

A pandémia hatása a szolgáltatókra

Bittner Beáta – Gavaldi Ádám

közgazdász, egyetemi adjunktus – közgazdász MA hallgató
Debreceni Egyetem

A 2020-as év olyan kihívásokat hozott az üzleti szereplőknek, amelyek nehezen voltak előreláthatóak, jósolhatóak és tervezhetőek. A korlátozások miatti bezárások, leállások, kényszerpihenők a világon szinte mindenhol jelen voltak, így hazánkban is. Az új helyzetre a vállalkozások egy része tudott reagálni, és új lehetőségeket teremteni, de sok vállalkozásnak erre nem volt lehetősége, kapacitása. A koronavírus okozta válság gazdasági hatása iparáganként és vállalatanként változó, és több tényezőtől függ – például attól, hogy tudnak-e az érintett ágazatok vagy cégek alkalmazkodni a megváltozott helyzethez az ellátási láncokban keletkezett zavarok esetén, léteznek-e készletek, illetve mennyire építenek a vállalkozások a „just-in-time” („éppen időben”) termelési folyamatokra. A szolgáltatóipar a szolgáltatások sajátosságai miatt a zavaroknak egyik legjobban kitett ágazat. Jelen cikkben egy 2021-ben készült hazai kutatás eredményét mutatjuk be, mely azt vizsgálta, hogy elsősorban a régióban tevékenykedő szolgáltatók miként reagáltak a megváltozott környezetre, illetve milyen hatással voltak a Covid intézkedések, korlátozások és változások a tevékenységükre.

A szolgáltatások sajátosságai

Hogy megértsük a szolgáltató szektor kiterjedését, röviden érdemes áttekinteni azt a négy jellemzőjét a szolgáltatásoknak, mely megkülönbözteti őket a termékektől és ami miatt a hatások erősebben érik a szektort.

- A szolgáltatások legfőbb jellemzője a megfoghatatlanság. A szolgáltatások esetében cselekményekről, cselekvéssorozatokról, teljesítményekről beszélünk. Emiatt számos nehézséggel találják szembe magukat mind az eladók, mind a vevők, hiszen nehéz előzetesen bemutatni őket, az árazás és a szolgáltatás értékelése is nehezebb, de problémás a szabadalmakkal történő védelme is.
- A megfoghatatlanságból adódó legnagyobb probléma a tárolhatatlanság. Az el nem adott szolgáltatások elvesznek, később nem értékesíthetőek.
- Egy másik fontos sajátosság az ún. elválaszthatatlanság, ami a szolgáltatások nagy részének fontos jellemzője. Azt jelenti, hogy a szolgáltatások legtöbb esetben elválaszthatatlanok a szolgáltatást nyújtó személytől, valamint a fogyasztó – szintén sok esetben – részt vesz egy úgynevezett koprodukciós folyamatban a

szolgáltatás igénybevétele közben. A szolgáltatás vevői kölcsönös együttműködésben vannak a szolgáltatást nyújtóval, így mindketten egyaránt befolyásolják a szolgáltatás eredményét. A szolgáltatás szempontjából a minőség mérése csak utólag lehetséges, többnyire a korrekció esélye nélkül.

– Az utolsó fontos tulajdonság a változékonyság, mely lényegében azt jelenti, hogy a legtöbb szolgáltatás (főleg az emberi tényezők miatt) minősége változó. Függ a szolgáltató személytől, függ a szolgáltatást igénybe vevőtől, de még ha ugyanaz a vásárló ugyanattól a szolgáltatótól vesz igénybe szolgáltatást, akkor sem lesz minden esetben ugyanaz a minőség.

A szolgáltatások szerepe a nemzetgazdaságban

A szolgáltatások a fejlődő országokban is a GDP, valamint a foglalkoztatás 70%-át adják. Az Európai Központi Bank 2018-as információi szerint a megoszlás az Egyesült Államokban 80,2%, az EU 28-as országokban pedig 70,4%. (ECB, EUROSTAT) A magyarországi adatokat figyelembe véve 2019-ben a szolgáltatások tették ki a GDP 55%-át, és a foglalkoztatottak 65%-a valamilyen szolgáltatási tevékenységet végzett. (KSH) A kereskedelem, a szállások, és az egyre növekvő súllyal bíró ételkiszállítási szolgáltatások növekedését állította meg a 2020 elején kirobbanó koronavírus járvány. A szolgáltatások nyújtásánál a legtöbb tevékenységet tekintve a legfontosabb a személyes érintkezés, amit pedig a vírus, illetve a következményeként megjelenő korlátozások mondhatni teljesen megszüntettek.

