



**Pannon Egyetem
Gazdaságtudományi Kar
Tudományos Diákköri
Konferencia
2024**



**A szállodai dolgozók attitűd és adaptációs készség vizsgálata
az új szállodai technológiákkal szemben**

Készítette: Simon Dorina

Témavezető: Dr. Gyurácz-Németh Petra

Gazdaságtudományi Kar, Üzleti Tudományok Intézete / Turizmus Intézeti Tanszék

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	1
2. Szállodai alkalmazottak.....	1
2.1. Szálloda szervezeti felépítése.....	1
2.2. Technológia megjelenése a szállodai részlegeken	3
2.2.1. Front office	3
2.2.2. F&B (Food and Beverage)	3
2.2.3. Housekeeping	3
2.2.4. Összegzés	3
2.3. Szállodai dolgozók adaptációs készsége	4
3. Szállodai technológiák.....	5
3.1. Technológia szerepe a szállodaiparban	7
3.2. Szállodai technológia adaptáció	7
4. Technológia adaptáció mérése	8
4.1. Technológia adaptáció mérés módszere.....	8
4.2. TAM (Technology Acceptance Model)	9
4.3. TAM alkalmazása a vendéglátóiparban	11
5. Kutatási terv	12
5.1. Hipotézisek.....	13
5.2. Kutatásmódszertan	14
6. Eredmények	15
6.1. Demográfia.....	15
6.2. Szálloda jellemzői	18
6.3. Általános technológiahasználat mérése.....	19
6.4. Észlelt hasznosság mérése.....	22
6.5. Használat észlelt egyszerűségének mérése.....	25
7. Hipotézisek vizsgálata	26
8. Konklúzió	27
9. Összegzés	28
Irodalomjegyzék.....	30

Ábrajegyzék

1. ábra: Szálloda szervezeti felépítése	2
2. ábra: Válaszadók generációk szerinti eloszlása.....	16
3. ábra: Válaszadók szállodai részlegen való elhelyezkedése	17
4. ábra: Válaszadók szakmai tapasztalata.....	17
5. ábra: Válaszadók munkahelyének szállodatípusai	18
6. ábra: Szállodák elhelyezkedése	19

Táblázatjegyzék

1. táblázat: Szállodaiparban megjelenő technológiák	6
2. táblázat: Általános technológiahasználat - Generációs megoszlás.....	20
3. táblázat: Általános technológiahasználat – Pozíció szerinti megoszlás	21
4. táblázat: Általános technológiahasználat - Munkatapasztalat szerinti megoszlás.....	21
5. táblázat: Észlelt hasznosság – Generációs megoszlás	23
6. táblázat: Észlelt hasznosság – Pozíció szerinti megoszlás	24
7. táblázat: Észlelt hasznosság – Munkatapasztalat szerinti megoszlás.....	24
8. táblázat: Használat észlelt egyszerűsége - Generációs megoszlás	25
9. táblázat: Használat észlelt egyszerűsége - Pozíció szerinti megoszlás	26
10. táblázat: Használat észlelt egyszerűsége - Munkatapasztalat szerinti megoszlás	26

Absztrakt

Napjainkban szinte már elengedhetlenné vált a digitális eszközök használata. Mindenhová elkísérnek minket, a nap 24 órájában folyamatosan valamilyen technológiával állunk kapcsolatban. Ennek okán egyre több fogyasztó elvárása, hogy a digitális tevékenységek lehetősége az utazásai során is biztosított legyen. A szállodák ezen igények kielégítésére, valamint szolgáltatásaik fejlesztésére, trendek követésére és piaci helyzetük növelésére vezetnek be újabb és újabb technológiai megoldásokat. Ezen fejlesztések implementálásának folyamata és gördülékenysége a szálloda életébe több mindentől függhet. Az egyik ilyen tényező az alkalmazottak hozzáállása és alkalmazkodása az új technológiákhoz, fejlesztésekhez, és nem utolsósorban ezek elsajátítása.

Kutatásomban a technológia elfogadási modellje (*TAM, Technology Acceptance Model*) segítségével vizsgáltam a szállodai dolgozók attitűdjét és alkalmazkodási, betanulási készségét az új szállodai technológiákkal, digitális fejlesztésekkel szemben.

Az alkalmazottak digitális újításokhoz való viszonyulásának és alkalmazkodásának vizsgálata és megismerése az új technológiákat alkalmazó szállodai vezetők, szakemberek munkáját segíti.

Kulcsszavak: szállodai technológia, szállodai alkalmazottak, technológia elfogadás, technológia adaptáció

1. Bevezetés

A szállodaipar az egyik leggyorsabban fejlődő szolgáltatási ágazat, amelyet jelentősen befolyásolnak a technológiai újítások és a változó vendégigények. Az elmúlt évtizedekben a technológia alkalmazása alapjaiban átalakította a szállodai szolgáltatásokat, kezdve a recepciós irodai automatizált rendszerektől a vendéglátóegységek digitális rendelési és foglalási megoldásain át a takarítás robotizációjáig. A vendégek egyre magasabb színvonalú kiszolgálást, személyre szabott szolgáltatásokat és digitális megoldásokat követelnek, amelyekkel a szállodáknak lépést kell tartaniuk, hogy versenyképesek maradjanak.

Az új technológiák sikere a szállodákban azonban nagyban függ attól, hogy a személyzet hogyan viszonyul ezekhez a változásokhoz és hogyan alkalmazkodik hozzájuk. Mivel a technológiai innováció gyakran új munkafolyamatokat, új ismereteket és hozzáállást igényel, az alkalmazottak technológiai elfogadottsága és adaptációs készsége a szállodaipar sikerének kulcsfontosságú tényezőjévé vált. A szállodai munkakörnyezetben azonban jelentős különbségek vannak a munkaterületek és a generációk között abban, hogy a munkavállalók milyen mértékben és hogyan fogadják el az új technológiákat.

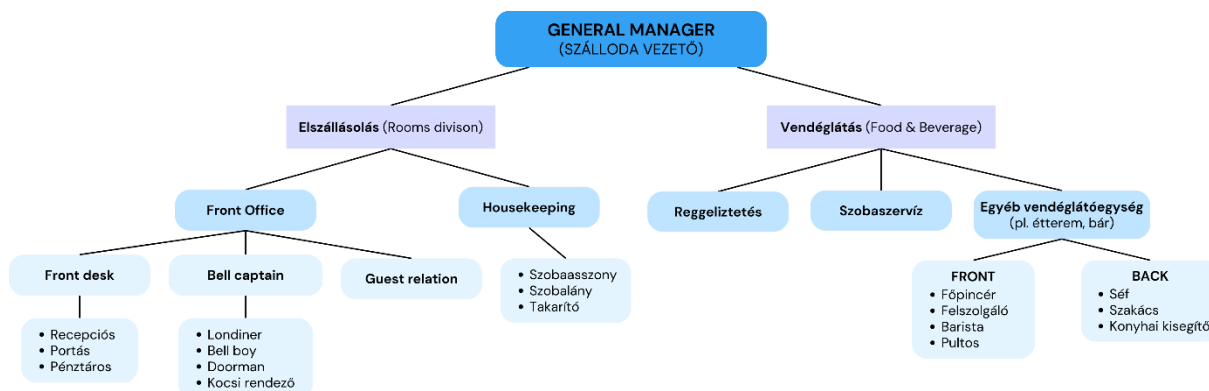
Jelen kutatásom célja a magyarországi négycsillagos szállodákban dolgozó munkavállalók technológiai elfogadásának és alkalmazkodóképességének vizsgálata. A kutatás a technológia-elfogadási modell (TAM) keretrendszerét követve vizsgálja a technológiai alkalmazkodást elősegítő vagy akadályozó tényezőket, beleértve az észlelt hasznosságot, a használat észlelt egyszerűségét és az alapvető technológiai hozzáértést. A kutatás eredményei remek alapot nyújthatnak a szállodavezetők számára, hogy hatékonyabb stratégiákat dolgozzanak ki az új technológiák bevezetésére és az alkalmazottak támogatására, ezáltal hozzájárulva a vendégek magas szintű elégedettségéhez és az üzleti versenyképességük fenntartásához.

2. Szállodai alkalmazottak

2.1. Szálloda szervezeti felépítése

Egy szálloda szervezeti felépítése a mindennapi átlag tevékenységeket és ezek egymással létrejött kapcsolatait tükrözi. Tükröznie kell az általa nyújtott szolgáltatásokat, a különböző tevékenységeket, amelyeket végez. Ezen jellemzők alapján megkülönböztetünk a szervezet felépítésében két fő részleget: az elszállásolást (room division) és a vendéglátást (food and beverage).

Az adott szálloda típusától és méretétől függ, hogy ezen részleget hány felé osztjuk a szervezeten belül. A leggyakoribb szervezeti felépítést láthatjuk az alábbi ábrán.



1. ábra: Szálloda szervezeti felépítése
(saját szerkesztés, (Papp, 2017) alapján)

Az elszállásoláson belül a front office részleg foglalkozik a vendégek érkeztetésével, távozásával, kisebb szállodák esetén a foglalásokkal és minden egyéb szállásadással kapcsolatos tevékenységi körrel. Ezzel szemben a housekeeping részleg a szobák és az épület egészének tisztaságáért, rendben tartásáért felelős.

A vendéglátás részleget szintén további alcsoportokra tudjuk bontani. Ennek módja nagyban függ a szálloda szolgáltatáskínálatától, a reggeliztetés azonban már szinte minden mai szállodában elengedhetetlen. Az egyéb vendéglátó egységek, például étterem üzemeltetése is egyre elterjedtebb, a magasabb kategóriájú szállodák esetében főleg, a szobaszervíz pedig sok esetben egybeolvad valamely említett vendéglátás alrészleggel.

A szervezeti felépítés emellett biztosítja, hogy a személyzet, ezáltal a komplexum által kínált szolgáltatások a lehető legmagasabb színvonalat képviseljék, esetenként személyre szabottan, a vendégek maximális elégedettségének elérése érdekében.

Elengedhetetlen továbbá a párhuzamosságot is kiküszöbölni, azaz ahol a munkaerő helyettesíthető kevésbé költséges technológiával, innovatív működtetési megoldásokkal, ott érdemes azokat előtérbe helyezni (Papp, 2017).

Az új vendégigények, új típusú szállodák, újonnan megjelenő technológiák és az új munkaszervezési eljárások megjelenésével a szállodai szervezet folyamatosan változik és átalakul (Papp, 2017). Fontos tehát, hogy a szálloda szervezeti felépítése szakszerű és folyamatosan fejlesztett legyen, hisz ez nagyban meghatározza a hotel hatékonyságát és jövedelmezőségét.

2.2. Technológia megjelenése a szállodai részlegeken

2.2.1. Front office

Gyakorlatilag minden szállodai vállalat megköveteli a recepcióstól, hogy a vendégek kiszolgálása során technológiai rendszert használjanak a bejelentkezés és kijelentkezés feldolgozásához, a szobák kiosztásához, a szobakulcsok/szobakártyák kiadásához és a vendéginformációk begyűjtéséhez (Melián-González & Bulchand-Gidumal, 2017). Ahhoz, hogy ezeket a feladatokat effektíven elvégezhessék, miközben egyidejűleg fogadják a vendéget, a hatékony technológia megvalósítása kritikus tényező.

