

## Hostele inaczej

**Według ofert hoteli na portalu HostelWorld.com, który jest najważniejszym portalem rezerwacyjnym na świecie dla tej kategorii obiektów, na początku listopada w Polsce funkcjonowało 115 hosteli, z czego 72 (63 proc.) w Krakowie. Warszawa ma ich 14, zaś Wrocław 10.**

Nawet biorąc pod uwagę fakt, że w Polsce funkcjonuje kilkadziesiąt obiektów nazywających się hostelami a nie zgłoszonych do portalu, Kraków okazuje się nie tylko niekwestionowaną hotelową stolicą Polski ale i stolicą hostelową. Pewnie utrzyma tę pozycję przez wiele lat, chociaż liczba obiektów tego typu w najbliższym czasie powinna się zmniejszyć

Dlaczego? Dlatego, że w ciągu ostatnich lat hosteli powstało w Krakowie po prostu zbyt dużo. Przybywało ich szybciej, niż przyjeżdżających do Krakowa gości w ogóle a wśród nich, takich którzy chcieliby nocować w hostelach. Zmniejszyła się zatem liczba klientów w poszczególnych obiektach, spadły ceny, systematycznie wzrastały natomiast inwestycje w nowe, reprezentujące coraz wyższy standard hostele. - Śledzę najlepszy portal sprzedażowy Hostelworld.com, na którym wystawiają się niemal wszystkie hostele na świecie. Na jego podstawie można z dużym prawdopodobieństwem oszacować ich liczbę. Przed Krakowem jest tylko Londyn, Praga i Budapeszt. A za nim Rzym.

Biorąc pod uwagę liczbę turystów odwiedzających corocznie te miasta, to liczba hosteli w Krakowie jest niewspółmiernie duża - mówi Aleksander Miszański, współwłaściciel Hostel Service, największej w Polsce sieci hosteli. Krakowskie hostele cieszą się przy tym bardzo dobrą opinią i oferują standardy należące do najwyższych na świecie. Porównując oceny hoteli na portalu HostelWorld.com Kraków osiąga najwyższy średni rating. Przyjmując najlepszą ocenę za 100 proc., to w Krakowie najgorszy obiekt ma ocenę ok. 70 proc., a zaledwie kilka nie przekracza 80 proc. Krakowskie hostele mają z reguły ratingi po 80 proc., zaś najlepszy doszedł do 98 proc.

W październiku miesięczny rating wygrał Ars Hotel i nie był to pierwszy taki przypadek. Nie ma takiego miasta w Europie, które miałoby tak wysoką średnią ocenę hosteli. Hostele kojarzą się powszechnie z tanimi miejscami noclegowymi, w których kilkanaście osób nocuje w jednej sali na piętrowych łóżkach a rano czekają godzinę w kolejce do łazienki. Co naprawdę znaczy ów hotelowy standard?

### Hostele na pięć gwiazdek

Hostele i owszem mają kilkuosobowe sale sypialne ale obiekty, które oferują wyłącznie takie noclegi, powoli są eliminowane z rynku. Nowoczesne (to wyrażenie dość odważne biorąc pod uwagę, że większość krakowskich hosteli urządzona jest w starych kamienicach) obiekty muszą dysponować kilkoma dwu lub trzyosobowymi pokojami prywatnymi, dwoma lub trzema łazienkami, a coraz częściej łazienkami we wszystkich pomieszczeniach mieszkalnych.

Muszą mieć przestrzeń do wspólnego spędzania czasu, korzystania z Internetu, czy oglądania telewizji. - Jeden z naszych hosteli ma standard zbliżony do hotelowego. Są niemal same pokoje prywatne, telewizory, dostęp do Internetu. Jednak takie obiekty nie znajdują wysokiego uznania wśród prawdziwych "backpackersów" (podróżników z plecakami, czyli typowych klientów hosteli - patrz: "Kto lubi hostele", Hotelarz 8/2007), ponieważ nie ma w nich "charakteru", "fun'u" ... klimatu - tłumaczy Aleksander Miszański.