A koronavírus megjelenésének hatása a szolgáltató szektorra

A koronavírus megjelenése nemcsak az egészségügyre volt jelentősen negatív hatással, a másik ilyen fontos pillért a gazdaság jelentette. 2020. március 11-én jelentette be a kormány, hogy országos vészhelyzetet vezetnek be. Az iskolákban megszűnt a jelenléti oktatás, és rövid időn belül megkezdték a távoktatásra való átállást, illetve megtiltották a legfertőzöttebb országokból Magyarországra való beutazást. Március 16-án megjelent a 46/2020. (III. 16.) Korm. rendelet, amely magába foglalta azokat az intézkedéseket, amelyek elsőként voltak hatással a magyar vállalkozásokra, többek között nem lehetett rendezvényeket tartani, illetve működésükben korlátozták a vendéglátó és kereskedelmi tevékenységet ellátó üzleteket. Szintén ezen a héten jelent meg a hitelmoratóriumról szóló kormányrendelet, amely az adózási, hitelezési és munkaügyi terhek enyhítése miatt jelenthetett segítséget mind magánszemélyek, mind pedig vállalkozások számára. A 71/2020. (III. 27.) sz. Korm. rendelet a kijárási korlátozást vezetett be, miszerint a lakóhely, tartózkodási hely, illetve magánlakás elhagyására csak alapos indokkal kerülhet sor, a vendéglátóegységekben tartózkodni nem lehetett. Ezek voltak azok a rendeletek, amelyek a vállalkozásokra leginkább hatással voltak. Április 21-én a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében tovább könnyítet-

ték az adózási terheket, a bértámogatást tekintve egyszerűsödött az igénybevétele, és bővült azok köre is, akik igénybe vehették. Szűk két hónap alatt olyan mértékben javultak a fertőzöttségi adatok, hogy elkezdheték a korlátozások fokozatos enyhítését. Budapest és Pest megye kivételével az egész országban megszűnt a kijárási korlátozás. A gazdasági szektort tekintve újra kinyithattak az üzletek, és a vásárlók által látogathatóvá váltak, a szolgáltató szektor is újra megkezdhette működését. A vendéglátóegységek egyelőre csak a teraszokon fogadhattak vendégeket, majd nyárra már bent az üzletben is, szállodák is újra megnyíltak vendégek számára. Szabadtéri eseményeket lehetett újra rendezni, azonban szigorú keretek között, meghatározott létszámig, emiatt a nyárra tervezett zenés, táncos rendezvényeket nem lehetett megtartani, ami óriási bevételkiesést jelentett a szervező cégeknek. A márciusban kihirdetett vészhelyzet végül június 18-án szűnt meg, ehelyett járványügyi készültség került bevezetésre. November 11-én kénytelen volt a kormány újra szigorú intézkedéseket bevezetni, ugyanis újra elkezdett növekedni a fertőzésszám. Éjszakai kijárási korlátozást vezettek be, a vendéglátóhelyek nem fogadhattak vendégeket, a szórakozóhelyeket bezárták, az üzletek nagy része maximum 19 óráig lehetett nyitva. Bezártak a mozik, könyvtárak, uszodák, múzeumok, állatkertek, kulturális eseményt is tilos volt tartani, a szállodákban nem fogadhattak turistákat, kizárólag olyan vendégeket, akik valamilyen üzleti, vagy oktatási célból érkeztek. A szigorítások és a védőoltás fokozatosan növekvő alkalmazása ellenére sem javult a helyzet, sőt olyan mértékben nőtt a fertőzöttek száma, hogy Magyarország kormánya újabb szigorítások elrendelését látta indokoltnak. A 2021. márciusi szigorítások leginkább a szolgáltató szektor vállalataira voltak markáns hatással, a további fertőzések elkerülése érdekében a szolgáltatók nagy részének be kellett zárniuk. Az enyhítés feltételeként a kormány azt szabta, hogy a legalább 1 oltást megkapók számának el kell érnie a 2,5 millió főt. Ezt a számot április 8-án érték el Magyarországon, így közel egy hónapos bezárás utána újra kinyithattak a szolgáltatók, 10 m²/fős bent tartózkodási korláttal.

