أسواق البيع بالتجزئة                                                |
| ٢٩ | • نبذة مختصرة عن أسواق الوول مارت wall mart                                                      |
| ٢٩ | 2-2-5 أربع مراحل للقيام بالأعمال التجارية داخل بيئة أسواق التجزئة                                |
| ٣٦ | 2-2-6 ادور المديرين، ماهي الأدوار التي يؤديها المدير :                                           |
| ٣٨ | 2-2-7 وظائف المدير :                                                                             |
| ٤٠ | 2-2-8 مقارنة بين مهام المدير (أدارة وقيادة بشرية ) و مهام النظام الرقمي (أداء وقيادة رقمية ذكية) |
| ٤١ | الفصل الثالث                                                                                     |
| ٤١ | منهجية الدراسة والإجراءات                                                                        |
| ٤٢ | تمهيد                                                                                            |
| ٤٢ | 3-1 المنهجية وطرق البحث:                                                                         |
| ٤٢ | 3-2 مجتمع البحث                                                                                  |
| ٤٢ | 3-3 -حدود البحث                                                                                  |
| ٤٣ | 3-4 أدوات الدراسة والمقاييس:                                                                     |
| ٤٥ | الفصل الرابع                                                                                     |
| ٤٥ | النتائج والاستنتاجات والتوصيات                                                                   |
| ٤٦ | تمهيد                                                                                            |
| ٤٦ | 4-1 النتائج ومناقشتها                                                                            |
| ٤٦ | 4-1-1 أداة الدراسة                                                                               |
| ٤٧ | 4-1-2 نتائج الاستبانة                                                                            |
| ٤٧ | 4-1-2-1 General Information: المعلومات العامة في الاستبانة                                       |
| ٥٤ | 4-1-2-2 Main Questions: الأسئلة الرئيسية في الاستبانة                                            |
|    | Additional Questions to Achieve Study 4-1-2-3 الأسئلة الإضافية لتحقيق أهداف الدراسة              |
| ٧٦ | Objectives:                                                                                      |

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| ٩٤.....  | 4-2 الاستنتاجات                  |
| ٩٤.....  | 4-2-1 أبرز النتائج               |
| ٩٦.....  | 4-3 التوصيات                     |
| ٩٧.....  | صعوبات الدراسة                   |
| ٩٧.....  | خاتمة                            |
| ٩٨.....  | المراجع                          |
| ١٠٣..... | الملاحق                          |
| ١٠٤..... |                                  |
| ١٠٥..... |                                  |
| ١٠٦..... | ملحق أسئلة الاستبانة الالكترونية |
| ١١٦..... | Abstract                         |

## قائمة الجداول

الجدول 1-2 مقارنة بين مهام المدير (أدارة وقيادة بشرية) ومهام النظام الرقمي (أداء وقيادة رقمية ذكية) ..... ٣١

## فهرس الأشكال

|         |                                                                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٧.....  | الشكل 1-1 مخطط توضيحي من عمل الباحث لهيكل الدراسة التي سيتم تناولها                                          |
| ١٢..... | الشكل 2-1 النموذج الاتي يوضح أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي                                   |
|         | الشكل 1-2 أربع مراحل في بيئة وول مارت للقيام بأعمال تجارية وخلق القيمة التجارية للمخرجات الى البيئة الخارجية |
| ٢١..... |                                                                                                              |
| ٢٢..... | الشكل ٢-٢ صورة توضيحية عن المواد الخام                                                                       |
| ٢٣..... | الشكل 3-2 صورة توضيحية عن المرحلة الثانية في بيئة متاجر البيع بالتجزئة                                       |
| ٢٤..... | الشكل 4-2 صورة توضيحية عن المرحلة الثالثة لمرحلة مخرجات الانتاج                                              |

الشكل 2-5 هذا التوضيح المرحلة الرابعة مرحلة البيئة الخارجية لمتاجر البيع بالتجزئة مثل التعامل مع الزبائن وعرض المنتجات بالشكل النهائي.....٢٥

الشكل 2-6 بيان كامل للمراحل الأربعة التي تعمل فيها متاجر التجزئة للوصول لمخرجات الإنتاج والبيئة الخارجية تطبيقاً على Walmart.....٢٦

الشكل 2-7 توضيح أدوار المدير.....٢٨

الشكل 2-8 شاشة تطبيق SHELVS توضح كيف تعمل الخوارزميات الذكية .....٣٠

## المستخلص

تثير الإدارة العليا في صناعة البيع بالتجزئة دائماً مخاوف بشأن نقص مهارات المدير التشغيلي. لقد دخلت الثورة الرقمية صناعة البيع بالتجزئة بشكل كبير لتغطية متطلبات النقص في المهارات المرتبطة بالمديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة حيث تفتح التطبيقات الرقمية من خلال الخوارزميات الذكية آفاقاً جديدة في أسواق التجزئة وتعزز الكفاءة والرقابة على عملية الإدارة العليا للمديرين العاملين داخل الهايبر ماركت، ونتوقع أن المهارات التقليدية للمديرين التشغيليين في أسواق التجزئة مثل التخطيط والتوجيه والقيادة قد تختفي وعلى ضوء ذلك جاءت هذه الدراسة لدراسة أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي دراسة تطبيقية على قطاع البيع في التجزئة في بعض كبرى قطاعات البيع بالتجزئة الخاصة في الشرق الأوسط ولتحقيق ذلك قام الباحث بدراسة ميدانية لدراسة المتغيرات حيث تم توزيع عدد ٢٠٠ استبيان على مدراء تشغيليين ومشرفين بذات المجال في منطقة الشرق الأوسط التي تشمل بعض كبرى متاجر البيع بالتجزئة. وتوصلت الدراسة الى أثر إيجابي كبير للتطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي في متاجر البيع بالتجزئة.

الكلمات المفتاحية: التطبيقات الذكية، المدير التشغيلي متاجر البيع بالتجزئة

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

- مقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث.
- مصطلحات الدراسة.

## 1-1 مقدمة:

يعتبر عصرنا الحديث عصر الثورة التكنولوجية التي تتربع قمة هرم التطور البشري على مستوى العصور ومازالت التطورات والابتكارات تتولد من تكنولوجيا فائقة الذكاء الى أخرى أكثر تطوراً، وما ان تطبق تكنولوجيا في مجال ألا وتأتى أخرى تكون أكثر ابتكاراً مما قبلها وتحدث تغييرات 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 حيث 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 الماسحات 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 ليواكب 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 ، حيث زادت المنافسة بين متاجر البيع بالتجزئة وأصبح لكل متجر علامته واسلوبه ومدرسته الفارقة والمتميزة عن غيره وأصبح المستهلك أكثر وعياً وأكثر تأثراً بالتكنولوجيا الحديثة وأكثر ولاء لمتاجر تجزئة معينة ( Balaji, Roy, Kumar, Aditi and Chong, 2018; Pantano, 2019 Rajdeep Kumar Gupta, 2020).

ان استخدام الأنظمة التشغيلية والتطبيقات التكنولوجية هي الان على راس هرم التميز المنافس بين العديد من الشركات البيع بالتجزئة التي تعتمد على الخوارزميات الحديثة لإدارة العمليات التشغيلية للمتاجر.

تتربع متاجر الوول مارت الشهيرة (Walmart) بفارق التميز والابتكار والنجاح بتطبيق التكنولوجيا في الإدارة التشغيلية للمتاجر وبدأت 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 الجدية التي تعود على المؤسسة أو الشركة بعدة أشكال مثل توليد الأرباح ومنزلة الشركة 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، (Harteis, 2017; Walwei, 2016).

من هذه الطرق: إدارة الأسواق وإدارة 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 الحاسوب الذكية. ويرتبط الأمر بمهمة مماثلة تتمثل في استخدام أجهزة الحاسوب لفهم الذكاء البشري" (John McCarthy, 2007).

<sup>١</sup> 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>

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 " <sup>٢</sup> علماً أنه يقدر حجم الذكاء الاصطناعي في سوق التجزئة بنحو ٩.٦٥ مليار دولار أمريكي في عام ٢٠٢٤، ومن المتوقع أن يصل إلى ٣٨.٩٢ مليار دولار أمريكي بحلول عام ٢٠٢٩، بمعدل نمو سنوي مركب قدره ٣٢.١٧٪ خلال الفترة المتوقعة (٢٠٢٤-٢٠٢٩) <sup>٣</sup>.

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 فالدور 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 <sup>٤</sup>.

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

---

<sup>٢</sup> منقول من <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/artificial-intelligence-in-retail-market>

<sup>٣</sup> منقول من <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/artificial-intelligence-in-retail-market>

<sup>٤</sup> ملخص من <https://www.e3melbusiness.com/blog/operations-manager>

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 وأدائه 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 للاطار العام للدراسة، حيث تضمن:

١ . introduction المقدمة

٢ . Problem Statement مشكلة الدراسة

٣ . Study Purposes أهداف الدراسة

٤ . Study Importance أهمية علمية و أهمية عملية

٥ . Study Questions تساؤلات الدراسة

٦ . Research Hypotheses فرضيات الدراسة

٧ . Theoretical Model النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

أما الفصل الثاني فخصص للدراسات السابقة والإطار النظري، حيث تضمن

١ . Summary of Past studies الدراسات السابقة ومناقشة نتائج الدراسات السابقة

وتوضيح ما ستقدمه الدراسة الحالية مقارنة بما سبق من دراسات

٢ . 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

١ . Research Design تصميم البحث

٢. Population of the studyمجتمع البحث

٣. Sample Characteristicخصائص العينة

٤. Data Collections proceduresخطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات

٥. Study Determinantsحدود زمانية، مكانية وحدود موضوعية

أما الفصل الرابع فقد خصص الدراسة الميدانية وتضمن ما يلي :

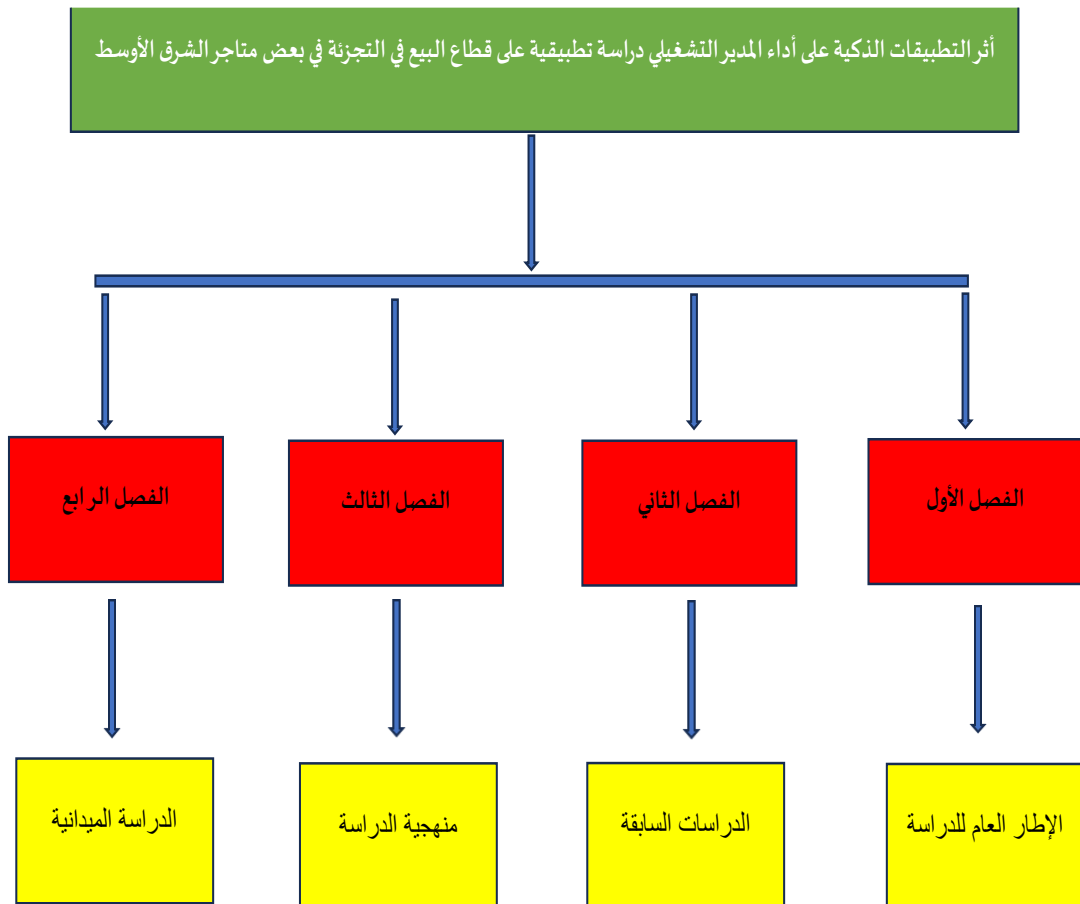
١. Data Analysis تحليل البيانات

٢. Research Findingsنتائج الدراسة ومناقشتها

٣. Research Recommendationsالتوصيات

ومن ثم الملاحق ومراجع البحث. وفيما يلي مخطط توضيحي من عمل الباحث لهيكل الدراسة التي سيتم تناولها في المشروع النهائي للبحث:

الشكل ١-١ مخطط توضيحي لهيكلية البحث من اجتهاد الباحث



## 1-2 - 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 (Wooqer) ونظام (SHELFZ) ونظام (SFA).

### المشكلة العملية

يمكن توضيح المشكلة العملية التي تثيرها هذه الدراسة أن التطبيقات الرقمية قد تحذف العديد من المهارات التقليدية للمديرين التشغيلين أو قد تحذف المديرين التشغيلين مستقبلاً، مع العلم أن وجود المدير التشغيلي في متاجر البيع بالتجزئة أساسي وهو ركن من أركان الشركة.

حيث يقوم المدير التشغيلي بمراقبة الأداء العام للعمل في متجر البيع بالتجزئة واتخاذ القرارات المناسبة بالإضافة إلى مراقبة وتقييم أداء الموظفين ويشرف على الطلبات ويراقب المبيعات ويكون مسؤولاً عن مستوى المخزون ويتابع السياسات ويحدث التعليمات من الإدارة العليا (Schermerhorn, 2012).

---

° Wooqer هو منتج رقمي متعدد الأوجه يعمل على تقييد عمل المدير التشغيلي حيث يقوم بما يلي

١. إكمال التقارير التشغيلية و

٢. تتبعها

٣. مقارنتها

٤. ومراجعتها وتقييمها.

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 إلى تقليل تكاليف وأوقات تدريب الموظفين من خلال حلول البيع بالتجزئة إضافة إلى إرسال الإشعارات إلى العملاء للتوصيل العروض الترويجية منقول من

<https://wooqer.com/retail>

فمع 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 والتنبؤ بالمستقبل القريب وهو جدير بالاهتمام والبحث المعمق خصوصا من الادبيات العربية وهذا يعزز الدافع لهذا البحث العلمي ويعزز البحوث المستقبلية.

وبناءً على ما تقدم تم صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل ما أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي دراسة تطبيقية على قطاع البيع في التجزئة.

### 3-1- أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراستي في جانبين، جانب نظري وجانب تطبيقي كما يلي:

#### الجانب النظري:

١. أن الأدبيات المتوفرة حول أثر الرقمنة والتطبيقات الذكية على مهارات المديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة نادرة<sup>٦</sup> في الادبيات العربية وفي بداياتها في الادبيات الأجنبية لذا فالموضوع جديد ويستحق التحليل وتعميق 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. على سبيل المثال، من النادر العثور على دراسة خاصة متخصصة في الادبيات العربية لتأثير التطبيقات الرقمية في الإدارة التشغيلية البيع بالتجزئة.

<sup>٦</sup> أذ بذل الباحث كل ما في جهده في البحث عن الادبيات والبحث بالمراجع والدوريات والأنترنترنت وسؤال بعض اهل الخبرة عن دراسات متخصصة في التطبيقات الذكية وأثرها على المدراء التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة.

٢. ومن الأهمية النظرية للدراسة انه يتوقع ان تساهم الدراسة في إثراء الدراسات والأدبيات.

### الجانب التطبيقي:

الجانب الميداني جدير بالكشف المباشر لأثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي ويكشف الجانب التطبيقي على دراسة تطبيق رقمي ذكي يسمى Wooqer ونظام تطبيقي يسمى SHELVZ.

فنتائج هذه الدراسة تساهم بمعلومات مهمة تساهم بمساعدة الإدارات العليا في متاجر البيع بالتجزئة في العديد من استراتيجيات العملية كذلك تم اختيار عينة البحث لتشمل كبرى متاجر الشرق الأوسط التي تتعدد فيه الاتجاهات التشغيلية وتتعدد اشكال المنافسة بين مدارس تجارية بالبيع بالتجزئة.

### 4-1 أهداف الدراسة:

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

١. تعريف دور المدير التشغيلي وواجباته العملية في إدارة أسواق البيع بالتجزئة.
  ٢. استكشاف مدى تأثير التطبيقات الرقمية الذكية في الاستغناء عن مهارات المديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة.
  ٣. التعرف على مدى تداخل التكنولوجيا مع عمل المدير التشغيلي في اسوق التجزئة، بالإضافة إلى تقييم بعض التطبيقات الحديثة.
  ٤. استكشاف كيف تعمل التطبيقات الذكية على تطوير الأداء الوظيفي في شركات البيع بالتجزئة.
- الكشف عن المفاهيم الجديدة في صناعة البيع بالتجزئة لأن الروتين المعتاد في متاجر البيع بالتجزئة يقوم المديرون بعملهم وفقاً لسياسات الشركة وخبراتهم الخاصة. بينما في التطبيق الرقمي قد يقوم النظام برسم الأعمال الروتينية للمديرين التشغيليين ومراقبة أدائهم.

٥. تقييم تجربة استخدام التطبيقات الذكية في سوق التجزئة وهل ستستمر على المدى الطويل أم أنها مجرد مرحلة مؤقتة.

٦. إيجاد المعايير والبيانات من المقالات العلمية المنشورة وإثبات صحة بياناتنا في ظل وجود التطبيقات الذكية في أسواق التجزئة.

٧. تقديم بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد في تطوير العمل في التطبيقات الذكية في أسواق البيع بالتجزئة.

## 5-1- 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؟

## 6-1- فروض الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة فإن هذه الدراسة تهدف إلى دراسة أثر التطبيقات الذكية على أداء

المدير التشغيلي على ذلك تظهر الفرضيات على النحو الآتي:

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.

الفرضية الثالثة التطبيقات الذكية تلغي وجود المدير التشغيلي.

الشكل ١-٢ النموذج الاتي أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي



## 1-7- النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث هي الأداة التحليلية للدراسة والتخطيط لكيفية التعامل مع فرضيات وأسئلة الدراسة وتحدد العلاقة بين المتغيرات فاعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر المتنوعة ما بين الكتب والمقالات والأبحاث العلمية في الدوريات والمنشورات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، ولنعطي الدراسة حقها تم تعزيزها بالدراسة الميدانية من خلال استخدام أسلوب الاستبانة للحصول على البيانات الأولية المطلوبة.

## 1-8- مصطلحات الدراسة:

١. مدير التشغيلي: هو كل موظف مسؤول عن الإشراف على العمليات التجارية لتعظيم الربحية

في متجر البيع بالتجزئة.

٢. متجر البيع بالتجزئة: منشآت تجارية مختصة ببيع المنتجات بشكل جزئي مباشرة إلى

المستهلكين النهائيين للاستخدام الشخصي أو غير التجاري ومن الأمثلة على أشهر متاجر البيع

- بالتجزئة بالشرق الأوسط متاجر كارفور، متاجر سبينس، متاجر العثيم، متاجر الميرة ، متاجر جرانديوس ."(blog.zid.sa) والتي سيركز عليها الباحث في تحليل والدراسة في هذه الرسالة.
٣. تطبيق Wooqer : تطبيق (ووكر) هو تطبيق مصمم خصيصًا لتمكين تجار التجزئة والمطاعم والمستشفيات من رقمته الامتثال والتدقيق وسير العمل و التواصل في المنشآت التجارية و تتيح التقارير والتقييم و مساعدة باتخاذ قرارات أسرع ورؤية واضحة عن سير عمليات المنشأة التجارية.(Wooqer.com).
٤. تطبيق SHELVS : هو تطبيق يتيح لأصحاب العلاقة بتتبع تفاصيل الأسواق التجارية وفهم اتجاهاتها من خلال جمع بيانات الفريق الميداني الموجود في متاجر البيع بالتجزئة و لتوفير البيانات في الوقت المناسب بحيث تكون العلامة التجارية متواجدة على أكمل وجه.(shelvz.com).
٥. نظام SFA : أتمتة ادارة المبيعات بمساعدة الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقات الشركات الموردة للمنتجات ومتاجر البيع بالتجزئة(salesforce.com).

## الفصل الثاني

### الدراسات السابقة والإطار النظري

في هذا الفصل ابحث في الدراسات السابقة والأدبيات العلمية والإطار النظري للدراسة المتعلقة بمتغيرات هذه الدراسة لتكون لي الأساس الذي أكمل و اتمم دراستي وتحليلي للمتغيرات ومنها اعتمد على تصميم محاور الدراسة وأبعادها، وتطوير وشرح مشكلة الدراسة والبناء النظري للدراسة، إذ تمثل الدراسات السابقة الاطار المعرفي والبنية التحتية للبحث العلمي.

١ الدراسات السابقة

٢ الإطار النظري للدراسة والتطرق لمهارات المدير التشغيلي والبيئة التشغيلية الداخلية

للمدير التشغيلي.

## الدراسات السابقة

### 1-2 الدراسات السابقة

وعليه نستعرض الدراسات والادبيات السابقة حسب التسلسل الزمني ما يلي:

#### 1-1-2 -الدراسات السابقة في ظهور الثورة الرقمية في صناعة البيع بالتجزئة

من أوائل الباحثين (Levy & Murnane, 2004; Brynjolfsson & McAfee, 2014) حيث بدأت هذه الدراسات تحلل موضوع 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).

و تتفق الدراسات ان الرقمنة مندمجة في كل مجالات الاعمال التجارية ( Walwei, 2017; Harteis, 2016), 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 & Timmermansa, 2014; Di Rienzo, Garzotto, Cremonesi & Fra 2015).

وواضح من هذه الدراسات انها تتفق ان التكنولوجيا تدخل بعمق في صناعة البيع بالتجزئة وواضح انه في تلك الفترة الزمنية من 2004 الى 2014 لم تكن التقنية الذكية مثلما هي بعد عام 2015

## 2-1-2 -بداية الدراسات السابقة بشكل أكثر تحديدا وتركز على دراسة التأثير المباشر

### للتطبيقات الذكية في صناعة البيع بالتجزئة

بدأت العديد من الدراسات بتحليل أكثر تحديدا وتركيزا على دراسة التأثير المباشر للتطبيق الرقمي على مهارات المديرين حيث دخلت الثورة الرقمية في متاجر البيع بالتجزئة ووطورت 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، من هنا سيتم إيضاح المهام الأساسية للمدير التشغيلي مقارنة بالعمل بالذكاء الاصطناعي

## 2-1-3 مهام المدير التشغيلي في الدراسات السابقة

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 (Singleton, 2013), (Dipu Varghese ,2021)

المدير التشغيلي يأتي على سلم أولوياته تحقيق أهداف الشركة وتحقيق استراتيجياتها و العمل على البيانات المالية من خلال تخفيض التكاليف و الاستعداد لكل طارئ والتكيف مع أي بيئة سريعة التغير والتأكد من أن جميع العمليات والمهام اليومية يتم تنفيذها بطريقة جودة وفاعلية واحترافية عالية (motaber.com, e3melbusiness.com)<sup>٧</sup>

في المقابل فإن التطبيقات الذكية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي الذي يسهم بالتأثير على القرار البشري لها القدرة 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 الى تحديد الأنماط والاتجاهات التي قد يتجاهلها البشر. (elufasys.com)<sup>٨</sup>، كما أن لديها القدرة على إيجاد الحلول لجميع أنواع مشاكل العمل بالتفصيل.

#### 4-1-2 مستويات أساسية مختلفة من أنشطة التطبيقات الذكية و المدير التشغيلي

##### وتأثير الرقمنة

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

<sup>٧</sup> <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>

<sup>٨</sup> <https://elufasys.com/ai-wont-replace-humans-but-it-will-change-how-we-make-decisions>

١. مساعدة موظفي التجزئة مثل إعطاء البيانات والنتائج.

٢. تسهيل الخدمات للعملاء.

٣. ربط الموظف بالعمل 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 البالغة الأهمية للمديرين هي الإحساس والحدس (Singleton, 2013)،  
(www.eastark.net)<sup>٩</sup>

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, ٢٠١٢، p22).

