CONCEPT

الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة: رحلة الضيف والتخصيص والعمليات الذكية

8 – 12 مارس 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة: رحلة الضيف والتخصيص والعمليات الذكية

المرجع: 831_20384 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 21450

مقدمة:

يدخل الذكاء الاصطناعي في الضيافة والسياحة بوتيرة تفوق قدرة كثير من الفنادق والمنتجعات والمعالم السياحية وجهات إدارة الوجهات على استيعابه: تجارب روبوتات محادثة تزعج الضيوف، وعروض تخصيص مبنية على ملفات ضيوف غير منظمة، وأدوات تسعير لا يثق بها أحد في المنشأة، ولوحات تقييمات لا تغير شيئا في جداول التدبير الفندقي. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت لمديري الضيافة والوجهات منهجا لا يتطلب البرمجة لاختيار حالات استخدام الذكاء الاصطناعي واختبارها وتوسيعها على امتداد رحلة الضيف وفي عمليات الخدمات الخلفية. ويبني المشاركون خارطة طريق الذكاء الاصطناعي للضيافة ومحفظة حالات الاستخدام لفندق أو وجهة ضمن دراسة حالة.

أهداف الدورة:

- ربط حالات استخدام الذكاء الاصطناعي بكل مرحلة من رحلة الضيف، من الإلهام والحجز إلى الإقامة والمغادرة والتوصية، وترتيبها حسب قيمتها للضيف وقابليتها للتنفيذ
- تحديد مواصفات مساعد الكونسيرج الذكي أو مساعد مراسلة الضيوف بالنوايا وقواعد التحويل إلى الموظفين ومعايير الرد بعدة لغات
- صياغة متطلبات أدوات التخصيص والبيع الإضافي والتسعير الديناميكي باستخدام شرائح الضيوف وإشارات الطلب وضوابط يستطيع المديرون الدفاع عنها
- تحويل تقييمات الضيوف وتعليقات الاستبيانات إلى إجراءات خدمية باستخدام تحليل المشاعر القائم على الجوانب وتتبع محاور الشكاوى
- توظيف الذكاء الاصطناعي في جدولة التدبير الفندقي والصيانة التنبؤية واستهلاك الطاقة وتسويق الوجهات مع ضبط مخاطر خصوصية بيانات الضيوف والتحيز والشفافية
- بناء دراسة جدوى محايدة تجاه الموردين وخارطة طريق مرحلية للذكاء الاصطناعي في الضيافة لفندق أو منتجع أو معلم أو وجهة

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يديرون أقسام الغرف والاستقبال وعلاقات الضيوف والتدبير الفندقي في الفنادق والمنتجعات
- المديرون المسؤولون عن عمليات الزوار في المعالم السياحية والمدن الترفيهية والمتاحف ومواقع التراث
- المديرون في جهات إدارة الوجهات وتسويقها الذين يروجون للوجهة ويخططون لتدفقات الزوار
- المديرون المسؤولون عن تسويق الضيافة وبرامج الولاء وإدارة علاقات العملاء وقنوات الحجز المباشر
- المديرون المسؤولون عن الهندسة والطاقة وأداء الأصول في منشآت الضيافة
- المديرون في شركات الملكية والإدارة الفندقية الذين يعتمدون ميزانيات التحول الرقمي والابتكار

محاور الدورة:

اليوم 1: الذكاء الاصطناعي على امتداد رحلة الضيف في الضيافة والسياحة

- خريطة رحلة الضيف: نقاط التماس في الإلهام والحجز وما قبل الوصول والإقامة والمغادرة والتوصية
- تعلم الآلة والذكاء الاصطناعي التوليدي والرؤية الحاسوبية والذكاء الاصطناعي الحواري بلغة مبسطة لمديري الضيافة
- نموذج السياحة الذكية والوجهة الذكية: طبقة الذكاء الصلب وطبقة الذكاء المرن
- جرد حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في الفنادق والمنتجعات والمعالم السياحية وجهات إدارة الوجهات
- التقييم الذاتي لجاهزية الذكاء الاصطناعي: بيانات الضيوف ومهارات الموظفين ونضج العمليات والرعاية الإدارية

اليوم 2: الذكاء الاصطناعي الحواري والتخصيص ونماذج فهم الضيوف

- تصميم مساعد الكونسيرج الذكي ومساعد مراسلة الضيوف: النوايا وقاعدة المعرفة والتحويل إلى موظف بشري
- دليل نبرة روبوت المحادثة متعدد اللغات ونص اختبار دقة الإجابات عن استفسارات الضيوف
- توحيد ملفات الضيوف وتصميم الشرائح للعروض المخصصة ولحظات البيع الإضافي
- منطق محركات التوصية لترقية الغرف والمطاعم والمنتجع الصحي والتجارب المحلية على مستوى المدير
- تحليل المشاعر القائم على الجوانب في تقييمات الضيوف: محاور الموقع والنظافة والطعام والموظفين