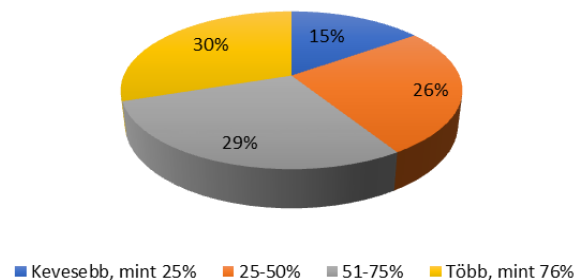
A koronavírus elleni védekezés 2020. első felében egészségügyi szempontból sikeresnek bizonyult országunkban, azonban, ahogy a fentebb említett kormány által hozott rendeletekből is látszik, a nemzetgazdaságot jelentős mértékben sújtotta a COVID-19. Kezdetben a meghozott intézkedések ugyan a kiemeltnek számító ágazatokat érintették, ilyen volt a kereskedelem, illetve a turisztika, azonban ahogy telt az idő úgy lehetett érezni azt is, hogy több ágazatra is negatív hatással volt a járvány. A KSH adatai szerint a GDP 13,5%-os csökkenése volt megfigyelhető a második negyedévben az előző év azonos időszakához viszonyítva.

A kutatás és a legfontosabb eredményei röviden

Egy évvel a koronavírus hazai felbukkanása után azt gondoltuk, hogy a vállalkozások már átlátják annak hatásait, így 2021 márciusában 73 szolgáltatót kerestünk fel és töltöttük ki velük egy kérdőívet, mely elsődlegesen a tervezési szokásokat, valamint konkrétan a koronavírus okozta helyzetük értékelését mérte fel. A kérdőív 39 kérdésből állt, ebből 4 kérdés volt szociodemográfiai, 35 pedig a vállalkozásokra, a tervezésre, a COVID-19 miatti intézkedések hatásaira, illetve az ezekre történő vállalkozói reakciókra vonatkozott. A szolgáltatás jellegét tekintve a kitöltők nagyon változatos területeket fedtek le, többen voltak a szépgépiparból és szállodaiiparból, de emellett a kitöltők között voltak szerelők, egészségügyi dolgozók, kereskedelemben dolgozók és oktatás területén dolgozók is. A kutatás leginkább a mikro- és kisvállalatokra koncentrált, emiatt a válaszadók vállalkozástípusainak nagyságát tekintve döntő többségben voltak azok, akik mikrovállalkozással rendelkeznek, szám szerint 66-an, kisvállalkozással rendelkeztek 6-an, illetve 1 középállalkozással rendelkező válaszadó töltötte ki a kérdőívet. Területileg döntően Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből kerültek ki a válaszadók.

A megkérdezettek 84%-a végzi főtevékenységként, míg 16%-uk valamilyen egyéb tevékenység mellett működteti a vállalkozását. Ezt is figyelembe véve a válaszadók legnagyobb hányadának a vállalkozásából származó jövedelem a teljes bevételének több, mint felét teszi ki, 30%-nak ezen belül szinte az adott szolgáltatás az egyetlen jövedelemforrása (1. ábra).

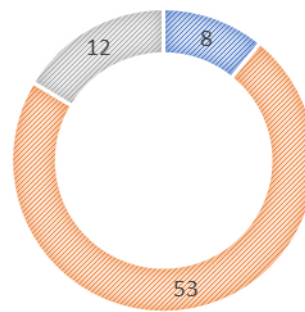
A szolgáltató vállalkozásából származó jövedelem hány százalékát adja a teljes jövedelmének?



1. ábra: Vállalkozás teljes jövedelmen belüli aránya

A válaszadók 73%-a érezte úgy, hogy a COVID-19 miatti hozott intézkedések negatív hatással voltak vállalkozására. 16%-uk nem érzékelt változást, míg 11% volt, aki úgy érezte, hogy az ő tevékenységére pozitív befolyással voltak ezen intézkedések (2. ábra).

