دورة الذكاء الاصطناعي في الضيافة: أدوات رحلة الضيف وجدولة الفرق وجودة الخدمة

20 – 24 سبتمبر 2027

جنيف

دورة الذكاء الاصطناعي في الضيافة: أدوات رحلة الضيف وجدولة الفرق وجودة الخدمة

المرجع: 833_38812 **التاريخ:** 20 – 24 سبتمبر 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

الذكاء الاصطناعي في الضيافة محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لتنفيذيي الفنادق والضيافة ورؤساء تجربة الضيف ومديري العمليات، ويخرج منها كل مشارك بخطة للذكاء الاصطناعي في الضيافة لمجموعة عقارات واحدة. تحفظ الفنادق والمطاعم بيانات الضيوف والعاملين والطلب في أنظمة متفرقة، فتشترى الأتمتة أداة بعد أخرى. وينتقل البرنامج من اختيار حالات الاستخدام إلى أدوات رحلة الضيف وأتمتة العمل الخلفي وجدولة الفرق وجودة الخدمة وضوابط الاستخدام. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الذكاء الاصطناعي في الضيافة لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تواجه الفنادق والمنتجعات ومجموعات المطاعم وجهات السياحة ضغطا واحدا: ضيف ينتظر خدمة سريعة وشخصية، وكلفة عمالة وطاقة في ارتفاع. وقد تخفف الأتمتة عبء المهام الروتينية، لكن الأدوات التي تختار بلا تمحيص تزيد الأخطاء وتربك الفرق. ويستطيع القادة الذين يختبرون كل حالة استخدام على مقياس خدمة ويضعون رقابة بشرية واضحة أن يستثمروا بالأدلة لا بوعود الموردين.

- رضا الضيوف: يتحسن حين تجاب الطلبات الروتينية سريعا ويتحول وقت العاملين إلى التواصل الشخصي.
- إنتاجية العمالة: ترتفع حين تتبع الجداول ومهام التدبير الفندقي الطلب المتوقع.
- معدل أخطاء الخدمة: ينخفض حين يكون لكل خطوة آلية مسؤول وحدود ونقاط مراجعة.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO/IEC 42001: يحدد متطلبات نظام إدارة الذكاء الاصطناعي، ويطبق في الجلسة 4 على الأدوار والضوابط ومراجعة أدوات الضيافة.
- إطار NIST AI Risk Management Framework لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي: ينظم المخاطر في وظائف الحوكمة والتخطيط والقياس والمعالجة، ويطبق في الجلستين 1 و4 على فرز حالات الاستخدام.
- مخطط الخدمة Service Blueprinting: يبين الخطوات الظاهرة للضيف والخلفية في الخدمة، ويطبق في الجلستين 2 و3 على تحديد موضع الأتمتة.
- التنبؤ بالطلب: يقدر الإشغال وعدد الوجبات من التاريخ، ويطبق في الجلسة 3 على الجدولة والمشتريات.

المشاركون المستهدفون

- تنفيذيو الفنادق والمنتجعات الذين يقررون موضع إدخال الأتمتة عبر العقارات.
- قادة تجربة الضيف المسؤولون عن معايير الخدمة والملاحظات والتخصيص.
- مديرو العمليات والغرف الذين يديرون التدبير الفندقي والمكتب الأمامي والصيانة.
- مخططو القوى العاملة الذين يضعون الجداول والمهارات والتدريب لفرق الخدمة.

تشمل البيئات المعتادة الفنادق والمنتجعات ومجموعات المطاعم وجهات السياحة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في الضيافة بحسب قيمة الخدمة والمخاطر.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة لرحلة الضيف تبين مواضع نفع الأتمتة ومواضع قيادة العاملين.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مهام العمل الخلفي الصالحة للأتمتة وغير الصالحة.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات تغييرات الجدولة التي تتبع التنبؤ بالطلب وتحمي جودة الخدمة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم قواعد رقابة لبيانات الضيوف وأخطاء الأدوات والشكاوى.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة للذكاء الاصطناعي في الضيافة أمام مجلس الإدارة أو مجموعة الملاك.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس الذكاء الاصطناعي في الضيافة واختيار حالات الاستخدام

أي استخدامات الذكاء الاصطناعي في الضيافة تستحق مكانا في القائمة المختصرة؟

- جرد عمليات الضيافة
- مصفوفة فرز حالات الاستخدام
- ورقة تسجيل القيمة والمخاطر
- أسئلة اختبار ادعاءات الموردين
- معايير اختيار التجربة الأولى

