

УДК 338.488.2:640.412(497.113)

Оригинални научни рад

СПОРТСКО-РЕКРЕАТИВНИ САДРЖАЈИ У ТУРИСТИЧКОЈ ПОНУДИ ХОТЕЛА У НОВОМ САДУ

Ана Јовичић¹*, Јован Плавша*, Сњежана Гагић*, Ирма Ердеји*

* Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет – Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад

Извод: Спортско-рекреативни туризам представља посебан облик туризма који треба туристима да обезбеди задовољење потребе за активним одмором, релаксацијом, кретањем, игром и забавом. Улога спортско-рекреативног садржаја у понуди хотелских објеката данас постаје све значајнија. Циљ рада је да се кроз приказ природних и материјалних потенцијала Новог Сада и анализом понуде спортско-рекреативних садржаја хотелских објеката у Новом Саду, укаже на степен развоја спортско-рекреативног туризма и могућности за даљи развој кроз побољшање понуде спортско-рекреативних садржаја хотела у Новом Саду. У истраживању је коришћен анкетни упитник, на узорку од 98 испитаника. Резултати истраживања показали су да спортско-рекреативни садржаји постоје у само четири хотела у Новом Саду и да би у наредном периоду требало тежити проширењу понуде, увођењу иновација, стандардизацији и унапређењу спортско-рекреативних садржаја, што би у великој мери допринело развоју Новог Сада као дестинације спортско-рекреативног туризма.

Кључне речи: спортско-рекреативни туризам, хотел, спортско-рекреативни садржаји, квалитет, Нови Сад.

Предат: 5. јул 2012; *прихваћен:* 13. август 2012.

Увод

Спорт у савременом туризму постаје не само садржај боравка, већ је често и главни мотив за посету одређене туристичке дестинације. Спортско-рекреативни туризам је путовање на коме се упражњавају спортско-рекреативне активности (Вујко, 2011), односно обухвата све врсте активног и пасивног учешћа у спортским активностима до којих долази повремено или редовно из некомерцијалних или пословно комерцијалних разлога, за које је неопходан одлазак из места сталног боравка или радне средине (Standeven, De Knop, 1999).

¹ Контакт адреса: ana.jovicic@fondmt.rs

Нови Сад са околином пружа изузетне могућности за задовољење спортско-рекреативних потреба. Изграђени спортски објекти и терени, бројни спортски клубови и друштва, спортске манифестације и спортско-рекреативна понуда хотелских објеката материјална су основа развоја спортско-рекреативног туризма у Новом Саду.

Спортско-рекреативна потреба настаје као последица савременог начина живота која снажно утиче на потражњу спортско-рекреативних услуга у туризму. Хотели проширењем основне понуде смештаја и исхране теже да продуже боравак гостију и задовоље специфичне захтеве гостију, али и остваре економску корист. То је уједно и подстицај хотелским објектима у Новом Саду да развијају и унапређују понуду спортско-рекреативних садржаја хотелских објеката у Новом Саду чиме ће позитивно утицати на развој спортско-рекреативног туризма Новог Сада.

Рад се бавио понудом спортско-рекреативних садржаја четири хотела: хотела Парк, хотела Gymnas, хотела Best Western Prezident и хотела Elite. Циљ рада је да се кроз кратак приказ природних и антропогених потенцијала Новог Сада и анализом понуде спортско-рекреативних садржаја хотелских објеката у Новом Саду, укаже на степен развоја спортско-рекреативног туризма и могућности за даљи развој кроз побољшање понуде спортско-рекреативних садржаја хотела у Новом Саду.

Рад ће одговорити на питање да ли постоје статистички значајне разлике у перцепцији корисника, у вези са појединим аспектима квалитета понуде спортско-рекреативних садржаја, између четири анализирана хотела и који су то аспекти. Задатак рада је да се на основу утврђеног стања понуде одабраних хотелских објеката у Новом Саду и задовољства корисника истих, дају предлози за побољшање понуде објеката у спортско-рекреативном смислу. У истраживању су примењене следеће методе: анализа садржаја, компаративна и метода генерализације, а од метода и техника прикупљања података коришћен је анкетни упитник.

Појам и значај спортско-рекреативног туризма

Спортски туризам је путовање некомерцијалног карактера, како би се учествовало у спортским активностима или посматрале исте далеко од места сталног боравка (Standeven, De Knop, 1999; Bartolucci, 2004). Спортско-рекреативни туризам подразумева бављење туриста спортско-рекреативним активностима изабраним по властитом нахођењу са циљем задовољења потребе за кретањем, игром, активним одмором, рекреацијом, разонодом и друго (Нешић, 2006).

Аутори Kurtzman и Zauhar (1997) указали су на спорт као значајном мотиву туристичких кретања. Glyptis (1991) је скренуо пажњу на чињеницу да се спорт и туризам од стране академске заједнице и практичара третирају као одвојене сфере деловања. Прве моделе спортско-рекреативног туризма дају Gamon и Robinson (1997). На ситематизацију у овој области први позивају Kurtzman и Zauhar (1995), а касније Stenden и De Knop (1999) дају класификацију у којој је спортски туризам препознат као дводимензионално искуство. Аутори Hinch и Higman (2001) дају приказ досадашњих систематизација спортског туризма и посматрају спорт као атракцију.

Иако се спортски туризам најчешће сматра појавом новијег датума, знатно млађа од спорта и туризма, спортски туризам је постао један од савремених мегатрендова у туризму, који последњих година изазива све веће интересовање и доноси велику добит (Stenden, De Knop, 1999; Hinch, Hingham, 2004; Downward, 2005; Misener, Mason, 2006; Weed, 2009; Kovačević, Plavša, 2011).

Значај спортско-рекреативног туризма огледа се у задовољавању елементарне људске потребе – потребе за физичком активношћу. Спортско-рекреативни туризам као селективни облик туризма треба туристима да обезбеди: успостављање равнотеже између функционалних, моторних и радних способности, задовољавање социјалне потребе кроз забаву, разоноду и дружење, као и одмор, релаксацију и опоравак. Основне функције спортско-рекреативног туризма су: здравствена функција, васпитно-образовна функција, социјално-политичка функција и економска функција (Stevenson, Nixon, 1972; Kurtzman, Zauhar, 2003).

Спортско-рекреативни туризам у Новом Саду

Нови Сад са равничарским и ниско планинским рељефом, пружа изузетне могућности за задовољење спортско-рекреативних потреба. Равничарски рељеф, у граду и околини, омогућава бављење најраспрострањенијим спортским активностима, као што су пешачење, трчање и бициклизам. Планински предео Фрушке горе омогућује бављење различитим спортско-рекреативним активностима, од којих су посебно атрактивне: планинарење, алпинизам, пешачење, бициклизам, лов, риболов, пејнтбол, вожња циповима и друго. Водени токови који се могу користити за спортско-рекреативне активности на новосадском подручју су Дунав и водени токови на северним падинама Фрушке горе (Станков, 2006). Обала Дунава, плаже Шtrand и Официрска плажа, део Каменичког и Рибарског острва постају стетишта риболоваца, купача, али поседују и предиспозицију за градњу, односно активирање веслачке стазе дужине 2.150 m и ширине 150 m (Ромелић, Ћурчић, 2001).

