

تكامل التكنولوجيا في الضيافة الحديثة: دور استراتيجي في تحسين تجربة الضيوف

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: IND15 - 133

هدف الكورس

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- شرح كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات لمختلف مجالات عمليات الضيافة.
- دمج الأدوات الرقمية لتحسين الخدمة وتبسيط سير العمل.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز تجربة الضيوف بشكل عام.
- تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات في وظائف الاستقبال والإدارة الخلفية.
- اتباع أفضل الممارسات لاختيار وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات في مجال الضيافة.

- إنشاء وتطبيق خطة تكنولوجيا معلومات مخصصة لبيئة الضيافة.
- تقييم تأثير التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي على عمليات الفنادق.

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة للمهنيين العاملين في مجالات الضيافة والتكنولوجيا الذين يهدفون إلى تحسين جودة الخدمة وكفاءة العمليات من خلال تكنولوجيا المعلومات. المشاركون المثاليون يشملون:

- مديري الفنادق والضيافة.
- مديري ومنسقي تكنولوجيا المعلومات.
- مشرفي خدمات النزلاء.
- مسؤولي نظم المعلومات.
- مقدمي تكنولوجيا الضيافة.
- أخصائيي العمليات.
- محللي إدارة علاقات العملاء والبيانات.
- مسؤولي التدريب والتطوير.

منهجية التدريب

تم تصميم الدورة لتقديم فهم مفاهيمي ومعرفة عملية. سيشارك المشاركون في مناقشات تفاعلية، ومراجعة دراسات حالة، والعمل على أنشطة جماعية تركز على التطبيقات الواقعية. ستساعد العروض المرئية والمحاكاة الموجهة والتمارين المستندة إلى السيناريوهات المتعلمين على تطبيق حلول تكنولوجيا المعلومات في مواقف الضيافة العملية. تركز الدورة على التطبيق العملي، والتفكير النقدي، والقدرة على التكيف مع التقنيات الجديدة.

الملخص

أصبحت التكنولوجيا الآن جزءًا أساسيًا من كل عملية ناجحة في قطاع الضيافة. من مكتب الاستقبال إلى الإدارة خلف الكواليس، تُستخدم الأنظمة الرقمية لتحسين كيفية عمل الفنادق والمنتجعات ومقدمي الخدمات. يستكشف هذا المقرر كيف يمكن لأدوات تكنولوجيا المعلومات ـ مثل أنظمة إدارة الممتلكات (PMS)، ومنصات إدارة علاقات العملاء (CRM)،

والأتمتة داخل الغرف، والتطبيقات المحمولة، والأجهزة الذكية ـ تحسين المهام اليومية وزيادة رضا الضيوف.

سيتعلم المشاركون كيفية اختيار الأنظمة المناسبة، ودمجها بفعالية، وصيانتها على المدى الطويل. كما يقدم المقرر التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي (AI)، وتعلم الآلة، والواقع الافتراضي، موضحًا كيف تُحدث هذه الابتكارات تغييرات في تجارب الضيوف وعمليات الأعمال. بنهاية المقرر، سيكون لدى المشاركين فهم لكيفية استخدام حلول تكنولوجيا المعلومات لحل التحديات، وتحسين جودة الخدمة، ودعم الكفاءة على المدى الطويل.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Introduction to Hospitality and Technology

- Brief overview of different segments in the hospitality industry.
- Defining hospitality operations and their key functions.
- Challenges faced by hotels and service providers today.
- What is information technology (IT) and how it applies to hospitality.
- The evolution of IT in hotel operations.
- Benefits of digital transformation in guest services.
- Group activity: Identify current IT challenges in hospitality settings.

Section 2: Enhancing Guest Experience Through Technology

- Defining and measuring guest experience.
- Introduction to in-room smart controls and automation.
- Keyless room access and digital check-in technologies.
- Using mobile apps for reservations and communication.
- Role of CRM systems in managing guest relationships.
- Tools for collecting feedback and managing online reviews.

Section 3: Front Desk IT Applications

- Exploring core front-desk technologies.
- Introduction to Property Management Systems (PMS).
- Integrating PMS with POS systems, energy controls, phone billing, and key cards.
- Understanding reservation systems and how they connect to PMS.
- Evaluating PMS outcomes through case study analysis.
- Identifying how front-desk IT improves workflow and reduces errors.

Section 4: Technology in Back-Office Operations

- Overview of support systems in hospitality operations.
- Housekeeping and room management technologies.
- Maintenance and engineering system tools.
- Technology used in food & beverage management.
- Labor scheduling and payroll software.
- Tools for budgeting, reporting, and analytics.
- Ensuring cybersecurity in hospitality IT systems.
- Safety protocols and best practices for secure system use.

Section 5: Choosing and Managing IT Systems

- How to evaluate and select the right IT systems for a hotel.
- Key criteria for choosing vendors and service providers.
- The importance of regular maintenance and updates.
- Role of cloud systems and internet-based platforms in hospitality.
- Building a basic IT strategy for hotel operations.
- Final reflections and course feedback.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training وخدمة اعتماد التطوير المهني (BAC) معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 29993 وISO 21001 وISO 9001.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

الترفيه والضيافة والرياضة, القيادة والإدارة, التكنولوجيا

مقالات ذات صلة



?What Is Hospitality Technology and Why Is It Important

Embrace the digital transformation in hospitality! From contactless tech to AI chatbots, explore how technology enhances guest experiences and streamlines operations, ensuring a .competitive edge