

ПРИМЕНА МОДИФИКОВАНОГ SERVQUAL МОДЕЛА У ОЦЕНИ КВАЛИТЕТА ХОТЕЛСКИХ УСЛУГА НА ПРИМЕРУ БАЊЕ ГОРЊА ТРЕПЧА

APPLICATION OF MODIFIED SERVQUAL MODEL IN THE ASSESSMENT OF HOTEL SERVICE QUALITY – CASE STUDY OF GORNJA TREPČA SPA

Мр Ивана Блешић*, Тамара Љ. Павловић*, Бојана Калењук*

РЕЗИМЕ: У овом раду приказани су резултати емпиријског истраживања усмереног на мерење квалитета услуга у бањским хотелима. Модел за мерење квалитета услуга у бањским хотелима развијен је на основу SERVQUAL модела. Истраживање је спроведено у Бањи Горња Трепча, у току августа и септембра 2008. године. Добијени резултати могу бити значајни за пружаоце хотелских услуга и допринети унапређењу пословања кроз прилагођавање хотелског производа потребама госта.

Кључне речи: квалитет услуге, SERVQUAL модел, Бања Горња Трепча

ABSTRACT: This paper presents the results of empirical research based on measuring the quality of services in spa hotels. Model for measuring service quality in spa hotels was developed based on the SERVQUAL model. The survey was conducted in Gornja Trepča Spa, during August and September of the year 2008. The results may be important for providers of hotel services and may contribute to business improvement through the adaptation of hotel products to guests' needs.

Keywords: service quality, SERVQUAL model, Gornja Trepča Spa

* Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Трг Доситеја Обрадовића 3, Нови Сад; www.dgt.uns.ac.rs

УВОД

Србија према величини територије и броју термоминералних извора спада међу најбогатије земље у Европи. Све појаве ових извора још нису утврђене. Процене се крећу од 310 до 350, на 275 познатих локалитета. Туристичка статистика бележи промет у око 30 бања. Са такозваним народним бањама има их укупно 45, али је туристички промет концентрисан у неколико највећих бања. Само четири највеће бање остварују 53–55% укупног туристичког промета, и то Врњачка Бања око 26%, Соко Бања око 14%, Нишка Бања око 8% и Матарушка Бања око 6% (Николић, 2006). Међу 20 познатијих бања Србије, пет је из Западног Поморавља: Врњачка, Матарушка, Овчар, Богутовачка и Горња Трепча. Поред поменутих, овој бањској зони припадају и такозване „народне бање“: Витановачка, Сирчанска, Лопатничка, Конаревска Слатина и Слатинска Бања, које су познате и доступне само локалном становништву. Поменуте бање имају изворе богатог хемијског састава, што је од значаја за терапију различитих болести и повреда (Станковић и други, 1991). Ако се повољност туристичко-географског положаја бањских места разматра са становишта њихове просторне близине у односу на важнија емитивна подручја, уочава се да најповољнији положај имају оне које се налазе у Западноморавској зони јер су најближе значајним дисперзивима – Војводини, Београду, Крагујевцу, Чачку, Краљеву, Крушевцу, Јагодини, Ћуприји и Параћину (Ромелић, 2008).

Одличан туристичко-географски положај, дуга традиција бањског туризма као и богатство и квалитет лековитих вода различитих терапеутских својстава, представљају значајну основу за развој здравственог туризма који чини значајну категорију у туризму Србије. Овај производ, упркос одређеног броја савремено опремљених лечилишних комплекса, оријентисан је готово у потпуности на домаћу тражњу. Нагласак на квалитет здравствених услуга, а знатно мање на квалитет смештајних и угоститељских услуга, проузроковао је недостатак иностране тражње. Савремени туриста је, свакако, навикнут на другу врсту комфора од некадашњег, па је све теже стварати услове који ће му омогућити максимално коришћење природних благодети без угрожавања савременог комфора (Чутовић, 2006). Без обзира на претходно наведене недостатке, континуирана истраживања квалитета услуге као и стручно и савесно урађени планови уређења и знатна финансијска средства могу створити услове који ће испунити очекивања све захтевнијих туриста.

Проблем мерења квалитета јавио се већ у самим зачецима развоја научне мисли о квалитету. Као решење овог проблема бројни аутори предлажу моделе за мерење квалитета услуге и задовољства потрошача. Један од модела који се развио у САД-у 80-тих година XX века је и SERVQUAL модел, који је временом због своје једноставности у односу на друге моделе постао и најчешће коришћен. Модел је еволуирао из струје истраживања задовољства потрошача. Према овом моделу, потрошачи имају одређена очекивања у предконзумној фази, тј. предвиђају квалитет неког производа или услуге пре него што их конзумирају.

Упркос мишљењу бројних аутора, који утицају очекивања на процес процене квалитета услуге дају примаран значај, у научној литератури која се бави

мерењем квалитета услуге појам очекивања је још увек неодређен и запостављен. Питање треба ли очекивања укључити у мерење перцепираног квалитета услуге, довело је до две конфликтне парадигме: 1) парадигме непотврђивања (disconfirmation paradigm), према којој гости оцењују услугу упоређивањем перцепције са њиховим очекивањима и 2) перцепцијске парадигме, према којој оцене очекивања госта нису релевантне (Микулић, 2007), односно, према којој се оцена квалитета туристичког производа често изједначава са оценом задовољства овим производом, независно од очекивања које је формирано пре доласка на дестинацију (Хаџић, Бјељак, 2006). Најраширенији приступ за мерење квалитета услуга према првој парадигми је SERVQUAL модел, док је представник модела према другој парадигми SERVPERF модел.

