



# Hotel Benchmarking

Benchmarking hrvatskog hotelijerstva  
Benchmarking Croatian Hotel Industry



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

# BENCHMARKING HRVATSKOG HOTELIJERSTVA

IZVJEŠTAJ

ZA

SVIBANJ

2020.

# 1. DEFINIRANJE UZORKA

Tablica 1. Struktura uzorka<sup>1</sup>

|                   | BROJ HOTELA | BROJ SOBA     |
|-------------------|-------------|---------------|
| <b>Ukupno</b>     | <b>119</b>  | <b>24.045</b> |
| <b>Regije</b>     |             |               |
| Istra             | 25          | 6.830         |
| Kvarner           | 27          | 4.615         |
| Dalmacija         | 47          | 9.783         |
| Kontinent         | 20          | 2.817         |
| <b>Kategorija</b> |             |               |
| 5*****            | 20          | 3.799         |
| 4****             | 65          | 13.671        |
| 3***              | 32          | 6.117         |
| 2**               | 2           | 458           |
| <b>Veličina</b>   |             |               |
| < 75 soba         | 24          | 1.217         |
| 75 – 150 soba     | 18          | 2.045         |
| 151 – 200 soba    | 16          | 2.891         |
| 201 – 250 soba    | 22          | 4.962         |
| 251 – 300 soba    | 13          | 3.464         |
| > 300 soba        | 26          | 9.466         |

Izvor: Obrada autora



<sup>1</sup> **Hoteli (Hrvatska: ukupno 119)** koji sudjeluju u Benchmarking projektu:

**Istra (25):** Sol Aurora, Meliá Coral, Sol Umag (Umag), Aminess Maestral Hotel, Aminess Laguna Hotel (Novigrad), Valamar Rubin Hotel, Valamar Diamant Hotel, Valamar Crystal Hotel, Valamar Zagreb Hotel, Valamar Club Tamaris, Valamar Pinia, Valamar Isabella Island Resort, Valamar Isabella Miramare Island Resort, Laguna Mediteran, Laguna Parentium (Poreč), Park, Eden, Istra, Lone, Monte Mulini (Rovinj), Park Plaza Histria, Park Plaza Arena (Pula), Park Plaza Belvedere (Medulin), Valamar Sanfior, Valamar Miramar Hotel (Rabac), **Kvarner (27):** Paris (Opatija), Design hotel Navis, Villa Kapetanović (Opatija), Continental, Jadran, Neboder (Rijeka), Omorika, Esplanade, Kaštel, Slaven, Katarina (Crikvenica), Zvonimir, Corinthia, Atrium Residence, Valamar Koralj Romantic, Park, Beli Kamik, Jadran (otok Krk), Padova, Grand Hotel Imperial, Carolina, Eva (otok Rab), Wellness Hotel Aurora, Family Hotel Vespera, Bellevue, Vitality Hotel Punta, Boutique Hotel Alhambra (otok Lošinj), **Dalmacija (47):** Porto(Zadar), D-Resort (Šibenik), F alkensteiner Hotel & SPA Iadera, Falkensteiner Family Hotel Diadora, Club Funimation Borik, Falkensteiner Hotel Adriana, Donat (Zadar), Kornati, Villa Donat, Ilirija, Adriatic (Biograd na Moru), Andrija, Ivan, Jure, Niko, Jakov (Šibenik), Hotel Park, Atrium, Vestibul Palace, Luxe, Radisson Blu Resort, Le Méridien Lav (Split), Bluesun Hotel Berulia, Bluesun Hotel Soline (Brela), Bluesun Hotel Elaphusa, Bluesun Hotel Borak, Bluesun Hotel Bonaca (Bol), Meteor, Dalmacija, Rivijera (Makarska), Bluesun Hotel Alga (Tučepi), Sensimar Makarska (Igrane), Sensimar Adriatic Beach Resort (Živogošće), Aminess Lume Hotel (Korčula), Aminess Grand Azur Hotel (Orebić), Sensimar Kalamota Island Resort (Koločep), Valamar Dubrovnik President Hotel, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Argosy Hotel, Valamar Tirena Hotel, Valamar Club Dubrovnik, Villa Dubrovnik, Rixos Hotel Libertas (Dubrovnik), Hotel Astarea i Ville Mlini, Hotel Mlini (Mlini), Sheraton Dubrovnik Riviera Hotel (Srebreno), **Kontinent (20):** Palace Zagreb, Esplanade Zagreb Hotel, Sheraton Zagreb Hotel, Jadran Zagreb Hotel, International, Panorama Zagreb Hotel, The Westin Zagreb, Double Tree by Hilton Hotel Zagreb, Aristos, Livris (Zagreb), Park (**Čakovec**), Spa Golfer (Sveti Martin na Muri), The Loop Hotel (Zagreb), Hotel Rebro (Zagreb), Hotel Varaždin (Varaždin), Villa Magdalena (Krapinske Toplice), Well (Tuheljske Toplice), Hotel Osijek (Osijek), Bluesun Hotel Kaj (Marja Bistrica), International Business Hotel (Zagreb).