Általában a szállodai technológia több kategóriából áll, beleértve a front desk, avagy recepciós technológiát, a back office technológiát, a rendezvényszervezési technológiát, az étterem- és bankettszervezési technológiát, valamint a vendégekkel kapcsolatos interfész technológiát (Shin, et al., 2019). Ezek közül a front desk az alkalmazottak és a vendégek közti legfontosabb kapcsolódási ponton lévő szolgáltatási felületekre utal, amelyek elősegítik az értékteremtést és az értékcsereét (Singh, et al., 2017). Ez a technológia, amelyet általában a recepció, a housekeeping és a back office alkalmazottai használnak, alapvető fontossággal bír a vendégtapasztalatok kezelésében.

2.2.2. F&B (Food and Beverage)

A szállodai éttermekben alkalmazott digitális rendelési rendszerek, ételajánlók és asztalfoglalási technológiák mind javítják a vendégélményt és a hatékonyságot (Dr Cobanoglu, 2010). Az étterem konyhai részén pedig a szabványosítás egyre inkább a vállalat egyik fontos elemévé válik, ilyen például a HACCP-rendszer bevezetése (Ivanovic, et al., 2015).

2.2.3. Housekeeping

A housekeeping részlegen a legújabb technológiai fejlesztés a housekeeper robotok bevezetése (Binesh & Baloglu, 2023). Ezek a robotok nemcsak költséghatékony, hanem egyben eredményes szolgáltatást nyújtó, a szállodákba integrálható és minimális emberi beavatkozással járó környezetet teremtő robotokként jelennek meg (Aggarwal & Mittal, 2024). Fontos azonban megjegyezni, hogy még nem tudják teljes mértékben átvenni az emberi személyzet munkáját.

2.2.4. Összegzés

A front office részleg tehát az, ahol a technológia integrációja szinte elengedhetetlen a hatékony működéshez és a magas szintű vendégélmény biztosításához. Ezzel szemben a housekeeping

és az F&B részlegek hagyományosan kevésbé függenek a technológiától, bár ezekben az egységekben is egyre inkább teret nyernek a digitális megoldások, amelyek elősegítik a hatékonyabb munkavégzést és az operatív folyamatok optimalizálását.

2.3. Szállodai dolgozók adaptációs készsége

A szállodaipar gyorsan változó környezetben működik, amely számos kihívást jelent a munkavállalók számára. A szállodai dolgozók adaptációs készsége kiemelkedő fontossággal bír, mivel a vendégek igényei és elvárásai gyorsan változnak, és az új technológiák bevezetése, valamint a piaci trendek is folyamatos alkalmazkodást igényelnek.

Az adaptációs készség a munkavállalók azon képességét jelenti, hogy gyorsan és hatékonyan képesek reagálni a változásokra, legyen szó új munkafolyamatokról, szabályozásokról vagy váratlan helyzetekről (Davis, 1989), mint például a vendégpanaszok kezelése vagy egy váratlan esemény bekövetkezése. A rugalmasság és a proaktivitás ebben a kontextusban alapvető készségek, amelyek hozzájárulnak a vendégélmény javításához és a szálloda sikerességéhez.

Egy 2020-ban végzett kutatás szerint a szállodai dolgozók adaptációs készsége szorosan összefügg a munkahelyi elégedettséggel és a teljesítménnyel. A kutatás kimutatta, hogy azok a munkavállalók, akik jobban alkalmazkodnak a változó körülményekhez, nemcsak magasabb szintű munkahelyi elégedettséget élveznek, hanem jobb teljesítményt is nyújtanak, ami pozitív hatással van a szálloda általános működésére és a vendégek elégedettségére is (Wang & Tsai, 2020).

A digitalizáció előretörésével a szállodaiparban is egyre nagyobb hangsúlyt kap a technológiai újításokhoz való alkalmazkodás. Az informatikai rendszerek, az online foglalási platformok és a vendégkapcsolat-kezelő rendszerek (CRM) bevezetése mind olyan területek, ahol a szállodai dolgozóknak folyamatosan fejleszteniük kell készségeiket. A technológiai adaptáció képessége nemcsak a hatékonyságot növeli, hanem lehetővé teszi a személyre szabottabb szolgáltatások nyújtását is, ami versenyelőnyt biztosíthat a piacon.

A dolgozók adaptációs készségének fejlesztése érdekében a szállodai vezetőknek folyamatos képzéseket kell biztosítaniuk, amelyek során a munkavállalók megtanulhatják, hogyan reagálnak a változó körülményekre. Ezen kívül a vezetésnek támogatnia kell a nyitott kommunikációt és a csapatszellem erősítését, mivel ezek a tényezők szintén hozzájárulhatnak az adaptációs készség növeléséhez (Jones & Lockwood, 2021).

3. Szállodai technológiák

A szállodák számára a technológia integrálása a szolgáltatási folyamatba a legújabb trendek fényében már-már szükségszerűvé vált. A digitális technológiák használata a fogyasztók mindennapi életének része lett, ami a szolgáltatókkal szembeni magasabb elvárásokhoz vezetett. Az emberek hozzászoktak az automatizáláshoz és a mesterséges intelligenciához egyéb területeken (pl. chatbotok, kiterjesztett valóság eszközök), ami miatt utazáskor zavartalan, magas minőségű, személyre szabott élményt várnak el. Ez magában foglalja azt is, hogy a szállásadóknak tisztában kell lenniük vendégeik elvárásaival és igényeivel, és ennek megfelelően egységes szolgáltatási színvonalat kell nyújtaniuk (Kökény & Miskolczi, 2022).

A trendekhez való alkalmazkodás szükségessége mellett az intelligens szolgáltatások használata a szállodaiparban a versenyképesség fenntartását is szolgálja. A szolgáltatói oldalon a növekvő munkaerőköltségek és a jövőbeli munkaerőhiány szintén a technológiai innovációk alkalmazkodásának mozgatórugói a turisztikai ágazatban (Ivanov, et al., 2017)

További turisztikai trendként jelent meg a korábbi években, hogy az utazók magával ragadó és hiteles élményeket keresnek, amelyek megteremtésében a technológia kulcsszerepet játszhat (pl. CRM-rendszerek, hűségprogramok a személyre szabott élmény megteremtése érdekében, valamint a hűségen alapuló jutalmazási rendszer). Emellett a szállodáknak lépést kell tartaniuk az ágazatban megjelenő új modellekkel, s a velük való versenyzéshez új típusú szolgáltatásokat kell létrehozniuk (Smart Hotel Technology Guide, 2019).

A Tranmanesh (2022) tanulmány összegezte a különböző technológiákat, amelyek a szállodai teljesítmény hat dimenziójához - pénzügyi, versenyképességi, szolgáltatásminőségi, erőforrás-kihasználási, rugalmassági és innovációs – járulnak hozzá. A következő táblázatban ezen szállodaiparban megjelenő technológiákat és leírásukat találjuk.

DIGITÁLIS TECHNOLÓGIA	LEÍRÁS
Közösségi Média	A közösségi média eszközöket úgy határozzák meg, mint „olyan online eszköz-készletet, amely támogatja a felhasználók közötti társadalmi interakciót, megkönnyíti a tudás létrehozását és megosztását, és a monológot (a vállalat és az ügyfél közötti) párbeszéddé alakítja át”. A közösségi média a Web 2.0 eszközök széles skáláját foglalja magában, mint például a fórumok, blogok, csevegőszobák, közösségi hálózati oldalak (pl.Facebook) és vitafórumok.
Mobil Applikációk	A mobilalkalmazások okostelefonokra, táblagépekre és más digitális platformokra tervezett szoftverrendszerekre utalnak. A szállodai mobilalkalmazások különböző funkciókat tartalmaznak, mint például a szállodai foglalás, az alapvető információk megszerzése, szobakulcsként való működés és a szolgáltatás igénylése.
Big Data Analitika és Mesterséges intelligencia	A big data „a hatalmas mennyiségű adatot jelenti, beleértve a strukturálatlan és strukturált adatokat is, amelyek valós időben hozzáférhetők”. A nagyadat-analitika „a fejlett analitikai technikák alkalmazására utal a cégek nagy adathalmazának elemzésére”. A mesterséges intelligencia olyan elemzési technika, amely az emberi intelligenciát szimulálja a gépekben. A szállodák a big data analitikát és a mesterséges intelligenciát arra használják, hogy big dátából betekintést nyerjenek.
Önkiszolgáló Technológiák és Robotok	Az önkiszolgáló technológiát úgy határozták meg, mint „bármely olyan technológiai interfész, amely lehetővé teszi az ügyfelek kiszolgálását a kiszolgáló alkalmazottak közvetlen közreműködése nélkül”. A szállodák különböző önkiszolgáló technológiákat használnak, például robotokat, önbejelentkezési/ki-jelentkezési rendszereket és automatizált szolgáltatásrendelési rendszereket. A robot az önkiszolgáló technológia egy olyan típusa, amely interakcióba lép a szállodai vendégekkel, és emberhez hasonló szolgáltatásokat nyújt.
Virtuális Valóság	A virtuális valóság „egy interaktív, számítógéppel generált 3D-s környezet, amely teljesen magába zárja a felhasználót”. A virtuális valóság lehetővé teszi, hogy a szállodai vendégek előzetesen valóságközeli élményt szerezzenek.
E-kereskedelem és Közösségi Kereskedelem	Az e-kereskedelem az értéklánc mellett az internetes platformot használó tranzakciók lebonyolítására utal. A közösségi kereskedelem az e-kereskedelem Web 2.0-val és közösségi médiával integrált kiterjesztése.
Információs Rendszerek	Az információs rendszerek olyan számítógépes rendszerekre utalnak, amelyek megkönnyítik az információk rögzítését, tárolását, kezelését és továbbítását. Az információs rendszerek közé tartozik a vállalati erőforrás-tervezés (ERP), az ellátási lánc menedzsment (SCM), az ügyfélkapcsolat-kezelés (CRM) és a tudásmenedzsment rendszer (KMS).
Okos Rendszerek	Az okosság „a mindennapi üzleti tevékenységeket automatizáló és egyszerűsítő intelligens funkciók integrációjára utal”.
Front Desk Technológiák	A front desk technológiák olyan információkat nyújtanak, amelyek lehetővé teszik az alkalmazottak számára, hogy időben, hatékonyan és személyre szabottan nyújtsanak szolgáltatásokat a vendégek számára.

1. táblázat: Szállodaiparban megjelenő technológiák
(saját szerkesztés (Tranmanesh, et al., 2022) alapján)

3.1. Technológia szerepe a szállodaiparban

A technológia gyors fejlődése arra készíti a vendéglátóipart, hogy elkerülhetetlenül alkalmazkodjon a különböző technológiákhoz (Dalgic & Birdir, 2020). A technológia döntő szerepet játszik a működés hatékonyságának javításában, az alkalmazottak támogatásában, a szolgáltatás minőségének javításában, a versenyelőnyök megszerzésében és a vendégekkel való jó kapcsolat fenntartásában a szállodai vállalkozásokon belül (Beldona & Cobanoglu, 2007); (Almomani, et al., 2); (Beldona, et al., 2018). A szállodatulajdonosok számára a bevételtermelő és költségmegtakarítási lehetőségek széles skáláját kínálja, és segíti őket a jövedelmezőség új szintjeinek elérésében. A szállodák az új technológiai fejlesztéseket különböző technológiákon keresztül alkalmazhatják, hogy tárgyi és immateriális termékeket hozzanak létre.

