

UDK: 338.48:796(047.31)

Miodrag Koprivica

VŠ „Pravne i poslovne akademske studije dr Lazar Vrkatić“, Novi Sad, Srbija

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PONUDOM SPORTSKO-REKREATIVNIH SADRŽAJA HOTELA U NOVOM SADU**1. UVOD**

Hotelijerstvo prostorno i funkcionalno objedinjuje usluge smeštaja sa uslugama ishrane i drugim dodatnim uslugama. Hotelski proizvod je kompleks međusobno uslovljenih i povezanih materijalnih i nematerijalnih elemenata koji nastaje na određenoj lokaciji i čije je korišćene uslovljeno prisustvom korisnika (Kosar, 2002). Autori Reuland et al. (1985) ističu tri ključna elemeta hotelskog proizvoda: proizvod, ponašanje i zabavu, u okviru koje značajno mesto zauzimaju sporsko-rekreativni sadržaji.

Uloga sportsko-rekreativnog sadržaja u ponudi hotelskih objekata danas postaje sve značajnija. Hoteli proširenjem osnovne ponude smeštaja i ishrane teže da produže boravak gostiju i ostvare ekonomsku korist, ali i zadovolje specifične zahteve gostiju (Jovičić et al., 2012).

Zadovoljstvo korisnika usluga danas je osnova uspeha za sve organizacije. (Morgan et al.1996; McQuitty et al., 2000). Satisfakcija predstavlja zbir očekivanja, koja se baziraju na stepenu podmirivanja potreba, zadovoljenju želja, rešavanju problema i zadovoljavanju zahteva potrošača. Satisfakcija je osećanje zadovoljstva ili razočarenja neke osobe koje proističe iz poređenja percipiranog učinka nekog proizvoda u odnosu na očekivanja (Kotler, Keller, 2006).

Kako bi osigurali zadovoljstvo korisnika svim elemetnima hotelskog proizvoda, hoteli proširuju svoju ponudu različitim sportsko-rekreativnim sadržajima. Osnovni uslovi za realizaciju sportsko-rekreativnih programa stručni kadrovi, adekvatan prostor i zanimljiv program prilagođen gostima.

Pojedini hoteli diferenciraju se u smislu ponude sportsko-rekreativnih sadržaja prilagođavajući se u potpunosti kategorijama korisnika usmerenim na bavljanje različitim sportskim aktivnostima, kako sportskim ekipama, tako i amaterima. Tako se sportski hoteli nameću kao poseban tip objekta, za koje je karakteristično da raspolažu sportskim terenima, odnosno namenski uređenim i opremljenim prostorima za potrebe navedenih kategorija korisnika. Osnovne ugostiteljske usluge u tom smislu prilagođavaju se sportskim korisnicima i amaterima, po pitanju dimenzija kreveta, ishrane, dostupnosti različitih rekvizita za bavljenje sportskim aktivnostima i drugo (Kosar, 2002).

U Novom Sadu u 2012. godini poslovalo je 19 kategorisanih hotela, odnosno tri hotela prve kategorije, četiri hotela druge kategorije, sedam hotela treće kategorije, četiri hotela četvrte kategorije i jedan hotel pete kategorije. Od ukupnog broja kategorisanih hotela samo četiri hotela poseduju sadržaje sportsko-rekreativnog tipa: hotel Park, hotel Best Western Prezident, hotel Gymnas i hotel Elite, u okviru kojih je obavljeno istraživanje.