Nowoczesne hostele są często obiektami wyposażonymi w bary, sale bilardowe, otwartymi przez 24 godziny, monitorowanymi całą dobę, a ich recepcja pełni również funkcję informacji turystycznej, czy pomaga w rezerwacji biletów. Coraz częściej, by przyciągnąć gości muszą też oferować coś więcej niż tylko prosty nocleg, np. starać się zorganizować jakiś program. Niektóre oferują zatem i koncerty na miejscu, i zwiedzanie knajp, i klimatyczne atrakcje a nawet zwiedzanie innych przybytków i rozrywki.

10 najlepszych hosteli na świecie	
wg rankingu klienckiego portalu HostelWorld.com*	
<b>Październik</b>	
Ars Hostel,	Kraków
Budapest Bubble,	Budapest
Greg-Tom Hostel,	Krakow
Goat Hostel,	Budapest
Goodnight Backpacker's Hostel,	Lisbon
Flamingo Hostel,	Krakow
Oporto Poets Hostel,	Porto
Mama's Hostel,	Krakow
Peking International Youth Hostel,	Beijing
Hostel Estoril,	Buenos Aires
<b>Listopad</b>	
Rossio Plaza,	Lisbon
Budapest Bubble,	Budapest
Flamingo Hostel,	Krakow
Giovanni's Home,	Naples
Goat Hostel,	Budapest
The Loft Hostel Budapest,	Budapest
Lisbon Lounge Hostel,	Lisbon
Mambo Tango Backpackers Hostel,	Barcelona
Hostel of the Sun,	Naples
Tutti Frutti Hostel,	Kraków

\* głosujący na dany obiekt turyści ocenili m.in. charakter, poziom bezpieczeństwa, lokalizację, obsługę, czystość i satysfakcję z pobytu w danym hostelu

Wszystko zależy od potrzeb gości. Jednak równie często najwyższe oceny zbierają te hostele, które nie mają ani łazienki w pokoju, ani pokoi prywatnych, bo ten pozorny brak standardu nadrabiają klimatem, czy urokliwą knajpką. - Nie każdy obiekt ma bar, pokoje prywatne, czy inne udogodnienia ale najwięcej hosteli powstało w ciągu ostatnich dwóch lat a więc są stosunkowo nowoczesne. W Madrycie na przykład ten rynek kształtował się 15, czy więcej lat temu i teraz

powoli też podnosi jakość i wyposażenie swych obiektów - wyjaśnia Marcin Porada - szef marketingu Hostel Service.

### Podjadanie z lodówki

Wspomniany wyżej rating hosteli na portalu HostelWorld.com kształtują przede wszystkim backpackersi, dlatego - zdaniem wielu - nie odzwierciedla on prawdziwego standardu obiektów a raczej odczucia klienta. Hostele mają swój klimat i duża grupa gości, przede wszystkim backpackersów, szuka tylko takich obiektów. Zatrzymują się w nich jednak i osoby, którym jest obojętne, gdzie przenocują, czy w schronisku, kwaterze, hostelu, czy hotelu nieskategoryzowanym, byle było taniej. Backpackersi, to w porównaniu do hoteli goście raczej nietypowi. Hotele nie sprzyjają integracji, zresztą mało kto w nich jej szuka. Jeśli już to w kawiarni, czy nocnym barze. A backpackersi lubią usiąść, pogadać, wypić kawę, pooglądać telewizję, skorzystać z Internetu.

Piwko, jednak nie w nadmiarze, gitara, śpiew. Integracja. Nierzadko wspólnie korzystają z lodówki, czy pozostawionych w niej posiłków i nikt o to nie ma pretensji. Jednak klient z plecakiem pojawia się głównie w sezonie, czyli w okresie od lipca do sierpnia. Poza wysokim sezonem tacy klienci też przyjeżdżają, jednak jest ich o wiele mniej. Backpackers, to przede wszystkim przybysz z Europy Zachodniej, Ameryki Północnej, Australii. Polskie środowisko dopiero powoli się tworzy a jeszcze kilka lat potrwa zanim w większej ilości pojawią się "plecakowcy" z Europy Wschodniej. Teraz wolą podróżować po krajach starej Unii.

### Wycieczki mało oczekiwane

Obecnie, gdy w Krakowie funkcjonuje ponad 70 hosteli, to backpackersów, tych prawdziwych klientów hosteli, nie wystarcza nawet dla dziesiątej ich części. Po prostu: podaż miejsc znacznie przewyższa popyt. Szacunkowa liczba miejsc w hostelach krakowskich przekracza 2,5 tys., co oznacza, że codziennie należałoby sprzedać właśnie taką liczbę miejsc. W tym roku, w najwyższym sezonie można było mówić jedynie o wykorzystaniu tego potencjału na poziomie 80 proc. - Późną jesienią i w zimie jest o wiele gorzej.

