



UDC 338.48.2:640.4

MODERN ÉS INNOVATÍV MEGKÖZELÍTÉSEK A SZÁLLODAI SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETÉN A LEGÚJABB KIHÍVÁSOK TÜKRÉBEN

Orsolya NAGY¹, Vanessza BIRTÓK²

*¹II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola, Földrajz
és Turizmus Tanszék, Beregszász, Ukrajna*

*²II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola, Földrajz
és Turizmus Tanszék, Beregszász, Ukrajna
Debreceni Egyetem, Földtudományok Doktori
Iskola, Debrecen, Magyarország*

A cikk a vendéglátóipar innovatív trendjeit vizsgálja a modern kihívások, például a növekvő verseny, az ügyfelek elvárásainak változása, a technológiai fejlődés, a környezeti fenntarthatóság és a válságokhoz való alkalmazkodás összefüggésében. Különös figyelmet szentel az üzleti folyamatokat optimalizáló, a szolgáltatás minőségét javító és az ügyfelek biztonságát garantáló digitális technológiáknak.

Kulcsszavak: szállodai vállalkozások, szállodai szolgáltatások, modern kihívások, innovációk, innovatív tevékenység, innovatív stratégia.

A folyamatosan változó gazdasági körülmények között az innovációk kulcsfontosságú tényezőkké váltak, amelyek hozzájárulnak a szállodaipar dinamikus fejlődéséhez és hatékonyságához. A sikeres szállodaipari

vállalkozások nemzetközi tapasztalatai azt mutatják, hogy a globális versenyben való túlélés fő módja a modern tudományos és technikai eredményeket alkalmazó innovációkon, valamint a szállodaiparban az innovációk bevezetésének előkészítésén alapul. Fontos felismerni és kutatni Ukrajna szállodaiparának innovatív folyamatait és azok megvalósításának irányait a modern kihívások tükrében.

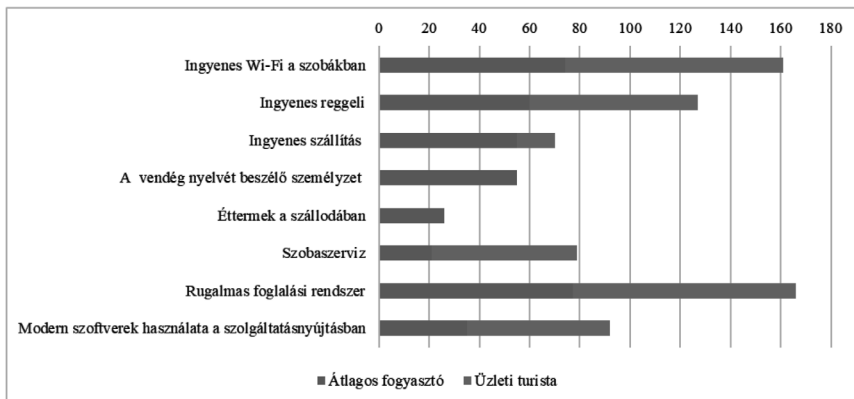
Tekintettel a téma egyre növekvő relevanciájára, számos hazai kutató korábbi kutatásainak és publikációinak elemzésére került sor. Mindenekelőtt az innovatív fejlődésről szóló anyagokat vettük figyelembe a vendéglátóipari piacon tapasztalható fokozott verseny és a digitális technológiák gyors fejlődési körülményei között, valamint az innovatív technológiák szállodaiparban zajló változások főbb irányait, problémáit és módjait.

Bár a szállodaipari szolgáltató vállalkozások innovatív tevékenységét számos publikáció tárgyalja, a modernitás új kihívásainak kontextusában ezen tevékenységek főbb trendjei és jellemzői továbbra is kevésbé kutatott területnek számítanak.

A cikk a szállodaipar innovatív trendjeit vizsgálja a jelenlegi üzleti szakaszban és legfőképpen a modern kihívásokhoz való alkalmazkodást célozza meg. Az innovációt ösztönző fő tényezők a növekvő verseny, a változó fogyasztói elvárások, a gyors technológiai fejlődés, a környezeti fenntarthatóság iránti igény, a válsághelyzetekhez, például a világjárványhoz és a háborúhoz való alkalmazkodás, valamint az üzleti tevékenység nemzetközivé válása.

Az innováció kulcsfontosságú területei közé tartozik az üzleti folyamatok digitalizálása, az automatizálás, a mobilalkalmazások, a szolgáltatások individualizálása, az új üzleti modellek és a környezetbarát technológiák. A szállodaiparban az innovációk magukban foglalják az új szolgáltatások bevezetését, a modern berendezések használatát, a munkaszervezés változásait, valamint az új marketing- és menedzsmentmódszereket.

A kutatási eredmények azt mutatják, hogy a digitális technológiák és a modern, innovatív modellek bevezetése kulcsfontosságúvá válik a versenyképesség és a szolgáltatások minőségének növelése szempontjából, különösen az üzleti turisták számára. A felmérés eredményeit az 1. ábra mutatja.



