

Hotel Intelligence: Liderança e Inovação com IA

Inteligência Artificial

www.dual.pt



**Use a IA para criar experiências excecionais,
otimizar a gestão e inovar na hotelaria do futuro.**

Objetivo Geral

Aplicar soluções de Inteligência Artificial para otimizar operações, melhorar a experiência do cliente, potenciar receitas e suportar decisões ágeis e fundamentadas. Transformar dados em resultados concretos, elevando a performance do hotel e consolidando a sua competitividade num mercado cada vez mais tecnológico e exigente.

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Aplicar os princípios essenciais da Inteligência Artificial à operação hoteleira, promovendo maior rigor analítico e eficiência nos processos de decisão;
- Desenvolver competências de liderança digital adequadas à gestão de equipas em contextos tecnológicos avançados;
- Implementar soluções de IA nos domínios operacionais, comerciais e de relacionamento com o cliente, convertendo dados em valor estratégico.

Destinatários

- Profissionais desta área que pretendem atualizar os seus conhecimentos;
- Todas as pessoas que queiram desenvolver e aprofundar conhecimentos nesta área.

Recursos/Requisitos

Quando a formação decorrer online através da Plataforma da DUAL, que utiliza a tecnologia ZOOM, com sessões síncronas em videoconferência/webconferência, os formandos necessitam de ter os seguintes equipamentos:

- Portátil/ computador, acesso à internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome, Edge ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências e onde se estimula a aprendizagem cooperativa;
- Brainstorming e aulas práticas;
- Operacionalização de atividades práticas com forte componente digital e de gamificação.

Valor

- 400,00€ por cada participante (os sócios da CCILA têm 10% desconto).

Avaliação

- Para a conclusão com sucesso é necessário uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

Local e Datas de Realização

 Duração: 21 horas

 **Presencial**, nas instalações da DUAL e/ou **Online**, com sessões de formação síncronas, através da plataforma da DUAL que utiliza tecnologia Zoom.

Inteligência Artificial

Hotel Intelligence: Liderança e Inovação com IA

Conteúdos

Fundamentos de Inteligência Artificial no contexto hoteleiro

- Conceitos estruturantes de IA e modelação preditiva;
- Enquadramento estratégico da IA no setor hoteleiro;
- Ética, segurança e conformidade na gestão de dados.

Liderança Digital e Gestão da Inovação

- Competências de liderança em ambientes tecnologicamente evoluídos;
- Processos de gestão da mudança e adaptação organizacional;
- Métodos aplicados de inovação e melhoria contínua.

Inteligência Artificial nas Operações Hoteleiras

- Automatização e otimização de fluxos operacionais;
- Previsão de procura e planeamento baseado em dados;
- Sistemas inteligentes de atendimento e integração tecnológica.

Revenue Management e Marketing Orientados por IA

- Estratégias de preços dinâmicos e segmentação avançada;
- Personalização e análise comportamental do cliente;
- Integração da IA com sistemas hoteleiros (PMS, CRS, motores de reserva).

Experiência do Cliente Potenciada por IA

- Desenvolvimento de jornadas personalizadas;
- Análise de sentimento e processamento de feedback;
- Aplicações práticas para reforço da satisfação e fidelização.

Exercícios Práticos

Duração: 21h