Једнако значајни за развој спортско-рекреативног туризма су и спортски објекти. Нови Сад располаже са 12 спортских центара, од којих је најзначајнији спортски центар Војводина. Поред основног циља ових објеката, да задовољи локалне спортско-рекреативне потребе, њихова улога је значајна приликом организовања великих спортских догађаја у манифестација. Спортско-туристичке манифестације представљају спортска такмичења у којима је манифестација спорта примарна компонента, сви остали облици понуде делују стимулативно и комплементарно (Томић и др., 2002).

Од највећег значаја за велике спортске догађаје су градски стадион Карађорђе и спортски центар Војводина. Први велики спортски догађај у Новом Саду био је организовање Светског првенства у стоном тенису 1981. године, а последњи Европског првенства у рукомету 2012. године.

Бициклистичке стазе, којима је испресецан Нови Сад, значајна су основа рекреативних активности. Од посебног је значаја реконструкција кеја обављена током 2011. године у оквиру које су дуж реке изграђене нове пешачке стазе, бициклистичке стазе као и трим стаза пресвучена меким тартаном. Дуж стазе изграђени су терени за кошарку и тенис.

Посматрано у целини, у граду постоји релативно велик број спортских објеката и терена, међутим, у структури објеката учествују се садржајни недостаци. Мали је број објеката који могу да задовоље услове за организовање међународних догађаја, а учествује и недостатак објеката за специфичне врсте спортова (вештачка стена за слободно пењање, банџи, голф терен и сл.) (Станков, 2006).

У Новом Саду јавља се значајан степен присутности спортско-рекреативног туризма, првенствено захваљујући разноликој ресурсној основи. Међутим, колики је стварни удео спортско-рекреативног туризма у укупном туристичком тржишту Новог Сада, не може се тачно утврдити. Мотивациона истраживања нису вршена, те се са сигурношћу не може говорити о структури спортских туриста (Станков, 2006).

Анализа понуде спортско-рекреативних садржаја хотела у Новом Саду

Хотелијерство просторно и функционално обједињује услуге смештаја са услугама исхране (Косар, 2002). Пракса савременог хотелијерства превазилази класичну поделу на основне и додатне услуге. Хотели проширењем основне понуде смештаја и исхране теже да продуже боравак гостију и остваре економску корист, али и задовоље специфичне захтеве гостију. У том смислу улога спортско-рекреативног садржаја у понуди хотелских објеката данас постаје све значајнија.

Према подацима сајта Министарства економије и регионалног развоја, Нови Сад је дана 07.11.2011. располагао са 19 категорисаних

хотелских објекта (Табела 1). Највећи број хотела припада трећој категорији објеката, односно објектима са три звезде, а највише објеката ове групе категорисано је као гарни хотел, док је најмањи број објеката са једном звездом.

Табела 1. - Категорисани хотелски објекти у Новом Саду (07.11.2011.)

Назив хотела	Категорија	Капацитет (бр. соба/ бр. лежаја)	Удаљеност од центра (km)	Тип објекта
Хотел Парк	*****	227/438	1	Хотел
Хотел Леополд I	*****	58/97	1	Хотел
Best Western Prezident	*****	50/100	1	Гарни хотел
Хотел Александар	****	27/54	2,4	Хотел
Гарни хотел Мастер	****	54/110	2	Гарни хотел
Гарни хотел Gymnas	****	27/58	2	Гарни хотел
Гарни хотел Центар	****	51/130	0	Гарни хотел
Хотел Нови Сад	***	112/244	1	Хотел
Гарни хотел Панорама	***	12/17	0,5	Гарни хотел
Хотел Сајам	***	71/139	1,5	Хотел
Хотел Путник	***	83/135	0	Хотел
Хотел Војводина	***	61/116	0	Хотел
Хотел Elite	***	43/83	5	Хотел
Boutique hotel Arta	***	12/ 29	2,5	Гарни хотел
Хотел Стари Кровови	**	58/205	7	Хотел
Гарни хотел Римски	**	27/55	1	Гарни хотел
Хотел Вигор	**	18/50	2	Гарни хотел
Хотел Дуга	**	63/251	2	Хотел
Хотел Аурора	*	42/83	1	Хотел

Извор: Министарство економије и регионалног развоја, 2012.

Асортиман услуга у хотелима у Новом Саду је различит у зависности од хотела. Хотели у Новом Саду се боре за своје место на тржишту, нудећи гостима различите услуге и додатне садржаје. Међу њима значајно место заузимају и спортско-рекреативни садржаји који понуду хотела у Новом Саду чине комплетнијом, а тиме пружају могућности и локалном становништву за бављење спортско-рекреативним активностима. Хотели у Новом Саду, уколико у свом саставу имају додатне садржаје, углавном те садржаје обухватају у стандардну цену смештаја. Поједини хотели диференцирају се у смислу понуде спортско-рекреативних садржаја прилагођавајући се у потпуности категоријама корисника усмереним на бављење различитим спортским активностима, како спортским екипама, тако и аматерима.

У Новом Саду четири хотела (21%) гостима пружају могућности у вези са бављењем спортским и рекреативним активностима. За сада то су хотели: Парк, Gymnas, Best Western Prezident и хотел Elite. Спортско-рекреативни садржаји ових објеката доступни су како гостима хотела, тако и локалном становништву. У наставку ће бити приказана спортско-рекреативна понуда ових хотела.

Хотел Парк као посебну услугу нуди коришћење услуга „Wellness centra Sanus“ који се простире на 1500 m². Активности овог луксузног центра подељене су у четири групе: фитнес активности, спа програме, масажа и естетски програми. Центар поседује теретану са бројним справама и базен. Фитнес програми подразумевају VIP програме, групне рекреативне програме, програме рекреације трудница, школе спорта и пливања, персонализоване програме и Power Plate програме. Power Plate програми обављају се на истоименој справи, која ради на принципу тросмерних вибрација идеално прилагођених људском телу. На Power Plate справи могу се изводити различите вежбе, а платформа која вибрира чини тренинг врло интензивним. На овој справи могу вежбати активни спортисти, рекреативци и пацијенти у процесу опоравка од повреда и болести.

Хотел Best Western Prezident поседује „Wellness & Spa Centar“ који је своју понуду поделио на садржаје центра лепоте, теретану и базене. У оквиру Wellness & Spa програма издваја се мноштво индивидуалних понуда које позитивно утичу на физичко и психичко расположење, међу којима су затворени и отворени базен, турско купатило, финска сауна, ђакузи, тапидариум, теретана, соларијум, капсула за подмлађивање и уклањање бора у комбинацији са третманима мршављења, масажа, третмани за лице и тело, козметички и фризерски салон.

Хотел Gymnas у свом саставу поседује „Fitness centar Gymnas“ који подразумева модерно опремљену теретану, а у понуди су и групни програми вежбања, као и персонални тренинзи.

Хотел Elite једини је спортски хотел у Новом Саду, а претежна оријентација хотела је на тенис. У оквиру хотела послује тениска академија, школа тениса и мања теретана. Хотел је у 2011. години био организатор турнира *Internatuonal Tennus Federatuon Futures 7 „Gorenje Open 2011”*. У склопу хотела се налази шест терена од чега су два покривена, тако да се тренажни рад одвија непрекидно без обзира на временске услове.

Квалитет услуге критични је фактор успеха организација, а претходна истраживања показала су директну повезаност квалитета, лојалности клијената и већег прихода за организацију (Backman, Veldkamp, 1995; Baker, Crompton, 2000; Bloemer, Ko de Ruyter, Wetzels, 1999; Zeithaml, Bitner, 2003). Истраживање које ће бити приказано бави се анализом задовољства корисника/госта понудом и квалитетом услуге спортско-рекреативних садржаја (Thwaites, 1999; Kouthouris, Alexandris, 2005) новосадских хотела.

