



# HR KIHÍVÁSOK A PANDÉMIA IDEJÉN A HAZAI SZÁLLODAIPARBAN ÉS VENDÉGLÁTÁSBAN

Grotte Judit PhD, Pató Gáborné habil Szűcs Beáta PhD, Hollósy-Vadász Gábor

# Bevezetés – a válság előtt

- A turizmus gazdasághoz való közvetlen hozzájárulása a GDP 6,8%-a, a **közvetett hatásokat is magába foglaló hozzájárulás pedig a GDP 10,7%-a** (KSH, 2021).
- A turizmus a nemzetgazdasági foglalkoztatottság 13,2%-át adja (MTÜ).
  - **Közvetlenül 428 ezer fő.**
- **2019 rekord év a turizmusba, vendég éjszakák száma 31,3 millió** (KSH, 2021).
- A szálláshelyek összbevétele 2019-ben 2018-hoz képest 8,8%-al emelkedett.

# A válság hatása a szálloda iparra

- A hazai szállodákban a **vendégéjszakák száma 2019-hez képest országos szinten 60,4%-kal csökkent,**
  - *ezen belül a belföldi 39,6%-kal, a külföldi 77,6%-kal (Trendriport, 2021) .*
- Vendégéjszakák csökkenése:
  - Budapesten: 78%,
  - Balatoni régió: 47%.
- **2019-ben 947 (56.915 szoba) hotellel szemben 2020-ban 451 (25.320 szoba) üzemelt.**

# Kvalitatív - interjú kutatás

## ■ Kutatási kérdések:

- 1. Mi a véleménye arról, hogy a mostani válságban kevésbé dominált a létszámleépítés, inkább a hatékonyságnövelésé volt a főbb szerep?*
- 2. Milyen új vezetési (menedzsment) megoldások alakultak ki a válság következtében általában és különösen a HR területén?*
- 3. A HR változások mely más területen bekövetkező változásokhoz kapcsolódtak?*
- 4. Milyen érdekes vagy tanulságos esetet említene a COVID-19 helyzettel (HR vagy menedzsment) kapcsolatban, amely érdekes lehet?*

# Eredmények

- *Összesen (n=3) személlyel készítettünk interjút. A vizsgálatban résztvevő interjú alanyok három különböző szállodában dolgoztak vezető beosztásban.*
- *A vidéki szálloda többségi tulajdonosa a helyi önkormányzat, míg a másik két szálloda tulajdonosa egy-egy kft.*

Szálloda típusa	Foglalkoztatott személyek száma
Vidéki szálloda	83
Fővárosi szálloda	22
Kempinget és vendégházat üzemeltető vállalkozás	7
Összesen	112

# Eredmények

- Az első kérdésre:
  - **A három szálloda közül egyedül a vidéki kényszerült arra, hogy a munkavállalók egy részét elküldje**, azaz a szálloda vezetése 5%-os létszámleépítést hajtott végre.
  - **A másik két intézmény nem hajtott végre létszámleépítést, hanem átcsoportosított munkaköröket.**
  - **A kempinget és vendégházat üzemeltető vállalkozás esetében a vezetés a munkakör átszervezése során lehetőséget biztosított olyan feladatok elvégzésére, amelyekre korábban nem volt lehetőség pl. a takarítással foglalkozók számára a kerti munkák elvégzése.**

# Eredmények

## ■ Második kérdés:

- A korábban **kiszervezett (outsourced) tevékenységeket visszavették és a saját munkavállalóikkal végeztetik el a munkát.** Ennek az az előnye, hogy ezáltal munkát tudnak biztosítani a saját dolgozóiknak.
- A fővárosi szálloda vezetője említette, hogy nálunk szinte **minden napossá vált válságmenedzsment.**
- Kempinget és vendégházat üzemeltető vállalkozás vezetője szerint a szervezetünkben **felértékelődött az őszinte és a bizalomra épülő belső kommunikáció jelentősége, valamint a belső innováció és a kreatív problémamegoldás.**

# Eredmények

## ■ Harmadik kérdés:

- *A vidéki szálloda vezetője: a válság következtében az eddig különböző munkakörökben dolgozókat elkezdték **rotálni** a különböző munkakör között pl. az értékesítéssel foglalkozó kollegákat más területen alkalmazzák pl. takarítás, liftkezelés stb.*
- *A fővárosi szálloda vezetője: **helyettesítési terveket dolgoztak ki**, arra az **estre vonatkozóan**, ha egyik kollégának a vírus miatt karanténba kellene **vonulnia**. Azokat a munkákat, amelyeket korábban nem tudtak elvégezni idő hiányában előre hozták pl. karbantartás.*
- *A kempinget és vendégházat üzemeltető vállalkozás vezetője: **elhalasztották a karbantartási munkákat**, hogy tudják csökkenteni a költségeket.*



# Eredmények

## ■ Negyedik kérdés:

- *A vidéki szálloda: vásárolt **egy hidegködképző gépet**, amivel könnyebben fertőtleníthetők a szobák. A hidegködképző gép üzemeltetéséhez szerettek volna létrehozni egy új munkakört, de alkalmazandó technológia ellehetetlenítette a gép szálloda iparban történő használatát.*
- *A fővárosi szálloda: **új ózon gépeket vásárolt**. Ezeket a gépeket a szálloda előterének a tisztításása során használják.*
- *Kemping és vendégház: nem ruházott be új eszközökbe.*

# Kvantitatív kérdőíves kutatás

- Poór József és mts. (2020/b) adatbázis másodelemzése.
- Kutatás időtartama. 2020 augusztus elseje - november tizenötödike.
- A kérdőíves kutatásban (n=1014) szervezet vett részt. Közülük (n=81) szervezet foglalkozott szálláshely-szolgáltatással és vendéglátással.
  - *Továbbiakban csak a 81 szervezettel foglalkozunk.*
- Szervezetek tulajdonosi háttere:

Tulajdonosok	Szervezetek száma	Százalék
Állam, önkormányzat	5	6,2%
<b>Hazai magán tulajdonos</b>	<b>64</b>	<b>79,0%</b>
Külföldi vagy vegyes tulajdonos	8	9,9%
Non-profit szervezet	4	4,9%
Összesen	81	100%



# Foglalkoztatottak létszáma 2019-ben

- Munkaviszony keretei között foglalkoztatottak létszáma:

Foglalkoztatottak száma	Szervezetek száma	Százalék
<b>1-9 fő</b>	<b>22</b>	<b>27,2%</b>
<b>10-49 fő</b>	<b>29</b>	<b>35,8%</b>
50-250 fő	16	19,8%
251-500 fő	4	4,9%
501-2000 fő	6	7,4%
2000 fő felett	3	3,7%
A szervezet nem foglalkoztat senkit	1	1,2%
<b>Összesen</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

# Kutatási kérdések

1. A kérdőívet kitöltők szerint a gazdasági válság és a pandémia hatására, mely kompetenciák, magatartás formák fontossága nőtt meg?
  - *Egy válaszadó 5 kompetenciát írhatot. A kérdésre nem minden válaszadó válaszolt, ezért összesen 137 válasz érkezett. Az elemzés során a válaszokat **14 kategóriába soroltuk.***
2. A kérdőívet kitöltők szerint a gazdasági válság és a pandémia hatására, mely kompetenciák, tapasztalatok, magatartás formák fontossága csökkent?
  - *Egy válaszadó 5 kompetenciát írhatot. A kérdésre nem minden válaszadó válaszolt, ezért összesen 33 válasz érkezett. A válaszokat **11 kategóriába soroltuk.***

# Eredmények – 1 kérdés (nő)

Kompetencia, magatartási forma megnevezése	Kompetencia, magatartási forma megemlítésének gyakorisága
Digitális kompetenciák, IT ismeretek, on-line technológia	8
Együttműködés, csapatmunka	9
<b>Empátia, EQ, szociális készségek</b>	<b>14</b>
Higénia, egészségtudatosság, egészségvédelem	8
Kommunikáció, asszertivitás	10
Lojalitás	7
Önállóság	7
Problémamegoldó képesség	7
Reziliencia, stressztűrés, terhelhetőség	4
Rugalmasság, gyors alkalmazkodás	9
Szakértelem, tudás, szakmai tapasztalat, szakmai képzés	10
Változás és válságmenedzsment	10
<b>Vezetői soft skillek</b>	<b>14</b>
Érzelmi	20

# Eredmények – 2 kérdés (csökken)

Kompetencia, magatartási forma megnevezése	Kompetencia, magatartási forma megemlítésének gyakorisága
Csapatmunka, együttműködés	1
Idegennyelvutdás	3
Igényesség, perfekcionizmus	3
Karrierépítés	3
Marketing	4
<b>Meetingek, személyes kommunikáció, információmegosztás</b>	5
Megszerzett szakmai tudás	1
Prezentációs és előadói készségek	1
<b>Személyes jelenlét, kapcsolatteremtés</b>	11
Tervezés, stratégiai gondolkodás	3
Érvelés	11

# Kutatási kérdések megválaszolása

**1. A válaszadók szerint leginkább a vezetői soft képességek fontossága növekedett meg a válság következtében.**

- Szintén megnőtt a jelentősége az empátiának, EQ-nak, valamint a szociális készségeknek.

**2. A válaszadók szerint leginkább a személyes jelenlét, kapcsolatteremtés fontossága csökkent a válság következtében.**

- Szintén csökkent a jelentősége a személyes jelenletre épülő kommunikációnak.



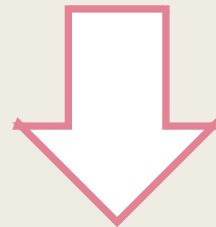
# Megvitatás

## ■ Limitáció:

- **A minta nem reprezentatív, ezért megállapításaink nem általánosíthatók.**
- **Az adatfelvétel időpontjában a szállodák és vendéglők kinyithattak.**
  - Vélhetően ezért nem számoltak be az interjúk kutatás során a szervezetek további létszám leépítésről.
- A szállodák és vendéglátással foglalkozó szervezetek újra fogadhattak vendégeket, akinek a kiszolgálásához emberi erőforrásra volt szükségük. .

# Megvitatás

- Az interjú alanyok szerint a:
  - *válság hatására számos munkakört át kellett alakítaniuk,*
  - *illetve a munkaerőt rotálniuk.*
- **A munkakörök átalakítását hátráltatta, hogy a szervezetek döntő többségének nem volt a pandémiás/vírushelyzetre kidolgozott intézkedési terve.**



- **Következmény: a korábban elvárt kompetenciák és viselkedési formák fontossága átértékelődött.**

# Megvitatás

- **Felértékelődött: IT ismeretek, az empátia és a szociális készségek és a kommunikáció.**

- *Szintén fontosabbá vált a rugalmasság és a gyors alkalmazkodó képesség a megváltozott környezethez, valamint felértékelődött a csapatmunka jelentősége.*

- **Csökkenett a fontossága a személyes jelenlétnek és az erre épülő kommunikációnak.**

- *Szintén csökkent a jelentősége az idegen nyelvtudásnak.*
  - A lezárásokat követően korábbiakhoz képest jóval kevesebb külföldi látogat hazánkba (Trendriport, 2021).



KÖSZÖNJÜK A  
FIGYELMÜKET!

