

حقيبة تدريبية

توظيف الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

Employing artificial intelligence in the work environment



دليل المتدرب

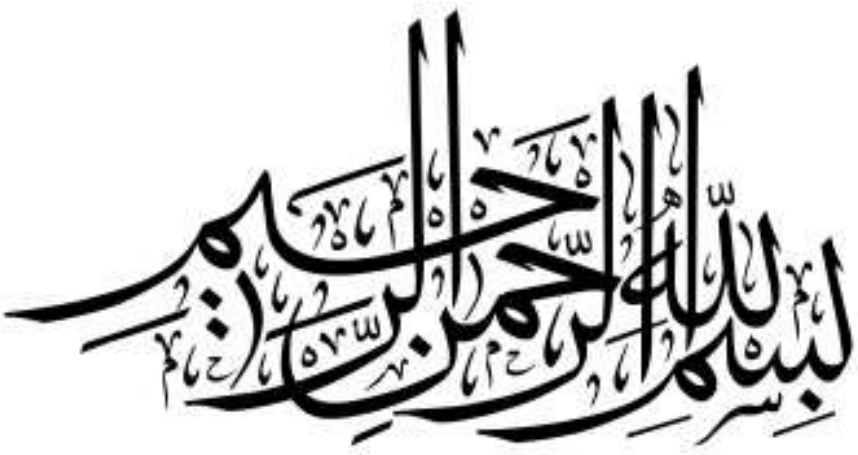
لا يجوز نسخ أو إعادة نشر الوثيقة أو أي من محتوياتها لأي غرض دون موافقة خطية من صاحب حقوق الطبع

جميع الحقوق محفوظة لصالح البورد الدولي الخليجي للجودة

/http://www.b2bpartnership.com

mail to: Info@b2bpartnership.com-

(+20) 01285323438 / (+966) 551715783



قال تعالى :

{وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ}

التوبة (١٠٥)

الفهرس

م	الموضوع	ص
١.	مقدمة في الذكاء الاصطناعي:(AI)	١٣
٢.	تعريف الذكاء الاصطناعي	١٤
٣.	مراحل تطور الذكاء الاصطناعي	١٦
٤.	دور وأهمية الذكاء الاصطناعي في عالم الأعمال.	٢٠
٥.	الفرق بين الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (Machine Learning	٢٣
٦.	التحديات والمخاطر المتعلقة بالذكاء الاصطناعي	٢٥
٧.	تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في الموارد البشرية (تطبيقات تحليل السير الذاتية - التوظيف الذكي)	٢٩
٨.	تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في خدمة العملاء Chatbots المساعدات الافتراضية.	٣٢
٩.	تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في أتمتة العمليات والمهام الروتينية (RPA - Robotic Process Automation)	٣٦
١٠.	دور الذكاء الاصطناعي في التسويق وتحليل بيانات العملاء	٣٩
١١.	دور الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالاتجاهات وتحليل البيانات الضخمة لاتخاذ القرار	٤٣
١٢.	تجارب ونماذج ناجحة في استخدام الذكاء الاصطناعي	٤٨
١٣.	أدوات الكتابة والتصميم بالذكاء الاصطناعي(ChatGPT - Midjourney - Canva AI)	٤٥
١٤.	أدوات تحليل البيانات والتقارير الذكية (Power BI - Tableau AI)	٥٥
١٥.	أدوات إدارة البريد والمهام باستخدام الذكاء الاصطناعي	٥٨
١٦.	مستقبل الوظائف وتأثير الذكاء الاصطناعي	٦٢
١٧.	كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحقيق التحول الرقمي	٦٥
١٨.	كيفية تحليل بيانات افتراضية باستخدام أدوات تحليل بالذكاء الاصطناعي	٦٨
١٩.	المراجع والمصادر	٧١

كلمة الترحيب بالحضور

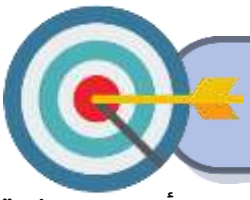
أخي المشارك، نرحب بك معنا فى هذا البرنامج التدريبي، ويسعدنا أن نبدأ معك هذا البرنامج التدريبي الذي نرجو أن تكتسب من خلاله مهارات وخبرات جديدة في مجـال عملـك،

- ✓ فكن مستمعاً جيداً للاكتساب المعلومة التي نود أن تصل إليك.
- ✓ وكن مناقشاً جاداً للاكتساب مهارة التفاعل مع البرنامج .
- ✓ وكن متدرباً نشطاً للاكتساب مهارة الممارسة الجيدة .