Истраживање задовољства корисника понудом спортско-рекреативних садржаја у хотелима у Новом Саду

Методологија истраживања

Истраживање задовољства корисника спортско-рекреативних садржаја хотелских објеката у Новом Саду, спроведено је путем анкетног упитника који је био дистрибуиран у оквиру спортско-рекреативне функције хотела Best Western Prezident, хотела Парк, хотела Gymnas и хотела Elite, а у случају хотела Парк, доступан је и онлајн упитник. Истраживање је спроведено у периоду од 20.12.2011. до 13.02.2012. године.

Упитник се састоји из три дела, први део односи се на социо-демографске варијабле, други део упитника истражује учесталост коришћења појединих спортско-рекреативних садржаја, док трећи део упитника истражује задовољство корисника различитим аспектима спортско-рекреативних садржаја поменутих хотела. У истраживању је учествовало 98 испитаника. У табели 2 дат је приказ социо-демографских варијабли.

Највећи број испитаника (66) је из Новог Сада и они углавном нису гости хотела, већ само корисници спортско-рекреативних садржаја, затим следе испитаници из Београда (8), Суботице (3), Лазареваца (3), Кикинде, Ивањице и др. Од 98 испитаника само два испитаника имају пребивалиште ван Републике Србије. Према месту становања 100% испитаника живи у граду. Од укупног броја анкетираних, 73,5% испитаника нису гости хотела.

Упитник је састављен из 32 питања, од чега је 31 питање било затвореног типа. Ликертовог типа је било 14 питања, где се од испитаника очекивало да изразе свој степен слагања на петостепеној скали где је 1 означавало потпуно неслагање, а 5 потпуно слагање са тврдњом.

Подаци су обрађени применом статистичког пакета SPSS 17.00. Анализа резултата подразумева дескриптивну статистику. Приликом анализе резултата коришћен је Крушкар-Волисов тест. SPSS је аналитички софтвер који омогућава статистичку анализу података и разумљиву и ефикасну презентацију добијених резултата у облику табела и графика. Крушкар-Волисов тест представља непараметарску алтернативу једнофакторској анализи варијансе различитих група, где се пореде средње вредности ранга сваке групе (Pallant, 2005).

Узорак је чинило 58,2% особа женског пола и 41,8% мушког пола. Највећи проценат испитаника (46,9%) припада старосној групи од 21 до 30 година, затим следе испитаници од 31 до 40 година (27,6%) и испитаници млађи од 20 година (13,3%), док је испитаника изнад 41 године 12,2%. Највећи број испитаника је запослен (63,3%), следе ученици/студенти (30,6%), док је незапослених 4,1%, а пензионера 2,0%. Више од половине испитаника има завршену вишу школу или факултет (57,1%), док 33,7% има средњу

стручну спрему, а 9,2% поседује титуле мастера/магистра и доктора наука. Процентуално највећи број испитаника има примања мања од 20.000 динара, затим следе испитаници са примањима од 20.001 до 40.000 динара, док је приближно исто оних са примањима од 40.001 до 60.000 динара (16,3%), испитаника са примањима од 60.0001 до 80.000 динара (17,3%) и испитаника који имају примања од 80.001 до 100.000 динара (15,3%). Највећи број испитаника није ожењен/удата (61,2%), док је 27,6% испитаника у браку. Процентуално мали број испитаника је разведен (5,1%), живи у ванбрачној заједници (4,1%) или је удовац/удовица (2,0%).

Табела 2. - Приказ социо-демографских варијабли

Укупан број испитаника	98
Пол	
мушки	58,2%
женски	41,8%
Старосно доба	
≤ 20	13,3%
21-30	46,9%
31-40	27,6%
41-50	4,1%
>51	8,1%
Занимање	
ученик/студент	30,6%
запослен	63,3%
пензионер	2,0%
незапослен	4,1%
Степен образовања	
средња школа	33,7%
виша/висока школа	10,2%
факултет	46,9%
мастер/магисарске студије	6,1%
докторске студије	3,1%
Висина месечних прихода	
до 20.000 дин	28,6%
20.001-40.000 дин	22,4%
40.001-60.000 дин	16,3%
60.0001-80.000 дин	17,3%
80.001-100.000 дин	15,3%
Брачни статус	
неожењен/неудата	61,2%
у браку	27,6%
разведен/а	5,1%
живим у ванбрачној заједници	4,1%
удовац/удовица	2,0%

Резултати истраживања

Приказаћемо резултате истраживања који се односе на анализу појединих аспеката квалитета понуде значајне за задовољство корисника спортско-рекреативних садржаја, које су представљене у Табели 3, где је дат приказ просечне оцено и стандардна девијације сваког ајтема. Утврдићемо којим аспектима квалитета понуде су корисници спортско-рекреативних садржаја у највећој мери задовољни, а које аспекте понуде је потребно унапредити.

Испитаници су у највећој мери задовољни приступачношћу објекта ($M=4,73$), спремношћу запослених да посвете пажњу корисницима ($M=4,66$), стручношћу запослених ($M=4,65$) и амбијентом ($M=4,62$). У најмањој мери корисници су задовољни ценом ($M=4,14$) и бројем корисника у спортско-рекреативном објекту ($M=4,21$).

На основу Крушкар-Волисовог теста желели смо да утврдимо да ли постоје разлике између задовољства појединим аспектима квалитета понуде приказаним у Табели 3 у четири хотела који су били укључени у истраживање. На основу резултата теста у Табели 4 дат је приказ елемената код којих је откривена статистички значајна разлика у перцепцији квалитета појединих аспеката понуде међу корисницима спортско-рекреативних садржаја у изабраним хотелима.

Крушкар-Волисов тест показао је статистички значајну разлику задовољства ценом, радним временом, садржајем програма и приступом објекту код корисника спортско-рекреативних садржаја у четири хотела. (Група 1, $n=8$: Hotel Best Western Prezident, Група 2, $n=60$: Хотел Парк, Група 3, $n=15$: Хотел Gymnas, Група 4, $n=15$: Хотел Elite). На основу средњих вредности ранга у погледу цена спортско-рекреативних садржаја и радног времена спортског центра гости су најзадовољнији у хотелу Gymnas, а најмање су овим аспектом задовољни у хотелу Elite. Садржајем програма гости су у највећој мери задовољни у хотелу Парк, а најмање у хотелу Elite. Приступачност објекта према средњој вредности ранга најлошије је оцењена у хотелу Best Western Prezident, а најбоље у хотелу Парк.

Хи квадрат тест открио је статистички значајну разлику $\chi^2(3, n=98)=18,05$, $p=0,00$ између задовољства ценом у четири различита објекта, где хотел Gymnas има већу медијану резултата ($Md=5$) у односу на остала три хотела чија је медијана 4. Такође Хи квадрат тест открио је статистички значајну разлику $\chi^2(3, n=98)=23,23$, $p=0,00$ између задовољства аспектом радног времена објекта у четири хотела, где је медијана хотела Elite најмања ($Md=4$). На основу Хи квадрат теста откривена је и статистички значајна разлика $\chi^2(3, n=98)=17,57$, $p=0,01$ између задовољства богатством и разноврсношћу програмом у четири

хотела где најмању медијану ($Md=4$) има хотел Elite. На крају, помоћу Хи квадрат теста откривена је и статистички значајна разлика $\chi^2(3, n=98)=28,03$, $p=0,00$ између перцепције приступачности објекту испитаника у четири хотела, где најмању медијану има хотел Best Western Prezident ($Md=3$).

