

# SZÁLLODAI KÖLTSÉGTAKARÉKOSSÁG ÉS/VAGY UTAZÓI ÉLMÉNY?

Mondok Anita

**Abstract:** A külpiazi erőforrásoktól függő országokban jelentősen megemelkedtek a közmuészolgáltatások árai, mely a szálláshely szektort is erősen érinti. Emellett a vendégek egyre nagyobb elvárásokat támasztanak az általános vendégélmény kapcsán. A cikkben a hazai szállodák általános költségtakarékossági gyakorlata vizsgálata mellett fókuszba kerülnek a magyar wellness szállodák, felmérve, hogy a piaci szereplők milyen arányban döntöttek az átmeneti vagy végleges bezárás mellett. A hotelek gyakorlati megoldásai mellett mélyinterjúk eredményeit mutatja be a cikk, amely a debreceni szállodai piacra irányul, ami komplex kínálatával jól reprezentálja az országos folyamatokat is. Noha 2022 ősze folyamán a hotelek bezárási hullámát prognosztizálták, a leállások kora nem köszöntött be, külső környezeti tényezők oly mértékben támogatták az ágazatot, hogy az üzemeltetők kitartottak a nyitvatartás mellett. Az azonban továbbra is kérdéses, hogy a szereplők mekkora hányada képes hosszú távon a piacon maradni.

**Abstract:** In countries dependent on external resources, utility prices have risen significantly, with the accommodation sector also strongly affected. In addition, guests are becoming increasingly demanding in terms of the overall guest experience. In addition to examining the general cost-saving practices of domestic hotels, this article focuses on Hungarian wellness hotels, assessing the proportion of operators who have opted for temporary or permanent closure. In addition to the practical solutions of the hotels, the article presents the results of in-depth interviews, focusing on the hotel market in Debrecen, which with its complex offer is also representative of the national trends. Although a wave of hotel closures was predicted during the autumn of 2022, the era of closures did not happen due to the external environmental factors supporting the sector to the extent that operators persisted with their continuous operation. However, it remains questionable how many operators can stay in the market in the long term.

*Kulcsszavak:* szálloda, energia, költség, wellness

*Keywords:* hotel, energy, cost, wellness

## 1. Bevezetés

A klímaváltozás hatásaira való reagálás és a fenntartható formában történő üzemeltetés eddig is olyan, külső környezetből fakadó kihívások voltak, amelyek a szállodák vezetői számára komoly, stratégiai szinten tervezett lépéseket igényeltek. Mindezeket tetőzte a 2020. évtől, több hullámban megjelenő COVID világjárvány (Zhang et al., 2022), majd az ukrán-orosz fegyveres konfliktusból eredő energiaválság. A világjárvány periódusonkénti visszatérése erős bizonytalanságot okozott nemcsak az üzemeltetők, de a munkavállalók körében is. A járvány miatti lezárásokat számos szálláshely a korszerűsítésre és az energiahatékonysági beruházások kivitelezésére használta fel, s a reziliencia, mint fogalom, ekkor már a szakma mindennapi zsargonjának eleme lett (Ugurlu et al., 2022).

2022-től azonban úgy tűnt, a turizmus piaca visszatérhet a járvány előtti virágkorához – mind a belföldi, mind a nemzetközi utazások számának dinamikus emelkedése volt tapasztalható. Ezt a pozitív hangulatot törte meg a már 2021. második felétől kibontakozó energiaár-robbanás, amelyet a lakosság kevésbé, a közületi fogyasztók pedig egyre jelentősebben megéreztek a számlák rendezésekor.

A korábban nem tapasztalt és előre nem jelezhető mértékű költségnövekedést ráadásul 2022 őszén a szállodaipar már nem volt képes áthárítani a vendégekre, hiszen a folyamatok szerencsétlenül egybe estek a nyári főszezont követő lanyhuló kereslettel, illetve a megugró inflációval. A költségtöbblet nagy részét ezért saját profitjuk rovására kellett az üzemeltetőknek elkönyvelniük. A legnagyobb vesztesek azon szállodák voltak, amelyek folyamatosan jelentős energiaigénnyel üzemelnek: ezek a wellness részleget üzemeltető hotelek. A szálláshelytípusok közül azokat az egységeket érintette a helyzet a legsúlyosabban, amelyek az elmúlt évtizedekben kevesebbet vagy egyáltalán nem költöttek az energetikai korszerűsítésre. Mindemellett olyan vendégkörrel rendelkeznek, ahol a recesszió miatt várhatóan erősen visszaesik a kereslet, vagyis a kisebb, kevésbé modern, jellemzően vidéki háromcsillagos szálláshelyek számára jelenti a kialakult helyzet a legnagyobb kihívást.