Према дисконфирмацијском моделу са аспекта потрошача задовољство или сатисфакција је лично осећање задовољства или незадовољства, настало као резултат поређења перципираних перформанси хотелског производа у односу на очекивања. Да ли ће потрошач бити задовољан након куповине услуге или производа, зависи од тога колико понуда испуњава његова очекивања (Котлер, Келер, 2006). Гост је незадовољан када његова очекивања нису потврђена, односно, ако је очекивао нешто друго од онога што је доласком у хотел затекао и доживео (Стефановић, 2007) Гост је задовољан ако су његова очекивања испуњена. У случају када је доживљен квалитет изнад очекиваног, кажемо да је гост веома задовољан или одушевљен. Сваки потрошач појединачно креира очекивану вредност неке услуге. Потврђивање очекивања могуће је посматрати кроз јаз, односно разлику која је настала између очекиване и перципиране вредности за купца.

ТУРИЗАМ У БАЊИ ГОРЊА ТРЕПЧА

Када су у Чачку откривене римске терме из III века наше ере, њихова величина и начин градње, указивале су на постојање великог римског насеља. Може се претпоставити да су још римски легионари користили лековите воде Горње Трепче (Обрадовић-Бурсаћ, Станковић-Васовић, 2004). По предању у њој су видали ране познати јунаци из Првог српског устанка, прослављене војводе Јован Курсула и Лазар Мутап, па је бањски извор лековите воде назван „Светиња“ (Марковић, 1980). Крајем XIX века, боравећи у овом крају Јован Цвијић је забележио приповедања најстаријих људи у Горњој Трепчи, који наводе да је у бањи за време турске владавине постојало седам кућа и мала црква. О историји села говори и карта Србије коју је израдио немац Лангер 1718. године (<http://www.banjesrbije.net/gornja-trepca/istorija.html>). У једној белешци из 1898. године пише: „Иако је ова бања неуређена, преко целог лета је посећују болесници из Груже, таковског и љубичког среза и у њој се лече од реуматизма и рана“. Шест извора сумпоровите и земно-алкалне воде и два базена у бањи код Горње Трепче наводи и познати хемичар Марко Леко 1922. године (Марковић, 1980).

Институт за медицинску хидрологију и климатологију из Београда извршио је хемијску анализу воде 1957. године и констатовао да је вода лековита

и да пружа повољне могућности за лечење реуматских и гинеколошких болести. Почетком 1970. године Балнеолошки институт из Београда после физичко-хемијских анализа термоминералне воде уврстио је Горњу Трепчу у ред природних леčiliшта (<http://www.banjersrbije.net/gornja-trepca/istorija.html>). Званично је постала природно леčiliште тек почетком 1977. године. Без обзира на ова дешавања, бања је остала анонимна до открића радиоактивности њене воде (Марковић, 1980).

Положај и природа

Бања Горња Трепча је позната и под називом „Атомска бања“. Налази се код села Горња Трепча у југозападној Шумадији, осам километара североисточно од ибарског пута Београд – Краљево. Леčiliште је удаљено 18 km од Чачка, од Горњег Милановца 9 km, а од Београда 159 km. Смештено је у долини речице Бање, у подножју планина Буковик (850 m) и Велики Вујан (857 m), на надморској висини од 440 m (Марковић, 1980).

Планински обронци обрасли су густом шумом бреста, букве, хрста, белог јасена, цера, граба, липе, као и са 5 хектара четинарске шуме која читавом пределу даје незабораван изглед (Обрадовић-Бурсаћ, Станковић-Васовић, 2004). Клима је блага, умерено-континентална. Средња годишња температура ваздуха је 9,9°C. Средња годишња облачност износи 5,7 десетина неба покривених облацима. Ведрих дана има просечно 70,6, а тмурних 114,4 годишње. Годишње се излучи 656 mm падавина, са највећом количином у месецу јуну (84 mm), а најмањом у септембру (31 mm) (Станковић и други, 1991). Ваздушна струјања су умерена, због заклоњености бање планинским венцима и богатим биљним покривачем. Узевши у обзир повољне климатске чиниоце и нетакнуту природу, може се рећи да је Бања Горња Трепча идеално место за боравак савременог човека свакодневно изложеног стресу (Обрадовић-Бурсаћ, Станковић-Васовић, 2004).

Лековите воде

У Бањи Горња Трепча постоје три извора лековите воде. Бањска вода за пиће по саставу је хидрокарбонатна, земноалкална, силицијумска хипотерма (температура јој је 260С). Горњи базен (сонда 1) по саставу је хидрокарбонатна, земноалкална, борносилицијумска хипотерма, са температуром 30°C. Доњи базен (сонда 2) по саставу је хидрокарбонатна, земноалкална, цезијумска хипотерма. Температура овог извора је 30,5°C. Капацитети термоминералних извора Горње Трепче износе укупно 20,8 l/s (Станковић и други, 1991). Лековите компоненте бањске воде су макроелементи – калцијум и натријум и микроелементи – благо повећани садржај калијума, литијума, рубидијума, стронцијума, баријума, бакра, кобалта, фосфора, флуора и мангана, као и високи садржаји цезијума. Вредност Ph фактора износи 7,4 до 7,5, на основу чега се вода Горње Трепче може окарактерисати као неутрална са тенденцијом ка

слабо алкалном типу. Минерална вода Горње Трепча је благо радиоактивна, емитујући радон вредности 8 емана по литру (Вујановић, Теофиловић, 1983).

У Горњој Трепчи лечење се врши купањем, пијењем воде и употребом пелоида (лековитог блата). Комплетне медицинске индикације односе се на реуматске болести, неуропсихијатријске болести (мултипла склероза, церебрална парализа, неурозе, депресије итд.), болести гастроинтестиналног тракта и обољења периферних крвних судова. Контраиндикована је за тежа срчана обољења (Станковић и други, 1991).