Obuhvaćeno je sveukupno 24.045 smještajnih jedinica što čini 40,15% ukupnog smještajnog kapaciteta hotela u Hrvatskoj (prema podacima MINT RH na dan 06.02.2020. <http://www.mint.hr/pristup-informacijama/kategorizacija-11512/11512>).

## 2. BENCHMARKING REZULTATI

### 2.1 KLJUČNI POKAZATELJI UPRAVLJANJA PRIHODA PO REGIJAMA

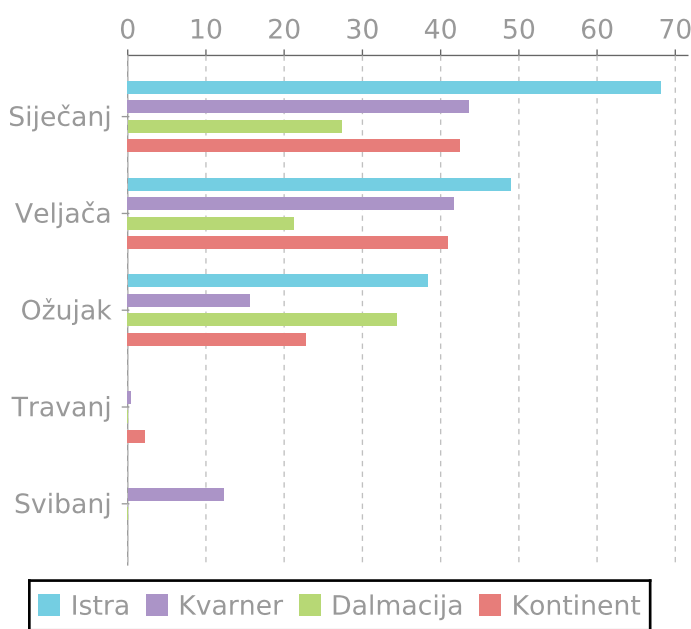
Tablica 2      Prosječna iskorištenost kapaciteta, prosječna cijena sobe, RevPAR, TRevPAR i prihod po noćenju po regijama

| Regija    | Prosječni stupanj iskorištenosti |                |                    |                | Prosječna cijena sobe |                |
|-----------|----------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|           | Radni kapacitet (%)              |                | Puni kapacitet (%) |                |                       |                |
|           | Svibanj                          | Kumulativ 2020 | Svibanj            | Kumulativ 2020 | Svibanj               | Kumulativ 2020 |
| Hrvatska  | 7.18                             | 30.41          | 0.95               | 4.44           | 100.19                | 67.59          |
| Istra     | 0.00                             | 52.23          | 0.00               | 5.54           | 0.00                  | 53.35          |
| Kvarner   | 12.23                            | 26.43          | 2.45               | 2.69           | 109.87                | 89.23          |
| Dalmacija | 0.05                             | 22.91          | 0.00               | 3.12           | 79.95                 | 49.63          |