A rövid távú lakáskiadás (AirBnB) esetében az üzemeltetési költségek a kiskereskedelmi szektort jellemző növekedéssel kalkulálандóak, mivel ebben az esetben az energiabeszerzési hosszabb távú, fixált áras megállapodások nem vehetőek igénybe. Mivel ezeket az ingatlanokat kevesebb erőforrással szolgálják ki, mint egy tipikus szállodát, az energia- és közüzemi költségek drágulása ezt a szegment kevésbé érinti.

## **2. Anyag és módszer**

A szekunder kutatás információs bázisát képezték az irodalomkutatások, amely elsődleges forrása az elektronikus publikációk, sajtóhírek, cikkek. A vizsgált téma újszerűsége, aktualitása kapcsán kevés tudományos publikáció állt rendelkezésre, ezen irodalmak a költséggazdálkodás elméleti ismeretanyagához kapcsolódnak elsősorban.

Míg a kvantitatív módszerek a statisztikai és számszerű adatokra helyezik a hangsúlyt, addig a kvalitatív kutatási módszerek a probléma mélységének és jelentésének közelebbi megfigyelését teszik lehetővé (Muijs, 2011). A kvalitatív módszer a kutatási adatok számszerűvé alakítás nélküli vizsgálatát jelenti. A kvalitatív megközelítések közül a mélyinterjú módszere került alkalmazásra a cikk elkészítéséhez. A mélyinterjú az egyik leggyakoribb és legszélesebb körben alkalmazott kvalitatív adatgyűjtési módszer (Blaikie–Priest, 2019).

Négy debreceni szállodavezetővel a mélyinterjúkat félig strukturált kérdéssor mentén folytattam le 2023. február első két hetében. A félig zárt formátum lehetőséget biztosít az interjúalanyoknak arra, hogy a kérdésekre beszélgetéses formában válaszoljanak, hogy az interjúalanyok az általuk fontosnak tartott kérdéseket folytathassák (Longhurst, 2009). A mélyinterjúk célja az volt, hogy a vizsgálat a témával kapcsolatos vezetői szempontokat részletesen, ok-okozati mélységben feltárhassa.

### 3. Eredmények és értékelésük

A megemelkedett energiaköltségek a piac mindkét oldalát, a keresletet és a kínálatot egyaránt érinti. Egyes utazási irodák az Egyesült Királyság lakosai számára a spanyolországi nyaralást költséghatékonyabbnak hirdetik, mintha otthon maradnának, mivel a fűtés otthon drágább lehet, mint a külföldi szállodai tartózkodás (Saul, 2022). A hazai kereslet esetében ilyen okból kiutazások nem valószínűsíthetőek, arra azonban a külföldi eset jól ráirányítja a figyelmet, hogy a piacot cselekvésre készítő helyzetről van szó.

#### 3.1. A magyar szállodapiaci reakciók az energiaárak növekedésére

A szállodaipari vállalkozások két fő módszerrel élnek a folyamatos üzemenet fenntartása érdekében. Első lehetőség a költségoldali tételek csökkentésére törekvés, azaz vagy a felhasznált energiamennyiség redukálása vagy a költségek vendégekre áthárítása. Második megoldásként a bevételi oldal növelése jelenik meg, amely vagy azonos volumennel a szolgáltatási árak emelésével vagy azonos árszint mellett a szolgáltatási volumen növelésével érhető el. A költségek csökkentése esetében felmerülhet a vendégélmény korábbi szintje sérülésének veszélye, míg az áremelés az árérzékeny szegmenseket tarthatja távol a szolgáltatótól (Brown–Dev, 2000).

##### 3.1.1. A szállodai költséggazdálkodás-menedzsment lehetőségei

Egy szálloda akkor tudja a jelentősen megnövekvő üzemeltetési költségeit kigazdálkodni, ha a foglaltsági szintjét jelentősen emelni tudja, vagy ha szolgáltatásainak árszintjét emeli meg nagyobb mértékben. A magas inflációs szint miatt csökkenő diszkrecionális jövedelem azonban csökkenő keresletet jelez előre, hiszen a lakosság ilyen helyzetben elsősorban az alapvető szükségleteinek fedezésére költ. A belföldi kereslet jellemzője, hogy az őszi és téli időszakban a gyógy- és wellness szállodák iránt is mérséklődik az érdeklődés, ez a szilveszteri időszakban és a hosszú hétvégéken törik csak meg.

