



SVEUČILIŠTE U RIJECI UNIVERSITY OF RIJEKA
FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT
OPATIJA, HRVATSKA CROATIA



Benchmarking Hostela

GODIŠNJE IZVJEŠĆE 2014

UVODNA RAZMATRANJA

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu iz Opatije, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatski ferijalni hostelski savez pokrenuli su projekt Benchmarking hostela u Hrvatskoj. Benchmarking je kontinuirani proces usporedbe s drugima prema unaprijed odabranim kriterijima u cilju pronalaženja i provođenja najbolje poslovne prakse i ostvarivanja dugoročne konkurentske prednosti. Osim na razini individualnih tvrtki, doprinos ove studije je značajan i za pozicioniranje Hrvatske koja još uvijek traži i kreira svoj tržišni identitet i ponudu, a pogotovo u segmentu hostelijerstva koji je kao novi proizvod na hrvatskom tržištu doživio snažni rast zadnjih godina. Prema podacima kojima raspolaže Hrvatska gospodarska komora, u Hrvatskoj danas imamo preko 220 registriranih hostela. Iako je ovakav način ustupanja podataka o poslovanju i usporedbe za naše hostelijere još uvijek nov, na tržištima susjednih zemalja zapadne Europe on je dobro poznat, dio je kulture poslovanja i put je učenja za sve koji se uključe. Rezultati ovog istraživanja prva su stepenica u ocjenjivanju hostela za nagradu "Turistički cvijet" za najbolji hostel što predstavlja dodatni marketinški alat za hostele nositelje nagrada.



SADRŽAJ:

- Uvodna razmatranja
- Metodološki okvir
- Upravljanje prihodima
- Zaključna razmatranja
- O nama



HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA
CROATIAN CHAMBER OF ECONOMY

Leila Krešić Jurić



Hrvatski ferijalni i hostelski savez kao nacionalna hostelska asocijacija osnovan je s ciljem promicanja turističke kulture i turističke mobilnosti mladih. Djelujući kao strukovna udruga u turizmu pored različitih odgojno-obrazovnih i edukativnih programa posebnu pažnju posvećuje povećanju broja hostela i turističkih kreveta prvenstveno za mlade te njihovom uključivanju u svjetske i europske turističke trendove i asocijacije. U proteklih pet godina hosting i hosteli su postali jedan od najpropulzivnijih dijelova hrvatskog turizma kako po povećanju kapaciteta tako i broja dolazaka turista i noćenja. Danas hrvatski hosteli kvalitetom usluga, sadržajem, standardom, različitim programima koje nude u ravnini su sa svjetskim i europskim hostelima.

Za pozdraviti je inicijativu *Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu* iz Opatije, Hrvatske gospodarske komore i Hrvatskog ferijalnog hostelskog saveza da u sklopu izbora najboljih hostela u okviru akcije "Turistički cvijet" provede *benchmarking* hostela. Usporedbe fizičkih i financijskih pokazatelja te povratne ocjene na svjetskim portalima kojima mladi bukiraju hostele u Hrvatskoj je dobra osnova za daljnje unapređenje kvalitete rada hrvatskih hostela. Njihova međusobna usporedba vodit će daljnjem povećanju kvalitete rada i konkurentnosti u ovoj značajnoj turističkoj niši. Zbog toga pozivamo hostele da se u što većem broju u narednim godinama pridruže sustavnom praćenju kvalitete rada hrvatskih hostela.



Hrvatski ferijalni i hostelski savez
Croatian Youth Hostel Association

Tihomir Plejić



Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu ima cilj razvijati primijenjena istraživanja i s posebnom pažnjom njeguje odnose s gospodarskim sustavom. Intencija nam je biti aktivni dionik razvojnih procesa u hrvatskom gospodarstvu, posebno turizmu i ugostiteljstvu. Za *benchmarking* se s punim pravom može reći da predstavlja proces učenja i stjecanja znanja u svrhu primjene naučenog i poboljšanja poslovne prakse. Time *benchmarking* postaje instrument izgradnje učeće organizacije, a učenje je jedini način kontinuiranog prilagođavanja i postizanja izvrsnosti.

