

A SARS-CoV2 pandémia hatása a magyarországi szálláshelyekre

Soós Gabriella^a - Várhelyi Tamás^b

^a Eötvös Loránd Tudományegyetem

^b Eszterházy Károly Egyetem

A TANULMÁNY CÉLJA

A SARS-CoV2 járvány alapvetően megváltoztatta az életünket. Különösen igaz ez a turisztikai szektorra, azon belül a szálláshely-szolgáltatásra, hiszen az izoláció, a kormányzati korlátozások hónapokra elvonták a keresletet a szolgáltatóktól. A szereplők túlélése nagyban függött a menedzsment elveitől, várakozásaitól, a szálláshely finanszírozó-képességétől. Célunk az volt, hogy felmérjük, hogy a járványban eddig lefutott három hullám hogyan hatott a szálláshelyek működésre és felmérjük, hogyan állítható helyre a szektor versenyképessége.

ALKALMAZOTT MÓDSZERTAN

Kutatásunkban 252 magyarországi kereskedelmi és magánszálláshely adatait elemeztük egy online kérdőíves felmérés alapján, melyet a szálláshelynek juttatunk el e-mailben. A mintába választottunk minden szálláshely-típusból, régióból, foglalkoztatotti létszámcsoportból alanyokat. Az adatokat SPSS és MS Excel programok segítségével elemeztük.

LEGFONTOSABB EREDMÉNYEK

A járvány hatására 2020-ban a szálláshelyek kihasználtsága drasztikusan visszaesett. Ez leginkább azokat a szálláshelyeket érintette, ahol magas a külföldi vendégek aránya és legkevésbé azokat, akik továbbra is fogadhattak üzleti célú vendégeket. A bevételek jelentősen visszaestek, a kiadások kisebb mértékben nőttek a védekezéssel összefüggésben. A szálláshelyek több mint ötöde teljesen bezárt 2020 szeptemberét követően, a többiek igyekeztek előre menekülni, épületfelújítást, szolgáltatásfejlesztést hajtottak végre. A szereplők közel kétharmada vett igénybe valamilyen támogatást a túléléshez, fejlesztéshez. Érdekes volt, hogy egyes szálláshelyek a kieső bevételek miatt árat emeltek, míg mások a kereslet fenntartása, vagy visszaállítás miatt inkább árat csökkentettek, vagy változatlanul hagyták azt.

GYAKORLATI JAVASLATOK

A jelentős és hosszú ideig tartó bevételkiesés miatt további támogatásokra van szükség. A támogatásoknál fontos a szegmentáció, hiszen a különböző szálláshely-típusok, régiók más-más igényekkel, más-más problémákkal néznek szembe. A munkabéértámogatás nem minden szolgáltatónak nyújt megfelelő támogatást, így igény merült fel a kieső bevétel kompenzációjára az előző (járvány előtt) időszak alapján, a hitelmonitorium hatásainak kompenzációjára, új, támogatott hitellehetőségekre, a reprezentációs adó és jegyáfa csökkentésére.

Kulcsszavak: koronavírus, Covid, SARS-CoV, pandémia, szálláshely, turizmus

DOI: 10.15170/MM.2021.55.03.02

BEVEZETÉS INTRODUCTION

Az utazások bővülésével, a távolságok növekedésével a járványok terjedésének is megnőtt a lehetősége. A 1990-es évek kezdetétől több jelentős járvánnyal kellett szembenézni, pl. malária, AIDS, SARS, madárinfluenza, H1N1, Zika-vírus, majd végül megérkezett a Covid19 is, mely tagadhatatlanul a legnagyobb hatást gyakorolta életünkre, egészségünkre, az egészségügyi ellátórendszerre és a gazdaságra is (Felkai, 2018).

Az IMF adatai szerint az utazás és turizmus a Covid 2019-es kitérése előtt a világgazdaság legfontosabb ágazatává vált, a globális GDP 10%-át adja és 320 millió munkahelyet jelent világszinten, melyből a pandémiának köszönhetően 54% került veszélybe az UNWTO adatai alapján (Behsudi, 2020).

A SARS-CoV2 vírus 2021. áprilisáig 140 millió ember megbetegedését és közel 3 millió ember halálát okozta. Európában 2020-ban 2019-hez képest 70%-kal csökkent a beutazó turizmus (ETC, 2021).

Magyarországon az első regisztrált Covid-estet 2020. március 4-én jelentette be a kormányfő, ezután röviddel, 2020. március 11-én megjelent és hatályba is lépett a veszélyhelyzetet kihirdető kormányrendelet. A fertőzésszám csökkenését követően június 18-án oldották fel a veszélyhelyzetet. A nyár viszonylagos nyugalomát követően ősszel a fertőzésszám ismét növekedni kezdett. Szeptember 1-től beutazási korlátozást vezettek be a vírus terjedésének lassítása okán.

Egy 2021. szeptemberében készült kutatás szerint ennek hatására a budapesti szállodák 28%-a üzemszünet, további 39%-a az újra nyitás / nyitás elhalasztása mellett döntött, további 13%-uk a részleges nyitvatartás mellett döntött az utazási korláto-

zás feloldásáig. A vidéki szállodák 70%-ának ez az intézkedés nem jelentett változást az üzemelésben (Horváth, 2021).

November 4-én ismét elrendelésre került a veszélyhelyzet. Többszöri meghosszabbítás után 2021. március 8-tól a kormány újabb szigorításokról döntött, amelyeknek a feloldása az óvodák és általános iskolák nyitásával áprilisban kezdődött, júniusban, több lépésben folytatódott.

A magyar turisztikai szektor a gazdaság egyik húzóágazata, a szálláshelyszolgáltatás és vendéglátás ezen belül is markáns részt képvisel, a GDP-hez való hozzájárulása 2 % volt. 2019-ben, a turisztikai egyenleg 1 340 milliárd forint volt, ami 2020-ra jelentősen, a felére, 650 milliárd forintra esett vissza (KSH, 2021). Az itt foglalkoztatottak száma a 2019-es 106 ezer főről 2020-ra 83 ezer főre csökkent (KSH, 2021).

