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

**Fakultet za sport i fizičko vaspitanje**

**Nikšić, Februar 2017. godine**

**1. PREDMET I PROBLEM ISTRAZIVANJA**

Costa, Glinia, Goudas i Antoniou (2004) navode da rekreacione aktivnosti omogućavaju hotelima povećanje opšte prodaje u hotelu, a samim tim poboljšavaju poslovanje hotela.

Iz poslovne perspektive, rekreativne aktivnosti u ugostiteljstvu mogu omogućiti hotelima da povećaju ukupno zadovoljstvo gostiju (Albayrak, Caber i Öz, 2016). Zbog toga, većina hotela nastoje da povećaju raznovrsnost i kvalitet rekreativnih aktivnosti koje obično zavise od veličine hotela, dostupnost kvalifikovanog hotelskog osoblja, kao i lokacije hotela.

Međutim, ograničen broj studija (npr. Mikulić i Prebežac, 2011; Costa, Glinia, Goudas i Antoniou, 2004) je ispitao uticaj rekreativnih aktivnosti na zadovoljstvo gostiju u hotelima.

Takođe, predhodna istrazivanja su naglasila da mogu postojati različiti efekati rekreatinih aktivnosti na zadovoljstvo gostiju zavisno od segmenta turista.

**2. CILJ ISTRAZIVANJA**

U gore navedenom kontekstu, glavni istraživački cilj ovoga rada je da popuni prazninu u literaturi istraživanjem koje se odnosi da relaciju između rekreativnih aktivnosti i zadovoljstva gostiju u hotelima.

Takođe, ovaj rad ima za cilj da analizira da li postoji signifikantna razlika u impaktu rekreativnih aktivnosti na zadovoljstvo gostiju zavisno od starosne dobi gostiju. Drugim rijecima, želimo da utvrdimo da li je ovaj efekat homogen ili heterogen.

**3.HIPOTEZE**

Zasnovano na prethodnoj diskusiji, ova studija predlaže sledeće hipoteze:

*H1: Postoji pozitivan odnos između rekreativnih aktivnosti i zadovoljstva gostiju u hotelima.*

*H2: Pozitivan odnos između rekreativnih aktivnosti i zadovoljstva gostiju u hotelima je determinisan starosnom dobi gostiju.*

**4. EMPIRISKA ANALIZA**

Da bismo analizirali empiriski predhodno navedene hipoteze potrebna nam je baza podataka gostiju u različitim hotelima.

Prihvatljiv uzorak bi bio preko 100 ispitanika sto bi nam omogućilo da upotrebimo naprednije empirski metode.

Naša *zavisna varijabla* bi predstavljala zadovoljstvo gostiju. Gosti bi odgovorili koliko su zadovoljni sa rekreativnim aktivnostima u hotelu na skali od 1 do 10 (Likertova skala).

Naša *nezavisna variabla* bi bila rekreativne aktivnosti. Bazirajući se na rad Mikulić i Prebežac (2011), nezavisna promjenljiva bi predstavljala sumu sledećih informacija vezanih za rekraciju: raznvrsnost sportskih aktivnosti (broj aktivnosti), kvalitet opreme (Likertova skala od 1 do 7), atraktivnost programa (Likertova skala od 1 do 7), ambijent sale (Likertova skala od 1 do 7), večernji programi (broj večernjih programa tokom nedelje).

Takođe da bi model dao što 'stabilnije' rezultate potrebne su nam i *kontrolne varijable*. Predhodna istraživanje su koristila sledeće kontrolne varijable koje bi bile značajne i za našu analizu: godine starosti, pol, primanja po domacinstvu, i zemlja porijekla.

Moramo napomenuti, da bi se variabla godine starosti koristila za analizu druge hipoteze kao moderatorska variabla.

Uzimajući u obzir prirodu zavisne promjenljive (koja je nominalna ili kategorička), mogući model za testiranje je *Tobit model*. Tobit model je tip regresije koji određuje odnos zavisne yi i nezavisne promenljive xi, kada je zavisna variabla nominalnog odnosno kategoričkog karaktera.

**5. ZNACAJ ANALIZE ZA TEORIJU I PRAKSU**

Sa naučne tačke gledišta, ova anliza bi doprinijela da se popuni praznina u literaturi i dublje objasni odnos rekreativnih aktivnosti i zadovoljstva gostiju, kao i uloga demografskih karaktiristika tj. starosne dobi gostiju.

Sa praktične tačke gledišta, ova analiza može da obezbedi značajne informacije menadžerima hotela da li treba investirati u rekreativne sadržaje u hotelu. Takođe, analiza bi identifikovala da li različiti segmenti gostiju (po starosnoj dobi) imaju različite preference vezane za rekreativne aktivnosti.

**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. Mikulić, J., & Prebežac, D. (2011), Evaluating hotel animation programs at Mediterranean sun and sea resorts: an impact-asymmetry analysis. *Tourism Management* 32, 688-696*.*