Hotel Park predstavlja objekat prve kategorije, kapaciteta 438 ležajeva. Nalazi se u blizini centra grada. Hotel poseduje različite sadržaje među kojima se ističe Wellness centar Sanus koji nudi različite aktivnosti koje su podeljene na fitness aktivnosti, spa programe, masaže i estetske programe. Hotel Best Western Prezident je hotel prve kategorije, kapaciteta 100 ležajeva. Smešten je u blizini centra grada i šoping područja. Pored raznovrsnih sadržaja gosti ovog hotela imaju mogućnost korišćenja teretane, bazena i centra lepote u okviru Wellness & Spa centra. Hotel Gymnas pripada objektima druge kategorije i kapaciteta 58 ležajeva. U sklopu hotela dominira „Fitness centar Gymnas“ u okviru kojeg su gostima na raspolaganju teretana, grupni programi i personalni treninzi. Hotel „Elite“ je objekat treće kategorije, kapaciteta 83 ležaja. Jedini je sportski hotel u Novom Sadu, a pretežna orijentacija hotela je na tenis. U okviru hotela posluje teniska akademija, škola tenisa i manja teretana.

U istraživanju biće odgovoreno na sledeća pitanja:

- Da li postoje razlike u percepciji korisnika, vezano za pojedine aspekte kvaliteta ponude sportsko-rekreativnih sadržaja, između četiri analizirana hotela i koji su to aspekti?

- Da li postoji povezanost između zadovoljstva korisnika ponudom sportsko-rekreativnih sadržaja i kategorije hotelskog objekta?

2. MATERIJALI I METODE

Istraživanje zadovoljstva korisnika sportsko-rekreativnih sadržaja hotelskih objekata u Novom Sadu, sprovedeno je putem anketnog upitnika koji je bio distribuiran u okviru sportsko-rekreativne funkcije hotela Best Western Prezident, hotela Park, hotela Gymnas i hotela Elite, a u slučaju hotela Park, bio je dostupan i online upitnik. Istraživanje je sprovedeno u periodu od 20.12.2011. do 13.02.2012. godine. U istraživanju je učestvovalo 98 ispitanika. Podaci su obrađeni primenom statističkog paketa SPSS 17.00. Analiza rezultata podrazumeva deskriptivnu statistiku.

Uzorak je činilo 58,2% osoba ženskog pola i 41,8% muškog pola. Najveći procenat ispitanika (46,9%) pripada starosnoj grupi od 21 do 30 godina, zatim slede ispitanici od 31 do 40 godina (27,6%) i ispitanici mlađi od 20 godina (13,3%), dok je ispitanika iznad 41 godine 12,2%. Najveći broj ispitanika je zaposlen (63,3%), slede učenici/studenti (30,6%), dok je nezaposlenih 4,1%, a penzionera 2,0%. Više od polovine ispitanika ima završenu višu školu ili fakultet (57,1%), dok 33,7% ima srednju stručnu spremu, a 9,2% poseduje titule mastera/magistra i doktora nauka. Procentualno najveći broj ispitanika ima primanja manja od 20.000 dinara, zatim slede ispitanici sa primanjima od 20.001 do 40.000 dinara, dok je približno isto onih sa primanjima od 40.001 do 60.000 dinara (16,3%), ispitanika sa primanjima od 60.001 do 80.000 dinara (17,3%) i ispitanika koji imaju primanja od 80.001 do 100.000 dinara (15,3%). Najveći broj ispitanika nije oženjen/udata (61,2%), dok je 27,6% ispitanika u braku. Procentualno mali broj ispitanika je razveden (5,1%), živi u vanbračnoj zajednici (4,1%) ili je udovac/udovica (2,0%).

Analizirajući ceo uzorak utvrdili smo da kao u najvećem broju slučajeva ispitanici sportsko-rekreativne sadržaje hotela posećuju sami (52%) ili sa prijateljima (27,6%). Ispitanici u 50% slučajeva troše između 2.000 i 4.000 dinara, a njih 24% troši manje od 2.000 dinara, dok više od 4.000 dinara izdvaja 25,6% za sportsko-rekreativne aktivnosti. Kao najčešći razlog posete ispitanici su navodili sportsko-rekreativni razlog (54,1%), zatim zdravstveni razlog (28,6%), estetski razlog (13,3%), dok je 4,1% ispitanika sportsko-rekreativne sadržaje posetio jer su uključeni u cenu boravka u hotelu.