Egy érdemi kutatási kérdés, hogy hogyan tervezhető a technológia a szálloda számára, hogy a vendéglátóipar technikai fejlődése a jövőbeli célok felé irányítható legyen. Két fő kutatási irányvonal létezik (Lee, et al., 2003); (Brewer, et al., 2008): (1) a vendégek igényeinek kielégítése; (2) az alkalmazottak termelékenységének javítása. Az első kutatási irányzat a technológia felhasználására összpontosít a vendégkiszolgálás javítására, hogy a vendéglátás termékei értékesebbé váljanak, a vendégek pedig lojálisabbak legyenek (Verma, et al., 2007). A technológia minden szállodai szervezet számára jelentős, mivel hosszú távú pénzügyi eredményét is javíthatja. A második kutatási irányzat célja az alkalmazottak termelékenységének javítása és a nyereség növelése. A technológia segítségével az információk szétoszthatók a szálloda különböző részlegei és a személyzet különböző szintjei között, így a szállodai alkalmazottak hatékonyabban és eredményesebben tudnak dolgozni (Fang & Partovi, 2022).

3.2. Szállodai technológia adaptáció

A szállodai dolgozók kiterjedt napi munkáját a technológia támogatja (Li, et al., 2019), a szállodai szolgáltatás minősége pedig attól függ, hogy az alkalmazottak mennyire hatékonyan használják az ilyen technológiát. A hatékony technológiahasználat függ a személyes technológiai tapasztalatoktól és attól, hogy az alkalmazottak milyen generációhoz tartoznak (Sun, et al., 2020). Ezért a hatékony technológiaátvételtől szóló vitában kulcsfontosságú, hogy a szállodai alkalmazottak elfogadják-e és készen állnak-e a szállodai technológiák használatára. Kiterjedt tanulmányok vizsgálták azokat a tényezőket, amelyek hozzájárulnak a hatékony technológiahasználathoz. A technológiahasználati viselkedés tisztázására a TAM-ot (Technology Acceptance Model – Technológia Elfogadási Modell), amely az indokolt cselekvés koncepciójára

összpontosít, feltárták (Davis, 1989), és széleskörűen használták a legkülönbözőbb összefüggésekben (Lee, 2016).

A legtöbb esetben a technológiák a szállodai szolgáltatásnyújtás hatékonyságának növelésével javíthatják a vendégélményt (Beldona, et al., 2018). A technológiával kapcsolatos változások azonban tanulást (azaz a munkavállalók képzését) és újszerű megközelítéseket igényelnek az üzletvitelben, különösen a vendégek bizalmának kialakítása tekintetében. Az egyik óriási kihívás, amellyel a vezetőknek szembe kell nézniük, hogy miként nyújtsanak innovatív, technológiával kapcsolatos szolgáltatási élményt az ügyfeleknek, miközben korlátozzák az alkalmazottakra gyakorolt negatív hatásokat, mivel a szállodai alkalmazottak szemszögéből nézve a szállodai technológiával kapcsolatos szolgáltatás működtetése vagy a szállodai technológiával kapcsolatos szolgáltatás segítése számukra pluszmunkának számít (Parasuraman & Colby, 2015).

Az alkalmazottak moráljára és termelékenységére gyakorolt negatív hatás megelőzése érdekében a vezetők feladata annak biztosítása, hogy az alkalmazottak bizalommal és bizonyos fokú könnyedséggel közelítsenek az új technológiai alapú szolgáltatási lehetőségek használatához. Ennek érdekében meg kell érteni, hogyan reagálnak a munkavállalók az új technológiákra (Parasuraman & Colby, 2015). Figyelembe kell venni a moderáló hatásokat is (azaz a jelenlegi munkakör szintjét és a szállodai munkatapasztalatot) a javasolt kutatási keretrendszerre, mivel a személyes jellemzők befolyásolhatják a viselkedésüket a szállodai alkalmazottak különböző tapasztalatai és háttere miatt. Például a technológiai felkészültség és elfogadás feltárásakor egy szervezetben a munkatapasztalat (azaz az évek és a munkakör) (Chen, et al., 2008) és a munkavállalók szolgálati ideje (Sun, et al., 2020) hatással lehet a szállodai alkalmazottak megítélésére.

4. Technológia adaptáció mérése

4.1. Technológia adaptáció mérés módszere

A technológiai elfogadást számos kutatásban próbálták meghatározni, és az irodalom jelenlegi állása szerint ezt a konstrukciót olyan technológiával kapcsolatos attitűdök és hiedelmek halmazaként definiálják, amelyek magyarázzák egy személy szándékait a technológia használatára és a tényleges használatát (Davis, 1985). Ezek az attitűdök és hiedelmek jellemzően különböző változókat tartalmaznak, pl. (Davis, 1989); (Scherer, et al., 2019); (Venkatesh, et al., 2003), és a technológiai elfogadás konstrukciójának paramétereiként értelmezhetők:

- A használat észlelt könnyűsége (PEOU - Perceived ease of use): A személy meggyőződése arról, hogy a technológia használata mennyire erőfeszítésmentes.
- Az érzékelt hasznosság (PU - Perceived usefulness): A személy meggyőződése arról, hogy a technológia milyen mértékben hasznos a teljesítménye növelése érdekében.
- Az attitűdök a technológiával szemben (ATT- Attitudes toward technology): Egy személy általános értékelése a technológiáról vagy a használatával kapcsolatos viselkedésről.
- Technológiai önhatékonyság (TSE - Technology self-efficacy): A személy önbizalma arról, hogy milyen mértékben lesz képes egy adott feladatot a technológia segítségével elvégezni.
- Szubjektív normák (SN - Subjective norms): A személy észlelései arról, hogy a számára fontos emberek milyen mértékben gondolják úgy, hogy neki kellene vagy nem kellene használnia a technológiát.
- Elősegítő feltételek (FC - Facilitating conditions): Egy személy megítélése arról, hogy milyen mértékben léteznek olyan szervezeti és technikai erőforrások, amelyek támogatják a technológia használatát.

A technológia elfogadását reprezentáló változók mellett a technológia elfogadási modellekben a személy technológia használatára vonatkozó szándékát, amelyet gyakran „viselkedési szándéknak” neveznek, és a technológia használatát eredményváltozóknak tekintik (King & He, 2006). Valamennyi modell feltételezi, hogy a technológiahasználók attitűdjei és meggyőződései, valamint külső tényezők ösztönzik a használati szándékot és a technológia használatát mint választ (Marangunic & Granić, 2015). Az eredeti technológiaelfogadási modell (TAM) áthatott minden későbbi technológiaelfogadási modellre, és ezért a technológiaelfogadás mögötti mechanizmusok leírásának alapjának tekinthető (Schepers & Wetzels, 2007).

4.2. TAM (Technology Acceptance Model)

A technológiaelfogadási modell (TAM-modell) Fred Davis (1989)-ben végzett kutatásán alapul. A TAM-modell azt állítja, hogy egy termék elfogadási aránya nem a termék jellemzőitől függ, hanem attól, hogy a felhasználó milyen tapasztalatokkal - felhasználói tapasztalatokkal - rendelkezik.

Már Fred Davis kutatásának megkezdése előtt is egyetértés volt abban, hogy egy rendszer széles körű elterjedése a termék használatának szándékától függ. A termék használatának szándéka nagymértékben függ attól, hogy a potenciális felhasználók milyen hozzáállást tanúsítanak a termékhez. Sematikusan ez így néz ki:

Hozzáállás → Használati szándék → A rendszer tényleges használata

Mi készteti az embereket az információs technológia elfogadására vagy elutasítására? A rendszerhasználatot befolyásoló számos változó közül a korábbi kutatások két különösen fontos meghatározó tényezőre utalnak. Először is, az emberek hajlamosak egy alkalmazást olyan mértékben használni vagy nem használni, amilyen mértékben úgy gondolják, hogy az segít nekik abban, hogy jobban végezzék a munkájukat. Ezt az első változót nevezzük észlelt hasznosságnak. Másodszor, még ha a potenciális felhasználók úgy is gondolják, hogy egy adott alkalmazás hasznos, ugyanakkor úgy gondolhatják, hogy a rendszereket túl nehéz használni, és hogy a használatból származó teljesítménybeli előnyöket felülmúlja az alkalmazás használatával járó erőfeszítés. Vagyis a hasznosság mellett a használatot az elmélet szerint az észlelt könnyű használhatóság is befolyásolja (User Sense B.V., 2020).

Az észlelt hasznosságot itt úgy határozzák meg, mint "azt a mértéket, amennyire egy személy úgy véli, hogy egy adott rendszer használata javítja a munkateljesítményét" (Davis, 1989). Ez a hasznos szó meghatározásából következik: "előnyösen használható". Szervezeti környezetben az embereket általában emelésekkel, előléptetésekkel, bónuszokkal és egyéb jutalmakkal erősítik meg a jó teljesítményért. A magas észlelt hasznosságú rendszer viszont olyan rendszer, amely esetében a felhasználó hisz a pozitív használat-teljesítmény kapcsolat meglétében.

Az észlelt könnyű használhatóság ezzel szemben arra utal, hogy "milyen mértékben hiszi egy személy, hogy egy adott rendszer használata nem igényel erőfeszítést". Ez a "könnyűség" meghatározásából következik: "nehézségtől vagy nagy erőfeszítéstől való mentesség". Az erőfeszítés egy véges erőforrás, amelyet egy személy a különböző tevékenységekhez rendelhet, amelyekért felelős (User Sense B.V., 2020). Állításunk szerint, ha minden más tényező egyenlő, akkor egy olyan alkalmazást, amelyet könnyebbnek érzékelnek, mint egy másikat, a felhasználók nagyobb valószínűséggel elfogadják. A modell szerint mindkét tényezőt viszont befolyásolhatják külső tényezők, például a társadalmi normák, a barátok ajánlásai és a háttértudás (Davis, 1989).

A **teljes TAM-modell** tehát így néz ki (User Sense B.V., 2020):

- Az észlelt hasznosság mérése

A termék észlelt hasznosságának meghatározásához a felhasználókat arra kéri, hogy egy Likert-skála segítségével hat ponton értékeljék a terméket.

1. Ha ezt a terméket a munkahelyemen használnám, gyorsabban végezném el a feladataimat.
2. A termék használata javítaná a munkahelyi teljesítményemet.
3. A termék használata növelné a termelékenységemet.
4. A termék használata növelné a munkahelyi hatékonyságomat.
5. A termék használata megkönnyítené a munkámat.
6. Ezt a terméket hasznosnak találnám a munkám során.