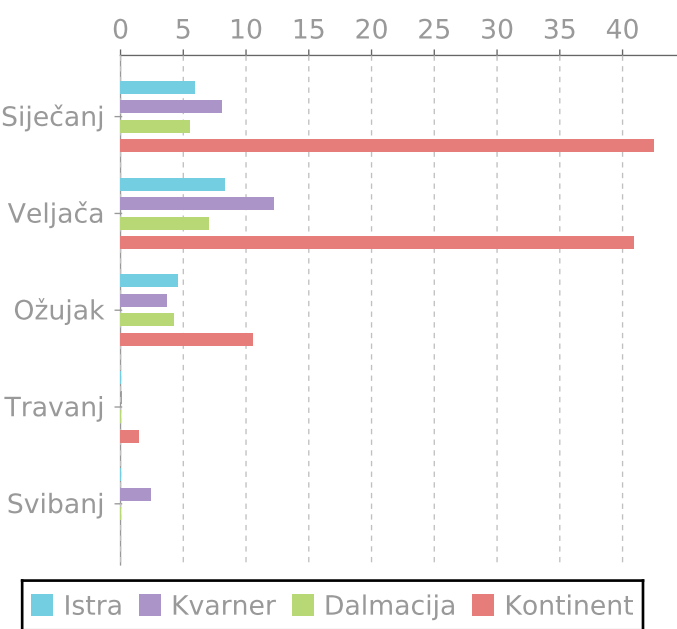
| Regija    | RevPAR |      | TRevPAR |      | Ukupni prihod po noćenju |        |
|-----------|--------|------|---------|------|--------------------------|--------|
| Hrvatska  | 7.59   | 2.49 | 13.00   | 5.59 | 129.77                   | 81.46  |
| Istra     | 0.00   | 2.78 | 0.00    | 6.53 | 0.00                     | 53.50  |
| Kvarner   | 13.13  | 1.82 | 20.59   | 3.67 | 96.75                    | 101.58 |
| Dalmacija | 0.04   | 1.39 | 0.63    | 3.81 | 56.11                    | 53.62  |

Mjesečni pokazatelji iskazuju se kao prosjeci pokazatelja, dok se godišnji kumulativ iskazuje na osnovu prosjeka podataka uzimajući u obzir raspoloživi kapacitet cjelokupnog uzorka.

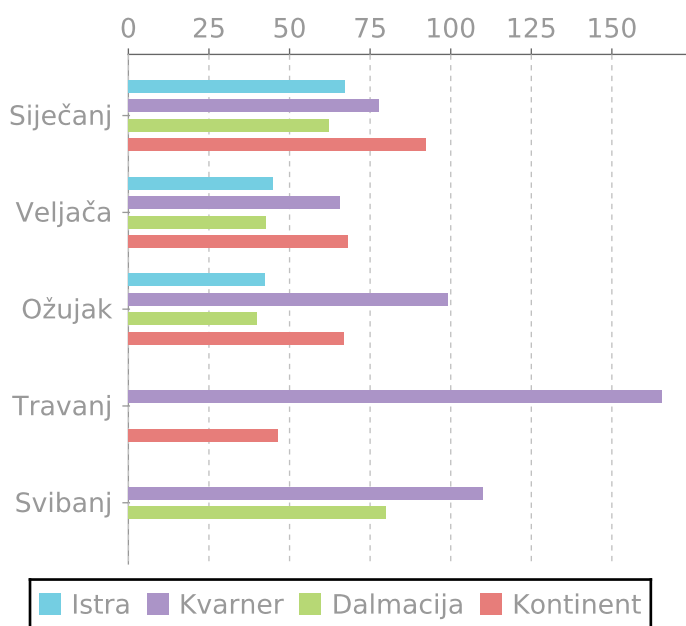
Graf 1. Mjesečni stupanj radnog iskorištenja kapaciteta po regijama



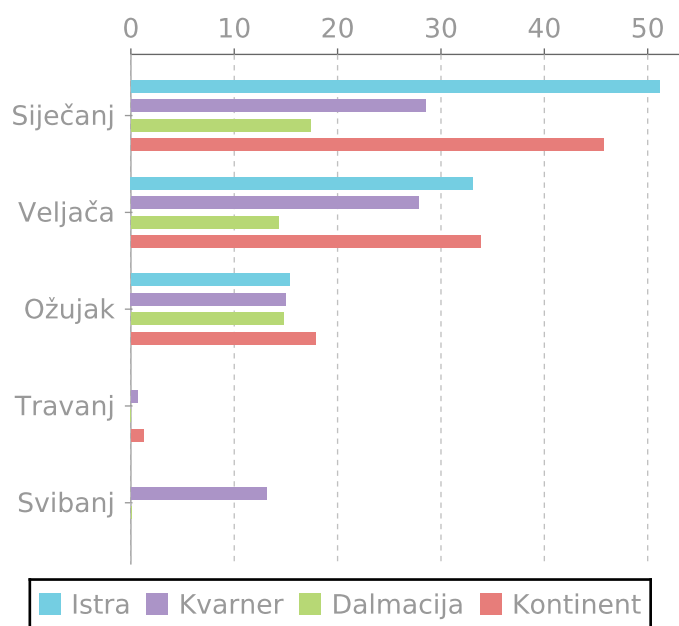
Graf 2. Mjesečni stupanj punog iskorištenja kapaciteta hotela po regijama