Od ukupnog broja anketiranih, 73,5% ispitanika nisu gosti hotela.

3. REZULTATI

Istraživanjem pokušali smo da utvrdimo zadovoljstvo korisnika sportsko-rekreativnih sadržaja hotela u Novom Sadu pojedinim aspektima kvaliteta koji se odnose na prostor i opremu, zaposlene, sadržaj programa, cenu, radno vreme i drugo. U Tabeli 1. dat je prikaz ajtema sa srednjim vrednostima i standardnim devijacijama za svaki objekat pojedinačno i zbirno.

Ispitanici su u najvećoj meri zadovoljni pristupačnošću objekta ($M=4,73$), spremnošću zaposlenih da posvete pažnju korisnicima ($M=4,66$), stručnošću zaposlenih ($M=4,65$) i ambijentom ($M=4,62$). U najmanjoj meri korisnici su zadovoljni cenom ($M=4,14$) i brojem korisnika u sportsko-rekreativnom objektu ($M=4,21$).

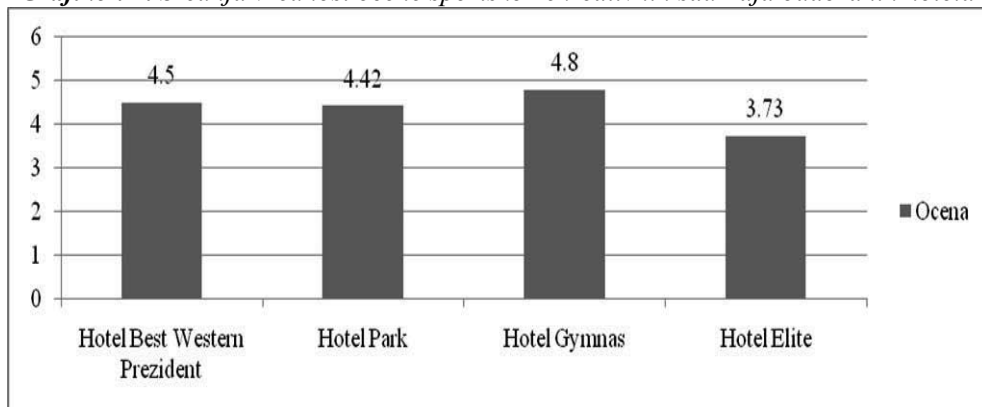
Tabela 1. Srednje vrednosti (M) i standardne devijacije (SD) ajtema

Ajtem	Hotel Park		Best Western President		Hotel Gymnas		Hotel Elite		Ukupno	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Oprema je savremena.	4.43	.851	4.75	.707	4.27	.799	4.00	1.000	4.37	.866
Broj korisnika je optimalan.	4.30	.869	4.50	.756	4.33	.816	3.60	1.056	4.21	.911
Ambijent je prijatan.	4.67	.542	4.75	.463	4.73	.458	4.27	.884	4.62	.601
Prostor je čist.	4.45	.852	4.75	.463	4.67	.617	4.47	.640	4.51	.763
Cena je odgovarajuća.	4.17	.977	4.00	.756	4.87	.352	3.40	1.121	4.14	.995
Radno vreme je odgovarajuće.	4.77	.563	4.50	.535	4.80	.561	3.73	1.100	4.59	.758
Zaposleni su spremni da mi posvete pažnju.	4.70	.869	4.50	.756	4.80	.561	4.47	.915	4.66	.824
Zaposleni su stručni.	4.68	.596	4.50	.756	4.73	.799	4.53	.743	4.65	.660
Sadržaj programa je bogat i raznovrstan.	4.55	.769	4.62	.518	4.40	.737	3.60	.828	4.39	.820

Kvalitet programa je odgovarajući.	4.52	.725	4.25	.886	4.47	.743	3.93	.884	4.40	.783
Garderoba je prostrana i čista.	4.28	1.106	4.75	.463	4.33	1.047	4.07	1.223	4.30	1.077
Pristupačnost objektu je odgovarajuća (lokacija, parking...).	4.88	.490	3.50	.926	4.87	.352	4.67	.617	4.73	.651