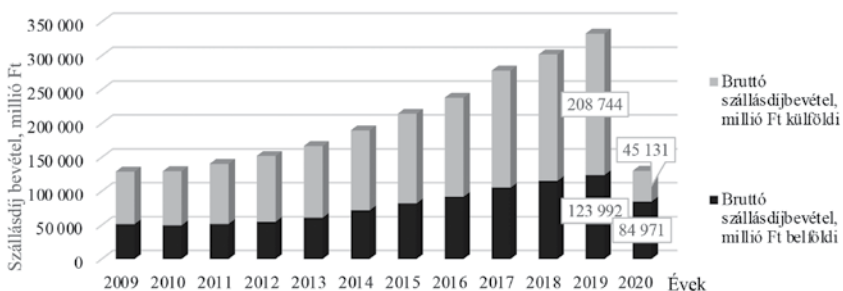
A hazánkba tett külföldi utazások száma a 2019-es 61 millióról 2020-ra 31 millió darabra csökkent, így a trendszerűen növekvő utazásszám kritikus mértékben csökkent (KSH, 2021). Az utazások visszaesésével az itt elköltött jövedelem is jelentősen csökkent, ami természetesen erősen visszafogta a szálláshelyek elérhető bevételét is:

Az utazási korlátozások nemcsak a külföldiek hazánkba érkezését korlátozták, hanem a belföldi terveket is, a visszaesés itt is drasztikus mértékű volt.

A kereskedelmi szálláshelyek szállásdíj-bevételei is jelentősen visszaestek, erről az 1. ábra tájékoztat. Emellett a szállodapiacot kiszolgáló ellátási láncok is teljesen szétestek.

1. ábra: A kereskedelmi szálláshelyek szállásdíjbevételei 2009 és 2020 között

Figure 1. The incomes of commercial accommodation between 2009 and 2020



Forrás: KSH, 2021

Európában hazánk szenvedte el a harmadik legnagyobb csökkenést az egy szobára eső árbevételben (Csehország és Málta után) (Dallos, 2021). Jól látható, hogy a korlátozások miatt elsősorban a külföldiektől származó bevétel esett vissza 78,4%-kal, míg a belföldieké 31,5%-kal, ebből látható, hogy bár csökkentek a belföldi utazások, de ez lényegesen kevesebb kárt okozott a szektorban, mint a külföldiek utazásainak elmaradása (KSH, 2021).

Az UNWTO (Turisztikai Világszervezet, World Tourism Organisation) főtitkára szerint „*A krízis egy lehetőség, hogy újragondoljuk a turisztikai szektort és annak hatásait az emberekre és a bolygóra*” (Pololikashvili, 2021). 2021-ben egy nehéz évre kell felkészülni. A moratórium ugyan segített a túlélésben, de annak megszűnését követően várhatóan lesz olyan szereplő a szállodaiiparban, aki nem tudja fizetni a tartozásait. A várhatóan lassú felújítás miatt csak erős költséggazdálkodással érhető el megfelelő éves eredmény (Dallos, 2021).

Fontos megemlíteni ugyanakkor, hogy a pandémia nyomán bekövetkező válság hozott pozitív változásokat is, ilyen például a technikai fejlődés. Például az e-turizmus területe is fejlődött. Az AR (Augmented Reality – kiterjesztett valóság), illetve a VR (Virtual Reality – virtuális valóság) eszközei megkönnyítik a turisztikai célok megvalósítását is, hiszen így a vendég távolról is beleélheti magát a helyzetbe, legyen az szálloda, vagy valamilyen attrakció, akár élőben streamelhetők a desztináció szolgáltatásai (Siriwardhana, et al., dátum nélkül.)

A válság megoldásában, a helyreállításban feltehetően szükséges a nemzetközi összefogás, a lokális intézkedések nemzetközi összehangolása, az egységes irányvonalak, szabályok, eszközök közös fejlesztése. Fontos kérdés azonban, hogy tudjuk, mi zajlik a konkrét szereplők szintjén, őket hogyan, milyen területen érintette a válság, illetve milyen eszközökre van szükségük a helyreállításhoz.

ANYAG ÉS MÓDSZER MATERIAL AND METHOD

2021. április elején kutatást kezdtünk a magyarországi szálláshely-szolgáltatási szektorban. A fő cél az volt, hogy felmérjük, a SARS-CoV2 pandémia három hulláma hogyan érintette a szolgáltatókat. Főként azt vizsgáltuk, hogy hogyan hatott a három hullám a működésre, a foglalások számára, a védekezés miatti költségekre, a szolgáltatások változására, Szükség volt-e megtorpanó cash-flow miatt tőkebevonásra, illetve -pótlásra, okozott-e árváltozást a szolgáltatásokban a járványhelyzet, illetve annak lecsengése. Feltérképeztük továbbá, hogy milyen támogatást vettek igénybe és igényelnek a jövőben a szolgáltatók a fennmaradás, kilábalás érdekében?

Az eredményeket összefüggésbe kívánjuk hozni bizonyos szegmentációs tényezőkkel, pl. szálláshelytípus, földrajzi elhelyezkedés, vállalkozásméret, külföldi vendégek aránya. A felméréshez online kérdőívet használtunk, melyhez a hivatkozást e-mailben juttattuk el a szállásadóhoz, szakmai szervezetek segítségével, illetve szállásszolgáltató oldalak segítségével. A több mint ezer kiküldött kérdőívből 252 értékelhető válasz érkezett.

Az eredményeket SPSS23 programmal elemeztük, a grafikonok MS Excelben készültek.

Az elemzéshez a leíró statisztika mellett kapcsolatvizsgálatot végeztünk. Az ordinális skálák közötti kapcsolatot Kendall tau-c mutatóval elemeztük aszimmetrikus táblák esetén. Az elemzésben csak a szignifikáns ($\alpha=5\%$) adatokat mutatjuk be.

A minta összetételét az 1. táblázat mutatja be.

Megkérdezésünkben a szállodák az országos adathoz képest felülreprezentáltak (89% - 31%), a panziók pedig kisebb részarányban szerepelnek, mint a sokasághoz (10% - 39%).