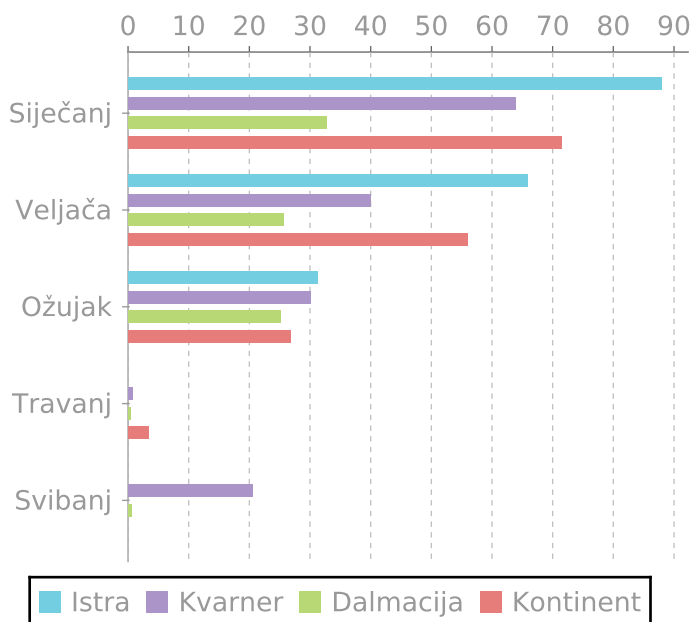
Graf 3. Mjesečna prosječna cijena sobe u € po regijama



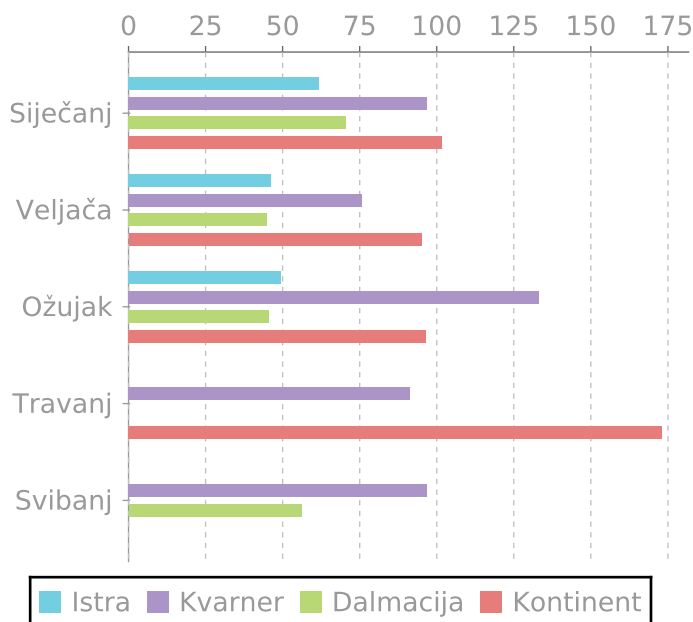
Graf 4. Mjesečni prihod smještaja po raspoloživoj sobi - RevPAR u € po regijama



Graf 5. Mjesečni ukupan prihod hotela po raspoloživoj sobi - TRRevPAR u € po regijama



Graf 6. Mjesečni ukupan prihod hotela po noćenju u € po regijama



## 2.2 KLJUČNI POKAZATELJI UPRAVLJANJA PRIHODIMA PO KATEGORIJAMA HOTELA

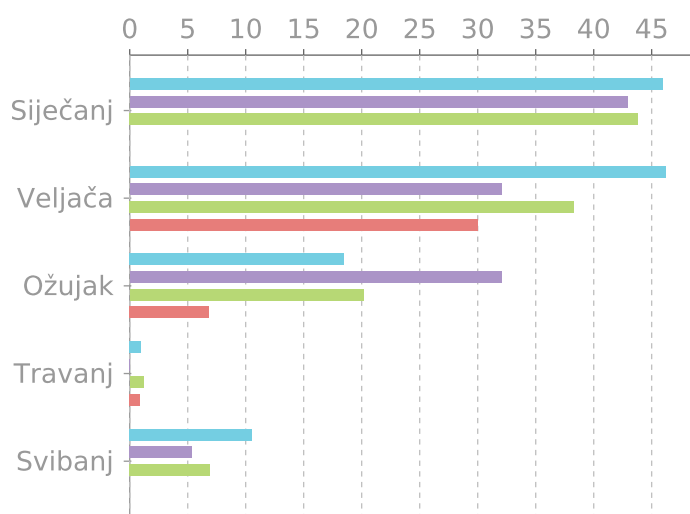
Tablica 3      Prosječna iskorištenost kapaciteta, prosječna cijena sobe, RevPAR, TRevPAR i prihod po noćenju po kategorijama hotela

