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

يوليو ٢٠٢٦ ٠٩ - ٠٥

دبي

(للشخص الواحد) € ٤٥٠٠

Ref: #TOU7659_81299

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

فريدة لا أو الجودة الأساسية، بل أصبحت ترتكز بشكل أساسي على لم تعد المنافسة في القطاع السياحي تقتصر على السعر

إلى تزويد المشاركين تُنسى للزوار. يقدم BIG BEN Training Center هذه قدرة المؤسسات على الابتكار وتقديم تجارب

توقعات العملاء. سنتعلم كيف نستخدم أدوات بالمهارات اللازمة لتصميم خدمات سياحية مبتكرة الدورة المتخصصة التي تهدف

تجربة ورغبات الزوار، وكيفية تطوير خدمات جديدة تضيف قيمة التفكير التصميمي (Design Thinking) لفهم احتياجات تتجاوز

يعتمد هذا المحتوى الزائر بالكامل، بدءًا من التخطيط المبدئي وصولا حقيقية لرحلتهم. ستغطي الدورة مراحل تصميم

الدكتور روبرت ك. جونRobert C. Johnston ، على رؤى أكاديمية من الخبير في الابتكار وريادة إلى التقييم والتحسين المستمر.

أهمية فهم العملية الكاملة لتصميم الخدمة كعامل الذي يشدد في كتابه " Innovation in Services"على الأعمال،

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.
- السياحة. الجهات الحكومية وما في حكمها المعنية بتنمية

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

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

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مبادئ الابتكار وتطبيقه في الخدمات السياحية.
- لتطوير الخدمات. (Thinking استخدام منهجيات التفكير التصميمي (Design
- 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:

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

## 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.
- التجارب. الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) في
- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

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

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

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