- A használat észlelt egyszerűségének mérése

1. A termék kezelésének megtanulása könnyű lenne számomra.
2. Könnyen hagynám, hogy a termék azt tegye, amit én akarok.
3. A termékkel való interakcióm egyértelmű és zökkenőmentes lenne.
4. Rugalmasnak találnám a termékkel való munkát.
5. Könnyen agilisabbá válnék a termékkel.
6. Könnyűnek találnám a használatát.

4.3. TAM alkalmazása a vendéglátóiparban

A TAM vendéglátóiparban való alkalmazása tekintetében a legtöbb meglévő tanulmány a fogyasztók szemszögéből vizsgálta a modellt (Sun, et al., 2020). A közelmúltban a közösségi média elfogadottságát integrálták a TAM-ba. Például tom Dieck, et al. (2017) egy módosított TAM-ot tesztelt a közösségi médiahálózatok integrálásával egy luxusszálloda kontextusában, és megállapította, hogy a bizalom, a társadalmi befolyás és az észlelt előnyök pozitívan befolyásolják az észlelt hasznosságot és az észlelt könnyű használatot. Kim (2016) elemezte a fogyasztók megítélését a szállodai tabletalkalmazások használatával szemben. Az eredmények azt mutatták, hogy az észlelt hasznosság és az észlelt könnyű használhatóság a meghatározó tényezők a fogyasztók számára, hogy a szállodai tabletalkalmazásokat különböző funkciókra, például a világítás bekapcsolására használják. Továbbá, egy adott szállodai tabletalkalmazás preferencia-különbsége összefügg a fogyasztók életkorával és nemével. Összefoglalva, a

legtöbb korábbi tanulmány a technológia elfogadását a fogyasztók szemszögéből vizsgálta, és a technológia használatát jósolta meg.

Néhány más tanulmány a TAM-ot a szállodai alkalmazottak szemszögéből alkalmazta (Kim, et al., 2008); (Lee, et al., 2011). Lam és munkatársai (2007) például elemezték az észlelt információtechnológiai meggyőződések (pl. észlelt hasznosság, észlelt könnyű használhatóság) hatását a technológia elfogadásának szándékára, és ezt követően bizonyították ezt a hatást. Kim és munkatársai (2008) kiterjesztették a TAM-ot, és a szállodai front office rendszerek elfogadását vizsgálták a szállodai alkalmazottak szemszögéből. Az eredmények azt mutatták, hogy a rendszer és a szolgáltatás tulajdonságai pozitívan befolyásolják az észlelt könnyű használatot, míg a rendszer és az információ tulajdonságai az észlelt hasznosságot befolyásolják pozitívan.

Összességében tehát a TAM vendéglátásban való alkalmazásával kapcsolatos korábbi tanulmányok leginkább a fogyasztók szemszögéből vizsgáltak. A technológia használatának előrejelzése céljából csak kevesebb tanulmány vizsgálta a szállodai technológia használatának megítélését a szállodai alkalmazottak szemszögéből. Valójában a szállodai technológia bevezetésének legújabb trendjének felkarolása érdekében nagy szükség van a szállodai alkalmazottak percepciójának megértésére, mivel ők a napi felhasználók (Sun, et al., 2019).

5. Kutatási terv

Kutatásom elsődleges célja, hogy feltárja azokat a tényezőket, amelyek befolyásolják a szállodai dolgozók technológiai elfogadásának és alkalmazkodóképességének szintjét. Ennek érdekében a kutatás legfőbb célkitűzései a következők:

1. A munkavállalók technológiai elfogadottságának szintjének meghatározása:

- Annak vizsgálata, hogy a szállodai alkalmazottak mennyire találják hasznosnak és könnyen használhatónak az új technológiákat.
- Az észlelt hasznosság és az észlelt könnyű használat, mint az elfogadás kulcsfontosságú meghatározóinak elemzése.

2. Az alkalmazottak technológiai önhatékonyságának (TSE) vizsgálata:

- Annak felmérése, hogy a munkavállalók mennyire bíznak saját képességeikben az új technológiák használatával szemben.

- Annak vizsgálata, hogy az önhatékonyság hogyan befolyásolja az új technológiákhoz való alkalmazkodóképességet.

A kutatás hozzájárulása több szempontból is jelentős. Először is, a kutatás eredményei segíthetnek a szállodavezetőknek abban, hogy jobban megértsék az alkalmazottak technológiai elfogadásának és alkalmazkodásának fő mozgatórugóit. Ezen ismeretek birtokában hatékonyabb stratégiákat és képzési programokat dolgozhatnak ki az új technológiák sikeres bevezetésére. Másodszor, a kutatás eredményei hozzájárulnak a vendégek elégedettségének javításához, mivel az alkalmazottak hatékony technológiahasználata közvetlenül befolyásolja a szálloda által nyújtott szolgáltatás minőségét.

A kutatás célja tehát összegezve az, hogy átfogó képet adjon a szállodai alkalmazottak technológiai elfogadásáról és alkalmazkodóképességéről, valamint az ezeket befolyásoló tényezőkről. Az eredmények lehetővé teszik a szállodaigazgatók számára, hogy jobban megértsék és támogassák az új technológiák elfogadását, hozzájárulva ezzel a szállodák működési hatékonyságához és a vendégek elégedettségéhez.

Kutatásom jelenlegi szakaszában kifejezetten a magyarországi négycsillagos szállodák alkalmazottjait céloztam meg, mivel ezen kategória vendégkörének és szolgáltatásminőségének jellemzői releváns alapot nyújtanak a téma vizsgálatához. A kutatást szeretném tanulmányaim folytatása alatt bővíteni, mely szakaszban a minta kiterjesztését tervezem más szállodai kategóriákra is, hogy átfogóbb képet kaphassak a szállodaipar különböző szegmenseiben dolgozó alkalmazottak tapasztalatairól és megítéléséről.

5.1. Hipotézisek

- **H1: A front office részlegen dolgozó alkalmazottak technológiai elfogadása magasabb, mint a housekeeping és F&B részlegeken dolgozóké.**

A front office részleg szinte elkerülhetetlenül függ a technológia használatától a mindennapi működés során, míg a housekeeping és az F&B hagyományosan kevésbé függ a technológiától, bár egyre gyakrabban alkalmaznak digitális megoldásokat (2.2.4. Összegzés).

- **H2: Az idősebb generációhoz tartozó szállodai alkalmazottak alacsonyabb technológiai elfogadási szintet mutatnak, mint a fiatalabb generációhoz tartozók.**

A technológiai tapasztalatok és a generációs különbségek hatással vannak az új technológiák elfogadására és használatára. Az idősebb munkavállalók ellenállóbbak lehetnek az új technológiákkal szemben (4.2. TAM (*Technology Acceptance Model*)).

- **H3: A rendszeres és célzott képzések növelik az alkalmazottak technológiai adaptációs készségét és elfogadási szintjét.**

A szakirodalom azt mutatja, hogy a folyamatos képzés és a szálloda vezetői által biztosított nyílt kommunikációs kultúra hozzájárul az alkalmazottak adaptációs képességének és az új technológiák elfogadásának növeléséhez (2.3. *Szállodai dolgozók adaptációs készsége*).

- **H4: A szállodai dolgozók munkatapasztalata pozitívan befolyásolja a technológiai újítások elfogadását és használatát.**

Azok az alkalmazottak, akik már hosszabb ideje dolgoznak a szállodaiparban, nagyobb valószínűséggel rendelkeznek olyan tapasztalatokkal, amelyek segítik őket az új technológiák elfogadásában és használatában (3.2. *Szállodai technológia adaptáció*).

- **H5: Az új technológiák bevezetése csökkenti a szállodai szolgáltatások nyújtásának idejét és növeli a hatékonyságot.**

Az automatizált rendszerek és a digitális megoldások gyorsabbá és hatékonyabbá teszik a szolgáltatásnyújtást, csökkentve a vendégek várakozási idejét és növelve a hatékonyságot (2.3. *Szállodai dolgozók adaptációs készsége*).

5.2. Kutatásmódszertan

Primer kutatásom elkészítése folyamán kvantitatív kutatási módszert alkalmaztam, mely ebben az esetben egy online kérdőíves megkérdezés volt. A kérdőív elsősorban a szállodaiparban dolgozók véleményének és tapasztalatainak összegyűjtésére irányult, különös tekintettel a front office, az F&B és a housekeeping részlegek személyzetére. A kitöltés megkönnyítése érdekében kérdőívemet e-mailben küldtem el a kiválasztott szállodáknak, lehetőséget adva a válaszadóknak, hogy az anonimitás megőrzése mellett válaszoljanak a munkájukhoz kapcsolódó kérdésekre.

Kérdőívemet Google Forms segítségével készítettem el, mivel ez egy számomra jól ismert és felhasználóbarát platform, emellett linkjének segítségével könnyen és gyorsan meg tudtam osztani a fentebb említett e-mailekben. A kérdőívet 2024. 10. 14-én nyitottam meg és küldtem el egyidőben a szállodák számára, s a lezárásig, 2024. 11. 04-ig összesen 96 válasz érkezett. A lezárás után a válaszok Excel-fájl formátumban importálásra kerültek, ahol különböző egyenletek és kimutatáskészítő segítségével elemeztem őket.

A kérdőív két fő részre tagolódik. Az első szakaszban a válaszadók demográfiai jellemzőire kérdeztem rá, mint például életkor, nem, munkakör és szállodában szerzett tapasztalat, illetve az adott szálloda minősítésére, típusára és elhelyezkedésére. Ezek az adatok fontos alapot szolgáltatottak a kapott válaszok mélyebb elemzéséhez, és lehetőséget adtak a különböző demográfiai csoportok válaszainak összehasonlítására is.

A kérdőív második szakasza a TAM modell kérdéseire épült, amelyeket kifejezetten a szállodai ágazat szakmai szemlélete szerint alakítottam át. A modell alapján készült kérdések az általános technológiahasználatot, az észlelt hasznosságot és a használat észlelt egyszerűségét hivatottak felmérni, ebben a kutatásban pedig kifejezetten a szállodai alkalmazottakét. A kérdésekre egy 1-től 7-ig terjedő Likert-skálán kellett válaszolni, ahol az 1 a teljes egyet nem értést, a 7 pedig a teljes egyetértést jelezte. Ez a skála lehetőséget adott a válaszadók hozzáállásának attitűdjeinek és a különböző technológiai eszközökkel kapcsolatos adaptációs készségek és hozzáállások részletesebb feltárására.