■ Igen, pozitív hatással ■ Igen, negatív hatással ■ Nem



n=73

2. ábra: COVID-19 hatása a megkérdezett szolgáltatókra

A pozitív hatásokról többek között a vállalkozásuk forgalmának növekedését említették többen is. Leginkább ilyen hatással azokra volt, akiknek megoldható volt az, hogy online, zökkenőmentesen folytathassák tevékenységüket, ilyenek például a magántanárok és az edzők. Volt olyan válaszadó is, aki gyorsan reagálva a helyzetre alakított ki új üzleti stratégiát, aminek köszönhetően növelni tudta a forgalmát. Egy ruhabolttal rendelkező vállalkozó például gyorsan reagálva a kialakult helyzetre a járvány első egy-két hetében létrehozott egy webshopot, amivel még több bevételre is tudott szert tenni, mint előtte. Válaszolt olyan vállalkozó is, aki a kötelező bezárás időtartama alatt végzett korszerűsítéseket, fejlesztette a gépparkot, berendezéseket, és természetesen voltak olyanok is, akik új szolgáltatások bevezetésével tudták átvészelni ezt az időszakot.

Sokkal több válasz érkezett arra, hogy milyen negatív hatásokat éreztek a vállalkozók a meghozott intézkedésekkel kapcsolatban. A legtöbb szolgáltatóra a legnagyobb negatív hatással a kötelező bezárás volt. Ez okozta a legnagyobb bevételkiesést, forgalomcsökkenést, akadt, aki a korábbi bevételeinek csupán a 25%-át tudta realizálni. Kitöltötte olyan vállalkozó is a kérdőívet, aki a járvány kezdete óta nem tudott kinyitni. Némely válaszadó „csak” a forgalomcsökkenés realizálásáról beszélt, azonban számos olyan is akadt, akinek egyáltalán nem volt bevétele, a költségei pedig még növekedtek is nagy mértékben. Sokan említették azt a tényezőt, hogy a bevételkiesés miatt el kellett bocsátaniuk az ott dolgozó munkaerő jelentős részét.

A megkérdezettek 41%-a nem rendelkezett egyéb bevételi forrással a vállalkozásán kívül, míg a válaszadók 59%-a rendelkezett másik vállalkozással, esetleg alkalmazottként dolgozott más területen, ezzel igyekezett némileg pótolni a kiesett jövedelmet. A némileg kifejezést azért használhatjuk itt, mert azok

közül, akik rendelkeztek egyéb bevételi forrással csak az egyharmaduk vélte úgy, hogy teljes mértékben tudta azt a bevételkiesést pótolni, amitől a kényszeres bezárás vagy egyéb tényező miatt elesett. A válaszadók második harmada érezte azt, hogy ezek a források mérsékelten tudják pótolni a kiesett bevételeket, míg a harmadik harmaduk bevételeihez nem, vagy csak minimális mértékben tudott ez a bevétel hozzájárulni.

A válaszadók közül csak a 63%-uk érzekelte úgy, hogy az intézkedések ellenére sikerült megtartania a megszokott vevőkörét, akár teljes egészében, akár részlegesen, a kialakult körülmények ellenére is, a válaszadók 37%-a viszont azt realizálta, hogy veszített vevőinek a számából. A vállalkozások 1/3-a online tudta folytatni a tevékenységét, vagy legalább annak egy részét. Olyan szolgáltatónál, amelynél a vevői kapcsolat szoros (pl. fodrász), ott erre azonban nem volt esély.

A pandémia nyertesei

A járvány kitörésekor számos olyan tényező merült fel, amely bizonyos szolgáltatóknak és megoldásoknak egyértelműen hasznára vált, az új körülmények gyakorlatilag a meglévő működési modellekhez illeszkedtek. A válaszadók közül a 73-ból mindössze 20 tudott online módon tovább működni, és ebből 11, aki a működésének fenntartásához új tevékenységet is vezetett be. Az online üzleti jelenlét, a távmunka és távoktatás miatt elsősorban az online felületeket, tudásmegosztó platformokat üzemeltető cégekről mondhatjuk el, hogy jelentősen profitálni tudtak a járványból. Emellett mind a kérdőívet kitöltők válaszai alapján, mind az azóta napvilágot látott számos hazai és nemzetközi tanulmány eredménye alapján kijelenthető, hogy a kiszállítás iránti megnövekedett igény miatt a webáruházzal rendelkező és e-kereskedelmet folytató szolgáltatók szintén nyertesei a kialakult helyzetnek.