Табела 3. - Средње вредности ајтема

Ајтем	Средња вредност	Стандарна девијација
Опрема је савремена	4,37	0,866
Број корисника је оптималан	4,21	0,911
Амбијент је пријатан	4,62	0,601
Простор је чист	4,51	0,763
Цена је одговарајућа	4,14	0,995
Радно време је одговарајуће	4,59	0,758
Запослени су спремни да ми посвете пажњу	4,66	0,824
Запослени су стручни	4,65	0,660
Садржај програма је богат и разноврстан	4,39	0,820
Квалитет програма је одговарајући	4,40	0,783
Гардероба је пространа и чиста	4,30	1,077
Приступачност објекту је одговарајућа (локација, паркинг)	4,73	0,651

Разговором са запосленима у спортско-рекреативним садржајима хотелских објеката у којима смо вршили истраживање извршена је компаративна анализа цена и радног времена.

Хотел Best Western Prezident у односу на друге хотели има изузетно високе цене теретане и базена, радно време је нешто краће него у хотелу Gymnas, али једнако као у друга три објекта. Ипак, садржај спортско-рекреативних програма је мање разноврстан, с обзиром да је акценат на релаксационим и естетским програмима, а приступачност можемо оценити као веома лошу. Хотел се налази на једној од најпрометнијих улица у граду, а број паркинг места око хотела је ограничен.

Хотел Парк, иако исте категорије као и хотел Best Western Prezident, има значајно ниже цене теретане, док је радно време истоветно. Хотел Парк има добру приступачност и велики број паркинг места, а садржај програма у овом објекту је најразноврснији у односу на остала три анализирана хотела.

Корисници су у највећој мери задовољни ценом у хотелу Gymnas, разлог је најнижа цена теретане, која представља најчешће коришћену услугу спортско-рекреативних садржаја, а исти случај је и са радним временом, с обзиром да овај хотел има најдуже радно време и једини има медијану 5.

Табела 4. - Резултати Крушкар-Волисовог теста одабраних ајтема

Ајтем	Хотел	Бр. исп.	Сред. вред. ранга	Хи квадрат	Значајност	Медијана
Цена је одговарајућа	Best Western Prezident	8	42,00	18,050	,000	4,00
	Хотел Парк	60	50,03			4,00
	Хотел Gymnas	15	70,57			5,00
	Хотел Elite	15	30,30			4,00
Одговарајуће радно време	Best Western Prezident	8	41,25	23,230	,000	4,50
	Хотел Парк	60	54,84			5,00
	Хотел Gymnas	15	56,70			5,00
	Хотел Elite	15	25,33			4,00
Садржај програма је богат и разноврстан	Best Western Prezident	8	54,94	17,557	,000	5,00
	Хотел Парк	60	55,16			5,00
	Хотел Gymnas	15	48,53			5,00
	Хотел Elite	15	24,93			4,00
Приступачност објекту је одговарајућа	Best Western Prezident	8	18,50	28,035	,000	3,00
	Хотел Парк	60	54,21			5,00
	Хотел Gymnas	15	51,57			5,00
	Хотел Elite	15	45,13			5,00

Хотел Elite теже је упоредити са претходна три објекта с обзиром да овај хотел као основну понуду истиче изнајмљивање спортског терена, односно тениског терена, због чега је разноврсност понуде нижа. Приступачност овог објекта је добра, иако се овај хотел налази на већој удаљености од центра града.

Дискусија и закључци

На основу резултата истраживања сачињена анализа предности и недостатака, могућности и неповољности спортско-рекреативних садржаја хотела у Новом Саду или SWOT матрица, која је приказана у табели 5.

Предлог унапређења понуде спортско-рекреативних садржаја у хотелима у Новом Саду је да хотели Best Western Prezident, хотел Gymnas и хотел Elite треба да теже проширењу понуде и побољшању квалитета програма и увођења иновација. Хотели би требало редовно да реновирају спортско-рекреативне садржаје, прибављају нове справе за вежбање, уводе нове, светски актуелне програме групног вежбања, организују школе спорта, игара и различита такмичења, израђују индивидуалне програме и меније по мери сваког корисника. Одабир стручних кадрова, запошљавање спортских аниматора, њихово усавршавање и мотивисаност за пружање најквалитетније услуге треба да буде циљ сваког хотелског објекта. Сви анализирани хотели требало би да своје пословање обављају прилагођавајући се новим трендовима савременог човека, што подразумева продужење радног времена. Такође, објекти би требало да пронађу модел по коме би постојала

релативна уједначеност броја корисника у току дана и године. Квалитет понуде спортско-рекреативних садржаја хотелских објеката у Новом Саду утицаће на стварање позитивног искуства туриста у новосадским хотелима и привлачење већег броја туриста у наредном периоду.

Табела 5. - *SWOT анализа спортско-рекреативних садржаја хотела у Новом Саду*

ПРЕДНОСТИ	НЕДОСТАЦИ
- Стручни и запослени усмерени на кориснике - Пријатан амбијент спортско-рекреативних садржаја хотелских објеката	- Мали број хотелских објеката у којима постоји понуда спортско-рекреативних садржаја - Високе цене услуга - Неразноврсност понуде - Неуједначени број корисника током дана и на сезонском нивоу
МОГУЋНОСТИ	НЕПОВОЉНОСТИ
- Побољшање саржаја понуде и квалитета понуде - Стандардизација у области спортско-рекреативних садржаја - Могућност повезивања хотелских објеката са фитнес центрима - Развој маркетинг стратегије усмерене на локално становништво - Прилагођавање радног времена савременим трендовима	- Смањење тражње за спортско-рекреативним садржајима - Смањење платежне моћи корисника - Пад промета туриста у Новом Саду - Неразумевање значаја заједничке понуде

Увођење стандарда квалитета у погледу опреме, стручности запослених, простора и других елемената понуде спортско-рекреативних садржаја могло би у дугорочном периоду донети позитивне ефекте по задовољство корисника.

С обзиром да у Новом Саду постоји 19 хотела, а да само четири хотела пружају услуге спортско-рекреативних садржаја, хотели који немају спортско-рекреативне садржаје у будућем периоду могли би да теже остваривању стратешких партнерстава са квалитетним спортским и фитнес центрима у Новом Саду. На тај начин обезбедила би се узајамна корист – спортски или фитнес центар обезбедио би нове кориснике услуга (госте хотела), а хотел би обезбедио проширивање понуде увођењем спортско-рекреативних садржаја.

Посебно је важна формулација и имплементација маркетинг стратегије спортско-рекреативних садржаја хотела усмерене ка локалном становништву. На овај начин спортско-рекреативни садржаји постају генератор додатних економских прихода за хотеле и обогаћују материјалну базу спортско-рекреативног туризма града Нови Сада.

Органичење спроведеног истраживања огледа се у неуједначеном броју испитаника по објектима, односно веома малом броју испитаника у

хотелу Best Western Prezident, хотела Gymnas и хотела Elite. Разлог малог броја испитаника треба тражити у неспремности запослених, а посебно менаџмента да помогну овакав вид истраживања.

