Obilježja hostela Karlovačke županije

Jarmek, Anton

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:128:277404

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

ANTON JARMEK

OBILJEŽJA HOSTELA KARLOVAČKE ŽUPANIJE

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2018.

ANTON JARMEK

OBILJEŽJA HOSTELA KARLOVAČKE ŽUPANIJE

ZAVRŠNI RAD

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Mentor: dr.sc. Silvija Vitner Marković, prof.v.š.

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Matični broj studenta: 0618614011

Karlovac, studeni 2018.

SAŽETAK

Razvoj hostela započeo je 1909. godine. Danas je u usponu i u Hrvatskoj i u svijetu. Poslovanje hostela osobito je vezano uz omladinski turizam, budući da upravo mladi čine značajan broj posjetitelja.

U ovom radu analiziran je povijesni razvoj hostela u svijetu, obilježja omladinskog turizma i specifičnosti hostela kao smještajnog objekta. Izdvojeni su hosteli na području Karlovačke županije u svrhu analize obilježja poslovanja i donošenja zaključaka.

Ključne riječi: hostel, povijesni razvoj hostela, obilježja omladinskog turizma, hosteli Karlovačke županije

ABSTRACT

Hostel development started in 1909. Today, it is in rising in Croatia and in the world. Hostel business is especially connected to youth tourism since youth makes a significant number of visitors.

In this thesis, historical development of hostels, youth tourism characteristic and specificities of hostels as an accommodation object are analysed. Hostels in Karlovac County area are selected with purpose of analysing business specifics and drawing conclusions.

Key words: hostel, historical development of hostels, youth tourism characteristics, karlovac county hostels

SADRŽAJ

1.UVOD 1
1.1.Predmet i cilj rada 1
1.2.Izvori podataka, metode prikupljanja podataka 1
1.3.Sadržaj i struktura rada 1
2. POVIJESNI RAZVOJ HOSTELA U SVIJETU 2
3. OBILJEŽJA HOSTELA KAO UGOSTITELJSKOG OBJEKTA ZA SMJEŠTAJ U RH 3
3.1. Pojmovno određenje hostela kao ugostiteljskog objekta 3
3.2. Razlike hostela i hotela 4
3.3. Veličina i tip hostela 5
3.4. Prostorna i organizacijska struktura hostela 6
3.5. Odjeli hostela 9
4. POSLOVANJE HOSTELA U RH 12
4.1. Zakoni i propisi 12
4.2. Poslovni plan i plan marketinga hostela 14
4.3. Prodajne aktivnosti 16
4.4. Zdravlje i sigurnost 17
4.5. Hostelski smještaj u Hrvatskoj 17
5. OMLADINSKI TURIZAM 19
5.1. Značaj omladinskog turizma na turističkom tržištu 19
5.2. Glavna obilježja omladinskog turizma 20
6. ODABRANI PRIMJERI HOSTELA U KARLOVAČKOJ ŽUPANIJI 25
6.1. Hostel „Na putu“ 25
6.2. Hostel „Ozalj“ 26
6.3. Hostel „Bedem“ 27
6.4. Hostel „Plitvice Rastoke“ 33
7. ZAKLJUČAK 34
Popis literature 35
Popis ilustracija 36

1. UVOD

Kroz poglavlja završnog rada, prikazana su obilježja hostela kao ugostiteljskog objekta, povijesni razvoj hostela u svijetu, obilježja omladinskog turizma te njegov značaj. Odabrani primjeri hostela u Karlovačkoj županiji su Hostel „Na putu“, Hostel „Bedem“, Hostel „Ozalj“ i Hostel „Plitvice Rastoke“. Kroz navedene primjere provedena je analiza i usporedba lokacije, opremljenosti smještajnih jedinica i objekta te njihove prednosti i nedostaci.

1.1. Predmet i cilj rad

Predmet ovog završnog rada su obilježja hostela u Karlovačkoj županiji.

Cilj rada je analizirati hostele kao ugostiteljske objekte za smještaj u Republici Hrvatskoj s posebnim osvrtom na Karlovačku županiju te obilježja i značaj omladinskog turizma.

1.2. Izvori podataka, metode prikupljanja podataka

Za izradu ovoga rada korištena je stručna literatura vezana uz poslovanje hostela, zakonski propisi iz područja koji je predmet istraživanja, službeni dokumenti i statistička izvješća institucija Republike Hrvatske. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom u potrazi za informacijama o poslovanju i obilježjima hostela.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Rad se sastoji od sedam poglavlja. U uvodu su navedeni predmet i cilj izrade rada, izvori podataka i metode prikupljanja te struktura rada. U drugom poglavlju rada prikazan je povijesni razvoj hostela u svijetu. U trećem poglavlju razrađuju se obilježja hostela kao ugostiteljskog objekta za smještaj u Republici Hrvatskoj, odnosno pojmovno određenje, razlike hostela i hotela, veličina i tip hostela, prostorna i organizacijska struktura hostela te odjeli hostela. U četvrtom poglavlju analizirani su propisi za poslovanje hostela u RH, poslovni plan i plan marketinga hostela, prodajne aktivnosti i zdravlje i sigurnost koji moraju biti osigurani gostima hostela. Peto poglavlje odnosi se na omladinski turizam, odnosno značaj omladinskog turizma te njegova glavna obilježja. Šesto poglavlje donosi glavnu razradu teme gdje su odabrani primjeri hostela u Karlovačkoj županiji te je analizirano njihovo poslovanje. Sedmo poglavlje je zaključak.

2. POVIJESNI RAZVOJ HOSTELA U SVIJETU

Razvoj hostela započeo je 1909. godine na temelju ideje njemačkog učitelja Richarda Schirmanna tijekom planinarskog izleta s učenicima. Cilj te ideje je bio korištenje njemačkih škola u vrijeme školskih praznika za smještaj mladih te kako bi naselja mogla imati hostele za mlade udaljene jedan dan hoda, idealno za planinarske izlete. Prvi pravi hostel otvoren je 1912. godine u dvorcu Altena u Njemačkoj. Kako je sami pokret za mlade bio brzorasteći do 1913. godine su otvorena 83 hostela te je ostvareno 21 000 noćenja, a 1921. godine je zabilježeno 500 000 noćenja. U Europi se do 1931. godine otvorilo 12 hostelskih omladinskih asocijacija s ukupno 2600 hostela. Kako hostelske asocijacije nisu bile prikladno međusobno povezane u Amsterdamu je 1932. godine održana prva međunarodna konferecija s predstavnicima iz Belgije,Čehoslovačke, Danske, Engleske i Walesa, Francuske, Njemačke, Irske, Nizozemske, Norveške,Poljske i Švicarske. Na održanoj konferenciji je utemeljena organizacija International Youth Hostel Federation - danas poznatiji kao Hostelling International. U današnje vrijeme, udruga za mlade Hostelling International, s područjem rada u više od 80 zemalja nudi mogućnost smještaja u više od 4000 hostela. Iako, sami naziv govori da je za mlade, usluge se pružaju osobama svih uzrasta u svim država gdje su locirani. Jednostavnost smještaja, ugodno okruženje, povoljne cijene te različite aktivnosti obilježja su navedenih hostela. Hostelling International nudi svojim članovima nudeći popuste na aktivnosti te povlaštene cijene smještaja okuplja više od 4 milijuna članova širom svijeta.[1]

Slika 1.: Prvi hostel u Njemačkoj



Izvor: Into History, www.intohistory.com (05. 08. 2018.)

[1] Krešić, D., Miličević, K., Kako osnovati i upravljati hostelom, Hrvatski ferijalni i hostelski savez i Institut za turizam, Zagreb, 2010., str. 67

3. OBILJEŽJA HOSTELA KAO UGOSTITELJSKOG OBJEKTA ZA SMJEŠTAJ U RH

U ovom poglavlju definiran je hostel kao ugostiteljski objekt prema Pravilniku o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali objekti za smještaj u RH, ključne razlike između hostela i hotela te veličina i tip hostela. Definiran je najčešći oblik organizacijske strukture te odjeli hostela. Odjele čine odjel menadžment i računovodstvo, odjel recepcije, odjel domaćinstva i odjel hrane i pića.

3.1. Pojmovno određenje hostela kao ugostiteljskog objekta

U najužem značenju, pojam "hostel" se odnosi na objekt koji pruža uslugu smještaja. Značenje hostela definirano je Pravilnikom o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj. Prema Pravilniku o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj, hostel je funkcionalna cjelina sa zasebnim ulazom, horizontalnim i vertikalnim komunikacijama u kojem ugostitelj pretežito mlađim gostima pruža uslugu smještaja, a može pružati usluge prehrane, pića i napitaka.[2]

Hostel se ubraja među "ostale ugostiteljske objekte za smještaj" u RH u koje spadaju i soba, apartman, studio apartman, kuća za odmor, planinarski dom, lovački dom, učenički dom ili studentski dom ili akademis te objekt za robinzonski smještaj.[3] Hostel je u pravilu vrsta smještajnog objekta čija je usluga niže cjenovne kategorije i manjeg komfora smještaja od hotela.

Prema minimalnim uvjetima za vrste prenoćište, učenički ili studentski dom ili akademis, odmarališta za djecu, hostel, lovački dom, planinarski dom, kapacitet objekta se određuje prema broju i vrsti smještajnih jedinica i njihovom kapacitetu. Smještajne jedinice hostela su sobe (najviše 4 kreveta) te spavaonice (najmanje 5 kreveta). Kreveti u smještajnoj jedinici mogu biti i jedan iznad drugoga – kreveti na kat. Uz krevet na katu, osim u kabini, obvezno se nalaze na odgovarajući način postavljeni propisani elementi. Krevet na katu kao i ostali kreveti, osim u kabini, moraju zadovoljiti propisanu površinu za krevet. Sobe, odnosno spavaonice moraju zadovoljiti određenu kvadraturu, definiran je potreban namještaj i opremljenost smještajne jedinice, mogu imati svoje kupaonice što je neobavezno. Što se tiče

[2] Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj, 3.7. Vrsta hostel, članak 38, Narodne novine, NN 54/2016, www.nn.hr
[3] Ibid., 2.5.1. Smještajni kapacitet, članak 15

zajedničkih sanitarnih čvorova definirano je da je potrebno imati umivaonik na 6 kreveta , tuš kabina ili kada na 15 kreveta, zahodska kabina na 10 kreveta te pisoar na 20 kreveta koji moraju biti propisno opremljeni. Uvjeti za vrste prenoćište, učenički ili studentski dom ili akademis, odmaralište za djecu, hostel, lovački dom i planinarski dom nude mogućnost usluživanja jela, pića i napitka. U tom slučaju, restoran mora zadovoljiti uređenost i opremljenost kuhinje, blagavaonice, točionika i sanitarnog čvora za goste. Također, utvrđena je uređenost vanjskog izgleda i okoliša s prilaznim putevima, rasvjetom, fasadom i oznakama te čišćenjem i općim stanjem. Usluge hostela koriste uglavnom mladi koji su na proputovanju kroz jednu ili više destinacija.[4]