وذلك في ضوء مفهومنا للعمليات التدريبية وهو :

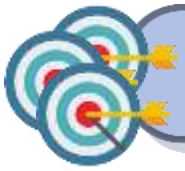
إكسـاب المعرفة والمهارات المتميـزة .

Gulf International Board for Quality
البورد الدولـي الخليجي للجودة



الهدف العام من الحقيبة

تهدف هذه الحقيبة إلى إكساب المشاركين الأسس اللازمة لفهم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته الحديثة، واستيعاب دوره الحيوي في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء المؤسسي، من خلال التعرف على الأدوات الرقمية التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتطبيقها بفعالية في مجالات متعددة مثل الموارد البشرية، التسويق، خدمة العملاء، وتحليل البيانات.



الأهداف التفصيلية للحقيبة

- التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره، والتمييز بينه وبين مفاهيم قريبة مثل التعلم الآلي.
- التعرف علي تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز المؤسسي.
- التعرف على التحديات والمخاطر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، والتعامل معها بطرق مهنية وأخلاقية.
- تحديد أبرز التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية، مثل التوظيف الذكي وتحليل السير الذاتية.
- القدرة على توضيح دور الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء من خلال أدوات مثل الشات بوت والمساعدات الافتراضية.
- فهم كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام والعمليات الروتينية عبر تقنيات مثل.(RPA)
- التعرف على كيفية استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في التسويق وتحليل سلوك العملاء وتحسين تجربة المستخدم.
- الالمام بكيفية توظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية واتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على تحليل البيانات.
- التعرف على تجارب ناجحة ومُلهمة في تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات.

- التعرف على كيفية استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي الحديثة في الكتابة والتصميم مثل ChatGPT و Canva AI و.Midjourney
- التعرف على كيفية استخدام أدوات تحليل البيانات الذكية مثل Power BI و Tableau AIفي اتخاذ قرارات دقيقة.
- تعليم كيفية إدارة البريد والمهام اليومية بكفاءة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.
- إدراك مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على مستقبل الوظائف والمهارات المطلوبة في سوق العمل.
- القدرة على تحليل دور الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الرقمي للمؤسسات.
- تطبيق مهارات تعلم كيفية تحليل بيانات افتراضية باستخدام أدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي.



استراتيجيات التدريب المتبعة بالحقيبة



عصف ذهني



كسر الجليد



ورش عمل



دراسات حالة



مقاطع مرئية تدريبية



الحوار والمناقشة



لعبة تدريبية

المدة الزمنية للحقيبة



عدد الأيام	يومان
عدد ساعات اليوم	٤ ساعات
إجمالي عدد الساعات	٨ساعات تدريبية



المستهدفون من البرنامج



- القيادات الإدارية ومديرو الأقسام
- الموظفون في مجال الموارد البشرية
- موظفو التسويق وخدمة العملاء
- محلل البيانات ومتخذو القرار
- الموظفون في المجالات التقنية وتكنولوجيا المعلومات
- الموظفون في الإدارات التشغيلية
- الكوادر التعليمية والتدريبية
- رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الناشئة

التخطيط التفصيلي للبرنامج

	الجلسة الأولى لليوم الأول	
١	التقييم القبلي	١٠ د
٢	نشاط (١) كسر الجليد	٥ د
٣	مقدمة في الذكاء الاصطناعي(AI)	١٠د
٤	تعريف الذكاء الاصطناعي	١٠د
٥	مراحل تطور الذكاء الاصطناعي	٢٠د
٦	نشاط (٢) حوار ومناقشة	٢٠د
٧	دور وأهمية الذكاء الاصطناعي في عالم الأعمال	٢٠د
٨	الفرق بين الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (Machine Learning	٢٠د
٩	التحديات والمخاطر المتعلقة بالذكاء الاصطناعي	١٠د
	الجلسة الثانية: لليوم الأول	
١	كيف يمكن للمؤسسات استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل أخلاقي ومسؤول؟	٢٠د
٢	تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في خدمة العملاء Chatbots المساعدات الافتراضية.	٢٠د
٣	نشاط (٣) دراسة حالة	٢٥د
٥	تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في أتمتة العمليات والمهام الروتينية(RPA - Robotic Process Automation)	١٥د
٦	دور الذكاء الاصطناعي في التسويق وتحليل بيانات العملاء	١٠د
٧	نشاط (٤) لعبة تدريبية	١٠د
٨	دور الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالاتجاهات وتحليل البيانات الضخمة لاتخاذ القرار.	٢٥د
	الجلسة الأولي: لليوم الثاني	
١	تجارب ونماذج ناجحة في استخدام الذكاء الاصطناعي	٢٠د
٢	نشاط (٥) عصف ذهني	٢٠د