1. táblázat: A minta összetétele (n=252)
Table 1. The distribution of sample

Szálláshely típusa	Megoszlás a mintában, %	Régió	Megoszlás a mintában, %
magán szálláshely	34,9	Észak-Magyarország	17,5
apartman	5,2	Észak-Alföld	8,3
panzió	6,0	Dél-Alföld	6,7
szálloda*	0,4	Közép-Magyarország	20,6
szálloda**	0,4	Közép-Dunántúl	12,3
szálloda***	18,7	Dél-Dunántúl	8,3
szálloda****	27,4	Nyugat-Dunántúl	26,2
szálloda*****	6,3	Foglalkoztatotti létszám, fő	Megoszlás a mintában, %
üdülőláza	0,4	0 fő	24,6
közösségi szálláshely	0,4	1 fő	11,1
Mióta működik a szálláshely?	Megoszlás a mintában, %	2-9 fő	15,9
kevesebb, mint 1 éve	2,0	10-49 fő	27,8
2-5 éve	13,9	50-249 fő	19,8
5-10 éve	15,1	250 fő vagy több	0,8
több, mint 10 éve	68,7		
nem tudom	0,4		

Forrás: Saját kutatás

A KUTATÁS EREDMÉNYEI RESEARCH RESULTS

A kihasználtság alakulása Trend of utilisation

A járvány cseppfertőzéssel terjed, ezért az utazók számára egyre fontosabbá válik a higiénia, a biztonságos környezet. Olyannyira, hogy a biztonság meghatározza az utazási döntést (Péter, 2017). Ez átalakítja a tervezett desztinációkat és az igénybe vett járműtípusokat is. Az utazók egy 2018-as, nagymintás kutatás alapján jelentős mértékben előre tájékoznak az úticél biztonsági jellemzői-

ről. A választásnál a biztonság az alacsonyabb végzettségűeknél, az idősebb korosztályban, illetve a nőknek fontosabb (Csapó & Töröcsik, 2019).

A SARS-Cov19 járvány legszembetűnőbb hatása a turisztikai szektorra az utazások, szálláshely-foglalások drasztikus csökkenése volt. 2021. januárjában például a külföldi vendégek által eltöltött vendégéjszakák száma hazánkban az előző évi forgalom 6%-ára esett vissza (KSH, 2021).

A 2. táblázat azt mutatja, hogy felmérésünkben hogyan alakult a szálláshelyek kihasználtsága a járvány előtt és a járvány kitörését követő időszakban, 2020. március 11-től a kéthónapos zárlat ideje alatt.

2. táblázat: A kihasználtság változása a 2020. március 11-i korlátozások miatt
Table 2. The change of utilisation after the restriction of March 2020

Kihasználtság	Járvány előtt	Járvány után
91-100%	13,9	0,4
71-90%	37,3	0,4
51-70%	37,7	2,0
50% alatt	11,1	22,6
nem működött	0,0	74,6

Forrás: Saját kutatás

Mint látható, a szálláshelyek $\frac{3}{4}$ -e teljesen megszüntette a működését már az első korlátozás bevezetésekor. Ennek oka az volt, hogy a meglévő foglalásokat lemondták (42,9%), az új foglalások aránya jelentősen (32,9%), vagy kissé (11,9%) visszaesett. Mindössze a szálláshelyek 12,7%-a jelezte azt, hogy a foglalások tekintetében nem volt változás 2020. március 11-et követően. Ez egybecseng azzal a KSH-adattal, miszerint az utazási aktivitás (az utazáson részt vevők aránya a népességben belül) Magyarországon a 2019-es 52,4%-hoz képest 39%-ra esett vissza (KSH, 2021), így nem csak a külföldiek hazánkba érkezése, de a belföldiek utazása is jelentősen visszaesett.

Az első korlátozást 2020. június 18-án oldották fel, ezzel megszűnt a veszélyhelyzet, járványügyi készség lépett életbe. Ezt követően szabadon lehetett utazni, a megfelelő védekezési szabályok betartásával. A két hónapos zárlat ideje alatt a szálláshelyek 17,5%-a változatlanul fogadott vendégeket. 61,1%-uk a veszélyhelyzet alatt bezárt, de a korlátozások feloldását követően azonnal kinyitott, míg 17,9% kis kivárást követően nyitott ki. A válaszadók mindössze 3,6%-a jelezte, hogy nem nyitott ki ebben az időszakban. A szálláshelyek 60,3%-ánál a nyitást követően gyorsan elindultak a foglalások, 36,1%-uk kisebb arányú foglalásról számolt be. Ez a két hónapos részleges vagy teljes leállás a szálláshelyek bevételeit is befolyásolta. 15,9% szerint a vállalkozás működése alapvetően veszélybe került, 43,3% jelentős árbevétel-csökkenésről számolt be. 23,8% szerint kismértékű volt a visszaesés és 17,1%-uk szerint nem volt észrevehető változás a szálláshely bevételeiben.

A szálláshelyeken a bevételek visszaesése mellett a költségek is növekedtek a védekezési kiadásokkal összefüggésben, ezek mértéke a többség szerint kevesebb, mint 20% volt (50,0%). A költség szerkezetet egyébként nem vizsgáltuk.

2020. szeptember 1-jétől a növekvő fertőzéses esetszám miatt beutazási korlátozást vezettek be Magyarországon annak érdekében, hogy megakadályozzák a vírus behordozását az országba. Ezzel a külföldi utazások aránya számottevően visszaesett, 2019-ről 2020-ra közel a felére. A 2. ábra a vendégéjszakák számának változását mutatja az előző év azonos időszakához képest.

Ebben az időszakban a felmérés során megkérdezett szálláshelyek 15,1%-a bezárt. A meglévő foglalásokat teljes egészében, vagy nagyrészt lemondták (33,3%), az új foglalások aránya is jelentősen visszaesett (30,2%). Azoknál a szálláshelyeknél jelentett a határzár kisebb problémát, amelyek többnyire belföldi vendégeket fogadtak eddig is. A válaszokból látható, hogy azon szálláshelyeken, ahol nagyobb volt a külföldi vendégek aránya, jóval nagyobb mértékben mondták le a foglalásokat és az új foglalások is jelentősen visszaestek (Kendall τ -c=0,14, α =0,003). A határzár érthetően ezeket a szálláshelyeket korlátozta leginkább. A korlátozásokat követően 2020. júniusában azon szálláshelyek esetén indultak el gyorsan a foglalások, ahol kisebb arányban voltak külföldi vendégek (τ -c=0,192, α =0,000).