Fakultet je 2010. godine započeo projekt Benchmarkinga u hrvatskom hotelijerstvu. Proteklih godina bilježimo nagli rast smještajnih kapaciteta u hostelima, stoga je Benchmarking hostela logičan slijed razvoja našeg projekta. Pred vama je prvo izdanje godišnjeg izvješaja *Benchmarkinga hostela* za 2014. godinu. Vjerujemo da će predstavljeni rezultati za 2014. godinu biti vrijedan izvor podataka te omogućiti menadžerima hostela uvid u vlastite nedostatke, ali i prednosti u odnosu na konkurenciju. Nadamo se da će to biti i poticaj da u istraživanje uđu i drugi hotelijeri i time razvijemo još relevantniju bazu podataka.

Na kraju, dozvolite da u ime *Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu* zahvalim svima koji su podržali ovaj projekt i doprinijeli njegovoj realizaciji.



SVEUČILIŠTE U RIJECI
FAKULTET ZA MENADŽMENT
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
OPATIJA, HRVATSKA

Prof. dr. sc. Dora Smolčić Jurdana

METODOLOŠKI OKVIR

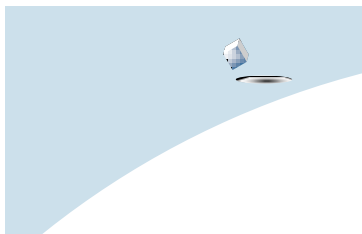
Benchmarking izvještaj za 2014. godinu napravljen je temeljem baze podataka *benchmarkinga* hrvatskih hostela u kojoj je 11 hostela, koji su u potpunosti i ispravno unijeli godišnje podatke o poslovanju za 2014. godinu. Navedenih 11 hostela ukupno posjeduje 844 kreveta u 244 smještajne jedinice. Uzorak čini 11% smještajnih jedinica (soba), te 9% ukupnog broja kreveta u hostelima u Hrvatskoj.

Uključeni hosteli:

- Botel Marina
- Boutique hostel Forum
- Design Hostel Mr. Charles
- Hostel Aton
- Hostel Eklata
- Hostel Korzo
- Lounge hostel Carnevale
- Omladinski hostel Rijeka
- Omladinski hostel Veli Lošinj
- Omladinski hostel Zadar
- Swanky Mint hostel

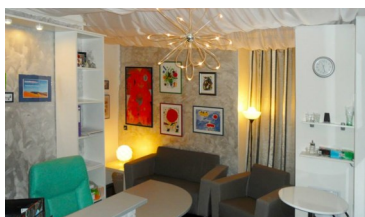


Kako bi se sačuvala tajnost podataka, u izvještaju se iskazuje samo najviša, najniža i srednja vrijednost odabranog pokazatelja. Proces punjenja podataka odvija se ručno u informacijski sustav. S tim u svezi unose se stavke iz skupnog računa dobiti i gubitka (prihodi smještaja i ostalih odjeljenja) kao i podaci o raspoloživim i zauzetim krevetima te podaci o dolascima i noćenjima.



UPRAVLJANJE PRIHODIMA

Upravljanje prihodima u hostelu odnosno ocjena uspješnosti prodaje pravog proizvoda, pravom kupcu u pravo vrijeme po pravoj cijeni, obično se iskazuje stupnjem iskorištenja, prosječnom cijenom kreveta, prihodom po raspoloživom krevetu i sl. S tim u svezi u nastavku se prikazuju minimalne, prosječne i maksimalno ostvarene vrijednosti u 2014. godini za sljedeće pokazatelje:

