الدورة التدريبية: الابتكار في الخدمات السياحية وتصميم تجربة الزائر في عصر التحول الرقمي



26 - 30 اكتوبر 2026

كيب تاون

4600 € (للشخص الواحد)

Ref: #TOU7659_425420

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

لم تعد المنافسة في القطاع السياحي تقتصر على السعر أو الجودة الأساسية، بل أصبحت ترتكز بشكل أساسي على قدرة المؤسسات على الابتكار وتقديم تجارب فريدة لا تُنسى للزوار. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة التي تهدف إلى تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتصميم خدمات سياحية مبتكرة تتجاوز توقعات العملاء. سنتعلم كيف نستخدم أدوات التفكير التصميمي (Design Thinking) لفهم احتياجات ورغبات الزوار، وكيفية تطوير خدمات جديدة تضيف قيمة حقيقية لرحلتهم. ستغطي الدورة مراحل تصميم تجربة الزائر بالكامل، بدءًا من التخطيط المبدئي وصولًا إلى التقييم والتحسين المستمر. يعتمد هذا المحتوى على رؤى أكاديمية من الخبير في الابتكار وريادة الأعمال، الدكتور روبرت ك. جون Robert C. Johnston، الذي يشدد في كتابه "Innovation in Services" على أهمية فهم العملية الكاملة لتصميم الخدمة كعامل رئيسي للنجاح في الأسواق التنافسية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو التسويق وتطوير الأعمال في قطاع السياحة.
- مديرو الفنادق والمنتجعات.
- رواد الأعمال والمستثمرون في المشاريع السياحية.
- المخططون السياحيون.
- مديرو الأنشطة الترفيهية والمتاحف.
- المسؤولون في الهيئات السياحية الحكومية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الفنادق والضيافة.
- وكالات السفر وشركات السياحة.
- المراكز الترفيهية والمتنزهات.
- المتاحف والمواقع الأثرية.
- الجهات الحكومية وما في حكمها المعنية بتنمية السياحة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الابتكار.
- تطوير المنتجات.
- التسويق وتجربة العملاء.
- العمليات والجودة.
- التخطيط الاستراتيجي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مبادئ الابتكار وتطبيقه في الخدمات السياحية.
- استخدام منهجيات التفكير التصميمي (Design Thinking) لتطوير الخدمات.
- تحليل رحلة الزائر وتحديد نقاط التحسين.
- تصميم تجارب سياحية فريدة ومخصصة.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز تجربة العملاء.
- بناء ثقافة الابتكار داخل المؤسسة السياحية.
- قياس أثر الابتكارات على رضا العملاء والربحية.

منهجية الدورة التدريبية:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية عملية تعتمد على ورش عمل تفاعلية ودراسات حالة. سيعمل المشاركون في مجموعات لتطبيق أدوات التفكير التصميمي على تحديات حقيقية في القطاع السياحي، بدءًا من فهم المشكلة وصولًا إلى اقتراح حلول مبتكرة واختبارها. ستشمل المنهجية استخدام أساليب العصف الذهني، وتصميم خرائط رحلة العميل (Customer Journey Maps)، وبناء نماذج أولية للخدمات الجديدة. سيتم توفير تغذية راجعة مستمرة من المدربين الخبراء لضمان أن يكتسب المشاركون القدرة على التفكير الإبداعي والمنهجي في آن واحد. هذه المنهجية تضمن أن يخرج المتدربون ليس فقط بالمعرفة، بل بالثقة والقدرة على قيادة عمليات الابتكار في مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الابتكار وتجربة الزائر

- مفهوم الابتكار في الخدمات السياحية.
- أهمية تجربة الزائر في المنافسة السياحية.
- مبادئ التفكير التصميمي (Design Thinking).
- تحليل رحلة الزائر (Customer Journey Map).
- تحديد نقاط الألم وفرص الابتكار.
- فهم توقعات العملاء المتغيرة.
- تطبيق عملي على تحليل رحلة زائر.

الوحدة الثانية: تصميم الخدمات السياحية المبتكرة

- عملية تصميم الخدمة (Service Design).
- توليد الأفكار الإبداعية.
- استخدام أدوات مثل نموذج الخدمة (Service Blueprint).
- تطوير نماذج أولية للخدمات الجديدة.
- بناء قصة الخدمة (Service Story).
- التعامل مع التحديات في تصميم الخدمات.
- ورشة عمل حول تصميم خدمة جديدة.

الوحدة الثالثة: دور التكنولوجيا في تعزيز التجربة

- استخدام الذكاء الاصطناعي في التخصيص.
- الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) في التجارب.
- التطبيقات المحمولة والمنصات الرقمية.
- تحليل البيانات لفهم سلوك الزوار.
- أتمتة الخدمات لتحسين الكفاءة.
- أهمية أمن البيانات وحماية الخصوصية.
- تطبيق عملي على استخدام التكنولوجيا.

الوحدة الرابعة: الإدارة الاستراتيجية للابتكار

- بناء ثقافة الابتكار داخل المؤسسة.
- تكوين فرق عمل متعددة التخصصات.
- قياس العائد على الاستثمار في الابتكار.
- التعاون مع الشركاء الخارجيين.
- الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة.
- إدارة المخاطر المرتبطة بالابتكار.
- دراسة حالات لمشاريع ابتكار ناجحة.

الوحدة الخامسة: تقييم وتحسين التجربة

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتجربة الزائر.
- جمع وتحليل التغذية الراجعة من العملاء.
- التحسين المستمر للخدمات.
- بناء نظام لتقييم التجربة.
- الاتجاهات المستقبلية في السياحة والابتكار.
- الفرص الاستثمارية في قطاع الابتكار السياحي.
- جلسة نقاش حول مستقبل تجربة الزائر.

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 عالم يسوده التطور التكنولوجي السريع، كيف يمكن للمؤسسات السياحية أن تبتكر خدمات رقمية متقدمة دون أن تفقد اللمسة الإنسانية التي تعتبر جوهر تجربة الضيافة الحقيقية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المزدوج على الابتكار وتصميم تجربة الزائر، مما يوفر نهجًا شاملاً لتحقيق التميز التنافسي. لا يكتفي BIG BEN Training Center بتقديم مفاهيم نظرية، بل يركز على التطبيق العملي لأدوات مثل التفكير التصميمي، وهو ما يميزها عن الدورات التي تركز على جانب واحد. نحن نؤمن بأن الابتكار هو السبيل لتقديم تجارب لا تُنسى، ولذلك تم تصميم المحتوى ليعلمك كيف تحول الأفكار الإبداعية إلى خدمات حقيقية تترك أثرًا إيجابيًا على الزوار. هذه الدورة هي استثمار في قدرتك على رؤية الفرص وتحويلها إلى قيمة مضافة حقيقية.