Будућа истраживања требало би да обухвате већи број испитаника. Истраживање би могло да иде корак даље испитивањем како корисника, тако и запослених и менаџмента. Такође требало би менаџменту хотела који немају понуду спортско-рекреативних садржаја указати на значај ових садржаја за развој спортско-рекреативног туризма у Новом Саду, чиме би се могло утицати на развој спортско-рекреативних садржаја и у другим хотелима, што би у великој мери допринело развоју Новог Сада као дестинације спортско-рекреативног туризма.

Захвалница

Рад је део пројекта бр. 176020 Министарства просвете и науке Републике Србије. Аутори изражавају своју захвалност уреднику и анонимним рецензентима на њиховим конструктивним коментарима и сугестијама који су помогли у обликовању овог рада.

Литература

- Вујко, А. (2011). *Фрушка гора и Вршачке планине – садашње и будуће дестинације спортско-рекреативног туризма* (докторска дисертација). Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад
- Косар, Љ. (2002). *Хотелијерство: теорија и пракса*. Београд: Виша хотелијерска школа.
- Министарство економије и регионалног развоја, преузето са Интернет странице: <http://www.turizam.merr.gov.rs/> (датум преузимања 30.12.2011)
- Нешић, М. (2006). *Ресурси у спорту*. Нови Сад: Факултет за спорт и туризам.
- Ромелић, Ј., & Турчић, Н. (2001). *Туристичка географија Југославије*, Природно-математички факултет, Нови Сад: Институт за географију,
- Томић, П., Ромелић, Ј., Кицошев, С., Бесермењи, С., Стојановић, В., Пајовић, Т., & Павић, Д. (2002). *Културна добра у туристичкој понуди Војводине*, Нови Сад: Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство.
- Backman, S., & Veldkamp, C. (1995). Examining the relationship between service quality and user loyalty. *Journal of Park and Recreation Administration*, 13, 29–41.
- Baker, D., & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioural intentions. *Annals of Tourism Research*, 27, 785–804.
- Bartoluci, M. (2004). Odnos turizma i sporta. Zbornik radova Sport u turizmu. *Međunarodni zdravstveni skup Menadžment u sportu i turizmu*, Zagreb: Kineziološki fakultet.

- Bloemer, J., Ko de Ruyter, & Wetzels, M. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: A multi-dimensional perspective. *Journal of Marketing*, 33, 1082–1106.
- Gammon S, & Robinson T. (1997). Sport and tourism: a conceptual framework. *Journal of Sport Tourism*, 4 (3), 8-24.
- Glyptis, S. (1991). Sport and tourism, Progress in Tourism. *Recreation and Hospitality Management*, Belhaven Press, London, Vol 3., 165-187.
- Downward, P. (2005). Critical (realist) reflection on policy and management research in sport, tourism and sports tourism. *European Sport Management Quarterly*, 5(3), 259–281
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
- Kurtzman J, & Zauhar J. (1995). Tourism Sport International Council. *Annals of Tourism Research* 22(3), 707-708.
- Kurtzman J, & Zauhar J. (1997). Sports tourism consumer motivation, *Journal of Sport Tourism* 4 (3), 17-30.
- Kurtzman J. & Zauhar J (2003). Wave in Time – The Sports Tourism Phenomena, *Journal of Sport Tourism* 8(1), 35–47.
- Kovačević, B. & Plavša J. (2011). The attitudes of local people about creating sports-recreational tourist offer in Šajkaška. *Glasnik srpskog geografskog društva*, 91(3): 91-115.
- Kouthouris, C. & Alexandris, K. (2005). Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting, *Journal of Sport Tourism*, 10(2), 101–111.
- Misener, L., & Mason, D. (2006). Creating community networks. Can sporting events offer meaningful sources of social capital? *Managing Leisure*, 11(1), 39–56.
- Pallant, J. (2005). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS* (2nd ed.). Crow's Nest: Allen & Unwin.
- Stankov, U. (2006). Sportsko-rekreativni turizam u Novom Sadu, *Turizam*, Br. 10, 130-131.
- Standeven J, & De Knop P. (1999). *Sport Tourism*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Stevenson, C. & Nixon, J. (1972). A Conceptual Scheme of the Social Functions of Sport. *Sportwissenschaft 2 Jahrgang*, 119–132.
- Thwaites, D. (1999). Closing the gaps: service quality in sport tourism, *Journal of Services Marketing*, Vol. 13 Iss: 6, 500 – 516.
- Hinch, T. & Higham, J. (2004). *Sport Tourism Development*, Clevedon: Channel View Publications.
- Hinch, T. & Higham, E. (2001). Sport tourism: Framework for Research, *International Journal of Tourism Research*, 3, 45-58.
- Weed, M. (2009). Editorial: Global Trends and Sports Tourism, *Journal of Sport & Tourism*, 14(1), 1–4.

Original scientific article

SPORT AND RECREATION FACILITIES IN THE TOURIST OFFER IN NOVI SAD HOTELS

Ana Jovičić¹, Jovan Plavša*, Snježana Gagić*, Irma Erdeji*

* University of Novi Sad, Faculty of Sciences – Department of Geography, Tourism and Hotel Management, Novi Sad

Abstract: Sport and recreation tourism as a selective type of tourism should provide for the tourists needs for active relaxation, recreation, leisure and entertainment. The role of sport and recreation facilities in the hotel offer is becoming more significant nowadays. By representing natural and material potentials of Novi Sad and analyzing the sport and recreation offer in the Novi Sad hotels, the goal of this paper is to point out to the degree of development of sport and recreation tourism and the opportunities for further development by improving the sport and recreation offer of the Novi Sad hotels. A questionnaire was used in the research with 98 respondents. The research results have shown that only four hotels in Novi Sad offer sport and recreation facilities, therefore in the forthcoming period we should strive to expand the offer, introduce innovations, standardize and improve sport and recreation facilities, which would greatly contribute to the development of Novi Sad as a sport and recreation tourism destination.

Key words: sport and recreation tourism, hotel, sport and recreation facilities, quality, Novi Sad.

Date submitted: 5 July 2012; *Date accepted:* 13 August 2012

Introduction

In modern tourism, sport is not only part of the trip, but is also the main motive for visiting a certain tourist destination. Sport and recreation tourism is a trip where sport and recreation activities are being practiced (Vujko, 2011), and include all forms of active and passive involvement in sporting activity, participated in casually or in an organized way for noncommercial or business/commercial reasons, that necessitate travel away from home and work locality (Standeven, De Knop, 1999).

Novi Sad and its surroundings provide exceptional possibilities to satisfy the need for sport and recreation. Sports facilities, numerous sports clubs

¹ Correspondence to: ana.jovicic@fondmt.rs

and associations, sports manifestations and sport and recreation offer in hotels are the material grounds for the development of sports and recreation tourism in Novi Sad.

Sport and recreation needs come as a consequence of a modern life-style which affects the demand for sport and recreation services in a great way. Hotels, by extending the basic accommodation and food offer, tend to prolong the stay of guests and meet the specific requirements of guests, but also gain an economic advantage. At the same time this is a stimulus to the Novi Sad hotels to develop and improve their offer of sport and recreation, which will have a positive effect on the development of sport and recreation tourism in Novi Sad.