إن التطبيقات الرقمية والبرامج الذكية اصبح 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).

<sup>٩</sup> <https://www.eastark.net/2022/09/reasons-artificial-intelligence-cant-replace-humans.html>

## 5-1-2 أمثلة التطبيقات الذكية الحديثة التي تدخلت بشكل مباشر بعمل المدير التشغيلي

أحد الأمثلة على تطبيق التجزئة الرقمي هو (نظام Wooqer)، 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؟ (Rintala and Sana, 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 احترافًا متعددًا وإتقانًا عميقًا، ونتيجة لذلك ستظهر احتياجات جديدة لتعليم جديد، وتوضح المزيد من الدراسات أن المديرين سيعملون جنبًا إلى جنب مع التكنولوجيا، ويصبح العمل أكثر فعالية وأكثر إنتاجية في مهام المديرين. (Rintala & Sanna, Wally, 2017; Harteis).

وأحيانًا تكون النتائج غير مرضية للإدارة العليا، ويتم تعديل المتطلبات الوظيفية، ويدعم التطبيق الرقمي وظيفة الإنسان من خلال البيانات المعقدة وحل المشكلات المعقدة باستخدام الخوارزميات (Rintala & Wally 2017, Sanna, 2017; Harteis).

ان اهم ما يميز دراستي هذه هي انني سأقوم بدراسة ميدانية وسأجمع ما بين التحليل النظري والتحليل العملي لأخرج بنتائج عملية وأقدم للدراسات المستقبلية المعلومات الجديدة وأكمل ما انتهت اليه الدراسات السابقة بدراسة ميدانية وسأزود الأدبيات المستقبلية بمعلومات جديدة تم جمعها من خلال المصادر الأولية والمصادر القياسية مثل الاستبيانات.

## الإطار النظري

### 2-2 الإطار النظري: متاجر البيع بالتجزئة ودور المدير التشغيلي

في هذه الجزئية سأتناول بالشرح والتفصيل لبيان آلية عمل وبيئة أسواق البيع بالتجزئة ودور المدير التشغيلي وأهميته في أسواق البيع بالتجزئة.

## 1-2-2 متاجر البيع بالتجزئة

هناك الملايين من متاجر البيع بالتجزئة حول العالم، وتعد محلات أو متاجر السوبر ماركت أو الهايبرماركت مثلاً مشهوراً لمتجر البيع بالتجزئة والتي سنخصص فيها التحليل والدراسة، إنها نظام اداري وتشغيلي منظم، ويرأس قائمة الهرم مدير الهايبر ماركت وهو المدير التشغيلي الذي يقع في مركز هذه الدراسة. بالإضافة إلى ذلك هناك متاجر تجزئة أخرى مشهورة مثل متاجر الملابس والأزياء، ومتاجر الإلكترونيات، ومتاجر القرطاسية... إلخ. (Varghese, 2021) ، (Rintala. & Sanna, 2017)، ووفقاً لفيليب كوتلر "يشمل البيع بالتجزئة جميع الأنشطة التي تنطوي على بيع السلع أو تقديم الخدمة إلى المستهلك النهائي" (Varghese, 2021).

## 2-2-2 تعريف متاجر البيع بالتجزئة

وفقاً للقاموس فإن البيع بالتجزئة هو "بيع البضائع أو السلع بكميات صغيرة مباشرة للمستهلكين". (TheFreeDictionary.com).

فمتجر البيع بالتجزئة هو منشأة تجارية تبيع البضائع مباشرة إلى المستهلكين النهائيين للاستخدام غير التجاري. (TheFreeDictionary.com).

## 3-2-2 ألية عمل متاجر البيع بالتجزئة, كيف تعمل متاجر البيع بالتجزئة؟

تقوم متاجر البيع بالتجزئة باستخدام مجموعة متنوعة من الموارد أي مدخلات ومن ثم معالجتها في بيئتها الى البيئة الخارجية التي تتمثل بالعملاء كأحد اهم عناصر البيئة الخارجية.

ان خلق القيمة هو الهدف الأساسي لأي عمل تجاري؛ فهو يأتي بين المدخلات والمخرجات بجميع مراحلها، حيث تقوم المنظمة بتكوين القيمة لمنتجاتها (Richard Daft, 2006, p. 14).

#### 4-2-2 مثال عملي على آلية عمل أسواق البيع بالتجزئة

سأدرج مثال عملي وتطبيقي لشرح آلية عمل أسواق البيع بالتجزئة وهي أسواق (الوول مارت Walmart)

#### • نبذة مختصرة عن أسواق الوول مارت wall mart

وول مارت هي أكبر شركات البيع بالتجزئة في العالم من حيث الإيرادات، حيث تبلغ إيراداتها

٥١٤.٤٠٥ مليار دولار و تمتلك Walmart International ما يقرب من 5400 متجر بيع

بالتجزئة في العالم و أكثر من 500,000 شريك حول العالم (walmart.com).

#### 5-2-2 أربع مراحل للقيام بالأعمال التجارية داخل بيئة أسواق التجزئة

هناك أربع مراحل للقيام بالأعمال التجارية داخل بيئة أسواق التجزئة لخلق القيمة للمنشأة التجارية.

وسيطبق الباحث في هذه الدراسة المراحل الأربعة للقيام بالأعمال التجارية على متاجر

( الوول مارت) Walmart بحيث أبين البيئة الداخلية من مدخلاته ومخرجاته الإنتاجية للبيئات الخارجية

، فمن خلال تحليل بيئة العمل في متاجر البيع بالتجزئة سيظهر دور المدير التشغيلي في هذه البيئة

وبالتالي سيتضح دور التطبيقات الذكية وأثرها على المدير التشغيلي في المباحث التالية.

إذ ان البيئة العملية للمدير التشغيلي بيئة معقدة ويتخللها الكثير من المسؤوليات والمهام.

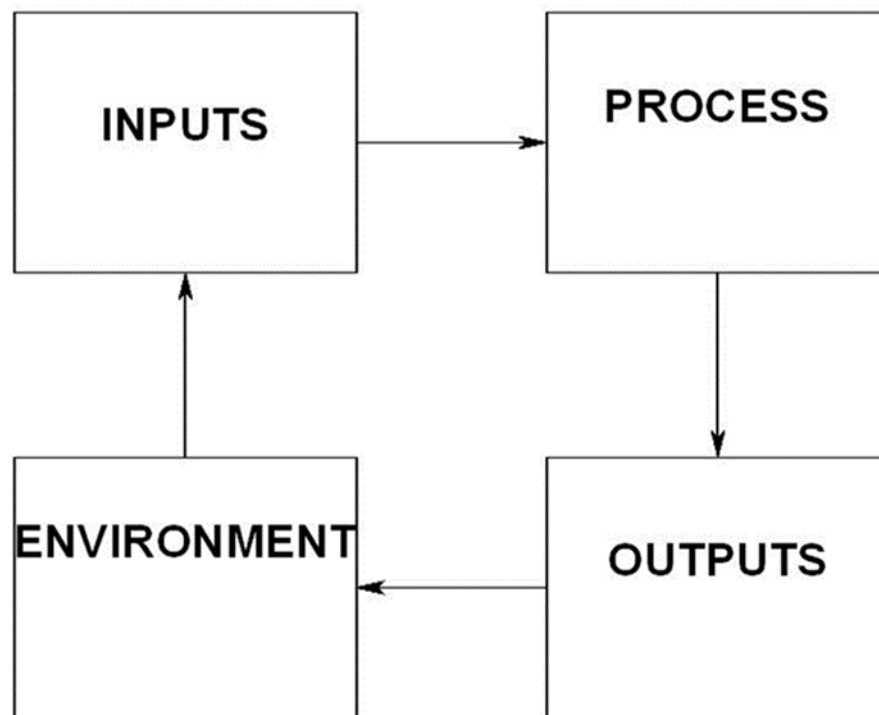
والبيئة التشغيلية يمثلها المخطط التالي والذي سأطبق عليه بيئة متاجر وول مارت Walmart.

والمراحل الأربعة في البيئة التشغيلية هي مرحلة الادخال ،مرحلة تنفيذ العمليات ،مرحلة

المخرجات ،مرحلة البيئة الخارجية ،(Schmerhorn. John R.2012)

(Singleton.W.T.2013)

الشكل 1-2 أربع مراحل في بيئة وول مارت للقيام بأعمال تجارية وخلق القيمة التجارية للمخرجات الى البيئة الخارجية



### 2-2-5 علاقة المدير التشغيلي في مراحل الادخال والأخراج للعمليات التجارية

المهام الأساسية للمدير هي التخطيط والتنظيم والتوجيه والسيطرة وصنع المبيعات (Daft. R, (Willmott.H, 2010)، (Dipu Varghese, 2021) وهذه المهام تتدخل في كل جزئية من مراحل الإدخال والإخراج للعمليات التجارية وهنا سنشرح بالتفصيل مراحل الادخال والإخراج للعمليات التجارية و ببعض الصور التوضيحية حتى نكون قد استوفينا الصورة كاملة لبيئة عمل المدير التشغيلي داخل أسواق البيع بالتجزئة وبمثال تطبيقي من عملاق البيع بالتجزئة Walmart

## المرحلة الأولى المدخلات (INPUTS):

- المواد الأولية للأقسام الطازجة مثل (لحوم البقر كاملة، الأجبان، كراتين الفواكه والخضروات)
- الأصناف بالعداد الضخمة مثل (منصة نقالة الماء، منصة نقالة الأرز، إلخ)
- الموارد البشرية مثل المديرين، موظفي الاستقبال، الإدارات، عمال الصرافين، الأوراق المالية، عمال النظافة ... الخ.

- المعرفة المعلوماتية: قسم التدريب

الشكل 2-2 صورة توضيحية عن المواد الخام



## المرحلة الثانية: المرحلة التحويل

- يستخدم Walmart الموارد البشرية والتكنولوجيا لتحويل المدخلات إلى مخرجات على سبيل المثال:
- استخدام الموارد البشرية في استلام الأصناف والبضائع من الموردين.

- استخدام الموارد البشرية لتفريغ المنتجات وتجهيزها للبيع بالتجزئة ويتضمن عملية التخزين والنقل الى الأقسام الداخلية.

- استخدام الحاسوب/الآلات في جميع عمليات العمل من نقل واستلام وتخزين وترتيب...الخ.

الشكل 2-3 صورة توضيحية عن المرحلة الثانية في بيئة متاجر البيع بالتجزئة



#### المرحلة الثالثة مرحلة مخرجات الانتاج :

- استخدام الموارد البشرية لتقطيع المواد الخام وجعلها جاهزة للبيع مثل تقطيع اللحم الكامل وتحويله الى مقطعات قابلة للبيع بالتجزئة، الخبز جاهز للبيع بعد عملية الخبز والفواكه والخضروات الجاهزية للبيع بعد الفرز والتنظيف.

- تسويق رائع وعرض رائع للمنتجات

- مبيعات

- خدمات العملاء وجاهزة للمبيعات

الشكل 2-4 صورة توضيحية عن المرحلة الثالثة مرحلة مخرجات الانتاج

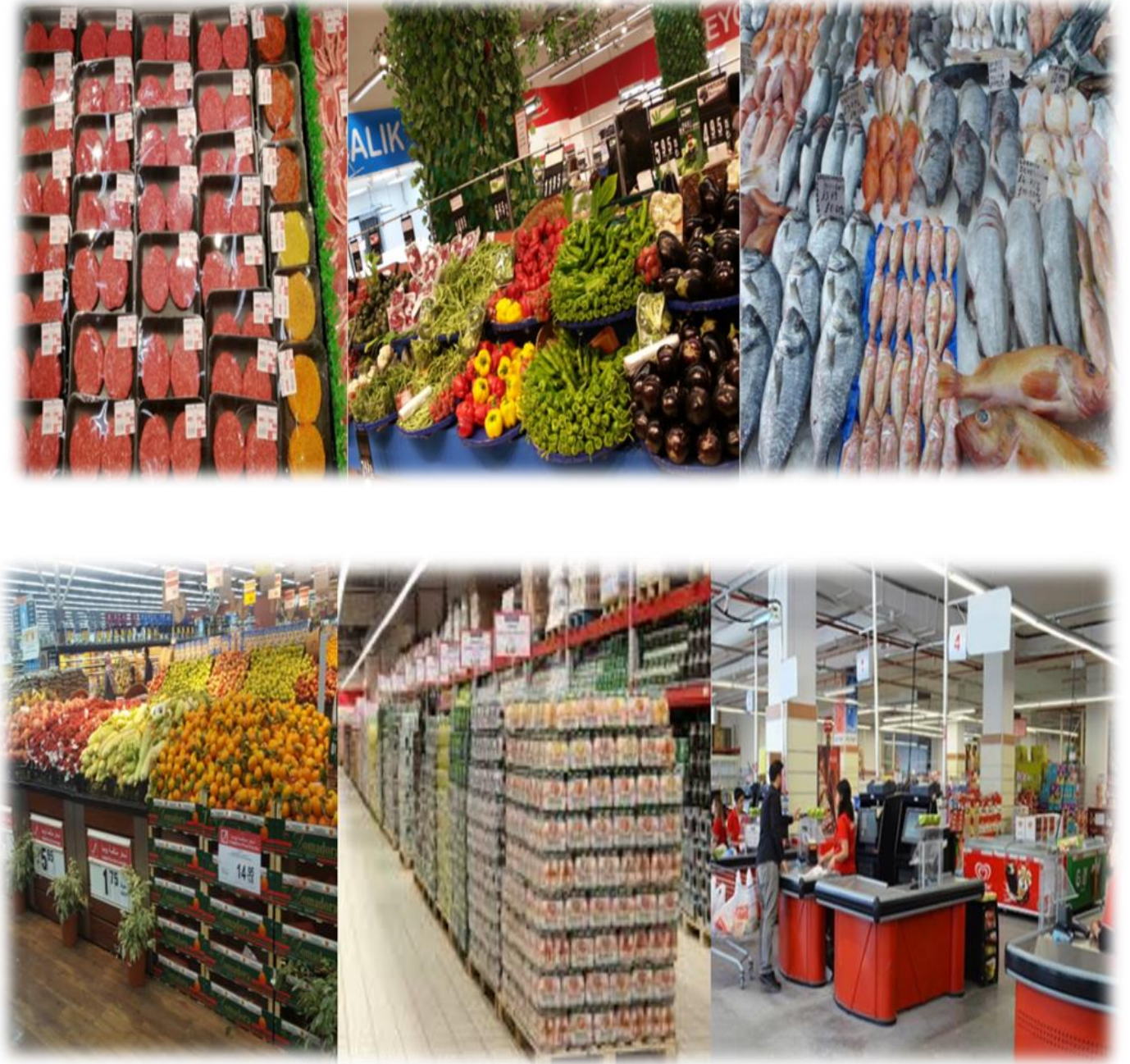


يمثل هذا التوضيح المرحلة الثالثة مرحلة مخرجات الانتاج في متاجر البيع بالتجزئة.

#### المرحلة الرابعة البيئة الخارجية لمتجر البيع بالتجزئة

- المنتجات جاهزة للبيع للزبائن
- الزبائن لهم دور رئيسي بالعملية التجارية فهم مصدر الإيرادات وهم أصحاب الرضا والولاء.
- الجهات الحكومية طرف بالعمليات التجارية لمتاجر البيع بالتجزئة مثلاً، الضرائب و زيارات وزارة العمل / زيارات وزارة الصحة ...الخ.
- عقود الشراكة مع متاجر التجزئة مثلاً شركة يونيليفر ، شركة بيبسي، شركة كوكا كولا...الخ.
- المنافسين مثل متاجر كارفور ( Carrefour Markets ) و متاجر سبينس (Spinney markets).

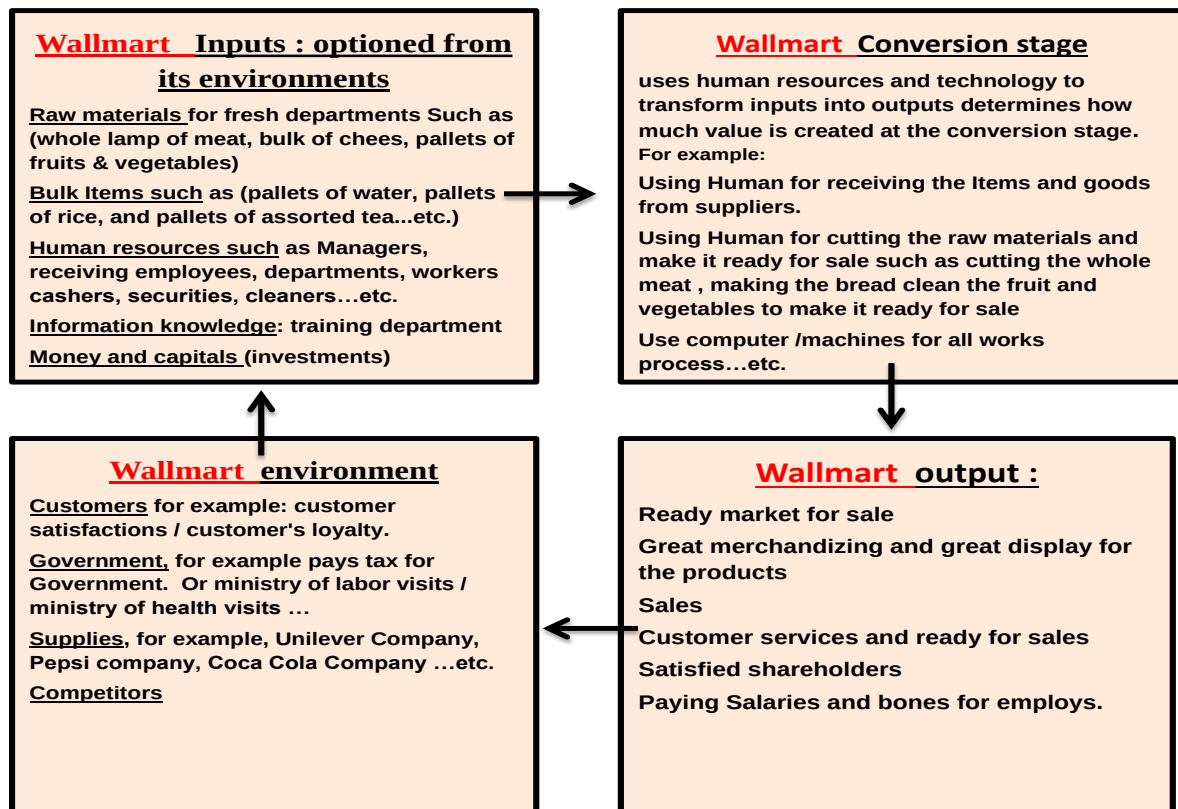
يمثل الشكل 2-5 هذا التوضيح المرحلة الرابعة مرحلة البيئة الخارجية لمتاجر البيع بالتجزئة مثل التعامل مع الزبائن وعرض المنتجات بالشكل النهائي.



الشكل 2-6 المخطط التالي من اجتهاد الباحث في بيان كامل للمراحل الأربعة التي تعمل فيها متاجر التجزئة للوصول

لمخرجات الإنتاج والبيئة الخارجية تطبيقاً على Walmart.

four stages that Walmart create business



## 6-2-2 دور المديرين, ماهي الأدوار التي يؤديها المدير :

هناك عشرة أدوار إدارية حددها هنري مينتزيبرج.(Mintzberg Henry Mintzberg, 1973)

- وهي دور الرئيس
- دور القائد
- دور مسؤول التواصل
- دور المراقب
- دور الناشر
- دور المتحدث الرسمي
- دور المفاوض
- دور معالج الإشكاليات
- دور الريادي
- دور تخصيص الأموال والموارد اللازمة لإكمال العمل.

ووفقاً لهنري مينتزيبرج Henry Mintzberg، تنقسم هذه الأدوار إلى ثلاثة أدوار

### • الأدوار الشخصية

. تتضمن هذه الفئة الأدوار التي تتعلق بالتفاعلات مع الأشخاص العاملين داخل المنظمة وخارجها. في الأساس، يتم قضاء معظم وقت المديرين في التواصل بين الأشخاص الذين يتم من خلاله إنجاز الأمور والأدوار الإدارية في هذه المجموعة هي دور الرئيس والقائد ومسؤول التواصل.

## • الأدوار المعلوماتية

. تتضمن الفئة المعلوماتية إنشاء المعلومات أو تلقيها أو مشاركتها مع زملاء العمل. يقوم المدير بجمع

المعلومات من مصادر داخل وخارج المنظمة، ومعالجتها، وتسليمها لمن يحتاجها.

الأدوار الإدارية في هذه المجموعة دور المراقب والناشر والمتحدث الرسمي

## • أدوار اتخاذ القرارات

تدور حول التعامل مع الناس، والأدوار المعلوماتية تدور حول التعامل مع المعرفة. الأدوار الحاسمة

تدور حول العمل. من خلال التواصل مع الناس واستخدام المعلومات، يتخذ المديرون القرارات التي

تقود المنظمة إلى أهدافها وهذه الأدوار الإدارية في هذه الفئة هي دور الريادي، ومعالج الإشكالات

ومخصص الموارد، والمفاوض.

الشكل 2-7 من عمل الباحث لتوضيح أدوار المدير التشغيلي

## الأدوار المتعددة التي يؤديها المدير



## 7-2-2 وظائف المدير:

الوظائف الأساسية للمدير هي التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة (Koontz, 1988).

فالمدير التشغيلي يقوم بهذه الوظائف حتى يحقق أهداف المنشأة التي يعمل بها .

ان مقتضيات البحث تدعونا لنقارن هذه الوظائف مع مدخلات ومخرجات النظام الرقمي الذكي

فالوظيفة الأساسية للنظام الرقمي هي رسم الأداء ومراقبته، بالإضافة إلى التقييم أي تقييم العمل حسب

برمجة النظام الذي وضعته الإدارة العليا، وبيان مستوى العمل مثلا هل العمل في المستوى المتقدم أو

المتوسط أو المنخفض هل هو في النطاق الأحمر (أي أن المهمة فشلت أو النطاق الأخضر أي أن

المهمة الموكلة للمدير نجحت).

مثال ذلك تطبيق SHELVS الذي يعمل على مراقبة أداة التسفيط والترتيب في أسواق البيع التجزئة

حيث يقيم بالقبول أو الرفض في حالة مطابقة الترتيب لعقود الشركات أو عدم المطابقة<sup>١٠</sup>.