6. Eredmények

6.1. Demográfia

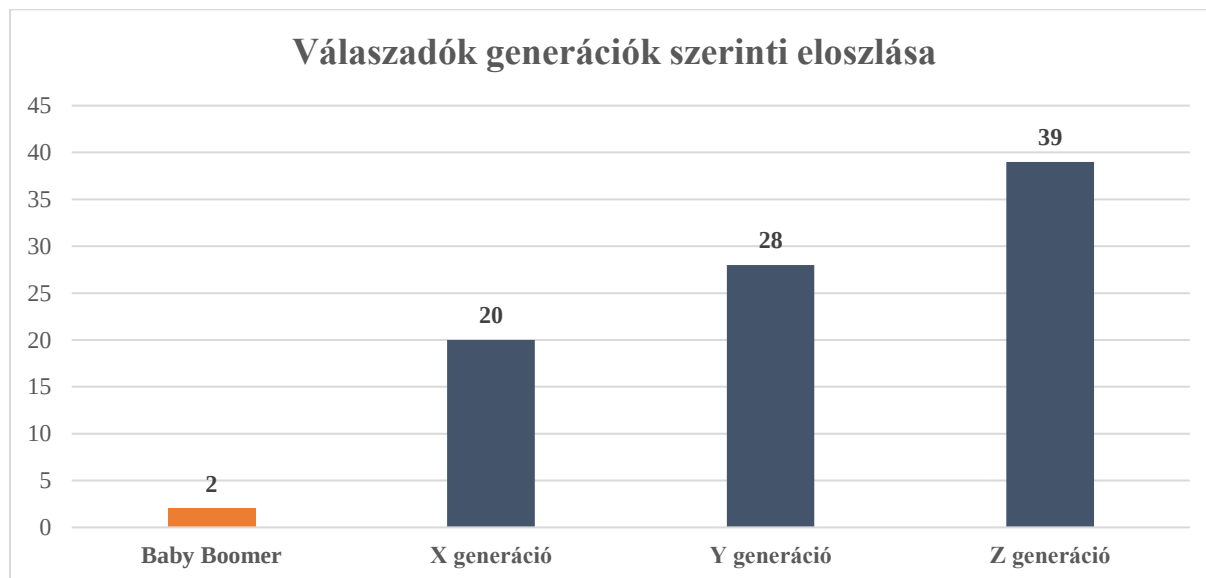
A demográfiai adatok megkérdezése előtt egy egyszerű szűrőkérdést tettem fel a kitöltők számára, miszerint szállodai dolgozók-e vagy sem. A 96 kitöltő közül 89 (92,7%) igennel felelt, őket vizsgáltam tovább az elkövetkező szakaszokban.

Fontos kiemelni, hogy a kutatás nem reprezentatív, így az eredmények nem feltétlenül tükrözik a teljes vizsgált szektor összes személyének attitűdjét és technológiai adaptációs készségét.

Négy darab demográfiai adatra kérdeztem rá, amelyek lehetővé tették a válaszadók csoportokba sorolását a különböző tényezők alapján. Ez a négy adat vagy tényező a nem, a születési év, a szállodában betöltött pozíció és a szállodaiparban szerzett munkatapasztalat mennyisége.

A kitöltők 74,2%-a (66 fő) nő volt, 25,8%-a (23) pedig férfi. Az egyenetlen eloszlás miatt ezzel az adattal végül a kutatás további szakaszában nem végeztem összehasonlítást.

A születési évek eredménye annál inkább egy meghatározó alapja lesz a későbbi elemzéseknek.

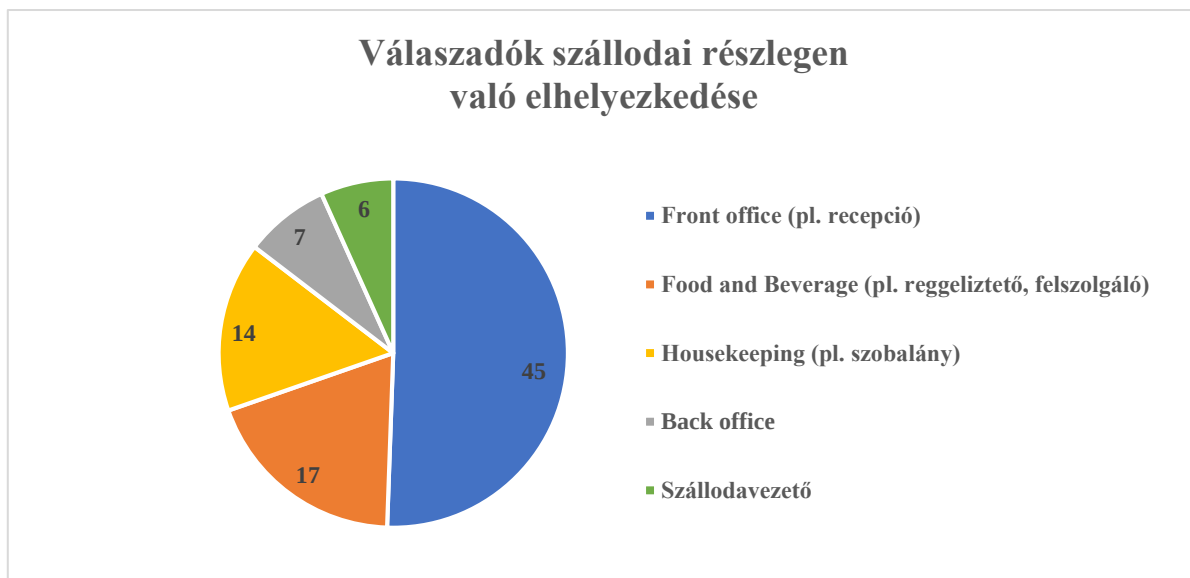


2. ábra: Válaszadók generációk szerinti eloszlása
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

Amint az ábrán látható, a kitöltők válaszait generációk alapján rangsoroltam. A születési éveik akkora skálán mozogtak, hogy ábrázolás és elemzéstechnikai szempontból ezt találtam a legmegfelelőbb megoldásnak. A Baby Boomer (1946-1964) generációból mindössze 2 fő töltötte ki a kérdőívet, ez a legkisebb csoport a válaszadók közt. Az X generáció (1965-1980) már jelentősebb arányt képvisel 20 fő kitöltésével. A második legnagyobb csoport az Y generáció (1981-1996) 28 fő kitöltésével. Végül pedig a Z generáció (1997-2012) 39 fő kitöltéssel, amivel így a legnagyobb csoport lett a válaszadók közt.

Ez az eloszlás arra utal, hogy a kitöltők többsége a fiatalabb generációkhoz (Y és Z generáció) tartozik, míg a Baby Boomer generáció elhanyagolható. Az eredmények további elemzésében a két túlsúlyban lévő generáció (Y és Z generáció) mellett az X generáció jellemzői is feltárássá kerülnek az új technológiák elfogadásának és használatának vizsgálatában.

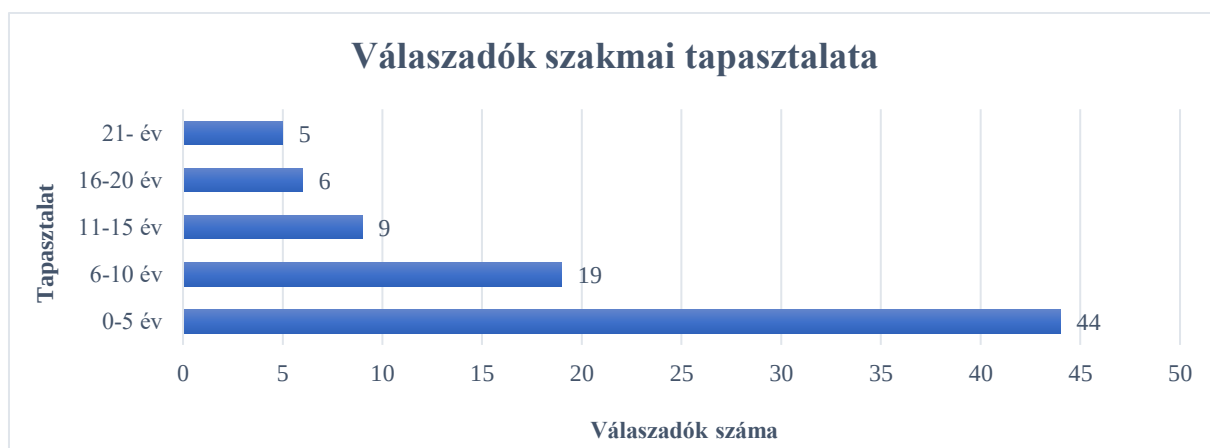
A következő diagramon a válaszadók szállodai részlegeken való elhelyezkedését mutatja, azaz hogy milyen pozíciót töltenek be az adott szállodában.



3. ábra: Válaszadók szállodai részlegen való elhelyezkedése
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

Az ábrán jól látható, hogy a válaszadók többsége a front office részlegen dolgozik (45 fő). Ez azt jelzi, hogy a felmérésben főként az a alkalmazott csoport vett részt, akik számára a technológiai eszközök mindennapi használata különösen fontos lehet (2.2.4. Összegzés). A második legnagyobb csoport az F&B (Food and Beverage) részlegen dolgozók alkotják (17 fő). A housekeeping részleg alkalmazottjai 14 fővel képviselik magukat a kutatásban, míg a back office alkalmazottak és a szállodaigazgatók csak 7, illetve 6 fővel. Az utóbbi azonban nem jelent problémát, hisz a kutatásban továbbá a front office, az F&B és a housekeeping részlegeken lesz a fókusz.

Megkérdezésem során kíváncsi voltam arra, hogy a kitöltők hány éve vannak már a szállodai szakmában. Ezen kérdés eredményeit a következő diagramon ábrázoltam, 5 évenkénti csoportosításban.



4. ábra: Válaszadók szakmai tapasztalata
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

Az ábrán feltüntetett adatokból egyértelműen kiderül, hogy a legtöbb kitöltő 0-5 éves szakmai tapasztalattal rendelkezik a szállodaiparban. Ez a kitöltésszám 44 fő, ami a válaszadók többségét jelenti. Ez arra utal, hogy a kitöltők jelentős része viszonylag új a szakmában, vagy még kevés munkatapasztalattal rendelkeznek. A 6-10 éves tapasztalattal rendelkező csoport lényegesen kisebb, 19 válaszadóval. A 11 és 15 év közötti tapasztalattal rendelkezők száma tovább csökken, mindössze 9-re. A 16-20 közötti kategória megint csak kisebb, 6 válaszadóval. A legtapasztaltabb, 21 év és annál hosszabb szakmai tapasztalattal rendelkezők csoportja pedig a legkisebb, mindössze 5 válaszadóval. Ez a megoszlás azt mutatja, hogy a válaszadók többsége fiatalabb vagy pályakezdő, míg a hosszabb szakmai múlttal rendelkezők aránya jóval alacsonyabb.

A kutatás további eredményeihez az alábbi csoportokra fogom bontani a fentebb elemzett adatokat:

- generáció szerinti megoszlás (X, Y és Z generációk),
- pozíció szerinti megoszlás (front office, F&B és housekeeping részleg),
- munkatapasztalat szerinti megoszlás (0-5 éves, 6-10 éves és 11 évnél hosszabb tapasztalat).

6.2. Szálloda jellemzői

Ahogy azt az 5. pontban, kutatási tervem végén kiemeltem, jelen kutatásomban a magyarországi 4 csillagos szállodák alkalmazottjait céloztam meg.