Sugerując się naszą informacją turystyczną, która znajduje się w tak typowym dla gości hostelowych miejscu, jak dworzec PKP, to codziennie z usług hosteli w okresie styczeń-luty chce skorzystać maksymalnie około 10-20 osób - mówi Aleksander Miszański. Dlatego większość "hostelarzy" się ratuje i bierze niezbyt popularnych i bezpiecznych klientów, takich jak polskie grupy szkolne lub organizuje wieczory kawalerskie dla cudzoziemców. Wszystkich, którzy chcą mniej płacić za noclegi.

#### **WAŻNE**

Spółka Hostel Service SJ, założona przez przyjaciół-studentów, pierwszy hostel uruchomiła siedem lat temu. Obecnie posiada cztery hostele w Krakowie (230 miejsc) i jeden w Warszawie (70 miejsc). Jest również operatorem siedmiu sezonowych hoteli: dwóch w Warszawie i po jednym we Wrocławiu, Krakowie, Gdańsku, Poznaniu i Pradze. Według Hostel Service średnia cena łóżka w obiektach należących do spółki wynosi 40 zł.



Średnie wykorzystanie łóżek w czasie wysokiego sezonu (czerwiec - sierpień) to 90 proc., zimą ok. 30 proc. Średnie wykorzystanie miejsc noclegowych może zatem sytuować się na poziomie niecałych 60 proc. Chociaż liczba turystów w obiektach spada, to spółka rekompensuje to poprzez wzrost efektywności: inwestycje w systemy informatyczne, lepsze zarządzanie, wprowadzanie oszczędności i systemy motywacyjne dla pracowników.

- Dzięki wpisaniu Krakowa na listę miejsc patriotycznych, czyli że każdy młody Polak musi odwiedzić miasto, znacznie zwiększył się ruch wycieczek szkolnych. Jest ich o wiele więcej. Jednak jest to klient tani, bo trzeba zejść z ceną do okolic 20- 30 zł za łóżko. Często po takiej wizycie pokoje nadają się do remontu, jednak branża nie jest w tak komfortowej sytuacji, by móc pozwolić sobie na wybrzydzenie - jeśli klient płaci, to się go bierze - tłumaczy Mieszalski. I dodaje: - U nas przez długi czas obowiązywał zakaz kwaterunku polskich grup szkolnych, właśnie ze względu na niszczenie pokoi. Myślę, że niektóre najbardziej renomowane hostele, te które inwestują w common room, sale klubowe, czy bilardowe w podziemiach, nadal nie przyjmują młodzieży szkolnej.

### **Kwatery bez standardu**

- Nie jest to łatwy rynek ani tak rewelacyjny jak wiele się o tym mówi. Ostatnio zamknęły się 3-4 hostele, kilka innych jest wystawionych na sprzedaż. Mieliśmy oferty i na zakup, i na zarządzanie. Trzeba jednak poczekać aż rynek się ustabilizuje - uzupełnia Marcin Porada. Przede wszystkim w dół poszły ceny: trzy lata temu cena za łóżko w dziesięcioosobowym pokoju wynosiła 55 zł, obecnie - a szczególnie w tym sezonie - takie same miejsca hostele sprzedawały po 25 zł. Jeśli ktoś oferował i potrafił sprzedać miejsce za 40 zł, to było to już dużo.

Stąd wzięły się problemy z przekroczeniem progu rentowności przez część hosteli. Tym bardziej, że bezpośrednią konkurencją dla hoteli o wyższym standardzie, dysponujących pokojami dwu, czy trzyosobowymi, są już nie inne hostele ale hotele jedno a nawet dwugwiazdkowe. Te, co mają tylko sale wieloosobowe, konkurują ze schroniskami młodzieżowymi, czy kwaterami prywatnymi.