الاشكال رقم .... التالية صورة عن تطبيق SHELVS

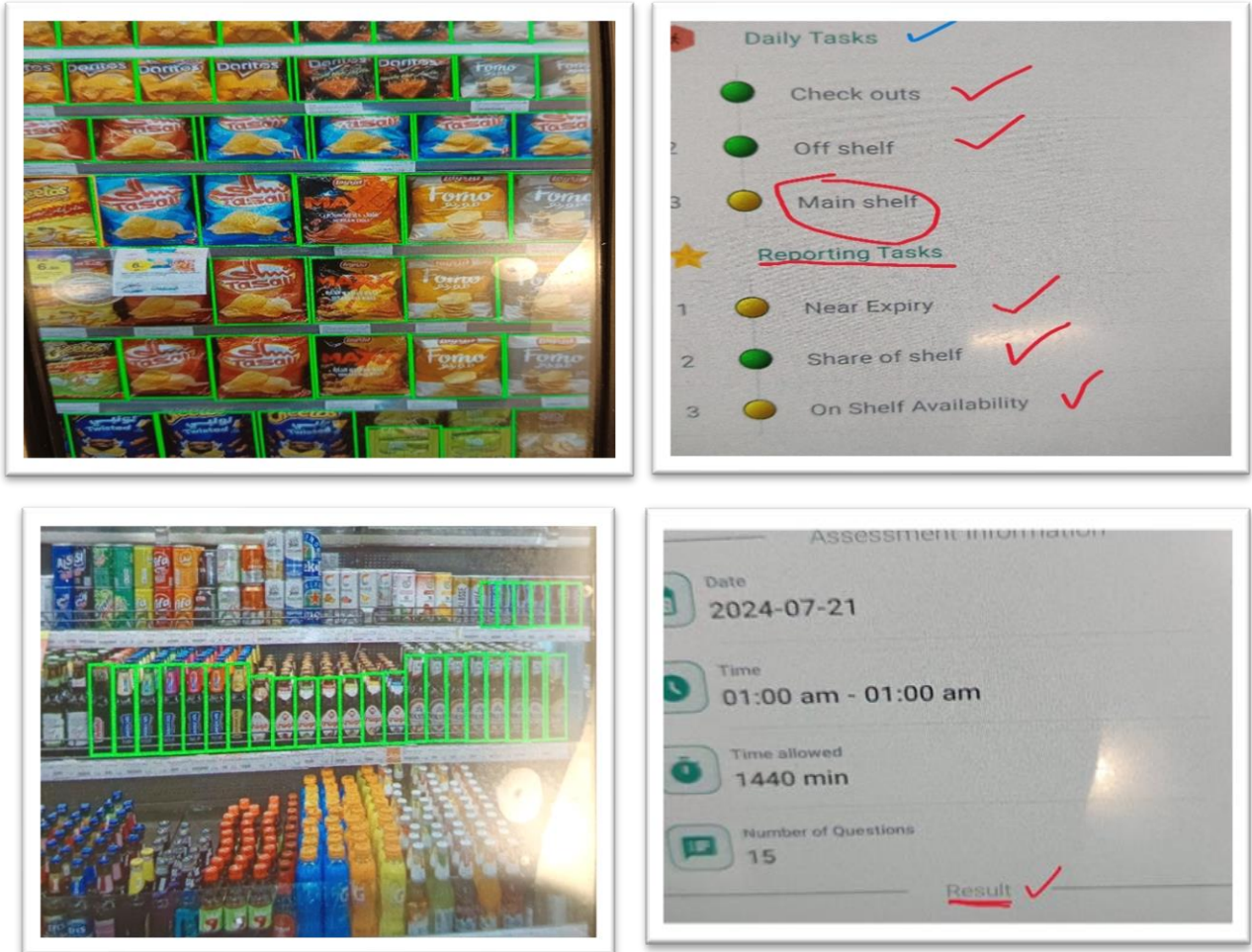
يوضح بالخطوط الخضراء قبول التسفيط والترتيب وان المدير يتبع العقود المتفق عليها مع الشركات

على طريقة تسفيط المنتجات.<sup>١١</sup>

<sup>١٠</sup> ان عملية التسفيط والترتيب للمنتجات داخل الاسواق البيع في التجزئة ضرورية وهامة في عملية البيع وزياده المبيعات حيث ان تسفيط والترتيب يخضع لعقود ويخضع لدراسات سلوك المستهلك حسب رغبات المستهلك حيث تتصنف الاصناف او المنتجات بمنتجات سريعة البيع ومنتجات متوسطه السرعة في البيع ومنتجات بطيئة للبيع وهناك منتجات تضع في موازاه نظر المستهلك اي على ارتفاع ما يقارب المتر و ٥٠ سم وهو المتوسط للنظر للمستهلك في الرفوف لاختيار الاصناف التي يرغب بشرائها ومن هنا فان التطبيق المذكور يراقب المدير بتطبيق العقود وترتيب المنتجات حسب ما هو متفق عليه بالعقود وفي حاله عدم القبول فان هناك اشكاليه باتجاه المدير لانه يخالف العقود ويخالف سياسات الشركة فبالنتيجة ان التطبيق الذكي يحكم ويقيد ويقيم المدير التشغيلي في متاجر.

<sup>١١</sup> هناك تفصيل بالملاحق على تطبيق SHELVS.

الشكل 8-2 شاشة تطبيق SHELVS توضح كيف تعمل الخوارزميات الذكية



الشكل 8-2 مقتبس من شاشة تطبيق SHELVS

حيث تقييم الخوارزميات الذكية طريقة العرض في متاجر البيع بالتجزئة ،وفي النموذج يتضح ان التطبيق يعطي إضاءة خضراء للمنتجات وهذا تقييم ان طريقة الترتيب والعرض موافق للعقود و الخطأ التسويقية والترويجية التي تريدها الشركة.

وهنا نلاحظ ان التطبيق يحكم ويقيم عمل المدير التشغيلي ، اذ ان إعطاء اضوية حمراء او رفض طريقة العرض سيعرض المدير التشغيلي لمساءلة ويترتب عليه نتائج سلبية ستعكس على المبيعات والعقود والاتفاقات بين شركات الترويج ومتاجر البيع بالتجزئة.

## 8-2-2 مقارنة بين مهام المدير (أدارة وقيادة بشرية ) و مهام النظام الرقمي (أداء

### وقيادة رقمية ذكية)

يوضح الجدول 2-9 التالي مقارنة بين مهام المدير (أدارة وقيادة بشرية) و مهام النظام الرقمي (أداء وقيادة رقمية ذكية)، حيث اجتهد الباحث بجمع معلومات من عدة مصادر ومقارنتها بجدول علمي.<sup>١٢</sup>

| مهام النظام الرقمي (أداء وقيادة رقمية ذكية)                                                                             | مهام المدير (أدارة وقيادة بشرية)                                                                                                                  | مجال المقارنة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| وظيفة النظام الرقمي يتم البرمجة المسبقة على نظام محدد لتحريك المدير وتحريك المسؤولين في الأقسام                         | يتمتع المديرون بمهارات إدارة الوقت ويعرفون كيفية التخطيط لعملهم وفقاً للأشياء ذات الأولوية العالية والأشياء ذات الأولوية المنخفضة في العمل اليومي | ١. الإدارة:   |
| النظام الرقمي يمكنه رسم الأداء و تنظيم وتقييم حسب نظام البرمجة الخاص بالنظام                                            | يتمتع المديرون بالمهارات اللازمة لتنظيم كافة أنشطة العمل وتوزيع المهام                                                                            | ٢. التنظيم:   |
| النظام الرقمي يمكنه ضمن برمجيات معينة ان يقوم بمخرجات ونتائج القيادة من خلال متابعة النظام وتقييمه وإعطاء نتيجة التقييم | المديرون هم رؤساء الفريق ولديهم المهارات اللازمة لإلهام فريق من الموظفين لتحقيق الأهداف                                                           | ٣. القيادة:   |
| النظام الرقمي يقيم الأداء وفقاً لبرمجيات                                                                                | المدير: يتمتع بالمهارات والخبرات المسبقة اللازمة لقياس الأداء واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج                                             | ٤. الرقابة:   |

<sup>١٢</sup> الجدول رقم ٩-٢ من اعداد الباحث ومصدره من المراجع (Henry Mintzberg, Berrett-Koehler, 2009)،  
(Christian Harteis, 2018).

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة والإجراءات

- المنهجية وطرق البحث.
- مجتمع البحث.
- حدود البحث.
- أدوات الدراسة والمقاييس.

## تمهيد

ان دراستي في هذا الفصل تشمل وصف الدراسة الحالية وتحديد مجتمع الدراسة والوصف الإحصائي لأفراد العينة، كما تتناول أدوات الدراسة المستخدمة، وطرق إعدادها، ومدى صلاحيتها، وثباتها.

### **1-3 المنهجية وطرق البحث:**

استندت دراستي على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتوافقه مع طبيعة وأهداف دراستي الحالية، ويستند هذا المنهج على: الدراسة النظرية لبناء الإطار المعرفي من خلال الاستناد الى المراجع والمصادر المتنوعة مثل الكتب والدوريات والمجلات المختصة، واعتمدت الدراسة من جانب آخر على الدراسة الميدانية باستخدام أسلوب الاستبانة للحصول على البيانات الأولية المطلوبة.

### **2-3 مجتمع البحث**

يتمثل مجتمع الدراسة على مجموعة مدراء تشغيليين والمختصين والعاملين في بعض كبرى أسواق البيع في التجزئة الخاصة في منطقة الشرق الأوسط، والأسباب التي دعنتي كباحث ان يشمل بحثي المنطقة الجغرافية هذه ان الباحث عمل في المنطقة الجغرافية هذه خلال عشرين عاماً الماضي، اضافه لاهتمامي المستمر على تطورات متاجر التجزئة.

### **3-3 -حدود البحث**

واختصت بدراسة بعض كبرى أسواق البيع في التجزئة الخاصة في منطقة الشرق الأوسط، في الفترة الزمنية الحالية بداية 2024 الى نهاية شهر 7 2024.

وهناك عدة أسباب دفعنتي ان أخصص دراستي في متاجر الشرق الأوسط وهي

١. انها المنطقة الجغرافية التي عملت فيها في متاجر التجزئة في أكثر من دولة لمدة ٢٤ سنة.

٢. المنطقة الجغرافية التي كنت اطالع واتابع تطورات كبرى متاجر التجزئة في العشر سنوات الأخيرة.

٣. تتعدد مدارس والاتجاهات في كل مجموعة من المتاجر الكبرى في الشرق الأوسط فمنها متاجر يتبع الأسلوب الأمريكي ومجموعة من المتاجر تتبع الأسلوب الفرنسي والبريطاني إضافة الى مجموعات المتاجر المحلية التي تأخذ الطابع المحلي المستمد من ثقافات المجتمع.<sup>١٣</sup>

#### 4-3 أدوات الدراسة والمقاييس:

ان ادوات البحث هي الوسيلة التي يستخدمها الباحث لحل مشكلة البحث بشكل يضمن للباحث الوصول بالنهاية 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 :

##### • أسلوب البحث النوعي

وهو يستخدم جمع البيانات الأولية مثل المقابلات الشخصية وهي وسيلة جمع معلومات بحثية تتطلب عملية المقابلة تواصلاً 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. (Ghauri et Grønhaug, 2010).

<sup>١٣</sup> كباحث اكاديمي أثرت الى عدم ذكر تسمية المتاجر الكبرى، مع استعدادي للتعقيب والشرح المطول لموضوع حدود البحث عند مناقشة الرسالة.

## • المصادر الأولية

الاستبانة وهي الأداة الرئيسة لجمع البيانات فهي من المصادر الأولية البحثية ومصادر التحليل القياسي من خلال اختبار متغيرات ومنهجية إحصائية من خلال الاستبانات حيث سيجادل الباحث للوصول الى لجمع المعلومات من خلال الاستبانة في مجتمع الدراسة.

وهناك عدة أنواع من الاستبانات و ومن هذه الأنواع ما يلي: (Ghuri et Grønhaug, 2010).

١- الاستبيان المفتوح.

٢- الاستبيان المقيد.

٣- الاستبيان المفتوح المقيد.

٤- الاستبيان المصور.

تم تصميم استبانة ونشرها الكترونيا والتي من خلالها سنحلل متغيرات البحث والفرضيات وعلى ضوء البيئة التشغيلية للمدراء التشغيلين فسيتم دراسة علاقة ارتباط بين التطبيقات الذكية واداء المدير التشغيلي، وإذا كان هناك تأثيرا ايجابيا في استخدام التطبيقات الذكية على دور المدير التشغيلي في اسواق التجزئة أو ان التطبيقات الذكية ستلغي وجود المدير التشغيلي.

## الفصل الرابع

### النتائج والاستنتاجات والتوصيات

- النتائج ومناقشتها
- الاستنتاجات
- التوصيات
- الخاتمة

## تمهيد

سيتناول الفصل الرابع النتائج حيث سأقدم النتائج بطريقة منطقية وواضحة وسأعرضها معززها بالأشكال والمنحنيات، ثم مناقشة النتائج من خلال ربطها بالنظريات او الفرضيات الموضوعية. ثم سأقدم ماهي الاستنتاجات التي تم استخلاصها من النتائج وما أهمية النتائج بالنسبة للظاهرة المدروسة وأخيرا التوصيات حيث سيتم ذكر أهم النقاط التي يجب دراستها مستقبلا للحصول على رؤية اشمل لحل المشكلة المدروسة.

### **4-1 النتائج ومناقشتها**

#### **4-1-1 أداة الدراسة**

استخدمت الدراسة المنهج التجريبي، وتم توزيع ٢٠٠ استبيان واستلام ١٢٠ ردأ، كذلك تضمنت عينة الدراسة مدراء تشغيليين ومشرفيين تشغيليين وعاملين تشغيليين من مختلف بلدان الشرق الأوسط مثل السعودية ، الأردن ، مصر ، قطر والامارات وهي تشمل مختلف الاتجاهات الإدارية والتنفيذية والتشغيلية في متاجر البيع بالتجزئة ، كما عرضت الاستبانة قبل توزيعها على اثنين من المختصين في مجال متاجر البيع بالتجزئة وعلى متخصص أكاديمي في مجال إدارة الأعمال والبحث العلمي وتم أخذ بالمشورة والتعليمات بتعديل بعض الأسئلة و إضافة بعض الأسئلة وطلب المقترحات من المشاركين. واشتملت الاستبانة على الأجزاء التالية:

- المعلومات العامة في الاستبانة General Information
- الأسئلة الرئيسية في الاستبانة Main Questions
- الأسئلة الإضافية لتحقيق أهداف الدراسة Additional Questions to Achieve Study

#### **Objectives**

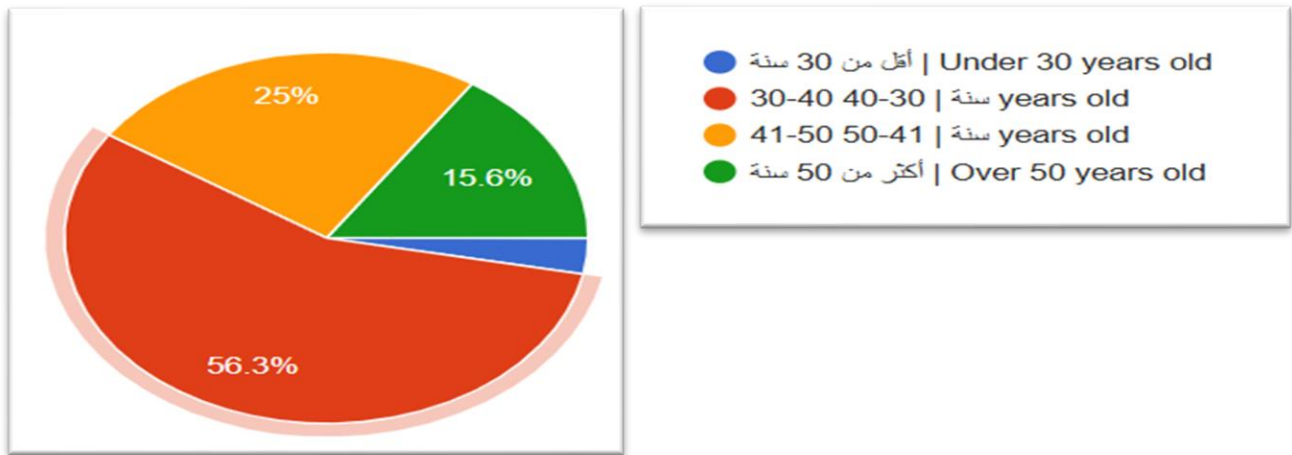
## 4-1-2 نتائج الاستبانة

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

حيث سيتم نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي:

### 4-1-2-1 General Information: المعلومات العامة في الاستبانة

العمر: Age |



تحليل نتائج أعمار المشاركين

التحليل العلمي:

#### ١. الفئة العمرية الغالبة:

- النسبة الأكبر من المشاركين تقع في الفئة العمرية بين ٣٠-٤٠ سنة بنسبة ٥٦.٣٪. هذا يشير إلى أن المشاركين هم من الفئة العمرية الشابة والمنتجة في متاجر البيع بالتجزئة و التي في الغالب ما تكون في مراحل متقدمة من حياتها المهنية.

#### ٢. توزيع التوازن:

- الفئات العمرية الأخرى توزعت بشكل معقول، حيث أن ٢٥٪ من المشاركين الحاضرين تتراوح أعمارهم بين ٤١-٥٠ سنة، و ١٥.٦٪ تتجاوز ٥٠ سنة. بينما تشكل الفئة العمرية الأقل من ٣٠ سنة نسبة قليلة ٣.١٪.

#### ٣. الفاعلية للمشاركين:

○ التركيز الشامل في الفئة العمرية ٣٠-٤٠ سنة قد يعكس أن هذه الفئة هي الأكثر تفاعلاً بين الشباب واعداداً في مجال اليومية. كما أن الفئة العمرية الأكبر تبلغ من العمر ٥٠ عاماً، بالرغم من ذلك، لذلك، تظل مهمة فهم كيفية التكيف مع الأجيال الحديثة الأكبر سناً مع التكنولوجيا.

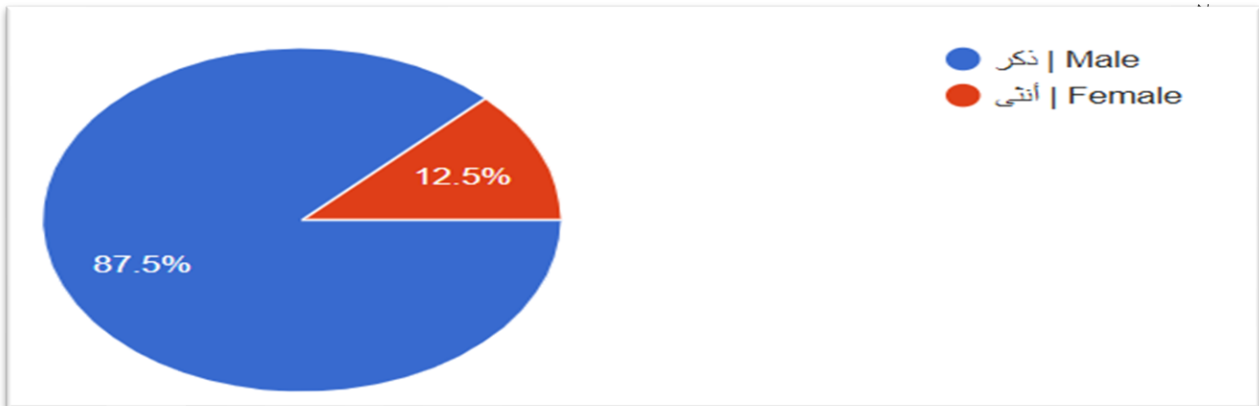
#### ٤. التطبيقات الذكية :

○ المتغير المستقل وهو التطبيقات الذكية متداول ومؤثر على الفئات العمرية بين ٣٠-٤٠ ، وهذا يتطلب من متاجر البيع بالتجزئة تقديم برامج وتوعية للفئات الأكبر سناً لتعزيز هذه التكنولوجيا.

#### اقتراحات:

- **التدريب المستهدف:** تطوير برامج خاصة لكل فئة عمرية، مع التركيز على الفئات الأكبر سناً لتحسين مهاراتهم.
- **التواصل الفعال:** استخدام قنوات التواصل المناسبة لكل فئة عمرية وتوصيل المعلومات بشكل فعال.
- **توظيف التكنولوجيا:** في أدوات وتطبيقات تناسب الفئات العمرية المختلفة والأنواع الذكية المختلفة لاستخدامها في العمل اليومي لتحسينها
- **الخلاصة:** ويظهر تحليل توزيعاً ديموغرافياً توازناً مع ميل كبير نحو الفئة العمرية ٣٠-٤٠ سنة، مما يعطي مؤشراً عن مدى تفاعل هذه الفئة مع التكنولوجيا التطبيقات الذكية و هذه النتائج مؤشراً هاماً للتعليم المؤهل والكفاءات في بيئة العمل.

## ١. الجنس: Gender |



### التحليل معلومات جنس المشاركين بالاستبانة :

#### ١. التوزيع غير متوازن:

- النسبة الكبيرة من الذكور المشاركين (٨٧.٥٪) مقارنة بالإناث (١٢.٥٪) تعكس تبايناً واضحاً في التوزيع الجنسي للمشاركين في الاستبانة. هذا التباين قد يشير إلى أن الرجال يشغلون مناصب التشغيل في قطاع البيع بالتجزئة بشكل أكبر من النساء، أو أن الرجال كانوا أكثر تجاوباً مع الاستبانة.

#### ٢. التمثيل النسائي:

- النسبة المنخفضة من الإناث تشير إلى الحاجة لتشجيع المزيد من النساء للمشاركة في الأدوار التشغيلية والتكنولوجية في قطاع البيع بالتجزئة. هذا يمكن أن يكون دليلاً على الحاجة لتحليل العوائق التي قد تمنع النساء من المشاركة الفعالة في هذا القطاع.

#### ٣. التأثير على النتائج:

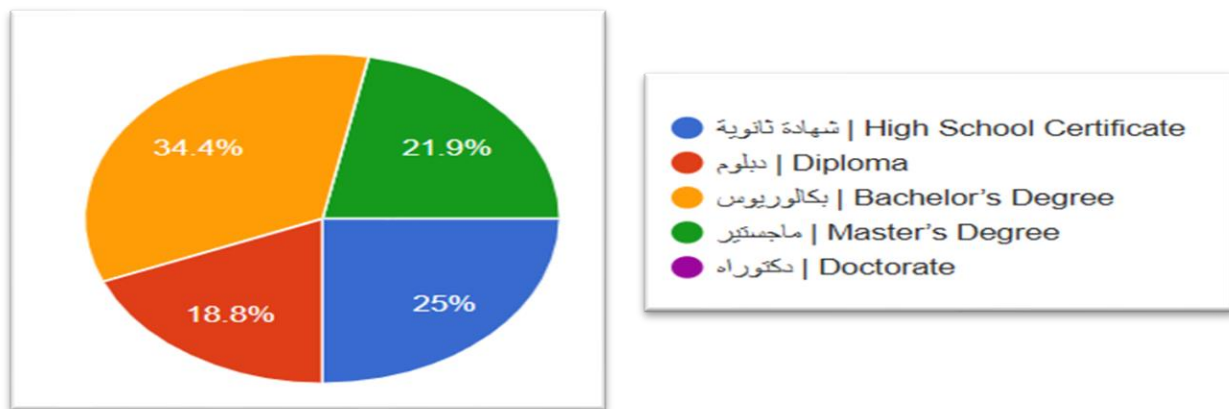
- التفاوت الكبير بين الجنسين قد يؤثر على النتائج والاستنتاجات المستخلصة من الاستبانة، حيث أن آراء وتجارب النساء قد لا تكون ممثلة بشكل كافٍ.

### التوصيات:

- **التشجيع على المشاركة:** تحفيز المزيد من النساء للمشاركة في الاستبيانات المستقبلية وفي الأدوار التشغيلية من خلال حملات توعوية وبرامج دعم مخصصة.
- **تحليل العوائق:** دراسة الأسباب التي قد تمنع النساء من المشاركة بشكل أكبر في هذا القطاع ومحاولة إزالة هذه العوائق.
- **التنوع والشمولية:** تعزيز سياسات التنوع والشمولية داخل المؤسسات لتشجيع بيئة عمل متوازنة بين الجنسين.

نخلص بالقول إن النسبة الكبيرة للذكور مقارنة بالإناث في الاستبانة تشير إلى تباين ملحوظ في توزيع الجنسين في قطاع التشغيل في البيع بالتجزئة. هذا يتطلب اهتماماً أكبر بتشجيع مشاركة النساء وتعزيز التنوع والشمولية لتحقيق توازن أفضل في هذا القطاع.

### ٣. المستوى التعليمي: Educational Level |



### التحليل العلمي:

#### ١. التوزيع المتوازن:

- نسبة المشاركين الحاصلين على بكالوريوس هي الأكبر بنسبة ٣٤.٤٪، يليها الحاصلين على شهادة ثانوية بنسبة ٢٥٪، ثم الحاصلين على ماجستير بنسبة ٢١.٩٪، وأخيراً الحاصلين على دبلوم بنسبة ١٨.٨٪. عدم وجود مشاركين حاصلين على دكتوراه يشير إلى أن هذا المستوى التعليمي ليس شائعاً بين المشاركين.

## ٢. الدلالة التعليمية:

- النسبة الأكبر من المشاركين يحملون شهادات البكالوريوس، مما يعكس أن التعليم العالي هو العامل الأساسي للموظفين في قطاع البيع بالتجزئة. الفئات الأقل تعليمًا مثل حملة الشهادات الثانوية والدبلوم لا تزال تمثل نسبة كبيرة، مما يعني أن هذا القطاع يجذب مجموعة متنوعة من المستويات التعليمية.

## ٣. تأثير المستوى التعليمي على استخدام التطبيقات الذكية:

- من الممكن أن يكون لحاملي الشهادات الأعلى مثل البكالوريوس والماجستير مستوى أعلى من الكفاءة في استخدام التطبيقات الذكية مقارنة بحاملي الشهادات الثانوية والدبلوم. هذا يمكن أن يؤثر على تحليل البيانات المتعلقة بكيفية استخدام التطبيقات الذكية وأدائها.

### التوصيات:

- **برامج تدريبية مخصصة:** تطوير برامج تدريبية تناسب جميع المستويات التعليمية لضمان تحسين المهارات التكنولوجية للجميع.
  - **تشجيع التعليم المستمر:** تعزيز سياسات التعليم المستمر والدعم للحصول على مؤهلات تعليمية أعلى للموظفين الحاليين.
  - **تحليل الفجوات:** دراسة تأثير المستوى التعليمي على كفاءة استخدام التطبيقات الذكية وتقديم الدعم اللازم للفئات التي تحتاج إلى ذلك.
- إن التوزيع المتنوع للمستويات التعليمية بين المشاركين يعكس تنوع القوى العاملة في قطاع البيع بالتجزئة. مع التركيز الأكبر على حاملي الشهادات البكالوريوس، يمكن للبرامج التدريبية والدعم التعليمي أن تساعد في رفع كفاءة استخدام التطبيقات الذكية وتحقيق أداء أفضل في هذا القطاع.

