# الدورة التدريبية: قيادة التحول الرقمي في قطاع السياحة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز التجربة السياحية



23 - 27 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #TOU1642_425301

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يمثل التحول الرقمي في قطاع السياحة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي نقطة تحول حاسمة في طريقة عمل الصناعة وتفاعلها مع العملاء. لقد غيرت التطورات التكنولوجية الأخيرة المشهد بالكامل، مما جعل من الضروري على الشركات والعاملين في هذا القطاع فهم هذه التغيرات وتبنيها. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتكاملة لتمكين المشاركين من اكتساب المهارات والمعارف اللازمة لقيادة هذا التحول بنجاح. ستتعمق الدورة في كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاع السياحة لتقديم تجارب سفر شخصية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز التواصل مع العملاء. سنتناول الأطر النظرية والتطبيقات العملية، مستلهمين رؤى من أعمال أكاديميين بارزين مثل عزيزول حسن (Azizul Hassan) الذي تناول في كتابه "Digital Transformation and Innovation in Tourism Events" تأثير الابتكار الرقمي على قطاع السياحة. من خلال هذه الدورة، سيتعلم المشاركون كيف يمكن للبيانات الضخمة والتحليلات التنبؤية أن تخلق ميزة تنافسية، وكيف يمكن لأتمتة العمليات أن تحسن من تجربة الزائر.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الفنادق والمنتجعات.
- أصحاب شركات السياحة والسفر.
- متخصصو التسويق الرقمي في قطاع السياحة.
- مديرو الوجهات السياحية وموظفو الهيئات الحكومية.
- محللو البيانات والمسؤولون عن تجربة العملاء.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الطيران والنقل السياحي.
- الفنادق والضيافة والمنتجعات.
- هيئات السياحة والجهات الحكومية المسؤولة عن تطوير الوجهات.
- وكالات السفر ومنظمو الجولات السياحية.
- المطاعم والمنشآت الترفيهية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم التسويق والاتصال.
- قسم العمليات التشغيلية.
- قسم إدارة المنتجات والابتكار.
- قسم خدمة العملاء وتجربة الزائر.
- قسم تقنية المعلومات والتحليلات.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- وضع استراتيجية شاملة للتحول الرقمي في قطاع السياحة.
- استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تحليل البيانات السياحية لفهم سلوك العملاء وتقديم عروض شخصية.
- تطوير نماذج عمل جديدة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي.
- تصميم رحلات عملاء رقمية سلسة ومتكاملة.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على منهجية تدريبية تفاعلية وعملية تجمع بين النظرية والتطبيق. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة من خلال مزيج من المحاضرات التوضيحية، وحلقات النقاش المفتوحة التي تتيح تبادل الخبرات بين المشاركين. يتم تخصيص جزء كبير من وقت الدورة لدراسات الحالة الواقعية التي تستعرض قصص نجاح وفشل لشركات سياحية في رحلتها نحو التحول الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، سيشارك المتدربون في ورش عمل جماعية لتطبيق المفاهيم المكتسبة، مثل بناء نموذج أولي لتطبيق سياحي يعتمد على الذكاء الاصطناعي أو تحليل بيانات العملاء لاكتشاف الأنماط. يتم توفير تغذية راجعة مستمرة لضمان استيعاب المفاهيم بشكل كامل وتحسين الأداء. تهدف هذه المنهجية إلى تمكين المشاركين من تحويل المعرفة النظرية إلى مهارات عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئة العمل.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: فهم التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في السياحة

- مقدمة إلى التحول الرقمي وتأثيره على صناعة السياحة.
- مفاهيم أساسية في الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.
- تحليل سلوكيات المسافرين في العصر الرقمي.
- الفرص والتحديات التي يفرضها الذكاء الاصطناعي على القطاع.
- أهمية البيانات الضخمة والتحليلات التنبؤية في اتخاذ القرارات.
- دور الأتمتة في تحسين تجربة العميل.
- استراتيجيات بناء ثقافة الابتكار الرقمي في المؤسسات السياحية.

## الوحدة الثانية: تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العميل

- الذكاء الاصطناعي في التوصيات الشخصية للمسافرين.
- استخدام روبوتات الدردشة والمساعدين الافتراضيين.
- تحليل المشاعر من خلال مراجعات العملاء.
- تخصيص العروض التسويقية في الوقت الفعلي.
- الواقع الافتراضي والواقع المعزز في التسويق السياحي.
- تطوير واجهات مستخدم سلسة لتطبيقات الحجز.
- دمج الذكاء الاصطناعي في رحلة العميل من البحث إلى ما بعد السفر.

## الوحدة الثالثة: الكفاءة التشغيلية والأتمتة

- تحسين إدارة الإيرادات باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- أتمتة عمليات تسجيل الوصول والمغادرة في الفنادق.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.
- تحليل التوجهات السوقية والتنبؤ بالطلب.
- تحسين إدارة سلاسل التوريد في قطاع الضيافة.
- استخدام إنترنت الأشياء في الفنادق الذكية.
- أتمتة خدمة الغرف والصيانة.

### الوحدة الرابعة: حوكمة البيانات وأخلاقيات الذكاء الاصطناعي

- أهمية حوكمة البيانات وأمن المعلومات.
- قوانين حماية البيانات والخصوصية (GDPR).
- التحديات الأخلاقية في استخدام الذكاء الاصطناعي.
- التحيز في الخوارزميات وكيفية تجنبه.
- بناء الثقة مع العملاء من خلال الشفافية.
- مسؤولية المؤسسات تجاه استخدام التكنولوجيا.
- استراتيجيات التعامل مع المخاطر الرقمية.

### الوحدة الخامسة: صياغة استراتيجية التحول الرقمي

- تقييم الوضع الراهن للمؤسسة.
- تحديد أهداف التحول الرقمي بناءً على الأهداف الاستراتيجية.
- بناء فريق عمل متخصص في التحول الرقمي.
- تخطيط الموارد والمالية للمشروع.
- قياس أثر التحول الرقمي على الأداء.
- دراسة حالة متكاملة: تحويل وجهة سياحية إلى وجهة ذكية.
- التخطيط للمستقبل: التوجهات القادمة في قطاع السياحة الرقمي.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

في ظل التطور المتسارع للذكاء الاصطناعي، هل يمكن أن يؤدي الاعتماد الكلي على الخوارزميات إلى فقدان العنصر البشري والشخصي الذي يميز تجربة السفر السياحي؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بمنهجها الشامل والعملي الذي يركز على تزويد المشاركين بالرؤى والاستراتيجيات اللازمة لقيادة التحول الرقمي بدلاً من مجرد فهم الأدوات. نحن لا نكتفي بتقديم المفاهيم النظرية، بل نغوص في الأمثلة العملية ودراسات الحالة التي توضح كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي أن تحدث فرقاً حقيقياً في الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء. تركز الدورة على الجوانب الاستراتيجية والإدارية، مثل كيفية بناء فريق متخصص، وتحديد الأولويات، وقياس العائد على الاستثمار من المشاريع الرقمية. كما تتناول الجوانب الأخلاقية والحوكمة، مما يمنح المتدربين فهمًا عميقًا لكيفية تنفيذ التحول الرقمي بمسؤولية وفعالية. يهدف هذا التركيز الأكاديمي والعملي إلى إعداد قادة قادرين على مواجهة تحديات المستقبل في قطاع السياحة.