

فهرست مطالب

پیشگفتار مترجمان ۱۳

سخن آغازین: آغاز عصری نوین در مهمان‌نوازی ۱۷

چرا باید این کتاب را بخوانید؟ ۱۹

این کتاب برای چه کسانی است؟ ۲۰

فصل ۱: مقدمه‌ای بر هوش مصنوعی در صنعت مهمان‌نوازی ۲۳

۱-۱: بسترسازی اهمیت هوش مصنوعی در صنعت مهمان‌نوازی ۲۴

۱-۲: هوش مصنوعی چیست و چرا اهمیت پیدا کرده است؟ ۲۴

۱-۳: هدف کتاب ۲۵

۱-۴: مخاطبان هدف ۲۵

فصل ۲: مبانی هوش مصنوعی ۲۷

۲-۱: مقدمه‌ای فنی و قابل فهم بر مفاهیم اصلی هوش مصنوعی ۲۸

۲-۱-۱: یادگیری ماشین ۲۸

- ۲۹-۱-۲: یادگیری عمیق.....
- ۳۰-۱-۲: پردازش زبان طبیعی (انال پی).....
- ۳۰-۲: کاربرد عملی مفاهیم هوش مصنوعی.....
- ۳۱-۲-۲: خودکارسازی (اتوماسیون) مدیریت ذخیره.....
- ۳۱-۲-۲: شخصی سازی تجربه مشتری.....
- ۳۱-۳-۲: بهینه سازی عملیات.....
- ۳۲-۳: اخلاق در هوش مصنوعی: جنبه های حیاتی.....
- ۳۲-۱-۳-۲: حفظ حریم خصوصی و حفاظت از داده ها.....
- ۳۳-۲-۳-۲: شفافیت و انصاف در الگوریتم ها.....
- ۳۳-۳-۳-۲: تأثیر بر اشتغال و فرهنگ سازمانی.....
- فصل ۳: چشم انداز کنونی عملیات هتل..... ۳۵
- ۱-۳: عملیات فعلی هتل ها..... ۳۶
- ۳-۱-۱-۳: مدیریت ذخیره و مدیریت درآمد..... ۳۶
- ۳-۱-۲-۳: تجربه مشتری و شخصی سازی..... ۳۷
- ۳-۱-۳-۳: مدیریت عملیات و منابع انسانی..... ۳۸
- ۳-۱-۴-۳: رقابت و بازاریابی..... ۳۹
- ۲-۳: چالش های اصلی عملیات هتل..... ۴۰
- ۱-۲-۳-۱: هزینه های بالای عملیاتی..... ۴۰
- ۲-۲-۳-۲: رقابت شدید..... ۴۱
- ۳-۲-۳-۳: رضایت مشتری..... ۴۱
- ۳-۳: چگونه فناوری، به ویژه هوش مصنوعی، می تواند به غلبه بر این چالش ها کمک کند؟..... ۴۲
- ۱-۳-۳-۱: کاهش هزینه های عملیاتی..... ۴۲
- ۲-۳-۳-۲: مدیریت بهتر رقابت..... ۴۳
- ۳-۳-۳-۳: بهبود رضایت مشتری..... ۴۴

۴۴	 نوآوری در تجربه مشتری
۴۵	 نتیجه‌گیری: تحول فناوریانه به عنوان یک ضرورت
۴۷	 فصل ۴: کاربردهای هوش مصنوعی در عملیات هتل
۴۸	 ۱-۴: خدمات مشتری: هوش مصنوعی به عنوان همراه در تجربه مهمان
۴۸	 ۱-۱-۴: روبات‌های گفتگو و دستیارهای مجازی
۴۹	 ۲-۱-۴: شخصی‌سازی تجربه مهمان
۵۰	 ۲-۴: مدیریت درآمد: به حداکثر رساندن درآمد با دستورالعمل‌های قیمت‌گذاری پویا
۵۰	 ۱-۲-۴: قیمت‌گذاری پویا و تحلیل پیش‌بینی‌کننده
۵۱	 ۲-۲-۴: بهینه‌سازی تبلیغات و بسته‌ها
۵۲	 ۳-۴: عملیات روزانه: کارایی و خودکارسازی در مدیریت هتل
۵۲	 ۱-۳-۴: خودکارسازی نگهداری و نظافت
۵۳	 ۲-۳-۴: مدیریت موجودی و تأمین
۵۴	 ۳-۳-۴: بهبود ارتباطات و هماهنگی داخلی
۵۷	 ۴-۴: بهینه‌سازی مدیریت بازاریابی و شهرت
۵۷	 ۱-۴-۴: بازاریابی و بخش‌بندی شخصی‌سازی شده
۵۸	 ۲-۴-۴: مدیریت شهرت برخط
۵۹	 ۵-۴: مدیریت و آموزش کارکنان
۶۰	 ۱-۵-۴: کارمندیابی و گزینش
۶۰	 ۲-۵-۴: زمان‌بندی نوبت‌های کاری و مدیریت برنامه
۶۱	 ۳-۵-۴: آموزش و توسعه کارکنان
۶۳	 فصل ۵: مطالعات موردی و نمونه‌های واقعی
۶۴	 ۱-۵: هتل زوکو: فضاهای کاری انعطاف‌پذیر
۶۵	 ۲-۵: هتل ریتز-کارلتون: دستیارهای مجازی و شخصی‌سازی خدمات
۶۶	 ۳-۵: هتل پنتا: مدیریت نرخ و بهینه‌سازی درآمد