## المسمى الوظيفي: Job Title |



### التحليل العلمي:

#### ١. التوزيع المتوازن:

○ نسبة المشاركين بمنصب مدير تشغيلي في متاجر البيع بالتجزئة هي ٣٨.٧٪، ونسبة المشاركين بمنصب مدير قسم في متاجر البيع بالتجزئة ٢٩٪ وهذا المنصب أصحابه مؤهلون ان يكونوا مدراء تشغيليين بالمستقبل القريب حسب التدرج المتبع بالمنصب في بيئة متاجر البيع بالتجزئة.

#### ٢. الدلالة التعليمية:

○ تدل نسبة ٣٨.٧٪ بمشاركة المدراء التشغيليين على ان سرية المعلومات على سلم الأولويات في بيئة متاجر البيع بالتجزئة.

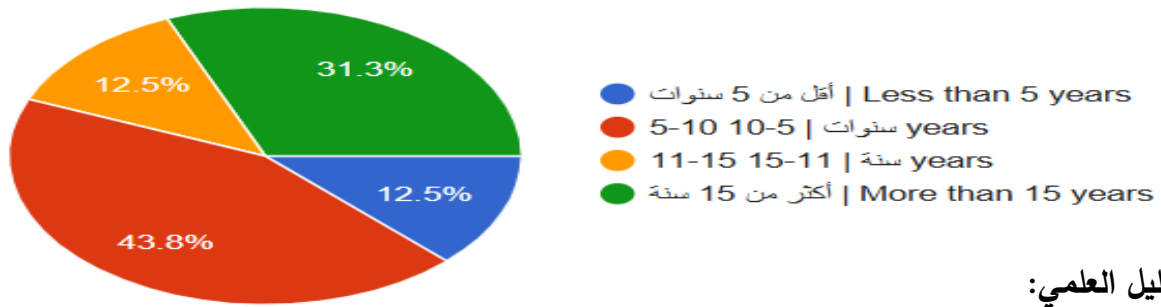
### التوصيات:

- استمرار الدراسات الأكاديمية في التعمق بالبحث في بيئة متاجر البيع بالتجزئة.

### الخلاصة:

نسبة ٣٨.٧٪ من مشاركة المدراء التشغيليين يعكس مدى حرص الشركات على سرية المعلومات ومدى اثر هذه المعلومات على مركز الشركة التنافسي.

#### ٤. عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية: Years of Experience in Current Job |



التحليل العلمي:

#### ١. التوزيع الواضح لسنوات الخبرة:

- النسبة الأكبر من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين ٥-١٠ سنوات بنسبة ٤٣.٨٪، يليهم المشاركون الذين لديهم خبرة أكثر من ١٥ سنة بنسبة ٣١.٣٪. في حين أن الفئات الأقل خبرة (أقل من ٥ سنوات و ١١-١٥ سنة) تشكل كل منها نسبة ١٢.٥٪.

#### ٢. التنوع في الخبرة:

- ٣. يعكس التوزيع تنوعًا في الخبرات بين المشاركين، حيث توجد نسبة كبيرة من المشاركين لديهم خبرة متوسطة (٥-١٠ سنوات) وأيضًا نسبة جيدة من ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من ١٥ سنة). هذا التنوع يمكن أن يكون مفيدًا لفهم تأثير استخدام التطبيقات الذكية في العمل.

#### ٤. تأثير الخبرة على استخدام التكنولوجيا:

- المشاركون ذوي الخبرة الطويلة قد يكون لديهم معرفة أعمق بتطبيقات العمل وقدرة على التكيف مع التغييرات التكنولوجية. في المقابل، الفئات الأقل خبرة قد تكون أكثر مرونة في تبني التكنولوجيا الجديدة، ولكن قد تحتاج إلى دعم تدريبي أكبر.

التوصيات:

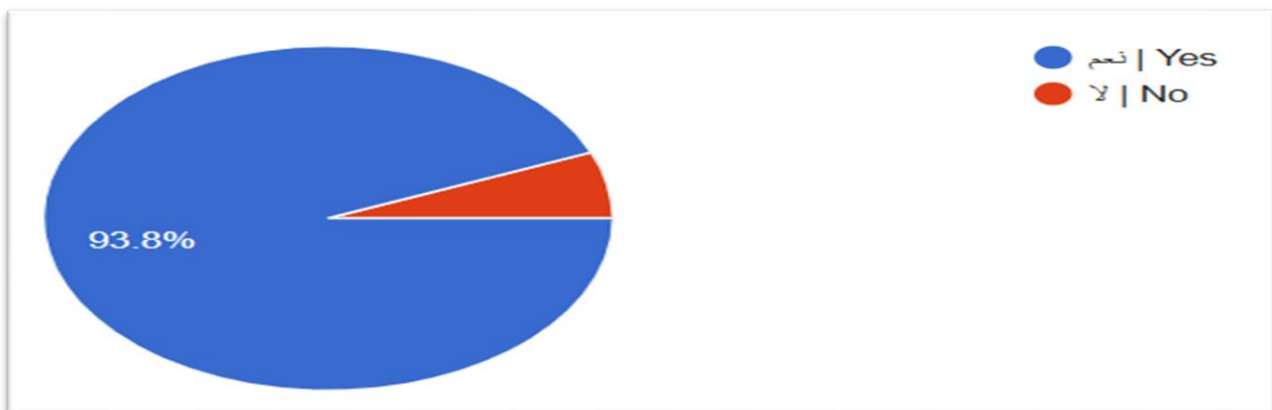
- برامج تدريبية مخصصة حسب الخبرة: تطوير برامج تدريبية مخصصة تراعي احتياجات الفئات المختلفة من حيث الخبرة، لتشجيع الجميع على تحسين استخدام التطبيقات الذكية.
- الاستفادة من الخبرات المتنوعة: تعزيز تبادل الخبرات بين الموظفين ذوي الخبرات الطويلة والجديدة، مما يساعد في تحسين الأداء وتبني التكنولوجيا بشكل أكثر فعالية.

- دعم التكيف التكنولوجي: تقديم دعم إضافي للموظفين ذوي الخبرات الأقل لتسريع عملية تكيفهم مع التطبيقات الذكية والتكنولوجيا الحديثة.

إن التوزيع المتنوع لسنوات الخبرة بين المشاركين يعكس تنوعاً كبيراً في القوى العاملة بقطاع البيع بالتجزئة. الفئات المتوسطة والطويلة الخبرة تشكل النسبة الأكبر، مما يشير إلى أهمية تطوير برامج تدريبية مخصصة لتعزيز كفاءة استخدام التكنولوجيا بين جميع الفئات وتحسين الأداء العام.

#### 2-2-1-4 الأسئلة الرئيسية في الاستبانة: Main Questions:

٦. هل تستخدم تطبيقات ذكية في عملك اليومي في قسم بيع التجزئة؟ | Do you use smart applications in your daily work in the retail department?



التحليل العلمي :

#### ١. الاستخدام الواسع للتطبيقات الذكية:

- النسبة الكبيرة جداً من المشاركين الذين يستخدمون التطبيقات الذكية في عملهم اليومي (٩٣.٨%) تشير إلى أن التكنولوجيا أصبحت جزءاً أساسياً ومهماً في قطاع البيع بالتجزئة ولها التأثير المباشر على أداء الموظفين هذا يعكس اثر التطبيقات الذكية في تحسين العمليات التشغيلية اليومية وإدارة المبيعات والتدخل في الروتين اليومي لمتاجر البيع بالتجزئة.

#### ٢. نسبة الرفض المنخفضة:

- نسبة قليلة من المشاركين (٦.٢٪) الذين لا يستخدمون التطبيقات الذكية قد تكون نتيجة لعدم الحاجة إليها في بعض الوظائف أو بسبب نقص التدريب والوعي بالتكنولوجيا المتاحة.

### ٣. تأثير التكنولوجيا:

- يمكن استنتاج أن استخدام التطبيقات الذكية يلعب دورًا كبيرًا في تحسين أداء العمل اليومي وزيادة الكفاءة والإنتاجية في قطاع البيع بالتجزئة.

#### التوصيات:

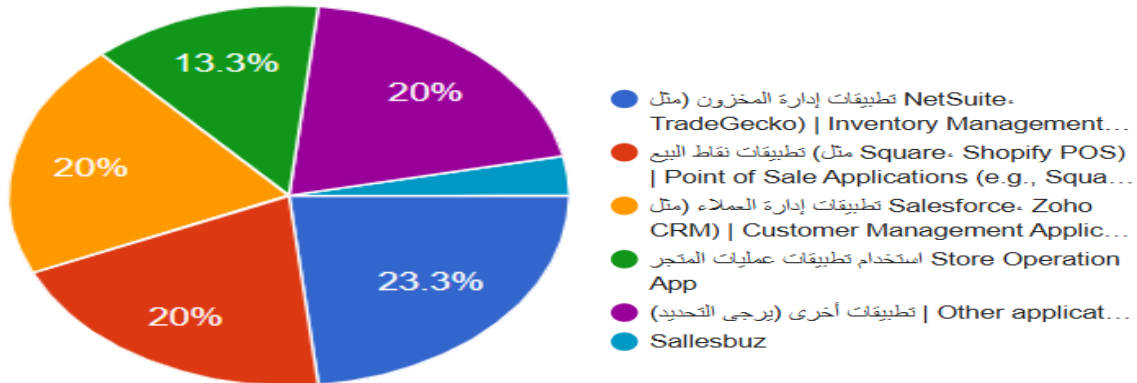
- تعزيز التدريب: تقديم برامج تدريبية للمشاركين الذين لا يستخدمون التطبيقات الذكية لضمان أن جميع الموظفين يستفيدون من التكنولوجيا المتاحة.
- تحليل العقبات: دراسة الأسباب التي قد تمنع بعض الموظفين من استخدام التطبيقات الذكية ومعالجة هذه العقبات من خلال تحسين البنية التحتية التقنية أو تقديم الدعم الفني.
- التحديث المستمر: متابعة تحديث التطبيقات الذكية لضمان أنها تلبي احتياجات الموظفين وتساهم في تحسين الأداء الوظيفي.
- مقاييس متغيرات الدراسة:

إن أثر المتغير المستقل وهو التطبيقات الذكية في قطاع البيع بالتجزئة على المتغير التابع أثر إيجابي ومنتج في بيئة العمل في متاجر البيع بالتجزئة وهذا يتفق مع الدراسات السابقة ( Lewis & Loker, 2016; Brynjolfsson & McAfee, 2014) التي خلصت الى ان هناك ثلاثة مستويات أساسية مختلفة من أنشطة وتأثير الرقمنة حسب الآتي:

١. مساعدة موظفي التجزئة مثل إعطاء البيانات والنتائج.
٢. تسهيل الخدمات للعملاء.
٣. ربط الموظف بالعمل دون اتصال مباشر عبر الأجهزة الذكية.

٧. إذا كانت الإجابة نعم، ما هي التطبيقات الذكية التي تستخدمها؟ | If yes, what smart

applications do you use?



كانت النتائج موزعة كالتالي :

- تطبيقات إدارة المخزون (مثل NetSuite ، Trade Gecko): 23.3%
- تطبيقات نقاط البيع (مثل Square ، Shopify POS): 20%
- تطبيقات إدارة العملاء (مثل Salesforce ، Zoho CRM): 20%
- تطبيقات لاستخدام عمليات المتجر: ١٣.٣%
- تطبيقات أخرى ٢٠%
- نسبة ٣.٣ % Sallesbuzz

التحليل العلمي:

١. توزيع الاستخدام المتنوع:

- توزيع الاستخدام بين التطبيقات الذكية يظهر تنوعاً في الأدوات المستخدمة لتحسين العمليات اليومية في قطاع البيع بالتجزئة
- تطبيقات إدارة المخزون هي الأكثر استخداماً في عينة البحث بنسبة ٢٣.٣٪، مما يعكس أهمية إدارة المخزون بدقة في هذا القطاع.

٢. أهمية نقاط البيع وإدارة العملاء:

○ تطبيقات نقاط البيع وإدارة العملاء، كلاهما يشكلان نسبة ٢٠٪ من الاستخدام، مما يشير إلى أن تحسين تجربة العملاء وإدارة المبيعات هي أيضًا جوانب حيوية في عمليات البيع بالتجزئة.

### ٣. استخدام التطبيقات الأخرى:

○ نسبة ٢٠٪ لاستخدام تطبيقات أخرى توضح أن هناك مجموعة متنوعة من الأدوات التي يعتمد عليها الموظفون والتي قد تكون مخصصة لاحتياجات معينة في بعض المتاجر. التطبيقات الخاصة بعمليات المتجر تشكل نسبة ١٣.٣٪ مما يدل على التركيز على تحسين العمليات التشغيلية.

### ٤. تطبيق Sallesbuz:

نسبة المستخدمين من عينة البحث 3.3%

يتيح Salesbuzz للشركات أتمتة وإدارة وتتبع عمليات المبيعات وأنشطة قوة المبيعات من خلال رؤية الوقت الفعلي من خلال أتمتة مهام مندوبي المبيعات، بما في ذلك تخطيط الرحلة وإدارة جهات الاتصال ومعالجة الطلبات والفواتير ومراقبة المخزون والتتبع وإدارة العملاء.

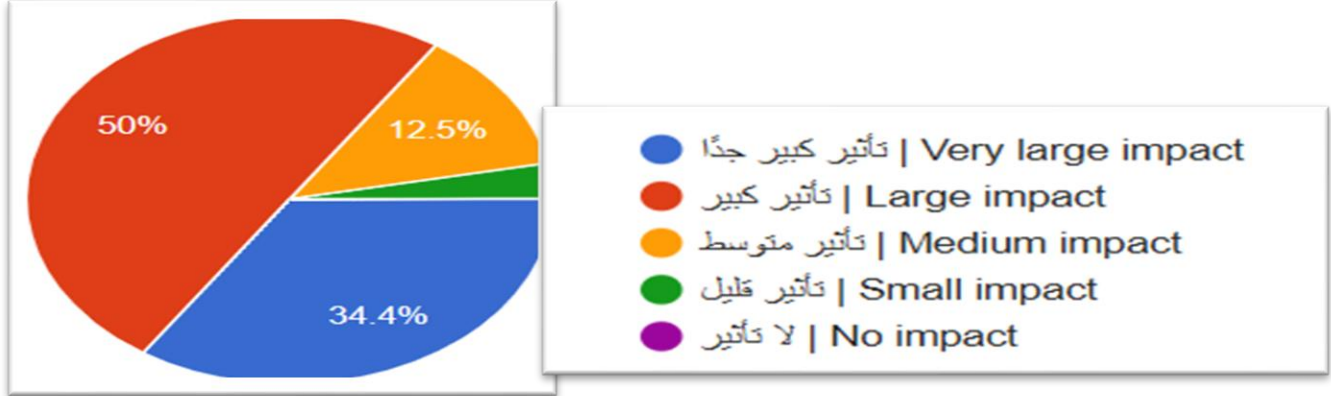
### أثر المتغير المستقل:

أن توزيع استخدام التطبيقات الذكية بين المشاركين يعكس تنوع الأدوات والتقنيات المستخدمة لتحسين العمليات في قطاع البيع بالتجزئة. وإن التركيز على إدارة المخزون ونقاط البيع وإدارة العملاء يعكس أهمية هذه الجوانب في تحسين الكفاءة والإنتاجية.

ومن الأمثلة على تطبيقات إدارة المخزون تطبيق SFA: الذي يتعلق بإدارة المبيعات بمساعدة الذكاء الاصطناعي وإدارة علاقات الشركات الموردة للمنتجات ومتاجر البيع بالتجزئة وهي ترتبط بمهام المدير التشغيلي (المتغير التابع) الذي بدوره يتوجب عليه تنفيذ المهام المطلوبة من تأمين المخزون والاصناف والعروض.

٨. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على فعالية إدارة المهام اليومية في قسم بيع

التجزئة | How does the use of smart applications impact the effectiveness of managing daily tasks in the retail department?



جاءت النتائج موزعة كالتالي :

- تأثير كبير جدًا: ٣٤.٤%
- تأثير كبير: ٥٠%
- تأثير متوسط: ١٢.٥%
- تأثير قليل: ٣.١%
- لا تأثير: ٠%

التحليل العلمي:

١. التأثير الإيجابي البارز:

- النسبة الأكبر من المشاركين يعتقدون أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير كبير جدًا (٣٤.٤%) أو تأثير كبير (٥٠%) على فعالية إدارة المهام اليومية. هذا يعكس اعترافًا واسع النطاق بفوائد التطبيقات الذكية في تحسين الكفاءة التشغيلية.

٢. التأثير المتوسط والقليل:

- نسبة ١٢.٥% يعتقدون أن هناك تأثيرًا متوسطًا، بينما نسبة قليلة جدًا (٣.١%) ترى أن التأثير قليل. عدم وجود أي مشارك يعتقد أنه لا يوجد تأثير يشير إلى أن الجميع يتفقون على أن التطبيقات الذكية تلعب دورًا ما في تحسين إدارة المهام.

٣. أهمية التطبيقات الذكية:

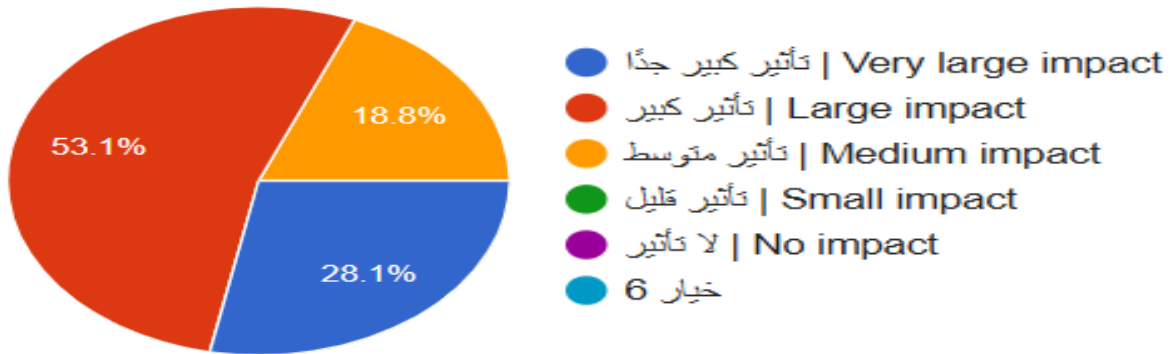
○ النتائج توضح أن التطبيقات الذكية تعد جزءًا أساسيًا من أدوات العمل اليومية في قطاع البيع بالتجزئة، وأنها تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء والإنتاجية.

من هنا يتضح الإجماع الكبير على التأثير الإيجابي للتطبيقات الذكية يعكس أهمية هذه الأدوات في تحسين فعالية إدارة المهام اليومية في قسم البيع بالتجزئة. مع التركيز على التدريب المستمر وتبني التكنولوجيا الحديثة، يمكن للمؤسسات تحسين الأداء وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية.

٩. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على تحسين التواصل بين أعضاء الفريق في قسم بيع

التجزئة | How does the use of smart applications improve

communication among team members in the retail department?



جاءت النتائج كالتالي :

- تأثير كبير جدًا: ٢٨.١%
- تأثير كبير: ٥٣.١%
- تأثير متوسط: ١٨.٨%
- تأثير قليل: ٠%
- لا تأثير: ٠%

التحليل العلمي:

١. التأثير الإيجابي الكبير:

○ الأغلبية الساحقة من المشاركين يرون أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير كبير جدًا (٢٨.١%) أو تأثير كبير (٥٣.١%) على تحسين التواصل بين أعضاء الفريق. هذا يعكس أن التطبيقات الذكية تعتبر أداة فعالة في تعزيز التواصل والتنسيق بين أفراد الفريق.

## ٢. التأثير المتوسط:

○ نسبة ١٨.٨% من المشاركين يرون أن التأثير متوسط، مما يعني أن هناك بعض الفجوات التي يمكن تحسينها لتحقيق تواصل أفضل.

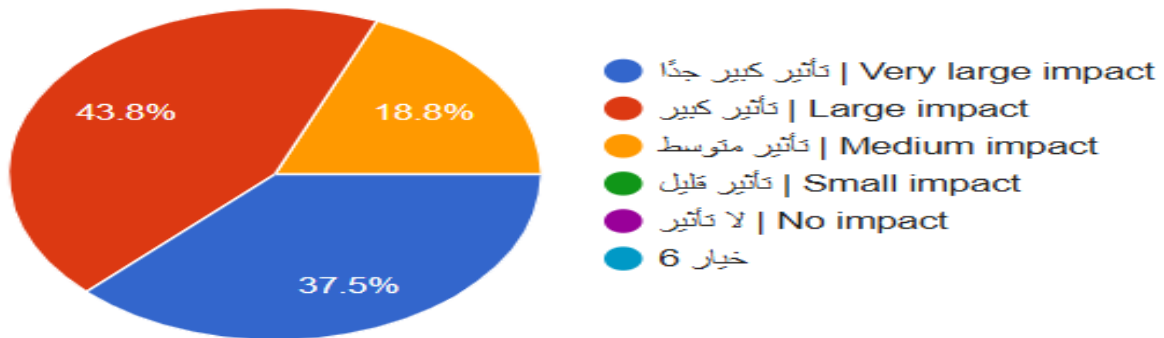
## ٣. عدم وجود تأثير سلبي:

○ لا يوجد أي مشارك يرى أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير قليل أو لا تأثير، مما يشير إلى توافق عام حول فوائد هذه التطبيقات في تحسين التواصل.

النتائج تشير إلى أن التطبيقات الذكية تلعب دورًا كبيرًا في تحسين التواصل بين أعضاء الفريق في متاجر البيع بالتجزئة. مع استمرار دعم استخدام التكنولوجيا والتدريب المستمر، يمكن تحقيق مستويات أعلى من التنسيق والتواصل الفعال بين الأعضاء، مما يسهم في تحسين الأداء العام للفريق.

## ١٠. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على زيادة الإنتاجية في قسم بيع التجزئة | :

**How does the use of smart applications increase productivity in the retail department?**



جاءت النتائج موزعة كالتالي :

- تأثير كبير جدًا: ٣٧.٥%
- تأثير كبير: ٤٣.٨%
- تأثير متوسط: ١٨.٨%
- تأثير قليل: ٠%
- لا تأثير: ٠%

#### التحليل العلمي:

##### ١. التأثير الإيجابي القوي:

- الغالبية العظمى من المشاركين يرون أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير كبير جدًا (٣٧.٥%) أو تأثير كبير (٤٣.٨%) على زيادة الإنتاجية. هذا يعكس اعترافًا قويًا بفوائد التطبيقات الذكية في تحسين الإنتاجية في قطاع البيع بالتجزئة.

##### ٢. التأثير المتوسط:

- نسبة ١٨.٨% من المشاركين يرون أن التأثير متوسط، مما يشير إلى وجود مجال لتحسين فعالية استخدام التطبيقات الذكية لتحقيق إنتاجية أكبر.

##### ٣. عدم وجود تأثير سلبي:

- لا يوجد أي مشارك يرى أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير قليل أو لا تأثير، مما يعني أن جميع المشاركين يعترفون بأهمية التطبيقات الذكية في تحسين الإنتاجية.

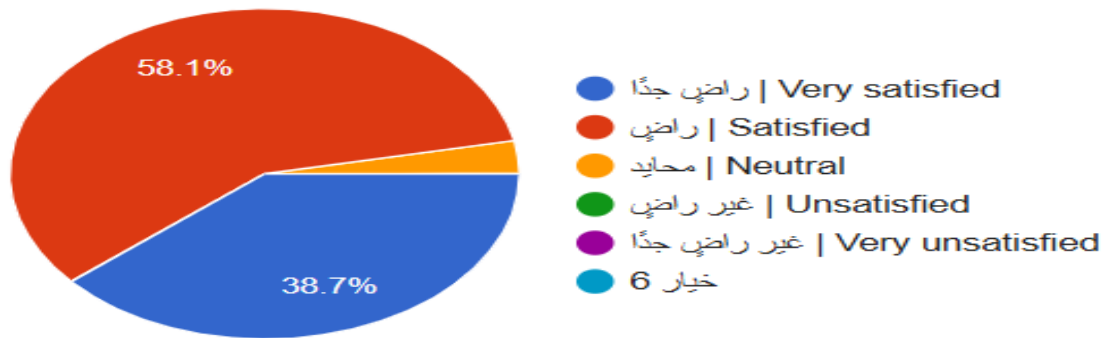
#### بناء عليه نوصي بما يلي :

- تعزيز استخدام التطبيقات الذكية وتقديم التدريب والدعم: الفني في متاجر البيع بالتجزئة لتعزيز مهارات المديرين والمشرفين والعاملين استخدام التطبيقات الذكية بشكل فعال.
- تحليل الأداء: مراقبة وتقييم تأثير التطبيقات الذكية على الإنتاجية بشكل دوري لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها وتعزيزها.