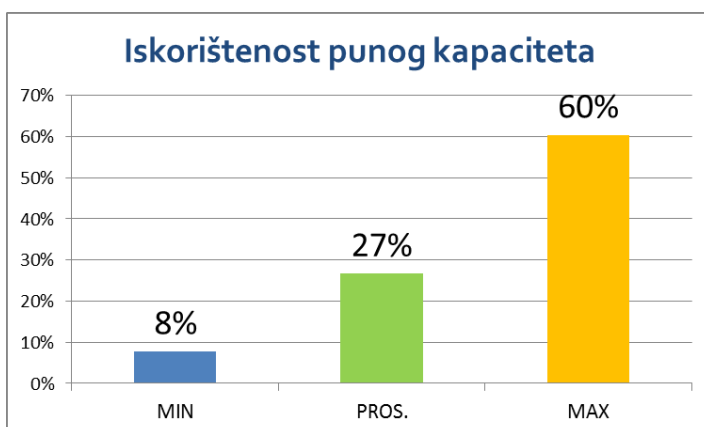
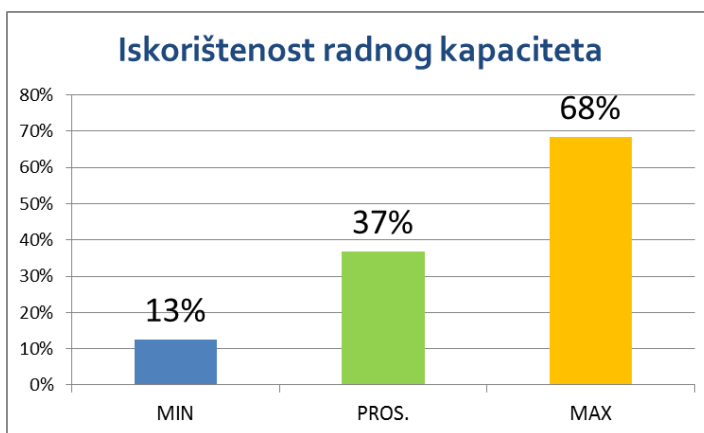


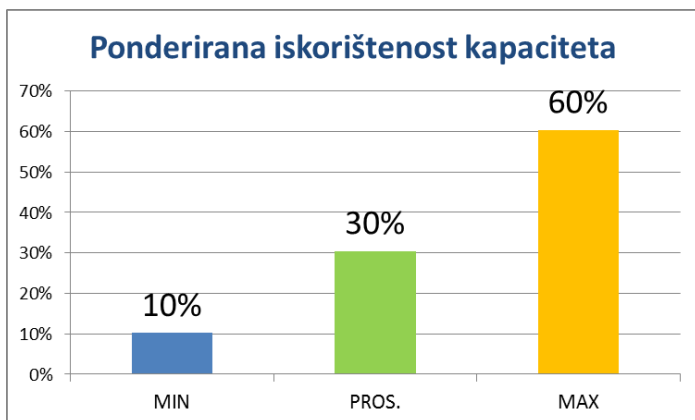
- iskorištenost radnog kapaciteta: izračun na bazi otvorenih dana
- iskorištenost punog kapaciteta: izračun na bazi 365 dana
- ponderirana iskorištenost kapaciteta
- prosječna cijena kreveta iskazana u kunama
- prihod smještaja po raspoloživom krevetu iskazan u kunama
- ukupan prihod po raspoloživom krevetu iskazan u kunama
- ukupan prihod po noćenju iskazan u kunama
- struktura noćenja: domaći / strani
- prosječna dužina boravka

Pokazatelji iskorištenosti kapaciteta

Prosječna iskorištenost kapaciteta na bazi radnih dana iznosi 37%, prosječna iskorištenost kapaciteta na bazi godine iznosi 27%, dok prosječna ponderirana iskorištenost kapaciteta iznosi 30%.

Ubrzanim širenjem mreže hostela u posljednjih je nekoliko godina omladinski turizam postao jedan od najbrže rastućih dijelova hrvatskog turizma.