2. ábra: A belföldi és külföldi vendégejszakák számának alakulása Magyarországon, 2017. januártól 2021. januárig

Figure 2. The trend of domestic and foreign overnight stays in Hungary from January 2017 until January 2021



Forrás: KSH, 2021

Bevételecsökkenés Reduction of income

A szálláshelyek árbevétel-kiesése jelentős hatást gyakorolt a tőkeszerkezetre. A vállalkozások 73%-ánál volt szükség valamilyen típusú tőkepótlásra, melyből a támogatások igénylése (25,8%) és a tulajdonosok befizetései (16,3%) jelentek meg nagyobb arányban. 9,9%-uk a hitelfelvételt választotta a helyzet megoldására.

Bár a védekezés feladatai miatt növekedtek a költségek, a szálláshelyek 39,8%-a nem változtatott az árain. 40%-uk növelte, 21,2% csökkentette azokat.

A Közép-magyarországi régióban inkább az árcsökkenés volt jellemző (65,4%), míg a többi régióban nem változott az árak, vagy kisebb mértékben növekedtek (τ -c=0,123, α =0,021). Az új elemzések azt mutatják, hogy a balatoni régió árai drasztikusan emelkedtek. Ez köszönhető a járvány általi belföldi utazási hajlandóság növekedésének. Az ingatlanárak növekedése mellett a szolgáltatások árai is emelkedtek (pl. strand, étkezés), ez nyilván hatással van a szálláshely-szolgáltatásra is (HVG, 2021, portfolio.hu, 2021, Mester, 2021).

A kényszerzűnet és a felújítás összefüggései The link between forced closure and renovation

A szálláshelyek jelentős része kihasználta a csökkent forgalmat arra, hogy felújításokat hajtson végre. Elsősorban épületfelújítás zajlott (43%), emellett korszerűsítették a berendezési tárgyakat (15,1%) és 10%-uknál jelentős beruházás zajlott, míg 9% szolgáltatásfejlesztést vitt véghez. 22,4% nem működött, vagy nem végzett beruházást a korlátozások idején.

A szolgáltatásfejlesztés a szálláshelyek közel felére volt jellemző. 18,7%-uk új szolgáltatást vezetett be, 17,5% a jelenlegi szolgáltatásait módosította, 11,1% kedvezőbb szolgáltatás-árakat határozott meg. Közülük 37,6% tartósan meg kívánja tartani a bevezetett változtatásokat. Szolgáltatás-fejlesztést nagyobb arányban a 3-, 4-, 5-csillagos szállodák és a panziók hajtottak végre (τ -c=0,119, α =0,015).

Horváth kutatásában a szállodák 36%-a az előre menekülés mellett döntött, azaz szolgáltatás és minőség fejlesztésébe kezdett. Elsősorban budapesti szállodák választották, hogy valamilyen alternatív szolgáltatási körrel próbálják növelni bevételeiket (Horvath HTL, 2021).

Támogatások Supports

A szálláshelyek 43,8%-a vett igénybe munkabér-támogatást, 21,5% pedig pályázati lehetőséget. 23,7% semmilyen támogatást nem vett igénybe. A fennmaradó szálláshelyek (11%) anyagi vagy egyéb támogatás igényelték, illetve volt lehetőségük segítséget igénybe venni, de nem éltek vele.

A szálláshelyeknek további támogatásra is szüksége lenne, melyek közül leginkább az általános anyagi támogatást, a munkabér-támogatást és a pályázati lehetőségeket várják a szereplők.

A szektor helyreállításához javasolt adócsökkentés, vagy-elengedés átmeneti időre alapvető fontosságú (Villacé-Molinero *et al.*, 2021). A támogatásokon túl ezért szükséges a terhek csökkentése adókedvezmény (pl. építményadó elengedése, idegenforgalmi adó, átalányadó és turizmusfejlesztési adó átmeneti eltörlése), illetve járuléksökkentés formájában. Fontos lenne a kieső árbevétel pótlása, e tekintetben egy javaslat, hogy a szálláshelyek az előző (járvány előtti) időszak árbevételének meghatározott százalékában kapjanak támogatást. Az adminisztrációs terhek csökkentésével (pl. automatizált komplex szoftver alkalmazásával) a munkavállalók a munkaidő nagyobb részét fordíthatnák a szolgáltatások minőségének javítására, a vendégkiszolgálásra. Támogatás lehetne a felmerült javaslatok szerint egy egységes belföldi közösségi turizmus-fejlesztési koncepció, illetve marketing-stratégia megvalósítása. A forgalomösztönző támogatások (pl. marketing) is egy lehetséges iránya az egyedi támogatásoknak, pályázatoknak. Az egy-egy vendégházzal, apartmannal rendelkező szálláshely-tulajdonosok esetén mérlegelni kellene, hogy egy háztartásban élő vendégeket fogadhassanak a lezárások idején is, hiszen itt könnyedén elkerülhető a fertőzés.

Horváth kutatásából kiderült, hogy a jövőbeni állami támogatások megléte/hiánya döntő jelentőséggel bír a szállodák fenntartható működése szempontjából. A válaszadók 94%-a elengedhetetlennek találja a bértámogatás, illetve adó- és járulékfizetési

kedvezmények meghosszabbítását, illetve fontos szerepe lenne (60%) a hitelmoratórium meghosszabbításának (Horvath HTL, 2021).

