

Formation sur l'IA Générative pour les Professionnels de l'Hôtellerie

Jour 1 : Introduction et Concepts de Base

Matinée :

1. Accueil et Présentation

- **Introduction du formateur et des participants** : Bienvenue à tous ! Je suis Simon Heilles, votre formateur pour cette session sur l'IA générative à destination des professionnels de l'hôtellerie. Je travaille pour le laboratoire de recherche en intelligence artificielle DENEM. Avant de commencer, faisons un tour de table pour que chacun puisse se présenter et partager ses attentes pour ces deux jours.
- **Objectifs de la formation** : Comprendre les bases de l'IA générative, découvrir ses applications dans l'hôtellerie, et apprendre à utiliser des outils d'IA pour faciliter votre quotidien en tant que professionnels.

2. Introduction à l'IA Générative

- **Définition et concepts de base** : L'IA générative est une branche de l'intelligence artificielle qui permet de créer du contenu nouveau et original à partir de données existantes. Elle utilise des modèles comme les réseaux antagonistes génératifs (GANs) et les Transformers.
- **Historique et évolution de l'IA générative** : Depuis les premiers algorithmes de génération de texte jusqu'aux modèles avancés comme GPT-3, l'IA générative a parcouru [un long chemin](#). Pour en savoir plus, allons voir ensemble les innovations récemment reprises par la presse et les réseaux sociaux.
- **Exemples d'applications dans différents secteurs** : L'IA générative est utilisée dans la création artistique, la rédaction de contenu, la génération de musique, et bien plus encore. Par exemple, elle peut [créer des œuvres d'art originales](#) ou écrire des articles de blog.

Pause

3. Fonctionnement de l'IA Générative

- **Algorithmes et modèles utilisés** : Les GANs et les Transformers sont deux des modèles les plus populaires. Les GANs fonctionnent en opposant deux réseaux neuronaux pour générer des images réalistes, tandis que les Transformers sont utilisés pour la génération de texte.
- **Processus de génération de contenu** : L'IA générative apprend à partir de grandes quantités de données pour créer du contenu nouveau. Par exemple, un modèle de génération de texte peut écrire des articles en [analysant des milliers de textes existants](#).
- **Démonstration pratique** : Utilisation des modèles d'OpenAI (ChatGPT) pour générer des textes et des images. Essayons ensemble différentes techniques.

Déjeuner

Après-midi :

4. Applications de l'IA Générative dans l'Hôtellerie

- **Personnalisation de l'expérience client** : Utilisation de chatbots pour répondre aux demandes des clients en temps réel, comme le fait [HiJiffy](#). Les chatbots peuvent fournir des recommandations personnalisées et gérer les réservations.
- **Automatisation des tâches administratives** : Gestion des réservations, check-ins/check-outs, et autres tâches répétitives. Par exemple, l'IA peut automatiser l'envoi de confirmations de réservation et de rappels.
- **Création de contenus marketing** : Génération automatique de posts sur les réseaux sociaux, de campagnes d'emailing, et de vidéos promotionnelles. Pour des exemples concrets, consultons ensemble [cet article](#).

5. Études de Cas

- **Présentation de cas concrets** : Analyse de l'utilisation de l'IA générative par des hôtels pour améliorer l'expérience client et optimiser les opérations. Par exemple, un hôtel peut utiliser l'IA pour personnaliser les offres et les services en fonction des préférences des clients.
- **Analyse des résultats et des bénéfices** : Discussion sur les avantages observés, tels que l'augmentation de la satisfaction client et la réduction des coûts opérationnels.

Pause

6. Atelier Pratique #1 : devenir autonome

- **Mise en situation** : Utilisation d'outils d'IA générative pour créer des contenus personnalisés ciblés sur l'hôtellerie. Par exemple, les participants peuvent utiliser un générateur de texte pour rédiger des descriptions de chambres d'hôtel ou des messages de bienvenue.
- **Échanges et retours d'expérience** : Discussion en groupe sur les défis rencontrés et les solutions trouvées.

Jour 2 : Approfondissement et Mise en Pratique

Matinée :

1. Retour sur la Première Journée

- **Discussion sur les points clés** : Révision des concepts abordés et réponses aux questions des participants.
- **Révision des concepts abordés** : Rappel des principaux points de la première journée et clarification des notions importantes.

2. Outils et Plateformes d'IA Générative

- **Présentation des principaux outils disponibles** : Introduction à des outils comme ceux proposés par Deloitte, qui offrent des [solutions d'IA pour l'hôtellerie](#).
- **Démonstration de leur utilisation** : Exemple pratique de l'utilisation d'un outil pour générer des contenus marketing.
- **Comparaison des fonctionnalités et des coûts** : Analyse des avantages et des inconvénients de chaque outil, ainsi que des coûts associés.

Pause

3. Intégration de l'IA Générative dans les Processus Hôteliers

- **Stratégies pour intégrer l'IA générative** : Conseils pour intégrer l'IA dans les opérations quotidiennes, comme l'automatisation des tâches administratives et la personnalisation des services.
- **Gestion du changement et formation du personnel** : Importance de [former le personnel](#) à l'utilisation des nouveaux outils et de gérer le changement de manière efficace.
- **Mesure des performances et ajustements** : Méthodes pour évaluer l'impact de l'IA sur les performances de l'hôtel et ajuster les stratégies en conséquence.

Déjeuner

Après-midi :

4. Atelier pratique #2 : Co-Création

- **Travail en groupe** : Suivre un tutoriel sur le développement de projets concrets utilisant l'IA générative. Les participants travaillent ensemble pour créer un [agent vocal](#) anglophone capable de répondre au téléphone et de prendre des réservations à leur place.
- **Présentation des projets et feedback** : Chaque groupe présente son projet et reçoit des retours constructifs des autres participants et du formateur.

5. Éthique et Réglementation

- **Considérations éthiques** : Discussion sur les [implications éthiques](#) de l'utilisation de l'IA générative, comme la confidentialité des données et la transparence.
- **Réglementations en vigueur** : [Présentation des lois](#) et réglementations pertinentes, ainsi que des bonnes pratiques à suivre pour se conformer aux normes.

Pause

6. Conclusion et Perspectives

- **Synthèse des apprentissages** : Récapitulatif des points clés abordés pendant la formation.
- **Discussion sur les tendances futures** : Exploration des tendances émergentes dans le domaine de l'IA générative et de leur impact potentiel sur l'hôtellerie.
- **Échanges et questions ouvertes** : Temps de discussion libre pour répondre aux questions des participants et échanger des idées.

Clôture de la Formation

- **Remise des certificats de participation** : Distribution des certificats aux participants pour reconnaître leur engagement et leur participation active.
- **Évaluation de la formation** : Collecte des retours des participants pour améliorer les futures sessions de formation.