ábra: A szállodai szolgáltatások fontosságának szintje a különböző fogyasztói csoportok számára (a válaszadók számának %-ában)

A szállodaiiparban tapasztalható jelenlegi trendek közül kiemelkedik az egyedi szállodák létrehozása szokatlan helyeken, például kastélyokban, barlangokban, faházakban vagy jégházakban. Ezek a „vendégszeretet hét érzékszervi jegyének” koncepcióján alapulnak, amely a vendégek különböző érzékszerveit vonja be. Ahogy Tyschenko S. megjegyzi, a digitalizáció jelentősen befolyásolja a fogyasztói elvárásokat. Manapság az ügyfeleknek gyors és kényelmes megoldásokra van szükségük, ami arra ösztönzi a szállodákat, hogy digitális technológiákat vezessenek be az üzleti folyamatok optimalizálására, a szolgáltatások javítására és a versenyképesség növelésére érdekében.

A kutatók hangsúlyozzák az automatizált irányítási rendszerek, a mobilalkalmazások és a modern biztonsági rendszerek szerepét, amelyek növelik a szállodai működés hatékonyságát. Különösen fontosak a környezetvédelmi kezdeményezések, amelyek hozzájárulnak a fenntartható fejlődéshez, csökkentik a környezeti hatásokat és „zöld” gyakorlatokon keresztül vonzzák a vendégeket. Például az erőforrás-innovációk magukban foglalják az energia- és víztakarékosság megvalósítását. A szállodák világszerte azon dolgoznak, hogy csökkentsék az energiafogyasztást energiatakarékos kazánok telepítésével, a világítási rendszerek fejlesztésével és az energiatakarékos rendszerek automatizálásával. A vízmegtakarítás összefüggésében a legtöbb szálloda energiahatékony technológiákat vezet be, amelyek

csökkentik a vízfogyasztást és annak különféle vegyi anyagok általi szennyezését.

A háború miatti jelenlegi ukrainai helyzet jelentős kihívások elé állítja a gazdaságot, beleértve a szálloda- és vendéglátóipart is. A szállodák működése nagymértékben függ a régió területi elhelyezkedésétől. A nyugati régiókban, például Lvivben vagy Kárpátalján, a szállodák a szokásos módon működnek, míg Harkivban a fő hangsúly az infrastruktúra megőrzésén van, és a létesítmények munkája ideiglenesen szünetel.

Az EPRAVDA szerint Kijevben a szállodák kihasználtsága 2022-ben 22% volt, szemben a 2021-es 50%-kal, az átlagos szobaár 1636 és 2182 hrivnya között mozgott. 2023-ban a fővárosban az 5 csillagos szállodák kihasználtsága elérte a 28-40%-ot. Lvivben (Lembergben) a kihasználtság 2022-ben 54%-ra nőtt (+6% 2021-hez képest), Bukovelben pedig 58% volt.

A szállodák háborús körülmények közötti adaptálásának főbb területei: modern videomegfigyelő rendszerek, automatizált beléptető rendszerek és biztonságos menedékhelyek bevezetése. Olyan feltételek megteremtése a lakóhelyüket elhagyni kényszerült személyek elszállásolásához, ahol elérhető az irányítás automatizálása, online regisztráció, mobilalkalmazások az érintésmentes szolgáltatás, a rugalmas tarifák, rövid és hosszú távú szállásprogramok és jelen van az együttműködés a nemzetközi szervezetekkel.

Az innovációk kulcsfontosságú eszközzé válnak a szállodák adaptálásában, segítve őket abban, hogy versenyképesek maradjanak és kielégítsék a fogyasztók igényeit még nehéz körülmények között is.

A tanulmány megerősíti, hogy a szállodaiparban az innováció kulcsfontosságú eszköz a modern kihívásokhoz, például a technológiai fejlődéshez, a változó fogyasztói elvárásokhoz, a válságokhoz (COVID-19, háború) és a környezeti fenntarthatóság szükségességéhez való alkalmazkodáshoz. A kulcsfontosságú területek közé tartozik a digitalizáció, a fokozott biztonság, az irányítás optimalizálása, a környezetvédelmi megoldások és az új üzleti modellek.

A háborús körülmények megkövetelik a szállodáktól, hogy modern biztonsági rendszereket vezessenek be, alkalmazkodjanak a humanitárius tevékenységekhez, automatizálják a folyamatokat és rugalmas tarifákat alkalmazzanak a bevételek stabilizálása érdekében. Az innovációk hatékony megvalósításához egyértelmű stratégiára van szükség, amely figyelembe veszi a gazdasági, társadalmi és környezeti

szempontokat, biztosítva a vállalkozások versenyképességét és fenntarthatóságát egy turbulens környezetben.

Felhasznált irodalom

1. Хаустова К.М., Чорій М.В., Ільтьо Т.І. Формування продуктової стратегії підприємств готельного бізнесу в умовах ринкових змін. Науковий вісник Полісся.2020. No 1(20). С. 45–49.
2. Мендела Є.М., Румянцева І.Б. Інноваційна діяльність у готельному господарстві. Причорноморські економічні студії. Випуск 73. 2022. -DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.73-22>
3. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015. https://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf
4. Бондар С.В. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу. Економіка та суспільство.2024.(60). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-40>
5. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А. Інновації світового готельного господарства. Причорноморські економічні студії. Випуск 2019.48-2. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.48-39>
6. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка, 2021. Вип. 7. С. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>