Külföldi vendégek arányának alakulása a korlátozások hatására

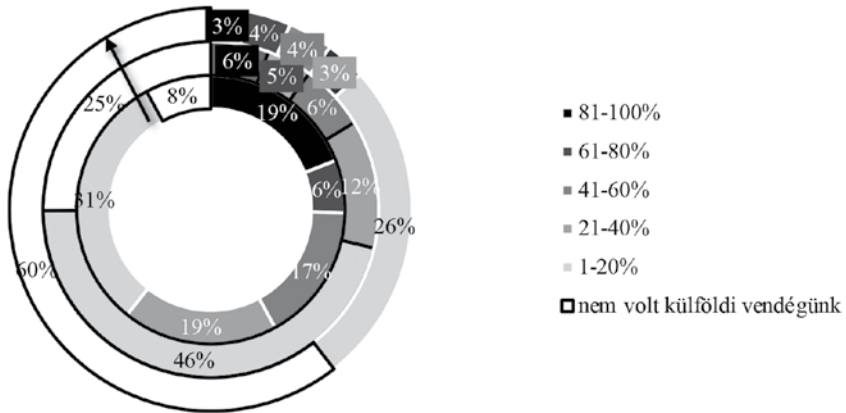
The rate of foreign guests after the restrictions

Magyarország legfontosabb küldőrégiója Európa, azon belül is Németország és az Egyesült Királyság (Állami Számvevőszék, 2021) A járványhelyzet súlyosbodásával a légitrúfolyás gyakorlatilag leállt, a közúti/vasúti határátlépés is akadályozott volt. A határzár és a nemzetközi utazások bizonytalanságai miatt a külföldi vendégek száma jelentősen csökkent. Ezt a szálláshelyek adatai is alátámasztották. A 3. ábra három perecdiagramja a külföldi vendégek számának alakulását mutatja a korlátozások előtt, a márciusi, majd a szeptemberi korlátozásokat követően (a körben belülről kifelé haladva).

A 2021. évi terveket az optimizmus jellemzi. A szálláshelyek 38%-a eddig fogadott üzleti vendégeket, de reménykednek a forgalomnövekedésben. Sok szálláshely változatlan formában működik tovább. 17,6%-uk továbbra is alkalmaz egészségvédelmi korlátozásokat. 6,5%-uk megnövelt, míg 3,4%-uk csökkentett szolgáltatásokkal működik majd újra.

3. ábra: A külföldi vendégek számának alakulása a járvány előtt, a 2020. márciusi és szeptemberi korlátozásokat követően (n=270)

Figure 3. The rate of foreign guests before pandemic and after the restriction of March and September 2020



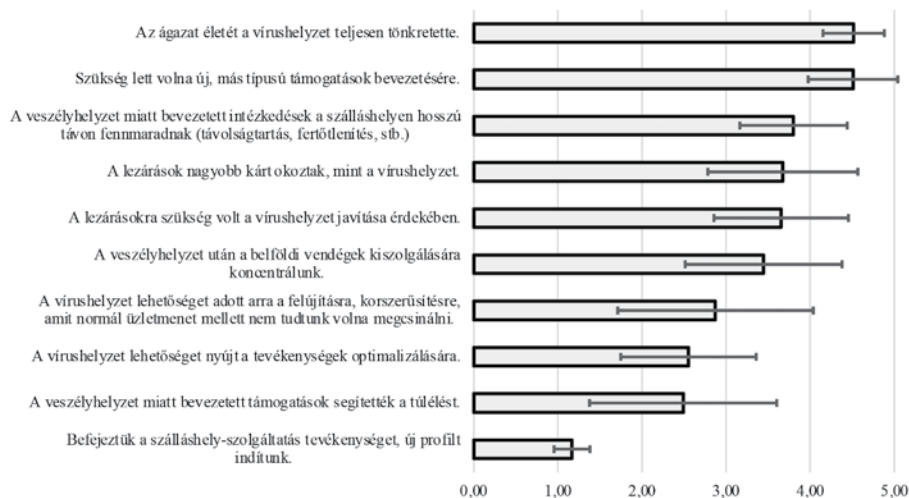
Forrás: Saját kutatás

Attitűd-vizsgálat Attitude analysis

A kérdőívet attitűd-kérdésekkel zártuk, melyekkel a szállásadók véleményét kérdeztük az ágazatot a járvány kapcsán érintő kérdésekben. A válaszadás 5-fokozatú skálán történt, ahol az 5 a teljes egyetértést, míg az 1 az egyetértés elutasítását jelenti. A 4. ábra segítségével összefoglaltuk az eredményeket, ahol az oszlopdiagramok az állításokra kapott átlagértékeket jelölik, a hibaszávok pedig az eredmények szórását.

Az jól követhető, hogy az ágazat életét negatívan befolyásolta a járvány, ebben a vélemények egybehangzóak, ahogyan ezt a kis szórás is mutatja. A szektor támogatásának igénye is jelentős a válaszadók között. A lezárások kihasználása felújításra, fejlesztésre már sokkal megosztottabb volt. Jó hír, hogy a végleges bezárás csak elhanyagolható mértékű volt a válaszadók tervei között.

4. ábra: Attitűd-kérdések válaszainak átlagértékei és szórásai (n=252)
Figure 4. Mean and deviation (n=252)



Forrás: Saját kutatás

ÚJ TRENDEK – ÚJ MENEDZS- MENT-IRÁNYOK NEW TRENDS – NEW MANAGE- MENT DIRECTIONS

A turizmusban bekövetkező változások új menedzsment-irányokat igényelnek. A gyorsuló technikai fejlődést a fogyasztók jól fogadják, így már elvárják a high-tech szolgáltatásokat. Az automatizálás, az érintésmentes fizetés már alapvető. A fenntarthatóság a döntés fontos szempontjává vált a szálláshelyek választása során, ezt a marketingkommunikációs során érdemes kiemelni. Sőt, a fenntarthatóság és a higiénia kapcsolata is lényeges. A fogyasztói bizalom most még fontosabbá vált, mint korábban. Ez egyrészt az egészségügyi biztonságra irányul, másrészt a szolgáltatóval szembeni általános megbízhatóságra. A bizalom hiteles és személyre szóló kommunikációval fokozható és természetesen a szolgáltatások magas színvonalával. A pandémia immár negyedik hulláma érkezik 2021. őszén, a vendégek bizonytalansága statisztikák romlásával fokozódik. Hogy várható-e ismét visszaesés a turizmusban, az nem tudható biztosan, de a szálláshelyeknek fel kell készülnie alternatív szolgáltatásokkal a nehéz időkre. Erre példa a szállodák, panziók szobáinak tartós bérbé adása (hasonlóképpen az albérlethez), a szálláshelyek felkínálása az időszakos feladatokat ellátók számára (pl. katonák, egészségügyi személyzet).

