**Rekreativni sadržaji u funkciji poboljsanja zadovoljstva korisnika u hotelima**

**Fakultet za sport i fizičko vaspitanje**

**Nikšić, Februar 2017. godine**

**1. UVOD**

Slobodno vrijeme (*leisure*), fitnes i sportske aktivnosti, kao i zabava, su dio rekreativnih usluga koje se pružaju u hotelima (Costa, Glinia, Goudas i Antoniou, 2004). Costa, Glinia, Goudas, i Antoniou (2004) definišu rekreaciju kao uslugu koja zadovoljava potrebe turista, kao što su kreativnost, socijalna interakcija, opuštanje, avantura i otkrivanju novih aspekata život.

Mikulić i Prebežac (2011) navode da su rekreativne aktivnosti uglavnom dizajnirane za dva različita segmenta gostiju: djecu i odrasle. Autori navode da rekreativni programi za najmlađe obuhvataju didaktičke igre, školu plivanja, dok se programi za stariju djecu odonose na sportska takmičenja, ekskurzije, razne radionice, kao i večernje aktivnosti. Autori navode da su fitness aktivnosti, sport, plesne škole, živa muzika, rekreativne aktivnosti za odrasle.

Danas većina hotela nude rekreaciju svojim gostima, kako bi poboljšali svoju uslugu i obezbjedili konkurentnu prednost na tržištu (Albayrak, Caber i Öz, 2016). Nudeći

ovu vrstu aktivnosti hoteli mogu povećati sveukupno zadovoljstvo gostiju, što je važana determinanta poslovnog uspeha hotela (Albayrak, Caber i Öz, 2016).

Cilj ovog rada je da se kroz preged dosadašnjih istraživanja utvrdi uticaj rekreativnih aktivnosti na zadovoljstvo hotelskih gostiju.

**2. METOD**

Google Scholar je korišćen za prikupljanje podataka. Ključne riječi korištene za elektronsku pretragu su: rekreacija, zadovoljstvogostiju, hotel. U ovom radu je primjenjena deskriptivna metoda.

Pretragom na osnovu ključnih riječi kao i relevantnosti tematike izdvojeno je cetiri rada.

**3. REZULTATI**

Odabrani radovi su detaljno analiziani i prikazani u Tabeli 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor** | **Predmet istraživanja** | **Uzorak/*****Varijable*** | **Statistika/*****Softver*** | **Rezultat** |
| Koprivica, M. | Analiza percepcija korisnika vezano za pojedine aspektekvaliteta ponude sprotsko-rekreativnih sadržaja.  | 98 ispitanika | SPSS-deskriptivna statistika | Koparativnom analizom cijena i radnog vremena, ali i sadržaja programa i pristupačnosti objekta utvdjena je razlika u zadovoljstvu korsnika sportsko-rekreativnih sadržaja četiri analizirana hotelska objekta. |
| 1Albayrak, T., Caber, M., Öz, E.K. | Analiza percepcije kvaliteta usluga međunarodnih turista o rekreativnim aktivnostima u hotelima visoke katgorije. | 356 ispitanika | Multipla regresiona analiza | Rezultati pokazuju da sve dimenzije usluga animacije imaju skoro isti efekat na zadovoljstva gostiju, dok "Dodirljivost" kao dimenzija Spa & Wellness aktivnosti najvise doprinosi zadovoljstvu gostiju. |
| Costa, G. Glinia, E. Goudas, M., Antoniou, P. | Relacije animaciskih usluga u hoteu i zadovoljstva gostiju | / | Teoriski pristup | Zapošljavanje profesionalaca iz oblasti sporta i rekreacije može da omogući bolji kvalitet usluga vezanih za hotelske animacije, a samim tim i zadovoljstvu gostiju. |
|  |  |  |  |  |
| Mikulić, J. Prebežac, D. | Determinante zadovoljstva i nezadovoljstva gostiju rekreativnim uslugama. | 994 ispitanika  | Fluktuirajuća asimetrija | Rezultati ukazuju na nekoliko značajnih asimetrije u formiranju ukupnog zadovoljstva gostiju. |
|  |  |  |  |  |

***Tabela 1.***

**4. DISKUSIJA**

Prvi rad u Tabeli 1, Koprivica (2012), odgovara na dva kljucna pitanja: Da li postoje razlike u percepciji korisnika, vezano za pojedine aspekte kvaliteta ponude sprotsko-rekreativnih sadržaja, između četiri analizirana hotela i koji su to aspekti? i Da li postoji povezanost između zadovoljstva korsnika ponudom sportsko-rekreativnih sadržaja i kategorije hotelskog objekta? Istrazivanje je sprovedeno 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 primjenom statističkog paketa SPSS 17.00. Analiza rezultata podrazumjeva deskriptivnu statistiku. Koparativnom analizom cjena i radnog vremena, ali i sadržaja programa i pristupačnosti objekta utvrdjeni su mogući razlozi razlika u zadovoljstvu korsnika sportsko-rekreativnih sadržaja četiri analizirana hotelska objekta.