- ۴-۵: هتل‌های بین‌المللی ملیا: خودکارسازی مدیریت کارکنان ۶۷
- ۵-۵: هتل فور سیزنز: بهبود تجربه مهمان با هوش مصنوعی ۶۸
- ۶-۵: هتل‌های هایت: بهینه‌سازی مدیریت انرژی ۶۸
- ۷-۵: هتل ماریوت بین‌المللی: تحلیل بازخورد احساسات ۶۹
- ۸-۵: گروه هتل‌های اینترکانتیننتال: هوش مصنوعی در مدیریت رویداد ۷۰
- ۹-۵: هتل یوتل: خودکارسازی و تجربه مشتری ۷۱
- ۱۰-۵: هتل‌های هیلتون جهانی: هوش مصنوعی در مدیریت درآمد و قیمت‌گذاری پویا ۷۲
- ۱۱-۵: هتل کازموپالیتن: تجربه مهمان و شخصی‌سازی ۷۳
- ۱۲-۵: هتل ایبروستار: هوش مصنوعی در مدیریت پایداری ۷۴
- ۱۳-۵: گروه هتل‌های رادیسون: هوش مصنوعی در پیشگیری از تقلب ۷۵
- ۱۴-۵: هتل‌های آکور: هوش مصنوعی در طراحی تجارب سلامت ۷۶
- نتیجه‌گیری این قسمت ۷۷

- فصل ۶: نحوه پیاده‌سازی هوش مصنوعی در هتل ۷۹
- ۱-۶: ارزیابی زیرساخت‌های فناوری ۸۰
- ۲-۶: انتخاب ابزارها و فناوری‌های هوش مصنوعی ۸۲
- ۳-۶: برنامه‌ریزی و یکپارچه‌سازی ۸۴
- ۴-۶: آموزش کارکنان ۸۶
- ۵-۶: نظارت و بهینه‌سازی ۸۹
- نتیجه‌گیری فصل ۹۱

- فصل ۷: چالش‌ها و ملاحظات در پیاده‌سازی هوش مصنوعی ۹۳
- ۱-۷: چالش‌های فنی ۹۴
- ۲-۷: چالش‌های فرهنگی و سازمانی ۹۷
- ۳-۷: مسائل اخلاقی و حریم خصوصی ۹۹
- نتیجه‌گیری فصل ۱۰۲

فصل ۸: آینده هوش مصنوعی در صنعت مهمان‌نوازی ۱۰۳

۸-۱: روندهای نوظهور ۱۰۴

۸-۲: پیش‌بینی‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت، و بلندمدت ۱۰۹

۸-۳: نوآوری‌ها در آینده ۱۱۲

نتیجه‌گیری فصل ۱۱۷

فصل ۹: نتیجه‌گیری ۱۱۹

۹-۱: خلاصه نکات کلیدی کتاب ۱۲۰

۹-۲: مفاهیم ضمنی برای صنعت مهمان‌نوازی ۱۲۳

۹-۳: دیدگاه‌های پایانی ۱۲۴

فصل ۱۰: سخن آخر و منابع بیشتر ۱۲۷

۱۰-۱: مطالب پیشنهادی برای مطالعه ۱۲۸

۱۰-۲: ابزارها و سکوها مفید ۱۳۰

۱۰-۳: تماس‌ها و شبکه‌ها برای متخصصان علاقه‌مند به هوش مصنوعی ۱۳۵

فصل ۱۱: واژه‌نامه تخصصی انگلیسی به فارسی ۱۴۳