| Kategorija  | Prosječni stupanj iskorištenosti |                |                    |                | Prosječna cijena sobe |                |
|-------------|----------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|             | Radni kapacitet (%)              |                | Puni kapacitet (%) |                |                       |                |
|             | Svibanj                          | Kumulativ 2020 | Svibanj            | Kumulativ 2020 | Svibanj               | Kumulativ 2020 |
| Hrvatska    | 7.18                             | 30.41          | 0.95               | 4.44           | 100.19                | 67.59          |
| 5 zvjezdica | 10.57                            | 27.56          | 2.90               | 9.34           | 170.77                | 103.26         |
| 4 zvjezdice | 5.37                             | 32.71          | 0.62               | 5.11           | 78.06                 | 64.73          |
| 3 zvjezdice | 6.91                             | 27.50          | 0.56               | 1.42           | 49.65                 | 47.06          |

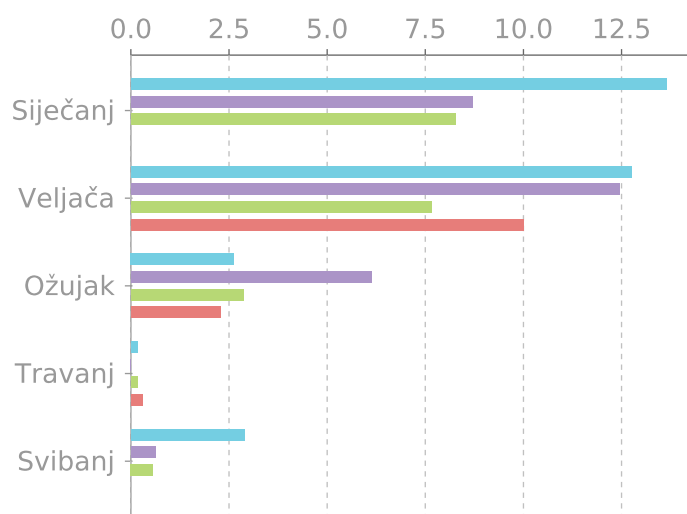
| Kategorija  | RevPAR |      | TRevPAR |       | Ukupni prihod po noćenju |        |
|-------------|--------|------|---------|-------|--------------------------|--------|
| Hrvatska    | 7.59   | 2.49 | 13.00   | 5.59  | 129.77                   | 81.46  |
| 5 zvjezdica | 16.45  | 4.52 | 27.55   | 11.58 | 131.67                   | 126.60 |
| 4 zvjezdice | 4.17   | 3.10 | 6.32    | 6.51  | 74.55                    | 68.55  |
| 3 zvjezdice | 3.78   | 0.58 | 9.18    | 1.63  | 264.97                   | 88.12  |

Mjesečni pokazatelji iskazuju se kao prosjeci pokazatelja, dok se godišnji kumulativ iskazuje na osnovu prosjeka podataka uzimajući u obzir raspoloživi kapacitet cjelokupnog uzorka.