A bezárások számos szálláshelyet arra kényszerítettek, hogy felmondják az alkalmazottak munkaszerződését. Az újraindulás nehéz humánpolitikai helyzetet eredményezett a szállásadóknál. Egyre fontosabbá válik a szektor és az oktatás összekapcsolása például a duális képzés által, ahol a szálláshelyek maguknak képezhetik ki leendő munkavállalóikat és hozzájárulhatnak a szakmai képzés változó trendekhez igazodó fejlesztéséhez is.

A válság felértékelte a szakmai szervezetek szerepét is. A kormányzati szintű szervezetek összefogása fontos a közös szabályozáspolitikai kialakítása szempontjából, míg lokális szinten az érdekvérvényesítés jut fontos szerephez.

A járványhelyzetben a belföldi utazások szerepe felértékelődött, ezért a belföldiek igényeinek kielégítésére minden szálláshelyszolgáltatónak készülnie kell, korábbi profiljától függetlenül. Fontos szempont lett továbbá a távolságtartás, így a szolgáltatások tervezésénél a tömegszerű események elkerülésére is ügyelni kell (Orándaru *et al.*, 2021). Meg kell érteni a vendégek problémáit, igényeit, ehhez pedig hatékony és individualizált kommunikáció szükséges. Az adatgyűjtés és elemzés ehhez elengedhetetlen. A mesterséges intelligencia segíti a szervezet „tanulási folyamatát”, a fogyasztók felé küldhető üzenetek egyénre szabását. A virtuális valóság bevonása a kommunikációba és a szolgáltatási tevékenységbe segíti az ügyfélművelés javítását.

A KUTATÁS KORLÁTAI LIMITATIONS OF THE RESEARCH

A vizsgálat alapját egy nem reprezentatív, de nagy elemszámú minta képviseli. Így a szektorra való általánosítás csak fenntartással elfogadható. A nagy elemszám miatt azonban alkalmas következtetések levonására, javaslatok megfogalmazására. A költség szerkezet részletesebb vizsgálata további következtetések levonására adott volna lehetőséget (pl. személyi költségek).

A vizsgálat a speciális élethelyzet miatt nem megismételhető, ugyanakkor a hatások mérését érdemes lesz elvégezni egy hosszabb időtartam, pl. egy év elteltével.

KÖVETKEZTETÉSEK, JAVASLATOK CONCLUSIONS, RECOMMEN- DATIONS

A járvány hatásai és emlékei várhatóan még sokáig velünk maradnak. Olyan szolgáltatások, mint a kézfertőtlenítés, hosszabb távon megmaradnak, ahogy vélhetően a biztonság iránti igény is. Sőt a higiéniai fejlesztések a szektor helyreállításához alapvetően szükségesek (Abbas *et al.*, 2021)

Az UNWTO Krízis Bizottságának 2021 áprilisában online tartott 9. találkozáján számos javaslatot fogalmaztak meg a szakma résztvevői a nemzetközi utazásokra vonatkozóan, figyelembe véve az aktuális problémákat és trendeket. Az EU Digitális Zöld Útlevél lehetőséget ad a biztonságosabb, rugalmasabb és sikeresebb nyitáshoz a Covid-járvány után és ezzel a szereplők elérhetik a fogyasztói bizalom növekedését is. Egy Desztináció Vadász alkalmazás segítségével az utazók weblapon naprakész információkat érhetnek el egyes területek és légitársaságok korlátozásairól és követelményeiről. Kiemelték a turisztikai területet érintő egészségügyi szabályozás fontosságát, melynek alapvető eszköze lehet például a Nyilvános Egészségügyi Folyosó, ahol digitális egészségügyi szolgáltatásokkal segítik az utazókat, valamint a Forgalmfigyelő Rendszer, ami a kockázatok felismerésében segít. Emellett szükség van az ágazat anyagi támogatására is, hiszen a szektor cash flow-ja hirtelen torpant meg és előre nem látható károk okozott és okoz még jelenleg is. A helyreállításban, a fenntarthatóság fokozásában, a zöld beruházások megvalósításában segít nemzetközi szinten az OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development), az EBRD (European Bank for Reconstruction and

Development), az IDB (Inter-American Development Bank) és az IFC (International Finance Corporation) (UNWTO, 2021).

Az ETC (European Tourism Commission, Európai Turisztikai Bizottság) tanulmányában felveti az ún. „bosszú-turizmus” lehetőségét, amely azon alapul, hogy a hosszú bezártság, a korlátozások által felgyülemlett indulatokat, vágyakat egy hirtelen, nagy arányú kompenzációs utazási hullám vezetile, utazások indulnak el, ahogy a helyzet lehetővé teszi (ETC, 2021).

Hazai szinten az ágazat a közel egy éves kiesés miatt további támogatásra szorul. A bértámogatás kiterjesztése mellett szükség lenne egyéb eszközök legalább átmeneti alkalmazására is. Ilyen lehet például a hosszú lejáratú hitellehetőségek fejlesztése minimalizált kamattal (erre már a bankok sem szívesen vállalkoznak, így központi támogatással lehet megvalósítani). A reprezentációs adó csökkentése jótékonyan hatna a szektorra. A fesztiválszervezők 2021-ben 60-70%-os bevételkieséssel számolnak, a jegyárak áfájának 5%-ra csökkentése hatást gyakorol rajtuk kívül a vendéglátásra és a szálláshely-szolgáltatásra is (Dallos, 2021).

A válaszok alapján látható, hogy nem lehet a szektort egy egységes támogatással segíteni. Különbséget kell tenni vidéki és fővárosi szállodák között, hotelek, magánszálláshelyek és például ifjúsági szálláshelyek között, nagy és kis vendégforgalmat bonyolító szolgáltatók között, sok vagy kevés külföldi vendéget fogadó szálláshelyek között. A támogatásokat ilyen szegmentáció alapján szükséges meghatározni az érintettség mértékében annak érdekében, hogy a helyreállítás hatékonyan és gyorsan megtörténhessen.