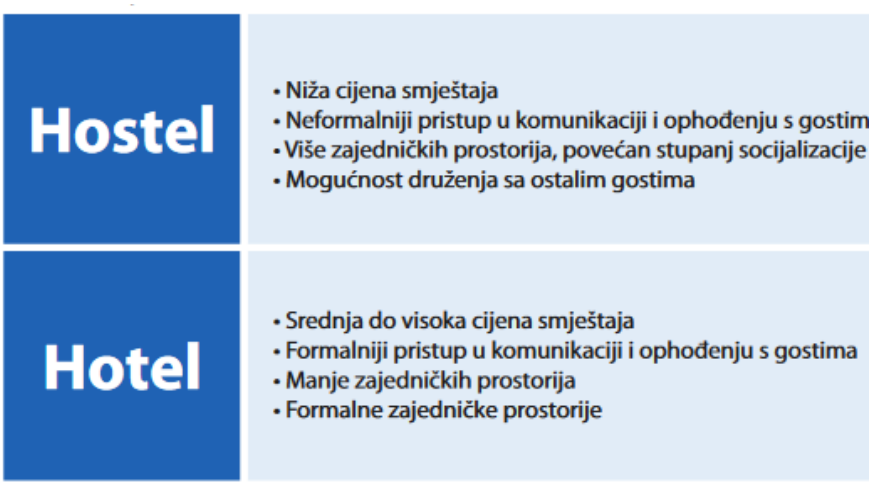
3.2. Razlike hostela i hotela

Između hostela i hotela postoji nekoliko ključnih razlika. Jedna od značajnijih razlika je cijena smještaja. Pregledom cijena smještaja u hostelima i hotelima, može se zaključiti da je cijena smještaja u hostelu znatno niža od cijene smještaja u hotelu, što hostele čini dostupnim mladim putnicima koji su i najčešći gosti hostela. Također, hostele karakterizira više zajedničkih društvenih prostorija što povećava socijalizaciju i druženje među gostima. Kako bi osigurali sigurnost osobnih stvari, hosteli gostima nude različite oblike sustava za sigurno spremanje stvari, poput ormarića sa šifrom ili ključem. Za razliku od hotela, u hostelu nije obavezna usluga doručka iako znatan broj, osobito većih hostela, također nudi i uslugu prehrane i točenja pića. Hosteli često imaju jednu zajedničku kuhinju koju mogu koristiti svi gosti i u njoj sami sebi pripremiti doručak, a što također doprinosi socijalizaciji pogotovo ako u hostelu borave skupine učenika, studenata, itd.[5]

Ključne razlike između hostela i hotela izdvojene su u nastavku.

[4]Ibid., Prilog III. – uvjeti za vrste prenoćište, učenički ili studentski dom ili akademis, odmaralište za djecu, hostel, lovački dom, planinarski dom, str. 72
[5] Krešić, D., Miličević, K., op. cit., str. 26.

Prikaz 1. Ključne razlike između hostela i hotela



Izvor: Institut za turizam, www.iztzg.hr, (10. 07. 2018.)

3.3. Veličina i tip hostela

Hostele je moguće podijeliti na male, srednje i velike. Glavna razlika među njima je u broju kreveta, ponudi dodatnih sadržaja te broju osoblja hostela. Ipak, bez obzira na veličinu hostela, gosti očekuju da će odsjesti u čistoj i sigurnoj sobi i da će na kraju svoga boravka dobiti dobru vrijednost za novac.[6]

Maksimalan broj kreveta u malom hostelu je između 20 i 30, što ovisno o njihovom rasporedu utječe i na broj soba. U organizacijskoj strukturi malog hostela vlasnik je često i direktor hostela. U takvom je hostelu jedna osoba zadužena za održavanje kao i za kontrolu osoblja za održavanje, zatim tu je i domaćica koja ujedno nadgleda osoblje koje sprema sobe i zajedničke prostore hostela, te voditelj recepcije. U organizacijskoj strukturi malog hostela može, ali i ne mora, postojati osoba zadužena za aktivnosti prodaje i marketinga. U organizacijskoj strukturi malog hostela je i računovođa koji je zadužen za vođenje poslovnih knjiga i sastavljanje financijskih i poreznih izvještaja. Sve ostalo potrebno osoblje, poput osoblja za sigurnost ili tehničku podršku, mali hosteli mogu angažirati izvana.

Hostel srednje veličine karakterizira broj kreveta od 30 do 70, a njihov raspored konačno definira i broj soba u hostelu. Organizacijska struktura hostela srednje veličine razlikuje se od organizacijske strukture malog hostela po tome što osim direktora hostela ima i voditelje pojedinih odjela, te samim time obuhvaća i veći broj

[6] Ibid., str. 26

zaposlenika. U hostelima srednje veličine postoji potreba za posebnim odjelom prodaje i marketinga, kao i za nekim drugim odjelima poput odjela osiguranja ili odjela održavanja. Zbog većeg broja zaposlenika, u upravljačkoj strukturi hostela srednje veličine, javlja se potreba za voditeljima pojedinih odjela koji su odgovorni direktoru hostela.

Broj kreveta u velikom hostelu je veći od 70. Takav hostel ima više dvokrevetnih i trokrevetnih soba sa pripadajućim sanitarijama. Veliki hostel uz pripadajuće ugostiteljske objekte (restoran, bar), ima i različite dodatne sadržaje. U organizacijskoj strukturi velikog hostela postoji mnogo različitih radnih mjesta koja su formirana prema odjelima, a svaki odjel ima svoga voditelja koji je odgovaran direktoru hostela. U velikom hostelu, za razliku od malih i srednjih, nužna je specijalizacija rada tako da postoje specijalizirana radna mjesta kako bi se učinkovito mogao obavljati povećani opseg poslova. Kada je riječ o lokacijama na kojima su hosteli smješteni, može se reći da su veliki hosteli (hosteli s više od 70 kreveta) najčešće smješteni u širim gradskim središtima dok su mali i hosteli srednje veličine često smješteni i na perifrernim gradskim područjima odnosno potpuno van gradskih područja u atraktivnom prirodnom ambijentu. Osim u hostelima, mladi putnici najčešće borave u hotelima, kod rodbine i prijatelja, u pansionima i privatnom smještaju, kampovima te ostalim vrstama smještajnih kapaciteta.[7]

3.4. Prostorna i organizacijska struktura hostela

Unatoč činjenici da prostorna struktura hostela ovisi prvenstveno o veličini, postoje uvjeti koji su utvrđeni Pravilnikom o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj u RH prema kojem se hostel sastoji od:[8]

- prostora za prijam gostiju,
- smještajnih jedinica,
- prostorije za boravak gostiju,
- sanitarija uz ugostiteljske i ostale sadržaje,
- zajedničkih sanitarija za goste uz smještajne jedinice,
- zajedničkih kompletnih kupaonica uz smještajne jedinice (ulaz iz hodnika), i
- kompletnih kupaonica u smještajnim jedinicama (ulaz iz smještajne jedinice).

[7] Ibid., str. 26
[8] Ibid., str. 28

Najčešći obliku organizacijske strukture hostela je funkcijski, koji je ujedno najrasprostranjeniji i najčešće upotrebljavani oblik organizacijske strukture u ugostiteljstvu. Povezani poslovi koji su grupirani u funkcijski oblik organizacijske strukture hostela su:[9]

- prijem gostiju,
- smještaj gostiju,
- nabava,
- održavanje,
- kontrola,
- novčani tijekovi i obračuni.

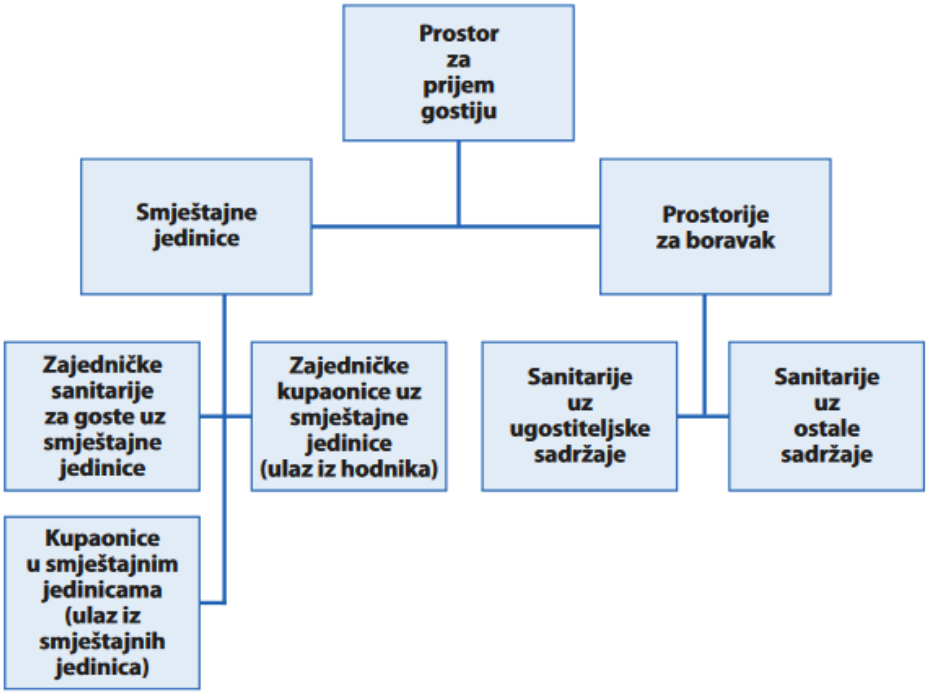
Temeljem povezanih poslova u hostelu, proizlazi osnovni oblik organizacijske strukture hostela kojeg čine sljedeći odjeli:[10]

- menadžment hostela,
- odjel recepcije,
- odjel domaćinstva,
- odjel hrane i pića (ukoliko posluje u sastavu hostela),
- računovodstvo (ukoliko posluje u sastavu hostela).

Prostorna (raspored prostorija) i organizacijska struktura hostela ovise o unutarnjim i vanjskim čimbenicima koji utječu na njegovo poslovanje. Unutarnji čimbenici uključuju ciljeve, zadatke, veličinu hostela, tip hostela, lokaciju i kadrove, dok vanjski čimbenici uključuju društveno, političko i pravno okruženje, turističku infrastrukturu i tržište.[11]

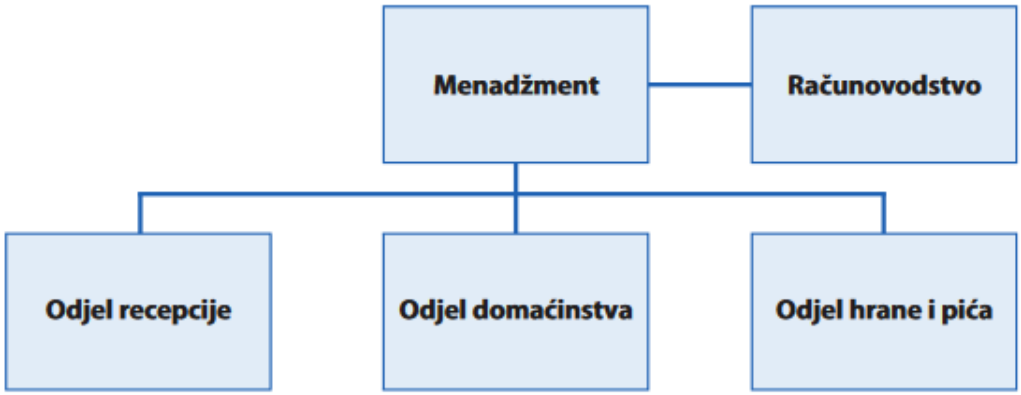
[9] Ibid.
[10] Ibid.
[11] Ibid.

Prikaz 2. Prostorna organizacija hostela (raspored prostorija)



Izvor: Institut za turizam, www.iztzg.hr, (07. 07. 2018.)

