CONCEPT

تقنية المعلومات في الفنادق: أنظمة إدارة الفنادق PMS وشبكات الواي فاي للنزلاء وتكامل الأنظمة

16 – 20 أغسطس 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



تقنية المعلومات في الفنادق: أنظمة إدارة الفنادق PMS وشبكات الواي فاي للنزلاء وتكامل الأنظمة

المرجع: 539_17171 **التاريخ:** 16 – 20 أغسطس 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 21450

مقدمة:

تتخذ قرارات تقنية المعلومات في الفنادق غالبا نظاما تلو الآخر، فينتهي الفندق بنظام إدارة فندقية لا يتبادل البيانات بسلاسة مع أنظمة نقاط البيع ومدير القنوات وأدوات الإيرادات، وشبكة واي فاي تتعثر عند ذروة الإشغال، وبيانات بطاقات موزعة على أجهزة كثيرة. وتظهر الكلفة في إعادة الإدخال اليدوي وأخطاء الأسعار عبر القنوات وشكاوى النزلاء وملاحظات التدقيق. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت قادة تقنية المعلومات والمكتب الأمامي والعمليات طريقة عملية لرسم أنظمة إدارة الفنادق وربطها وحمايتها واختيارها، وتنتهي بخارطة طريق للتقنية الفندقية وبطاقة تقييم لاختيار الأنظمة لفندق حالة.

أهداف الدورة:

- رسم منظومة التقنية في الفندق وتسجيل مالك كل نظام وعمره وواجهاته وترتيبات دعمه
- تهيئة وحدات نظام إدارة الفندق ورموز الأسعار وأنواع الغرف وتوثيق واجهات الربط مع أنظمة التوزيع ونقاط البيع والإيرادات وإدارة علاقات النزلاء
- تحديد متطلبات تغطية شبكة الواي فاي للنزلاء وفئات السعة والمصادقة عبر بوابة الدخول للغرف والمساحات العامة والفعاليات
- ربط تسجيل الوصول عبر الجوال والمفاتيح الرقمية وتطبيقات النزلاء وأنظمة الغرف بنظام إدارة الفندق
- خفض تعرض بيانات البطاقات ومخاطر خصوصية بيانات النزلاء باستخدام أهداف الضبط في PCI DSS وتدفقات الدفع المرمزة
- اختيار الموردين وتخطيط التنفيذ والانتقال التشغيلي والدعم ضمن خارطة طريق مرحلية للتقنية الفندقية

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن البنية التحتية لتقنية المعلومات في الفندق وإدارة الأنظمة وعقود دعم الموردين
- المديرون الذين يقودون فرق المكتب الأمامي والحجوزات والتدقيق الليلي ويملكون إعدادات نظام إدارة الفندق
- المديرون المسؤولون عن منافذ الأغذية والمشروبات وأجهزة نقاط البيع وترحيل المبالغ إلى حسابات الغرف
- المحللون الذين يديرون الواجهات والتقارير وتدفقات البيانات بين الأنظمة الفندقية
- المديرون في جهات ملكية الفنادق أو شركات إدارتها الذين يعتمدون ميزانيات التقنية ومشروعات الأنظمة
- المديرون الذين يشرفون على تجربة النزلاء والقنوات الرقمية والتطبيقات الموجهة للنزلاء

محاور الدورة:

اليوم 1: منظومة التقنية الفندقية ومشهد الأنظمة وتقييم الوضع الحالي

- خريطة منظومة التقنية الفندقية: طبقات النزلاء والتشغيل والمكاتب الخلفية
- جرد الأنظمة الأساسية: PMS ونظام الحجز المركزي ونقاط البيع ونظام إدارة الإيرادات وCRM وأقفال الأبواب
- دوافع التقنية: الخدمة الذاتية للنزلاء وكفاءة العمالة وحصة الحجز المباشر
- نموذج تشغيل تقنية المعلومات في الفندق: الفريق الداخلي وشركة الإدارة وأدوار الموردين
- قائمة تدقيق التقنية في الوضع الحالي وسجل أعمار الأنظمة