A fővárosi szállodáknak a kialakuló helyzetre másképp kell reagálniuk, mint a vidékieknek. Az MTÜ vezérigazgatója kiemelte a modellváltás szükségességét, amihez speciális kormányzati programok is indultak (Magyar Turisztikai Ügy-nökség, 2021).

Az szálláshelyek esetén, amelyek kevés foglalkoztatottal működtek (többnyire magánszálláshelyek, kempingek) a bértámogatás nem jelentett megoldást, a bevétel-kiesés kompenzációjára lenne szükség. Fontos, hogy a marketing tevékenységet központilag támogassák, ahogy abban az MTÜ is próbál segíteni. A válaszadók között igény merült fel a moratórium meghosszabbítására, illetve a moratórium lejárt utáni időszak pénzügyi támogatására.

Az időközben bekövetkezett nyitás a járvány enyhülésének köszönhetően már mutatja egy óvatos visszarendeződés jeleit. Guller Zoltán, az MTÜ vezérigazgatója szerint a magyar népesség 64%-a

tervez utazást 2021-ben (Thurzó, 2021), kérdéses, hogy hogyan alakul a belföldi és külföldi utazások aránya, hiszen a bizonytalanság még mindig érzeti hatását. Guller szerint a Balaton jó szezonot fog zárni, nincs szüksége külön reklámra, Budapest kilábalása a külföldi vendégek várhatóan csökkent létszáma miatt nehezebb, bár a belföldi utazások céljaként is érdemes lesz pozícionálni. A Kelet-magyarországi, alföldi régió támogatásra szorul a forgalomélénkítés céljából.

A szálláshelyek bezárásának idején a munkavállalók jelentős számban távoztak a munkahelyről és a szektorból is. Az ő visszatérésük várhatóan csak részben fog megvalósulni, így szükség van a munkaerő-utánpótlás biztosítására is. Ebben például a duális képzés kiterjesztése és támogatása szinte azonnali megoldást tudna nyújtani. Továbbra is szükség lenne foglalkoztatási támogatásra, amelyvel az új munkavállalók megnyerhetők lennének.

Mint látható, sok szálláshely az online térben hirdeti a szolgáltatását. A virtuális térben mindinkább előtérbe kerül a vizualizáció (Törőcsik, 2014). Emiatt szükséges lenne átgondolni a szálláshelyek online megjelenésének (weblaptervezés, marketingkoncepció, online marketing) szakmai és anyagi támogatását, mely közvetlenül hatna a keresletöztönzésre.

Végül több kutatás kiemeli a privát és közszféra szoros együttműködésének szükségességét annak érdekében, hogy ha a szektor hasonló krízishelyzettel szembesül, a szabályozás az igényeket megfelelően tudja szolgálni (Assaf & Scuderi, 2020, Skare *et al.*, 2021, Villacé-Molinero *et al.*, 2021).

ÖSSZEFOGLALÁS SUMMARY

A pandémia mély nyomokat hagyott a szállásadók történelmében. A 2020-as év emlékezetes marad a korlátozások, bevételkiesés, létszámleépítés, megújulás, bizonytalanság, remények és tervek miatt. A nehézségek kezelésében egyre fontosabb szerep hárul a megfelelő menedzsment-módszerekre, a túlélési és krízisstratégiákra. A járványhelyzet a szektor szereplőit eltérő módon érintette. Másképp érzékelték a problémát a fővárosi és vidéki szálláshelyek, a szállodák és a magán szálláshelyek, a sok, illetve kevés foglalkoztatottal működő szolgáltatók, a nagyjából külföldi, vagy belföldi vendégeket fogadó szereplők. A bevételek csökkentek, a költség szint nehezen volt fedezhető hónapokon keresztül a visszaeső foglalások miatt. Sok szálláshelyen létszámleépítés vált szükségessé. A bértámogatást számos szolgáltató igénybe vette, de azon szálláshelyek számára, amelyek kevés foglalkoztatottal működnek, ez nem jelentett megoldást. A vírus-helyzet javulásával a szektor további támogatásokat igényel az újrainításhoz. A szektor szegmentációja alapján differenciált támogatáscsomagokra van szükség, melynek része a bértámogatás mellett például a bevételkiesés-kompenzáció, a reprezentációs adó-csökkentés, vagy az online megjelenések szakmai és anyagi támogatása. A szereplők bíznak abban, hogy együttesen a kieső időszak kompenzálható lesz a következő évek keresletöztönzésével.