Prikaz 3. Organizacijska struktura hostela (odjeli)



Izvor: Institut za turizam, www.iztzg.hr, (11. 07. 2018.)

3.5. Odjeli hostela

U odjelu menadžmenta glavni menadžer ili direktor hostela je osoba zadužena i odgovorna prvenstveno za donošenje ključnih odluka u procesu upravljanja hostelom. Ukoliko je riječ o manjem, obiteljskom hostelu, direktor je najčešće i vlasnik hostela. Jedna od najvažnih ljudskih aktivnosti pa tako i u hostelskom poslovanju je menadžment koji je moguće definirati kao proces oblikovanja i održavanja okruženja u kojem pojedinci, radeći zajedno u skupinama, efikasno ostvaruju odabrane ciljeve. Menadžeri su osobe koje izvršavaju menadžerske funkcije: planiranje koje uključuje izradu godišnjeg financijskog plana, poslovnog plana i/ili plana marketinga, organiziranje u smislu raspodjele dužnosti osoblja hostela, zapošljavanje odnosno odabir, orijentacija i obuka novih zaposlenika, upravljanje koje podrazumijeva nadzor nad svim odjelima u hostelu. Kontrola znači kontrolu nad izvršenjem svih aktivnosti predviđenih financijskim planom, poslovnim planom i/ili planom marketinga, dok se ocjena odnosi na procjenu ostvarenih dugoročnih i kratkoročnih planova.[12] Kod strateškog razmišljnja nužno je znati odgovore na sljedeća pitanja: Gdje smo sada? Kamo želimo stići? Kako ćemo do tamo doći? Gdje smo sada? daje odgovore na trenutni tržišni položaj, privlačnost proizvoda/usluge za korisnike te konkurentskog pritiska s kojim se suočava, snagama i slabostima kao i trenutnom uspješnosti. Pitanje „Kamo želimo ići“ se odnosi na smjer kojim menadžer smatra da bi organizacija trebala ići, u smislu porasta poslovanja i jačanja tržišnog položaja i financijskog rezultata u narednim godinama. Pitanje „Kako ćemo tamo doći“ odnosi se na izradu i provedbu strategije koja će određenu poslovnu organizaciju dovesti s položaja na kojem jest na položaj na kojem ona želi biti.[13]

U hostelima odjel recepcije najčešće čini manji broj osoba zaduženih za mnogo više aktivnosti od onih koje se odvijaju za hostelskim pultom. Ovisno o veličini hostela, odjel recepcije može imati i više zaposlenika. Zadatak odjela je upravljanje individualnim i grupnim rezervacijama, prihodima, procesom dolaska gostiju te upravljanje podacima.[14]

Hostelski odjel domaćinstva je odgovoran za čistoću i održavanje hostela. Poslove hotelskog domaćinstva čine: čišćenje javnih prostora, gostinskih prostora, pratećih prostora, prostorija za serviranje hrane ako ih ima, održavanje i uklanjanje manjih kvarova te nadzor i provjera održavanih prostorija.[15]

[12] Ibid., str. 30.
[13] Ibid., str. 38.
[14] Ibid., str. 30.
[15] Ibid.

Organizacija odjela hrane i pića u hostelu u velikoj mjeri ovisi o veličini i tipu hostela, odnosno da li hostel uopće pruža usluge prehrane, pripremaju li gosti hostela sami obroke u kuhinjama hostela. U većini hostela gosti se sami poslužuju tako da je broj potrebnog uslužnog osoblja minimalan, a sastoji se, u većini slučajeva, od jednog glavnog kuhara i pomoćnog kuhinjskog osoblja.[16] Prema Pravilniku o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj u hostelu se mogu, ali i ne moraju, pružati usluge prehrane, pića, napitaka i slastica.[17]

Odjel hrane i pića je najčešće jednostavno organiziran, što znaći manji broj osoblja u odjelu te jedan restoran. Broj zaposlenika ovisi o veličini, broju posluženih obroka i složenosti same ponude. Menadžer hostela treba kontrolirati definirane standardne operativne procedure kojih se trebaju pridržavati zaposlenici ovog odjela.[18]

Operativna procedura započinje izradom specifikacije za kupovinu, odabirom dobavljača, procesa kupovine potrebnih količina te procjenom standardnih i kompjutorskih načina procesa nabave. Zaprimanje robe treba sadržavati kontrolu robe i ispunjavanje potrebih potvrda o primitku. Roba se pohranjuje u skladištu kojega treba osigurati od krađe, primijeniti odgovarajući sustav zaliha i odrediti lokaciju određenih proizvoda u skladištu. Prvo se koristi roba koja se najdulje nalazi na skladištu te se ostala zatim rotira na njihovo mjesto. Uspoređuju se količine izdane robe s potrebnim količinama i upozorava na iscrpljivanje zaliha. Prethodna priprema znači planiranje točne količine potrebnih proizvoda te minimalizaciju otpada i osiguranje maksimalnog zadržavanja hranjivih sastojaka.[19]

Najvažniji proces pripreme podrazumijeva korištenje standardnih recepata radi kontrole cijena sastojaka, trajanja pripreme, osiguranje definiranih standarda, kontrolu porcija, provođenje propisa za čuvanje hrane i propisa za sigurnosne mjere zaposlenika.

U hostelima je servisiranje najčešće u obliku samoposluživanja, no može biti i pružena usluga posluživanja. Kod posluživanja treba paziti na kontrolu prihoda, postizanje sanitarnih uvjeta čistoće te provjeru uslužnosti poslužitelja hrane i pića.[20]

Kako u drugim poslovnim organizacijama, tako i u hostelu, odjel računovodstva obuhvaća poslove prikupljanja podataka, sastavljanja financijskih izvještaja i sl. Zavisno od veličine hostela, poslovna funkcija računovodstva može biti organizirana unutar hostela, može

[16] Ibid., str. 31.
[17] Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj, Vrsta hostel, članak 38, Narodne novine, NN 54/2016, www.nn.hr
[18] Krešić, D., Miličević, K., op. cit., str. 28
[19] Ibid., str. 50
[20] Ibid., str. 31.

biti centralizirana za više hostela (ukoliko su u sastavu iste asocijacije) ili se, ako je riječ o manjim hostelima, mogu koristiti usluge vanjskih računovodstvenih servisa.[21]

[21] Ibid.

4. POSLOVANJE HOSTELA U RH

Kako bi hosteli mogli poslovati nužno je uskladiti djelatnost sa zakonima i propisima, pripremiti poslovni plan i plan marketinga, voditi brigu o prodajnim aktivnostima te o zdravlju i sigurnosti u hostelu.

4.1. Zakoni i propisi

Zakoni i propisi koji predstavljaju legislativni okvir kojim se uređuje turistička djelatnost su vrlo brojni. Glavni razlog ovakvoj situaciji je brojnost i raznolikost poslovnih subjekata koji sudjeluju u pružanju turističkih proizvoda i usluga te složenost obveznopravnih odnosa koji među njima nastaju. Svatko tko se namjerava baviti pružanjem ugostiteljskih i turističkih usluga mora biti upoznat zakonima i podzakonskim aktima koji reguliraju to područje. Svaki poduzetnik koji se namjerava baviti pružanjem turističkih i ugostiteljskih usluga mora biti upoznat sa zakonima i podzakonskim aktima kojima se regulira ovo područje Zbog brojnosti zakonskih i podzakonskih akata kojima se uređuje područje turizma sve analizirane propise je moguće podijeliti u tri glavne skupine:[22]

- Propise koji se isključivo ili u najvećoj mjeri odnose na turističku djelatnost;
- Propise kojima se uređuje materija koja nije vezana isključivo uz turizam, ali je važna u kontekstu odvijanja turističke djelatnosti;
- Propise općeg karaktera koji vrijede za sve pa tako i za sudionike turističkog prometa.

U nastavku teksta identificiraju se glavni zakonski i podzakonski akti koji su važni u kontekstu pružanja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu s kojima poduzetnici moraju biti upoznati. U propise kojima se isključivo ili u najvećoj mjeri regulira obavljanje turističke djelatnosti spadaju slijedeći zakoni:[23]

- Zakon o pružanju usluga u turizmu kojim se uređuje način i uvjeti za obavljanje turističke djelatnosti i pružanje usluga u turizmu;
- Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti kojim se uređuju način i uvjeti pod kojim pravne i fizičke osobe mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost;
- Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma kojim se uređuje sustav turističkih zajednica, ustrojstvo, zadaća i način rada turističkih zajednica te osnovna načela njihova financiranja i gospodarenja;

[22] Ibid., str. 35.
[23] Ibid.

- Zakon o članarinama u turističkim zajednicama kojim se uređuje obveza plaćanja članarine, osnovice i stope po kojima se obračunava i plaća članarina turističkoj zajednici, način plaćanja članarine, evidencija, obračun i naplata članarine te druga pitanja od značenja za plaćanje i raspoređivanje članarine turističkoj zajednici;
- Zakon o boravišnoj pristojbi kojim se uređuje obveza plaćanja boravišne pristojbe, način utvrđivanja visine boravišne pristojbe, raspoređivanje prikupljenih sredstava boravišne pristojbe i slična materija koja ima veze s naplatom i raspodjelom sredstava prikupljenih naplatom boravišne pristojbe;
- Zakon o turističkom i ostalom građevinskom zemljištu neprocijenjenom u postupku pretvorbe i privatizacije.

Osim ovih zakonskih akata, postoji i cijeli niz podzakonskih odnosno provedbenih akata koji su važni za obavljanje ugostiteljsko-turističke djelatnosti, ali zbog njihove brojnosti, ovdje su nabrojani samo oni podzakonski akti koji su važni u kontekstu pružanja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu s područja omladinskog turizma:[24]

- Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji iz skupine „ostali ugostiteljski objekti za smještaj" kojim se propisuju vrste, minimalni uvjeti za vrste, vrste koje se kategoriziraju, uvjeti za kategorije, oznaka za vrste i kategorije, način označavanja vrsta i kategorija i način kategorizacije ugostiteljskih objekata koji čine ostale vrste objekata za smještaj iz ove skupine
- Pravilnik o kriterijima za razvrstavanje naselja u turističke razrede kojim se razrađuju kvantitativni i kvalitativni kriteriji za razvrstavanje naselja u turističke razrede i način njihovoga ocjenjivanja (NN 92/09);
- Pravilnik o proglašavanju turističkih općina i gradova i o razvrstavanju naselja u turističke razrede (NN 122/09) kojim se proglašavaju turističke općine i gradovi te naselja te se razvrstavaju u četiri razreda: A, B, C i D;
- Pravilnik o obliku i sadržaju obrasca za prijavu podataka o osnovici za obračun članarine turističkoj zajednici (NN 119/09);
- Uputa u svezi plaćanja članarine turističkim zajednicama (NN 69/96);
- Uredba o utvrđivanju visine boravišne pristojbe (donosi se posebno za svaku godinu, trenutno je važeća uredba za 2018. godinu objavljena u 152/08, 59/09 – ispravak i 30/14);

[24] Ibid., str. 36.

- Pravilnik o načinu vođenja popisa turista te o obliku i sadržaju obrasca prijave turističkoj zajednici (NN 113/09);
- Pravilnik o razdobljima glavne sezone, predsezone, postsezone i izvansezone u turističkim općinama i gradovima (NN 92/09);
- Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi (NN 5/08).

