

KVALITET HOTELSKIH USLUGA U ZEMLJAMA U RAZVOJU MJEREN SERVQUAL MODELOM

Vesna Babić-Hodović

Univerzitet u Sarajevu, Ekonomski fakultet

Trg oslobođenja - Alija Izetbegović 1, Sarajevo, Bosna i Hercegovina.

vesna.babic-hodovic@efsa.unsa.ba

Maja Arslanagić-Kalajdžić

Univerzitet u Sarajevu, Ekonomski fakultet

Trg oslobođenja - Alija Izetbegović 1, Sarajevo, Bosna i Hercegovina.

maja.arslanagic@efsa.unsa.ba

Amra Banda

Univerzitet u Sarajevu, Prirodno-matematički fakultet, Odsjek za geografiju

Zmaja od Bosne 33-35, Sarajevo, Bosna i Hercegovina

amra.banda@pmf.unsa.ba

Procjena kvaliteta predstavlja jedan od najvećih izazova u uslužnom sektoru, posebno u oblasti turizma i hotelskog menadžmenta. U ovom istraživanju, primjenom SERVQUAL modela, analizirana je percepcija kvaliteta hotelskih usluga od strane gostiju, na primjeru zemlje u razvoju. Glavni cilj studije je istražiti nivoe očekivanja i percepcije različitih dimenzija kvaliteta, kao i njihovu važnost, te na taj način povećati razumijevanje onoga što gosti vrednuju u hotelskoj ponudi. Istraživanje je provedeno u Bosni i Hercegovini. Rezultati istraživanja pokazuju da su opipljivost i empatija elementi u kojima je percipirana kvaliteta ispod nivoa očekivanja, dok su pouzdanost, susretljivost i sigurnost elementi koji premašuju očekivanja gostiju. Istraživanje je takođe potvrdilo da je pouzdanost najvažniji element koji gosti vrednuju u hotelskoj ponudi. Analizirane su relativne i ponderisane razlike između percepcije i očekivanja, te njihova moguća implikacija u teoriji i praksi.

Ključne riječi: *kvalitet usluga, turizam, hotleske usluge, SERVQUAL, zemlje u razvoju.*

HOTEL SERVICES QUALITY IN DEVELOPING COUNTRIES MEASURED BY SERVQUAL MODEL

Vesna Babić-Hodović, Maja Arslanagić-Kalajdžić

University of Sarajevo, School of Economics and Business,

Trg oslobođenja - Alija Izetbegović 1, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina

Amra Banda,

University of Sarajevo, Faculty of Science, Department of Geography

Zmaja od Bosne 33-35, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina

Quality assessment represents one of the most challenging issues in services, particularly in the area of tourism and hotel management. This study applies SERVQUAL model to the perception of hotel services quality by guests in the context of one developing country. Main aim of the study is to explore the level of expectations and perceptions of

different quality dimensions, as well as their importance, and in that way increase the understanding of what is valued by guests in the hotel's offer. We conduct the empirical research in Bosnia and Herzegovina. Results of the research show that tangibles and empathy are the two dimensions where perceived quality is not at the level of expectations, while reliability, responsiveness and assurance dimensions exceeds the expectations of guests. When it comes to the importance, reliability is confirmed to be the most important dimension. We then look at the relative and weighted gaps between perception and expectations and discuss potential implications for theory and practice.

Keywords: *service quality, tourism, hotel services, SERVQUAL, developing countries.*