A szolgáltatók között továbbá jelentős bevételre tehettek szert az ételkiszállítással foglalkozó szervezetek is, azonban a kérdőívünkben ilyen profilú kitöltés nem volt, így ezzel részletesebben nem foglalkozunk.

Az egészségügyi szektorban dolgozó kitöltők között szintén voltak nyertesek, ezek elsősorban a magánellátásban dolgoztak, itt a kereslet egyértelműen megnőtt a pandémia hatására. Ha nem is nőtt, de nem csökkent a kereslet, így változatlanul tudták folytatni munkájukat az állatgyógyászatban dolgozók is. Összességében megállapítható, hogy azoknál a szolgáltatóknál, ahol a tevékenység jellege miatt a vevői jelenlét fontos a pandémia jelentős negatív hatást gyakorolt. Ahol a szolgáltatás megengedte a távoli kapcsolatokat, ott a visszaesés kisebb volt. Növekedést azok a szolgáltatók tudtak elérni, akik a szolgáltatások olyan formájában dolgoznak, amelyek elválaszthatóak a fogyasztótól.

A kérdőív válaszaiból kiindulva javaslatként egyértelműen megfogalmazható, hogy a szolgáltatóknak érdemes olyan krízissterveket készíteniük vállalati

mérettől függetlenül, amelyekkel fel tudnak készülni a váratlan helyzetek kialakulására, amilyen 2020-ban a COVID-19 megjelenése is volt. Nagyon fontos tapasztalatként lehet a vírus okozta helyzetre tekinteni több szempontból is, de amiatt főként, hogy bár a kormány segítséget ígért számukra, a vállalkozások nagy részének azonban ez a segítség csak a kiesés egy részének fedezésére volt elég. Számos vállalat nem tudott kellőképpen a kialakult helyzetre reagálni, a jövőben tehát mindenképpen magasabb hangsúlyt kell fektetni a vállalkozóknak az innovációs képességek fejlesztésére, ugyanis, mint a kérdőívre adott válaszokból következtetni lehetett ennek a képességnek a megléte nagyban segítheti a vállalkozásukat abban a tekintetben, hogy hatékonyan tudjanak reagálni bármilyen váratlan helyzetre, eseményre.

Felhasznált irodalom:

- ECB (2021): *Contributions of each institutional sector to macroeconomic developments*, [Contributions of each sector - Institutional sector accounts - Eurostat \(europa.eu\)](https://www.ecb.europa.eu/press/pr/20210301/contributions_of_each_sector_institutional_sector_accounts_en.html)
- Európai Bizottság (2020): *A munkahelyek és a gazdaság védelme a koronavírus-világjárvány idején*, [A munkahelyek és a gazdaság védelme a koronavírus-világjárvány idején | Európai Bizottság \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/economy_finance/20200401_en)
- Kenesei Zs. – Kolos K (2014): *Szolgáltatásmarketing és -menedzsment*, Alinea Kiadó, 2007, 2014, ISBN 978-615-5303-41-8
- Kotler, P., & Bloom, P. H. (1984). *Marketing professional services*. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice-Hall., ISBN 0-13-557620-2.
- Koós B. – Kovács S. – Páger B. – Uzzoli A.: (2020): *Az új koronavírus-járvány társadalmi-gazdasági hatásai és ezek területi következményei*, in: Czirfusz, Márton (szerk.) *Területi kihívások és területi politikák Magyarországon, 2010-2020* Budapest: Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont Regionális Kutatások Intézete, 2020 pp. 123-131. (ISBN 978-615-5754-45-6)
- MSZÉSZ: 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedésekről, [Kormányrendeletek a járványügyi készültség védelmi intézkedéseiről - Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége \(hah.hu\)](https://www.hah.hu/hu/aktusok/korm-rendelet/484-2020)