٣	أدوات الكتابة والتصميم باستخدام الذكاء الاصطناعي	٢٥د
٤	نشاط (٦) فيديو	٥د
٥	أدوات تحليل البيانات والتقارير الذكية (Power BI - Tableau (AI)	٢٥د
٦	أدوات إدارة البريد والمهام باستخدام الذكاء الاصطناعي	٢٥د
الجلسة الثانية: لليوم الثاني		
١	مستقبل الوظائف وتأثير الذكاء الاصطناعي	٢٠د
٢	نشاط (٧) عصف ذهني	٢٥د
٣	كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحقيق التحول الرقمي	٢٠د
٤	نشاط (٨) حوار ومناقشة	٢٠د
٥	كيفية تحليل بيانات افتراضية باستخدام أدوات تحليل بالذكاء الاصطناعي.	٢٥د
٦	التقييم البعدي	١٠د



اليوم التدريبي الأول

الجلسة الأولي



أهداف الجلسة:

- التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي ومراحل تطوره، والتمييز بينه وبين مفاهيم قريبة مثل التعلم الآلي.
- التعرف علي تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز المؤسسي.
- التعرف على التحديات والمخاطر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، والتعامل معها بطرق مهنية وأخلاقية.

نشاط (١)



كسر الجليد



٥ دقائق



فردي

أخي المشارك أختي المشاركة .... فيما يلي مجموعة من الكلمات بالشكل التالي والمطلوب منك أن تعرف نفسك وتختار أحد الكلمات التالية وتذكر ماذا تعرف عن هذه الكلمة من وجهة نظرك:

ذكاء الاصطناعي	....
التفكير الآلي	....
العقول الصناعية	....

لمعرفة مزيد من التفاصيل اتبع إرشادات مدربك وسجل ما الذي استفدت؟ :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

مقدمة في الذكاء الاصطناعي(AI)

أصبح الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات التي غيّرت وجه العالم بشكل جذري، حيث لم يعد مجرد مفهوم علمي أو فكرة مستقبلية، بل تحول إلى واقع ملموس يؤثر على حياتنا اليومية وبيئات العمل بشكل خاص. فالذكاء الاصطناعي يمثل قدرة الآلات والبرامج الحاسوبية على محاكاة الذكاء البشري من خلال التعلم، التحليل، واتخاذ القرارات، مما يفتح آفاقًا واسعة أمام المؤسسات لتطوير أدائها وتحقيق أهدافها بكفاءة أعلى.

إن توظيف الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل ليس مجرد خيار تقني، بل هو ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات العصر الرقمي والتنافسية العالمية. فمن خلال الذكاء الاصطناعي، يمكن للشركات أتمتة المهام الروتينية، تحليل البيانات الضخمة بسرعة ودقة، تحسين تجربة العملاء، ودعم اتخاذ القرارات الذكية التي تعزز من قدرتها على الابتكار والنمو.

ومع ذلك، فإن هذا التطور المذهل يرافقه تحديات ومسؤوليات كبيرة، تتطلب من المؤسسات والقائمين على إدارتها فهمًا عميقًا لهذه التكنولوجيا، وكيفية الاستفادة منها بشكل آمن وأخلاقي، لضمان مستقبل عمل مستدام ومتطور. لذا، يأتي هذا البحث ليقدم رؤية شاملة حول الذكاء الاصطناعي، تطوره، تطبيقاته في بيئة العمل، وأثره على مستقبل الوظائف والتحول الرقمي، مع التركيز على التحديات والفرص التي يحملها هذا المجال الواعد.

في ضوء ما سبق تم إعداد هذه الحقيبة لتسليط الضوء على مفهوم الذكاء الاصطناعي، وتقديمه بطريقة مبسطة وواقعية تساعد المشاركين على فهم أساسياته، والتعرّف على تطبيقاته المتنوعة في الحياة اليومية وبيئة العمل.