4.2. Poslovni plan i plan marketinga hostela

Temeljni alati za uspješnost poslovanje hostela su poslovni plan i plan marketinga. Oni bi trebali bili pripremljeni za kraće razdoblje (operativni) i duže (strateški) za do 5 godina, imati upute za taktike i akcije koje treba provesti te se usredotočiti na konkretne aktivnosti. Navedeni planovi služe za procjenu mogućnosti i stavljanje u funkciju radi zadovoljenja potreba gostiju. Za izradu plana poslovanja zaduženi su djelatnici hostela ili specijalizirani konzultanti ili marketinške agencije. Kako bi poslovni plan i plan marketinga bili kvalitetni, misija i vizija hostela moraju biti jasno definirani te razumljivi djelatnicima hostela. Budžet treba prilagoditi ostvarenju pojedinih aktivnosti, sagledati istraživanja tržišta u cilju razumijevanja tržišta i njegovih potreba. Ponuda i cijene treba prilagoditi ciljanim segmentima te upotrebljavati alate marketinških komunikacija kroz medijske kanale koje ciljne skupine najčešće koriste kao izvor informacija.[25]

Okvirni sadržaj poslovnog plana čine:[26]

1. Sažetak - ukratko navesti ključne točke, ciljeve te očekivane rezultate,
2. Analiza okruženja - definiranje trendova u *hostelingu*, omladinskom turizmu, stanje konkurencije, informacije o gostima te analiza trenutne usluge,
3. Tržišna pozicija hostela - određuje se putem SWOT analize kako bi se utvrdile snage, slabosti, prilike i prijetnje,
4. Misija, vizija i ciljevi hostela - misija definira osnovnu funkciju hostela i odgovara na pitanja: "Što je naš posao?", "Tko su naši gosti?", "Što je našem gostu važno?", te "Što za naš hostel predstavlja vrijednost?". Za razliku od misije, vizija u kratkoj izjavi definira usmjerenje hostela u budućnosti (5-10 godina). Vizija odgovara na pitanja: "Što želimo postići?", "Gdje želimo biti u daljnjoj budućnosti?" i "Kako ćemo to postići?". Vizija je povezana sa ciljem, a

[25] Ibid., str. 42
[26] Ibid.

misija s načinom ponašanja. Prilikom definiranja ciljeva bitno je navesti što želimo postići u narednih nekoliko godina i pri tome jasno odrediti rokove za svaki cilj,

5. Strateške odrednice plana - definiranje tržišnih segmenata, odabir ciljnih skupina što uključuje i definiranje profila potencijalnih gostiju, zatim pozicioniranje, definiranje usluga prilagođenih ciljnim skupinama, definiranje cijena i prodajnih kanala, a sve prilagođeno odabranim ciljnim skupinama,

6. Financijska projekcija - u početku poslovne godine treba definirati i rezervirati budžet za aktivnosti predviđene planom,

7. Plan implementacije i kontrole - odnosi se na detaljnu razradu provođenja svih prethodno definiranih aktivnosti. Bitno je odrediti odgovornost djelatnika za obavljanje konkretnih aktivnosti te rokove za njihovo izvršenje i kontrolu.

Marketing je organizacijska funkcija i niz procesa za stvaranje, komuniciranje i isporuku vrijednosti klijentima te za upravljanje odnosima s klijentima na način koji koristi organizaciji i svim tržišnim sudionicima. Specifičnost marketinga u turizmu posebna je i po tome što proizlazi iz obilježja turističkog proizvoda koji se znatno razlikuje od, na primjer, nekog industrijskog proizvoda. Turistički proizvod je složen jer obuhvaća robu i usluge različitih djelatnosti. Aktivnosti marketinga koje bi trebale biti dio strategije poslovanja svake poslovne organizacije, pa tako i hostela su:[27]

- izrada plana marketinga,
- istraživanje tržišta koje se u ovom slučaju odnosi na praćenje poslovanja konkurencije te praćenje zadovoljstva gostiju,
- određivanje ciljnih skupina,
- kreiranje novih usluga i utvrđivanje cijena prilagođenih ciljnim skupinama,
- utvrđivanje prodajnih kanala,
- provedba komunikacijskih aktivnosti koje trebaju biti prilagođene ciljnim skupinama kroz medijske kanale koje te skupine najčešće koriste kao izvor informacija.
- praćenje učinkovitosti provedbe navedenih aktivnosti sa ciljem poboljšanja u sljedećoj poslovnoj godini.

[27] Ibid., str. 41.

4.3. Prodajne aktivnosti

U hostelskom poslovanju prodaja je glavna aktivnost koja se naslanja na aktivnosti marketinga. Glavna uloga je pronalazak potencijalnih gostiju te definiranje potrebnih akcija za privlačenje gostiju. Ovisno o veličini hostela, odjel prodaje može biti različito organiziran. Uvelikim hostelima kao samostalna poslovna funkcija, dok u malim marketinške i prodajne aktivnosti radi jedna osoba, uobičajeno vlasnik. Prodajni ciklus sastoji se od 3 faze od kojih sve imaju iste ciljeve – privući potencijalne goste, privući više gostiju te zaraditi više po svakom gostu:[28]

1. Faza prije prodaje. Ova faza prodajnog ciklusa obuhvaća:
    - prikupljanje informacija o potencijalnim gostima, te
    - komuniciranje sa potencijalnim gostima.
2. Faza prodaje je najopsežnija faza prodajnog cikulisa i obuhvaća sljedeće:
    - pristupanje gostima,
    - predstavljanje usluge,
    - odgovaranje na pitanja,
    - rješavanje primjedbi,
    - zaključivanje prodaje te
    - pružanje raznih usluga gostima.
3. Faza poslije prodaje obuhvaća:
    - arhiviranje važnih podataka o gostima i
    - ponovno kontaktiranje bivših gostiju.

Prodajno osoblje treba paziti na navedene faze radilo se to o prodaji prema putničkim agencijama ili drugim posrednicima. Najučinkovitiji način prodaje je osobna prodaja kojom je moguće direktno pristupiti potencijalnom gostu, zadobiti pozornost, upoznati želje i potrebe te mu se prilagoditi. Način provedbe tih aktivnosti ovisi o resursima hostela te ciljnom segmentu korisnika.

Budući da hosteli ne podliježu kategorizaciji, već samo minimalnim tehničkim uvjetima za svoju vrstu, kvaliteta često varira. Unatoč tome, razvojem hostelinga postoje brojni hosteli koji su po kvaliteti u rangu hotela. To mogu potvrditi ponude i recenzije gostiju hostela na odabranoj internetskoj stranici www.booking.com, koja je ujedino i najpoznatiji

[28] Ibid., str. 45

način online rezervacije smještaja. Na istoj stranici se nalaze ocjene i rezenzije gostiju pojedinih hostela te na taj način pomažu potencijalnim posjetiteljima pri odabiru i procjeni kvalitete hostelskog smještaja.

4.4. Zdravlje i sigurnost

Tijekom boravka u smještajnom objektu turistima mora biti osigurana sigurnost boravka te ne smiju biti zdravstveno ugroženi. To se omogućava edukacijom, poštivanjem pravila i savladavanjem određenih vještina. To se ne iskazuje vidljivo i neposredno, već kroz preventivne postupke. Najveći zdravstveni rizik koji prijeti turistima prilikom boravka je onaj zbog zdravstvene neispravnosti hrane koja nastaje kao posljedica loše higijenske prakse u objektu. Također, prijete opasnosti od požara, kemikalija, neograđenih prostora i sl.[29] Loša higijenska praksa u smještajnom objektu može uzrokovati povećan rizik od nastanka lako prenosivih zaraznih bolesti.

4.5. Hostelski smještaj u Hrvatskoj

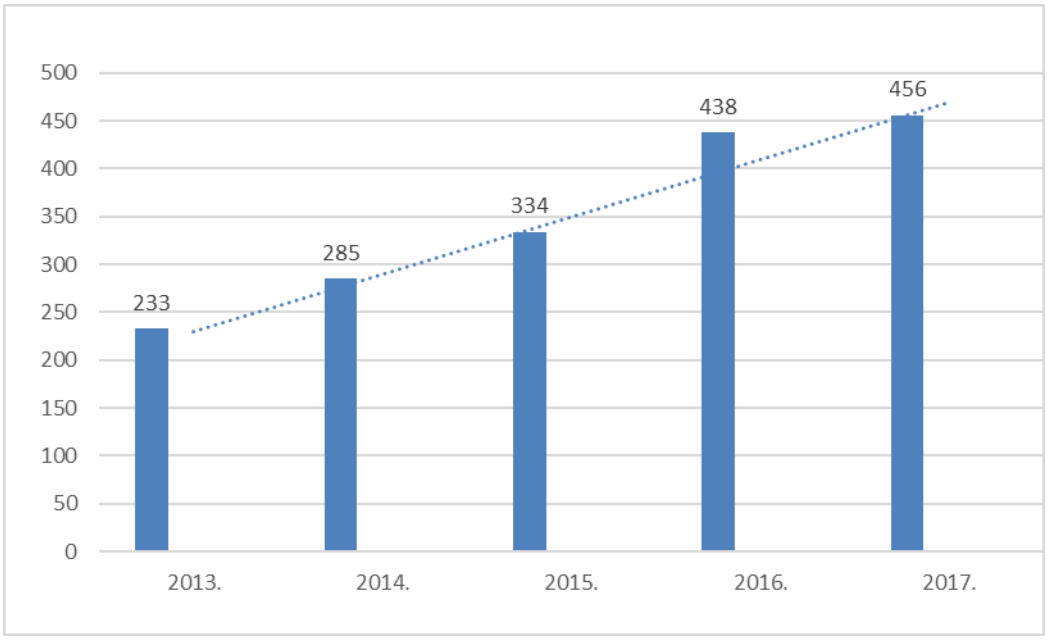
Republika Hrvatska trenutno raspolaže s 313 hostela, što čini 4236 smještajnih jedinica u objektima s 16 742 stalne postelje. Što se tiče duljine boravka, unatoč činjenici da je omladinski turizam u razvoju te da je prosječna duljina boravka znatno duža od klasičnog putovanja, u Hrvatskoj je 2015. godina bila 2,3 dana dok je 2016. godine 2,4 dana kod stranih gostiju. Najveću duljinu boravka ostvaruju kampovi te odmarališta. Hostelski smještaj je ispodprosječni, budući da je prosjek 2016. godine bio 5,2 dana.

U razdoblju od 2013. godine pa do 2017. godine vidljiv je znatan porast dolazaka turista u hostele u Republici Hrvatskoj. U petogodišnjem razdoblju došlo je do porasta s 233 000 na 456 000, što je porast za 95,71%, dok je najviši porast bio 2016. godine, 31,13% u odnosu na godinu prije.[30]

U nastavku slijede grafikoni koji prikazuju broj turističkih dolazaka i noćenja u hostele RH u razdoblju od 2013. do 2017. godine.

[29] Krešić, D., Miličević, K., op.cit., str. 51
[30] Državni zavod za statistiku, www.dzs.hr (01. 08. 2018.)