The paper has dealt with the offer of sport and recreation facilities in four hotels: the Park hotel, the Gymnas hotel, the Best Western Prezident hotel and the Elite hotel. The goal of the paper is to point out to the level of development of sport and recreation tourism and the opportunities for further development by improving the offer of sport and recreation facilities in the Novi Sad hotels, by representing geographic and social potentials of Novi Sad and by analyzing the offer of sport and recreation facilities in the Novi Sad hotels.

This paper will answer the question whether there are statistically significant differences in users' perception, in relation to certain aspects of quality of the offer of sport and recreational facilities in these four hotels, and which aspects those are.

This paper's task is to make suggestions for improving the sport and recreational offer, based on the determined state in the selected hotels. The following methods have been applied in the research: the content analysis, comparative method of generalization. A questionnaire has been used as a method of collecting data.

The notion and significance of sport and recreational tourism

Sport tourism is a noncommercial trip, in order to participate in sport activities or observe the activities away from the place of residence (Standeven & De Knop, 1999; Bartoluci, 2004). Sport and recreation tourism involves tourists practice sport and recreational activities which they have chosen according to their own discretion, in order to satisfy their needs for games, active relaxation, recreation, leisure, etc. (Nešić, 2006).

Kurtzman and Zauhar (1997) have pointed out that sport is a significant motive of tourist travel. Glyptis (1991) has drawn attention to the fact that sports and tourism are being treated as separate spheres of action by the academic society and practitioners. Gamon and Robinson (1997) have given the first models of sport and recreation tourism. Kurtzman and Zauhar (1995) call for systematization in this area and later on, Standeven and De Knop (1999) give a classification where sports tourism is recognized as a two-dimensional

experience. Hinch and Higman (2001) have presented a systematization of sport tourism and view sport as an attraction.

Although the activity of sport tourism is most commonly viewed as a recent phenomenon, significantly younger than sport and tourism in general, sport tourism has become one of the most contemporary mega-trends in tourism, which sparks a great interest and brings profit (Stevenden, De Knop, 1999; Hinch, Higham, 2004; Downward, 2005; Misener, Mason, 2006; Weed, 2009; Kovačević, Plavša, 2011).

The significance of sport and recreation tourism is reflected in satisfying peoples' elementary need – the need for physical activity. Sport and recreation tourism as a selective type of tourism should provide for the tourists: establishing the balance of functional, motor and working skills, meeting the social needs via fun, leisure and socialization, as well as relaxation and rehabilitation. The primary function of sport and recreation tourism is: health function, educational function, social and political function and economic function (Stevenson, Nixon, 1972; Kurtzman, Zauhar 2003).

Sport and recreation tourism in Novi Sad

With its plains and low-mountain terrain, Novi Sad provides exceptional possibilities to satisfy the need for sport and recreation. Its plains, in the city and its surroundings, allow people to practice the most widespread sport activities, such as hiking, jogging and cycling. The mountain of Fruška gora allows practicing various sport and recreation activities and those especially attractive are: mountaineering, climbing, hiking, cycling, hunting, fishing, paintball, quad riding, etc. Waterways which can be used for sport and recreation activities in the Novi Sad area are Danube and the waterways of the north-side down hills of Fruška gora (Stankov, 2006). The coast of Danube, its beaches Strand and the Oficirac, part of Kameničko ostrvo and Ribarsko ostrvo are becoming the gathering place of fishermen, swimmers, but they also have a predisposition for construction, i.e. the activation of the rowing track 2150 m in length and 150m in width (Romelić & Ćurčić, 2001).

As equally significant for the development of sport and recreation tourism are sports facilities. There are 12 sports centers in Novi Sad, the most significant one being the Sports Center of Vojvodina. Apart from their primary goal (satisfying local sport and recreation needs), the significant role of these centers is also to organize large-scale sporting events and manifestations. Sport and recreation manifestations are sports competitions where the sports manifestation is the primary component, while all other types of offer act stimulative and complementary (Tomić, Romelić, Kičošev, Besermenji, Stojanović, Pajović, Pavić, 2002). The most significant for great sporting events is the city stadium Karadorđe and the Sports Center of Vojvodina. The first big sporting event in Novi Sad was the organization of the

table tennis championship in 1981 and the latest such event was the organization of the handball championship in 2012.

Cycling tracks which intersect Novi Sad are the basis of recreation activities. The reconstruction of Kej in 2011 has been especially significant, as new walkways and cycling tracks have been built, as well as the trim track have being been coated with soft tartan. Basketball and tennis courts have been built along the track.

In whole, there are relatively many sports facilities, however, deficiencies can be noticed in their structure. Few facilities satisfy the requirements for organizing international events and the deficiency of facilities for specific sports (free climbing artificial wall, bungee, golf course, etc.) is also noticeable (Stankov, 2006).

There is significant level of presence of sport and recreation tourism in Novi Sad, primarily owing to the diverse resource basis. However, the real share in sport and recreation tourism in the total tourist market of Novi Sad cannot be precisely determined. Motivational research has not been done, so we cannot speak precisely of the sport tourists structure (Stankov, 2006).

The analysis of the offer of sport and recreation facilities in the Novi Sad hotels

Hotel business combines the service of accommodation and catering spatially and functionally (Kosar, 2002). The practice of contemporary hotel business exceeds the classic division to basic and additional service. By expanding their basic offer of accommodation and catering, the hotels strive to extend their guests' staying and realize an economic profit, but also satisfy their guests' specific offers. In that sense, the role of sport and recreation facilities is becoming more and more significant today.

According to data from the Ministry of economics and regional development, on November 7th, 2011, there were 19 categorized hotels in Novi Sad (Table 1). Most of the hotels are in the third category, i.e. three-star hotels and most of the hotels are categorized as garni hotels, while least hotels are one-star hotels.

The assortment of services in the Novi Sad hotels is diverse and it depends on the hotel. The Novi Sad hotels are competing for their share on the market, offering various services and additional content to their guests. Amongst these offers sport and recreation facilities are a significant part of the offer. They complete the hotel offer and are available to the local residents. The Novi Sad hotels usually include additional service in their standard price. Some of the hotels distinguish themselves in relation to sport and recreation content by adjusting completely to users who are oriented to various sports activities, both sports teams and amateurs.

Table 1 - *The list of the categorized hotels in Novi Sad on November 7th, 2011*

Hotel	Category	Capacity (no. of rooms/ no. of beds)	Distance from the city center (km)	Hotel type
Hotel Park	*****	227/438	1	Hotel
Hotel Leopold I	*****	58/97	1	Hotel
Best Western Prezident	*****	50/100	1	Garni hotel
Hotel Aleksandar	****	27/54	2.4	Hotel
Garni hotel Master	****	54/110	2	Garni hotel
Garni hotel Gymnas	****	27/58	2	Garni hotel
Garni hotel Centar	****	51/130	0	Garni hotel
Hotel Novi Sad	***	112/244	1	Hotel
Garni hotel Panorama	***	12/17	0.5	Garni hotel
Hotel Sajam	***	71/139	1.5	Hotel
Hotel Putnik	***	83/135	0	Hotel
Hotel Vojvodina	***	61/116	0	Hotel
Hotel Elite	***	43/83	5	Hotel
Boutique hotel Arta	***	12/ 29	2.5	Garni hotel
Hotel Stari Krovovi	**	58/205	7	Hotel
Garni hotel Rimski	**	27/55	1	Garni hotel
Hotel Vigor	**	18/50	2	Garni hotel
Hotel Duga	**	63/251	2	Hotel
Hotel Aurora	*	42/83	1	Hotel

Source: The Ministry of Economic and Regional Development, 2012.