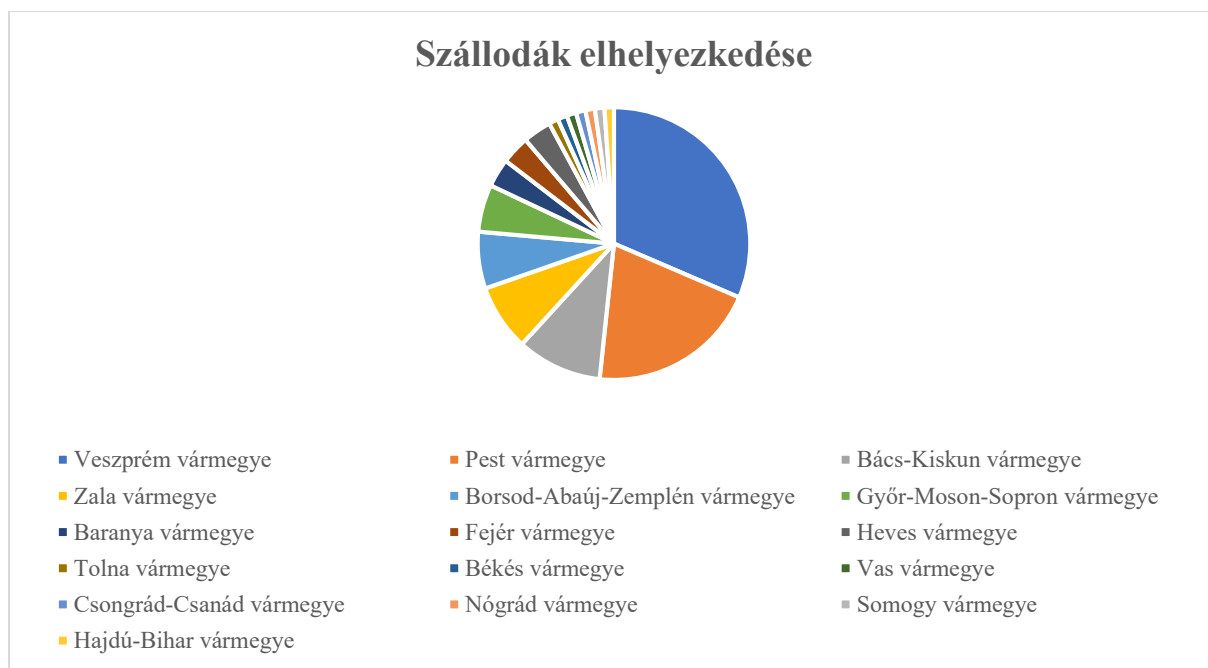
A szállodák típusát tekintve a következő ábrán láthatjuk az eloszlást.



5. ábra: Válaszadók munkahelyének szállodatípusai
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

A három legjellemzőbb szállodatípus, amelyben a válaszadók dolgoznak az Üzleti- és konferencia szállodák, a Városi szállodák és a Gyógy- és wellness szállodák. Ebből arra következtethetünk, hogy az ország négycsillagos szállodái túlnyomórészt ezen három kategóriába sorolhatók. Természetesen, mivel kutatásom nem reprezentatív, ezen konklúziót csak feltételezhetjük.

A szállodák típusai mellett a szállodák elhelyezkedését is megkérdeztem a kitöltőktől. A következő ábrán ennek eredményét láthatjuk.



6. ábra: Szállodák elhelyezkedése
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

A kitöltők többsége Veszprém és Pest vármegyékben elhelyezkedő szállodákban dolgozik, de az ország más részeiről is akadtak válaszadók, mint például Bács-Kiskun vármegyéből, Zala vármegyéből, Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyéből vagy épp Győr-Moson-Sopron vármegyéből. A kitöltések egyenetlen földrajzi eloszlása miatt a szálloda elhelyezkedése nem került külön kategorizálásra az eredmények további elemzésekor.

6.3. Általános technológiahasználat mérése

Ebben a szakaszban a válaszadók általánosságban vett technológiahasználatát elemeztem. Az állítások - amelyekre az 1-től 7-ig terjedő Likert-skálán válaszolniuk kellett a kitöltőknek - a következők:

1. Jól kezelem az információs és kommunikációs technológiákat.
2. Gyakran használok számítástechnikai eszközöket munkám során.

3. Már használtam új technológiai eszközöket munkám során.
4. Szándékomban áll használni az új technológiákat, ha a munkahelyemen elérhetővé válnak.
5. Szándékomban áll rutinszerűen használni az új technológiákat a vendégek kiszolgálásában.
6. Szívesen használnám az új technológiákat, amennyiben a megfelelő képzésben részesülnék.

Nézzük meg az ezekre a kérdésekre kapott válaszok elemzését elsősorban a generációs megoszlások alapján.

Általános technológiahasználat	1.	2.	3.	4.	5.	6.
X generáció	6,0	5,8	5,1	6,0	6,3	6,5
Y generáció	5,9	6,4	5,3	6,3	6,4	6,3
Z generáció	6,3	6,6	5,4	6,2	6,2	6,5

*2. táblázat: Általános technológiahasználat - Generációs megoszlás
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)*

1. Láthatjuk, hogy az információs és kommunikációs technológiákat legjobban a Z generáció tudja kezelni. Az X és Y generáció kicsit kevésbé jól kezeli, s egymáshoz képest kb. ugyan olyan szinten van tudásuk.
2. A számítástechnikai eszközök használata főleg a Z és Y generáció munkájában jelenik meg, az X generáció kevésbé függ tőle.
3. A 3 generáció láthatóan egyformaképp használt már új technológiai eszközöket munkája során, azonban egy 5-5,4-es szinten, tehát olyan gyakori szinten.
4. Az új technológiák használatának szándéka szintén majdnem megegyezik mindhárom generációnál, az Y generáció egy hajszállal még több hajlandóságot is mutat efelé.
5. Ugyan ez a helyzet a rutinszerű használattal is, szintén az Y generáció az, aki a legnagyobb hajlandóságot mutatja az új technológiák bevezetésére a mindennapi munkába.
6. A képzés ellenében történő új technológiahasználat kapta a legmagasabb pontszámot mindegyik generációnál, ami arra enged következtetni, hogy kellő oktatás és betanítás ellenében bármely generációhoz tartozó alkalmazott szívesen használná az új technológiákat munkája során.

Az alkalmazottak különböző részlegeknél való elhelyezkedése alapján az általános technológia használat a következőképp alakult:

Általános technológiahasználat	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Food and Beverage (pl. reggeliztető, felszolgáló)	5,7	5,3	4,0	5,7	6,1	6,6
Front office (pl. recepció)	6,2	6,7	5,4	6,3	6,3	6,5
Housekeeping (pl. szobalány)	6,3	5,3	4,9	6,2	5,9	5,9

3. táblázat: Általános technológiahasználat – Pozíció szerinti megoszlás
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

1. Az adatokból azt látjuk, hogy míg a front office és housekeeping részlegen dolgozók jól kezelik az információs és kommunikációs technológiai eszközöket, addig az F&B részleg alkalmazottjai kevésbé magabiztosak ezen a téren.
2. A front office részleg dolgozói rendkívül gyakran használnak számítástechnikai eszközöket munkájuk során, míg az F&B és housekeeping részleg alkalmazottjai sokkal kisebb gyakorisággal.
3. Az új technológiai eszközök használatával kapcsolatban szintén a front office részleg alkalmazottjai előrehaladottabbak, utána a housekeeping részleg, akik kevésbé használtak már új technológiákat, legkevésbé pedig az F&B dolgozói használták már az említett eszközöket.
4. Az új technológiák használatára való szándék mind a front office, mind a housekeeping részlegen viszonylag magas, az F&B részlegen ez a szándék alacsonyabb.
5. A rutinszerű használatnál már érdekesebb, hogy a housekeeping részleg dolgozói kevésbé alkalmaznák folyamatosan, mint a másik két részleg alkalmazottjai.
6. Ez a lelkesedés a megfelelő képzés esetében sem emelkedik a housekeeping részlegen, a front office és F&B részlegek azonban szívesen betanulnák az új bevezetett technológiák használatát.

Végül pedig megvizsgáltam, hogyan befolyásolja a szállodaiparban eltöltött évek tapasztalata szintén az általános technológiahasználatot.

Általános technológiahasználat	1.	2.	3.	4.	5.	6.
0-5 év	6,2	6,5	5,0	6,2	6,1	6,5
6-10 év	6,2	6,0	5,9	6,1	6,4	6,2
11- év	5,8	6,4	5,6	6,4	6,4	6,6

4. táblázat: Általános technológiahasználat - Munkatapasztalat szerinti megoszlás
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

1. Azok az alkalmazottak, akik 0 és 10 év közötti tapasztalattal rendelkeznek jól kezelik a számítástechnikai és kommunikációs eszközöket, a 11 évnél több tapasztalattal rendelkezők azonban kevésbé.

2. Akik frissek a szakmában, illetve akik legalább 11 év tapasztalattal rendelkeznek gyakrabban használnak technológiát munkájuk során, mint a 6 és 10 év közötti tapasztalattal rendelkezők.
3. Új technológiai eszközöket leginkább azon dolgozók használtak már, akiknek legalább 6 év szakmai tapasztalatuk van. A pályakezdőkre ez kevésbé jellemző.
4. Az új technológiák használatának szándéka körülbelül ugyan olyan mértékkel jellemző mindegyik csoportra.
5. A technológiák rutinszerű használatát szintén minden alkalmazott tapasztalattól függetlenül hajlandó elfogadni.
6. A megfelelő képzésben, oktatásban való részvételt követő technológiahasználatra az 5 évnél kevesebb és 11 évnél több tapasztalattal rendelkezők mutatnak nagyobb hajlandóságot.

6.4. Észlelt hasznosság mérése

Ebben a szakaszban már a kitöltők észlelt hasznosságát elemeztem, azaz, hogy mennyire tartják hasznosnak az új technológiákat munkájuk során. Az állítások - amelyekre ezúttal az 1-től 7-ig terjedő Likert-skálán válaszolniuk kellett a válaszadóknak - a következők:

1. Az új technológia használata elősegítheti a pontosabb munkavégzést.
2. Az új technológiák használata kompatibilis, összekapcsolható a munkaszokásaimmal.
3. Az új technológiák alkalmazása jelentős változásokat hozhat a munkahelyi teljesítményemben.
4. Az új technológia használata javíthatja a teljesítményemet.
5. Az új technológiák használata segíthet, hogy hatékonyabban nyomon követhessük a vendégek fogyasztói szokásait.
6. Úgy gondolom, jó ötlet új technológiák bevezetése a vendégek fogyasztói szokásainak nyomon követésére.
7. Az új technológia használata előnyös a vendégek kiszolgálásának szempontjából.
8. Az új technológia megkönnyítheti a vendégek kiszolgálását.
9. Érdekesnek találom az új technológiák használatát a vendégek kiszolgálására.
10. Az új technológia segíthetne abban, hogy a lehető legtöbb időt fordíthassam a vendégek kiszolgálására.

11. Általánosságban az új technológia hasznos lehet a vendégkiszolgálás minőségének javításában.
12. A vendégek többsége örömmel fogadná, ha új technológiákat vezetnénk be a szállodába.
13. Véleményem szerint az új technológia használata pozitív hatással lesz a vendégekre.
14. Az új technológia használata zavarhatja a vendégkiszolgálást.

Ezen állításokat az elemzés során néhány szempont szerint felosztva fogom értékelni. A szempontok a következők lesznek:

- munkavégzéssel és teljesítménnyel kapcsolatos hatások (1-4.),
- vendégek fogyasztói szokásainak követése és vendégkiszolgálás (5-11.),
- a technológia vendégekre gyakorolt közvetlen hatása (12-14.).