#### الخلاصة:

النتائج تشير إلى أن التطبيقات الذكية تلعب دوراً كبيراً في زيادة الإنتاجية في قسم البيع بالتجزئة. مع الاستمرار في تبني التكنولوجيا الحديثة وتقديم الدعم والتدريب اللازم، يمكن تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والكفاءة التشغيلية في هذا القطاع.

١١. ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية المستخدمة في عملك اليومي؟ | How satisfied are you with the smart applications used in your daily work?



جاءت النتائج موزعة كالتالي :

- راضٍ جداً: ٣٨.٧%
- راضٍ: ٥٨.١%
- محايد: ٣.٢%
- غير راضٍ: ٠%
- غير راضٍ جداً: ٠%

التحليل العلمي:

١. نسبة رضا عالية:

- الغالبية العظمى من المشاركين راضون جداً (٣٨.٧%) أو راضون (٥٨.١%) عن التطبيقات الذكية المستخدمة في عملهم اليومي، مما يشير إلى أن هذه التطبيقات تلبي توقعاتهم وتساعد في أداء مهامهم بكفاءة.

٢. النسبة المحايدة:

○ نسبة قليلة من المشاركين (٣.٢٪) لديهم موقف محايد تجاه التطبيقات الذكية، مما يعني أن هذه الفئة قد تكون بحاجة إلى مزيد من الدعم أو التوجيه للاستفادة الكاملة من هذه التطبيقات.

### ٣. عدم وجود استياء:

○ لا يوجد أي مشارك غير راضٍ أو غير راضٍ جدًا، مما يعكس رضا عامًا عن التكنولوجيا المستخدمة وعدم وجود شكاوى كبيرة حولها.

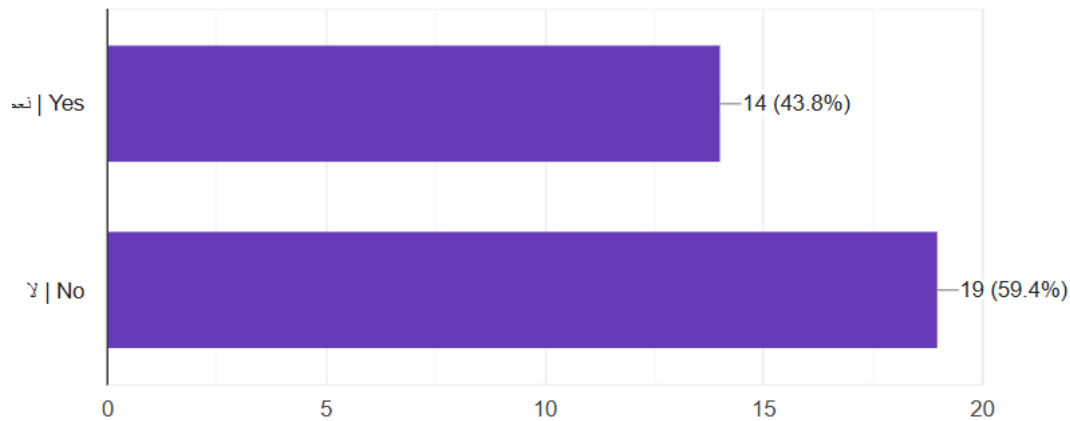
### التوصيات:

- مواصلة الدعم والتحديث: الاستمرار في دعم التطبيقات الذكية وتحديثها بانتظام لضمان استمرار رضا الموظفين عنها.
- تقديم التدريب: تقديم برامج تدريبية للفئة المحايدة لزيادة مستوى رضاهم وتعزيز كفاءتهم في استخدام التطبيقات.
- استقصاء الآراء: جمع آراء الموظفين بانتظام حول استخدام التطبيقات الذكية والعمل على تحسينها بناءً على ملاحظاتهم.

### الخلاصة:

النتائج تشير إلى رضا كبير بين الموظفين حول التطبيقات الذكية المستخدمة في عملهم اليومي، مع وجود بعض المشاركين المحايدون الذين قد يستفيدون من مزيد من الدعم والتدريب. الاستمرار في تحديث وتحسين هذه التطبيقات وضمان تقديم التدريب المناسب يمكن أن يزيد من رضا الموظفين ويحسن من أدائهم وكفاءتهم في العمل.

١٢. هل واجهت تحديات أو مشاكل عند استخدام التطبيقات الذكية في عملك؟ | Have you faced challenges or problems when using smart applications in your work?



• نعم: ٤٣.٨%

• لا: ٥٦.٣%

التحليل العلمي:

١. النسبة المتقاربة:

- النسبة التي واجهت تحديات أو مشاكل (٤٣.٨%) تقارب النسبة التي لم تواجه مشاكل (٥٦.٣%)، مما يشير إلى وجود تحديات ملحوظة تواجه نسبة كبيرة من المستخدمين.

٢. أمثلة على التحديات والمشاكل الموجهة:

- بعض المشاكل التي ذكرها المشاركون تشمل الأعطال التقنية، مشاكل الاتصال، الحاجة إلى إضافة بعض الصلاحيات في التطبيقات لتنماشى مع متطلبات العمل، الإنترنت وعدم السرعة أو الاستجابة، وصعوبة فهم بعض البرامج الحديثة.

٣. أهمية التدريب والدعم الفني:

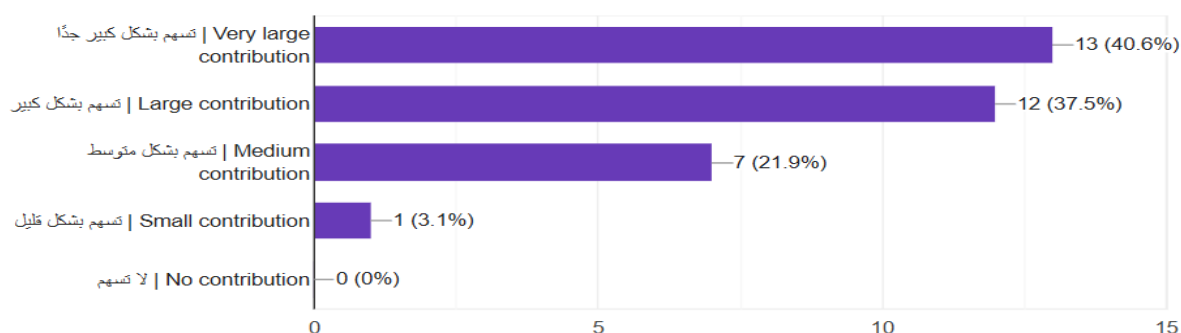
- التحديات المتعلقة بفهم البرامج والتعامل مع الأعطال التقنية تشير إلى الحاجة إلى تدريب أفضل ودعم فني مستمر لضمان استفادة الموظفين من التطبيقات الذكية بشكل كامل.

## الخلاصة:

النسبة الكبيرة من المشاركين الذين واجهوا تحديات أو مشاكل تشير إلى الحاجة إلى تحسين الدعم الفني والتدريب وتطوير التطبيقات لضمان استخدامها بكفاءة. توفير بيئة عمل تقنية مستقرة وفعالة يمكن أن يساعد في تقليل المشاكل وزيادة الإنتاجية.

١٣. إلى أي مدى تعتقد أن التطبيقات الذكية تسهم في تقليل الأخطاء البشرية في قسم

البيع بالتجزئة؟ | To what extent do you think smart applications help reduce human errors in the retail department?



كانت الإجابة كالتالي :

- تسهم بشكل كبير جدًا: ٤٠.٦%
- تسهم بشكل كبير: ٣٧.٥%
- تسهم بشكل متوسط: ٢١.٩%
- تسهم بشكل قليل: ٣.١%
- لا تسهم: ٠%

التحليل العلمي:

١. التأثير الإيجابي الكبير:

- الغالبية العظمى من المشاركين يعتقدون أن التطبيقات الذكية تسهم بشكل كبير جدًا (٤٠.٦٪) أو بشكل كبير (٣٧.٥٪) في تقليل الأخطاء البشرية، مما يعكس ثقة عالية في فعالية هذه التطبيقات في تحسين الدقة وتقليل الأخطاء.

## ٢. التأثير المتوسط والقليل:

- نسبة ٢١.٩٪ تعتقد أن التأثير متوسط، بينما نسبة قليلة (٣.١٪) ترى أن التأثير قليل. عدم وجود أي مشارك يعتقد أن التطبيقات الذكية لا تسهم في تقليل الأخطاء يعزز الفكرة بأن الجميع يعترفون بدور هذه التكنولوجيا في تحسين العمليات.

## ٣. أهمية التطبيقات الذكية:

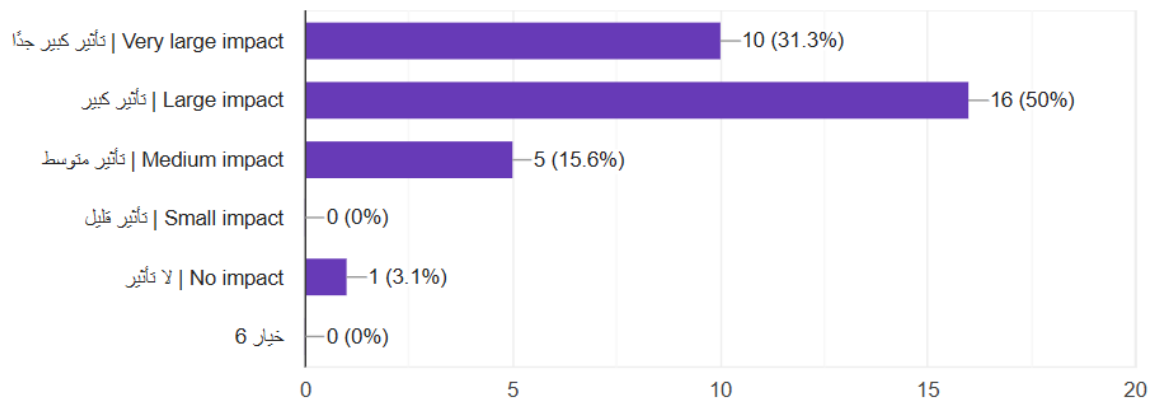
- النتائج توضح أن التطبيقات الذكية تعتبر أداة مهمة في تحسين دقة العمل وتقليل الأخطاء البشرية، مما يمكن أن يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية في قسم البيع بالتجزئة.

## الخلاصة:

الإجماع الكبير على دور التطبيقات الذكية في تقليل الأخطاء البشرية يعكس أهمية هذه الأدوات في تحسين العمليات اليومية في قسم البيع بالتجزئة. مع الاستمرار في استخدام التكنولوجيا وتقديم الدعم والتدريب اللازم، يمكن تحقيق مستويات أعلى من الدقة والكفاءة في العمل.

## ١٤. ما مدى تأثير التطبيقات الذكية على سرعة اتخاذ القرارات التشغيلية؟ How

does the use of smart applications impact the speed of operational decision-making?



جاءت النتائج موزعة كالتالي :

• تأثير كبير جدًا: ٣١.٣٪

• تأثير كبير: ٥٠٪

• تأثير متوسط: ١٥.٦٪

• تأثير قليل: ٠٪

• لا تأثير: ٣.١٪

### التحليل العلمي:

#### ١. التأثير الإيجابي الكبير:

٥ غالبية المشاركين يرون أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير كبير جدًا (٣١.٣٪) أو تأثير كبير (٥٠٪) على سرعة اتخاذ القرارات التشغيلية، مما يشير إلى أن التطبيقات الذكية تساعد بشكل كبير في تسريع عمليات اتخاذ القرارات.

#### ٢. التأثير المتوسط والقليل:

٥ نسبة ١٥.٦٪ من المشاركين يرون أن التأثير متوسط، بينما نسبة صغيرة (٣.١٪) ترى أن لا تأثير للتطبيقات الذكية على سرعة اتخاذ القرارات.

#### ٣. أهمية التطبيقات الذكية في العمليات التشغيلية:

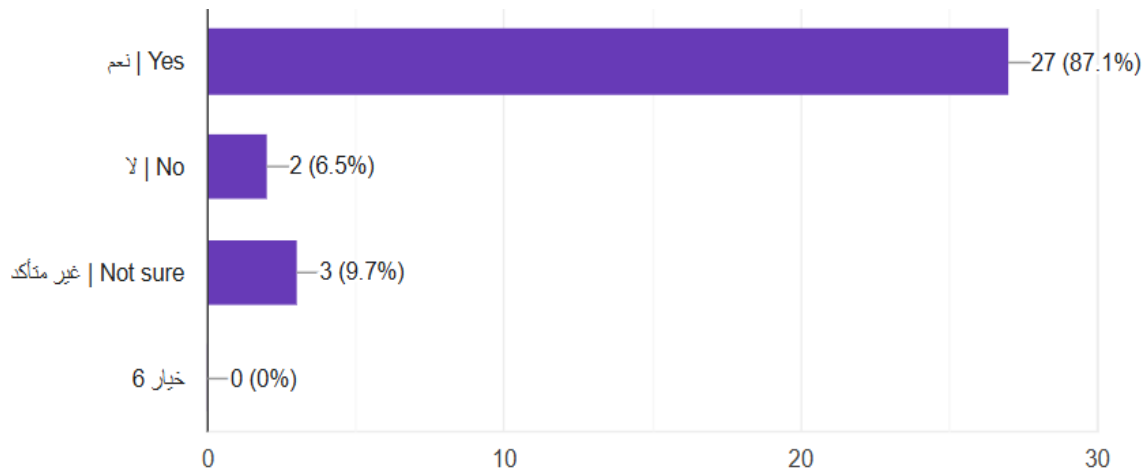
٥ النتائج توضح أن التطبيقات الذكية تعتبر أداة مهمة لتحسين وسرعة اتخاذ القرارات التشغيلية، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة.

### الخلاصة:

الإجماع الكبير على تأثير التطبيقات الذكية في تسريع اتخاذ القرارات التشغيلية يعكس أهمية هذه الأدوات في تحسين الكفاءة التشغيلية. مع الاستمرار في تبني التكنولوجيا الحديثة وتقديم الدعم والتدريب اللازم، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية في اتخاذ القرارات.

١٥. هل تعتقد أن التدريب المستمر على استخدام التطبيقات الذكية ضروري لتحسين الأداء الوظيفي؟

**Do you believe that continuous training on smart applications is necessary to improve job performance?**



جاءت النتائج كالتالي :

- نعم: ٨٧.١%
- لا: ٦.٥%
- غير متأكد: ٩.٧%

**التحليل العلمي:**

١. التأكيد على أهمية التدريب المستمر:

- الغالبية العظمى من المشاركين (٨٧.١٪) يعتقدون أن التدريب المستمر على استخدام التطبيقات الذكية ضروري لتحسين الأداء الوظيفي. هذا يشير إلى الاعتراف بأهمية التطور المستمر في المهارات التكنولوجية.

٢. النسبة الأقل:

- نسبة صغيرة (٦.٥٪) تعتقد أن التدريب المستمر ليس ضرورياً، بينما نسبة ٩.٧٪ غير متأكدين من أهمية التدريب المستمر. قد يكون هذا نتيجة لتجارب مختلفة أو مستويات مختلفة من الكفاءة مع التطبيقات الذكية.

### ٣. أهمية التدريب لتحسين الأداء :

- النتائج توضح أن التدريب المستمر يعتبر جزءًا أساسيًا من الاستراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي في استخدام التطبيقات الذكية، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية.

#### التوصيات:

- تقديم برامج تدريبية مستمرة: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية بانتظام لتطوير مهارات الموظفين في استخدام التطبيقات الذكية.
- تقييم الاحتياجات التدريبية: إجراء تقييم دوري للاحتياجات التدريبية للموظفين لضمان تقديم التدريب المناسب لهم.
- تشجيع التعلم المستمر: تحفيز الموظفين على المشاركة في برامج التدريب المستمر وتقديم حوافز للذين يظهرون تحسنًا في أدائهم نتيجة للتدريب.

#### الخلاصة:

الإجماع الكبير على أهمية التدريب المستمر على استخدام التطبيقات الذكية يعكس إدراك المشاركين لدور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي. مع تقديم التدريب المستمر والدعم المناسب، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية في استخدام التكنولوجيا.

١٦. ما هي الاقتراحات أو التحسينات التي تود أن تراها في التطبيقات الذكية المستخدمة

في عملك؟ | What suggestions or improvements would you like to

see in the smart applications used in your work?

جاءت الردود المجمعة من المشاركين كالتالي :

١. واجهة مستخدم أسهل:

- تبسيط الواجهة لتسهيل التنقل وتسهيل استخدام المستخدم. لدمج لوحات معلومات قابلة للتخصيص للسماح للمستخدمين، وهذه مشكلة تقنية.

○ Simplify the interface for easier navigation and user. to  
Incorporate customizable dashboards to allow users to tailor their  
experience.

## ٢. مراقبة الأداء:

○ Such like this apps need monitor team to following the employee's  
performance in the company, and that which affecting company  
additional expenses.

## ٣. تحسينات متنوعة:

○ I would suggest several improvements for smart applications in  
business:

١. Enhanced User Interface.

٢. Integration Capabilities.

٣. Robust analytics tools.

٤. Improved Security measures.

٥. Feedback mechanism.

## ٤. الأجهزة المحمولة الذكية:

○ أجهزة محمولة صغيرة وذكية تواكب المستلزمات.

## لتحليل العلمي:

### ١. تحسين واجهة المستخدم:

○ الردود تشير إلى حاجة ملحة لتحسين واجهة المستخدم لتكون أكثر سهولة ومرونة، مما  
يساعد المستخدمين الذين يفتقرون للخبرة في التنقل والاستخدام الفعال للتطبيقات الذكية.

### ٢. مراقبة الأداء والتكاليف:

- ضرورة وجود فرق لمراقبة أداء الموظفين والتأكد من أن الأداء يتماشى مع متطلبات الشركة، مع مراعاة التكاليف الإضافية التي قد تنتج عن ذلك.
- تتطلب مثل هذه التطبيقات فريق مراقبة لمتابعة أداء الموظف في الشركة، وما يؤثر على النفقات الإضافية للشركة.

### ٣. التحليلات المتقدمة والتكامل:

- توفير أدوات تحليلات متقدمة وقدرات تكامل قوية مع الأنظمة الأخرى لزيادة الفعالية وتعزيز الأمان.

### ٤. الأجهزة المحمولة الذكية:

- تقديم أجهزة محمولة صغيرة وذكية لتواكب متطلبات العمل وتساهم في تحسين الأداء وسهولة الاستخدام.

### ٥. تقديم الاختصارات:

- تحسين وتقديم اختصارات للوصول السريع إلى الميزات المطلوبة، مما يزيد من الكفاءة وسرعة الأداء.

### التوصيات:

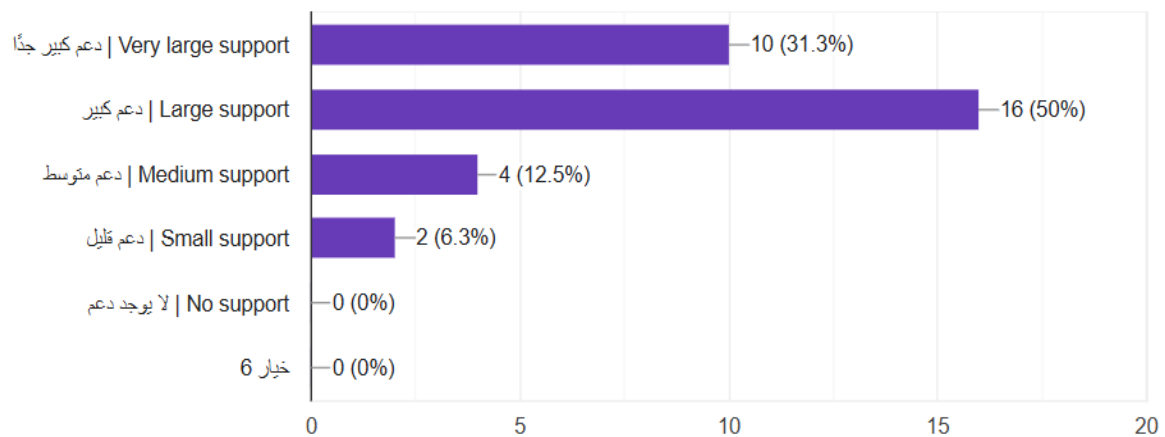
- تحسين واجهة المستخدم: تصميم واجهة مستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام، مع تقديم لوحات تحكم قابلة للتخصيص حسب احتياجات المستخدم.
- تقديم مراقبة الأداء: تشكيل فرق لمراقبة أداء الموظفين باستخدام التطبيقات الذكية والتأكد من تحقيق الفعالية المطلوبة.
- تقديم الأجهزة المحمولة: توفير أجهزة محمولة ذكية تساعد الموظفين في أداء مهامهم بسهولة وكفاءة.
- تقديم اختصارات وميزات مخصصة: تقديم اختصارات للوصول السريع إلى الميزات المطلوبة وتخصيص التطبيقات لتلبية احتياجات العمل المختلفة.

### الخلاصة:

الاقتراحات والتحسينات المقدمة تعكس الحاجة إلى تحسين واجهة المستخدم، مراقبة الأداء، وتعزيز الأمان والتحليلات، بالإضافة إلى توفير الأجهزة المحمولة الذكية وتقديم الاختصارات لتسهيل استخدام التطبيقات الذكية وتحقيق أقصى استفادة منها في بيئة العمل.

١٥. كيف تقيّم دعم الإدارة لاستخدام التطبيقات الذكية في قسم البيع بالتجزئة؟ | How

do you rate the management's support for using smart applications in the retail department?



• دعم كبير جدًا: ٣١.٣%

• دعم كبير: ٥٠%

• دعم متوسط: ١٢.٥%

• دعم قليل: ٦.٣%

• لا يوجد دعم: ٠%

التحليل العلمي:

١. الدعم الكبير:

- النسبة الأكبر من المشاركين يرون أن هناك دعمًا كبيرًا جدًا (٣١.٣٪) أو دعمًا كبيرًا (٥٠٪) من الإدارة لاستخدام التطبيقات الذكية في قسم البيع بالتجزئة، مما يشير إلى التزام الإدارة بتعزيز استخدام التكنولوجيا في العمل.

## ٢. الدعم المتوسط والقليل:

- نسبة ١٢.٥٪ من المشاركين يرون أن الدعم متوسط، بينما نسبة ٦.٣٪ يرون أن الدعم قليل. هذا يعني أن هناك مجال لتحسين الدعم من الإدارة في بعض الحالات.

## ٣. عدم وجود دعم معدوم:

- عدم وجود أي مشارك يرى أن هناك غيابًا تامًا للدعم يشير إلى أن جميع المشاركين يتفقون على وجود نوع من الدعم من الإدارة.

## التوصيات:

- تعزيز الدعم الإداري: على الإدارة مواصلة تقديم الدعم الكبير للتطبيقات الذكية مع التركيز على تحسين الدعم في الحالات التي تعتبر فيها نسبة الدعم متوسط أو قليل.
- تحديد الحاجات التدريبية: تقديم برامج تدريبية وإرشادية بناءً على احتياجات الموظفين لضمان استيعابهم الكامل لاستخدام التطبيقات الذكية.
- التواصل الفعال: تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين لضمان أن احتياجاتهم وملاحظاتهم تُؤخذ بعين الاعتبار وتُعالج بفعالية.

## الخلاصة:

مؤشر واضح على أن متاجر البيع بالتجزئة تثق باستخدام ونتائج التطبيقات الذكية في البيع بالتجزئة يعكس التزام الإدارة بتعزيز التكنولوجيا في العمل.

١٦. ما هي التطبيقات الذكية التي تعتقد أنها الأكثر فائدة لعملك ولماذا؟ | Which

smart applications do you think are the most beneficial for your work and why?

الردود المجمعّة من المشاركين:

١. تطبيقات إدارة العملاء:

- Customers management application (CRM).
- CRM.
- Customer Relationship Management (CRM) systems (e.g., Salesforce, HubSpot).
- Zoho.

٢. تطبيقات إدارة الموظفين والمتاجر:

- Employee business apps and store walk apps.
- شلفيز Shalfez ( ).
- SAP

٣. أدوات إدارة المشاريع:

- Project Management Tools (e.g., Trello, Asana, Monday.com).