Pokazatelji prihoda

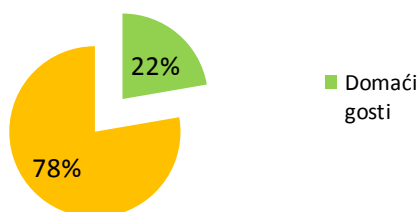
Prosječna cijena kreveta u hostelima u 2014. godini iznosi 160 kuna i kretala se u rasponu od 112 do 218 kuna. Minimalni prihod smještaja po raspoloživom krevetu iznosio je 21 kunu, dok je najuspješniji hostel ostvario 123 kune prihoda. Ukupan prihod po raspoloživom krevetu kretao se u rasponu od 22 do 144 kune, s prosječnom vrijednošću od 74 kune. Minimalan prihod po noćenju iznosio je 140 kune, maksimalan 804 kune, dok je prosječan prihod iznosio 233 kune. Gledajući strukturu dolazaka, strani gosti sudjeluju u ukupnom broju s 78%, te ostvaruju 60% ukupnih noćenja. Prosječna dužina boravka iznosi 2.33 dana.



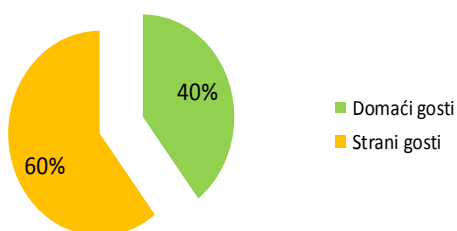
Blizina gradskih znamenitosti i događanja, kao i činjenica da za višestruko nižu cijenu od hotelske nude pristojan smještaj s doručkom, u hostele privlači sve više gostiju.

	Prosječna cijena kreveta	Prihod smještaja po raspoloživom krevetu	Ukupan prihod po raspoloživom krevetu	Prihod po noćenju
MIN	112	21	22	140
PROS.	160	56	74	233
MAX	218	123	144	804

Struktura dolazaka



Struktura noćenja



Zaključna razmatranja

U poslovnoj praksi *benchmarking* danas predstavlja instrument s kojim hostel kontinuirano uspoređuje i mjeri vlastito poslovanje u odnosu na vrhunsku praksu, uči od boljih te primjenjuje stečena znanja. Vjerujemo da će ovaj izvještaj biti koristan izvor podataka svim hostelima u Hrvatskoj, neovisno o njihovoj specijalizaciji, lokaciji i veličini, a kako bi učili od boljih te u konačnici doprinijeli ostvarenju boljih rezultata.

Posebno se nadamo da će iskazani pokazatelji motivirati ostale hostele na uključivanje u ovo istraživanje, ne samo kako bi se povećala reprezentativnost uzorka, već kako bi ostvarili pravo na vrlo korisne mjesečne izvještaje s unaprijed definiranim *compset*-om. Izvještaji ove vrste pružaju hostelima uvid u prosječne ključne pokazatelje poslovanja njihove konkurencije, ali i mogućnost spoznaje i eliminiranja vlastitih nedostataka i ograničenja te očuvanja konkurentske prednosti.

Prilikom provođenja *benchmarkinga* potrebno se držati određenih pravila: poštovati privatnost, uzvratiti na pruženu informaciju, ne zlorabiti povjerenje, ne obavljati ništa bez dopuštenja, ne ucjenjivati, neprestano učiti. To su upravo temelji na kojima počiva i ovaj projekt. Koristimo priliku da najavimo vrlo uskoro i mjesečne izvještaje za 2015. godinu.

Posebna hvala svima koji su uključili u projekt, bez njih ovaj izvještaj ne bi mogao ugledati svjetlo dana. Također, pozivamo sve zainteresirane hostele da se pridruže projektu *Benchmarkinga*.



SVEUČILIŠTE U RIJECI
FAKULTET ZA MENADŽMENT
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
OPATIJA, HRVATSKA

VODITELJI PROJEKTA:



Dr.sc. Z. Cerović,
Redoviti profesor



Dr. sc. S. Janković,
Redovita profesorica

SURADNICA:



Dr. sc. K. Poldrugovac,
Viša asistentica

KONTAKT:

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
Primorska 42
51410 Opatija
Tel: 051/ 294 686
E-mail: sandrai@fthm.hr
Web: www.crossbench.eu

OSTVARENO U SURADNJI SA:



HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA
CROATIAN CHAMBER OF ECONOMY



Hrvatski ferijalni i hostelski savez
Croatian Youth Hostel Association