JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي

30 مايو – 3 يونيو 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 36206_956 **التاريخ:** 30 مايو – 3 يونيو 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 4000

دورة تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الفنادق ومديري الإيرادات وقادة تجربة النزلاء، يخرج منها المشاركون بإعداد مخطط أتمتة الأسعار والمراسلات. تتنافس الفنادق اليوم على سرعة تعديل السعر وسرعة الرد على النزيل في آن واحد، ويعتمد الأمران على حسن إعداد الأتمتة والإشراف عليها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي.

## لماذا يهم تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي الآن

تحكم الموضوع ثلاث قوى. قصر نوافذ الحجز وتغير الأسعار المستمر على المنصات الإلكترونية يتركان التسعير اليدوي متأخرا. ويتوقع النزلاء ردودا فورية عبر تطبيقات المراسلة قبل الإقامة وخلالها. ويسأل الملاك ومديرو الأصول هل يرفع الإنفاق على الأتمتة الإيراد لكل غرفة متاحة أم يضيف تراخيص فقط. الفندق الذي يشرف جيدا على محرك التسعير وروبوت المحادثة يحمي سلامة أسعاره ودفء خدمته، ومن يهمل ذلك يواجه أخطاء الأسعار والردود الباردة وانكشاف بيانات النزلاء. تستند الدورة إلى معيار نظام إدارة الذكاء الاصطناعي ISO/IEC 42001 وإطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI RMF NIST AI Risk Management Framework.

## المستفيدون من تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي

- القادة المسؤولون عن استراتيجية الأسعار والتوقعات وتوزيع القنوات
- المديرون الذين يديرون مكتب الاستقبال والحجوزات ومراكز التواصل مع النزلاء
- أصحاب مسؤولية تجربة النزلاء المحاسبون على درجات التقييم
- رؤساء العمليات الذين يخططون التدبير الفندقي وجاهزية الغرف
- المديرون التجاريون والماليون الذين يعتمدون الاستثمار في التقنية

يستفيد الفندق أو مجموعة الفنادق أكثر حين يحضر قادة الإيرادات والاستقبال وتجربة النزلاء معا، فتبقى قواعد التسعير وقواعد المراسلة متسقة.

## قدرات تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي

تتعامل المخرجات مع محرك التسعير وروبوت محادثة النزلاء بوصفهما جزأين مترابطين في منظومة تجارية واحدة.

- معايرة الحد الأدنى للسعر المبني على التنبؤ وقواعد التجاوز — قرار التسعير اليومي في اجتماع الإيرادات
- تصميم نوايا روبوت المحادثة ومحفزات التحويل — موظفو الاستقبال والنزلاء في المواقف الحرجة
- بناء قواعد عروض الترقية وفق التفضيلات مع احترام الموافقة — قادة تجربة النزلاء والتسويق
- تطبيق بيانات المغادرة على تخطيط مناوبات التدبير الفندقي — مديرو التدبير الفندقي ورؤساء العمليات
- تقييم معالجة الموردين للبيانات وشروط العقود — المشتريات ومسؤول حماية البيانات
- حساب عائد الأتمتة من أثر العمالة والإيراد لكل غرفة متاحة — الملاك ومديرو الأصول

## مصطلحات تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي الأساسية

- التسعير الديناميكي — تحديد أسعار الغرف آليا بحسب تغير الطلب ووتيرة الحجز وأسعار المنافسين.
- الحجوزات الجديدة المكتسبة — عدد الحجوزات الجديدة لتاريخ مستقبلي خلال فترة محددة.
- الإيراد لكل غرفة متاحة — مؤشر يربط نسبة الإشغال بمتوسط السعر اليومي.
- النية — فئة من أسئلة النزلاء يتعرف عليها روبوت المحادثة ويجيب عنها.
- التحويل — اللحظة التي ينقل فيها روبوت المحادثة الحوار إلى موظف.
- تحليل مشاعر التقييمات — تصنيف آلي لنصوص تقييمات النزلاء إلى إيجابية أو محايدة أو سلبية.

## تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي يوما بيوم

### اليوم 1: القوى التي تعيد تشكيل إيرادات الفنادق والتواصل مع النزلاء

- تحولات نافذة الحجز ومزيج القنوات — أين تحدد الخوارزميات أسعار الغرف اليوم
- رسم توقعات النزيل عبر مراحل الإقامة — نقاط التواصل المناسبة للردود الآلية
- تدفقات بيانات نظام إدارة الممتلكات — ما تقرؤه محركات التسعير والمراسلة
- بنود نظام إدارة الذكاء الاصطناعي ISO/IEC 42001 — المساءلة عن خوارزميات الفندق
- وظيفتا الحوكمة والتخطيط في NIST AI RMF — تأطير المخاطر قبل اختيار المورد

### اليوم 2: التسعير الديناميكي والتنبؤ بالطلب

- نماذج التنبؤ بالطلب عبر وتيرة الحجوزات الجديدة — تحديد الحد الأدنى اليومي للسعر
- تغذيات رصد أسعار المنافسين — متى يتبع الفندق السعر ومتى يثبته
- قواعد مدة الإقامة وطلب المناسبات — حماية إيراد ليالي الذروة
- اختبار مرونة السعر حسب فئة الغرفة — الموازنة بين الإشغال ومتوسط السعر اليومي
- بروتوكولات تجاوز مدير الإيرادات — إبقاء الحكم البشري فوق مخرجات الخوارزمية

## اليوم 3: روبوتات محادثة النزلاء والتخصيص والعمليات

- تصميم نوايا روبوت محادثة النزلاء — اختيار الأسئلة التي يجيب عنها الروبوت منفردا
- تحويل المحادثة إلى موظفي الاستقبال — حماية لحظات معالجة الشكاوى
- ملفات تفضيلات النزلاء لعروض الترقية — تخصيص العروض دون استهداف متطفل
- خوارزميات جدولة التدبير الفندقي من بيانات المغادرة — توزيع مناوبات عاملي الغرف
- لوحات تحليل مشاعر التقييمات — ترتيب أعطال الخدمة لرؤساء الأقسام

## اليوم 4: خصوصية بيانات النزلاء وعائد الأتمتة

- تقليل بيانات النزلاء وسجلات الموافقة — حصر ما تخزنه روبوتات المحادثة
- بنود عقود الموردين بشأن الاحتفاظ بالبيانات — تحديد المسؤولية عن الاختراقات
- نموذج عائد الأتمتة بأثر العمالة والإيراد لكل غرفة متاحة — تمويل التوسع
- فحوص عدالة التسعير وتكافؤ الأسعار بين القنوات — تجنب الإضرار بثقة النزيل
- مؤشرات أداء سرعة الرد والتحويل إلى حجز — رفع التقارير إلى الملاك

## اليوم 5: ممارسة مخطط أتمتة الأسعار والمراسلات

- تطبيق قواعد التنبؤ والتجاوز على فندق نموذجي — التحقق من منطق التسعير
- تطبيق تصميم النوايا والتحويل على رحلة نزيل — اختبار الردود
- تطبيق فحوص الخصوصية والعقود على قائمة موردين مختصرة — تمرير قرار الشراء
- تطبيق نموذج العائد على خيارين للتوسع — ترتيب أولويات الاستثمار
- مخطط أتمتة الأسعار والمراسلات — عرض الخطة على قيادة الفندق

## تطبيق تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي بعد الدورة

- إجراء اختبار موازي لمدة أربعة أسابيع يقارن توصيات محرك التسعير بقرارات اجتماع الإيرادات.
- تدقيق أكثر عشرين نية تكرارا في مراسلات النزلاء مقابل قواعد التحويل وسجلات الموافقة.

## أسئلة حول تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي

### ما تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي، ولماذا يهم الآن؟

هو استخدام الخوارزميات لتحديد أسعار الغرف والرد على رسائل النزلاء تحت إشراف بشري. ويهم الآن لأن نوافذ الحجز أقصر والنزلاء يتوقعون ردودا فورية.

## من أكثر المستفيدين من تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي؟

يستفيد مديرو الإيرادات ومديرو الاستقبال وقادة تجربة النزلاء أكثر من غيرهم، ويليهم مديرو العمليات والمديرون الماليون.

## بم تختلف دورة تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي عن دورة عامة في الذكاء الاصطناعي للضيافة؟

تركز على محركين مترابطين هما التسعير ومراسلة النزلاء، بدلا من استعراض كل تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

## ماذا تعود به من دورة تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي؟

تعود بمخطط مكتوب يغطي قواعد الأسعار ونوايا روبوت المحادثة وفحوص الخصوصية وحالة العائد.

## تسعير الفنادق وأتمتة مراسلات النزلاء بالذكاء الاصطناعي: الطريق إلى الأمام

يجمع مخطط أتمتة الأسعار والمراسلات الحدود الدنيا للأسعار وقواعد التجاوز ونوايا روبوت المحادثة ومحفزات التحويل وحالة العائد في وثيقة واحدة. أول استخدام له هو تحديد المحرك الذي يفعل أولا وفي أي فندق، ويتشاركه قادة الإيرادات والاستقبال مع الملاك. وبعد الموسم الأول تستحق اتجاهات مشاعر النزلاء مراجعة جديدة للحكم على بقاء الترحيب شخصيا رغم الأتمتة.