Az energiahasználati díjak áthárítása az apartmanházak vagy üdülők (magán szálláshelyek) eddig is alkalmazott megoldásai voltak. Főképpen a dél-európai térségben, Dél-Franciaországban, Olaszországban, Spanyolországban vagy Görögországban találkozni a gyakorlattal, ahol a nyári időszakban az intenzív légkondicionálás, a téli időszakban pedig a fűtés többletenergia-költségét térítetik meg a szálláshelyet igénybe vevő vendégekkel. A kanadai nyaralókban a vendégeknek kell pótolniuk a nyaralás alatt elhasznált fát (Haslam, 2022). Ezt a tényt a foglalás során közlik a vendégekkel, amely az ott tartózkodás komfortját nem befolyásolja. Ehhez hasonló megoldásokkal a hazai szálláshelyeken nem találkozni, habár nincs jogi szabályozás, amely megakadályozná, hogy a szállodák külön díjat számítsanak fel a fűtésért vagy a hűtésért. Nincsenek szabályok arra vonatkozóan sem, hogy milyen hőmérséklet legyen egy szállodai szobában, vagy milyen hőmérsékletű víz folyjon a melegvízes csapból (Pintér–Fucskó, 2022). A soproni Pannonia Hotel például a weblapján tájékoztatja a vendégeket, hogy a fűtési időszakban a szállodai szobák hőfoka napközben 21 °C fok, amely a vendég

komfortját még nem csökkenti erősen, de a felhasznált hőmennyiségen 3-5% megtakarítást tud eredményezni.

A magyar szállodák esetében a legnagyobb probléma az, hogy a három fő költségelem – a bérek, a rezszi és az élelmi-anyagok – mindegyike egyszerre (volt) jellemezhető jelentős áremelkedéssel. Az energiaköltségek korábban a városi szállodák összbevételének körülbelül 4-5%-át, a gyógy- és wellness szállodák esetében pedig 12-13%-át tették ki. Az orosz-ukrán háború kezdete óta ez a városi szállodáknál 13-14%-ra, a gyógy- és wellness szállodáknál 18-19%-ra emelkedett (Szász, 2022), és a piaci körülmények (gazdasági recesszió, elhúzódó háború, tartósan magas infláció) esetlegesen további áremelkedést hozhatnak.

A wellness specifikumú szállodák esetében ráadásul a szolgáltatóelemeket szezontól függően hűteni-fűteni, működtetni szükséges, ezen részlegen a leállás a szálloda specifikumának, s ezáltal vonzerőjének megszűnését jelenti. A téli időszak költséggazdálkodási szempontból mindig is nehezen kiegyensúlyozható helyzetet jelent: a magas üzemeltetési költséggel szemben alacsony(abb) kereslet és a vendégek részéről elvárt akciók, kedvezményes csomagajánlatok állnak. Ezen helyzetre reflektálva a sikondai Ambient Hotel & Aroma SPA egységet üzemeltető Accent Hotels a péntek-vasárnapi üzemmenetre tért át 2023. március 20-ig. Vasárnap délutántól csütörtökig nem fogadnak vendégeket, ezen időszakban a fűtés és az elektromos fogyasztók csak a szükséges mértékben üzemelnek, a dolgozók elvégzik a karbantartási feladatokat, kisebb belső felújításokat. Emellett párhuzamosan zajlik egy hőszivattyús rendszer és egy napelempark kiépítése is a szállodában az önálló(bb) energiaellátás biztosítására. Ezzel a megoldással reagáltak a kereslet heti szezonális jellegére úgy, hogy a vendégélmény nem csorbul, sőt, a dolgozói kör megtartására is lehetőség nyílt.

Jelen körülmények azon egységek számára kedvezőek, amelyek nem kötöttek fix áras energiaszerződést 2022 őszén, hanem azt piaci áron vásárolják, mert csökkentek a piaci energiaárak az elmúlt fél évben. A kormányzat részéről 2022. novemberben a szektor számára támogatás érkezett, valamint az első negyedéves energiafogyasztás tavalyi árhoz viszonyított többletköltségeinek 50 százalékára is lehet pályázni a szállodatulajdonosoknak.

További kormányzati segítség a turisztikai hozzájárulás megfizetésének 2022. október 01.-2023. március 31. közötti felfüggesztése, valamint a Széchenyi Pihenőkártya elkülönített alszámláinak átjárhatóvá tétele, ezzel a kártyákon lévő összegek teljes egészének szálláshelyi felhasználhatósága. Fontos könnyebbség a szektor munkaadóinak a 24 hónapos munkaidőkeret alkalmazhatósága: a dolgozók ezzel az esetleges téli leállás időszakában rendkívüli szabadságra küldhetőek, amelyet a későbbi, jelentősebb kereslettel jellemezhető időszakokban tudnak ledolgozni. Ezáltal a dolgozói állomány csökkentésének kényszere és költsége elhárul, a toborzás-kiválasztás költsége pedig megtakarítható. A költségek oldalán túl az összeszokott, betanult munkaerőgárda állandó tud maradni, amellyel a vendégek kiszolgálási színvonala sem csorbul.