٤. منصات التواصل:

- Communication Platforms (e.g., Slack, Microsoft Teams).

٥. أدوات تحليلات البيانات:

- Data Analytics Tools (e.g., Tableau, Power BI).

٦. تطبيقات متنوعة:

- Several smart applications are particularly beneficial in business:

١. Customer Relationship Management (CRM) systems:

Helps to manage customer interaction, analyze data, and

improve customer service, leading to increased sales and loyalty.

Inventory Management Software: Optimize stock levels, reducing overstock and stockouts by predicting demand.

Chatbots and Virtual Assistance: Provide real-time customer support and assistance, improving engagement and satisfaction.

### التحليل العلمي:

#### ١. أهمية تطبيقات إدارة العملاء (CRM):

○ التطبيقات الأكثر ذكرًا تشمل أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) مثل Salesforce و HubSpot، مما يعكس أهمية هذه الأدوات في تحسين تفاعل العملاء وتحليل البيانات وتحسين خدمة العملاء.

#### ٢. تطبيقات إدارة الموظفين والمتاجر:

○ التطبيقات التي تساعد في إدارة الموظفين والمتاجر مثل Shalfez و SAP تعتبر أيضًا مفيدة لعدة مشاركين، مما يشير إلى أهمية هذه الأدوات في تحسين العمليات اليومية وإدارة الفرق.

#### ٣. أدوات إدارة المشاريع:

○ أدوات إدارة المشاريع مثل Trello و Asana و Monday.com تظهر أيضًا كأدوات مفيدة، مما يشير إلى الحاجة إلى تنظيم وإدارة المشاريع بكفاءة.

#### ٤. منصات التواصل:

○ منصات التواصل مثل Slack و Microsoft Teams تعكس أهمية التواصل الفعال داخل الفرق وبين الأفراد لضمان تنسيق الأعمال بكفاءة.

#### ٥. أدوات تحليلات البيانات:

○ أدوات تحليلات البيانات مثل Tableau و Power BI تشير إلى الحاجة إلى تحليل البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة.

#### التوصيات:

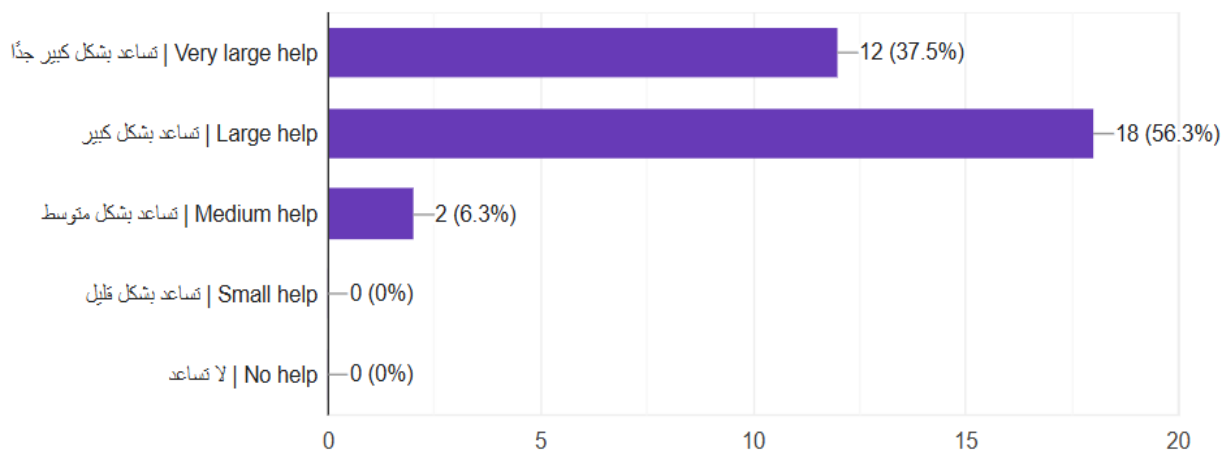
- تعزيز استخدام تطبيقات CRM: دعم استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء لتحسين تفاعل العملاء وزيادة المبيعات.
- تحسين إدارة المشاريع والتواصل: تبني أدوات إدارة المشاريع ومنصات التواصل لتعزيز تنظيم الأعمال والتواصل الفعال.
- تقديم التدريب المناسب: توفير التدريب للموظفين على استخدام أدوات تحليلات البيانات لتحسين اتخاذ القرارات.
- تقييم التطبيقات: مراقبة فعالية التطبيقات المستخدمة بانتظام وتحديثها حسب الحاجة لتلبية متطلبات العمل المتغيرة.

#### الخلاصة:

الردود تشير إلى أهمية تطبيقات إدارة العملاء وأدوات إدارة المشاريع ومنصات التواصل في تحسين العمليات اليومية وزيادة الكفاءة. مع تعزيز التدريب والدعم لاستخدام هذه التطبيقات، يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء والإنتاجية في قطاع البيع بالتجزئة.

### 4-1-2-3 الأسئلة الإضافية لتحقيق أهداف الدراسة Additional |

#### Questions to Achieve Study Objectives: إلى أي مدى تعتقد أن التطبيقات



**الذكية تساعد في تطوير الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين؟ | To what extent do you think smart applications help improve the job performance of operations managers?**

جاءت الإجابة موزعة كالتالي :

- تساعد بشكل كبير جدًا: ٣٧.٥%
- تساعد بشكل كبير: ٥٦.٣%
- تساعد بشكل متوسط: ٦.٣%
- تساعد بشكل قليل: ٠%
- لا تساعد: ٠%

**التحليل العلمي:**

**١. التأثير الإيجابي القوي:**

- الغالبية العظمى من المشاركين يعتقدون أن التطبيقات الذكية تساعد بشكل كبير جدًا (٣٧.٥%) أو بشكل كبير (٥٦.٣%) في تطوير الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين. هذا يعكس اعترافًا قويًا بفوائد التطبيقات الذكية في تحسين أداء المديرين التشغيليين.

**٢. التأثير المتوسط:**

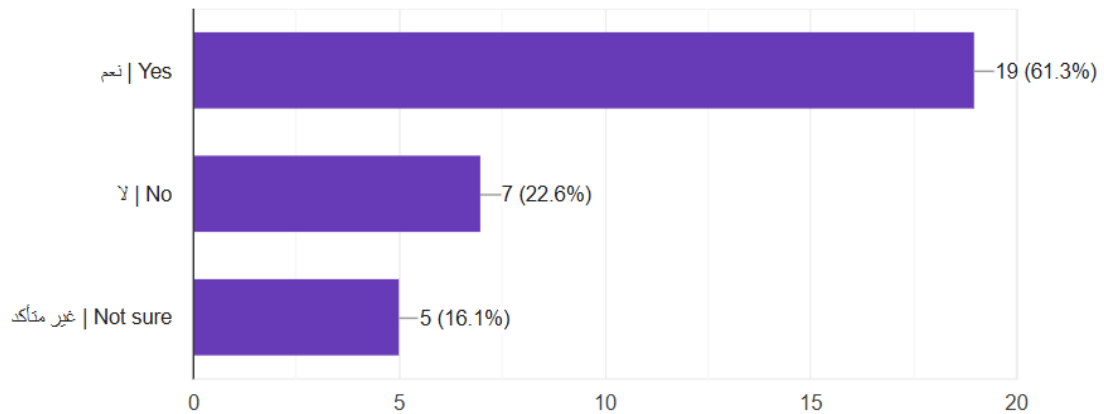
- نسبة صغيرة (٦.٣%) تعتقد أن التأثير متوسط. عدم وجود أي مشارك يرى أن التطبيقات الذكية تساعد بشكل قليل أو لا تساعد يعزز الفكرة بأن جميع المشاركين يعترفون بدور هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء.

**التوصيات:**

- تعزيز استخدام التطبيقات الذكية: يجب الاستمرار في تبني واستخدام التطبيقات الذكية في العمل اليومي لتعزيز الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين.
- تقديم التدريب والدعم: تقديم برامج تدريبية مستمرة لضمان فهم المديرين لكيفية استخدام التطبيقات الذكية بشكل صحيح وفعال.
- تحليل الأداء: مراقبة وتحليل تأثير التطبيقات الذكية على الأداء الوظيفي للمديرين بشكل دوري لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

١٩. هل تعتقد أن التطبيقات الذكية يمكن أن تحل محل بعض المهارات التقليدية

| Do you think smart applications can replace some traditional skills of operations managers?  
للمديرين التشغيليين؟



جاءت الإجابة كالتالي :

- نعم: ٦١.٣%
- لا: ٢٢.٦%
- غير متأكد: ١٦.١%

التحليل العلمي:

١. التأييد القوي لإمكانية استبدال المهارات التقليدية:

- الأغلبية من المشاركين (٦١.٣%) يعتقدون أن التطبيقات الذكية يمكن أن تحل محل بعض المهارات التقليدية للمديرين التشغيليين، مما يشير إلى إيمان قوي بقدرة التكنولوجيا على تحسين أو استبدال بعض الجوانب التقليدية في إدارة العمليات.

٢. المعارضة والشك:

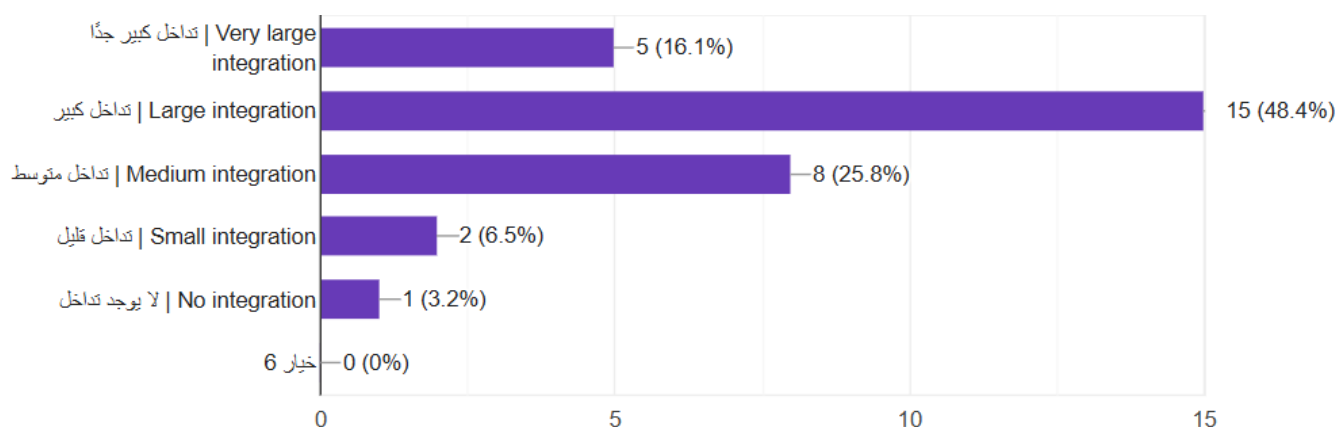
- نسبة ٢٢.٦% من المشاركين تعتقد أن التطبيقات الذكية لا يمكن أن تحل محل المهارات التقليدية، بينما نسبة ١٦.١% غير متأكدين. هذا التفاوت يعكس وجود وجهات نظر مختلفة حول مدى تأثير التكنولوجيا على المهارات التقليدية.

## الخلاصة:

تظهر النتائج أن هناك إيمانًا كبيرًا بقدرة التطبيقات الذكية على استبدال بعض المهارات التقليدية للمديرين التشغيليين. مع ذلك، من المهم دمج التدريب التكنولوجي مع المهارات التقليدية لضمان تحقيق أفضل أداء في بيئة العمل المتغيرة.

### ٢٠. كيف تقيم تداخل التكنولوجيا مع عمل المدير التشغيلي في أسواق التجزئة؟ |

How do you rate the integration of technology with the work of operations managers in retail stores?



الإجابات كالتالي :

- تداخل كبير جدًا: ١٦.١%
- تداخل كبير: ٤٨.٤%
- تداخل متوسط: ٢٥.٨%
- تداخل قليل: ٦.٥%
- لا يوجد تداخل: ٣.٢%

التحليل العلمي:

### ١. التكامل الكبير للتكنولوجيا:

- غالبية المشاركين يرون أن هناك تداخل كبير جدًا (١٦.١%) أو تداخل كبير (٤٨.٤%) للتكنولوجيا مع عمل المدير التشغيلي في أسواق التجزئة. هذا يشير إلى اعتراف واسع بفوائد التكنولوجيا في تحسين وتسهيل العمل اليومي للمديرين.

## ٢. التكامل المتوسط والقليل:

- نسبة ٢٥.٨% من المشاركين يرون أن التكامل متوسط، بينما نسبة ٦.٥% يرون أن التكامل قليل. نسبة ٣.٢% تعتقد بعدم وجود تداخل، مما يشير إلى وجود بعض الحالات التي قد لا تكون التكنولوجيا مستخدمة بشكل كبير فيها.

## ٣. أهمية التكامل التكنولوجي:

- النتائج توضح أن التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في عمل المديرين التشغيليين، ولكن لا يزال هناك مجال لتحسين التكامل في بعض الحالات.
- تقييم التكنولوجيا المستخدمة: مراقبة وتحليل فعالية التكامل التكنولوجي بشكل دوري لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها وزيادة التكامل التكنولوجي فيها.

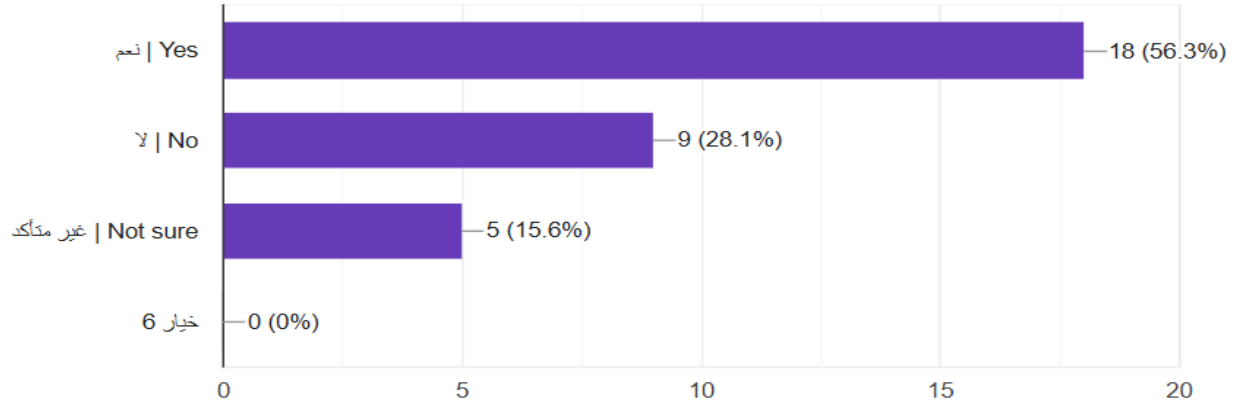
## الخلاصة:

التكامل الكبير للتكنولوجيا مع عمل المديرين التشغيليين يعكس أهمية هذه الأدوات في تحسين الأداء اليومي. مع ذلك، لا يزال هناك مجال لتحسين التكامل في بعض الحالات من خلال تقديم التدريب والدعم المناسبين لضمان استفادة الجميع من التكنولوجيا المتاحة بشكل كامل.

٢١. هل ترى أن استخدام التطبيقات الذكية سيسهم في الاستغناء عن بعض مهام المدير

التشغيلي؟ | Do you think the use of smart applications will help

eliminate some tasks of the operations manager?



جاءت النتائج كالتالي :

- نعم: ٥٦.٣%
- لا: ٢٨.١%
- غير متأكد: ١٥.٦%

التحليل العلمي:

١. التأييد القوي للاستغناء عن بعض المهام:

○ غالبية المشاركين (٥٦.٣%) يعتقدون أن استخدام التطبيقات الذكية سيسهم في الاستغناء عن بعض مهام المدير التشغيلي، مما يشير إلى إيمان قوي بقدرة التكنولوجيا على تحسين الكفاءة وتبسيط العمليات.

٢. المعارضة والشك:

○ نسبة ٢٨.١% من المشاركين تعتقد أن التطبيقات الذكية لن تسهم في الاستغناء عن بعض المهام، بينما نسبة ١٥.٦% غير متأكدين. هذا التفاوت يعكس وجهات نظر مختلفة حول مدى تأثير التكنولوجيا على المهام التقليدية للمديرين التشغيليين.

٢٢. ما هي التحديات التي تواجهك عند دمج التطبيقات الذكية في عملك كمدير

**| What are the challenges you face when integrating smart  
applications in your work as an operations manager?**

الردود المجمعّة من المشاركين:

١. عدم وجود تحديات:

○ None.

○ لا يوجد تحديات في التطبيق المستخدم.

○ لا يوجد صعوبات.

٢. مشاكل الاستخدام:

○ بعض مشاكل الاستخدام يصعب حلها.

٣. مشاكل المتابعة والمراقبة:

○ A lot of employee prefer to playing behind the apps with lead us  
to always monitor their performance, and that leads us to get more  
tasks and double work.

○ Team's member don't check the notifications.

○ Continuous monitoring: Ongoing assessment and optimization are  
needed to adapt to changing operational needs and maximize the  
benefits of the smart application.

٤. التحديات التقنية:

○ As an operations manager, integrating smart applications into  
work processes can present several challenges:

▪ Compatibility Issues.

▪ Data Migration.

▪ User Adoption.

○ Data Security: Ensuring the security of sensitive data is crucial as smart applications often require access to various data sources.

٥. مقاومة التغيير:

○ Resistance to change: Employees may be hesitant to adopt new technologies, fearing job displacement.

٦. نقص التدريب:

○ Lack of training on the smart applications.

٧. الاستجابة السريعة:

○ الأكتشن السريع.

التحليل العلمي:

١. مشاكل الاستخدام والتفاهم:

○ عدم فهم التطبيقات من قبل الموظفين وبعض مشاكل الاستخدام يصعب حلها تشير إلى الحاجة إلى تحسين التدريب وتوفير دعم فني مستمر.

٢. مقاومة التغيير ومتابعة الموظفين:

○ مقاومة التغيير وعدم متابعة الموظفين للإشعارات يشير إلى الحاجة إلى استراتيجيات أفضل لإدارة التغيير وتحفيز الموظفين على تبني التكنولوجيا الجديدة.

٣. التحديات التقنية والأمنية:

○ مشاكل التوافق ونقل البيانات وأمان البيانات هي تحديات تقنية تتطلب اهتمامًا خاصًا لضمان نجاح دمج التطبيقات الذكية.

٤. الحاجة للتدريب المستمر:

- نقص التدريب يشير إلى ضرورة تقديم برامج تدريبية مستمرة وشاملة لضمان استفادة المديرين التشغيليين والموظفين من التطبيقات الذكية.

#### الخلاصة:

التحديات المتنوعة التي تواجه المديرين التشغيليين عند دمج التطبيقات الذكية تتطلب نهجاً شاملاً يشمل التدريب المستمر، إدارة التغيير، وحل التحديات التقنية والأمنية. من خلال معالجة هذه الجوانب، يمكن تعزيز كفاءة استخدام التكنولوجيا وتحقيق فوائد أكبر للمنظمة.

٢٣. ما هي التطبيقات الذكية التي تود أن يتم تطويرها أو تحسينها لدعم عمل المدير

**| Which smart applications would you like to be developed or improved to better support the work of operations managers?**

الردود المجمعّة من المشاركين:

١. تطبيقات إدارة العملاء:

○ Customer management application.

٢. تطبيقات البيع الإلكتروني:

○ تطبيقات البيع الإلكتروني.

٣. تطبيقات تنظيم خطوط السير لمندوبي المبيعات:

○ تطبيقات تنظيم خطوط السير لمندوبي المبيعات.

٤. منصات إدارة العمليات المتكاملة:

○ Integrated Operations Management Platforms.

٥. أدوات التحليل والتقارير المتقدمة:

○ Advanced Analytics and Reporting Tools.

٦. أنظمة دعم القرار المدعومة بالذكاء الاصطناعي:

○ AI-Powered Decision Support Systems.

٧. التطبيقات المركزية لإدارة المشاريع:

○ I believe a centralized project management application that integrates real-time data analytics would greatly support the work. This application could improve task tracking, resource allocation, and communication among team members. Additionally, integration with existing tools and systems would ensure seamless operation and data consistency.

٨. تطبيقات الأكسل:

○ Excel.

التحليل العلمي:

١. أهمية تطبيقات إدارة العملاء والبيع الإلكتروني:

○ الطلب على تحسين وتطوير تطبيقات إدارة العملاء وتطبيقات البيع الإلكتروني يعكس الحاجة إلى أدوات تساعد في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة في عمليات البيع.

٢. تطبيقات رعاية الموظفين وتنظيم خطوط السير:

○ تطبيقات رعاية الموظفين وتنظيم خطوط السير لمندوبي المبيعات تشير إلى أهمية تحسين إدارة الموارد البشرية وعمليات المبيعات الميدانية.

٣. منصات إدارة العمليات المتكاملة وأدوات التحليل المتقدمة:

○ الحاجة إلى منصات متكاملة لإدارة العمليات وأدوات تحليل وتقارير متقدمة توضح أهمية التكامل والتحليل الدقيق لتحسين اتخاذ القرارات التشغيلية.

٤. أنظمة دعم القرار المدعومة بالذكاء الاصطناعي:

○ أنظمة دعم القرار المدعومة بالذكاء الاصطناعي تعكس الرغبة في استخدام التكنولوجيا المتقدمة لتحسين جودة القرارات التشغيلية وزيادة الكفاءة.

#### ٥. التطبيقات المركزية لإدارة المشاريع:

١. تطبيقات إدارة المشاريع المركزية التي تدمج تحليلات البيانات في الوقت الحقيقي تعد مطلباً مهماً لدعم تعقب المهام وتخصيص الموارد والتواصل بين أعضاء الفريق.

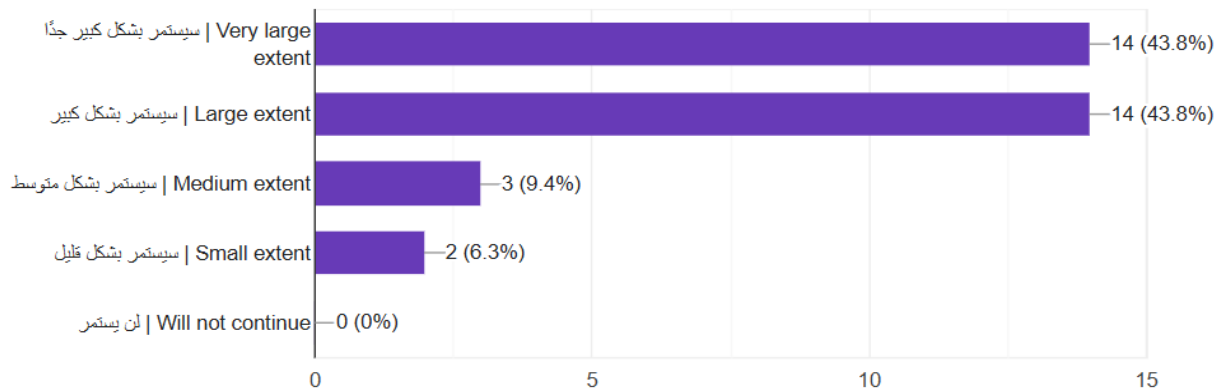
٢. تطبيقات مدعومة بالذكاء الاصطناعي: تطوير أنظمة دعم القرار المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحسين جودة القرارات وزيادة الكفاءة التشغيلية.

٣. تكامل التطبيقات وإدارة المشاريع: تطوير تطبيقات مركزية لإدارة المشاريع تدمج تحليلات البيانات في الوقت الحقيقي وتتكامل مع الأدوات والأنظمة الحالية.

٢٤. إلى أي مدى تعتقد أن استخدام التطبيقات الذكية في سوق التجزئة سيستمر على

المدى الطويل؟ | To what extent do you think the use of smart

applications in the retail market will continue in the long term?



كانت الإجابات كالتالي :

- سيستمر بشكل كبير جداً: ٤٣.٨%
- سيستمر بشكل كبير: ٤٣.٨%
- سيستمر بشكل متوسط: ٩.٤%
- سيستمر بشكل قليل: ٦.٣%
- لن يستمر: ٠%

## التحليل العلمي:

### ١. التأييد القوي للاستمرارية:

- الغالبية العظمى من المشاركين يعتقدون أن استخدام التطبيقات الذكية في سوق التجزئة سيستمر بشكل كبير جدًا (٤٣.٨٪) أو بشكل كبير (٤٣.٨٪) على المدى الطويل، مما يشير إلى إيمان واسع النطاق بأهمية هذه التطبيقات واستدامتها.