Graf 7. Mjesečni stupanj iskorištenja radnog kapaciteta hotela po kategorijama



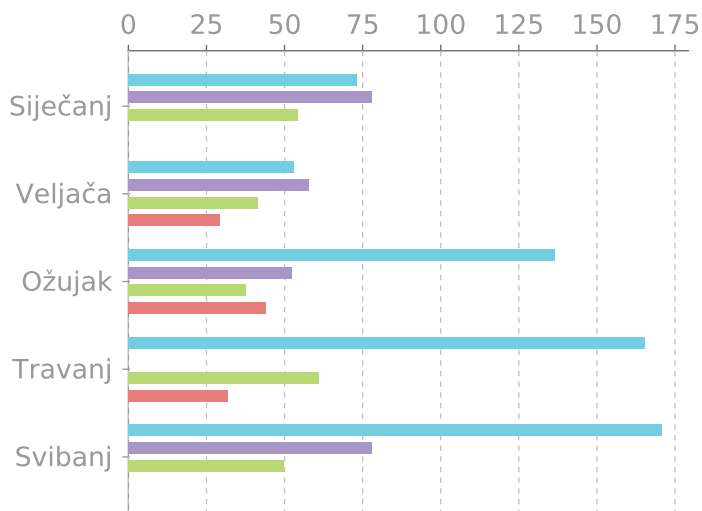
Graf 8. Mjesečni stupanj iskorištenja punog kapaciteta hotela po regijama



5 zvjezdica 4 zvjezdice 3 zvjezdice  
2 zvjezdice

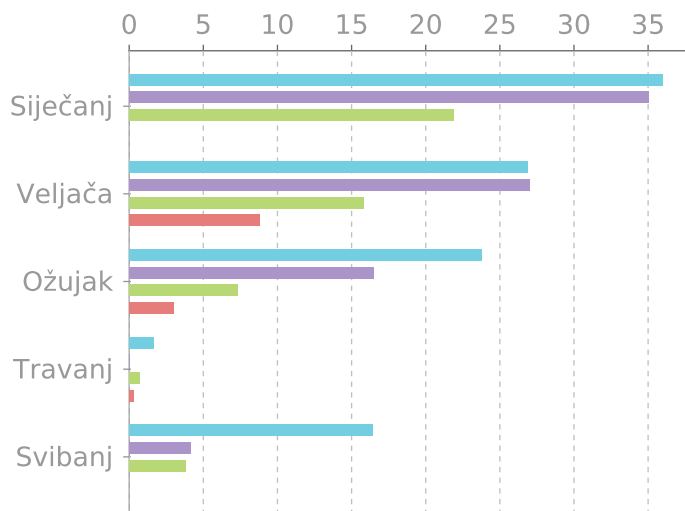
5 zvjezdica 4 zvjezdice 3 zvjezdice  
2 zvjezdice

Graf 9. Mjesečna prosječna cijena sobe u € po kategorijama



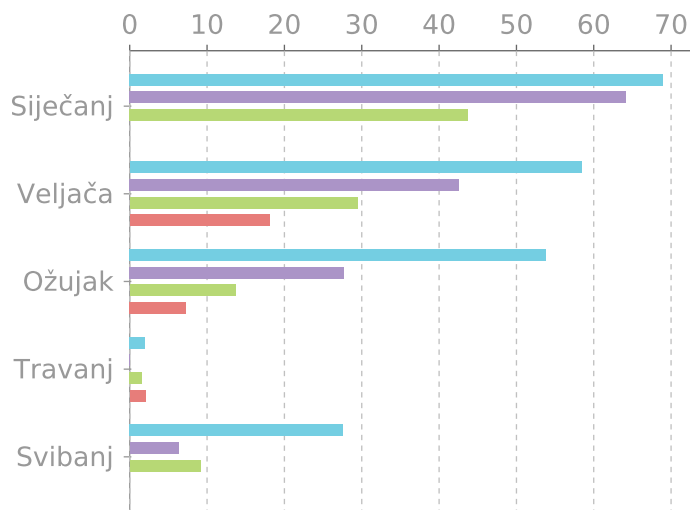
5 zvjezdica 4 zvjezdice 3 zvjezdice  
2 zvjezdice

Graf 10. Mjesečni prihod smještaja po raspoloživoj sobi - RevPAR u € po kategorijama



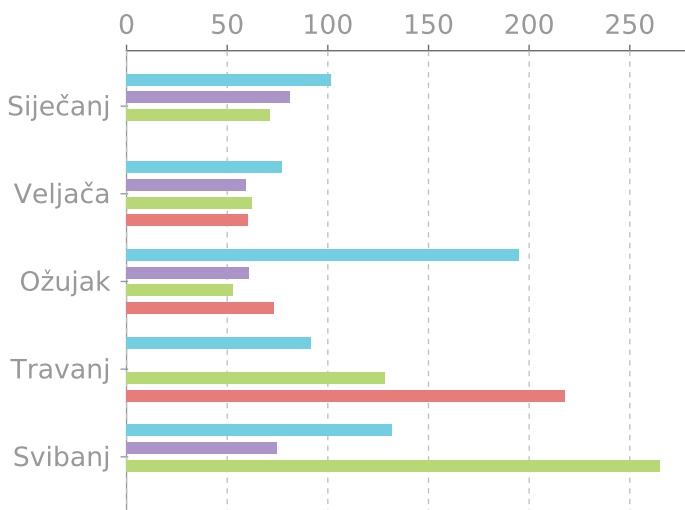
5 zvjezdica 4 zvjezdice 3 zvjezdice  
2 zvjezdice