اليوم 3: الذكاء الاصطناعي في الطلب والتسعير والغرف الذكية وعمليات الخدمات الخلفية

- مدخلات التنبؤ بالطلب بالذكاء الاصطناعي: تقويم الفعاليات وإشارات البحث والطقس والسعة المقعدية للرحلات الجوية
- ضوابط التسعير الديناميكي الخوارزمي: الحدود الدنيا والعليا للأسعار وقواعد التجاوز اليدوي وإدراك الضيف للسعر
- توزيع الغرف على فرق التدبير الفندقي وتحسين جداول المناوبات بأدوات الجدولة الذكية
- الصيانة التنبؤية من تنبيهات المستشعرات والتحكم الذكي في الإضاءة والتكييف والإشغال داخل الغرف
- خفض استهلاك الطاقة وهدر الطعام بالعدادات الذكية وإشارات الإشغال وكاميرات رصد هدر المطبخ

اليوم 4: الذكاء الاصطناعي في تسويق الوجهات وأخلاقيات بيانات الضيوف ومخاطر تكامل الموردين

- الذكاء الاصطناعي التوليدي لمحتوى الوجهات واقتراح مسارات الرحلات ونسخ الحملات مع مراجعة الهوية التجارية
- التنبؤ بتدفق الزوار والازدحام في المعالم السياحية والفعاليات ومواقع التراث
- ضوابط خصوصية بيانات الضيوف: الموافقة وتحديد الغرض ومدة الاحتفاظ وشفافية القرارات المؤتمتة
- مخاطر التحيز الخوارزمي والهلوسة والإفراط في الأتمتة في أدوات الضيوف مع قواعد الرجوع إلى الموظفين
- بطاقة تقييم محايدة لاختيار موردي الذكاء الاصطناعي: ملاءمة التكامل وملكية البيانات وشروط التجربة الأولية وبنود الخروج

اليوم 5: دراسة حالة: خارطة طريق الذكاء الاصطناعي للضيافة ومحفظة حالات الاستخدام

- موجز الحالة: سيناريوهات منتجع ساحلي ومجموعة فنادق حضرية وجهة إدارة وجهة سياحية
- مصفوفة ترتيب أولويات حالات الاستخدام: درجات القيمة للضيف والأثر على الإيرادات والجهد والمخاطر
- بناء دراسة جدوى الذكاء الاصطناعي: سجل المنافع وبنود التكلفة ومؤشرات أداء التجربة الأولية وفترة الاسترداد
- خطة الانتقال من التجربة الأولية إلى التوسع: خطة التغيير للموظفين والتواصل مع الضيوف ودورية مراجعة الأداء
- عرض خارطة طريق الذكاء الاصطناعي للضيافة ومناقشتها أمام لجنة من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- ربط حالات الاستخدام برحلة الضيف
- تحديد مواصفات الذكاء الاصطناعي الحواري
- تقسيم الضيوف لأغراض التخصيص
- تفسير مشاعر التقييمات
- وضع ضوابط التسعير الذكي
- تخطيط أتمتة العمليات الذكية
- تقييم أخلاقيات بيانات الضيوف
- تقييم موردي الذكاء الاصطناعي

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخارطة طريق الذكاء الاصطناعي للضيافة ومحفظة حالات الاستخدام لفندق أو وجهة يمكن تكييفها مع منشأتك
- التوقف عن تمويل تجارب أولية لا تتوسع عبر تقييم كل فكرة حسب قيمتها للضيف وجهدها ومخاطرها قبل توقيع أي عقد
- مساءلة الموردين والفرق الداخلية بالأسئلة الصحيحة حول ملكية البيانات واختبار الدقة والتحويل إلى الموظفين
- مقارنة تجارب تبني الذكاء الاصطناعي مع زملاء من الفنادق والمنتجعات والمعالم السياحية وجهات إدارة الوجهات

الخاتمة:

يضيف الذكاء الاصطناعي قيمة في الضيافة والسياحة حين تنطلق كل حالة استخدام من مشكلة حقيقية لدى الضيف أو في التشغيل وتختبر قبل توسيعها. تنتقل الدورة من رحلة الضيف وأساسيات الذكاء الاصطناعي ونموذج الوجهة الذكية، إلى تصميم مساعد الكونسيرج الذكي والتخصيص وتحليل مشاعر التقييمات، ثم التنبؤ بالطلب وضوابط التسعير وأتمتة التدبير الفندقي والصيانة والطاقة، وصولا إلى تسويق الوجهات وأخلاقيات البيانات ومخاطر الموردين. ويخرج المشاركون في اليوم الأخير بخارطة طريق الذكاء الاصطناعي للضيافة ومحفظة حالات الاستخدام لفندق أو وجهة.