### ٢. الاعتقاد المتوسط والقليل:

- نسبة ٩.٤٪ يعتقدون أن استخدام التطبيقات الذكية سيستمر بشكل متوسط، بينما نسبة ٦.٣٪ يرون أن الاستمرارية ستكون بشكل قليل. عدم وجود أي مشارك يعتقد أن استخدام التطبيقات الذكية لن يستمر يعزز الفكرة بأن الجميع يرون فوائد هذه التطبيقات على المدى الطويل.

النتائج تشير إلى تفاؤل كبير حول استمرارية استخدام التطبيقات الذكية في سوق التجزئة على المدى الطويل. من خلال تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا وتقديم الدعم والتدريب المستمر، يمكن تحقيق استدامة أكبر واستفادة طويلة الأمد من هذه التطبيقات في تحسين الكفاءة والإنتاجية.

### ٢٥. ما هي المعايير التي تعتقد أنها يجب أن تتوفر في التطبيقات الذكية لتكون فعالة في

إدارة أسواق التجزئة؟ | What criteria do you think should be met by smart applications to be effective in managing retail markets?

### الردود المجمعة من المشاركين:

#### ١. واجهة مستخدم سهلة الاستخدام:

- User-Friendly Interface.
- مواكبه التطور السريع والتحديثات.
- لضمان نجاح تطبيقات البيع بالتجزئة، يجب على المطورين ورواد الأعمال التركيز على الابتكار في تجربة المستخدم.

٢. الوصول إلى البيانات في الوقت الفعلي:

Real-Time Data Access. ○

Real-time Data Analytics. ○

○ لتحليل البيانات الضخمة بشكل فعال.

٣. قدرات التكامل:

Integration Capabilities. ○

○ معالجة التحديات المتعلقة بالأمان والتكامل بشكل استباقي.

٤. القابلية للتوسع:

Scalability. ○

٥. الأمان والخصوصية:

Security and Privacy. ○

٦. إدارة علاقات العملاء:

Customer Relationship Management. ○

٧. تسريع التواصل مع الفريق الداخلي:

○ To collect the data and speed up communication with the internal team.

٨. الدقة:

○ الدقة في الأداء.

٩. الدورات التدريبية للموظفين:

○ Employees should take courses to improve their career path so they can manage the new smart applications.

## التحليل العلمي:

### ١. سهولة الاستخدام والتحديثات:

- واجهة المستخدم السهلة والتحديثات المستمرة ضرورية لضمان تجربة مستخدم سلسة وفعالة.

### ٢. الوصول إلى البيانات وتحليلها في الوقت الفعلي:

- أهمية الوصول إلى البيانات في الوقت الفعلي وتحليلها لضمان اتخاذ قرارات مستنيرة وسريعة.

### ٣. التكامل والأمان:

- قدرات التكامل وأمان البيانات هي معايير أساسية لضمان تفاعل سلس بين التطبيقات الذكية والأنظمة الحالية.

### ٤. القابلية للتوسع:

- القابلية للتوسع تضمن أن التطبيقات يمكنها التكيف مع نمو الأعمال وزيادة متطلبات السوق.

### ٥. إدارة علاقات العملاء:

- نظام إدارة علاقات العملاء يساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة الولاء والمبيعات.

### ٦. تسريع التواصل والدقة:

- تسريع التواصل مع الفريق الداخلي والدقة في الأداء يعززان الكفاءة التشغيلية ويقللان من الأخطاء.

### ٧. التدريب والتطوير المهني:

- تدريب الموظفين وتطويرهم المهني يمكنهم من إدارة التطبيقات الذكية بشكل أكثر فعالية وزيادة إنتاجيتهم.

## التوصيات:

- تطوير واجهات مستخدم سهلة :تصميم تطبيقات بواجهات مستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام لتسهيل تبنيها من قبل الموظفين.
- تحليل البيانات في الوقت الفعلي :توفير أدوات لتحليل البيانات في الوقت الفعلي لدعم اتخاذ القرارات السريعة والمستتيرة.
- تعزيز قدرات التكامل والأمان :تطوير تطبيقات بقدرات تكامل قوية وأمان عالي لضمان تفاعل سلس وآمن بين الأنظمة المختلفة.
- التوسع المستمر :التأكد من أن التطبيقات قابلة للتوسع لتلبية احتياجات النمو المتزايدة في السوق.
- تدريب الموظفين :تقديم برامج تدريبية شاملة للموظفين لتحسين مهاراتهم في استخدام التطبيقات الذكية وزيادة كفاءتهم.
- المعايير الأساسية التي يجب أن تتوفر في التطبيقات الذكية لتكون فعالة في إدارة أسواق التجزئة تشمل واجهة مستخدم سهلة الاستخدام، الوصول إلى البيانات في الوقت الفعلي، قدرات التكامل، القابلية للتوسع، الأمان والخصوصية، وإدارة علاقات العملاء. مع التركيز على هذه المعايير وتوفير التدريب المستمر للموظفين، يمكن تحقيق أداء عالي وتحسين الكفاءة في بيئة العمل.

٢٦. هل لديك أي توصيات لتحسين استخدام التطبيقات الذكية في أسواق البيع بالتجزئة؟

**| Do you have any recommendations to improve the use of smart applications in retail markets?**

الردود المجمعة من المشاركين:

١. عدم وجود توصيات:

○ لا.

○ No comment.

٢. نعم، هناك توصيات:

Yes. ○

٣. عدم متابعة الأساليب التقليدية:

Not follow retail old school which I prefer to follow up. ○

٤. التوصيات لتحسين استخدام التطبيقات الذكية:

Enhanced Training Programs. ○

Leverage Data Analytics. ○

Customer-Centric Features. ○

٥. توصيات لتحسين استخدام التطبيقات الذكية في أسواق البيع بالتجزئة:

Personalization. ○

Enhanced Customer Support. ○

Data Analytics. ○

Omni-channel Integration. ○

Privacy and Security. ○

٦. استخدام الأجهزة الشخصية:

The employees shouldn't use their personal devices. ○

التحليل العلمي:

١. التدريب المحسن:

○ تقديم برامج تدريبية متقدمة تساهم في تعزيز مهارات الموظفين في استخدام التطبيقات الذكية بفعالية.

٢. تحليل البيانات:

○ الاستفادة من تحليلات البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين العمليات التشغيلية.

### ٣. التكامل متعدد القنوات:

- ضمان التكامل بين القنوات المختلفة لتحسين تجربة العميل وضمان استمرارية الخدمة.

### ٤. الخصوصية والأمان:

- تعزيز إجراءات الأمان وحماية الخصوصية لضمان سلامة البيانات وحمايتها.

### ٥. عدم استخدام الأجهزة الشخصية:

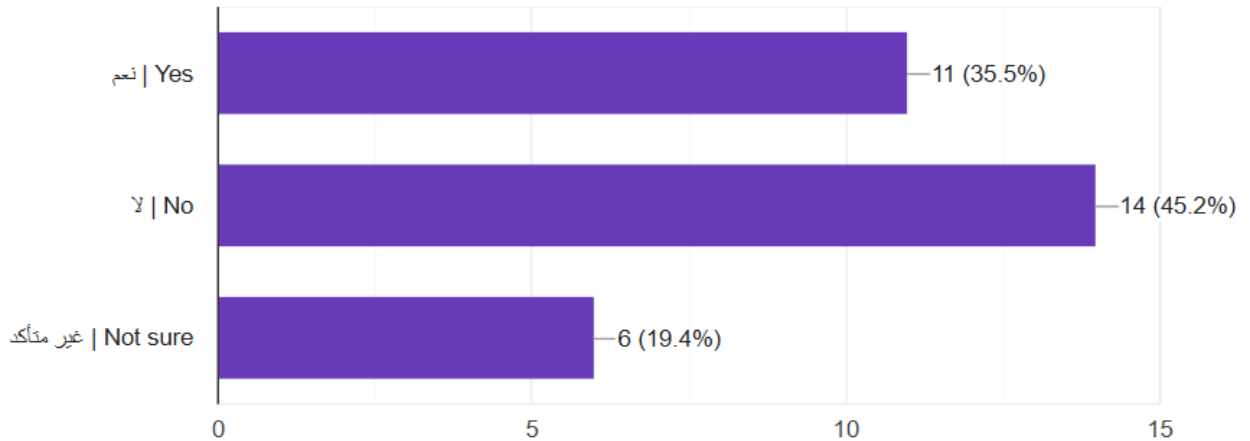
- التوصية بعدم استخدام الموظفين لأجهزتهم الشخصية لتجنب مشاكل الأمان وضمان استخدام التطبيقات بشكل موحد.

### التوصيات:

التوصيات لتحسين استخدام التطبيقات الذكية في أسواق البيع بالتجزئة تشمل تطوير برامج تدريبية شاملة، تحسين تحليلات البيانات، التركيز على العميل، تعزيز الأمان، وضمان تكامل القنوات المتعددة. من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتجربة العميل في أسواق البيع بالتجزئة.

### ٢٧. هل سيتم استبدال مدير العمليات بالأجهزة الذكية والذكاء الاصطناعي في المستقبل

**في صناعة البيع بالتجزئة؟ | Will operations managers be replaced by smart devices and artificial intelligence in the future in the retail industry?**



جاءت الإجابات كالتالي حسب ما هي موضحة في الشكل المقابل :

- نعم: ٣٥.٥%
- لا: ٤٥.٢%
- غير متأكد: ١٩.٤%

#### التحليل العلمي:

##### ١. التنوع في الآراء:

- المشاركون منقسمون بين من يعتقدون أن مدير العمليات سيتم استبداله بالأجهزة الذكية والذكاء الاصطناعي (٣٥.٥%) ومن لا يعتقدون ذلك (٤٥.٢%). نسبة غير قليلة (١٩.٤%) غير متأكدين من ذلك.

##### ٢. التحديات والتغيرات المستقبلية:

يعكس التساؤل الفرضية الثالثة في الدراسة وهي فرضية ان التطبيقات الذكية تلغي وجود المدير التشغيلي.

النسبة الكبيرة التي تعتقد بعدم إمكانية الاستبدال قد تعكس الثقة في أهمية دور الإنسان في عمليات البيع بالتجزئة وعدم قدرة التكنولوجيا على استبداله بالكامل في الوقت الحالي. من ناحية أخرى، نسبة من يعتقدون بالإمكانية تعكس الوعي بالتحولات التكنولوجية السريعة وإمكانية تطور الذكاء الاصطناعي ليؤدي مهاماً أكثر تعقيداً في المستقبل

وهنا نستنتج ان هناك تكامل بين الأدوار البشرية والتكنولوجية تركيز على تحقيق تكامل فعال بين الأدوار البشرية والتكنولوجية لتحقيق أفضل أداء في صناعة البيع بالتجزئة.

فالتنوع في الآراء حول إمكانية استبدال مدير العمليات بالأجهزة الذكية والذكاء الاصطناعي يعكس التحديات والتغيرات المستقبلية المحتملة في صناعة البيع بالتجزئة.

## 2-4 الاستنتاجات

تعد التطبيقات الذكية أداة عصرية وأداة حيوية في تحسين الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين في قطاع البيع بالتجزئة، حيث أظهرت الدراسة أثرًا ملحوظًا لهذه التطبيقات على كفاءة وإنتاجية المدير التشغيلي في قطاع البيع بالتجزئة. من خلال الدراسات السابقة والاستبانة الإلكترونية، تم جمع وتحليل البيانات لتقييم تأثير هذه التطبيقات والتحديات المرتبطة بها، مع استكشاف المستقبل المتوقع لهذه التكنولوجيا في هذا القطاع.

### 1-2-4 أبرز النتائج

#### ١. التبنى الواسع للتطبيقات الذكية:

أظهرت النتائج أن جميع المدراء التشغيليين في قطاع البيع بالتجزئة المشاركين بالاستبيان إضافة للمشرفين التشغيليين العاملين بنفس القطاع (وهم مدراء تشغيل مستقبلي) يستخدمون التطبيقات الذكية في عملهم اليومي، مما يعكس الانتشار الواسع والقبول الكبير لهذه التكنولوجيا في قطاع البيع بالتجزئة

#### ٢. تبني الشركات الكبرى لبرامج الذكاء الصناعي:

جميع الشركات الكبرى في مجال تجارة التجزئة تتبنى تطبيقات ذكية وتستخدم الذكاء الاصطناعي من خلال الخوارزميات الذكية وهذا يفرض قيود على المتغير التابع وهو المدير التشغيلي ويلزمه بواجبات جديدة لم تكن معروفة بالسابق.

#### ٣. التأثير الإيجابي على الأداء:

التطبيقات الذكية ساعدت بشكل كبير في تحسين إدارة المهام اليومية، وتعزيز التواصل بين أعضاء الفريق، وزيادة الإنتاجية. كما أنها لعبت دورًا كبيرًا في تحسين فعالية وكفاءة المديرين التشغيليين. وهذا يعزز الفرضية الثانية في الدراسة وهي ان هناك تأثيرا ايجابيا في استخدام التطبيقات الذكية على دور المدير التشغيلي في اسواق التجزئة.

#### ٤. الحاجة للتدريب المستمر:

أظهرت الدراسة أهمية التدريب المستمر على استخدام التطبيقات الذكية، حيث إن التدريب يعزز قدرة الموظفين على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة ويضمن الاستخدام الأمثل لها.

## ٥. التحديات التقنية والمقاومة للتغيير:

بالرغم من الفوائد الكبيرة، يواجه المستخدمون بعض التحديات التقنية مثل الأعطال وصعوبة الفهم، بالإضافة إلى مقاومة بعض الموظفين للتغيير وتتطلب هذه التحديات استراتيجيات تدريبية ودعم فني مستمر للتغلب عليها.

## ٦. التكامل والأمان:

لضمان فعالية التطبيقات الذكية، يجب أن تكون قادرة على التكامل بسهولة مع الأنظمة الأخرى الموجودة في الشركة، كما يجب أن تتمتع بمستوى عالٍ من الأمان لحماية البيانات الحساسة.

## ٧. استمرارية استخدام التطبيقات الذكية:

يعتقد المشاركون أن استخدام التطبيقات الذكية سيستمر بشكل كبير جدًا أو كبير على المدى الطويل في قطاع البيع بالتجزئة، مما يعكس إيمانًا قويًا بقدرة هذه التطبيقات على الاستدامة والتحسين المستمر.

## ٨. التأثير المستقبلي للذكاء الاصطناعي:

تتباين الآراء حول إمكانية استبدال المدير التشغيلي بالذكاء الاصطناعي عبر التطبيقات الذكية في المستقبل، مما يشير إلى الحاجة لمراقبة التطورات التكنولوجية وتعزيز المهارات البشرية لضمان التكامل الفعال بين الإنسان والتكنولوجيا وبدوره يعزز الفرضية الثالثة التطبيقات الذكية تلغي وجود المدير التشغيلي.

## ٩. العمل على الواقع والتكيف مع البيئة الرقمية:

التوافق بين البيئة الرقمية وبيئة العمل في قطاع التجزئة من خلال التطبيقات الرقمية مثل تطبيق Wooqer , SHELFS.

حيث ظهر لنا ان التطبيقات الرقمية (مثل تطبيق wooqer ) عبر الأجهزة الذكية لديها القدرة على رسم كافة الأداء الذي يحتاجه العمل ويمكنها متابعة كافة تفاصيل العمل، وهذه بشكل أساسي مهارات للمديرين حيث يمكن للتطبيقات الرقمية متابعة سير العمل ويمكن أن تكون حلاً لتغطية نقص المهارات لدى المديرين.

في التطبيق الرقمي هناك مهام يومية ومهام أسبوعية ومهام شهرية ومهام نصف سنوية ومهام سنوية. كل المهام لها فترة محددة لإتمامها وإلا سيتم محاسبة الشخص المسؤول عنها وسيتم إغلاق المهمة على النظام في تاريخ محدد ومحاسبة الشخص المسؤول عنها.

#### ٨. التحديات:

يتعين على المديرين معالجة التحديات التي يمر بها قطاع التجزئة من خلال موازنة البيئة الرقمية مع بيئة الأعمال، ومن التحديات الأخرى الناشئة عن استخدام البيئة الرقمية في البيئة العملية التفاعل مع البيئة الرقمية وطبيعة التفاعل. عدم وجود الحس الإنساني لتطبيق الرقمية في سياق العمل داخل البيئة العملية، حيث توجد بعض المواقف التي يصعب فيها تنفيذ المتطلبات الرقمية، حيث يتم تقديم الطلبات الإدارية من خلال التطبيق الرقمي، مثل مواجهة العملاء وحل بعض المشاكل وعدم حل بعض المشاكل الطارئة والطارئة، ومن الضروري أن يتدخل العنصر البشري في هذه الحالة.

### 3-4 التوصيات

تكشف الدراسة عن مفاهيم جديدة في صناعة التجزئة لأن التطبيقات الرقمية تغير طريقة العمل الروتيني للمديرين وتراقب أدائهم وتهدد مهارات المديرين التشغيليين وتفرض على المديرين التشغيليين مهارات جديدة وواجبات عملية لم تكن من قبل، ومن هنا فإنه يتوجب على أدارات متاجر البيع بالتجزئة القيام بمواكبة التطورات التكنولوجية.

وتأسيساً على نتائج هذه الدراسة والدراسات السابقة واستكمالاً لمستلزمات الدراسة فإن التوصيات على النحو التالي:

١. ضرورة العمل على الموازنة بين المدير كمسؤول يعتمد على الاحساس البشري والتطبيقات الذكية التي تتعامل مع خوارزميات ومدخلات وتعطي تقييمات دون مراعاة لجانب الحس البشري.

٢. التطبيقات الذكية تؤثر بشكل كبير جداً على قرارات المدير التشغيلي ومهامه اليومية، حيث لم يعد هناك أسلوب تقليدي للمديرين التشغيليين ومن غير الممكن ان يعمل المدير التشغيلي دون التطبيقات الذكية في الإدارة التشغيلية لمتاجر البيع بالتجزئة فعلى الشركات الاستمرار بدعم المدراء التشغيليين بالتدريب الشامل الذي يغطي جميع جوانب استخدام التطبيقات الذكية.

٣. مازالت التكنولوجيا عبر الذكاء الاصطناعي في مجال متاجر البيع بالتجزئة غير قادرة على محاكاة لإحساس البشري في التعامل مع عمليات المتاجر، وهذا يتطلب استمرارية شركات التكنولوجيا بالتطوير.

## صعوبات الدراسة

١. تعقيد الدراسة بسبب سرية المعلومات حول سياسات وإدارات شركات متاجر البيع بالتجزئة.

٢. ندرة الدراسات والمعلومات والبيانات الكافية في مجال الدراسة.

## خاتمة

يقدم بحثي مساهمة لقطاع التجزئة وأدبيات إدارة الأعمال الأكاديمية بيانات عبر المنهج الوصفي والنوعي والتجريبي وهذه الدراسة تفتح الباب وتوفر فرصة للباحثين والدارسين في المستقبل لأثراء الموضوع ومتابعة البحث العلمي حيث قدمت دراستي بعض التفاصيل عن التكتيكات التي اتبعت للتعامل مع التطبيقات الرقمية، فهذه الدراسة توضح أن التطبيقات الذكية تلعب دوراً رئيسياً في الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين في قطاع البيع بالتجزئة الذي بدوره يحقق الكفاءة لإنتاجية ويبين التكامل المثالي بين البشر والتكنولوجيا في هذا القطاع الحيوي ويبقى الباب مفتوحاً لاحتمالية حلول التكنولوجيا الذكية مكان المدير التشغيلي مستقبلاً.

## المراجع

1. Antonella Di Rienzo ,Franca Garzotto ,Paolo Cremonesi ,Cristina Frà (2015),**Towards a smart retail environment.**
2. Charles W. L. Hill, Gareth R. Jones,**Strategic Management Theory: An Integrated Approach.**
3. Christian Harteis (2017).**The Impact of Digitalization in the Workplace: An Educational View.**
4. Christian Harteis,(2018),**The Impact of Digitalization in the Workplace**, Springer.
5. Daft .R, Murphy.J , Willmott.H, (2010),**Organization Theory and Design.**
6. Daft. R, (2006), **Organization Theory and Design** ,Cengage Learning.
7. David I. Bertocci ,**Leadership in Organizations: There is a Difference Between Leaders and Managers.**
8. David Silverman ,Sage Publications(1993),**Beginning Research". Interpreting Qualitative Data. Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction.**

9. David Silverman,(2011). **Interpreting Qualitative Data.**
10. David,(2011). **Digital Innovation as a Fundamental and Powerful Concept in the Information Systems Curriculum.**
11. Dipu Varghese ,(2021)**RETAIL STORE MANAGEMENT**, Book Rivers.
12. Erik Brynjolfsson, Andrew McAfee, (2014),**The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of.**
13. Frank Levy ,Richard J. Murnane , (2004) ,**The New Division of Labor: How Computers Are Creating the Next Job Market.**
14. Frey, Carl Benedikt, Osborne, Michael A. (2017), **The future of employment: How susceptible are jobs to computerization?**
15. Harry Timmermans (2014),What is smart for retailing?
16. Harteis. Christian, (2017) **The Impact of Digitalization in the Workplace:** An Educational View, Springer.
17. Henry Mintzberg, Berrett-Koehler Publishers (2013 ),**Simply Managing What Managers.**
18. Henry Mintzberg, Berrett-Koehler Publishers ,(2009) **Managing.**
19. Henry Mintzberg,(1973),**The Nature of Managerial Work.**
20. It's Not Just About Technology: The People Side of Digitization  
Oliver Kohnke Published 2017.

21. John R. Schermerhorn ,**Management**, 12th Edition .Wiley Global Education.
22. John W. Creswell ,**Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approach** .
23. Koontz, Harold, (1988) **Management**, New York : McGraw–Hill.
24. L. Jessup and J. Valacich (2007), **Information systems today: managing in the digital world** (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hal.
25. Margaret A. Bowden,(2018), **artificial intelligence**.
26. Pentti Sydänmaanlakka, (2008), **Intelligent leadership and creativity**.
27. Richard L. Daft, Jonathan Murphy, Hugh Willmott, (2010),**Organization Theory and Design**.
28. Schermerhorn. J, (2012), **Management**, 12th Edition, Wiley Global Education.
29. Schermerhorn. John R.(2012), **Management**, 12th Edition, Wiley Global Education
30. Singleton. (2013), **Management Skills**, Springer Science & Business Media.

31. Ulrich Walwei, (2016 )**Digitization of the world of work**: previous changes and consequences for the labor market, training and qualification.