Културно-историјски споменици

Најзначајнији културно-историјски споменик у околини Бање је манастир Вујан, посвећен светом Арханђелу Михаилу. Манастир се налази у подножју планине Вујан, у атару села Прислоница, недалеко од Бање (Обрадовић-Бурсаћ, Станковић-Васовић, 2004). На темељима скромне капеле, поред гроба безименог монаха којег је народ назвао „Вујански светитељ“, вожд Карађорђе, богати трговац Никола Милићевић – Луњевица, деда српске краљице Драге Обреновић и кнез Милан Обреновић одлучили су да већ у другој години устанка, 1805. овде подигну храм. Градитељи су одлучили да свети гроб не дирају, те су свете мошти остале унутар храма, крај јужног зида припрате. (Радуловић, 2004). У манастирској порти се налази велики конак изграђен 1853. за време владавине српског кнеза Александра Карађорђевића (Обрадовић-Бурсаћ, Станковић-Васовић, 2004).

Смештајни капацитети

У Бањи Горња Трепча од смештајних капацитета постоје Природно лечилиште „Горња Трепча“, хотел „Фонтана“ и пансион „Здрављак“. У приватном смештају налази се око 600 лежаја у категорисаним и преко 2000 у некатегорисаним објектима (Подаци ТО Чачак, мај 2009). Пансион „Здрављак“, који се налази у саставу друштвеног предузећа УТП „Морава“ А.Д. из Чачка, располаже са 32 лежаја, у 16 двокреветних соба и ресторанском салом капацитета 120 места.

Природно лечилиште „Горња Трепча“ изграђено је 1976. године. Лечилиште располаже стационаром капацитета 109 лежаја, у оквиру кога се налазе: три базена за купање, три каде за купање, лекарске ординације, сала за кинезитерапију, сале за електротерапију и мануелну масажу. Поред зграде стационара у саставу лечилишта налази се 15 бунгалова укупног капацитета 50 лежаја (сваки поседује купатило са минералном водом за балнеотерапију) и објекат „Кекец“ са 7 лежаја и купатилом за балнеотерапију. Лечилиште располаже и са издвојеним хидротерапијским блоком који има 16 када за хидромасажу, два базена и 10 када за купање. У непосредној близини стационара налази се ресторан капацитета 160 места у сали и 60 места на тераси (Обрадовић-Бурсаћ, Станковић-Васовић, 2004).



Фотографија 1. Природно лечилиште „Горња Трепча“

Figure 1 – Natural sanatorium „Gornja Trepcá“

Фото: Блешић И. (Photo: Blešić I.)



Фотографија 2. Хотел „Фонтана“

Figure 2 – Hotel „Fontana“

Фото: Блешић И. (Photo: Blešić I.)

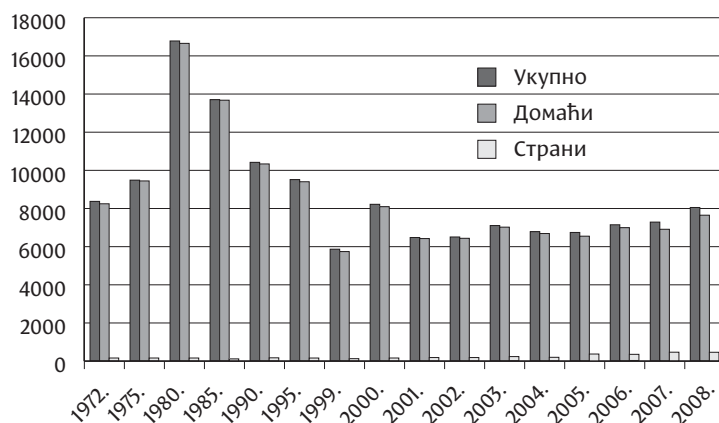
Атомска бања „Горња Трепча“ је прва приватизована бања у Србији. Бањско лечилиште Горња Трепча продато је на аукцији Агенције за приватизацију, 5. септембра 2008. по почетној цени од 126,3 милиона динара. Купац је фирма „Бонида“ из Владимирова чија је основна делатност производња житарица, пољопривредних производа, промет и откуп стоке. Обавеза купца била је да у реновирање бањских објеката инвестира најмање шест милиона динара (<http://www.ekarija.com/website/sr/page/191057>). Одмах након приватизације отпочети су радови на обнављању бањских објеката. Обновљена Бања ради од 7. марта 2009.

Уз значајне инвестиције од преко 120 милиона динара након куповине у септембру 2008. године, нови менаџмент Бање је повећао број запослених радника са 53 на 90. Сезона у бањи је продужена са досадашњих 9 на 11 месеци, те се ангажује и већи број додатних радника за сезонске послове. Атомска Бања Горња Трепча, први пут после две деценије, поново ради 365 дана у години (<http://www.ekarija.com/website/sr/page/267122>).

Хотел „Фонтана“ је отворен 1999. године. Располаже са укупно 27 лежаја (девет двокреветних и три трокреветне собе). Капацитет ресторана је 70 места. Хотел има седморо запослених.

Анализа туристичког промета

Републички завод за статистику бележи туристички промет у Бањи Горња Трепча од 1972. године, када је у бањи боравило 8.432 посетиоца. Од ове године број посетилаца расте и максималну вредност достиже 1980. године (16.952). После 1980. број долазака има константан опадајући тренд до 1999. када достиже свој минимум у посматраном периоду (5.915). У 2000. години број туриста у бањи расте и достиже 8.288. У последњих осам година доласци туриста на годишњем нивоу имају приближно исте вредности, које у просеку



Графикон 1. Доласци туриста у Бањи Горња Трепча

Chart 1 – Tourist arrivals in Gornja Trepcja Spa

износе 7.122 посетиоца. Удео страних туриста у укупном броју долазака је и у овој Бањи мали и износи од 0,3% у 1985. години до 6% у 2007. години.

Просечна дужина боравка је почетком посматраног периода имала веће вредности, а максимум је достигла 1980. године (17 дана). Међутим, од 1985. када је износила 12,6 дана, просечна дужина боравка је остала приближно иста до краја периода. Занимљиво је да су вредности дужине боравка страних гостију, за већи број година, изнад вредности дужине боравка домаћих гостију. Овакав тренд кретања вредности дужине боравка указује да ову бању великим делом посећују особе које се лече од тежих облика неуропсихијатријских и неуролошких болести (мултипла склероза, церебрална парализа, неуроза, депресија итд.).

