

mgr Aleksander Miszański

Tytuł rozprawy:

Specyfika zachowań turystów korzystających z usług krakowskich hosteli

Tematem niniejszej dysertacji jest ewolucja rynku hosteli w Krakowie na przestrzeni lat 2001-2020 oraz zmiany profilu i zachowań klientów krakowskich hosteli w tym okresie. Turystyka backpackerska inaczej „turystyka osób z plecakiem”, która dynamicznie rozwijała się na świecie przez ostatnie kilkadziesiąt lat, również w Krakowie stała się ważnym segmentem gospodarki turystycznej miasta. Wśród wielu polskich publikacji poświęconych rynkowi hoteli, tylko nieliczne pozycje koncentrują uwagę na problematyce rynku hosteli i turystów z plecakiem. Przedstawiona rozprawa próbuje uzupełnić tę lukę badawczą.

Jako główny cel dysertacji wyznaczono zbadanie i charakterystykę zachowań turystycznych klientów krakowskich hosteli. Wyodrębniono również dziesięć celów szczegółowych między innymi:

- ocenę procesu zmian na rynku usług noclegowych świadczonych przez hostele w Krakowie w latach 2002-2020;
- stworzenie profilu klienta usług hostelowych w Krakowie oraz analiza zmian tego profilu w latach 2006-2020.

W pracy sformułowano następującą hipotezę główną: „Zachowania konsumentów korzystających z usług noclegowych w hostelach w Krakowie istotnie różnią się od zachowań innych klientów na rynku turystycznym” oraz dziewięć hipotez cząstkowych.

W celu udzielenia odpowiedzi na pytania badawcze oraz weryfikacji hipotez przeprowadzono badania empiryczne, którym poddano turystów nocujących w krakowskich hostelach. Badania te były oparte o wieloletnią praktykę przedsiębiorczą autora, prowadzącego sieć hosteli, między innymi w Krakowie. Miały one formę wywiadów ankietarskich i zostały zrealizowane w latach 2006-2020 na próbach wahających się corocznie między 450 do 1248 respondentów (sumarycznie 8686 osób), nocujących w sześciu krakowskich hostelach. Zebrane dane zostały poddane podstawowej analizie statystycznej. Dla wybranych zagadnień przeprowadzono testy niezależności chi-kwadrat. Dla zobrazowania segmentów turystów nocujących w hostelach zastosowano model drzewa klasyfikacyjnego C&RT.

Praca ma charakter teoriopoznawczy, empiryczny oraz interdyscyplinarny. W pierwszych trzech rozdziałach, w oparciu o liczne publikacje polskie i zagraniczne, skupiono się na teorii, poruszając zagadnienia takie, jak: klasyfikacja bazy noclegowej, kwestie prawne dotyczące hoteli, charakterystyka bazy noclegowej w Polsce, geneza „hostelu” jako obiektu zakwaterowania, modele zachowania

konsumentów, zwłaszcza na rynku usług turystycznych, typologia turystów, historia i geneza turystyki backpackerskiej, Rozdział 3. poświęcony jest ponadto prezentacji Krakowa jako destynacji turystycznej. W rozdziale 4. przedstawiono metodę badawczą, a rozdziały 5., 6. i 7. poświęcone są opisowi rynku hosteli w Krakowie oraz prezentacji wyników badań empirycznych.

Uzyskane wyniki badań potwierdziły większość stawianych hipotez, a mianowicie ciągłą ewolucję rynku hosteli, zmiany profilu i zachowań klientów, którzy z nich korzystają, jak również istotne różnice pomiędzy klientami hosteli a klientami innych obiektów zbiorowego zakwaterowania. Wyniki te, jak również wnioski z analizy zmian podaźowych na rynku hosteli w Krakowie, mają wymiar praktyczny i mogą posłużyć zarówno przedsiębiorcom, potencjalnym inwestorom jak i podmiotom życia publicznego w celu optymalizacji procesów i maksymalizacji zysków oraz okazać się pomocne w racjonalnym zarządzaniu gospodarką turystyczną w Krakowie.