

**ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ НОВОГО ПОКОЛІННЯ:
БЛОКЧЕЙН, NFT, ГЕЙМІФІКАЦІЯ**

ЛИСЕНОК Анна,

*здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,
Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ*

Сучасний готельно-ресторанний бізнес (HoReCa) постійно шукає інноваційні рішення для залучення та утримання клієнтів. У зв'язку з цим програми лояльності стали ключовим елементом маркетингової стратегії,

дозволяючи створювати персоналізований підхід до кожного гостя. Традиційні системи лояльності, засновані на бонусах і дисконтних картах, поступово відходять на другий план, поступаючись місцем блокчейн-рішенням, NFT-активам і гейміфікованим програмам. Такі технології не лише підвищують ефективність програм лояльності, а й створюють нові можливості для взаємодії з клієнтами, покращуючи їхній досвід та залученість.[2]

Застосування блокчейну у програмах лояльності сприяє створенню прозорої та безпечної системи накопичення і використання бонусів. Він усуває підробку балів, дозволяє обмінювати бонуси між різними мережами закладів HoReCa та забезпечує швидкість транзакцій. У свою чергу, NFT як інструмент лояльності дає клієнтам змогу отримувати унікальні цифрові активи, що можуть надавати ексклюзивні переваги, доступ до VIP-заходів або персоналізовані знижки. Гейміфікація, впроваджена у програми лояльності, перетворює взаємодію клієнтів із брендом у цікавий процес, що мотивує їх на частіші відвідування та підвищує рівень лояльності [3].

Таблиця

Інноваційні програми лояльності в HoReCa

Технологія	Опис	Переваги	Приклад використання
Блокчейн	Децентралізована база даних, що забезпечує прозорість і безпеку транзакцій, усуває підробку балів та дозволяє обмінювати бонуси між мережами HoReCa	Прозорість – клієнти бачать історію транзакцій. Універсальність – об'єднання програм лояльності. Захист від шахрайства. Швидкість транзакцій	Loyyal – міжнародна блокчейн-платформа для об'єднання програм лояльності
NFT	Унікальні цифрові активи, що не можуть бути скопійовані або підроблені. Використовуються для створення VIP-клубів, подарункових сертифікатів і колекційних бонусів	Доступ до ексклюзивних пропозицій. Цифрові сертифікати та бонуси. Можливість створення унікальних колекцій.	Flyfish Club – перший у світі NFT-ресторан, доступ до якого можливий лише через володіння NFT-карткою.
Гейміфікація	Використання ігрових елементів для залучення клієнтів, зокрема квестів, рівневих програм і цифрових нагород	Мотивує клієнтів частіше відвідувати заклади. Збільшує залученість. Формує лояльність через гру	Starbucks Odyssey – інтегрована система лояльності, що об'єднує NFT і гейміфікацію

Джерело: сформовано автором на основі [1]

Інноваційні програми лояльності на основі блокчейну, NFT і гейміфікації відкривають нові можливості для HoReCa, створюючи унікальні клієнтські враження. Вони дозволяють зміцнювати зв'язки з гостями, підвищувати довіру і лояльність, а також оптимізувати витрати на маркетинг.

Готелі та ресторани, що впроваджують цифрові технології в програми лояльності, отримують конкурентну перевагу і можуть привабити нові сегменти клієнтів, які цінують сучасні технологічні рішення. У найближчі роки ці підходи можуть стандартом у сфері гостинності, забезпечуючи більш глибоку інтеграцію персоналізованих послуг та цифрових активів у взаємодію з клієнтами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гейміфікація: ефективна технологія впливу на лояльність споживачів ресторанних послуг / Присакар І. І. // Економіка та суспільство. 2024. № 4. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/4_ukr/28.pdf (дата звернення: 21.02.2025).
2. Будна Ю. А. Гейміфікація, мобільні додатки та програми лояльності: нові можливості для залучення клієнтів // Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. 2024. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/46620/2/CHUMACON12_2024_Budna_Y-Gamification_mobile_apps_and_19-20.pdf (дата звернення: 21.02.2025).
3. Що таке програма лояльності? // SendPulse. 2024. URL: <https://sendpulse.ua/support/glossary/loyalty-program> (дата звернення: 21.02.2025).

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

**ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025