Ноћења туриста имају сличан тренд кретања као доласци. Дакле, од 1972. године њихов број расте и максимум достиже 1980. године (287.810). Након ове године број ноћења у Атомској Бањи опада до 1999. када достиже минималну вредност (75.227). У 2000. години је остварено 101.623 ноћења. Након ове године следи блажи пад и задржавање приближно истих вредности броја

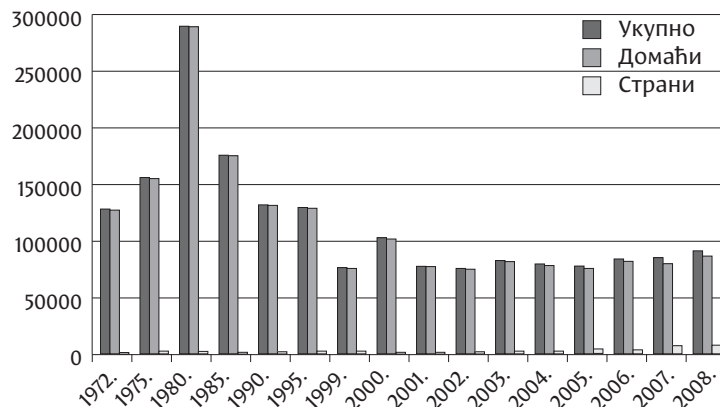
Табела 1. Доласци, ноћења и дужина боравка туриста у Бањи Горња Трепча за 1972, 1975, 1980, 1985, 1990, 1995. годину и период 1999-2008.

Table 1 – Tourist arrivals, overnight stays and the average length of stay in Gornja Treпча Spa in 1972, 1975, 1980, 1985, 1990, 1995. and the period of 1999-2008.

Год.	Доласци			Ноћења			Дужина боравка у данима		
	Укупно	Домаћи	Страни	Укупно	Домаћи	Страни	Укупно	Домаћи	Страни
1972.	8.432	8.367	65	126.480	125.505	975	15,0	15,0	15,0
1975.	9.600	9.523	77	153.864	152.409	1.455	16,0	16,0	18,9
1980.	16.952	16.880	72	287.810	286.650	1.160	17,0	17,0	16,1
1985.	13.816	13.771	45	173.981	173.281	700	12,6	12,6	15,6
1990.	10.519	10.479	40	130.391	129.679	712	12,4	12,4	17,8
1995.	9.594	9.526	68	127.781	126.827	954	13,3	13,3	14,0
1999.	5.915	5.819	96	75.227	73.868	1.359	12,7	12,7	14,2
2000.	8.288	8.236	52	101.623	101.003	620	12,3	12,3	11,9
2001.	6.574	6.479	95	76.495	75.180	1.315	11,6	11,6	13,8
2002.	6.586	6.486	100	74.330	73.105	1.225	11,3	11,3	12,3
2003.	7.202	7.120	82	80.964	79.917	1.047	11,2	11,2	12,8
2004.	6.879	6.726	153	78.641	76.736	1.905	11,4	11,4	12,5
2005.	6.939	6.617	322	76.421	73.413	3.008	11,0	11,1	9,3
2006.	7.289	7.063	226	82.182	79.190	2.992	11,3	11,2	13,2
2007.	7.407	6.964	443	83.269	78.069	5.200	11,2	11,2	11,7
2008.	8.097	7.683	414	90.546	85.439	5.107	11,2	11,1	12,3

Извор: Годишњаци и Саопштења УТ 10, 1960 – 2008, Републички завод за статистику Србије, Београд

Source: Yearbooks and Communications UT 10, 1960 – 2008, Statistical Office of the Republic of Serbia, Belgrade

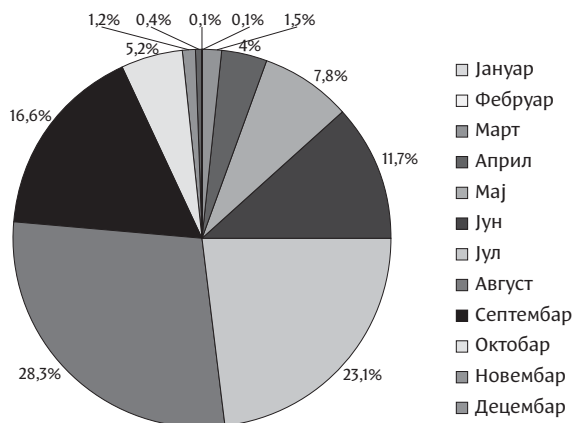


Графикон 2. Ноћења туриста у Бањи Горња Трепча

Chart 2 – Overnight stays in Gornja Trepcja Spa

ноћења, које, за последњих осам година посматраног периода, у просеку износе 80.356. Удео страних туриста у оствареном броју ноћења је мали и износи од 0,4% у 1985. години до 6,2% у 2007. години.

Сезонска дистрибуција броја посетилаца у Бањи Горња Трепча има израженију сезоналност у летњем периоду године. Максималан број долазака, просечно за последњих десет година, остварен је у августу (28,3%), следе

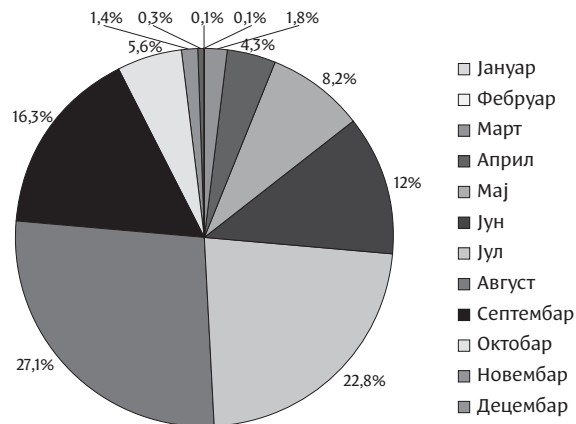


Графикон 3. Структура просечне сезонске дистрибуције долазака туриста у Бањи Горња Трепча (1999-2008.)

