

Реєстрація. Вітальна кава

Час: 09:00 - 10:00

Відкриття Hospitality Upgrade 2025

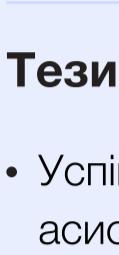
Час: 10:00 - 10:05

 **Андрій Скіп'ян**

Superhumans

Час: 10:05 – 10:15

Аналітика

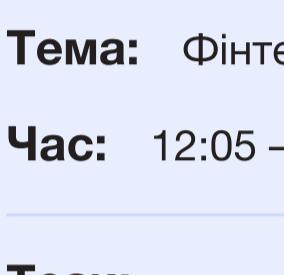
Тема: Аналітика готельного ринку. Головні цифри та тенденції**Час:** 10:15 – 10:45 **Ірина Міліумук**

Генеральна директорка готелю Astoria (Львів), співзасновниця Львівської Асоціації Гостинності та Туризму (ЛНТА)

Аналітика

Тема: Локальні та глобальні готельні тренди та аналітика ринку**Час:** 10:45 – 11:05**Тези:**

- Які ключові тенденції формують майбутнє готельного бізнесу у світі та вашому регіоні
- Як адаптуватися до змін, щоб залишатися лідером у своїй інші
- Які технологічні інновації відкривають нові можливості у сфері гостинності

**Ірина Куліш та Ольга Красуцька**

Керівник проектів та програм у сфері нематеріального виробництва Booking.com

та Менеджер по роботі з готелями Booking.com

Технології та ШІ

Тема: Як штучний інтелект змінює готельний бізнес**Час:** 11:05 - 11:50**Тези:**

- Успішні кейси використання штучного інтелекту у готельному бізнесі, зокрема оптимізацію рутинних операцій, аналіз даних і використання цифрових асистентів.
- Ключові тренди впровадження штучного інтелекту, серед яких персоналізація сервісів, автономні агенти для автоматизації обслуговування гостей та моделі з міркуванням для оптимізації бізнес-процесів.
- Майбутнє готельного бізнесу, де ШІ прогнозує попит, управляє ціноутворенням у реальному часі та автоматизує адміністративні процеси.

**Олександр Krakovetskyi**

Співзасновник DevRain, співзасновник ДонорUA

Технології та ШІ

Тема: Клієнтський досвід у готелях: чому фінансові сервіси виришують більше, ніж здається**Час:** 11:50-12:05**Тези:**

- Комфорт гостя — не лише швидке заселення. Важливі всі точки контакту: швидка оплата, можливість легко залішити чайові, room-service без зайвих кроків, автоматичний чек-аут
- Experiencia by topno: досвід, який змінює індустрію. Що вже практикує у ресторанах та як це можна адаптувати для готелів

**Селецький Михайло**

MONO

Технології та ШІ

Тема: Фінтех як драйвер зростання: як банківські сервіси допомагають бізнесу розвиватися та вдосконалювати клієнтський досвід**Час:** 12:05 – 12:20**Тези:**

- Як сервіси топо допомагають готелям продавати більше і залучати гостей завдяки покупці частинами, кешбеку та зручним способам оплати бронювання
- Інструменти які спрощують фінансові справи бізнесу: онлайн обслуговування, 13% на залишок, і швидке підключення потрібних сервісів
- Задоволені працівники — зарплатні проекти топо з приемними бонусами, що підвищують лояльність персоналу

**Едуард Бондаренко**

Керівник з продажів у топобізнес

Технології та ШІ

Тема: Майбутній рівень задоволеності клієнтів: роль сучасних миттєвих бронювань**Час:** 12:20-12:40**Тези:**

- Як бронювання впливає на лояльність гостей
- Типові помилки, що впливають на бізнес
- Гнучкість платежів = більше бронювань
- Готель як провідник між бажаннями та реальністю