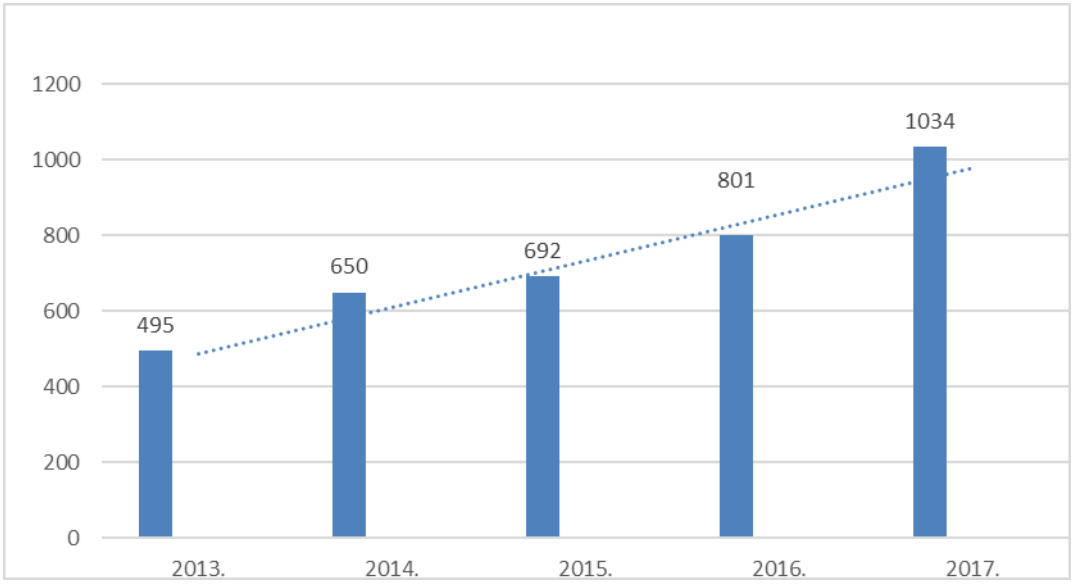
Grafikon 1.: Dolasci turista u hostele 2013.-2017. u RH (u 000)



Izvor: Vlastita izrada prema www.dzs.hr (30. 07. 2018.)

Usporedno s dolascima turista tako su rasla i noćenja, s 495 000 godine 2013. godine do 1 034 000 godine 2017. što je porast od 109%. Najveći porast broja noćenja turista u hostelima u odnosu na prijašnju godinu je bio 2017. godine, a iznosio je 29,01%.[31]

Grafikon 2.: Noćenja turista u hostelima 2013.-2017. u RH (u 000)



Izvor: Vlastita izrada prema www.dzs.hr (30. 07. 2018.)

[31] Ibid., (01.08.2018.)

5. OMLADINSKI TURIZAM

Omladinski turizam definira se kao turizam u kojem sudjeluju mladi ljudi. Riječ je o turistima koji zbog mlađe životne dobi imaju potrebe i želje kod turističkih putovanja djelomično drugačije od onih što ih imaju turisti drugih dobnih skupina. Aktivnosti kojima se bave turisti kao i smještajni kapaciteti koji su im namijenjeni stoga imaju određene specifičnosti. Pojam „mladi ljudi" nema jedinstvenu definiciju, no u literaturama se uglavnom odnosi na osobe starosti izhmeđu 15 i 29 godina. Zbog promjenjenog načina i stila života te društvenih promjena ta granice se pomiče i do 34 godine.[32]

Osobe sudionici omladinskog turizma su najčešće u prijelaznom razdoblju napuštanja roditeljskog doma s ciljem osamostaljenja i profesionalnog zapošljavanja. Iako se ova vrsta turizma naziva i „studentski", primjereniji je pojam „omladinski" budući da nisu svi nužno studenti.

Definicija koju predlaže WYSETC (engl. *World Youth Student & Education Travel Confederation)* glasi: "Omladinska putovanja uključuju sva nezavisna i samostalna putovanja za period manji od jedne godine koja ostvaruju dobne skupine između 16 i 29 godina starosti, a koji su motivirani, djelomično ili u potpunosti, željom za upoznavanjem novih kultura, razvoja životnog iskustva i/ili koristima od formalnih ili neformalnih mogućnosti učenja izvan njihovih uobičajenih okoliša".[33]

5.1. Značaj omladinskog turizma na turističkom tržištu

Značaj omladinskog turizma je dugi niz godina bio neopravdano zanemarivan kako od znanstvene tako i od stručne javnosti. Tržište omladinskog turizma bilo je marginalizirano zbog mišljenja turističke struke da ovaj tržišni segment nije u dovoljnoj mjeri isplativ, jer ga čine osobe mlađe dobi koje još uvijek nisu u potpunosti financijski samostalne pa su im raspoloživa sredstva za turističko putovanje minimalna. Međutim, u zadnjih dvadesetak godina ovaj stav je radikalno promijenjen, tako da sada i turistička struka te cjelokupna javnost prepoznaje važnost i značaj omladinskog turizma za globalno turističko gospodarstvo. U prilog tome ide i činjenica da su nacionalne turističke organizacije (NTO-i) brojnih država prepoznale značaj i tržišni potencijal omladinskog turizma te su velike dijelove svojih promotivnih aktivnosti usmjerile na taj tržišni segment. Tako su npr. Francuska i Velika

[32] Krešić, D., Miličević, K., op.cit., str. 9
[33] Ibid.

Britanija u svojim promotivnim aktivnostima, koje su provođene 2008. i 2009. godine, veliki značaj posvetile turistima mlađe dobi stavljajući naglasak na one atrakcije i aktivnosti koje bi mogle biti zanimljive mlađim osobama. Važnu ulogu u promotivnim aktivnostima koje su usmjerene na omladinski turizam uvijek imaju i edukativni aspekti putovanja koje poduzimaju osobe mlađe dobi. Stoga je prevladavajuće mišljenje da se putovanja u sklopu omladinskog turizma ne poduzimaju samo zbog dokoličarskih motiva nego se smatra da iskustva, stečena tijekom tih putovanja, doprinose osobnom razvoju te da mogu biti korisna za kasniji profesionalni razvoj osoba koje odlaze na turistička putovanja.[34]

5.2. Glavna obilježja omladinskog turizma

Iako je temeljno oblilježje malda životna dob, postoje i brojna druga. Dok klasična turistička putovanja uobičajeno traju između 7 i 14 dana, turistička putovanja u omladinskom turizmu uobičajeno traju nekoliko tjedana, a ponekad mogu potrajati i nekoliko mjeseci ili čak cijelu godinu. Prosječno trajanje omladinskog putovanja u 2007. godini iznosilo je 53 dana. Cilj je posjetiti brojna odredišta. Ovaj tip turista većinom odsjeda u hostelima, privatnom smještaju ili hotelima niže kategorije budući da su skloniji jeftinijim vrstama smještaja. No,postoje i osobe koje odsjedaju u smještajnim kapacitetima višeg standarda budući da su ostvarile svoju financijsku neovisnost. Ova kategorija turista mnogo je aktivnija od klasičnih turista, u intenzivnom je kontaktu s lokalnim stanovništvom te je, u odnosu na klasične turiste, sklonija svjesnom poduzimanju rizika tijekom sudjelovanja u različitim aktivnostima. Stoga mladi putnici češće sudjeluju u različitim vrstama fizički zahtjevnijih aktivnosti poput *bungee jumpinga*, *paraglidinga*, planinarenja, ekstremnog biciklizma i sl. Što se tiče dolaska do željene destinacije, mladi putnici su razvnovrsniji u odabiru prijevoznog sredstva te osim uobičajenih često se koriste i javni i željeznički prijevoz.[35]

[34] Krešić, D., Miličević, K., op.cit., str. 9
[35] Ibid., str. 11.

Prikaz 4.: Omladinski turizam

• Dobna skupina: 15-34 godine.
• Motivi putovanja: upoznavanje novih kultura i običaja, odmor, zabava i dokolica, duhovni razvoj, formalno i neformalno obrazovanje, učenje stranih jezika i sl.
• Organizacija putovanja: putni itinerer vrlo fleksibilan, sklonost ka čestim promjenama putnih itinerera, većinom samostalna putovanja, a vrlo rijetko organizirana putovanja.
• Trajanje turističkog putovanja: u rasponu od nekoliko tjedana do godine dana. Prosječna dužina putovanja 2007. godine bila je 53 dana.
• Dolazak do destinacije: izražena sklonost prema netradicionalnim vrstama prijevoza poput javnog prijevoza ili željezničkog prijevoza.
• Smještaj u destinaciji: boravak u smještajnim objektima niže cjenovne kategorije (ne neophodno i manje kvalitetnim) kao što su hosteli, privatni smještaj ili hoteli nižih kategorija
• Aktivnosti u destinaciji: intenzivan kontakt s domicilnim stanovništvom, dokoličarske aktivnosti, različite vrste aktivnosti koje karakterizira nešto veća razina rizika poput ekstremnih sportova.

Izvor: Institut za turizam, www.iztzg.hr (15. 07. 2018.)

Turistička putovanja mladih uglavnom su nezavisna putovanja, pri čemu značajan broj mladih putnika vlastita putovanja ne smatra turističkima. Čini se da pojam turist za mlade predstavlja sve negativne karakteristike masovnog turizma. Istraživanja ISIC-a i ATLAS-a o putničkim navikama mladih u svijetu je pokazalo da preko 50 % ispitanika sebe smatra putnicima, trećina engl. *„backpackerima“,* 20 % turistima, dok 59,2 % mladih u Hrvatskoj sebe smatraju putnicima, 27,2 % turistima, a backpackerima tek 10,9 %. Turistička potražnja za omladinskim turizmom je vrlo složena, jer mladi imaju različite motive putovanja, poput istraživanja (83 %), uzbuđenja (74 %) ili učenja (69 %). Stoga se unutar ovog turističkog tržišta definiraju nove tržišne niše: engl. *„backpacking“* ili putovanje s naprtnjačom, studentska putovanja, učenje jezika, profesionalizacija, radno iskustvo, volonterski programi, kulturne razmjene, sportski te avanturistički turizam.[36]

[36]Klarin, T., Gusić, A., Kultura putovanja mladih u RH i omladinski turizam, Liburna: Međunarodni časopis za kulturu, turizam i komunikacijske znanosti, god.. 2, br. 1, Sveučilište u Zadru, Zadar., 2013., str. 59

Engl.„Backpacking“ obuhvaća niskobudžetna i nezavisna putovanja koja karakteriziraju putovanja s vrlo malo prtljage. Unatoč predrasudama, „*backpackeri“* su poželjni gosti, što potvrđuju popularne destinacije poput Australije, Novog Zelanda i Tajlanda.