Analizom srednjih vrednosti utvrđene su značajne razlike u pogledu ocene kvaliteta od strane korisnika za ajteme koji se odnose na cenu, radno vreme, sadržaj programa i pristupačnost objektu. Cenama sportsko-rekreativnih sadržaja i radnim vremenom sportskog centra gosti su najzadovoljniji u hotelu Gymnas, a najmanje su ovim aspektom zadovoljni u hotelu Elite. Sadržajem programa gosti su u najvećoj meri zadovoljni u hotelu Park, a najmanje u hotelu Elite. Pristupačnost objekta prema srednjoj vrednosti ranga najlošije je ocenjena u hotelu Best Western Prezident, a najbolje u hotelu Park.

Grafikon 1. Srednja vrednost ocene sportsko-rekreativnih sadržaja odabranih hotela



Poslednje pitanje zatvorenog tipa odnosilo se na davanje konačne ocene sportsko-rekreativnih sadržaja hotela Best Western Prezident, hotela Park, hotela Gymnas i hotela Elite. Na Grafikonu 1. prikazane srednje vrednosti ocene u četiri hotela. Najvišu srednju vrednost ocene ima hotel Gymnas ($M=4,8$), dok su srednje vrednosti ocena hotela prve kategorije Best Western Prezident ($M=4,5$) i hotela Park ($M=4,42$) približno iste, a najnižu srednju vrednost ocene od strane gostiju dobio je hotel Elite ($M=3,73$).

4. DISKUSIJA

Koparativnom analizom cena i radnog vremena, ali i sadržaja programa i pristupačnosti objekta utvrdili smo moguće razloge razlika u zadovoljstvu korskina sportsko-rekreativnih sadržaja četiri analizirana hotelska objekta.

Hotel Best Western Prezident u odnosu na druge hotele ima izuzetno visoke cene teretane i bazena, radno vreme je nešto kraće nego u hotelu Gymnas, ali jednako kao u druga tri objekta. Ipak, sadržaj sportsko-rekreativnih programa je manje raznovrstan, s obzirom da je akcenat na relaksacionim i estetskim programima, a pristupačnost možemo oceniti kao veoma lošu. Hotel se nalazi na jednoj od najprometnijih ulica u gradu, a broj parking mesta oko hotela je ograničen. Hotel Park, iako iste kategorije kao i hotel Best Western Prezident, ima značajno niže cene teretane, dok je radno vreme istovetno. Hotel Park ima dobru pristupačnost i veliki broj parking mesta, a sadržaj programa u ovom objektu je najraznovrsniji u odnosu na ostala tri analizirana hotela. Korisnici su u najvećoj meri zadovoljni cenom u hotelu Gymnas, razlog je najniža cena teretane, koja predstavlja najčešće korišćenu uslugu sportsko-rekreativnih sadržaja, a isti slučaj je i sa radnim vremenom, s obzirom da ovaj hotel ima najduže radno vreme. Hotel Elite teže je uporediti sa prethodna tri objekta s obzirom da ovaj hotel kao osnovnu ponudu ističe iznajmljivanje sportskog terena, odnosno teniskog terena, zbog čega je raznovrsnost ponude niža. Pristupačnost ovog objekta je dobra, iako se ovaj hotel nalazi na većoj udaljenosti od centra grada.