In Novi Sad, four hotels (21%) have sport and recreation activities in their offer. These are: the Park hotel, the Gymnas hotel, the Best Western Prezident hotel and the Elite hotel. These facilities are available to both guests as well as local residents. Below we will show the sport and recreation offer of these hotels.

As a special service, the Park hotel offers using the “Wellness centre Sanus” which extends to 1500m². The activities in this luxurious center are divided into four groups: fitness activities, spa programs, massage and esthetic programs. The centre owns a gym with numerous exercises equipment and a swimming pool. Fitness programs include VIP programs, group recreation programs, prenatal exercise, sport and swimming classes for children and personalized programs and Power Plate programs.

Power Plate programs are conducted on the same machine, which works on the principle of three-way vibration ideally adapted to the human body. At the Power Plate machine it could be run a variety of exercises, and the vibrating platform makes training very intensive. The Power Plate machine appeals to a wide range of people, from active sportsmen, recreational and patients recovering from injuries and illness.

The Best Western Prezident hotel in its offer includes “Wellness & Spa Center” which is divided to beauty salon, gym and a swimming pool. There are numerous individual offers in this center which positively affect one’s physical and mental mood, which includes open and closed swimming pool, Turkish bathroom, Finland sauna, Jacuzzi, tapidarium, gym, tanning salon, rejuvenation capsule and wrinkle reduction combined with weight loss treatments, massage, facial and body treatments, beauty salon, hairstylist.

The Gymnas hotel offers “Fitness centar Gymnas”, which includes a modern well equipped gym and they offer group exercises programs as well as personalized trainings.

The Elite hotel is the only sport hotel in Novi Sad and it mainly focuses on tennis. There is a tennis academy, tennis school and a small gym. In 2011 the hotel organized an International Federation Futures 7 tournament called “Gorenje Open 2011”. There are six courts in the hotel, so the trainings are being held continuously, regardless of weather conditions.

Service quality has been suggested as a key concept for organizations; since research has shown that it is directly related to customer retention rates, and higher profits for organizations (Backman, Veldkamp, 1995; Baker, Crompton, 2000; Bloemer et al., 1999; Zeithaml, Bitner, 2003). The research will be presented in this paper analysis users’/gests’ satisfaction with quality and offer of sport and recreation facilities (Thwaites, 1999; Kouthouris, Alexandris, 2005) in the Novi Sad hotels.

Research on users’ satisfaction with the sports and recreational offer in the Novi Sad hotels

Methodology

The research on users’ satisfaction of the sport and recreation facilities in the Novi Sad hotels was distributed via a questionnaire which dealt with sport and recreation function of the Best Western Prezident hotel, the Gymnas hotel, the Park hotel and the Elite hotel. In the Park hotel there was also an online questionnaire. The research was conducted in a period from December 12th, 2011 to February 13th, 2012. The sample consisted of 58.2% females and 41.8% males. The largest percentage of respondents (46.9%) are in the age group 21 to 30 years, then those who are from 31 to 40 years (27.6%), respondents younger than 20 years (13.3%), and respondents over 41 years (12.2%). Most of the respondents are employed (63.3%), 30.6% are pupils/students, while 4.1% of the respondents are unemployed or pensioners (2.0%). More than half of the respondents have college or university degree (57.1%), while 33.7% have secondary education and 9.2% has a title master and doctorate degree. The highest percentage of respondents has incomes of less than 20,000 dinars, 22.4% respondents has incomes from 20.001 to 40.0000 dinars, while there is almost the same num-

ber those who has incomes from 40 001 to 60,000 dinars (16.3%), respondents with incomes of 60.0001 to 80,000 dinars (17.3%) and respondents with incomes than 80,001 to 100,000 dinars (15.3%). The largest number of respondents is single (61.2%), while 27.6% of respondents are married. There is 5.1% divorced, co-habiting (4.1%) or widowed (2.0%) respondents.

Table 2 - *The socio-demographic variables*

Number of respondents	98
Sex	
male	58.2 %
female	41.8%
Age	
≤ 20	13.3%
21-30	46.9%
31-40	27.6%
41-50	4.1%
>51	8.1%
Occupation	
student	30.6%
employed	63.3%
retired	2.0%
unemployed	4.1%
Degree	
high-school	33.7%
college	10.2%
university	46.9%
master	6.1%
doctor	3.1%
Income per month	
less than 20,000 rsd	28.6%
20,001-40,0000 rsd	22.4%
40,001-60,000 rsd	16.3%
60,0001-80,000 rsd	17.3%
80,001-100,000 rsd	15.3%
Marital status	
single	61.2%
married	27.6%
divorced	5.1%
common-law	4.1%
widowed	2.0%

The questionnaire contains three parts, first part referring to social and demographic variables, second part examining the frequency of using certain sport and recreation facilities, while the third part examines the users' satisfac-

tion with different aspects of sport and recreation facilities in the given hotels. The number of respondents involved in the research is 98. In Table 2, social and demographic variables are shown.

Most of the respondents (66) are from Novi Sad, mostly only users of the sport and recreation facilities rather than hotel guests. Following are the respondents from Belgrade (8), Subotica (3), Lazarevac (3), Kikinda, Ivanjica, etc. Only two respondents out of 98 are not Serbian residents. According to their place of residence, 100% of the respondents live in the city. 73.5% examinees are not hotel guests, while 26.5% are.

The questionnaire consists of 32 questions, 31 questions being closed-type questions. A five-point Likert-type scale was used in 14 questions, where 1 stands for complete disagreement and 5 stands for complete agreement with the claim. The data was processed applying the SPSS 17.00 statistical package. The research analysis is descriptive statistic. Due to uneven data distribution, during the analysis the Kruskal-Wallis test was used.

SPSS is analytical software that allows statistical analysis of data, and comprehensive and effective presentation of the results obtained in the form of tables and charts. The Kruskal-Wallis Test the non-parametric alternative to a one-way between-groups analysis of variance. Scores are converted to ranks and the mean rank for each group is compared (Pallant, 2005).

Research results

The research will be shown here, which refer to the analysis of certain aspects of quality of the offer, which is significant for the users' satisfaction with the sport and recreation facilities, shown in Table 3, where mean and standard deviation of each item are also shown. We will determine which aspects of quality of the offer are most satisfactory for the users of the sport and recreation facilities, and which aspects need improvement.

Most of the respondents are satisfied with the facility accessibility ($M=4.73$), willingness of the staff to devote their attention to the users ($M=4.66$), staff expertise ($M=4.65$) and environment ($M=4.62$). The users are less satisfied with the price ($M=4.14$) and the number of users in the sport and recreation facilities ($M=4.21$).

Based on the Kruskal-Wallis test, we wished to determine whether there are differences between users' satisfaction with certain aspects of the quality of offer shown in Table 3 in the four hotels involved in the research. The test results in Table 4 show the elements where statistically significant difference was discovered in the perception of quality of certain aspects of the offer amongst the users of the sport and recreation facilities in the chosen hotels.

