

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 Мілімук

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 ніші
- 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 DevGain, співзасновник DonorUA

Технології та ШІ

Тема: Клієнтський досвід у готелях: чому фінансові сервіси вирішують більше, ніж здається

Час: 11:50-12:05

**Тези:**

- Комфорт гостя — не лише швидке заселення. Важливі всі точки контакту: швидка оплата, можливість легко залишити чайкові, room-service без зайвих кроків, автоматичний чек-аут
- Experiensa by mono: досвід, який змінює індустрію. Що вже працює 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 вдосконулювати клієнтський досвід

Час: 12:05 - 12:20

**Тези:**

- Як сервіси мою 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 потребних сервісів
- Задоволені працівники — зарплатні проекти мою з присмінами бонусами, що підвищують лояльність персоналу



Едуард Бондаренко

Керівник з продажів у топобізнес

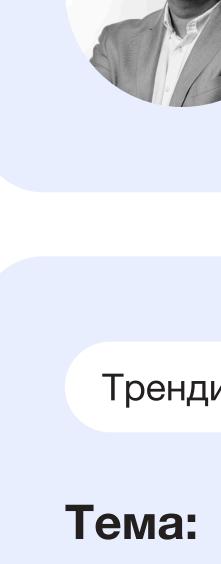
Технології та ШІ

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

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Гості майбутнього: як зміняться очікування та потреби мандрівників у найближче десятиліття

Час: 13:20-13:40

**Тези:**

- Новий демографічний портрет мандрівника: покоління 50+, молодь (Gen Z, Alpha), жіночий туризм
- Інклузивність — нова реальність готельного бізнесу. Кількість гостей з інвалідністю, фізичними та ментальними травмами зростає. Безбар'єрність, гдінсьть, 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: Digital-стратегії для готелів: як тренди змінюють вектор маркетингу у 2025

Час: 14:00-14:20

Тези: • Нові викилки 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-маркетингу Webromo

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Персоналізація та автоматизація: Чи можливо поєднати душевний сервіс і роботизацію?

Час: 13:40 – 14:00

**Тези:**

- Персоналізація та 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 душевний сервіс?



Анна Кузнецова

General Manager у HAY boutique hotel &amp; SPA

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Керуюча компанія vs Незалежний готель

Час: 16:50-17:10

Тези: • Оптимізація витратної частини

• Підвищення дохідної частини

• Ефективна фінансова модель



Едуард Режинський

Засновник та CEO Maestro Hotel Management

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Digital-стратегії для готелів: як тренди змінюють вектор маркетингу у 2025

Час: 14:20-14:40

Тези: • Нові викилки 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-маркетингу Webromo

Люди. Сервіс. Маркетинг

Тема: Курорти майбутнього

Час: 15:50-16:10

**Тези:**

- «Від хорошого до величного». Шлях від невеликого атмосферного готелю в Карпатах до надання сервісу рівня найкращих світових курортів.

Час: 15:50-16:10

**Тези:**

- Які можливості відкриваються у майбутньому?

**Тези:**

<li