Drugi rad u Tabeli 1, Albayrak, Caber i Öz (2016) je imao za cilj da ispita percepcije stranih turisa o kvalitetu usluga vezanih za rekreative aktivnosti u hotelima sa pet zvezdica u Antaliji, Turska. Ova analiza je sprovedena koriscenjem SERVQUAL modela. Analiza 1 se odnosi na animaciske aktivnosti dok analiza 2 obuhvata welness i spa usluge. Analize su sporovedene na uzorku od 213 i 143 turista. Rezultati analize pokazuje da kvalitet rekreativnih aktivnosti se sastoje od tri dimenzije: Kredibilitet i Bezbednost; Dodirljivost, i Stručnost i Ljubaznost. Utvrdjeno je da sve dimenzije usluga animacija imaju skoro isti efekat na zadovoljstvo gostiju hotela, dok je dimenzija "Dodirljivost" koja pripada Spa & Wellness aktivnostima ima najveći efekat na zadovoljstvo gostiju.

Treći rad u Tabeli 1, Costa, Glinia, Goudas, i Antoniou (2007) razmatra prirodu rekreativnih usluga kao sastavni dio hotelskog proizvoda, kako bi se na odgovarajući način izvrsila standardizacija kvaliteta koja se odnosi na zadovoljstvo gostiju. Većina grčkih hotela, nude animaciske usluge besplatno, u cilju poboljsanja profita. Vrednovanje tih usluga se veoma komplikovano, jer zahtevaju bolju ljudsku umješanost u poređenju sa drugim hotelskim uslugama. Instrumenti za mjerenje kvaliteta usluga, kao što su SERVQUAL je u upotrebi od strane nekoliko organizacija u ugostiteljstvu. Međutim, ovaj instrument je podložan kritici i tvrdi se da nije kompletno pogodan za međunarodna mjerenja. Tako da se u ovom radu preporucuje drugaciji pristup za mjerenje zadovoljstva gostiju vezanih za animaciski program. Autori sugerisu da je zapošljavanje profesionalaca iz oblasti sporta i rekreacije može da omogući bolji kvalitet usluga vezanih za hotelske animacije.

Četvrti rad u tabeli, Mikulić i Prebežac (2011) istražuje determinante turističkog zadovoljstva i nezadovoljstva vezanih za rekreativne usluge. Uzorak je činilo 994 gostiju. Analizom je obuhvaćeno tri vrste animaciskih programa: (i) sportske aktivnosti; (ii) večernja zabava; i (iii) zabavni program za djecu. Analiza uticaja-asimetrija je korišćen za kvantifikaciju potencijala određenih usluga. Rezultati ukazuju na nekoliko značajnih asimetrija u formiranju ukupnog zadovoljstva gostiju, kao i razlike prema vrsti smještaja i demografskim karakteristikama turista.

**5. ZAKLJUČAK**

Uloga sportsko-rekreativnog sadržaja u ponudi hotela postaje sve značajnija za poboljsavanje zadovoljstava gostiju (Koprivica, 2012).

Obradjena literatura ukazuje na znacaj rekretivnih sadrzaja u hotelima. Medjutim nivo zadovoljsta zavisi i od samih dimenzija rekreativnog sadrzaja, demografiskih karasteristika gostiju (Mikulić i Prebežac, 2011) kao i od ekonomskih karakteristika (Koprivica, 2012).

**LITERATURA**

1. Albayrak, T., Caber, M., & Öz, E.K. (2016). Assessing Recreational Activities’ Service Quality in Hotels: An Examination of Animation and Spa & Wellness Services. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* doi.org/10.1080/1528008X.2016.1208550.
2. Costa, G., Glinia, E., Goudas, M., & Antoniou, P. (2004). Recreational services in resort hotels: customer satisfaction aspects. *Journal of Sport Tourism* 9(2), 117-126.
3. Koprivica, M. (2012). Analiza zadovoljstva korisnika ponudom sportsko-rekreativnih sadrzaja hotela u Novom Sadu. *CRNOGORSKA SPORTSKA AKADEMIJA, „Sport Mont“* 629-634.
4. Mikulić, J., & Prebežac, D. (2011), Evaluating hotel animation programs at Mediterranean sun and sea resorts: an impact-asymmetry analysis. *Tourism Management* 32, 688-696*.*