Graf 11. Mjesečni ukupan prihod hotela po raspoloživoj sobi - TRevPAR u € po kategorijama



5 zvjezdica 4 zvjezdice 3 zvjezdice  
2 zvjezdice

Graf 12. Mjesečni ukupan prihod hotela po noćenju u € po kategorijama



5 zvjezdica 4 zvjezdice 3 zvjezdice  
2 zvjezdice

### 3. KAZALO POJMOVA

#### PROSJEČNA ISKORIŠTENOST KAPACITETA

**(Occupancy rate)** računa se kao odnos zauzetih i raspoloživih smještajnih jedinica (soba), uvažavajući broj otvorenih tj. radnih dana u mjesecu (radna iskorištenost) odnosno kao odnos zauzetih i raspoloživih smještajnih jedinica (soba) uzimajući u obzir kalendarske dane u mjesecu (puna iskorištenost).

#### RASPOLOŽIVE SMJEŠTAJNE JEDINICE (SOBE)

predstavljaju zbroj dnevnih raspoloživih soba za sve dane u mjesecu, umanjene za broj soba izvan funkcije.

**ZAUZETE SMJEŠTAJNE JEDINICE (SOBE)** predstavljaju zbroj dnevnih zauzetih soba za sve dane u mjesecu.

#### PROSJEČNA CIJENA SOBE (ADR - average daily room rate)

predstavlja odnos ostvarenih prihoda smještaja i zauzetih smještajnih jedinica. Prihodi smještaja se ostvaruju od iznajmljivanja soba ili apartmana (na sat, dan ili duže) gostima. Kada se nudi usluga punog ili polupansiona, odnosno usluga noćenja i doručka, potrebno je raščlaniti prihode ostvarene od usluga prehrane od prihoda ostvarenih od usluga smještaja; u prihode smještaja ubrajaju se još i naplaćeni ili obračunati prihod smještaja za goste koji nisu stigli u hotel (no shows), zakašnjeli check out, i sl.

#### PRIHOD SMJEŠTAJA PO RASPOLOŽIVOJ SOBI

**(RevPAR - revenue per available room)** predstavlja odnos ostvarenih prihoda smještaja i broja raspoloživih smještajnih jedinica.

#### UKUPNI PRIHODI PO RASPOLOŽIVOJ SOBI

**(TRevPAR - total revenue per available room)**

predstavlja odnos svih ostvarenih poslovnih prihoda hotela (prihodi smještaja, prihodi hrane i pića, prihodi wellness / SPA, zdravstvenih usluga te sporta i rekreacije, prihodi kongresa, prihodi ostalih operativnih odjeljenja) i broja raspoloživih smještajnih jedinica.

#### UKUPNI PRIHODI PO NOĆENJU

rezultat su svih ostvarenih prihoda u odnosu na ostvarena noćenja.



Kako bi se sačuvala tajnost podataka, u izvještaju se iskazuje prosječna vrijednost pokazatelja za uzorak koji sadrži najmanje 3 hotela.



## Autori



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

### Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Primorska 42, 51410 Opatija

Tel: 051/ 294 686

E-mail: sonjah@fthm.hr



**Dr.sc. Z. CEROVIĆ,**  
redoviti profesor u  
trajnom zvanju



**Dr.sc. S. JANKOVIĆ,**  
redoviti profesor



**SONJA HAVLIČEK, dipl.oec.**  
stručna suradnica na  
Benchmarking projektu

**Copyright (C) 2020 Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Sva prava zadržana**

Sadržaj Izvještaja zaštićen je autorskim pravom koje pripada Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu ili je u vlasništvu trećih osoba kojima je Fakultet prenio pravo uporabe istih. Neovlašteno korištenje bilo kojeg dijela Izvještaja smatra se kršenjem autorskih prava Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.

[www.hotel-benchmarking.com](http://www.hotel-benchmarking.com)

Sufinancira:





IZVOR FOTOGRAFIJA: UPUHH katalog