اليوم 2: بنية نظام إدارة الفندق والتوزيع وواجهات الربط

- تهيئة وحدات PMS: الحجوزات ومكتب الاستقبال والتدبير الفندقي والتدقيق الليلي
- رموز الأسعار وأنواع الغرف والباقات وسجلات ملفات النزلاء في قاعدة بيانات PMS
- بنية التوزيع: نظام الحجز المركزي ومحرك الحجز ومدير القنوات
- الاتصال بأنظمة الحجز العالمية GDS عبر مزودي الربط وتبادل رسائل التوفر في الاتجاهين
- خريطة الواجهات: روابط PMS ثنائية الاتجاه مع نقاط البيع ونظام الإيرادات وCRM والمحاسبة

اليوم 3: تصميم شبكة الواي فاي للنزلاء والتقنيات الموجهة للنزلاء

- مسح تغطية الواي فاي للنزلاء وكثافة نقاط الوصول وتصميم الشبكات المجزأة VLAN
- فئات سعة الاتصال وحدود كل جهاز وتخطيط السعة للمؤتمرات والفعاليات
- المصادقة عبر بوابة الدخول: رقم الغرفة ورموز الوصول وتسجيل عناوين MAC
- تسجيل الوصول عبر الجوال والمفاتيح الرقمية وربط تطبيق النزلاء بنظام PMS
- التلفزيون التفاعلي IPTV والبث من الأجهزة وضوابط نظام إدارة غرف النزلاء بنظرة عامة

اليوم 4: نقاط بيع الأغذية والمشروبات وأمن المدفوعات وخصوصية البيانات ومخاطر النشر

- إعداد نقاط بيع الأغذية والمشروبات: قوائم المنافذ وترحيل المبالغ إلى الغرف وتسوية نهاية اليوم
- معيار PCI DSS لأمن بيانات البطاقات بنظرة عامة: المتطلبات الاثنا عشر وأهداف الضبط الستة ومستويات التجار
- رمزنة الدفع والتشفير من نقطة إلى نقطة وتضييق نطاق بيانات البطاقات
- ضوابط خصوصية بيانات النزلاء: تسجيل الموافقة وقواعد الاحتفاظ وطلبات حذف الملفات
- نظام PMS السحابي مقابل الخوادم المحلية: التوافر والعمل دون اتصال والتكلفة الكلية للملكية

اليوم 5: حالات عملية: اختيار الموردين والتنفيذ وخارطة طريق التقنية الفندقية

- طلب عروض الموردين ومصفوفة التقييم الموزون لفندق حالة
- حالة تنفيذ: ترحيل البيانات واختبار الواجهات وخطة الانتقال إلى التشغيل الفعلي
- تصميم نموذج الدعم: اتفاقيات مستوى الخدمة ومسارات التصعيد والتغطية خارج ساعات العمل
- بناء خارطة طريق التقنية الفندقية: الأولويات والمراحل ودراسة الجدوى
- عرض خارطة الطريق وبطاقة تقييم اختيار الأنظمة ومناقشتهما مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم بنية الأنظمة الفندقية
- تهيئة نظام PMS
- تصميم الواجهات وتدفق البيانات
- تخطيط شبكات النزلاء
- إعداد بوابة الدخول
- تضييق نطاق بيانات البطاقات
- تقييم عروض الموردين
- تخطيط الانتقال بين الأنظمة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخارطة طريق للتقنية الفندقية وبطاقة تقييم لاختيار الأنظمة يمكن تكييفهما مع فندقك
- تقليل إعادة الإدخال اليدوي وأخطاء الأسعار بسد الثغرات في خريطة واجهات فندقك
- إطلاع الملاك والمديرين العامين على خيارات السحابة والخوادم المحلية والموردين بحجج واضحة في التكلفة والمخاطر
- مقارنة إعدادات الأنظمة مع زملاء من فنادق المدن والمنتجعات والشقق الفندقية والفنادق ذات العلامات التجارية

الخاتمة:

تحقق الأنظمة الفندقية قيمتها حين تختار وتربط وتحمى بوصفها منظومة واحدة لا مشتريات متفرقة. تنتقل الدورة من منظومة التقنية وتدقيق الوضع الحالي، إلى تهيئة نظام إدارة الفندق والتوزيع والواجهات، ثم إلى تصميم شبكة الواي فاي وتقنيات الجوال والغرف، ومنها إلى نقاط البيع وأمن المدفوعات وخصوصية بيانات النزلاء وخيارات النشر السحابي. ويطبق اليوم الأخير حالات عملية في اختيار الموردين والتنفيذ والدعم، ويخرج بخارطة طريق للتقنية الفندقية وبطاقة تقييم لاختيار الأنظمة.