A következő táblázatban látni fogjuk, hogy generációnként hogyan változhat az észlelt hasznosság mértéke.

Észlelt hasznosság	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
X generáció	6,2	5,8	5,7	5,5	6,3	6,6	6,2	6,2	6,4	6,0	6,3	5,4	5,8	3,1
Y generáció	5,6	5,6	4,9	4,9	5,9	5,9	5,7	5,4	5,7	5,3	5,6	4,9	4,9	4,1
Z generáció	6,4	6,0	5,7	5,7	6,2	6,3	6,0	6,1	6,2	5,8	6,0	5,2	5,3	3,6

*5. táblázat: Észlelt hasznosság – Generációs megoszlás
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)*

A munkavégzéssel és teljesítménnyel kapcsolatos hasznosságról az X és Z generációra rendkívül hasonlóan vélekedik. Mindkét generáció szerint segíthetik az új technológiák a munkavégzést, kompatibilisek a munkaszokásaikkal, bár a teljesítményükre kicsivel kisebb hatást gyakorol. Az Y generáció láthatóan kevésbé találja hasznosnak mind munkája során, mind teljesítményének befolyásolásaképp a technológiákat.

A vendégek fogyasztói szokásainak követése és kiszolgálásuk minőségének növelése érdekében bevezetett technológiákat szintén az X és Z generációk találják a leghasznosabbnak. Az Y generáció ezen technológia felhasználásról is negatívabb véleménnyel rendelkezik.

Azzal, hogy a vendégekre ezen technológiák alkalmazása pozitív hatással lesz-e, egyik generáció sem ért teljesen egyet, de emellett negatív hatást sem tulajdonítanak neki.

A következő táblázatban a különböző részlegek alapján történt besorolás szerint láthatjuk a szállodai dolgozók észlelt hasznosságát az új technológiákkal szemben.

Észlelt hasznosság	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
Food and Beverage (pl. reggeliztető, felszolgáló)	5,7	5,2	5,1	5,1	6,0	5,8	5,3	5,6	5,8	5,3	5,6	4,9	5,0	3,8
Front office (pl. recepció)	6,1	5,9	5,3	5,4	6,0	6,2	5,9	5,9	6,0	5,7	5,9	5,1	5,2	3,8
Housekeeping (pl. szobalány)	6,0	5,9	6,1	5,8	6,1	6,4	6,2	6,2	6,0	5,8	6,2	5,0	5,3	3,2

6. táblázat: Észlelt hasznosság – Pozíció szerinti megoszlás
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

A munkavégzéshez és teljesítményhez kapcsolódó hatásokról a housekeeping részleg gondolkodik a legpozitívabban. A részleg dolgozói úgy gondolják, hogy az új technológiák bevezetése jó hatással lesz mindennapi munkavégzésükre. A front office részleg is hasonló véleménnyel rendelkezik, bár a részleg alkalmazottjai a teljesítményük technológia általi növekedésében kevésbé hisznek. Az F&B részleg dolgozói találják a legkevésbé hasznosnak, bár nem haszontalannak munkájuk segítségével az új technológiákat.

A vendégek fogyasztói szokásainak követésére és a vendégkiszolgálás minőségének növelésére mindhárom részleg hasonlóan hasznosnak véli a technológiák alkalmazását, bár ebben is negatívabb meglátással bír az F&B részleg.

A vendégekre gyakorolt hatást inkább pozitívnak, mint negatívnak látják, bár a kapott adatok alapján majdnem közömbös a véleményük erről.

A két csoport után megvizsgáltam, milyen módon befolyásolja a dolgozók évben mért munkatapasztalata az észlelt hasznosságot. Ez látható a következő táblázatban.

Észlelt hasznosság	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
0-5 év	6,2	5,9	5,5	5,5	6,1	6,2	5,9	6,0	6,0	5,8	6,0	5,0	5,1	3,6
6-10 év	5,9	5,9	5,3	5,1	6,2	6,3	5,9	5,8	6,1	5,5	5,9	5,3	5,5	4,4
11- év	6,0	5,8	5,6	5,6	6,1	6,1	6,1	5,9	6,3	5,7	6,0	5,2	5,4	3,1

7. táblázat: Észlelt hasznosság – Munkatapasztalat szerinti megoszlás
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

Ahogy azt a táblázat adataiból láthatjuk, az 5 évnél kevesebb szakmai tapasztalattal rendelkezők vélik a leghasznosabbnak az új technológiákat munkavégzésük és teljesítményük növelésének szempontjából. A legtapasztaltabbak tartják kicsivel kevésbé hasznosnak, míg a 6 és 10 év közötti tapasztalattal rendelkezők a legkevésbé hasznosnak, de nem haszontalannak.

A vendégek kiszolgálásának minőségét növelő és a vendégek fogyasztói szokásainak követésére alkalmazott technológiákat minden alkalmazott hasonlóképp érzi hasznosnak munkája során,

A vendégekre és vendégélményre gyakorolt hatásról viszonylag neutrális a véleményük, de inkább a pozitív benyomás fele hajlanak.

6.5. Használat észlelt egyszerűségének mérése

A kérdőív utolsó szakaszában a használat észlelt egyszerűségét vizsgáltam az új technológiákkal szemben, vagyis hogy a válaszadók mennyire érzik könnyen használhatónak az újonnan bevezetett vagy bevezetésre kerülő technikai eszközöket. Az állítások - amelyekre az 1-től 7-ig terjedő Likert-skálán ezen témában válaszolniuk kellett a kitöltőknek - a következők:

1. Úgy gondolom, hogy az új technológiákkal rugalmasan lehet interakcióba lépni.
2. Úgy gondolom, hogy az új technológiák által/segítségével végzett munka világos és könnyen érthető.
3. Úgy gondolom, hogy az új technológiák használatával könnyű lenne elvégezni a vendégkiszolgáláshoz tartozó feladatokat.
4. Úgy gondolom, hogy az új technológiák könnyen használhatók lesznek.
5. Úgy gondolom, hogy könnyen elsajátíthatom az új technológia használatához szükséges készségeket.

Ezen állítások megválaszolása alapján a következő táblázatban generációs eloszlásban láthatjuk a kitöltők véleményét.

Használat észlelt egyszerűsége	1.	2.	3.	4.	5.
X generáció	5,8	5,7	5,8	5,8	6,0
Y generáció	4,7	4,7	5,1	4,6	5,4
Z generáció	5,2	5,4	5,5	5,5	6,1

8. táblázat: *Használat észlelt egyszerűsége - Generációs megoszlás*
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

Érdekes látni, hogy annak ellenére, hogy az Y és Z generációk azok, melyek a digitalizáció korában nőttek fel, mégis az X generáció számára tűnik a legegyszerűbbnek az új technológiák elsajátítása. Ezzel szemben az Y generáció pedig az, akik a legkevésbé tartják egyszerűnek az új technológiák adaptálását mindennapi munkavégzésükbe.

A generációs szemlélet után nézzük meg, hogy pozíció szerinti megoszlásban mely részlegek hogy észlelik a technológiák használatának egyszerűségét.

Használat észlelt egyszerűsége	1.	2.	3.	4.	5.
Food and Beverage (pl. reggeliztető, felszolgáló)	4,8	5,3	5,5	5,6	5,5
Front office (pl. recepció)	5,2	5,2	5,5	5,2	5,9
Housekeeping (pl. szobalány)	5,1	5,2	5,2	5,1	5,5

9. táblázat: *Használat észlelt egyszerűsége - Pozíció szerinti megoszlás*
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

A pozíció alapján történt válaszcsoportosítás alapján láthatjuk, hogy a részlegek használat észlelt egyszerűsége közt nem sok különbség található. Egy-két állítás megválaszolása közt láthatók különbségek, de ezek sem szignifikánsak. Ebből tehát az következik, hogy a szállodai részlegeinek (F&B, front office és housekeeping) dolgozói nem észlelik az új technológiák használatát egyszerűbbnek vagy nehezebbnek pozíciójukból adódóan.

Végül pedig a szakmai tapasztalat években mért megoszlása szerinti adatokat elemeztem ki a használat észlelt egyszerűségét vizsgálva.

Használat észlelt egyszerűsége	1.	2.	3.	4.	5.
0-5 év	5,1	5,2	5,4	5,2	5,9
6-10 év	5,1	5,1	5,3	5,2	6,1
11- év	5,6	5,4	5,5	5,5	5,4

10. táblázat: *Használat észlelt egyszerűsége - Munkatapasztalat szerinti megoszlás*
(saját szerkesztés, 89 kitöltés alapján)

A táblázat eredményei alapján láthatjuk, hogy a munkatapasztalat mennyiségétől sem függ a használat észlelt egyszerűsége. Mindhárom vizsgált csoport csak úgy, mint a pozíció szerinti eloszlásban, néhány állításnál látható kisebb kiugrástól eltekintve hasonló mértékben érzi egyszerűnek az új technológiák használatát.

7. Hipotézisek vizsgálata

Az első hipotézisemet, amely szerint a front office részlegen dolgozó alkalmazottak technológiai elfogadása magasabb, mint a housekeeping és F&B részlegeken dolgozóké, részben igazoltnak tekintem. A front office részleg dolgozói az F&B részlegnél ténylegesen hasznosabbnak tartják az újonnan bevezetésre kerülő technológiákat, és könnyebben elfogadják azokat. Azonban a housekeeping részleg alkalmazottjainak technológia elfogadási és észlelt hasznossági szintje szinte ugyanazon szinten van, így első hipotézisem csak részben igazolódott be.

A második hipotézis, amelyben azt állítottam, hogy az idősebb generációhoz tartozó szállodai alkalmazottak alacsonyabb technológiai elfogadási szintet mutatnak, mint a fiatalabb generációhoz tartozók, cáfolva lett. Meglepő módon a vizsgált X generációhoz tartozó szállodai dolgozók technológiai elfogadása és észlelt hasznossága megegyezett a Z generációs alkalmazottakéval. A legalacsonyabb elfogadási szintet az Y generációs kitöltőknél mértem.

A harmadik hipotézis, melyben azt feltételeztem, hogy a rendszeres és célzott képzések növelik az alkalmazottak technológiai adaptációs készségét és elfogadási szintjét, az eredmények alapján bizonyítást nyert. Az állításra, miszerint „Szívesen használnám az új technológiákat, amennyiben a megfelelő képzésben részesülnék.” az 1-től 7-ig terjedő Likert-skálán a kitöltők válaszainak átlaga 6,4-es értékű lett, ami igazolja harmadik hipotézisemet.

A negyedik hipotézis, miszerint a szállodai dolgozók munkatapasztalata pozitívan befolyásolja a technológiai újítások elfogadását és használatát, szintén cáfolva lett a kapott eredmények alapján. Sem az észlelt hasznosságot, sem a használat észlelt egyszerűségét, sem a technológia használatának elfogadását és minőségét nem befolyásolja az alkalmazottak munkatapasztalata.