Chart 3 – The structure of average seasonal distribution of tourist arrivals in Gornja Trepcja Spa (1999-2008.)

Извор: Документација за интерну употребу Републичког завода за статистику Србије и Саопштења УТ 10 за период од 2000. до 2008. године, Републички завод за статистику Србије, Београд

Source: Internal documentation of the Statistical Office of the Republic of Serbia and Communications UT 10 for the period 2000 – 2008, Statistical Office of the Republic of Serbia, Belgrade



Графикон 4. Структура просечне сезонске дистрибуције ноћења туриста у Бањи Горња Трепча (1999-2008.)

Chart 4 – The structure of average seasonal distribution of tourist overnight stays in Gornja Trepcja Spa (1999-2008.)

Извор: Документација за интерну употребу Републичког завода за статистику Србије и Саопштења УТ 10 за период од 2000. до 2008. године, Републички завод за статистику Србије, Београд

Source: Internal documentation of the Statistical Office of the Republic of Serbia and Communications UT 10 for the period 2000 – 2008, Statistical Office of the Republic of Serbia, Belgrade

јул (23,1%) и септембар (16,6%). У периоду од јуна до септембра бању посети 79,7%, а у периоду од маја до октобра, 92,7% од укупног броја посетилаца. Најмањи број посетилаца забележен је у зимским месецима: јануару (0,1%), фебруару (0,1%) и децембру (0,4%).

Месец август има највеће учешће и у просечној сезонској дистрибуцији остварених ноћења (27,1%), следе јул (22,8%), септембар (16,3%) и јун (12%), који заједно учествују са 78,2% у укупном броју остварених ноћења. Од маја до октобра посетиоци Бање Горња Трепча остваре чак 92% од укупног броја ноћења. Најмањи број ноћења забележен је у зимским месецима: јануару (0,1%), фебруару (0,1%) и децембру (0,3%).

Просечна дужина боравка има приближно исте вредности у свим месецима и креће се од 11 дана у августу до 13,7 дана у марту. Високе вредности просечних дужина боравка за све месеце, потврђују да је лечење и рехабилитација основни мотив доласка већине посетилаца Атомске Бање.

РАЗВОЈ МОДЕЛА ЗА МЕРЕЊЕ КВАЛИТЕТА УСЛУГА У БАЊСКИМ ХОТЕЛИМА И МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Као резултат истраживања спроведеног у компанијама четири услужна сектора (банкарство, телекомуникације, осигуравајуће куће и поправка и одржавање апарата), *Parasuraman, Zeithaml* и *Berry* су развили SERVQUAL модел за мерење квалитета услуга. Модел се састоји од пет детерминанти квалитета и 22 питања. Од 1985. године SERVQUAL постаје модел с најширом применом у мерењу ква-

литета услуга великог броја различитих услужних предузећа. Међутим, модел доживљава и бројне критике, пре свега са концептуалног и методолошког аспекта. Једна од основних примедби је број и значење детерминанти квалитета, односно његова применљивост у различитим услужним делатностима.

Када је у питању истраживање квалитета услуга у сектору туризма и угоститељства, већина аутора модификује SERVQUAL модел и прилагођава га карактеристикама услуга у овим делатностима. Saleh и Ryan у свом истраживању у хотелској индустрији разликују пет детерминанти: транспарентност, опипљиви елементи, поверење, избегавање сарказма и емпатија (Saleh, Ryan, 1992). У њихово истраживање, за разлику од SERVQUAL упитника, укључено је укупно 33 питања. Ekinci et al. (1998) тестирају SERVQUAL модел на основу истраживања спроведеног у приморским хотелима Турске и представљају модел базиран на опипљивим и неопипљивим детерминантама квалитета. Akbaba (2006) је на основу истраживања квалитета услуге у турским бизнис хотелима формирао упитник од 29 питања, такође на основу SERVQUAL модела. Getty и Thompson развијају лествицу под називом LODGQUAL (од lodging quality) за мерење квалитета хотелског смештаја (Getty, Thompson, 1994). Soriano (2001) спроводи истраживање квалитета ресторатерских услуга у Шпанији, у којем оцењује: квалитет хране, квалитет услуге, квалитет амбијента и однос цена/квалитет. Stevens et al. (1995), на основу SERVQUAL модела, развијају модел по називу DINSERV, који садржи укупно 29 питања распоређених у пет детерминанти квалитета SERVQUAL модела.

Cronin и Taylor су 1992. године представили алтернативну методологију мерења коју су назвали SERVPERF (од: service performance). С обзиром на то да SERVPERF не мери очекивања, формално не мери квалитет услуге него задовољство корисника. Мерење, односно узимање података о перцепцијама (ставовима) корисника у узорку, ради се једнократно, што скраћује поступак анкетања, а затим се у обради и анализи користе статистичке технике адекватне оваквом скупу података (Cronin, Taylor, 1992).

Snoj и Mumel су 1991. и 1999. спровели истраживање квалитета услуга у бањама Словеније. Аутори дају 23 питања распоређена у пет детерминанти SERVQUAL модела. Прва детерминанта, опипљиви елементи, садржи 12 питања (Snoj, Mumel, 2002).

Наведене студије доказују да SERVQUAL модел не покрива све детерминанте квалитета услуге које су важне за хотелског госта. Хотелски производ представља комплекс материјалних и нематеријалних елемената који су међусобно просторно и функционално повезани у интегралну целину која се испољава као ланац услуга произашлих из потреба, жеља и захтева хотелског госта. Дакле, проблематика квалитета хотелског производа се мора посматрати како у целини, тако и у контексту његових појединих компоненти, у сваком случају, кроз призму задовољства потрошача, која се изражава степеном усаглашености између очекиваног и стварно доживљеног (Косар, Рашета, 2005).