### 3.1.2. A szállodai energiafogyasztás csökkentésének lehetőségei

Noha a kedvező időjárás miatt a tervezettnél jóval kevesebb energiát használtak fel a szolgáltatók, amely valamelyest kompenzálta az energiaárak növekedését, a tulajdonosok, üzemeltetők felismerték az energiahatékonysági beruházások szükségességét (Knittel, 2022).

Az energiafogyasztás csökkentésének fő területei közé tartoznak a létesítménytervezés és -építés, az energiahatékony építőanyagok, a szigetelés, a világítás, a légkondicionálás, az energiatakarékos készülékek és a berendezések használata. Az üzemelő egységek esetében az átépítés jelentős többletköltséget eredményez rövid távon, amely csak saját ingatlan esetében térül meg az üzemeltetés hosszabb időszakában, ez az opció kevésbé reális a bérleményben működő egységek számára. Főképpen az utólagos szigetelés vagy nyílászáró-csere, a világítástechnikai tudatosság, valamint a berendezések cseréje az, amely könnyebben, egyszerűbben kivitelezhető megoldást kínál az üzemeltetők teljes körének. Mindezen átalakítások a látogatói élményt negatívan nem érintik, sőt, a világítás vagy a légkondicionálás körülményeinek javítása növelheti is a vendégek megelégedettségi szintjét (Yi et al., 2018).

A hazai szállodai piacon is az energiatakarékossági lépések eltérő szintjei figyelhetők meg az egyes házak esetében. Leggyakrabban a hagyományos izzók korszerű, LED-es technológiára történő cseréje, a mozgásérzékelő szenzorok beszerelése a jellemző, de nem ritka a rendszerek automatizálása sem. A Hunguest egységekben ezen megoldásokkal a vendégélmény csökkentése nélkül akár 30-40 százalékos megtakarítást is el tudtak érni 2021-ben, amely intézkedéseket 2022 folyamán folyamatosan felülvizsgáltak, s olyan további lehetőségeket kerestek, ahol hatékonyabbá tudják tenni az energiahasználatot, pl. konyha, mosoda. A Hunguest fontosnak tartotta a dolgozók edukációját is, ezáltal azt kívánták elérni, hogy az érintettek megfelelő gondossággal járjanak el az energetikai rendszerek működtetésekor (Fucskó, 2023).

A megújuló vagy tiszta energia olyan természetes forrásokból származik, amelyek folyamatosan újratermelődnek, mint például a nap-, szél-, víz- és geotermikus energia (Hardy et al., 2002). Ezek közül városi környezetben a napenergia hasznosítása a legegyszerűbben megoldható – tetőszerkezetre egyszerűen telepíthető-, míg Magyarországon a geotermikus energia hasznosításának is jó potenciálja van. A Hunguest egységekben 2022 elején elindították el a megújuló energia beruházási programot, amely keretében négy épületre már telepítettek napelemet, további kettőre a műszaki kivitelezés folyamatban van (Fucskó, 2023).

A tiszakécskei Barack Termál Resort, amely a gyógyfürdővel szimbiózisban működik, a termálvíznek és a tudatos műszaki megoldásoknak köszönheti energiafüggetlenségét a piaci szolgáltatótól. Az 50 szobás szálloda építésénél a termálvízről leválasztható hőenergiájára alapozva alakították ki a fűtési rendszert, amely az 52 °C fokos víz kúthőmérséklete és a 38 °C fokos medencehőmérséklete közötti különbségből adódik. A két gyógykút egyike kiszolgálja a medencék vízellátását, míg a másik az egész fürdő- és szállodakomplexum, az apartmanok, a

kemping vizesblokkjainak, illetve a kemping főépületének fűtését biztosítja. Ennek köszönhetően a 3000 m<sup>2</sup>-es hotel fűtéséhez gázt nem használnak fel. Mindezeknek köszönhetően nem korlátozták a nyitvatartási időt a téli időszakban, éppen ellenkezőleg, a látogatói igények miatt télen egy órával tovább tartanak nyitva. A fejlesztéseket nem fejezték be, egy 200 kW-os napelemparkot helyeztek a tetőkre, az áramköltség 15%-ának megtakarítását elérve. További hatékonyságnövelő beruházás volt fürdőben két szaunakályha kicserélése, illetve a medencevilágítás teljes körének korszerűsítése, amellyel nagyobb fényerőt nyújtva a vendégek számára biztonságosabb szolgáltatási környezetet is tudtak biztosítani (Szántó, 2022).