تعريف الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI): هو مجال من مجالات علوم الحاسوب يهدف إلى تطوير أنظمة وبرمجيات قادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم، التحليل، الاستنتاج، واتخاذ القرارات بشكل مستقل أو شبه مستقل

يُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه التكنولوجيا التي تمكّن الآلات من إظهار المنطق والقدرات الشبيهة بالإنسان، مثل اتخاذ القرار وحل المشكلات، من خلال استيعاب كميات هائلة من البيانات والتعلم منها، والتعرف على الأنماط والاتجاهات، والتنبؤ بالمستقبل .

كما يمكن اعتباره قدرة الآلات أو البرامج على محاكاة الذكاء البشري في أداء المهام التي تتطلب عادةً تدخلاً فكريًا من الإنسان، مثل التعرف على الكلام والصور، معالجة اللغة الطبيعية، والتخطيط، بالإضافة إلى الاستجابة للمحفزات واتخاذ القرارات بناءً على البيانات والمعطيات المتوفرة .

- **الأنظمة الذكية**: هي أنظمة تمتلك القدرة على التعلم من البيانات وتنفيذ المهام بشكل مستقل.
- **التفكير الآلي** : يشير إلى قدرة الحواسيب والبرمجيات على معالجة المعلومات والتصرف وفقًا لها بذكاء.
- **العقول الصناعية** : هي تقنيات تحاكي طريقة تفكير البشر باستخدام الخوارزميات والتعلم من التجربة.
- **التقنيات الذاتية التعلّم** : هي أدوات رقمية يمكنها تحسين أدائها تلقائيًا من خلال تحليل البيانات.
- **البرامج المتطورة**: هي أنظمة قادرة على اتخاذ قرارات ذكية دون تدخل بشري مباشر.

المصادر والمراجع

- عريب بنت بطي (٢٠٢٥) . تأثير الذكاء الاصطناعي على أنظمة العمل وبيان موقف المنظم السعودي (دراسة تحليلية) . المجلة الدولية لنشر البحوث المجلد السادس الاصدار ٦٤ .
- محمد الهادي. (٢٠٢١). تأثير الذكاء الاصطناعي وآثاره علي العمل والوظائف .*مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات*(*24*, الرابع والعشرون)، ١٤-٣٢.

الدراسات الاجنبية :

- Mossavar-Rahmani, F., & Zohuri, B. (2024). Artificial intelligence at work: Transforming industries and redefining the workforce landscape. Journal of Economics & Management Research. SRC/JESMR-284. J Econ Managem Res, 5(2), 2-4.
- Babashahi, L., Barbosa, C. E., Lima, Y., Lyra, A., Salazar, H., Argôlo, M., ... & Souza, J. M. D. (2024). AI in the workplace: A systematic review of skill transformation in the industry. Administrative Sciences, 14(6), 127.
- https://www.annajah.net/٪D8٪A7٪D9٪84٪D8٪B0٪D9٪83٪D8٪A7٪D8٪A1-٪D8٪A7٪D9٪84٪D8٪A7٪D8٪B5٪D8٪B7٪D9٪86٪D8٪A7٪D8٪B9٪D9٪8A-٪D9٪81٪D9٪8A-٪D8٪A5٪D8٪AF٪D8٪A7٪D8٪B1٪D8٪A9-٪D8٪A7٪D9٪84٪D9٪85٪D9٪88٪D8٪A7٪D8٪B1٪D8٪AF-٪D8٪A7٪D9٪84٪D8٪A8٪D8٪B4٪D8٪B1٪D9٪8A٪D8٪A9-٪D9٪88٪D8٪A3٪D8٪AB٪D8٪B1٪D9٪87-٪D8٪B9٪D9٪84٪D9٪8A٪D9٪87٪D8٪A7-٪D9٪88٪D8٪AA٪D8٪B7٪D8٪A8٪D9٪8A٪D9٪82٪D8٪A7٪D8٪AA٪D9٪87-article-41163?utm_source=chatgpt.com
- https://2bonline.net/٪D8٪AA٪D8٪A3٪D8٪AB٪D9٪8A٪D8٪B1-٪D8٪A7٪D9٪84٪D8٪B0٪D9٪83٪D8٪A7٪D8٪A1-٪D8٪A7٪D9٪84٪D8٪A7٪D8٪B5٪D8٪B7٪D9٪86٪D8٪A7٪D8٪B9٪D9٪8A-٪D8٪B9٪D9٪84٪D9٪89-٪D8٪B3٪D9٪88٪D9٪82-٪D8٪A7٪D9٪84٪D8٪B9٪D9٪85٪D9٪84/?utm_source=chatgpt.com