

دورة إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق بالذكاء الاصطناعي: التسعير وبيانات الضيوف وأدوات التشغيل

2027 – 26 فبراير

برشلونة





دورة إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق بالذكاء الاصطناعي: التسعير وبيانات الضيوف وأدوات التشغيل

المرجع: 34408_704 التاريخ: 22 - 26 فبراير 2027 المكان: برشلونة الرسوم: GBP 4800

ملخص البرنامج

إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق بالذكاء الاصطناعي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الفنادق والمنتجعات والجهات السياحية، ويخرج منها كل مشارك بخطة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في منشأة أو وجهة واحدة. يتوقع الضيوف اليوم خدمة سريعة وشخصية بينما تتغير الأسعار والطلب وحاجة العمالة كل يوم. وينتقل البرنامج من رحلة الضيف إلى التخصيص والتسعير والجدولة واستدراك الخدمة، ثم إلى بيانات الضيوف والرقابة على أدوات الذكاء الاصطناعي، بحالات من الفنادق والمنتجعات والمعالم الزائرة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

الفندق الذي يتأخر في التسعير، أو يجدول العاملين على نمط العام الماضي، أو يبطئ في معالجة الشكاوى، يخسر إيراداته وضيوفه المتكررين دون أن يرى السبب. والقائد الذي يعرف أين ينفذ الذكاء الاصطناعي، ويفحص مخرجاته في التسعير، ويحمي بيانات الضيوف، يختار أدواته بالأدلة.

- رضا الضيوف: يتحسن حين تكتشف فجوات الخدمة في الرحلة وتعالج بالأداة المناسبة.
- الإيراد لكل غرفة متاحة: يتحسن حين يتبع التسعير توقعات طلب مختبرة وقواعد أسعار واضحة.
- كفاءة العمالة: تتحسن حين تتبع خطط الجدولة الوصول المتوقع وذروات الخدمة.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج فجوات جودة الخدمة SERVQUAL: يبين مواضع الاختلاف بين التوقع والأداء، ويطبق على رحلة الضيف في الجلستين 1 و4.
- منطق إدارة الإيرادات في الطلب واستجابة السعر: يربط الطلب المتوقع بقرارات السعر والمخزون من الغرف، ويطبق في الجلسة 3.
- ISO/IEC 42001 لنظم إدارة الذكاء الاصطناعي: مرجع دولي لإدارة أنظمة الذكاء الاصطناعي، ويطبق على بيانات الضيوف والرقابة على الأدوات في الجلسة 5.



المشاركون المستهدفون

- المدبرون العامون للفنادق والمنتجات الذين يقررون أين تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي.
- مديرو الإيرادات والتوزيع الذين يضعون الأسعار ويديرون القنوات.
- قادة تجربة الضيف والاستقبال الذين يعالجون الخدمة والشكاوى.
- مديرو الوجهات والمعالم الذين يخططون لطلب الزوار وخدماتهم.
- قادة العمليات والتقنية الذين يختارون برمجيات الضيافة ويشرفون عليها.

يأتي المشاركون عادة من مجموعات الفنادق والمنتجات ومنظمي الرحلات والهيئات السياحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات الخدمة على امتداد رحلة الضيف باستخدام نموذج لفجوات الجودة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم حالات استخدام التخصيص والمساعد الافتراضي في ضوء قيمتها للضيف ومخاطرها.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء مراجعة للتسعير وتوقع الطلب تختبر مخرجات الذكاء الاصطناعي.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب إجراءات الجدولة واستدراك الخدمة بحسب الطلب المتوقع وملاحظات الضيوف.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير قواعد بيانات الضيوف والرقابة على الذكاء الاصطناعي أمام المالك أو المجلس.