A fenti példák jól mutatják, hogy egy-egy kevésbé energiahatékony berendezés cseréje is hozzájárul az energiahatékonyág javításához, de a fogyasztói oldali rugalmasság is fontos, hiszen amennyiben csúcsidőben a fogyasztás csökkentése elérhető, úgy a szolgáltatók kompenzációt tudnak adni, amelyet az energiabeszerzési szerződésekbe is be tudnak építeni.

### *3.1.3. Nyitvatartás vagy bezárás?*

Habár a 2022. év őszi időszakában a szakemberek a szállodák, éttermek és fürdők jelentős bezárási hullámát vetítették előre (Vámosi, 2023), végül az enyhe tél, a csökkenő energiaárak és a korábbi évekhez képest erősebb külföldi és belföldi kereslet segítette a szálláshely-üzemeltetőket a nyitvatartásban.

A szállodai piac csak minimális szolgáltatót veszített. Ezen egységek között azonban egy-egy desztinációt meghatározó házak is voltak, mint a soproni Löverek, a budapesti, kutyabarát Petneházy Club Hotel, a kisbéri Kincsem Wellness Hotel és a bikácsi Zichy Park Hotel. Bizonytalan időre szünetelteti működését a füzesgyarmati Gara Hotel, a szegedi Tiszavirág Hotel és a harkányi Park Hotel.

A téli időszakra szüneteltette működését a parádsasvári Kastélyhotel Sasvár, a siklói Hotel Castello, a nagyatádi Hotel Solar, a debreceni Hotel Nagyerdő és a budapesti Danubius Hotel Hungária, amely egység a jelentős kereslet miatt már 2023. február 23-ától ismét fogad vendégeket.

A téli üzemleállással egyidőben korszerűsítési munkálatokba kezdett a balatonkenesei Hotel Marina Port, az egri Hunguest Hotel Flóra, a hajdúszoboszlói Hunguest Hotel Béke, valamint a debreceni Hotel Lycium. Üzemelés mellett zajlik az egerszalóki Saliris Resort Spa & Conference felújítása, a szegedi Hunguest Hotel Forrás fejlesztése, a Hunguest Bük nyugati szárnyának, a hévízi Hunguest Hotel Helios és a gyulai Hunguest Hotel Erkel Munkácsy szárnyának felújítása.

Különösen kedvezőtlen helyzetben lehetnek azok a szállodák, amelyeknek az általában egy-két évre szóló energiaszerződése nemrég járt le (a tipikus fordulónap 2022. december 31.), és jóval magasabb költségekkel kell számolniuk az új szerződések esetében. A 2021-es árszint 2022-ben a négyszeresére, a 2023-ban köthető energiaszerződések a 2021-es bázishoz képest már 7,5-szeresére emelkedhetnek (Pintér–Fucskó, 2022). A jelentős rezsiköltség-növekedés különösen súlyosan érinti a nagy, energiaigényes wellness-részleggel rendelkező hoteleket. A jelenlegi válságot elsősorban azok a szállodák tudják majd túlélni, amelyekben a

tulajdonosok, befektetők hosszú távú jövőképet és működési stratégiát megfogalmazva a napi üzemeltetés nehézségeit csak átmeneti akadállyal tekintik. A magas szolgáltatási színvonalat kínáló egyégek számára a költségnyomás bár szintén jelentkezik, ám esetükben a vendégkör árérzékenysége alacsonyabb egy középszintű (mid-market) szolgáltatóhoz képest, ezzel a szolgáltatási díjak emelésével költségeiket fedezni tudják. Szintén kedvezőbb helyzetben vannak a fővárosi szállodák is, amely piacon a beutazó turisták jelentette forgalom elegendő a nyitvatartáshoz, illetve, amely piac jobban elviseli a szobaárak-emelkedését is.

Az üzemeltetők számára megfontolandó, hogy egy néhány hónapos leállás költségmegtakarítása hogyan viszonyul az újraindítás, illetve a dolgozói kör újbóli kialakításának költségéhez. Hasonlóan átgondolandó a wellness szállodákban a szolgáltatási kör szűkítése, élményelemek használatának korlátozása, amely a szállodai élmény csorbitásával a vendég elégedetlenségének lehetőségét fokozza. A wellness- és gyógyszolgáltatások esetében célszerű azt az árszintet meghatározni, amelyen még hajlandó és képes a vendégkör a szolgáltatásokat megfizetni, de teljes értékű, maximális élményt nyújtó formában. Szintén lehetőségként merül fel a csomagajánlatok szűkítése és valamint a revenue management aktív alkalmazása. A szállodai szoftverek többsége alkalmas a többváltozós optimalizálás kezelésére és a saját foglalási motoron történő alkalmazására.