Poslednja analiza bila je usmerena na analizu srednjih ocena sportsko-rekreativnih sadržaja analiziranih hotelskih objekata. Očekivala se povezanost kategorije hotela i visine srednje ocene, međutim rezultati su pokazali drugačije. S obzirom na prvu kategoriju hotela Best Western Prezident i pripadnost ovog hotela međunarodno poznatom lancu hotela, prepoznatljivih standarda poslovanja očekivani rang je prvo mesta na osnovu prosečne ocene dobijene od strane korisnika. Hotel Park je takođe objekat prve kategorije, a očekivani rang je drugo mesto s obzirom da nema standarde poslovanja u svim oblastima. Hotel Gymnas je kategorisan kao objekat druge kategorije što je predpostavljalo treću poziciju, a hotel Elite je objekat treće kategorije i očekivalo se da će na osnovu srednje vrednosti ocene sportsko-rekreativnih sadržaja zaslužiti poslednju poziciju. Rezultati su ipak pokazali sledeće – hotel Gymnas iako niže kategorije, ima najvišu prosečnu ocenu, što implicira dve pozicije više od očekivane, hotel Best Western Prezident i hotel Park imaju za jednu poziciju nižu od očekivane, dok poslednju poziciju zauzima hotel Elite, što je i bilo očekivano. Možemo zaključiti da kategorija objekta ne mora biti povezana sa zadovoljstvom gostiju odnosno korisnika kvalitetom ponude sadržaja.

5. ZAKLJUČAK

Hoteli u Novom Sadu trebali bi da teže proširenju ponude i poboljšanju kvaliteta programa sportsko-rekreativnih sadržaja. Hoteli bi trebali redovno da renoviraju sportsko-rekreativne sadržaje, pribavljaju nove sprave za vežbanje, uvode nove, svetski aktuelne programe grupnog vežbanja, organizuju škole sporta, igara i različita takmičenja, kao i druge inovativne programe, s posebnim akcentom na razvoj personalizovanih programa koji uključuju sport, relaksaciju i ishranu. Odabir stručnih kadrova,

zapošljavanje sportskih animatora, njihovo usavršavanje i motivisanost za pružanje najkvalitetnije usluge treba da bude cilj svakog hotelskog objekta. Svi analizirani hoteli trebalo bi da svoje poslovanje obavljaju prilagođavajući se novim trendovima savremenog čoveka, što podrazumeva produženje radnog vremena i prilagođavanje cena trenutnoj ekonomskoj situaciji. Objekti bi trebali da pronađu model po kojem bi postojala relativna ujednačenost broja korisnika u toku dana i godine. Takođe, od suštinskog značaja je potpuna prilagođenost ovih sadržaja lokalnom stanovništvu, s obzirom da u tom slučaju sportsko-rekreativni sadržaji mogu postati generator prihoda za hotel.

Zahvalnost

Rad je deo projekta br. 176020 Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije.

LITERATURA

1. Jovičić, A. Plavša, J. Gagić, S. Erdeji, I. (2012): Sportsko-rekreativni sadržaji u turističkoj ponudi hotela u Novom Sadu, *Zbornik radova – Geografski fakultet Univerziteta u Beogradu*, 60, pp. 227-238.
2. Kotler, P., Keller, L K (2006): *Marketing menadžment*, Data status, Beograd
3. McQuitty, S. Finn, A. Wiley, J. B. (2000). Systematically Varying Customer Satisfaction and its Implications for Product Choice. *Academy of Marketing Science Review*, (10).(online) http://www.cob.sjsu.edu/kallis_j/handout%2010.pdf
4. Morgan, M. J., Attaway, J. A. and Griffin, M. (1996). The role of product/service experience in the satisfaction formation process: A test of moderation. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 9, 104-114.
5. Reuland, R., Choudry, J. and Fagel, A. (1985): Research in the field of hospitality, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 4 No. 4, pp. 141-146.
6. Kosar, L.J. (2002): *Hotelijerstvo: teorija i praksa*, Viša hotelijerska škola, Beograd.