HIVATKOZÁSOK REFERENCES

- Abbas, J., Mubeen, R., Iorember, P. T., Raza, S. & Mamirkulova, G. (2021), Exploring the Impact of COVID-19 on Tourism: Transformational. *Current Research in Behavioral Sciences*, 2. kötet. DOI: 10.1016/j.crbeha.2021.100033
- Állami Számvevőszék, (2021), *A turizmus helyzete a járvány előtt és alatt*. [Online] https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2021/turizmus_jarvany20210325.pdf?ctid=1259 [Hozzáférés dátuma: 17. 06. 2021.]
- Assaf, A. & Scuderi, R. (2020), COVID-19 and the Recovery of the Tourism Industry. *Tourism Economics*, 26(5), 731-733 DOI: 10.1177/1354816620933712
- Behsudi, A. (2020), Wish you were here Tourism-dependent economies are among those harmed the most by the pandemic. *Finance and Development*, 37-39.
- Csapó, J. & Töröcsik, M. (2019), Turizmus és biztonság: a magyar lakosság utazási szokásaihoz köthető, biztonsággal kapcsolatos attitűdök reprezentatív vizsgálata. *Turizmus Bulletin*, 19(3), 13-20
- Dallos, A. (2021), *A COVID19 szállodaszektorra gyakorolt hatása*. Online, ismeretlen szerző
- ETC (2021), *European Tourism – Trends and prospects Quarterly report*, <https://etc-corporate.org/>
- Felkai, P. (2018), SARS: a szuperszonikus betegségek korának kezdete – in memoriam Carlo Urbani (1956–2003). *Orvosi Hetilap*, 159(52), 2226–2229.
- Harsányi, D. & Hlédik, E. (2020), Utazási célpontok kiválasztásának szempontjai a hazai borturizmusban. *Marketing és menedzsment*, 54(4), 89-101 DOI: 10.15170/mm.2020.54.04.07
- Horváth, HTL (2021), *Magyarországi szállodapiaci felmérés a COVID-19 járványhelyzet tükrében*, https://azuzlet.hu/wp-content/uploads/2020/09/Horwath_HTL_-_Hungarian_Htoel_Market_Sentiment_Survey_23.09.2020.pdf [Hozzáférés dátuma: 17. 06. 2021]
- HVG (2021), *A korábbinál is nagyobb az áremelkedés idén a Balatonnál*, https://hvg.hu/gazdasag/20210627_A_korabbinal_is_nagyobb_az_aremelkedes_iden_a_Balatonnal [Hozzáférés dátuma: 17. 06. 2021]
- KSH (2021), 4.5.16. *A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák szállástípusonként*, https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_oga004a.html
- KSH (2021), *Utazási aktivitás*.
- Lentner, C. & Kolozsi, P. P. (2019), Innovative ways of thinking concerning economic governance after the global financial crisis. *Problems and Perspectives in Management*, 17(3), 122-131 DOI: 10.21511/ppm.17(3).2019.10
- Magyar Turisztikai Ügynökség (2021), [Online] Available at: <https://mtu.gov.hu/cikkek/nagy-szabasu-belfoldi-forgalomelenkit-kampanyt-indit-a-magyar-turisztikai-ugynokseg-2392> [Hozzáférés dátuma: 17. 06. 2021]
- Mester, N. (2021), *Legalább 20 százalékkal többre kerül ma egy új balatoni nyaraló, mint tavaly ilyenkor*, <https://mfor.hu/cikkek/makro/legalabb-20-szazalekkal-tobbe-kerul-ma-egy-uj-balatoni-nyaralo-mint-tavaly-ilyenkor.html> [Hozzáférés dátuma: 17. 06. 2021]
- Orándaru, A. et al. (2021), Tourism in a Post-COVID-19 Era: Sustainable Strategies for Industry's Recovery. *Sustainability*, 13(12), 1-22. DOI: 10.3390/su13126781
- Péter, E. (2017), *Dilemma: menni vagy maradni? Változó igények, átalakuló pihenési szokások*. Nagykanizsa, II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia, Absztraktkötet, 219-225.
- Pololikashvili, Z. (2021), *Guiding tourism's recovery*, hely nélkül.: ismeretlen szerző
- portfolio.hu (2021), *Horror árak a balatoni strandokon*, <https://www.portfolio.hu/gazdasag/20210628/horror-arak-a-balatoni-strandokon-489990> [Hozzáférés dátuma: 17. 06. 2021]
- Siriwardhana, Y., De Alwis, C., Gür, G., Ylianttila, M., Liyanage, M. (2020), The Fight Against the COVID-19 Pandemic With 5G Technologies. *IEEE Engineering Management Review*, 48(3), 72-84 DOI: 10.1109/EMR.2020.3017451
- Skare, M., Soriano, D. R. & Porada-Rochoń, M. (2021), Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163. DOI: 10.1016/j.techfore.2020.120469
- Thurzó, K. (2021), Újraindul a turizmus Magyarországon. *Magyar Nemzet*, 01. 05.
- Töröcsik, M. (2014), *...már megint más a fogyasztó*. Marketing megújulás, EMOK, Szeged, 382-390.
- UNWTO (2021), *Advancing Harmonized Travel Protocols and Financing Tourism's Survival*
- Várhelyi, T. & Árva, L. (2020), Elmozdulás a minőségi turizmus felé. Fenntarthatóság a turizmusban a koronavírus járvány után. *Polgári szemle*, 16(1-3), 94-114 DOI: 10.24307/psz.2020.0707
- Villacé-Molinero, T., Fernández-Muñoz, J. J., Orea-Giner, A. & Fuentes-Moraleda, L. (2021), Understanding the new post-COVID-19 risk scenario: Outlooks and challenges for a new era of tourism. *Tourism Management*, 86. DOI: 10.1016/j.tourman.2021.104324

Soós Gabriella, PhD, egyetemi adjunktus
soos.gabriella@ajk.elte.hu
Eötvös Loránd Tudományegyetem Közgazdaságtan és Statisztika Tanszék

Várhelyi Tamás, PhD, főiskolai tanár
varhelyi.tamas@uni-eszterhazy.hu
Eszterházy Károly Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar

The effect of SARS-CoV2 pandemic on the Hungarian accommodation sector

THE AIM OF THE PAPER

The outbreak of the SARS-CoV2 pandemic has changed our whole life. It is particularly highlighted in tourism and accommodation service since the isolation and the governmental restrictions deprived the demand of suppliers for months. The survival of organizations depended on the principles and expectations of management and ability to finance this period. The objective of this study is to research the effect of the three waves of the pandemic on accommodation services, and to provide a recommendation on how the competitiveness can be improved.

METHODOLOGY

We have analyzed data of 252 Hungarian commercial and private accommodation based on an online questionnaire research. We have chosen players in the sample from different types, regions and groups of employees of accommodations. The data were analyzed with SPSS and MS Excel.

MOST IMPORTANT RESULTS

The utilization of accommodation decreased dramatically in 2020 due to the pandemic. The accommodations that had a high proportion of foreign guest were the most affected, while those that were still able to welcome business guest experienced decline to a lesser degree.

After September 2020 one-fifth of accommodation closed completely and the other suppliers tried to escape forwards with renovation of building or development the services. Two-thirds of actors resorted to subvention to survive this period. It is interesting that some accommodations has raised the prices because of the loss of income, while others have reduced it to encourage demand.

RECOMMENDATIONS

The suppliers of tourism needed support to compensate for the loss of income. It is necessary to segment the actors since they need various support based on type, geographical region and other variables. The subvention of wages offers support in different ways based on the number of employees. Some accommodations are more in the need of compensation of income loss based on the period before pandemic, support after the end of credit moratorium, new subventioned credit opportunities, reduction of representation tax and VAT of tickets.

Keywords: corona virus, Covid, SARS-CoV, pandemic, accommodation, tourism