### 3.2. A debreceni szállodapiaci reakciók az energiaárak növekedésére

A mélyinterjúk során a debreceni szállodai kínálatot reprezentáló módon kerültek az interjúalanyok kiválasztásra. Az eredmények vegyes képet mutatnak: egyes egységek számára az energiaárak növekedése csak csekély mértékű kihívást jelent, más egységek esetében komoly lépések megtétele vált szükségessé.

A debreceni Aquaticum Kft. kezelésében levő egységek esetében két lépést egyszerre kellett meghozni: a Hotel Lycium\*\*\*\*-ot bezárták, míg az Aquaticum komplexum üzemeltetése folyamatos maradt. Ennek oka az üzemeltetéshez használt energiaforrások különbözőségében keresendő. A Hotel Lycium a helyi távhőszolgáltatótól vásárolta a működtetéshez szükséges hőenergiát, amelynek költsége a 2021-es évi árszint tizennyolcszorosára nőtt 2022 októberében. Ennek kigazdálkodása sem az árak emelésével, sem az energiahatékonysági rövid távú lépések megtételével sem volt megoldható, ezért az egység esetében az évek óta tervezett generál felújítást előbbre ütemezték. Ennek részét képezi majd napelem-egységek telepítése mellett a teljes épületgépészeti felújítás, árnyékolástechnikai megoldások kiépítése és a hőszigetelés rekonstrukciója.

Az Aquaticum Debrecen Termál és Wellness Hotel\*\*\*\* és Aquaticum Debrecen SPA\*\*\*\*\* egy tíz éve elkezdett fejlesztési program eredményeképpen a komplexum hőenergia tekintetében önálló egységként működik, a termikus energia és a saját gázmotor ellátja a szükséges mennyiséggel az Aquaticum hotel és a fürdőt is. Abban az esetben, ha a nyári üzemmenet során az előállított hőmennyiséget a komplexum nem használja fel, akkor a helyi hőszolgáltatóval kötött megállapodás alapján a többletet a szolgáltató átveszi az Aquaticumtól, így télen, amennyiben többlethőre lenne szükség, annak díja elenyésző. Ezzel a megoldással sikerült elkerülni, hogy a

jelen helyzetben a vendégek élményét jelentősen korlátozó lépéseket kelljen tenni, de az áramdíj emelkedésének kezelése itt is szükségessé vált. A forgalmi adatok alapján alacsony keresletű reggeleket kivonták az értékesítésből, így az élményfürdő hétköznaponként déltől várja a látogatókat, s a két nagy szaunacentrum közül is csak az egyik üzemel. Ezzel főképpen a villamos energiafogyasztást kívánják csökkenteni, az elvárt célérték 15-20%-os megtakarítás. Emellett egyes belépőtípusok ára is növekszik, ám annak mértéke nem arányos a költségek emelkedésével. Az élményfürdő esetében mind a felnőtt, mind a kedvezményes árú napijegy 11%-kal nő, míg a termálfürdőben ugyanezen jegytípus a teljes árúnál 11%-kal, a kedvezményes 8%-kal emelkedik.

Az Aquaticum Termál & Wellness Hotel az egész téli szezonban nyitva tart. Kiemelendő, hogy a szálloda a 2022-es év minden hónapjában magas foglaltsággal működött, amely által az évben kiemelkedő bevételi és bruttó üzemeredmény-adatokat értek el. Nem alkalmaznak jelentős kedvezményeket (3%-os hírlevél-feliratkozási és 5%-os törzsvendég-kedvezmény), nem értékesítenek kuponos oldalakon, s elsősorban a tarifális árak jellemzik a szálloda értékesítési stratégiáját.

A Hotel Nagyerdő 2022. november 13-án bezárt a kimagasló téli üzemeltetési költségek miatt, s csak a tavaszi idény kezdetekor, április 06-tól fogad ismét vendégeket. A meglévő téli foglalásokat korábbi időpontra módosították vagy törölték a front office rendszerből. A két szárnyal rendelkező hotel csaknem 60 éve nyílt meg, Kohász Üdülő néven, amelyben 102 két- és háromágyas szoba, egy belső park, egészségügyi szolgáltató központ, valamint egy termálvizes medence is a vendégek rendelkezésére áll. A külső forrásból beszerzett hő- és villamosenergia okán a nem túl korszerű rendszerek működtetését nem tudták vállalni a későbbi üzemelés folytonosságát szem előtt tartva. A húsvéti időszakra az értékesítés ösztönzésére csomagajánlatot állítottak össze, a foglaláshoz nem kérnek előleget, valamint Klubkártya-rendszerüket is tovább üzemeltetik.