Az ötödik hipotézist, mely szerint az új technológiák bevezetése csökkenti a szállodai szolgáltatások nyújtásának idejét és növeli a hatékonyságot, részben igazoltnak tekintem. A válaszadók a hipotézishez tartozó két állításra („Az új technológia segíthetne abban, hogy a lehető legtöbb időt fordíthassam a vendégek kiszolgálására.”; „Általánosságban az új technológia hasznos lehet a vendégkiszolgálás minőségének javításában.”) az 1-től 7-ig terjedő Likert-skálán átlagosan 5,8-as értékelést adtak meg. Ez a mutatószám arra utal, hogy egyetértenek a kijelentésekkel, de nem teljes mértékben, így az ötödik hipotézisemet csak részben tekintem igazoltnak.

8. Konklúzió

Az eredmények azt mutatják, hogy a technológia elfogadása és használata generációnként és munkaterületenként jelentősen eltér. A front office részleg alkalmazottjai általában magasabb szintű technológiai elfogadottságot mutatnak, mivel munkájuk szerves részét képezi a vendégekkel való folyamatos interakció, amelyet különböző technológiai eszközök és rendszerek támogatnak. Ezzel szemben a housekeeping részleg technológia elfogadása kicsivel alacsonyabb, az F&B részleg dolgozóié pedig a legalacsonyabb, ami arra utalhat, hogy munkájuk kevésbé

támaszkodik a digitális megoldásokra, és hogy az új technológiák használata kevésbé épül be a mindennapi feladatokba ezeken a részlegeken.

Ami a generációs különbségeket illeti, az idősebb, X generációhoz tartozó munkavállalók meglepően nagy hajlandóságot mutatnak az új technológiai eszközök elfogadására és használatára, csakúgy mint a Z generációhoz tartozók, míg az Y generációs alkalmazottak kevésbé nyitottak az újításokra. A kutatásom azonban kimutatta, hogy a technológiai újításokkal kapcsolatos oktatások, képzési programok növelhetik a munkavállalók technológiai elfogadottságát és alkalmazkodóképességét, különösen akkor, ha a képzés a munkahelyen hasznosnak ítélt funkciókra összpontosít.

9. Összegzés

Dolgozatom elkészítése során arra törekedtem, hogy egy átfogó képet nyújtsak az új szállodai technológiák elfogadásának, hasznosságának és adaptációjának jellemzőiről a magyarországi négycsillagos szállodákban dolgozó alkalmazottak körében. Elsődleges célom volt, hogy a szállodai munka különböző területein, különösen a front office, az F&B és a housekeeping részlegeken milyen tényezők befolyásolhatják az új technológiai megoldások alkalmazását.

A kutatási módszertan a TAM (technology acceptance model) modellre épült, amely a technológia elfogadásának két fő tényezőjére – az észlelt hasznosságra és a használat észlelt egyszerűségére – összpontosít. A modell szerint ezek a tényezők erősen meghatározzák a munkavállalók alkalmazkodóképességét és a technológia használatára való hajlandóságát, ezért a kutatásban különös figyelmet fordítottam ezen két dimenzió mérésére. Az alkalmazott kérdőívet a szakma sajátos környezetéhez igazítottam, hogy releváns, gyakorlati betekintést nyújtson a szállodaipar különböző részlegein dolgozók attitűdjeibe és preferenciáiba.

Összességében tehát a kutatás rávilágít a technológiai fejlődéshez való alkalmazkodás fontosságára és tényezőire a szállodaiparban. Az eredmények segítenek a szállodaigazgatóknak hatékonyabb stratégiákat kidolgozni az új technológiai rendszerek bevezetésére, hozzájárulva a nagyobb működési hatékonysághoz és a vendégélmény javításához. A kutatás emellett arra enged következtetni, hogy a technológiai adaptációs készség és elfogadási szintjének növelése kulcsfontosságú célkitűzés a szállodák hosszútávú versenyképessége és szolgáltatásminőség javítása szempontjából.

A kutatás eredményei alapján tehát javaslom az új szállodai technológiák alkalmazása esetén egy többszintű, a különböző generációk és részlegek igényeihez alkalmazkodó technológiai képzési program bevezetését a szállodai személyzet számára. Ez a program állhatna

- egy alapképzésből, amely az új rendszerek alapjainak betanítására terjedne ki,
- a területek sajátos igényeihez és feladatköréhez igazodó workshopokból, képzésekből,
- és a folyamatos fejlődés érdekében egy adott időközönként megismétlődő tréning, amely pl. a technológia használata közben felmerülő kérdésekben nyújtana segítséget a személyzetnek.

Ez a struktúra erősítené a személyzet technológiai magabiztosságát, növelné a munkavégzés hatékonyságát és javíthatná a vendégkiszolgálás minőségét.

Irodalomjegyzék

Aggarwal, S. & Mittal, A., 2024. Futuristic hospitality conceptualized: DASH - Decentralized Autonomous and Smart Hotel system. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, Volume 10(Issue 1).

Almomani, I. és mtsai., 2. The Effect of Environmental Preservation, Advanced Technology, Hotel Image, and Service Quality on Guest Loyalty. *International Journal of Business Administration*, 8(4), p. 2017.

Beldona, S. & Cobanoglu, C., 2007. Importance-Performance Analysis of Guest Technologies in the Lodging Industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48(3). kötet, pp. 299-312.

Beldona, S., Schwartz, Z. & Zhang, X., 2018. Evaluating hotel guest technologies: does home matter?.. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), pp. 2327-2342.

Binesh, F. & Baloglu, S., 2023. Are we ready for hotel robots after the pandemic? A profile analysis. *Computers in Human Behavior*, Volume 147. kötet.

Brewer, P., Kim, J., Schrier, T. & Farrish, J., 2008. Current and future technology use in the hospitality industry. *American Hotel and Lodging Association*.

Chen, J. és mtsai., 2008. Applying the technology acceptance model to explore public health nurses' intentions towards web-based learning: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), pp. 869-878.

Dalgic, A. & Birdir, K., 2020. Smart Hotels and Technological Applications. *Handbook of Research on Smart Technology Applications in the Tourism Industry*, pp. 323-343.

Davis, F. D., 1985. *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. (PhD)*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.

Davis, F. D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319-340.

Dieck, M. C. t., Jung, T. H., Kim, W. G. & Moon, Y., 2017. Hotel guests' social media acceptance in luxury hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), pp. 530-550.

Dr Cobanoglu, C., szerk., 2010. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. hely nélkül: Emerald Publishing Limited.

Fang, J. & Partovi, F. Y., 2022. Technology planning in the hotel industry. *Tourism Management Perspectives*, 44. kötet.

Ivanovic, S., Perman, L. & Grlj, I., 2015. Impact of technological development on business efficiency in the food and beverage department. *UTMS Journal of Economics, University of Tourism and Management (Skopje)*, Volume 6(Issue 2), pp. 321-330.

Ivanov, S. H., Webster, C. & Berezina, K., 2017. Adoption of Robots and Service Automation by Tourism and Hospitality Companies. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 27/28. kötet, pp. 1501-1517..

Jones, P. & Lockwood, A., 2021. The changing landscape of hotel operations: Adaptation strategies for a digital era. *International Journal of Hospitality*, 50. kötet, pp. 84-95..

Kim, J. (., 2016. n extended technology acceptance model in behavioral intention toward hotel tablet apps with moderating effects of gender and age. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), pp. 1535-1553.

Kim, T. G., Lee, J. H. & Law, R., 2008. An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model. *Tourism Management*, 29(3), pp. 500-513.

King, W. R. & He, J., 2006. A meta-analysis of the technology acceptance model. *Information & Management*, 43(6), pp. 740-755.

Kökény, L. & Miskolczi, M., 2022. Smart hotelelek - avagy a szállodai kiszolgálás. In: *Smart turizmus*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

Lam, T., Cho, V. & Qu, H., 2007. A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), pp. 49-65.

- Lee, L. Y.-S., 2016. Hospitality Industry Web-Based Self-Service Technology Adoption Model: A Cross-Cultural Perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(2). kötet, pp. 162-197.
- Lee, S.-C., Barker, S. & Kandampully, J., 2003. Technology, service quality, and customer loyalty in hotels: Australian managerial perspectives. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(5), pp. 423-432.
- Lee, Y.-H., Hsieh, Y.-C. & Hsu, C.-N., 2011. Adding Innovation Diffusion Theory to the Technology Acceptance Model: Supporting Employees' Intentions to use E-Learning Systems. *Educational Technology & Society*, 14(4), pp. 124-137.
- Li, J. (., Bonn, M. A. & Ye, B. H., 2019. Hotel employee's artificial intelligence and robotics awareness and its impact on turnover intention: The moderating roles of perceived organizational support and competitive psychological climate. *Tourism Management*, 73. kötet, pp. 172-181.
- Marangunić, N. & Granić, A., 2015. Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*, 14. kötet, pp. 81-95.
- Melián-González, S. & Bulchand-Gidumal, J., 2017. Information technology and front office employees' performance. *International journal of contemporary hospitality management*, Vol.29(Issue 8), pp. 2159-2177.
- Papp, I., szerk., 2017. *Szálloda- és vendéglátásmenedzsment*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Parasuraman, A. & Colby, C. L., 2015. An Updated and Streamlined Technology Readiness Index: TRI 2.0. *Journal of Service Research*, 18(1). kötet, pp. 59-74.
- Schepers, J. & Wetzels, M., 2007. A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects. *Information & Management*, 44. kötet, pp. 90-103.
- Scherer, R., Siddiq, F. & Tondeur, J., 2019. The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers & Education*, 128. kötet, pp. 13-35.
- Shin, H., Perdue, R. R. & Kang, J., 2019. Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective. *Tourism Management*, Volume 74. kötet, pp. 310-318.

Singh, J., Brady, M., Arnold, T. & Brown, T., 2017. The Emergent Field of Organizational Frontlines. *Journal of Service Research*, Volume 20(Issue 1), pp. 3-11.

Smart Hotel Technology Guide, 2019. *Using Technology to Transform the “Heart”-of-House*. Singapore: Singapore Hotel Association.

Sun, S., Lee, P. C., Law, R. & Hyun, S. S., 2020. An investigation of the moderating effects of current job position level and hotel work experience between technology readiness and technology acceptance. *International Journal of Hospitality Management*, 90. kötet.

Sun, S., Lee, P. & Law, R., 2019. Impact of cultural values on technology acceptance and technology readiness. *International Journal of Hospitality Management*, 77. kötet, pp. 89-96.

Tranmanesh, M. és mtsai., 2022. Applications of disruptive digital technologies in hotel industry: A systematic review. *International Journal of Hospitality Management*, 107. kötet.

User Sense B.V., 2020. *UserSense*. [Online] Available at: <https://www.usersense.com/knowledge-base/usability-metrics/technology-acceptance-model-tam>

[Hozzáférés dátuma: 2 augusztus 2024].

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & David, F. D., 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), pp. 425-478.

Verma, R., Victorino, L., Karniouchina, K. & Feickert, J., 2007. Segmenting Hotel Customers Based on the Technology Readiness Index. *Cornell Hospitality Report*, 3. kötet, p. 7.

Wang, C. & Tsai, C.-H., 2020. employee adaptability and organizational performance in the hospitality industry. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 45. kötet, pp. 1-12..