Модел за мерење квалитета услуга у бањским хотелима коришћен у овом истраживању, настао је као резултат детаљне анализе наведених модела, а посебно модела за мерење квалитета услуга у бањским хотелима који су раз-

Табела 2. Детерминанте и питања укључена у истраживање очекиваног квалитета услуге у бањским хотелима *

Table 2 – Determinants and questions included in the survey of anticipated service quality in spa hotels

	Питања лествице ОЧЕКИВАЊЕ	Модел
Опљивост	1. Хотел треба да има погодну локацију и добру приступачност.	Ново
	2. Екстеријер хотела и непосредно окружење треба да су визуелно привлачни (спољни изглед зграде, фасада, зелене површине, терасе, баште).	Ново
	3. Ентеријер хотела треба да је визуелно привлачан (размештај просторија, изглед уређаја и опреме, декорације).	Servqual
	4. Проспекти, брошуре, јеловници, винске карте, салвете и рачуни у хотелу треба да су визуелно привлачни.	Servqual
	5. Квалитет хране и пића треба да задовољава потребе гостију.	Ново
	6. Асортиман хране и пића треба да задовољава потребе гостију.	Ново
	7. Просторије за услуживање хране и пића (ресторани, барови, посластичарнице и сл.) треба да су чисте и уредне.	Ново
	8. Собе, купатила и тоалети у хотелу треба да су чисти и уредни.	Ново
	9. Запослени у хотелу треба да делују уредно.	Servqual
	10. Хотел би требало да пружа могућност организовања забавних програма за госте.	Ново
	11. У хотелу би требало да постоје одговарајући садржаји за рекреацију гостију (базен, теретана, спортски терени и сл.).	Ново
	12. У хотелу би требало да постоје професионални програми намењени очувању и унапређењу здравља гостију (wellness & spa програми).	Ново
Поузданост	13. Запослени у хотелу би требало да пружају услугу у обећаном времену.	Servqual
	14. Запослени у хотелу би требало да показују разумевање за проблеме гостију.	Servqual
	15. Запослени у хотелу би требало да пружају договорене услуге од првог сусрета па на даље.	Servqual
Одговорност	16. Запослени у хотелу би требало да су увек спремни да помогну гостима.	Servqual
	17. Запослени у хотелу би требало да буду приступачни и увек спремни да одговоре на питања гостију.	Servqual
	18. На захтеве гостију запослени би требало да реагују брзо и без одлагања.	Servqual
Сигурност	19. Запослени у хотелу би увек требало да буду љубазни са гостима.	Servqual
	20. Запослени у хотелу би требало да имају знање и професионално испуњавају захтеве гостију.	Servqual
	21. Гости хотела би требало да се осећају сигурно у хотелу (лична и материјална сигурност).	Servqual
Саосећање	22. Запослени у хотелу би требало сваком госту да пруже индивидуалну пажњу.	Servqual
	23. Запослени у хотелу би требало да се опходе према гостима искрено и саосећајно.	Servqual
	24. Запослени у хотелу би требало да разумеју специфичне потребе својих гостију.	Servqual

* Прилагођено анкетирању гостију у бањским хотелима на основу SERVPERC лествице оригиналног SERVQUAL модела према: Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L., L. (1990.): *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 181-183.

вили Snoj и Mumel, док је база за његово формирање, као и у многим претходним истраживањима, био SERVQUAL модел.

Упитник коришћен у овом истраживању се састоји из три дела. Први део односи се на очекивања гостију и чини га 5 димензија преузетих из оригиналног SERVQUAL модела (описљивост, поузданост, одговорност, сигурност и саосећање) садржаних у 24 питања (Табела 2). Други део упитника мери перцепције хотелских гостију, односно квалитет доживљене услуге у хотелу у којем су боравили. Питања из другог дела формулисана су на следећи начин: Прво питање из лествице очекивања: Хотел треба да има повољну локацију и добру приступачност, у лествици перцепције гласи: *Хотел има повољну локацију и добру приступачност*; друго питање: Екстеријер хотела и непосредно окружење треба да су визуелно привлачни, гласи: *Екстеријер хотела и непосредно окружење су визуелно привлачни*. На овај начин преформулисана су и остала питања из лествице очекивања.

Дакле, у истраживање је укључено свих 5 димензија из оригиналног SERVQUAL упитника. За разлику од оригиналног упитника прва димензија има 12 питања, док остале димензије имају по 3 питања. У анкету је укључено 15 питања преузетих из оригиналног упитника и 9 нових питања која су сврстана у прву димензију „описљиви елементи“, односно елементи услуге који се могу материјализовати. Сва питања преузета из оригиналног упитника прилагођена су за мерење квалитета услуге у хотелијерству. Овако формулисан упитник је поједностављен и прилагођен за анкетирање гостију у бањским хотелима. Првих 12 питања из упитника се односе на „описљиве“ елементе услуге док се осталих 12 питања односе на „неописљиве елементе“, односно елементе који представљају кључно обележје услуге и срж специфичности коју услуга има у односу на материјални производ.

Детерминанта „описљивост“ подразумева физички видљиве ствари у процесу пружања услуга (као што су опрема, уређење ентеријера и екстеријера, униформа и изглед особља, промотивни материјал и сл.).

Детерминанта „поузданост“ се односи на испуњавање датих обећања без поговора и на време, истинску заинтересованост у решавању проблема гостију и беспрекорну услугу. Поузданост је претпоставка за успешност осталих димензија.

Детерминанта „одговорност“ односи се на поистовећивање с проблемима, захтевима и жељама гостију, спремност да се помогне и пружи брза услуга.

Детерминанта „сигурност“ се односи на способност хотелског особља да код госта створи осећај поверења и сигурности.

Пета детерминанта односи се на „саосећање“. Саосећање или емпатија подразумева спремност и вољност пружања помоћи госту, као и пружање индивидуалне пажње и схватање специфичних потреба сваког госта.