### **Profit z epoki mitów**

O rentowności hosteli krążą mity. Wystarczy ponoć zainwestować 100 tys. zł, by w ciągu roku zarobić 30-50 tys. zł. - Skala inwestycji zależy od tego, jaki obiekt chcemy mieć. Jaki standard? Co z własnością nieruchomości? Jaki typ rozplanowania pokoi? Na ile osób - pyta Aleksander Mieszalski. Jego zdaniem realne koszty to 100 tys. do pół miliona złotych. Najniższa kwota może wystarczyć na urządzenie kilkupokojowego hostelu w wynajmowanych pomieszczeniach.

Dwa pierwsze czynsze, póki się obiekt nie otworzy, zakup łóżek, malowanie, rekonstrukcja ścianek, minimalny marketing. Jednak nie będzie w nim pokoi prywatnych a wówczas jest to obiekt w pewien sposób skazany, bo nie wyjdzie się poza cenę 25 zł za łóżko. Przy obłożeniu w zimie nawet 50 proc. to już jego właściciel nie wyjdzie na zero. Na hostel z prawdziwego zdarzenia, gdzie można urządzić nie 20 ale 50-60 miejsc plus kilka pokoi prywatnych i common room potrzeba minimalnie 250 tys. Na nieco większy obiekt, który będzie przystosowany do przyjmowania grup, w którym urządzi się bar, potrzebnych jest już pół miliona.

**Łóżka w Krakowie Skategoryzowana baza noclegowa w Krakowie na początku listopada 2007 roku obejmowała 124 obiekty, w tym 107 hoteli. Jest wśród nich 6 obiektów pięciogwiazdkowych, 12 czterogwiazdkowych, 60 trzygwiazdkowych, 23 dwugwiazdkowe i 6 jednogwiazdkowych. Poza tym obejmuje 2 domy wycieczkowe, 3 kempingi, motel, 7 pensjonatów i dwa schroniska młodzieżowe. Skategoryzowane hotele dysponują 11,4 tys. miejsc noclegowych. Według ewidencji innych obiektów w których prowadzone są usługi hotelarskie prowadzonej przez Urząd Miasta Krakowa na jego terenie funkcjonuje 277 takich obiektów (w tym 16 sezonowych), które udostępniają 8,45 tys. miejsc noclegowych. Obiektami tymi są hostele, pokoje gościnne, kwatery prywatne, apartamenty oraz inne funkcjonujące pod nazwami własnymi. Obecnie na etapie prac budowlanych lub posiadania pozwolenia na budowę jest niemal 50 nowych obiektów hotelowych.**

- Jednak, żeby osiągnąć sukces, czyli żeby obiekt spodobał się backpackersom nie wystarczy przyjść z ulicy, zainwestować i wyposażyć hostel. Żeby trafić do klienta trzeba znać jego potrzeby, trzeba je zidentyfikować. Z powodzeniem działają hostele prowadzone przez ludzi, którzy sami zwiedzali świat nocując w hostelach, oraz takie, które - jak my - zaczynały biznes kilka lat temu i

miały dość czasu, by uczyć się na błędach. Procentują też kontakty z biurami podróży, wyjazdy na targi i miejsce w przewodnikach, bo to pomaga przetrwać martwy sezon - wyjaśnia Marcin Porada.

## **Rynki dla hosteli**

W Warszawie funkcjonuje niespełna 20 hosteli i wydaje się, że to w zupełności wystarcza. Łóżko we wspólnym pokoju kosztuje 25 zł, co jak na stolicę wydaje się sumą śmiesznie małą. Czy jest to zatem rynek typowo hostelowy? To czego goście naprawdę szukają w Warszawie, to pokoje prywatne z łazienkami za 30 zł lub nieco więcej. W środowisku backpackersów, to w Polsce istnieje Kraków a potem długo, długo nic. Pozostałe miasta będą musiały sobie dopiero wyrobić klientów. Tworzy się moda na Wrocław, powoli na Zakopane, na Gdańsk. - Trudno powiedzieć, który z tych rynków jest bardziej przyszłościowy.

Sądząc po cenach we Wrocławiu jest popyt ale nie ma jeszcze takiego nasycenia jak w Krakowie. Co do Trójmiasta, to działają tam przede wszystkim podobnie jak w Zakopanem hostele sezonowe. Lipiec sierpień są świetne. Po sezonie niewiele się tam dzieje - analizuje Aleksander Miszalski. Łódź, Poznań, Górny Śląsk, to obecnie miasta i regiony głównie tranzytowe. Może za kilka lat? Andrzej Szafrąński