هيكل البرنامج

اليوم 1: إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق: تشخيص رحلة الضيف

أين يختلف ما يتوقعه الضيف عن الخدمة الفعلية؟

- خريطة رحلة الضيف
- تحليل فجوات الخدمة
- ورقة ترميز التقييمات والملاحظات
- ترتيب نقاط التماس بحسب القيمة
- قائمة حالات استخدام الذكاء الاصطناعي

اليوم 2: التخصيص والتواصل مع الضيف

أي أدوات الذكاء الاصطناعي تحسن الخدمة دون الإضرار بعلاقة الضيف؟



- خريطة بيانات ملف الضيف
- اختبار سيناريوهات المساعد الافتراضي
- بطاقة تقييم ملاءمة العروض
- بروتوكول التسليم إلى الموظف
- بيان موافقة الضيف على التخصيص

اليوم 3: توقع الطلب والتسعير الديناميكي

كيف يتوقع الطلب وتحدد الأسعار، وكيف يفحص السعر الذي يقترحه الذكاء الاصطناعي؟

- مراجعة خطأ توقع الطلب
- قواعد حدود الأسعار والقنوات
- ورقة مساءلة توصية السعر
- تقويم الطلب بحسب المواسم والفعاليات
- تصميم اختبار أثر الإيراد

اليوم 4: الجدولة واستدراك الخدمة

كيف تتبع الجدولة ومعالجة الشكاوى الطلب وإشارات الضيوف؟

- جدول الجدولة بحسب الوصول
- نموذج أحمال التدبير الفندقي ومكتب الاستقبال
- مصفوفة فرز الشكاوى
- دليل عروض استدراك الخدمة
- نص إحاطة العاملين بأدوات الذكاء الاصطناعي

اليوم 5: خطة الذكاء الاصطناعي لمنشأة أو وجهة واحدة

هل تشكل السجلات السابقة خطة واحدة يستطيع المديرون تشغيلها بأمان؟

- تطبيق تحليل فجوات الخدمة من الجلسة 1
- اختبار بطاقة تقييم ملاءمة العروض من الجلسة 2
- مراجعة ورقة مساءلة توصية السعر من الجلسة 3
- وضع قواعد بيانات الضيوف والرقابة وفق ISO/IEC 42001
- إنجاز خطة الذكاء الاصطناعي للمنشأة



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل حالة مشتركة لمجموعة منتجات تشكو من تراجع الحجوزات المتكررة وتفاوت الإشغال وتزايد الشكاوى. يعمل المشاركون على خرائط رحلة وجدول طلب ورسائل ضيوف جاهزة، ثم يكيفون كل مخرج مع منشأة أو وجهة من مؤسستهم.

- نشاط مقترح: اختبار مساعد افتراضي بعشرة طلبات صعبة من الضيوف.
- نشاط مقترح: مسالة توصية سعر صادرة عن الذكاء الاصطناعي في ضوء تقويم الطلب.
- نشاط مقترح: تمثيل محادثة استدراك مع ضيف غير راض.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في منشأة أو وجهة واحدة. وتضم الخطة تشخيصا لفجوات الخدمة، وقائمة مرتبة بحالات الاستخدام، وأسلوبا لمراجعة التسعير، ودليلا للجدولة واستدراك الخدمة، وقواعد لبيانات الضيوف والرقابة. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة الملاك واختيار الموردين واختبارهم وتدريب العاملين في الواجهة.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق بالذكاء الاصطناعي المديرين الذين ليست لهم خلفية تقنية؟

نعم، فإدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق بالذكاء الاصطناعي تدرس عبر حالات ونماذج جاهزة، وتفترض خبرة في إدارة الفنادق أو المنتجعات أو السياحة أو خدمة الضيوف دون مهارات برمجة أو علم بيانات.

على أي نماذج يقوم تدريب إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق؟

يقوم تدريب إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق على نموذج SERVQUAL لفجوات جودة الخدمة، ومنطق إدارة الإيرادات في الطلب واستجابة السعر، ومعييار ISO/IEC 42001 لإدارة أنظمة الذكاء الاصطناعي.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق في العمل؟

تستخدم خطة الذكاء الاصطناعي لإحاطة الملاك، وترشيح الموردين واختبارهم، ووضع قواعد بيانات الضيوف، وتهيئة العاملين في الواجهة للأدوات الجديدة.



بماذا تختلف إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق بالذكاء الاصطناعي عن تدريب إدارة الضيافة العام؟

تركز إدارة خدمة الضيوف وإيرادات الفنادق بالذكاء الاصطناعي على اختبار أدوات الذكاء الاصطناعي في الخدمة والتسعير والجدولة وعلى الرقابة على بيانات الضيوف، بينما يغطي تدريب الضيافة العام العمليات والأفراد بوجه عام.