

Az okos hotelekhez kapcsolódó attitűdöket befolyásoló tényezők nyomában: fókuszban a Z generáció

Factors influencing attitudes related to the smart hotel concept: Focus on Generation Z

CSERDI ZSÓFIA

PhD-hallgató, Budapesti Corvinus Egyetem, zsofia.cserdi@uni-corvinus.hu

KENESEI ZSÓFIA

PhD, Budapesti Corvinus Egyetem, zsofia.kenesei@uni-corvinus.hu

Absztrakt

A hotelek számára a technológia szolgáltatási folyamatba illesztése az utóbbi évek trendjeinek tükrében létszükségletté vált. Mindez magában foglalja az igényt arra vonatkozóan, hogy a szálláshelyszolgáltatók tisztában legyenek vendégeik elvárásaival és szükségleteivel, majd annak megfelelő, konzisztens színvonalú szolgáltatást nyújtsanak. Óriási különbségek lehetnek azonban az alkalmazott technológiai megoldások szintjében, melyek eltérő módon ugyan, de átveszik a személyes kiszolgálás szerepét egy hagyományosan interakcióközpontú területen. A jelenség új vetületeként a koronavírusjárvány okozta krízis következtében az emberi kontaktus csökkentése, a szállóvendégek megnyugtatása érdekében még erőteljesebben jelentkezhet az okos szolgáltatások, ezzel együtt az érintésmentes technológiák bevezetése iránti igény a szolgáltatók felé (QIANTING et al., 2021). Kutatásunkban ennek megfelelően a technológiát magas szinten alkalmazó okos hotelek iránti attitűdöt befolyásoló tényezőket vettük górcső alá; kvalitatív és kvantitatív elemeket egyaránt felvonultató tartalomelemzés segítségével vizsgáltuk a jövőbeni turisztikai kereslet potenciális megtestesítői, a Z generáció körében. A „digitális bennszülöttek” az előzetes feltételezésekkel és technológiai jártasságuk ellenére hagyománytisztelőnek mutatkoztak a szállodai személyes kiszolgálás tekintetében. A kipróbálást támogató és hátráltató tényezők feltárása mellett felhívjuk a figyelmet a szolgáltatási részfolyamatok közötti különbségtétel fontosságára, melynek megfelelően kell megtartani a személyes interakciókat, avagy kiváltani őket technológiai megoldások révén.

Kulcsszavak: okos hotel, okos szolgáltatások, érintésmentes technológiák

Köszönetnyilvánítás: Jelen tanulmány az Európai Unió, Magyarország és az Európai Szociális Alap társfinanszírozása által biztosított forrásból az EFOP-3.6.3-VEKOP-16-2017-00007 azonosítószámú „Tehetségből fiatal kutató- A kutatói életpályát támogató tevékenységek a felsőoktatásban” című projekt keretében jött létre.

Abstract

For hotels, the integration of technology into the service process has become a necessity considering the trends of recent years. This implies that accommodation providers should be aware of the expectations and needs of their guests and then provide an appropriate, consistent service quality. However, there can be huge differences in the level of applied technological solutions in hotels, as a result, they take over the role of personal service in a traditionally interaction-based sector. As a new aspect of the phenomenon, due to the crisis caused by the coronavirus epidemic, to reduce human contact and reassure hotel guests, there may be an even greater need for smart services, including touchless technologies (QIANTING et al., 2021). Accordingly, in our research, we examined factors influencing attitudes toward smart hotels that use technology at a high level. Content analysis was carried out using both qualitative and quantitative elements among the potential embodiment of future tourism demand, Generation Z. Despite the preconceived notions, the “digital nomads” proved to be traditionalists in connection with personal hotel service. In addition to exploring the factors that support and hinder intention to stay in a smart hotel, we draw attention to the importance of differentiating between service processes, according to which personal interactions should be maintained or triggered through technological solutions.

Keywords: smart hotel, smart services, touchless technologies

Acknowledgments: The present publication is the outcome of the project „From Talent to Young Researcher project aimed at activities supporting the research career model in higher education”, identifier EFOP-3.6.3-VEKOP-16-2017-00007 co-supported by the European Union, Hungary and the European Social Fund.