**Струмінська Вікторія**

Head of business development Finline

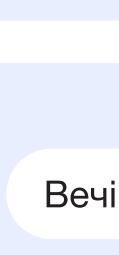
Кава-брейк

Час: 12:40-13:20

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Гості майбутнього: як змінюються очікування та потреби мандрівників у найближче десятиліття**Час:** 13:20-13:40**Тези:**

- Новий демографічний портрет мандрівника: покоління 50+, молоді (Gen Z, Alpha), жіночий туризм
- Інклузивність — нова реальність готельного бізнесу. Кількість гостей з інвалідністю, фізичними та ментальними травмами зростає. Безбар'єрність, гідність, тихий дизайн, AI-асистенти та wellness-рішення
- Персоналізований технологічний досвід — стандарт майбутнього: нейросенсори, AI, VR-відпочинок і workation-зони

**Тетяна Морозова**

CEO TEMO hotel design (part of Ribas Hotels Group)

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Персоналізація vs Автоматизація: Чи можливо поєднати душевий сервіс і роботизацію?**Час:** 13:40 – 14:00**Тези:**

- Персоналізація і автоматизація — ключові виклики для готельної індустрії
- Як технології можуть покращити сервіс та враження гостей?
- Чи зможе AI замінити «живу гостинність»?
- Чи готові гости до повної автоматизації в готелі? які рішення сьогодні працюють найкраще?
- Як поєднати технології та душевий сервіс?

Анна Кузнецова

General Manager у HAY boutique hotel & SPA

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Digital-стратегії для готелів: як тренди змінюють вектор маркетингу у 2025**Час:** 14:00-14:20**Тези:**

- Нові виклики та можливості у залученні лідів для готелів
- Google Ads для готелів: максимізація ефективності
- Meta Ads: як знайти та зацікавити свою аудиторію
- App-first стратегія для готелів: майбутнє бронювань та взаємодії з гостями

Оксана Жук

Head of PPC агентства інтернет-маркетинг Webromo

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Тренди автоматизації в готелях**Час:** 14:20-14:50**Тези:**

- Найпопулярніші канали продажів у готелях: хто лідерує та чому?
- ПРОРО vs РРО: чому бізнес масово переходить на ПРОРО?
- Кінець епохи пластикових карт лояльності: що прийшло ім на зміну?

Тетяна Морозова

CEO TEMO hotel design (part of Ribas Hotels Group)

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Персоналізація vs Автоматизація: Чи можливо поєднати душевий сервіс і роботизацію?**Час:** 13:40 – 14:00**Тези:**

- Персоналізація і автоматизація — ключові виклики для готельної індустрії
- Як технології можуть покращити сервіс та враження гостей?
- Чи зможе AI замінити «живу гостинність»?
- Чи готові гости до повної автоматизації в готелі? які рішення сьогодні працюють найкраще?
- Як поєднати технології та душевий сервіс?

Анна Кузнецова

General Manager у HAY boutique hotel & SPA

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Q&A сесія: «Інсайти наймасштабнішого проекту рекреації Львівських Карпат GORO Mountain Resort”**Час:** 16:10-16:50**Гаразд Володимир**

CEO GORO Mountain Resort

Тренди

Тема: Керуюча компанія vs Незалежний готель**Час:** 16:50-17:10**Едуард Режинський**

Засновник та CEO Maestro Hotel Management

Тренди

Тема: Майбутнє індустрії гостинності. Тренди, інновації, бізнес-моделі**Час:** 17:10-18:00**Тези:**

- Як глобальні виклики, протиріччя і віртуалізація змінили індустрію гостинності. Який викликів чекати і які нові можливості відкриваються. Чому ми все ще

Андрій Длігач

Засновник Advanter Group та Board. Голова Центру соціальних змін і поведінкової економіки, Голова Ради Коаліції бізнес-спільнот за модернізацію України.

Вечірній коктейль

Час: 18:00-19:00