Engl. *„Backpackeri“* putuju češće i dulje od ostalih turista, troše više, posjećuju egzotičnije i manje poznate lokacije, imaju visoku stopu ponovnog posjeta, te vrlo bitno, doprinose smanjenju sezonalnosti jer putuju izvan glavne sezone zbog nižih cijena. Primarna je zadaća studentskih putovanja unaprijediti obrazovni proces, a obuhvaća studiranje u inozemstvu, učenje stranih jezika, tečajeve i sl. Programi sadrže edukativne i zabavne sadržaje, a naglasak je na interakciji studenata. Osim obrazovanja, mladima je omogućeno stjecanje radnog iskustva u inozemstvu putem različitih programa engl. *„work and travel“* u organizaciji međunarodnih tvrtki i organizacija. Društveni angažman mladih i želja za pomaganjem u rješavanju problema u turističkim destinacijama također je motiv za putovanje. Spajanje volonterskog rada i turističkog putovanja je izvrstan primjer odgovornog i održivog turizma. Smještaj i prijevoz čine osnovu svakog turističkog putovanja. [37]

Pri odabiru smještaja, mladima je najvažniji kriterij cijena. Biraju smještajne objekte nižeg cjenovnog razreda i niže razine smještajnih usluga. Čak 41 % mladih u svijetu osigura smještaj kod rodbine i prijatelja, 32 % u backpacker hostelima, 30 % u hotelima i 21 % u hostelima za mlade. U Hrvatskoj mladi prednost daju hostelima (26,5%), a slijede hoteli (23,5%) te smještaj kod rodbine i prijatelja. Niža razina usluga podrazumijeva manje dodatnih sadržaja u smještajnom objektu, dok kvaliteta usluge mora biti na zadovoljavajućoj razini u skladu s propisima. Niskobudžetni smještaj nude hosteli, hoteli niže kategorije (2 zvjezdice), privatni smještaj u kućanstvima kod rodbine i prijatelja te kampovi. S druge strane omladinski hosteli objekti su namijenjeni mladima, odnosno putnicima koji njeguju određeni stil putovanja. Usluge hostela su niže cjenovne kategorije i manjeg komfora u usporedbi s hotelom. Ključne razlike između hostela i hotela su: niža cijena hostelskog smještaja, neformalniji pristup u komunikaciji i ophođenju s gostima u hostelu, više zajedničkih prostorija u hostelu i povećan stupanj socijalizacije. Ostvareni turistički promet u hrvatskim omladinskim hotelima i hostelima u 2009. je bio neznatan, tek 1,1 % dolazaka i 0,7 % noćenja od ukupnog ostvarenog broja dolazaka i noćenja u Hrvatskoj. No, analiza turističkog prometa posljednjih 10-ak godina nudi optimističnije podatke. Od 2001. do 2009. g. broj dolazaka u omladinske hotele i hostele je porastao za 131 %, a broj noćenja za 76 %. Jedna od

[37] Ibid., str. 59-60

negativnih karakteristika hrvatskog turizma je izrazita sezonalnost. Turistički promet omladinskog turizma je također koncentriran u tri ljetna mjeseca, u kojima se ostvari čak 63 % od ukupnih godišnjih noćenja. Znatan je postotak mladih koji samostalno organiziraju putovanja, dakle rezerviraju smještaj, prijevoz i druge aktivnosti ovisno o vlastitim željama. Razvoj suvremenih tehnologija, osobito interneta uvelike je olakšao planiranje putovanja. Za 71 % ispitanika internet je prvi izvor informacija, slijede iskustva rodbine i prijatelja (70 %), turistički vodiči, prijašnji boravak, novine i časopisi. Najpoznatije online platforme za rezervaciju hostelskog smještaja su Hostelworld.com i Hostelseurope.com. Nude smještaj u hostelima i drugim niskobudžetnim smještajnim objektima te povoljne paket–aranžmane, informacije odestinacijama, komentare i iskustva drugih putnika. Ovakve web stranice pojednostavljuju organizaciju putovanja, a zahvaljujući opširnosti informacija putnik gotovo nema nepoznanica o odredištu. Pružatelji usluga smještaja se lakše povezuju s potencijalnim kupcima na globalnom tržištu. Prednosti online rezervacije i prodaje iskoristili su i ostali pružatelji turističkih usluga (hoteli i ostale vrste hotelijerskih i ugostiteljskih objekata, prijevoznici, kulturne institucije i dr.).[38]

Sve popularniji način putovanja je engl. „couchsurfing“. Engl. *„couchsurfing“* je web stranica na kojoj korisnici mogu pronaći besplatan smještaj u traženom odredištu te ponuditi drugima smještaj u svome domu. Danas je engl. „CouchSurfing“ cijela zajednica s 4 miliona korisnika i 400 000 domaćina. Svaki registrirani korisnik, bio gost ili domaćin se ocjenjuje te prema tome korisnici mogu pretpostaviti što i očekivati. Također, 3 su glavne sigurnosne mjere: reference odnosno ostavljeni komentari, verifikacija kojom član uplaćuje određeni iznos novca kojim potvrđuje identitet i lokaciju te vouchevi koje dodjeljuju putnici svojim domaćinima koje su dobro upoznali i u koje imaju povjerenje. U Hrvatskoj ima oko 10 000 registriranih članova najviše iz većih gradova: Zagreba, Splita, Rijeke, Osijeka, Zadra, Pule, Varaždina, Dubrovnika, a 50% ih je između 18 i 30 godina.[39]

Na svjetskoj razini najčešći načini putovanja u destinaciju su zračni prijevoz (82 %) i željeznički prijevoz (30 %). U Hrvatskoj su putovanja avionom slabije zastupljena u odnosu na cestovni promet, u kojem najveći dio zauzima autobusni prijevoz (78,2 %), a zatim slijede vlak i automobil. Odabir prijevoznog sredstva je uvjetovan udaljenošću destinacije. Prvi izbor mladih u Hrvatskoj je Europa (35,7 %), slijede egzotične destinacije Srednja i Južna Amerika, Australija, Azija i Pacifik. Omiljene domaće destinacije su Dubrovnik, Zadar, Zagreb, Istra i Split. Prijevoznici, pružatelji smještaja i druge tvrtke nude mladim putnicima različite

[38] Ibid., str. 60
[39] Putoholičari, www.putoholicari.rtl.hr (17. 08. 2018.)

pogodnosti, a najčešće se radi o popustima na redovnu cijenu usluga i proizvoda. Nekoliko omladinskih organizacija je kreiralo iskaznice namijenjene mladim putnicima koje im omogućuju povoljniji smještaj, prijevoz, kupnju, ulaznice za kulturne ustanove, rekreaciju, sport i sl. Vjerojatno najpoznatije su EURO < 26 i ISIC Međunarodna studentska iskaznica. Europska mladežna iskaznica EURO < 26 omogućuje oko 100 000 popusta, a mogu je nabaviti mladi od 14 do 30 godina. EURO < 26 je pod pokroviteljstvom Vijeća Europe i Europskog parlamenta i već ju ima oko 4 milijuna korisnika u 40 zemalja koje su udružene u European Youth Card Association. U Hrvatskoj je nositelj projekta mladežne iskaznice Hrvatski ferijalni i hostelski savez pod pokroviteljstvom Vlade Republike Hrvatske. ISIC iskaznica je proizvod ISIC Association, koja je članica World Youth Student and Educational Travel Confederation, neprofitne organizacije koja ujedinjuje različite svjetske servise za putovanja mladih. Iskaznica vrijedi u 120 zemalja i ima više od 4 500 000 članova godišnje. U Hrvatskoj se uz EURO <26 i ISIC može koristiti iskaznica Hrvatskog ferijalnog i hostelskog saveza, hi.euro iskaznica za osobe od 14 do 30 godina.[40]

[40]Klarin, T., Gusić, A., op. cit., str. 61-62

6. ODABRANI PRIMJERI HOSTELA U KARLOVAČKOJ ŽUPANIJI

U Karlovačkoj županiji nalazi se nalazi 4 hostela. Od toga su dva u Karlovcu (hostel „Bedem“ i hostel „Na Putu“ te po jedan u Ozlju (hostel „Ozalj“) i Slunju (hostel „Plitvice Rastoke“).

Prema broju ležaja najveći je hostel „Bedem“ koji raspolaže s 152 ležaja koji je ujedino i najnoviji (otvoren 2016. godine). Svaki hostel ima klima uređaj, vlastitu kupaonicu, besplatni WI-FI, TV u sobi ili zajedničkom dnevnom boravku. Hostel „Bedem“ ima i kuhinju za goste na svakom katu, dok hostel „Ozalj“ nudi i uslugu hrane i pića. Radno vrijeme recepcije je 0-24, osim u hostelu „Na Putu“ koji radi od 06 do 22h. Odjel recepcije u hostelima Karlovačke županije raspolaže sa stručnim djelatnicima koji govore 3 strana jezika: engleski, njemački i talijanski. Gostima je na raspolaganju besplatan parking, praonica rublja uz naknadu, a pušenje je zabranjeno u svim objektima. Hostel „Plitvice Rastoke“ i hostel „Ozalj“ nude uslugu smještaja kućnih ljubimaca, dok ostali ne.[41]

6.1. Hostel „Na putu“

Naziv “Na putu” ima nekoliko prijevoda na engleski jezik: *On the way, On the road, On the path*… Svi izrazi se odnose na geografsku i povijesnu važnost grada Karlovca. Karlovac se nalazi na autocestama Zagreb-Split (A1) i Zagreb-Rijeka (A6), te na državnim cestama D1/D3 do Plitvičkih nacionalnih jezera i Dalmatinske obale. Hostel „Na putu“ raspolaže s 5-krevetnom, 7-krevetnom te 8-krevetnom spavaonicom. [42]

Hostel ima zajedničke kuhinje koje su slobodne na korištenje gostima, parking je besplatan kao i bežićni pristup internetu. Gostima se nudi zajednička prostorija za druženje s TV-om i društvenim igrama, ormarići za zaključavanje, skladištenje prtljage te praonica rublja uz dodatnu naknadu. U sobama su klima uređaji, a pušenje je zabranjeno u cijelom objektu. Nema mogućnosti smještaja pomoćnog ležaja. Boravak kućnih ljubimaca nije dozvoljen. Gosti imaju mogućnost rezervacije putem telefona, e-maila ili bookinga.[43]

[41] Booking, www.booking.com (20. 08. 2018.)
[42] Hostel „Na putu“, www.hostelnaputu.com, (20. 08. 2018.)
[43] Ibid.

Analizirajući najpoznatiju internet stranicu za rezervacije smještaja, gosti su najzadovljniji bili rubrikom besplatan internet i cijena za novac, slijedi položaj koji je u centru grada u blizini restorana, kafića i trgovina te ljubazno osoblje. Za neke od rijetkih nedostataka ovog hostela navedene su kupaonice i tuš kabine. *Check-in* je u vremenu od 14.00 do 21.00, dok je *check-out* u vremenu do 11.00 sati.[44]

Slika 2.:Unutrašnjost hostela „Na putu“



Izvor: www.booking.com (18. 07. 2018.)

Slika 3.: Soba hostela „Na putu“



Izvor: www.booking.com (18. 07. 2018.)

6.2. Hostel „Ozalj“

Hostel „Ozalj“ u sklopu restorana nalazi se u mjestu Jaškovo kod Ozlja 10-ak kilometara od Karlovca. Raspolaže s 19 kreveta u pet soba koje su nazvane prema baštini ozaljskog kraja – “Jalba” prema vrijednoj čipki, “Munjara” prema jedinstvenoj hidroelektrani, a “Lopoči” prema čuvenom akvarelu Ozljanke Slave Raškaj – najpoznatije hrvatske akvarelistice. Prostor hostela uređen je starim uporabnim predmetima i fotografijama kojima se stvara topla obiteljska atmosfera ruralnog doba prošlih vremena.[45]

U sklopu objekta nalazi se trgovina, besplatan parking, terasa, dvorište, mjesto za piknik, sadržaji za djecu na otvorenom, suvenirnica i zajednički salon s TV-om. Sobe su opremljene klima uređajima, besplatnim internetom te nije dozvoljeno pušenje. Moguća je dostava namirnica gostima hostela, launch paketi i doručak u sobu uz dodatnu naknadu. U restoranu se mogu naručiti obroci za djecu, jela s posebnim planom prehrane na zahtjev te jela po narudžbi. Hostel nudi mogućnost pranja rublja te glačanja, usluge prijevoza kao i korištenje konferencijske sobe i priređivanje domjenaka uz naknadu. Na zahtjev je dozvoljen

[44] Booking, www.booking.com, (21. 08. 2018.)
[45] Hostel Ozalj, www.restoran-zganjer.hr (21. 08. 2018.)

boravak kućnih ljubimaca, ali mogući su dodatni troškovi. Nema mogućnosti smještaja pomoćnog ležaja. Vrijeme *check-ina* je od 13.00 do 22.00, a *check-outa* od 07.00 do 11.00.