اليوم 2: أدوات رحلة الضيف والتخصيص

أين تنفع الأتمتة على امتداد رحلة الضيف وأين تزعجه؟

- خريطة رحلة الضيف
- بيان نطاق المساعد الافتراضي
- خيارات أتمتة ما قبل الوصول وتسجيل الدخول
- مجموعة قواعد التخصيص
- بروتوكول التحويل إلى العاملين

اليوم 3: أتمتة العمل الخلفي والتخطيط للطلب

أي المهام الخلفية يمكن أتمتتها دون الإضرار بالضيف؟

- مخطط الخدمة لخطوات العمل الخلفي
- منطق جدولة التدبير الفندقي والصيانة
- مراجعة توقعات الإشغال وعدد الوجبات
- قواعد تنبيهات المشتريات والمخزون
- قائمة فحص ملاءمة الروبوتات الخدمية

اليوم 4: الجدولة وجودة الخدمة والاستخدام المسؤول

كيف تحمى الفرق والمعايير وبيانات الضيوف بينما تغير الأدوات طبيعة العمل؟

- تحليل أثر المهارات والجداول
- خطة التواصل مع الفرق والتدريب
- بطاقة قياس جودة الخدمة
- قواعد التعامل مع بيانات الضيوف
- دورة مراجعة نظام إدارة الذكاء الاصطناعي

اليوم 5: خطة الذكاء الاصطناعي في الضيافة لمجموعة عقارات واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة تستطيع مجموعة الملاك اعتمادها؟

- تطبيق مصفوفة الفرز من الجلسة 1
- اختبار خريطة رحلة الضيف من الجلسة 2
- فحص منطق الجدولة من الجلسة 3
- قراءة بطاقة جودة الخدمة من الجلسة 4
- إنجاز خطة الذكاء الاصطناعي في الضيافة

المنهجية

يقوم البرنامج على دراسة الحالات من مواد جاهزة لبيئتين، إحداهما مجموعة فنادق متعددة العقارات والأخرى مشغل مطاعم وفعاليات. يسجل المشاركون حالات الاستخدام ويتتبعون إقامة ضيف خطوة بخطوة، ويدافعون عن خطتهم أمام زملاء يؤدون دور مجموعة الملاك.

- نشاط مقترح: تتبع إقامة ضيف واحد وتصنيف كل خطوة آلية أو مدعومة أو بقيادة العاملين.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة نطاق المساعد الافتراضي بحيث تحول الشكاوى إلى شخص محدد.
- نشاط مقترح: تعديل جدول التدبير الفندقي بحسب التوقعات وفحص أثره على مقاييس الخدمة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة للذكاء الاصطناعي في الضيافة لمجموعة عقارات واحدة. وتضم الخطة قائمة حالات استخدام مفروزة وخريطة لرحلة الضيف وجدولا لأتمتة العمل الخلفي ومخططا للجدولة والتدريب وبطاقة لقياس جودة الخدمة وقواعد للرقابة. وتستخدم في العمل لإحاطة الملاك وتوجيه اختيار الأدوات.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة الذكاء الاصطناعي في الضيافة القادة الذين لم يختاروا أدوات أتمتة من قبل؟

نعم، إذ يدرس الذكاء الاصطناعي في الضيافة عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن الضيوف أو العمليات أو الفرق، دون خبرة سابقة في شراء أدوات الذكاء الاصطناعي أو إدارتها.

على أي معايير ونماذج يقوم الذكاء الاصطناعي في الضيافة؟

يقوم الذكاء الاصطناعي في الضيافة على المعيار ISO/IEC 42001 لنظم إدارة الذكاء الاصطناعي، وإطار Framework NIST AI Risk Management لفرز المخاطر، ومخطط الخدمة لتحديد موضع الأتمتة، والتنبؤ بالطلب للجدولة.

كيف تستخدم خطة الذكاء الاصطناعي في الضيافة في العمل؟

تستخدم خطة الذكاء الاصطناعي في الضيافة لإحاطة الملاك، واختيار حالات التجربة الأولى، والاتفاق على قواعد الرقابة لبيانات الضيوف، وتتبع جودة الخدمة ببطاقة قياس.

بماذا يختلف الذكاء الاصطناعي في الضيافة عن برنامج في إدارة إيرادات الفنادق؟

يركز الذكاء الاصطناعي في الضيافة على أدوات رحلة الضيف وأتمتة العمل الخلفي والجدولة والرقابة، بينما يركز برنامج إدارة إيرادات الفنادق على التسعير وقنوات التوزيع وتركيبة الحجوزات.