### **Websites**

1. e3melbusiness.com
2. elufasys.com
3. [https://www blog.zid.sa](https://www.blog.zid.sa)
4. [https://www shelvz.com](https://www.shelvz.com)
5. [https://www.facebook.com/pg/anpagross/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/anpagross/about/?ref=page_internal)
6. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/retail%20store>
7. <https://www.salesforce.com>
8. motaber.com,
9. TheFreeDictionary.com
10. TheFreeDictionary.com.
11. wall mart.com
12. wooqer.com
13. www.eastark.net

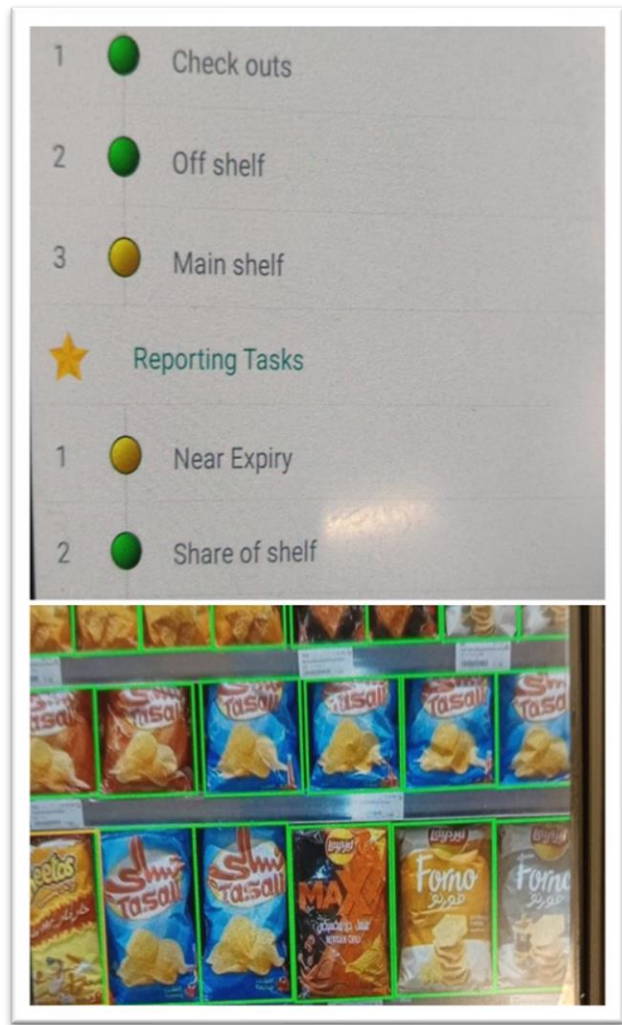
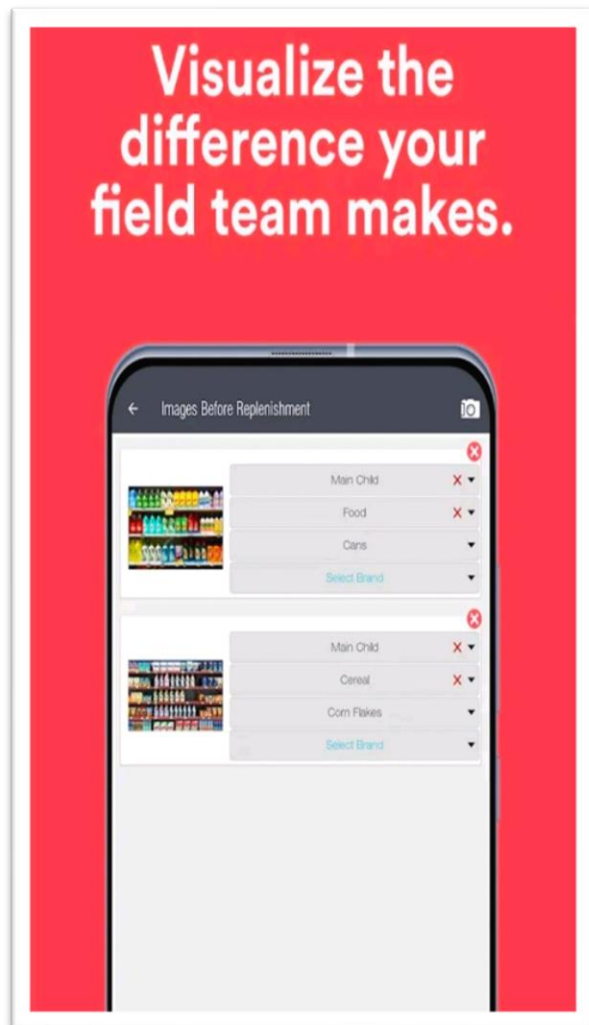
## Electronic essay

1. runn.io, Natalia Rossingol, 10 Managerial Roles, According to Mintzberg, Dec 19, 2022.
14. 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.
15. Mapping the future of occupations: transformative and destructive effects of new digital technologies on jobs, F Fossen, A Sorgner.
16. Nelya Mykytenko, Application of artificial intelligence in retail, JOURNAL COMMODITIES AND MARKETS, June 2024
17. Technical Change, Job Tasks, and Rising Educational Demands: Looking outside the Wage Structure
18. The Effects of Digitalization on Employment and Entrepreneurship

## الملاحق

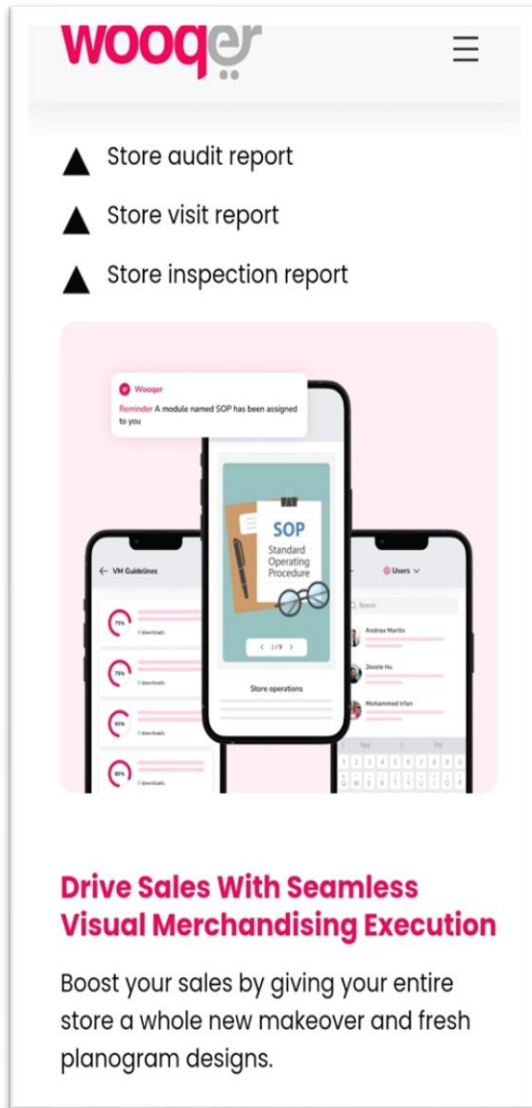
● تطبيق SHELVZ

التطبيق المذكور أحد التطبيقات الذكية التي استند اليها الباحث ومنها يتبين لنا أثر المتغير المستقل وهو التطبيق بالتأثير على المتغير التابع وهو المدير التشغيلي حيث يفرض على المدير التشغيلي واجبات ومهام يومية يجب على المدير التشغيلي ان يتمها.



## • تطبيق Wooqer

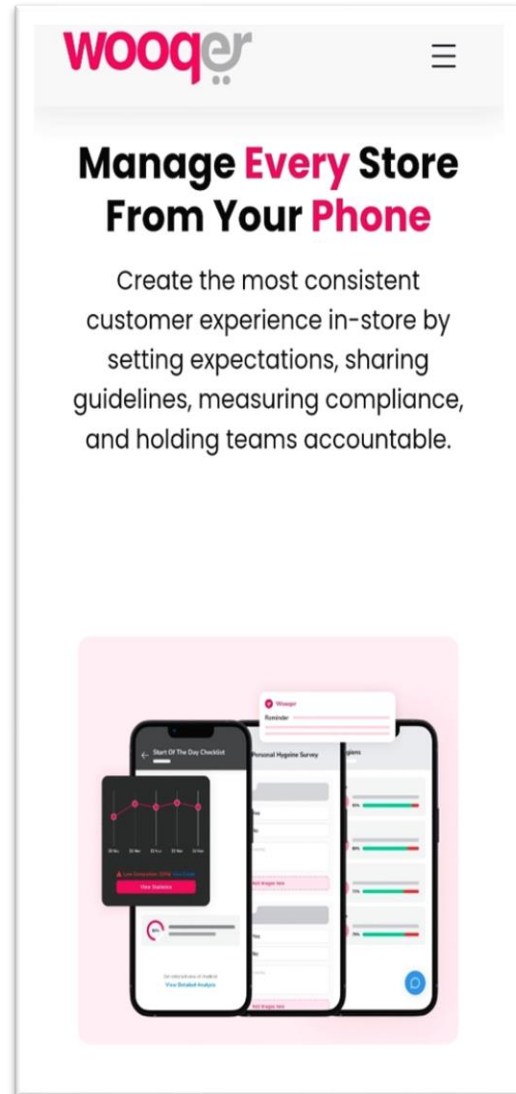
استدل الباحث بدراسة المتغير المستقل وهو التطبيق الذكي من خلال تطبيق wooqer على ان المدير التشغيلي متغير تابع حيث اصبح المدير التشغيلي ينفذ المهام اليومية والمتطلبات التي يفرضها تطبيق wooqer بالإضافة الى تقييم أداء المدير التشغيلي من خلال تحليل الأداء التنفيذي والوقت المطلوب للتنفيذ.



The screenshot displays the Wooqer app interface. At the top, the 'wooqer' logo is visible. Below it, a list of reports is shown: 'Store audit report', 'Store visit report', and 'Store inspection report'. A central graphic shows a smartphone displaying a 'SOP Standard Operating Procedure' document. Below this, a dashboard titled 'Drive Sales With Seamless Visual Merchandising Execution' is shown, featuring a line graph and a list of store operations.

**Drive Sales With Seamless Visual Merchandising Execution**

Boost your sales by giving your entire store a whole new makeover and fresh planogram designs.



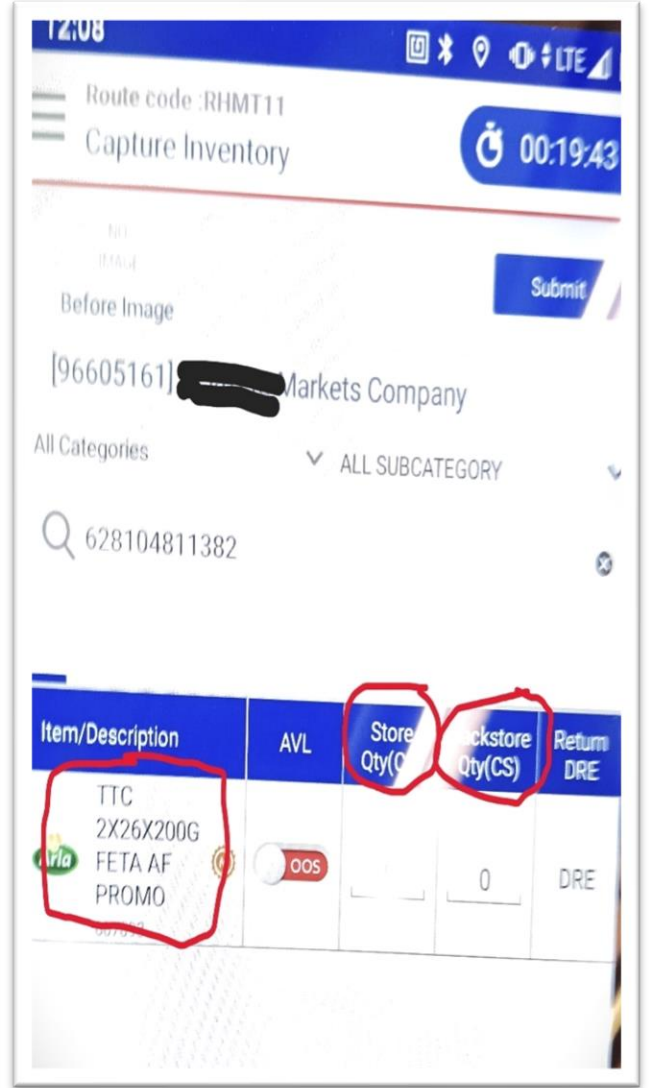
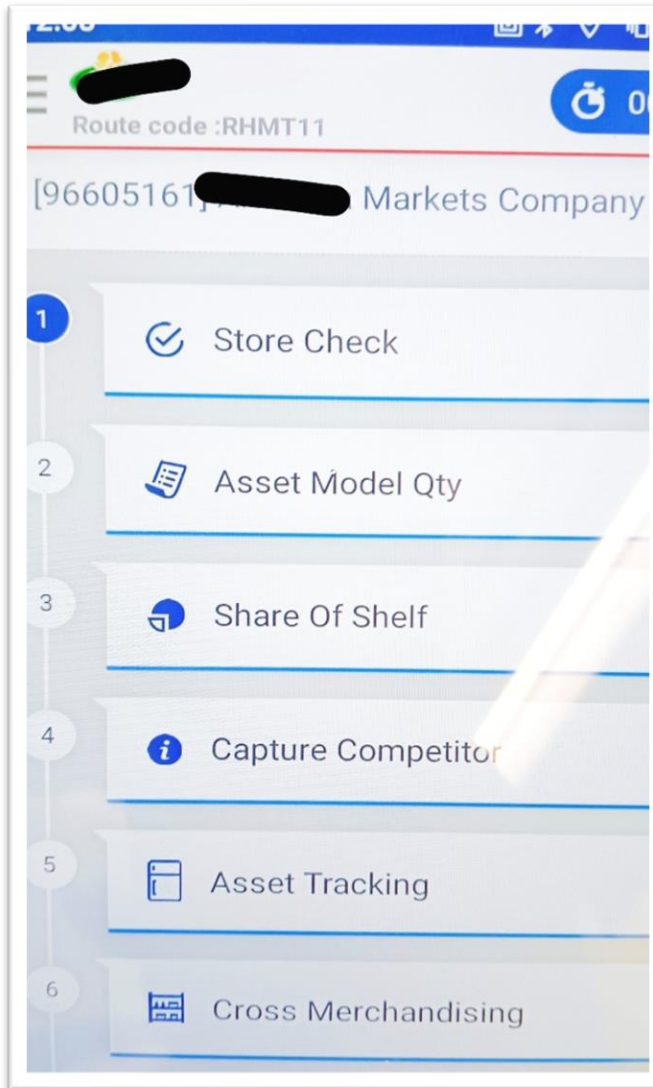
The screenshot displays the Wooqer app interface. At the top, the 'wooqer' logo is visible. Below it, a section titled 'Manage Every Store From Your Phone' is shown. The text reads: 'Create the most consistent customer experience in-store by setting expectations, sharing guidelines, measuring compliance, and holding teams accountable.' Below this, a graphic shows a smartphone displaying a 'Start Of The Day Checklist' and a 'Personal Hygiene Survey' form.

**Manage Every Store From Your Phone**

Create the most consistent customer experience in-store by setting expectations, sharing guidelines, measuring compliance, and holding teams accountable.

## • برنامج Sales Force automation SFA

حيث يقوم هذا البرنامج بإدارة المبيعات ويراقب الأداء العام للمدير التشغيلي بتوفير المنتجات والمخزون واصناف العروض وهذا بدوره يفرض على المتغير التابع وهو للمدير التشغيلي لتنفيذ العمليات المطلوبة لضمان التشغيل الناجح في متاجر البيع بالتجزئة.



## • الروبوتات تعمل في متاجر Walmart

يقوم الروبوت بمهام روتينية يومية داخل متاجر مثل التسعير والجرد والاجابة على استفسارات الزبائن فيمتاجر Walmart.



## • الباحث مع أحد الروبوتات في متاجر البيع بالتجزئة



## ملحق أسئلة الاستبانة الالكترونية

استبانة إلكترونية لدراسة أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي في قطاع البيع بالتجزئة

### Electronic Questionnaire on the Impact of Smart Applications on the Performance of Operations Managers in the Retail Sector

تعريف المدير التشغيلي:

#### Definition of Operations Manager:

المدير التشغيلي هو كل موظف مسؤول عن الإشراف على العمليات التجارية لتعزيز الربحية في متجر البيع بالتجزئة.

An operations manager is responsible for overseeing business processes to maximize profitability in a retail store.

---

#### المعلومات العامة: General Information

٥. العمر: Age

○ أقل من ٣٠ سنة | Under 30 years old

○ ٣٠-٤٠ سنة | 30-40 years old

○ ٤١-٥٠ سنة | 41-50 years old

○ أكثر من ٥٠ سنة | Over 50 years old

٦. الجنس: Gender

○ ذكر | Male

○ أنثى | Female

٧. المستوى التعليمي: Educational Level |

○ شهادة ثانوية High School Certificate |

○ دبلوم Diploma |

○ بكالوريوس Bachelor's Degree |

○ ماجستير Master's Degree |

○ دكتوراه Doctorate |

٨. المسمى الوظيفي: Job Title |

○ مدير تشغيل Operations Manager |

○ مدير قسم بيع التجزئة Retail Department Manager |

○ موظف Employee |

٩. عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية: Years of Experience in Current Job |

○ أقل من ٥ سنوات Less than 5 years |

○ ٥-١٠ سنوات 5-10 years |

○ ١١-١٥ سنة 11-15 years |

○ أكثر من ١٥ سنة More than 15 years |

---

الأسئلة الرئيسية: Main Questions |

١٧. هل تستخدم تطبيقات ذكية في عملك اليومي في قسم بيع التجزئة؟ | Do you use smart applications in your daily work in the retail department?

○ نعم Yes |

○ لا No |

١٨. إذا كانت الإجابة نعم، ما هي التطبيقات الذكية التي تستخدمها؟ | If yes, what smart applications do you use?

○ تطبيقات إدارة المخزون) مثل NetSuite ، Inventory Management (TradeGecko Applications (e.g., NetSuite, TradeGecko)

○ تطبيقات نقاط البيع) مثل Square ، Square ، Point of Sale Applications (e.g., Square, Shopify POS) | Shopify POS)

○ تطبيقات إدارة العملاء) مثل Salesforce ، Customer Management Applications (Zoho CRM) | Zoho CRM) (e.g., Salesforce, Zoho CRM)

○ تطبيقات أخرى (يرجى التحديد) (Other applications (please specify) |

١٩. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على فعالية إدارة المهام اليومية في قسم بيع التجزئة؟ | How does the use of smart applications impact the effectiveness of managing daily tasks in the retail department?

○ تأثير كبير جداً Very large impact |

○ تأثير كبير Large impact |

○ تأثير متوسط Medium impact |

○ تأثير قليل Small impact |

○ لا تأثير No impact |

٢٠. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على تحسين التواصل بين أعضاء الفريق في قسم بيع التجزئة | :

**How does the use of smart applications improve communication among team members  
in the retail department?**

○ تأثير كبير جداً Very large impact |

○ تأثير كبير Large impact |

○ تأثير متوسط Medium impact |

○ تأثير قليل Small impact |

○ لا تأثير No impact |

٢١. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على زيادة الإنتاجية في قسم بيع التجزئة | How does the use :

**of smart applications increase productivity in the retail department?**

○ تأثير كبير جداً Very large impact |

○ تأثير كبير Large impact |

○ تأثير متوسط Medium impact |

○ تأثير قليل Small impact |

○ لا تأثير No impact |

٢٢. ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية المستخدمة في عملك اليومي؟ | How satisfied are you with :

**the smart applications used in your daily work?**

○ راضٍ جداً Very satisfied |

○ راضٍ Satisfied |

○ محايد Neutral |

○ غير راضي Unsatisfied |

○ غير راضي جداً Very unsatisfied |

٢٣. هل واجهت تحديات أو مشاكل عند استخدام التطبيقات الذكية في عملك؟ Have you faced challenges or problems when using smart applications in your work?

○ نعم Yes |

○ لا No |

○ إذا كانت الإجابة نعم، يرجى توضيح نوع التحديات أو المشاكل التي واجهتها If yes, please specify the type of challenges or problems you faced.

٢٤. إلى أي مدى تعتقد أن التطبيقات الذكية تسهم في تقليل الأخطاء البشرية في قسم البيع بالتجزئة؟ To what extent do you think smart applications help reduce human errors in the retail department?

○ تسهم بشكل كبير جداً Very large contribution |

○ تسهم بشكل كبير Large contribution |

○ تسهم بشكل متوسط Medium contribution |

○ تسهم بشكل قليل Small contribution |

○ لا تسهم No contribution |

٢٥. ما مدى تأثير التطبيقات الذكية على سرعة اتخاذ القرارات التشغيلية؟ How does the use of smart applications impact the speed of operational decision-making?

○ تأثير كبير جداً Very large impact |

○ تأثير كبير Large impact |

○ تأثير متوسط Medium impact |

○ تأثير قليل Small impact |

○ لا تأثير No impact |

٢٦. هل تعتقد أن التدريب المستمر على استخدام التطبيقات الذكية ضروري لتحسين الأداء الوظيفي؟ | Do

you believe that continuous training on smart applications is necessary to improve job  
performance?

○ نعم Yes |

○ لا No |

○ غير متأكد Not sure |

٢٧. ما هي الاقتراحات أو التحسينات التي تود أن تراها في التطبيقات الذكية المستخدمة في عملك؟ | What

suggestions or improvements would you like to see in the smart applications used in your  
work?

○ نص مفتوح [Open text]

٢٨. كيف تقيّم دعم الإدارة لاستخدام التطبيقات الذكية في قسم البيع بالتجزئة؟ | How do you rate the

management's support for using smart applications in the retail department?

○ دعم كبير جداً Very large support |

○ دعم كبير Large support |

○ دعم متوسط Medium support |

○ دعم قليل Small support |

○ لا يوجد دعم | No support

٢٩. ما هي التطبيقات الذكية التي تعتقد أنها الأكثر فائدة لعملك ولماذا؟ | Which smart applications do

you think are the most beneficial for your work and why?

○ [نص مفتوح] | Open text

---

الأسئلة الإضافية لتحقيق أهداف الدراسة: Additional Questions to Achieve Study Objectives:

٢٨. إلى أي مدى تعتقد أن التطبيقات الذكية تساعد في تطوير الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين؟ | To

what extent do you think smart applications help improve the job performance of  
operations managers?

○ تساعد بشكل كبير جداً | Very large help

○ تساعد بشكل كبير | Large help

○ تساعد بشكل متوسط | Medium help

○ تساعد بشكل قليل | Small help

○ لا تساعد | No help

٢٩. هل تعتقد أن التطبيقات الذكية يمكن أن تحل محل بعض المهارات التقليدية للمديرين التشغيليين؟ |

Do you think smart applications can replace some traditional skills of operations  
managers?

○ نعم | Yes

○ لا | No

○ غير متأكد | Not sure

٣٠. كيف تقيّم تداخل التكنولوجيا مع عمل المدير التشغيلي في أسواق التجزئة؟ | How do you rate the

integration of technology with the work of operations managers in retail stores?

○ تداخل كبير جداً | Very large integration

○ تداخل كبير | Large integration

○ تداخل متوسط | Medium integration

○ تداخل قليل | Small integration

○ لا يوجد تداخل | No integration

٣١. هل ترى أن استخدام التطبيقات الذكية سيسهم في الاستغناء عن بعض مهام المدير التشغيلي؟ | Do you

think the use of smart applications will help eliminate some tasks of the operations

manager?

○ نعم | Yes

○ لا | No

○ غير متأكد | Not sure

٣٢. ما هي التحديات التي تواجهك عند دمج التطبيقات الذكية في عملك كمدير تشغيلي؟ | What are the

challenges you face when integrating smart applications in your work as an operations

manager?

○ [نص مفتوح] | Open text

٣٣. ما هي التطبيقات الذكية التي تود أن يتم تطويرها أو تحسينها لدعم عمل المدير التشغيلي بشكل أفضل؟

| Which smart applications would you like to be developed or improved to better support

the work of operations managers?

○ [Open text] نص مفتوح |

٣٤. إلى أي مدى تعتقد أن استخدام التطبيقات الذكية في سوق التجزئة سيستمر على المدى الطويل؟ To |

what extent do you think the use of smart applications in the retail market will continue  
in the long term?

○ سيستمر بشكل كبير جداً Very large extent |

○ سيستمر بشكل كبير Large extent |

○ سيستمر بشكل متوسط Medium extent |

○ سيستمر بشكل قليل Small extent |

○ لن يستمر Will not continue |

٣٥. ما هي المعايير التي تعتقد أنها يجب أن تتوفر في التطبيقات الذكية لتكون فعالة في إدارة أسواق التجزئة؟

| What criteria do you think should be met by smart applications to be effective in  
managing retail markets?

○ [Open text] نص مفتوح |

٣٦. هل لديك أي توصيات لتحسين استخدام التطبيقات الذكية في أسواق البيع بالتجزئة؟ Do you have |

any recommendations to improve the use of smart applications in retail markets?

○ [Open text] نص مفتوح |

٣٧. هل سيتم استبدال مدير العمليات بالأجهزة الذكية والذكاء الاصطناعي في المستقبل في صناعة البيع

| Will operations managers be replaced by smart devices and artificial  
intelligence in the future in the retail industry?

○ نعم Yes |

## **Abstract**

Top management in retail industry always raising concerns about manager's skills shortages. Digital revolution entered the retail industry in big way to cover the skills shortages requirements associated with retail stores managers. Digital applications through smart algorithms open new horizons in retail markets and enhance the efficiency and control process of Top management of managers working within the hypermarket, we expect that the traditional skills of managers in retail markets such as planning, directing, leading may disappear. Considering this, this study came to study the impact of smart applications on the performance of the operational manager, an applied study on the retail sales sector in some of the largest private retail sectors in the Middle East. To achieve my goals, the researcher conducted a field study to study the variables, where 200 questionnaires were distributed to operational managers and supervisors in the same field in the Middle East region, which includes some of the largest retail stores. The study concluded that there is a significant positive impact of smart applications on the performance of the operational manager in retail stores.

**Keywords: Smart Apps, Retail Stores Operations Manager**

**Midocean University**



**College for Graduate Studies**

**Master Business Management**

**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**

Research submitted to complete the requirements for obtaining a master's degree in business  
administration.

Prepared by

**MUTAZ MUAZ MOHAMMED HAFEZ MUAZ**

**ID: 233001627**

Supervised by

**Dr. AL Faisal Abdelhamid Mohammed**

**Dr. Fayez Ali Jrad**

**SEMESTER**

**2024**

تم بفضل الله