Gosti hostela Ozalj na stranici booking.com su bili najzadovljniji čistoćom objekta i ljubaznošću osoblja, kategorija vrijednost za novac druga je po redu, slijede udobnost i sadržaji te položaj, odnosno lokacija. Analizirajući recenzije gostiju, većinom su vrlo zadovoljni cjelokupnim dojmom, najviše ističu kvalitetno osoblje te restoran. Nekolicina gostiju kao nedostatak je spomenula buku u restoranu prilikom proslava.[46]

Slika 4.: Hostel „Ozalj“



Izvor: Hostel Ozalj, www.restoran-zganjer.hr (19. 07. 2018.)

Slika 5. Soba hostela „Ozalj“



Izvor: Hostel Ozalj, www.restoranzganjer.hr (19. 07. 2018.)

6.3. Hostel „Bedem“

Hostel „Bedem“ smješten je u povijesnoj jezgri Karlovca – „Zvijezdi“. U samom je centru grada, nadomak autobusnom i željezničkom kolodvoru, a šetnicom povezan je s arboretumom i parkovima uz rijeku Koranu. Potpuno renovirana i moderno opremljena zgrada bivše vojarne bana Josipa Jelačića iz 19. stoljeća, pretvorena je u moderan studentski dom u Hrvatskoj, koji u periodu od 01.07. do 01.10. postaje hostel. Nudi se smještaj u 58 moderno opremljenih dvokrevetnih i trokrevetnih soba, koje imaju vlastitu kupaonicu, hladnjak, LCD televizor, Wi-Fi i klima uređaj. Na svakom katu nalazi se čajna kuhinja i zajednički dnevni boravak za druženje. U prizemlju se nalaze 3 sobe prikladne osobama s invaliditetom. Sve sobe su za nepučače budući da je pušenje zabranjeno u cijelom objektu. Osiguran je besplatan čuvani parking za osobne automobile i autobuse i čuvanje bicikla u zaključanom prostoru. Recepcija radi 24 sata te *check-in* nije točno definiran, dok je *check-out* do 11 sati. Moguće je dobiti glačalo na zahtjev te hostel raspolaže s praonicom rublja uz

[46] Booking, www.booking.com (21. 08. 2018.)

dodatnu naknadu. Boravak kućnih ljubimaca nije dozvoljen. U svaku sobu se može zatražiti pomoćni ležaj, ukoliko su dostupni. U neposrednoj blizini hostela nalaze se brojni kafići, trgovine, dječja igrališta, Foginovo kupalište na rijeci Korani, kazalište, gradski muzej, Aquatika – slatkovodni akvarij, arboretum Šumarske škole i druge točke privlačnosti. U Karlovcu možete uživati u šetnjama kroz brojne parkove, kupati se na 4 rijeke, posjetiti stari grad Dubovac.[47]

Slika 6.: Hostel „Bedem“



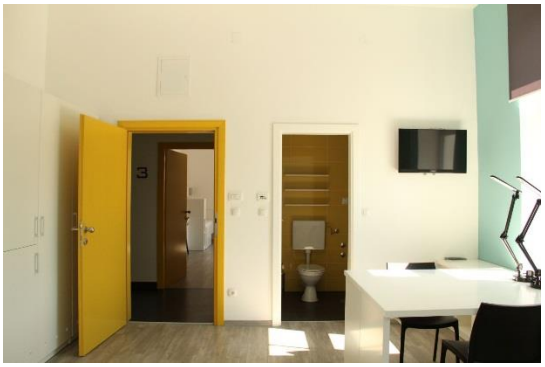
Izvor: Hostel „Bedem“, www.hostel-bedem.eu (20. 07. 2018.)

Ovaj objekt je na stranici booking.com je najbolje ocijenjen u gradu Karlovcu. Najvišu ocjenu u hostelu dobila je kategorija čistoća, slijede ljubaznost osoblja i položaj, dok je vrijednost za novac na trećem mjestu, što je nabolja vrijednost u odnosu na druge objekte u gradu. Nadalje, slijede sadržaji, udobnost i besplatni WI-FI.

Prema recenzijama najveće prednosti hostela su prostrane sobe, čistoća, položaj u centru grada, osoblje na recepciji, moderno uređenje, vlastite kupaonice što često nije praksa kod hostela. Nekolicina navedenih nedostataka odnosilo se na grijanje (bučno, teško zagrijavanje sobe) i teži pronalazak hostela noću.[48]

[47] Hostel „Bedem“, www.hostel-bedem.eu (22. 08. 2018.)
[48] Booking, www.booking.com (22. 08. 2018.)

Slika 7.: Soba hostela „Bedem“



Izvor: Hostel „Bedem“,www.hostel-bedem.eu (20.07.2018.)

Slika 8.:Dnevni boravak u hostelu „Bedem“



Hostel „Bedem“, www.hostel-bedem.eu (20.07.2018.)

U nastavku slijede tablice 1 i 2 koje prikazuju broj dolazaka i noćenja turista hostela Bedem u vrijeme turističke sezone 2017. i 2018. godine.

Tablica 1.: Popunjenost kapaciteta hostela Bedem za razodblje 15.07. - 15.09. 2017./2018.

2017.		**2018.**	
DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA	DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA
896	1568	737	2548
	% POPUNJENOSTI		% POPUNJENOSTI
	16,37		26,63

Izvor: Vlastita izrada autora prema statističkim izvještajima hostela „Bedem“ (17. 10. 2018.)

Tablica 2.: Popunjenost kapaciteta hostela Bedem po mjesecima 2017./2018.

15.07.-31.07. 2017.		**15.07.-31.07. 2018.**	
DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA	DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA
187	195	327	1357
	% POPUNJENOSTI		% POPUNJENOSTI
	7,65		53,26
01.08.-31.08. 2017.		01.08.-31.08. 2018.	
DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA	DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA
461	684	228	580
	% POPUNJENOSTI		% POPUNJENOSTI
	14,52		12,31
01.09.-15.09. 2017.		01.09.-15.09. 2017.	
DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA	DOLASCI TURISTA	NOĆENJA TURISTA
248	689	211	685
	% POPUNJENOSTI		% POPUNJENOSTI
	30,22		30,04

Izvor: Vlastita izrada autora prema statističkim izvještajima hostela „Bedem“ (17. 10. 2018.)

U tablici 1. navedena je popunjenost kapaciteta hostela Bedem za razdoblje od 15. 07. do 15. 09. godine 2017. i 2018. godine 2017. u hostelu je boravilo 896 turista koji su ostvarili 1568 noćenja, što čini popunjenost kapaciteta od 16,37%. Godine 2018. bilo je 737 dolazaka turista s ukupno 2548 noćenja. Navedeno čini popunjenost kapaciteta od 26,63%.

U tablici 2. nalaze se popunjenosti kapaciteta po mjesecima, usporedno za godine 2017. i 2018. Najveća razlika u ostvarenim noćenjima bila je u mjesecu srpnju gdje je popunjenost u 2018. godini bila za 45,61% veća nego u prethodnoj godini. U mjesecu kolovozu 2018. godine ostvareno je 580 noćenja što je za 2,21% manja popunjenost u odnosu na godinu prije. U rujnu 2018. ostvareno je 685 noćenja, što čini razliku u popunjenosti kapaciteta od 0,18%.

U godini 2017. prosječni broj noćenja turista je bio 1,75, dok je u godini 2018. porastao na 3,46.

Hostel „Bedem“ ima za cilj u godini 2019. postići popunjenost od 40%, odnosno više od 3800 noćenja. Nastojat će biti tržišni lider daljnim privlačenjem individualnih, a posebice agencijskih gostiju.

Tablica 3.: Usporedba cijena smještaja s hotelskim cijenama srednje kategorije u gradu Karlovcu u razdoblju od 15.07. do 15.09.

Hostel „Bedem“ – noćenje 1/2	**Hotel Europa – noćenje s doručkom 1/2**	**Carlstadt – noćenje s doručkom 1/2**
390	700	450

Izvor: Vlastita izrada autora

U tablici 3. nalazi se usporedba cijena hostela „Bedem“ s hotelima srednje kategorije u gradu Karlovcu, a to su hotel „Europa“ i hotel „Carlstadt“. Usporedba se temelji na cijenama za jedno noćenje za dvije osobe u dvokrevetnoj sobi.

Unastavku slijedi tablica 4 koja prikazuje strukturu gostiju hostela „Bedem“ prema zemljama iz kojih turisti dolaze.

Tablica 4.: Izvještaj hostela „Bedem“ o turistima i noćenjima 2017. god.

D/S	Šifra	i naziv države	Dolasci turista	Noćenja turista
D	191	Republika Hrvatska	217	617
D		Ukupno domaći gosti	217	617

D/S	Šifra	i naziv države	Dolasci turista	Noćenja turista
S	891		3	3
S	012	Alžirska Narodna Demokrat	1	1
S	036	Australija	1	1
S	070	Bosna i Hercegovina	28	28
S	203	Češka Republika	50	50
S	376	Država Izrael	3	6
S	250	Francuska Republika	18	18
S	268	Gruzija	2	10
S	372	Irska	1	4
S	124	Kanada	1	1
S	056	Kraljevina Belgija	8	8
S	528	Kraljevina Nizozemska	28	38
S	578	Kraljevina Norveška	2	6
S	724	Kraljevina Španjolska	11	33
S	752	Kraljevina Švedska	10	19
S	348	Mađarska	13	28
S	008	Republika Albanija	3	11
S	040	Republika Austrija	23	23
S	233	Republika Estonija	73	73
S	191	Republika Hrvatska	4	16
S	356	Republika Indija	29	29
S	410	Republika Koreja (Južna K	3	5
S	440	Republika Litva	13	13
S	807	Republika Makedonija	6	30
S	616	Republika Poljska	178	193
S	705	Republika Slovenija	10	41
S	688	Republika Srbija	3	13
S	642	Rumunjska	8	18
S	276	Savezna Republika Njemačk	56	88
S	840	Sjedinjene Američke Držav	7	18
S	484	Sjedinjene Meksičke Držav	1	7
S	703	Slovačka Republika	13	13
S	756	Švicarska Konfederacija	3	3
S	380	Talijanska Republika (Ita	42	69
S	826	Ujedinjena Kraljevina Vel	3	9
S	804	Ukrajina	21	25
S		Ukupno strani gosti	679	951

D+S		Sveukupno gosti	896	1568

Izvor: Statistički izvještaji hostela „Bedem“ (17. 10. 2018.)