A közös tulajdonban lévő Centrum Hotel\*\*\*superior és Óbester Hotel\*\*\* az Aquaticum és a Lycium stratégiáját követte. 2023-ban az Óbester Hotel átmenetileg zárva tart, amely idő alatt teljes körű felújítást végeznek a házon. A Centrum Hotel zavartalanul folytatja működését, az Óbesterből pedig mind a foglalások, mind a személyzet átirányításra került ebbe az egységbe. Mivel a két szálloda célcsoportja hasonló, ezért nem számolnak a vendégkör lemorzsolódásával.

A magas kategóriás egységek esetében az üzemelésben változások nem tapasztalhatóak. A Divinus Hotelben nem történt változás a korábban is kínált szolgáltatási körben, sőt, 2022. december 16-tól új élményvilággal várja a vendégeket a wellness részleg. A 2022. augusztus közepén nyílt Mercure Hotel az 155 szobával bővítette a debreceni szálláshely-piacot, elsősorban az üzleti szegmensre fókuszálva. 120 fős étterem, bár, kávézó és a fitneszrészleg mellett konferencia- és szekciótermek (120 fős) is igénybe vehetők, a vendégek autóikkal a mélygarázsban parkolhatnak. A beruházás a Kisfaludy-programban 3 milliárd 453 millió forint állami támogatásban részesült, a beruházás teljes értéke 8,2 milliárd forint volt (Riputer, 2022).

#### 4. Következtetések, összegzés

A vázolt folyamatok eredményeként jelentős átalakulás kezdődhet a magyar szállodapiacra. Várhatóan a régebbi, korszerűtlen és kevésbé energiatakarékos szállodák nehéz helyzetbe kerülnek, ami a kínálat csökkenéséhez, de egyben általános minőségi javuláshoz is vezet, tekintettel arra, hogy a korszerűbb, szilárdabb üzleti alapokkal rendelkező szállodák megmaradnak. Ennek eredményeképpen, vagyis a bezárások miatt a munkaerő-túlkínálat jelenhet meg a piacon, amelyre az elmúlt évtizedben nem volt példa. Az ágazatot évek óta folyamatos munkaerőhiány jellemzi, a házbezárások ezért a pozíciók szélesebb körére nyújthat megfelelő kínálatot. Emellett a munkaerő megtartását célzó direkt támogatás is szükséges lenne a kormányzat részéről, mert a működő egységek költségstruktúrájának a korábbi időszakokhoz képesti átalakulása még továbbra is fennálló veszély-tényező.

Másrészt a bérek továbbra is emelkedni fognak, ami az emelkedő energiaköltségekkel együtt áremelésre kényszeríti az iparágat. Ugyan a fűtési szezon hamarosan véget ér, de a villamos energia kérdése ugyanolyan probléma marad, hiszen a szállodák hűtése, világítása továbbra is jelentős fogyasztási szintet generál. Az egyes szállodák túlélése azon múlik majd, hogy optimalizálják-e azt az árszintet, amelyet a vendégek hajlandóak megfizetni, és amely az emelkedő költségszintek mellett is biztosítani tudják-e gazdaságos működésüket. A helyzetben működésüket fenntartani képes szállodák azonban a jövőben vélhetően alacsony jövedelmezőségű termelőegységek lesznek – ahogyan ezt az Aquaticum is előre vetítette.

A jelenlegi helyzetben bármilyen segítség vagy támogatás fontos tényező lehet az ágazat számára. Iparági szinten nyújtana könnyebbséget a SZÉP kártya használatának erősítése, akár kedvezőbb adózással, akár az elérhető összeg növelésével. A SZÉP kártya korábban is fontos eszköze volt a magyar turizmus támogatásának, és most a jelenlegi helyzetben is lehetne használni az ágazat megsegítésére.

