JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تدريبية في الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة

8 – 12 فبراير 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تدريبية في الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة

**المرجع:** 2432_97 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** 4900 GBP

الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الفنادق العامين ومديري الإيرادات وقادة تجربة النزلاء ومديري الوجهات السياحية، يخرج منها المشاركون بخطة الذكاء الاصطناعي لتجربة النزلاء والعمليات. فالمسافرون يحجزون عبر التطبيقات ويقارنون الأسعار في ثوان وينشرون تقييماتهم قبل المغادرة، لذا تحتاج الفنادق والوجهات إلى قرارات تسعير وخدمة وتوظيف تستجيب بالسرعة نفسها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة.

## لماذا يهم الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة الآن

تغير قنوات الحجز الأسعار مرات كثيرة في اليوم، والمنشآت التي تسعر بالعادة تترك غرفا فارغة أو مسعرة بأقل من قيمتها. ويتوقع النزلاء ردودا فورية عبر تطبيقات المراسلة وتعرفا عليهم بين إقامة وأخرى وغرفا تناسب تفضيلاتهم. ويراقب الملاك والمستثمرون تكلفة العمالة واستهلاك الطاقة ودرجات التقييم عن قرب. الفندق أو الوجهة التي تحسن ذلك تملأ الغرف بأسعار أعلى وتكسب نزلاء أوفياء، أما التي تسيء فتخسر الحجوزات المباشرة وترهق فرق التدبير الفندقي وتتراجع تقييماتها. تستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لأنظمة إدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى إطار NIST AI Risk Management Framework لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI RMF في فحص النماذج التي تتعامل مع النزلاء.

## المستفيدون من الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة

- قادة المنشآت الذين يملكون نسبة الإشغال ورضا النزلاء وهامش التشغيل
- أخصائيو الإيرادات الذين يحددون الأسعار والقيود ومزيج القنوات
- قادة تجربة النزلاء الذين يديرون الاستقبال والكونسيرج وبرامج الولاء
- رؤساء قسم الغرف الذين يخططون التدبير الفندقي والصيانة واستهلاك الطاقة
- مسوقو الوجهات الذين يتنبؤون بتدفق الزوار ويروجون لمناطق الجذب

تستفيد مجموعة الفنادق أو المنتجع أو جهة تسويق الوجهة أكثر عندما يحضر قادة الإيرادات والاستقبال وقسم الغرف معا ويتفقون على ملف موحد للنزيل.

## قدرات الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة

يستخدم المشاركون منحنيات الحجز ونصوص التقييمات وأعداد الزوار من فنادق ومناطق جذب ليقرروا أين يحدد النموذج الرقم وأين يتجاوزه المدير.

- تقييم توصيات التسعير الديناميكي مقابل وتيرة الحجز وأسعار المنافسين — مديرو الإيرادات
- تصميم رحلات تخصيص التجربة والمحادثة الآلية من الحجز حتى المغادرة — قادة تجربة النزلاء
- تطبيق تحليل المشاعر على التقييمات لترتيب إصلاحات الخدمة حسب الأثر — المديرون العامون
- تحديد قواعد جدولة التدبير الفندقي وتحسين الطاقة التي تحفظ راحة النزيل — رؤساء قسم الغرف
- بناء تنبؤات طلب الزوار للفعاليات والمواسم — مديرو الوجهات
- إيصال قرارات الأسعار والخدمة والتوظيف إلى الملاك ومديري الأصول — المديرون التجاريون

## مصطلحات الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة الأساسية

- التسعير الديناميكي — تعديل أسعار الغرف باستمرار وفق الطلب ووتيرة الحجز وأسعار المنافسين بدلا من جداول موسمية ثابتة.
- الإيراد لكل غرفة متاحة — مقياس يجمع نسبة الإشغال ومتوسط السعر للحكم على قرارات التسعير.
- منحنى الحجز — نمط تراكم الحجوزات قبل تاريخ الوصول، ويستخدم لرصد الإقبال غير المعتاد.
- تحليل المشاعر — برمجيات تقرأ نصوص التقييمات والاستبيانات وتقيس شعور النزلاء تجاه كل مجال خدمة.
- ملف النزيل — سجل موحد لإقامات النزيل وتفضيلاته وملاحظاته يتشاركه الاستقبال والتسويق.
- التنبؤ بالطلب — تقدير طلب الزوار أو الغرف للتواريخ القادمة من السجل والفعاليات والرحلات الجوية وإشارات البحث.

## الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة يوما بيوم

### اليوم 1: رحلة النزيل المتغيرة

- رسم رحلة النزيل — من البحث إلى التقييم بعد الإقامة
- مقارنة حالات فنادق المدن والمنتجعات — استخدامات متباينة للذكاء الاصطناعي
- تحولات قنوات الحجز — المباشر والوكالات والتطبيقات
- جاهزية ملف النزيل — أنظمة المنشأة وسجلات الولاء
- فحص نضج الذكاء الاصطناعي في الضيافة — الأنظمة والمهارات والمسؤولون

### اليوم 2: ذكاء الإيرادات والطلب

- محركات التسعير الديناميكي — توصيات الأسعار وقواعد التجاوز
- نماذج منحنى الحجز والإقبال — رصد تحولات الطلب
- التنبؤ بطلب الوجهة — الفعاليات والمواسم وبيانات الرحلات
- مراقبة أسعار المنافسين — قرارات التموضع
- تحليل إزاحة المجموعات والفعاليات — قبول الحجز أو رفضه

## اليوم 3: تجربة النزيل المخصصة

- نماذج تخصيص التجربة — الغرفة والعرض والمرافق
- المحادثة الآلية عبر المراسلة والكونسيرج الافتراضي — التحويل إلى الموظفين
- تحليل مشاعر التقييمات — أولويات إصلاح الخدمة
- توصيات البيع الإضافي والولاء — الملاءمة مقابل الإزعاج
- التواصل متعدد اللغات مع النزلاء — فحص جودة الترجمة

## اليوم 4: العمليات الذكية والاستخدام المسؤول

- تحسين جدولة التدبير الفندقي — أنماط المغادرة وحالة الغرف
- تحسين الطاقة في غرف النزلاء — ضوابط قائمة على الإشغال
- الصيانة التنبؤية للمعدات والمصاعد — تجنب التوقف
- وظيفة التحديد في NIST AI RMF — مخاطر خصوصية النزلاء والإنصاف
- ضوابط ISO/IEC 42001 — ملكية النماذج المتعاملة مع النزلاء واعتمادها

## اليوم 5: تطبيق خطة الذكاء الاصطناعي لتجربة النزلاء والعمليات

- خريطة الرحلة والجاهزية من اليوم 1 — نقطة الانطلاق
- قواعد التسعير والتنبؤ من اليوم 2 — قرارات الإيرادات
- إجراءات التخصيص والمشاعر من اليوم 3 — أولويات الخدمة
- العمليات والضمانات من اليوم 4 — إعدادات التوظيف والطاقة
- خطة الذكاء الاصطناعي لتجربة النزلاء والعمليات — نسخة مرحلية للملاك

## تطبيق الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة بعد الدورة

- مقارنة توصية التسعير الديناميكي بالأسعار الفعلية لشهر واحد من الوصول وتسجيل فجوة الإيراد.
- تشغيل تحليل المشاعر على تقييمات الأشهر الستة الماضية وعرض إصلاحات الخدمة الثلاثة الأعلى أثرا.

## أسئلة حول الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة

### ما الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة ولماذا يهم الآن؟

الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة هو استخدام النماذج في التسعير وتخصيص تجربة النزلاء وتحليل التقييمات والتدبير الفندقي والتنبؤ بالزوار. ويهم الآن لأن النزلاء يحجزون ويقارنون ويقيمون فورا، والهوامش تعتمد على سرعة القرار.

## ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة؟

يستفيد أكثر مديرو الفنادق العامون ومديرو الإيرادات وقادة تجربة النزلاء ومديرو الوجهات السياحية. ويستفيد كذلك رؤساء قسم الغرف لأن قرارات التدبير الفندقي والطاقة تحدد التكلفة والراحة معا.

## كيف تختلف دورة الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة عن دورة عامة في إدارة الضيافة؟

تركز الدورة على تطبيق النماذج على الأسعار ورحلات النزلاء والتقييمات والعمليات بدلا من إدارة الأقسام عموما. فتختبر توصيات النماذج مقابل بيانات الحجز وملاحظات النزلاء.

## ماذا تعود به من دورة الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة؟

تعود بخطة الذكاء الاصطناعي لتجربة النزلاء والعمليات، تحدد قواعد التسعير ورحلات التخصيص وإجراءات التقييمات وإعدادات التدبير الفندقي والطاقة.

## الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة: الطريق إلى الأمام

تعين خطة الذكاء الاصطناعي لتجربة النزلاء والعمليات على القرار الأول: أي تغييرات التسعير والمحادثة الآلية والتدبير الفندقي تدخل التشغيل قبل موسم الذروة القادم. ويستخدمها المديرون العامون ومديرو الإيرادات ورؤساء قسم الغرف في الاجتماعات التجارية الأسبوعية. وبعد الموسم الأول تستحق قواعد التجاوز وموضوعات التقييمات مراجعة جديدة، لأن توقعات النزلاء وقنوات الحجز تتغير باستمرار.