The Kruskal-Wallis test has shown that there is a statistical difference in satisfaction with price, business hours, programs and facility accessibility

with users of the sport and recreation facilities in the four hotels. (Group 1, n=8: Best Western Prezident hotel, Group 2, n=60: Park hotel, Group 3, n=15: Gymnas hotel, Group 4, n=15: Elite hotel). Based on rang average in terms of price in the sport and recreation facilities and business hours of the sports center, guests are most satisfied in the Gymnas hotel and least satisfied in the Elite hotel. Guests are most satisfied with the program content in the Park hotel and least satisfied in the Elite hotel. According to the rang average, the object accessibility was rated the lowest in the Best Western Prezident hotel and the highest in the Park hotel

The Chi-squared test has shown a statistically significant difference χ^2 (3, n=98) =18.05, p=0.00 between the satisfaction with the price in the four objects, where the Gymnas hotel has a higher median of the results (Md=5) compared to the other three hotels whose median is 4. The Chi-squared test has also shown that a statistically significant difference χ^2 (3, n=98) =23.23, p=0.00 between the satisfaction with the aspects of business hours of the facilities in the hotels, where the median of the Elite hotel is the lowest (Md=4). Based on the Chi-squared test a statistically significant difference was shown χ^2 (3, n=98) =17.57, p=0.01 between the satisfaction with the content richness and diversity in the four hotels where the Elite hotel has the lowest median (Md=4). At last, with the Chi-squared test a statistical difference χ^2 (3, n=98) =28.03, p=0.00 was shown between users' perception of the facility accessibility in the four hotels, where the Best Western Prezident hotel has the lowest median (Md=3).

Table 3 - *The item mean*

Item	Mean	Standard deviation
The equipment is modern	4.37	.866
The number of users is optimal	4.21	.911
The interior is pleasurable	4.62	.601
The interior is clean	4.51	.763
The price is acceptable	4.14	.995
The business hours are acceptable	4.59	.758
The staff will devote their time to the users	4.66	.824
The staff is professional	4.65	.660
The program is rich and diverse	4.39	.820
The program quality is acceptable	4.40	.783
The wardrobe is spacious and clean	4.30	1.077
The hotel accessibility is acceptable (location, parking)	4.73	.651

Interviewing the staff in the hotels where the research was conducted, we performed a comparative analysis of the prices and the business hours.

The Best Western Prezident hotel maintains very high prices for the gym and the swimming pool compared to the other hotels, the business hours

are slightly shorter than in the Gymnas hotel, but same as in the other two objects. However, the sport and recreation content is less diverse, considering that it focuses on relaxation and aesthetic programs, and the accessibility is poorly rated. The hotel is located in one of the busiest streets in the city, and the number of parking spaces is limited.

Although the Park hotel is of the same category as the Best Western Prezident hotel, its prices are significantly lower, while the business hours are the same. The Park hotel has good accessibility and many parking spaces, and the program content in this object is by far the most diverse compared to the other hotels analyzed.

Users are mostly content with the price at the Gymnas hotel, their gym being the cheapest, which is also their most commonly used sport and recreation facility. They are satisfied with the business hours as well, considering that this hotel has the longest business hours and it is the only one with the median at 5.

Table 4 - *The Kruskal-Wallis test results of the chosen items*

Item	Hotel	N	Mean Rank	χ^2	Sig.	Md
The price is acceptable	Best Western Prezident	8	42.00	18.050	.000	4.00
	Hotel Park	60	50.03			4.00
	Hotel Gymnas	15	70.57			5.00
	Hotel Elite	15	30.30			4.00
The business hours are acceptable	Best Western Prezident	8	41.25	23.230	.000	4.50
	Hotel Park	60	54.84			5.00
	Hotel Gymnas	15	56.70			5.00
	Hotel Elite	15	25.33			4.00
The program content is rich and diverse	Best Western Prezident	8	54.94	17.557	.000	5.00
	Hotel Park	60	55.16			5.00
	Hotel Gymnas	15	48.53			5.00
	Hotel Elite	15	24.93			4.00
The accessibility is acceptable	Best Western Prezident	8	18.50	28.035	.000	3.00
	Hotel Park	60	54.21			5.00
	Hotel Gymnas	15	51.57			5.00
	Hotel Elite	15	45.13			5.00

The Elite hotel is more difficult to compare to the other three hotels, considering that this hotel primarily offers the renting of the sports court, i.e. tennis court, which is why the diversity of the offer is lower. The accessibility of the hotel is good, although the hotel is located further from the city center.

Discussion and Conclusion

Based on the research results, the analysis of the strengths and weaknesses, opportunities and threats of sport and recreation facilities in Novi Sad hotels or a SWOT matrix has been made, shown in Table 5.

Table 5 - *SWOT analysis of sport and recreation facilities in the Novi Sad hotels*

STRENGTHS	WEAKNESSES
- Staff devoted to the users - Pleasurable interior of sport and recreation facilities	- Few hotels that offer sport and recreation facilities - High prices - The offer is not diverse - Uneven number of users per day and per year
OPPORTUNITIES	THREATS
- Improving the content and the quality of the offer - Standardization in the area of sport and recreation activities - The possibility of connecting to fitness centers - Developing marketing strategy aimed at local residents - Adjusting business hours to modern trends	- Decrease in demand for sport and recreation facilities - Decrease in users' purchasing power - Decrease in tourist traffic in Novi Sad - Inability to realize the significance of the joint tender

As far as opportunities for the improvement of the sport and recreation facilities in Novi Sad hotels are concerned, the Best Western Prezident hotel, the Gymnas hotel and the Elite hotel should strive to expand their offer and improve the quality of their program and to innovate. The hotels should renovate their sport and recreation facilities regularly, obtain new exercise equipment, introduce new and internationally famous group-work programs, organize sport classes, game classes and various contests, and compose individual programs and menus to fit their users' needs. Professional staff selection, hiring sports animators, their improvement and motivation to offer the most quality service should be every hotel's goal. All of the analyzed hotels should adjust their business to the new trends of the modern man, which means the business hours should be longer. Furthermore, the hotels should find a model according to which there would be a relative uniformity of the users' number during the day and during the year. The quality of the offer of the sport and recreation facilities in the Novi Sad hotels will produce a positive experience on the tourists in the Novi Sad hotels and will attract more tourists in the following period.

Introducing quality standards in terms of equipment, staff expertise, interior and other elements of the sport and recreation facilities could positively affect the users' satisfaction in the long term.

Considering that there are 19 hotels in Novi Sad, and only four offer sport and recreation activities, the hotels which do not offer sport and recreation facilities should strive to achieve strategic partnerships with good sports and fitness centers in Novi Sad. In that way, there would be a mutual benefit – sport and fitness center would secure the users (hotel guests), and the hotel would secure the expanding of its offer by introducing sport and recreation facilities.

Formulation and implementation of the marketing strategy of the sports and recreational facilities of a hotel aimed at the local residents is especially important. In this way the sport and recreation facilities are becoming a generator of additional economic profit for the hotels and enrich the material basis of the sport and recreation tourism of the city of Novi Sad.

The restriction of the research is reflected in the uneven number of the respondents in the facilities - few respondents in the Best Western Prezident hotel, the Gymnas hotel and the Elite hotel. The reason for such small number should be looked for in the unwillingness of the management to help this way of research.

The future research should cover more respondents. The research could go a step further by interviewing both the users and the hotel staff and management. The hotel management who do not offer sport and recreation facilities should be pointed out to the significance of these facilities for the sport and recreation tourism development in Novi Sad, which would affect the development of sport and recreation tourism in the other hotels as well, which would contribute to the development of Novi Sad as a sport and recreation tourism destination.

Acknowledgements

The paper is the result of the research within the project number: 176020 funded by the Ministry of Education and Science of the Republic of Serbia.

References (see on page225)