У овом упитнику користила се Ликертова скала од 5 оцена, где оцена 1 означава како је одређена карактеристика услуге „потпуно неважна“, односно оцена 5 да је „веома важна“. У другом делу упитника (делу који се односи на перцепцију), оцена 1 означава да се гост са изнетом тврдњом о одређеној услузи „уопште не слаже“, односно оцена 5 да се „у потпуности слаже“.

Опис узорка

Анкетирање гостију спроведено је у Природном лечилишту „Горња Треча“ и хотелу „Фонтана“ током августа и септембра 2008. године. Анализом сезонске дистрибуције туристичког промета за последњих 10 година закључујемо да је истраживање спроведено у периоду највеће посећености. Добијен је узорак од 59 валидно попуњених анкетних упитника.

У посматраном узорку преовлађују жене које учествују са 63%, док мушкарци учествују са 37%. Највећи број испитаника (64%) припада старосној групи од 41 до 60 година. Према структури занимања преовлађују запослени на извршној позицији (51%) и пензионери (37%), док према об-

Табела 3. Структура узорка (N=59)

Table 3 – The sample structure (N=59)

		Апсолутне фреквенције	Процент (%)
Пол	мушки	22	37
	женски	37	63
Старосна структура	до 30 година	1	2
	31 - 40 година	2	3
	41 - 50 година	16	27
	51 - 60 година	22	37
	61 - 70 година	10	17
	71 и више	8	14
Занимање	Запослен на менаџерској позицији	6	10
	Запослен на извршној позицији	30	51
	Пензионер	22	37
	Ученик/студент	0	0
	Незапослен	0	0
	Приватни предузетник	1	2
Образовање	Основна школа	5	8
	Средња школа	38	64
	Виша школа	12	20
	Факултет или виши степен	4	7
Мотив доласка	Лечење и рехабилитација	53	90
	Одмор и рекреација	3	5
	Остало	3	5

Извор: Израдили аутори на бази анализе података у SPSS 13.0.

Source: Based on authors' data analysis in SPSS 13.0.

разовној структури у узорку највише учествују испитаници са завршеном средњом школом (64%). Највећи број анкетираних гостију у бању долази због лечења и рехабилитације (90%), на шта указују и високе вредности просечне дужине боравка.

Резултати истраживања

Разлика између перцепираног и очекиваног квалитета услуге је негативна код свих детерминанти квалитета изузев детерминанте *саосећање* (Табела 4). Позитиван јаз код последње детерминанте је резултат ниских очекивања. Највећа очекивања гости имају у вези са детерминантом *сигурност*, затим следе детерминанте *поузданост* и *одговорност*. Узимајући у обзир малу апсолутну разлику између аритметичких средина, можемо закључити да су поменути детерминанте готово подједнако значајне за анкетираних госте. Гости су показали доста висока очекивања и за детерминанту *оципљивост* (4,4887). Оцене перцепције квалитета такође су највише за детерминанту *сигурност*, затим следе *поузданост* и *одговорност*. Апсолутна разлика између вредности аритме-

Табела 4. SERVQUAL јаз

Table 4 – SERVQUAL gap

	Перцепција		Очекивање		SERVQUAL јаз = M1 – M2
	M1	Ранг	M2	Ранг	
Детерминанте квалитета					
Оципљивост	3,6186	5	4,4887	4	-0,8701
Поузданост	4,6497	2	4,7288	2	-0,0791
Одговорност	4,6328	3	4,6893	3	-0,0565
Сигурност	4,7627	1	4,7853	1	-0,0226
Саосећање	4,5198	4	4,1356	5	0,3842
Укупни SERVQUAL јаз	4,4367		4,5655		-0,1288

M1 – аритметичка средина детерминанти квалитета за перцепцију

M2 – аритметичка средина детерминанти квалитета за очекивање

Извор: Израдили аутори на бази анализе података у SPSS 13.0.

Source: Based on authors' data analysis in SPSS 13.0.

тичких средина је мала и у случају ових детерминанти. Најниже оцене добила је детерминанта *оципљивост* (3,6186) што је реално и у складу са материјалним елементима хотелске услуге пре реновирања Природног лечилишта (уређење и изглед објеката и просторија, опремљеност, асортиман додатних услуга и сл.). Резултат тога је највиши негативан SERVQUAL јаз код детерминанте која представља оципљиве елементе услуге.

Укупни SERVQUAL јаз је негативан и износи $-0,1288$. Изнад овог просека налази се вредност SERVQUAL јаза за детерминанту *оципљиви елементи услуге* ($-0,8701$). Вредности јаза код осталих детерминанти су испод укупног просека.

ЗАКЉУЧАК

Резултати спроведеног истраживања показали су да гости генерално нису задовољни хотелским услугама. Њихова очекивања била су већа од доживљеног квалитета услуге код свих детерминанти, изузев детерминанте „саосећање“, где је позитивна вредност јаза резултат ниских очекивања. Укупни SERVQUAL јаз је негативан и износи— 0,1288. Највећи негативан SERVQUAL јаз остварен је код прве детерминанте која се односи на опипљиве елементе услуге (изглед и уређење објекта, квалитет хране и пића, додатни садржаји). Дакле, горући проблем у пружању квалитетне услуге у бањским хотелима представљали су неадекватна уређеност и опремљеност објекта и недостатак додатних хотелских садржаја (садржаја за забаву и рекреацију гостију као и wellness & spa програма). Превазилажење овог проблема треба тражити у изградњи стратегије развоја са краткорочним и дугорочним плановима и стимулацији инвестирања у развој бањског туризма. Уређење и изградња објекта који су у складу са захтевима савременог госта, довели би до продуктивне туристичке сезоне и привлачења платежнијих туриста.

Резултати приказаног истраживања односе се на период пре приватизације и реновирања Природног лечилишта „Горња Трепча“. Предлог аутора је да се истраживање понови, односно да се испитају квалитет услуге и задовољство корисника услуга у реновираном објекту.