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION SPORT AND RECREATIONAL AMENITIES HOTELS IN NOVI SAD

In order to ensure the satisfaction of the users, the hotels are expanding their offer with various sports and recreational facilities. The basic requirements for the realisation of the sports and recreational programmes are expert staff, adequate space and interesting programme. The aim of this paper is to determine the satisfaction of the users with certain aspects of the quality of the sports and recreational offer in four Novi Sad hotels. There were 98 respondents involved in the research. The results showed that there are significant differences in the evaluation of the quality in terms of prices, working hours, programme

content and the hotel accessibility. The results also showed that the hotel rank is not related to the users' satisfaction with the quality of the sports and recreational facility offer. Constant innovations of the locales and their equipment, the personalisation of the sports and recreational programmes, hiring expert staff and sports animators but also adjusting all of the offer elements to the local population is essential to achieve users' satisfaction with the sports and recreational offer and generate the income for the organisation – hotel.

Key words: users satisfaction, sports and recreational offer, hotel, Novi Sad.

„Dan“, 28. mart 2013.

КОНФЕРЕНЦИЈА ЗА НОВИНАРЕ ПОВОДОМ ОРГАНИЗАЦИЈЕ
НАУЧНИХ СКУПОВА ЦРНОГОРСКЕ СПОРТСКЕ АКАДЕМИЈЕ



Најмасовније и најквалитетније до сада

Научни скупови Црногорске спортске академије – 10. Међународна научна конференција и девети Конгрес, под називом „Спортска достигнућа“, чији су покровитељи Министарство просвете и спорта, Ректорат Универзитета Црне Горе и Факултет за спорт и физичко васпитање из Никшића биће одржани по први пут у Подгорици, и то од 4. до 7. априла. На јучерашњој конференцији за новинаре организатори су саопштили да су пријављена 123 стручна и научна рада са 213 учесника из 15 држава, који долазе са укупно 26 универзитета, 39 факултета, десет академија, 30 установа које су из области спорта или шире области физичке културе.

– Црна Гора је увијек показивала посебну важњу и разумијевање када је у питању физичка култура и спорт као веома подручје деловања. С друге стране, Црногорска спортска академија афирмисала је државу и њене спортске потенцијале кроз научни опус када је у питању физичка култура, рекао је проф. др Душко Бјелица, председник Приређивачког одбора Конгреса. Као

основни циљ ЦСА има жељу да се кроз научне и стручне радове спортска достигнућа, и достигнућа спортске науке представе јавности. Наш дугогодишњи мото је: „радити, завршити, објавити“. ЦСА препознаје савремене научне процесе и жели да их кроз научне и стручне радове, које ће презентовати стави на увид јавности. Не само спортској, већ и шире стручној, без које би наш пут био веома кратак. Очекујем најмасовнији и најквалитетнији научни скуп до сада. Међународна пракса тражи интердисциплинарна знања. Та знања ће се сакупити на овим скуповима, што нам гарантује присуство еминентних аутора из многих држава, рекао је проф. др Бјелица.

Ректор Универзитета, проф. др Предраг Мирановић је похвално говорио о Факултету за спорт и физичко васпитање.

– Факултет у Никшићу, иако млад и ради са малим бројем запослених постиже значајне резултате. Честитам Душку Бјелици и колегама са тог факултета, који су перјанице у научном раду Универзитета, што потврђује максиму да „кад има воље,

има и начина“, рекао је Мирановић.

На конференцији за медије још је говорио проф. др Павле Опакеви, за којег је Бјелица рекао да је од првог дана учесник ЦСА и „да је највеће име у нашој струци на просторима бивше Југославије, први доктор наука кога смо имали“. Презентован је и нови број часописа за спорт, физичко васпитање и здравље „Спорт Mont“, у издању ЦСА.

– До сада је у нашем часопису са међународном дистрибуцијом и редакцијом објављено преко 600 стручних научних радова, од стране исто толико аутора и коаутора, на 5000 страница штампаног текста. Он се може пронаћи у свим важнијим библиотекама, рекао је Бјелица, истакавши да ту није крај издвачке делатности ЦСА, и упознао јавност са новим часописом. – Почео је да излази наш међународни часопис „Montenegrin Journal of Sports Science and Medicine“, који је за кратко вријеме успео да заузме мјесто у неколико међународних индексних база, али његово вријеме тек долази, рекао је Бјелица. Т.Б.