

## УВОД

Спортски догађај поред главног догађаја који је и узрок организације носи цео низ пратећих услуга. Посматрајући остварени квалитет програма спортског догађаја у стручној литератури се пре свега мисли на услуге које се пружају при организацији спортског догађаја и какав су утисак оне оставиле на потрошаче тј. на публику.

Публика је носилац спортског догађаја где сам догађај има забавни карактер а такмичари су циљани потрошачи у спортском догађаја где је изражен такмичарски карактер спортског догађаја. Оваква дијаметрална подела је у реалности блажа и два краја конопца услуга се спајају у једно клупко где се или балансира између услуга или се ставља акценат на један од карактерних црта спортског догађаја са циљаном групом.

### КВАЛИТЕТ ПРОГРАМА СПОРТСКОГ ДОГАЂАЈА

Разматрајући квалитет спортског догађаја мисли се пре свега да ли је спецификација спортског догађаја остварена на терену. То самим тим имплицира да организатори морају да се руководе строго специфицираним планом спортског догађаја којег ће да се придржавају у његовој реализацији.

Појам квалитета се објашњава као способност услуге да задовољи индетификоване потребе потрошача. Посматрано са стране наше теме тиме се подразумева да се задовоље потребе потрошача али и учесника у спортском догађају за спортским доживљајем, забавом и такмичењем.

Оцену квалитета спортског догађаја можемо да тражимо на више страна и на више различитих начина да оцењујемо успешност једног спортског догађаја. Ако посматрамо са стране публике онда говоримо о проценту задовољена очекивања са којим се публика појавила на догађају. Уколико је степен задовољења очекивања већи утолико је степен пројектованог и оствареног квалитета већи.

Посетиоци спортских догађаја оцењују један догађај као целину где посматрају како сам спортски догађај тако и количину и квалитет пружених пратећих услуга као што су услуге информисања, комфора на месту догађаја, безбедност и сличне карактеристике које су публици од значаја.

Сам спортски догађај је осетљивији са степеном његовог значаја тј ако се одржава једном годишње или сезонски, где он сам представља завршни догађај као завршницу сезоне или финални догађај у низу спортских догађаја. Осетљиву групу представљају и здружене манифестације са великом публиком и великим бројем такмичара као на пример атлетске манифестације или олимпијаде где се јавља велика група такмичара али такође и многобројна публика.

Када се жели мерење перцепције квалитета спортског догађаја погодан модел за спровођење мерења је СПОРТСЕРВ који мери перцепцију публике. Сасм модел поседује пет димензија које се посматрају:

- приступ месту одржавања спортског догађаја,
- поузданост у извршавању спортског догађаја,
- пружање неопходних услуга за време одржавања спортског догађаја,
- опипљивост материјалних ресурса у спортском догађају и
- сигурност такмичара и публике.

Узимањем у обзир и комбиновањем свих пет димензија модела постижу се оптимални резултати у квалитету планирања и организовања спортских догађаја.

Спортски догађај зависно од свог карактера мора да се одржава на адекватном месту које ће па подмири како захтеве за удобношћу публике тако и самих такмичара. Како је осетљиво питање смештаја публике тако је осетљиво ако не и у већој мери квалитет терена, пратеће технике и сличне проблематике. За пример можемо да узмемо актуелне тениске спортске догађаја где само већи и значајнији догађаји поседују технику за ХАУКЕЈЕ праћење лета лопте где се такмичарима омогућава велики степен сигурности, а на малим турнирима се сигурност такмичара ослања на квалитет судија.

Неадекватан смештај публике може да буде итекако проблем где на пример стадиони нису покривени или су лошег квалитета итд.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**