#### Irodalomjegyzék

- Blaikie, N. W. H., Priest, J. (2019): *Designing social research*. Polity Press, Cambridge, Egyesült Királyság.
- Brown, J. R., Dev, C. (2000): *Improving Productivity in a Service Business Evidence From the Hotel Industry*. Cornell University, USA, <<http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/1003>> (2023.02.08.)
- Fucskó H. (2023): Nyolcszáz felújított szállodaszobát ad át idén a Hunguest – interjú Détári-Szabó Ádámval. *Turizmus.com*, <<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/nyolcszaz-felujitott-szobad-at-iden-a-hunguest-hotels-interju-detari-szabo-adammal-1185077>> (2023.02.09.)
- Hardy, A., Beeton, R. J. S., Pearson, L. (2002): Sustainable Tourism: An Overview of the Concept and its Position in Relation to Conceptualisations of Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, (10) 6: 475–496. <https://doi.org/10.1080/09669580208667183>
- Haslam, C. (2022): Hundreds of hotels are closing as energy crisis hits home. *The Times*. <<https://www.thetimes.co.uk/article/hundreds-of-hotels-are-closing-as-energy-crisis-hits-home-6sbqj22ss>> (2023.02.10.)
- Knittel M. (2022): Súlyos károkat okozott a szakmának, hogy egy forint végkielégítés nélkül küldtek haza embereket – 2023 pedig megjósolhatatlan. *Forbes*, <<https://forbes.hu/interju/danubius-interju-vezerigazgato-turizmus-szalloda-valsag/>> (2023.02.10.)

- Longhurst, R. (2009): Interviews: In-Depth, Semi-Structured. In: Kitchin, R., Thrift, N. (szerk.): *International Encyclopedia of Human Geography*. Elsevier, London, Egyesült Királyság. 580–584.
- Muijs, D. (2011): *Doing quantitative research in education with SPSS*. SAGE, Los Angeles, USA. <https://doi.org/10.4135/9781849203241>
- Pintér T., Fucskó H. (2022): Turisztikai trendek, OTA-helyzet, fűtési felár – az MSZÉSZ-közgyűlésről jelentjük. *Turizmus.com*, <<https://turizmus.com/szallashelyvendeglatas/turisztikai-trendek-ota-k-futesi-dij-adobirsag-az-mszesz-kozgyulesrol-jelentjuk-1183918>> (2023.02.10.)
- Riputer T. (2022): Bejelentették, mikor nyit a négycsillagos szálloda Debrecen belvárosában. *Dehir*, <<https://www.dehir.hu/debrecen/bejelentettek-mikor-nyit-a-negycsillagos-szalloda-debrecen-belvarosaban/2022/06/15/>> (2023.02.13.)
- Saul, L. (2022): Trends in hospitality – The impact of an energy shift. *EKL Insights*, <<https://hospitalityinsights.ehl.edu/energy-shift-trends-in-hospitality>> (2023.02.10.)
- Szántó Z. (2022): Hogyan vehetik fel a harcot a szállodák a száguldó energiaárakkal?. <*Turizmus.com*, <https://turizmus.com/szallashelyvendeglatas/hogyan-vehetik-fel-a-harcot-a-szallodak-a-szaguldo-energiaarakkal-1183937>> (2023.02.09.)
- Szász P. (2022): Satuba kerültek a magyar szállodák, dönteniük kell. *Napi.hu*, <<https://www.napi.hu/magyar-vallalatok/hotel-szalloda-turizmus-bezaras-rezsi-dragulas-inflacio.759073.html>> (2023.02.10.)
- Ugurlu, K., Akay, B., Demirel, S. (2022): The effect of COVID-19 on operating costs: the perspective of hotel managers in Antalya, Turkey. *Tourism & Management Studies*, 18 (1): 17–27. <https://doi.org/10.18089/tms.2022.180102>
- Yi, S., Li, X., Jai, T.-M. (2018): Hotel guests' perception of best green practices: A content analysis of online reviews. *Tourism and Hospitality Research* 18 (2): 191–202. <https://doi.org/10.1177/1467358416637251>
- Vámosi Á. (2023): „Lassan elviselhetetlenek az éttermi árak, de még mindig nem emelték meg eléggé”. *Forbes*, <[https://forbes.hu/uzlet/flesch-tamas-szallodak-hotel-vendeglatas-etterem/?fbclid=IwAR3iD8TsYgj9GmFJHxRh0SCEZ5Vj-EXBD6GyrAMcBwKDO8oxLH3OJUmb\\_Lw](https://forbes.hu/uzlet/flesch-tamas-szallodak-hotel-vendeglatas-etterem/?fbclid=IwAR3iD8TsYgj9GmFJHxRh0SCEZ5Vj-EXBD6GyrAMcBwKDO8oxLH3OJUmb_Lw)> (2023.02.10.)
- Zhang, X., Chang, B.-G., Wu, K.-S. (2022): COVID-19 Shock, Financial Flexibility, and Hotels' Performance Nexus. *Frontiers in Public Health*, 10 (2): 792946. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.792946>