Od ukupnog broja gostiju 2017. godine (896) domaćih je bilo 217, što iznosi 24%, dok je stranih gostiju bilo 679, što iznosi 76%. Domaći gosti su ostvarili 39% ukupnih noćenja turista, većinom zahvaljujući sudionicima manifestacija „Foto dani mladih“ te „Four River Film festivala“. Preostalih 61% odnosi se na strane goste. Za razliku od domaćih, tek manji postotak stranih gostiju bili su sudionici nekih manifestacija (Međunarodna smotra folklora.) Najveći dio stranih turista je bio na proputovanju te su se zaustavljali s ciljem noćenja te nastavka putovanja prema željenim destinacijama (Jadranska obala). Strukturu stranih gostiju u najvećem postotku čine državljani Republike Poljske (26%), Republike Estonije (10,8%), Savezne Republike Njemačke (8,3%) te Češke Republike (7,4%).

Tablica 5.: Izvještaj hostela „Bedem“ o turistima i noćenjima 2018. god.

D/S	Šifra	i naziv države	Dolasci turista	Noćenja turista
D	191	Republika Hrvatska	273	937
D		Ukupno domaći gosti	273	937

D/S	Šifra	i naziv države	Dolasci turista	Noćenja turista
S	036	Australija	4	4
S	070	Bosna i Hercegovina	28	109
S	499	Crna Gora	52	104
S	203	Češka Republika	19	19
S	250	Francuska Republika	9	13
S	300	Helenska Republika (Grčka	2	11
S	372	Irska	2	2
S	392	Japan	2	2
S	528	Kraljevina Nizozemska	18	18
S	724	Kraljevina Španjolska	2	10
S	752	Kraljevina Švedska	11	25
S	348	Mađarska	19	19
S	620	Portugalska Republika	9	29
S	008	Republika Albanija	2	2
S	040	Republika Austrija	39	87
S	112	Republika Bjelarus	1	12
S	152	Republika Čile	1	12
S	233	Republika Estonija	1	12
S	191	Republika Hrvatska	6	22
S	356	Republika Indija	6	112
S	410	Republika Koreja (Južna K	1	2
S	0	Republika Kosovo	6	6
S	440	Republika Litva	2	2
S	807	Republika Makedonija	2	17
S	498	Republika Moldova (Moldav	2	10
S	616	Republika Poljska	62	62
S	705	Republika Slovenija	12	102
S	688	Republika Srbija	6	22
S	792	Republika Turska	20	92
S	643	Ruska Federacija (Rusija)	17	160
S	076	Savezna Republika Brazil	1	1
S	566	Savezna Republika Nigerij	1	4
S	276	Savezna Republika Njemačk	33	78
S	840	Sjedinjene Američke Držav	19	306
S	703	Slovačka Republika	6	6
S	756	Švicarska Konfederacija	5	5
S	380	Talijanska Republika (Ita	17	61
S	826	Ujedinjena Kraljevina Vel	15	47

D/S	Šifra	i naziv države	Dolasci turista	Noćenja turista
S	804	Ukrajina	4	4
S		Ukupno strani gosti	464	1611
D+S		Sveukupno gosti	737	2548

Izvor: Statistički izvještaji hostela „Bedem“ (17. 10. 2018.)

Od ukupnog broja gostiju, godine 2018. (737) domaćih je bilo 273, što iznosi 37%, dok je udio stranih gostiju iznosio 63%. Domaći gosti su ostvarili 37% noćenja. Preostalih 63% odnosi se na strane goste, većinom agencijske, sudionike Međunarodnog nogometnog kadetskog turnira "Branko Čavlović Čavlek", Međunarodne smotre folklora i vjerske manifestacije u mjestu Krnjak, nedaleko od Karlovca. Strukturu stranih gostiju u najvećem postotku čine državljani Republike Poljske (13,4%), Crne Gore (11,2%), Republike Austrije (8,4%) te Savezne Republike Njemačke (7,1%).

Tablica 6.: Realni tržišni udio hostela u Karlovačkoj županiji

Naziv hostela	Dnevni raspoloživi kapaciteti	Realni tržišmi udio
„Bedem“	152	72,7%
„Plitvice Rastoke“	18	8,6%
„Ozalj“	19	9,1%
„Na putu“	20	9,6%
Ukupno	209	100%

Izvor: Vlastita izrada autora (17. 10. 2018.)

U tablici 6. navedeni su realni tržišni udjeli hostela u Karlovačkoj županiji. Vidljivo je da se najveći udio odnosi na hostel „Bedem“, koji raspolaže s najvećim brojem raspoloživog kapaciteta, što iznosi 72,7%.

6.4. Hostel „Plitvice Rastoke“

Hostel „Plitvice Rastoke“ nalazi se u Slunju, svega 500m od Rastoka i 26 kilometara od Plitvičkih jezera. Hostel je opremljen s 2 sobe, svaka soba ima 9 ležaja (ukupno 18 ležaja). Svaka soba ima 2 kupaonice sa tušem. Neposredno uz hostel nalazi se i kafić sa kuglanom. U okviru objekta dostupno je privatno parkiralište za goste. Gostima je na raspolaganju pristup bežičnom internetu. Objekt ima terasu i dvorište s opremom za roštilj, bar, mogućnost kuglanja i smještaja kućnih ljubimaca uz dodatnu naknadu. Gosti se u hostel mogu prijaviti od 18 do 23 sata te odjaviti do 11 sati. U blizini se nalazi nekolicina restorana, kafića i supermarket. Gosti hostela najzadovoljniji su čistoćom, osobljem, pogledom i lokacijom, dok su neki nedostaci to što nema kuhinje, niti mogućnosti pranja rublja te klime u sobama.[49]

Slika 9.:Hostel „Plitice Rastoke“



Izvor: www.booking.com (25. 07. 2018.)

Slika 10.:Pogled iz hostela „Plitvice Rastoke“



Izvor: www.booking.com (25. 07. 2018.)

[49] Booking, www.booking.com (22. 08. 2018.)

7. ZAKLJUČAK

Značenje hostela definirano je Pravilnikom o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali ugostiteljski objekti za smještaj u RH. Hosteli se u RH ne kategoriziraju, već moraju zadovoljiti određene minimalne tehničke uvjete. Na tržištu je često prisutan nesrazmjer kvalitete i cijene usluga hostela te je gostima ponekad teško utvrditi stvarno stanje željenog smještajnog objekta. Značajnu ulogu imaju recenzije gostiju koji su već boravili u određenom hostelu i one su često presudne prilikom donošenja odluke o posjeti. Danas jedna od najpoznatijih internet stranica za rezervaciju smještaja www.booking.com sadrži brojne osvrte i ocjene smještajnih kapaciteta od strane gostiju te utječe na određenje percepcije kvalitete hostela.

Razvoj hostela, kako u Hrvatskoj tako i u svijetu, je u usponu posljednjih godina. Tome pridonosi omladinski turizam koji je svojevremeno bio zanemarivan, no danas mu se pridodaje važnost. Mladi, kao segment potrošača, dinamični su u svojim kretanjima, žele upoznavati i lokalno stanovništvo i ostale turiste, baviti se brojnim aktivnostima, istraživati te putovati raznovrsnim prijevoznim sredstvima. Oni su u potrazi za jeftinijim vrstama smještaja i u tome je hostel kao koncept prihvatljiv. Niže cijene, neformalniji pristup, socijalizacija s drugim gostima neki su od primjera zašto je hostel kao vrsta smještajnog objekta idealan za mlade. U Republici Hrvatskoj, nalazi se 313 hostela, što čini 4236 smještajnih jedinica u objektima s 16 742 stalne postelje, što čini udio od 1,3% od svih smještajnih kapaciteta.

U Karlovačkoj županiji nalaze se četiri hostela. Analizirajući podjelu hostela po veličini raspoloživih kapaciteta, hostel „Bedem“, iako najveći u Karlovačkoj županiji, spada u srednju veličinu sa raspoloživih 58 smještajnih jedinica. Hosteli „Plitvice Rastoke“, „Ozalj“ i „Na putu“ su mali hosteli jer im je broj raspoloživih smještajnih jedinica manji od 30. Raspored prostorija hostela Karlovačke županije podrazumijeva prostor za prijem gostiju, smještajne jedinice i prostor za boravak. Većina hostela ima kupaonice u smještajnim jedinica (ulaz iz soba), osim hostela „Na putu“ koji ima zajedničke sanitarije za goste na katu uz smještajne jedinice. Hostel „Ozalj“ je ujedino i jedini u Karovačkoj županiji koji ima odjel hrane i pića. Svi hosteli opremljeni su klima uređajima i besplatnim Internetom. Hostel „Bedem“ ima TV u svakoj sobi. Niti u jednom hostelu nije dozvoljeno pušenje, dok je boravak kućnih ljubimaca moguć samo u hostelu „Ozalj“.

POPIS LITERATURE

Popis knjiga i članaka:

Klarin, T., Gusić, A., Kultura putovanja mladih u RH i omladinski turizam, Liburna: Međunarodni časopis za kulturu, turizam i komunikacijske znanosti, god.. 2, br. 1, Sveučilište u Zadru, Zadar., 2013., str. 53-72

Krešić, D., Miličević, K., Kako osnovati i upravljati hostelom, Hrvatski ferijalni i hostelski savez i Institut za turizam, Zagreb, 2010.

Internet:

Into history, www.intohistory.com (05. 07. 2018.)

Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine ostali objekti za smještaj u RH, NN 54/2016, dostupno na www.narodne-novine.nn.hr (08. 07. 2018.)

Institut za turizam, www.iztzg.hr (10. 07. 2018.)

Poduzetnik, www.poduzetnik.com.hr (30. 07. 2018.)

Državni zavod za statistiku, www.dzs.hr (01. 08. 2018.)

Putoholičari, www.putoholicari.rtl.hr (17. 08. 2018.)

Booking, www.booking.com (21. 08. 2018.)

Hostel Na putu, www.hostelnaputu.com (21. 08. 2018.)

Hostel Ozalj, www.restoran-zganjer.hr (21. 08. 2018.)

Hostel Bedem, http://www.hostel-bedem.eu (22. 08. 2018.)

POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1.:Prvi hostel u Njemačkoj 2
Slika 2.: Hostel „Na putu“ 26
Slika 3.: Soba hostela „Na putu“ 26
Slika 4.: Hostel „Ozalj“ 27
Slika 5.: Soba hostela „Ozalj“ 27
Slika 6.: Hostel „Bedem“ 28
Slika 7.: Soba hostela „Bedem“ 29
Slika 8.: Dnevni boravak u hostelu „Bedem“ 29
Slika 9.: Hostel „Plitice Rastoke“ 33
Slika 10.: Pogled iz hostela „Plitvice Rastoke“ 33

Prikaz 1.: Ključne razlike između hostela i hotela 5
Prikaz 2.: Prostorna organizacija hostela (raspored prostorija) 8
Prikaz 3.: Organizacijska struktura hostela (poslovni odjeli) 8
Prikaz 4.: Omladinski turizam 21

Grafikon 1.: Dolasci turista u hostele 2013.-2017. u RH 18
Grafikon 2.: Noćenja turista u hostelima 2013.-2017. u RH 18

Tablica 1.: Popunjenost kapaciteta za razdoblje 15.07.-15.09. 2017./2018. 29
Tablica 2.: Popunjenost kapaciteta po mjesecima 2017./2018. 29
Tablica 3.: Usporedba cijena smještaja s hotelskim cijenama srednje kategorije u gradu Karlovcu u razdoblju od 15.07. do 15.09. 29
Tablica 4.: Izvještaj hostela „Bedem“ o turistima i noćenjima 2017.g. 31
Tablica 5.: Izvještaj hostela „Bedem“ o turistima i noćenjima 2018.g. 32
Tablica 6.: Realni tržišni udio hostela u Karlovačkoj županiji 33