Тренутно су актуелна питања приватизације специјалних болница и бањских хотела, као и питања везана за облике туризма које треба форсирати у бањама Србије – традиционалне медицинске или рекреативне и туристичке. На примеру Природног лечилишта „Горња Трепча“ може се закључити да приватизација здравствених установа и хотелско-туристичких предузећа у бањама може бити од велике помоћи. Међутим, то не представља решење за сваки проблем, јер се од приватних инвеститора не може увек очекивати друштвено одговорно понашање. Из ових разлога приватизацију треба извршити у сарадњи са државним органима и институцијама и при томе не дозволити приватним инвеститорима потпуну слободу у будућем раду, јер они некада имају циљеве који воде ка постепеном гашењу медицинске струке у бањама, на шта су упозорили и представници Европског удружења бања (ESPA) на Конгресу бања у Врњачкој Бањи 25–26. маја 2009. године. С друге стране, европски стручњаци су на основу искуства развијених западноевропских бања, препоручили да треба одржати традиционално лечење и медицинске третмане, уз отварање програма за здраве, као што су рекреација, опуштање и превенција. Иако наше бање имају стручан медицински кадар, у привлачењу страних туриста неопходно је развијати и wellness туризам. Посећеност wellness центара нема сезонски карактер – туристи у базенима, саунама, масажама и третманима лепоте могу уживати у било које доба године. Због тога, али највише због све изражајнијег настојања људи да одвоје више времена за своје здравље и опуштање, луксузнији хотели морају својим гостима омогућити и wellness третмане како би заслужили четврту или пету звездицу и одговорили на захтеве савременог туристе.

Решење проблема негативног SERVQUAL јаза, када су у питању опипљиви елементи услуге, али и они елементи који се односе на запослене, треба тражити и у увођењу стандардизованих система квалитета, односно стандарда серије ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000, HACCP-а и других. Увођење стандарда је важно не само због добијања права на истицање печата квалитета, већ пре свега због утврђивања циљева и успостављања процеса за добијање резултата који су у складу са захтевима корисника.

ЛИТЕРАТУРА

1. Akbaba, A., (2006): Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey, *Hospitality Management*, 25, p. 170-192;
2. Вујановић, В., Теофиловић, М., (1983): Бањске и минералне воде Србије, Привредна књига, Горњи Милановац;
3. Getty, G. M., Thompson, K. N., (1994): The Relationship between Quality, Satisfaction and Recommending Behaviour in Lodging Decisions, *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 2 (3), p. 3-21;
4. Ekinici, Y., Riley, M., Fife-Schaw, C., (1998): Which school of thought? The dimensions of resort hotel quality“, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10 (2), p. 63–67;
5. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990): *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York;
6. Косар, Љ., Рашета, С. (2005): Изазови квалитета – Менаџмент квалитета у хотелијерству, Виша хотелијерска школа, Београд;
7. Kotler, Ph., Keller, L., K., (2006): *Маркетинг менаџмент, Дата статус*, Београд;
8. Марковић, Ј. (1980): Бање Југославије, Туристичка штампа, Београд;
9. Микулић, Ј., (2007): Управљање квалитетом услуга зрачних лука – анализа мултифакторске структуре задовољства корисника, Тржиште, XIX (1), Економски факултет, Загреб, страна 23–42;
10. Николић, С., (2006): Еколошка питања заштите и одрживог развоја туризма у бањама Србије, Бањска и климатска места Србије – зборник радова, Географски факултет Универзитета у Београду и Асоцијација просторних планера Србије, Београд, страна 143–151;
11. Обрадовић-Бурсаћ, Л., Станковић-Васовић, В. (2004): Бања Горња Трепча, Природно лечилиште „Горња Трепча“, Горња Трепча;
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1985): A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49, p. 41–50;
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1988): SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), p. 12–40;

14. Радуловић, С., (2004): Вујански крст патријарха Павла, Православље, бр. 901, Информативно-издавачка установа Српске православне цркве, Београд, преузето са: <http://www.pravoslavljje.rs/broj/901/tekst/vujanski-krst-patrijarha-pavla/>;
15. Ромелић, Ј., (2008): Туристичке регије Србије, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад;
16. Saleh, F., Ryan, C., (1991): Analysing Service Quality in the Hospitality Industry Using the SERVQUAL Model, *The Service Industries Journal*, 11 (3), p. 324–343;
17. Станковић С, Протић М, Миљковић Ј. (1991): Бањски туризам Западног Поморавља, Српско географско друштво, Београд;
18. Stevens, P., Knutson, B., Patton, M., (1995): DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36 (2), p. 56–60;
19. Стефановић, В., (2007): Заштита потрошача у туризму, Економске теме, год. XLV, бр. 1, Економски факултет, Ниш, страна 137–150;
20. Snoj, B., Mumel, D., (2002): The measurement of perceived differences in service quality – The case of health spas in Slovenia, *Journal of Vacation Marketing*, 8 (4), p. 362–379;
21. Soriano, D. R., (2001): Customer's expectations factors in restaurants: The situation in Spain, *International Journal of Quality and Reliability Management*, 19 (8/9), p. 1055–1067;
22. Хаџић, О., Бјељац, Ж., (2006): Испитивање фактора који утичу на задовољство туристичким доживљајем туристе – посетиоца манифестација у Новом Саду, Гласник, свеска LXXXVI, број 2, Српско географско друштво, Београд, страна 261–276;
23. Чутовић М., (2006): Значај планирања, уређења и заштите бањских климатских места у остваривању савременог концепта здравственог туризма Србије, Бањска и климатска места Србије – зборник радова, Географски факултет Универзитета у Београду и Асоцијација просторних планера Србије, Београд, страна 193–201.

Додатни извори података:

- Документација Природног лечилишта Горња Трепча
- Документација ТО Чачак
- Саопштења УТ-10, Републички завод за статистику Србије, Београд
- Статистички годишњаци, Републички завод за статистику Србије, Београд
- <http://www.banjesrbije.net/gornja-trepca/istorija.html>
- <http://www.ekapija.com/website/sr/page/191057>
- <http://www.ekapija.com/website/sr/page/267122>