



دورات الضيافة والفنادق

إدارة الضيافة الرقمية وتكنولوجيا الفنادق

Course Introduction

تقدم شركة "بوست" هذا البرنامج التدريبي لمواكبة التحول الرقمي السريع في قطاع الضيافة، حيث أصبحت التكنولوجيا عاملاً حاسماً في تقديم تجربة نزيل متطورة وفعالة.

يركز هذا البرنامج على تمكين الكوادر الفندقية من استخدام الحلول الرقمية في جميع مراحل تجربة الضيافة، بدءاً من أنظمة الحجز الذكي، وإدارة علاقات العملاء، وحتى الأتمتة داخل الغرف وخدمات ما بعد الإقامة.

كما يتناول البرنامج التدريبي الاتجاهات العالمية في تقنيات الفنادق، وأثر الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء على جودة التشغيل، مما يفتح المجال أمام فرص جديدة في تحسين الأداء وتقليل التكاليف وتحقيق التميز التنافسي.

Target Audience

- مسؤولو تكنولوجيا المعلومات في المنشآت الفندقية
- مشرفو التشغيل والضيافة
- مدراء الجودة وخدمة العملاء
- فرق التسويق والتطوير في الفنادق والمنتجعات

Learning Objectives

- فهم التحول الرقمي في قطاع الضيافة وأهميته
- استخدام الأنظمة الرقمية في الحجز والاستقبال وخدمة النزيل
- توظيف تكنولوجيا الغرف الذكية لتحسين تجربة الضيوف
- تعزيز كفاءة التشغيل باستخدام الأتمتة والذكاء الاصطناعي
- إدارة قواعد بيانات العملاء بطريقة آمنة وفعالة
- تحسين عمليات التواصل والتسويق من خلال الأدوات الرقمية

Course Outline

• 01 Day One

مدخل إلى التحول الرقمي في قطاع الضيافة

- ما المقصود بالضيافة الرقمية؟
- العوامل التي تدفع المؤسسات الفندقية للتحول الرقمي
- التغير في توقعات الضيوف والسلوك الرقمي الجديد
- مراحل رقمنة تجربة الضيف
- الفرق بين الفندق التقليدي والفندق الذكي
- أهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي
- العلاقة بين الرقمنة ورضا النزلاء
- الاتجاهات العالمية في تقنيات الضيافة
- دور التكنولوجيا في تقليل التكاليف التشغيلية
- أثر التحول الرقمي على سمعة العلامة الفندقية

• 02 Day Two

أنظمة التشغيل الذكية للفنادق

- ودوره في التشغيل (PMS) نظام إدارة الممتلكات
- إدارة الحجوزات والقنوات الرقمية
- الدفع الإلكتروني والمغادرة الذاتية
- تقنيات إدارة الموظفين والتحكم في العمليات
- الأنظمة المتكاملة في فنادق الجيل الجديد

تكنولوجيا الغرف الذكية

- التحكم في الإضاءة والتكييف والستائر من الهاتف
- استخدام المساعدات الصوتية داخل الغرف
- التلفاز التفاعلي وتوصيل الأجهزة الشخصية
- إدارة الخصوصية والبيانات داخل الغرف
- تصميم تجربة ذكية تحترم الراحة والخصوصية

• 03 Day Three

استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في خدمة الضيوف

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفنادق
- في الحجوزات وخدمة العملاء (Chatbots) الردود الآلية
- أنظمة التوصية لتخصيص تجربة الضيف
- تحليل سلوك الزوار وتوقع احتياجاتهم
- تحسين العروض والخيارات بناءً على البيانات
- تصنيف العملاء وأنماط الإنفاق
- قياس ولاء العملاء رقميًا
- دمج نتائج التحليل في استراتيجية التسويق
- التعامل مع البيانات وفق قوانين الخصوصية
- بناء قاعدة معرفية تستفيد منها الإدارات التشغيلية

• 04 Day Four

التسويق الرقمي الفندقي

- (Google – OTAs – Social Media) القنوات الرقمية لجذب الضيوف
- تحسين محركات البحث للموقع الإلكتروني
- التقييمات الرقمية ودورها في السمعة
- التسويق عبر البريد والرسائل التفاعلية
- إطلاق حملات رقمية تستهدف السلوك السياحي

تأمين البيانات والتكنولوجيا في الفنادق

- حماية بيانات النزلاء والمستخدمين
- استراتيجيات التصدي للهجمات السيبرانية
- إدارة الوصول إلى الأنظمة الرقمية
- تدريب العاملين على الأمان الرقمي
- بناء نظام رقابي آمن يضمن سلامة المعلومات

• 05 Day Five

إعداد خطة التحول الرقمي للفندق

- تقييم جاهزية الفندق رقميًا
- تحديد النقاط الحرجة التي تحتاج للرقمنة
- اختيار التقنيات المناسبة حسب نوع الفندق
- تحديد الشركاء والمزودين التقنيين
- إعداد خارطة طريق للتحول
- إشراك فرق العمل في عملية التغيير
- التدريب المستمر على التكنولوجيا الجديدة
- (KPIs) تقييم مؤشرات الأداء الرقمي

-
-

مراجعة دورية للأنظمة والتقنيات المستخدمة
بناء ثقافة مؤسسية رقمية مستدامة

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 15, 2025	June 19, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - Al Khobar
Sept. 29, 2025	Oct. 3, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 22, 2025	Dec. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Jan. 13, 2025	Jan. 17, 2025	5 days	5950.00 \$	Switzerland - Zurich