

Postojeće stanje klimatizacije u našim hotelima

Sažetak

Spoznajom turista o negativnim utjecajima uređaja koji se redovno ne održavaju na njihovo zdravlje, sve se više pridaje pažnja higijeni klima uređaja. Pojam higijene klima uređaja može se definirati kao skup mjera i aktivnosti koje se poduzimaju sa ciljem da površina klima uređaja preko kojih struji zrak bude zadovoljavajuće, poželjne mikrobiološke čistoće, odnosno da broj bakterija na površini klima uređaja bude ispod dozvoljene infektivne razine.

Cilj rada je ukazati na postojeće stanje klimatizacije u hrvatskim hotelima, na području Primorsko-goranske i Istarske županije. Temeljem istraživanja dani su rezultati ankete. Anketom su obuhvaćeni menadžeri i tehničko osoblje koje radi na održavanju klima uređaja, a sve sa osnovnim ciljem sagledavanja problema klimatizacije u hotelima, kvalitete zraka u zatvorenim prostorima, utjecaju klimatizacije na zdravlje i ugodu zaposlenih ljudi i gostiju, te bolesti i opasnosti koje se mogu pojaviti kao posljedica nekvalitetnog održavanja i čišćenja klima uređaja. U hotelskoj industriji raste broj klimatiziranih prostora, odnosno broj klima uređaja pa se na kraju rada zaključuje da postoji potreba uvođenja standardizirane usluge čišćenja uređaja za klimatizaciju kako bi se pridonijelo podizanju kvalitete boravka gostiju u hotelu.

Ključne riječi: rezultati ankete menadžera hotela i tehničkog osoblja hotela, zdravstveni i ekološki problem klimatizacije, aspekt energetske učinkovitosti

UVOD

Kakvo je higijensko stanje klima uređaja u našim hotelima, koje se mjere i aktivnosti provode i što bi trebalo poduzeti da se higijensko stanje klima uređaja podigne na još viši nivo, daje se u analizi odgovora iz anketa provedenih u hotelima Primorsko-goranske i Istarske županije krajem 2009. godine. Anketom su bili obuhvaćeni menadžeri i tehničko osoblje koje radi na održavanju klima uređaja iz 24 hotela koji se nalaze unutar nekoliko hotelskih lanaca. Anketirani upitnik za menadžere obuhvaćao je 40 pitanja, dok je anketni upitnik za tehnička lica obuhvaćao 50 pitanja. Detaljna analiza odgovora i anketa napravljena je u okviru ukupnog istraživanja¹, dok su u radu dani poneki rezultati istraživanja.

Anketni upitnik za menadžere, koji je analiziran u okviru ovog istraživanja, sakupljen je u 24 primjeraka distribuiranih u odabranim turističkim mjestima i odabranim hotelskim smještajnim kapacitetima. Upitnik je sadržavao 40 pitanja, a sve sa osnovnim ciljem sagledavanja problema klimatizacije u hotelima, kvalitete zraka u zatvorenim prostorima, utjecaju klimatizacije na zdravlje i ugodu zaposlenih ljudi i gostiju, te bolesti i opasnosti koje se mogu pojaviti kao posljedica nekvalitetnog održavanja i čišćenja klima uređaja. Dio pitanja odnosi se i na mogućnost uvođenja jedne standardizirane usluge čišćenja uređaja za klimatizaciju.

¹ Vidi više: Blažević, B., Jelušić, A., Krstinić Nižić, M., Higijena klima uređaja kao važan čimbenik kvalitete zraka u hotelima i ugostiteljskim objektima u Hrvatskoj, elaborat, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2010.

U prvom dijelu rada prikazana je kratka analiza postavljenih pitanja i dobivenih odgovora menadžera hotela.

Anketni upitnik za tehnička lica, koji je analiziran u okviru ovog istraživanja, prikupljen je također u 24 primjeraka distribuiranih u odabranim turističkim mjestima i odabranim hotelskim smještajnim kapacitetima. Upitnik je sadržavao 50 pitanja za tehnička lica zadužena za održavanje i operativne poslove sa klima uređajima u hotelima sa osnovnim ciljem ankete - sagledavanje problema klimatizacije u hotelima, kvalitete zraka u zatvorenim prostorima, utjecaju klimatizacije na zdravlje i ugodu zaposlenih ljudi i gostiju, te bolesti i opasnosti koje se mogu pojaviti kao posljedica nekvalitetnog održavanja i čišćenja klima uređaja. U drugom dijelu rada analizirana su postavljena pitanja i dobiveni odgovori tehničkog osoblja hotela.

U zaključku se sumira potreba uvođenja standardizirane usluge čišćenja, koju se može razmatrati sa nekoliko aspekta:²

1. Higijenskog aspekta
2. Zdravstvenog aspekta
3. Ekološkog aspekta
4. Aspekta energetske učinkovitosti

Čišćenjem klima uređaja sa ***higijenskog aspekta*** osigurava se poželjna mikrobiološka čistoća površina klima uređaja preko kojih struji zrak.

Čišćenje, dezinfekcija i redovno održavanje klima uređaja u skladu sa ***zdravstvenim aspektom*** predstavlja jednu do mjera za poboljšanje kvalitete zraka u zatvorenim prostorima, odnosno smanjenju rizika od alergija i zdravstvenih tegoba koje mogu uzrokovati mikroorganizmi kontaminirani zrakom iz prljavih klima uređaja.

Za čišćenje i dezinfekciju klima uređaja u skladu sa ***ekološkim aspektom*** propisana su strogo namjenska, ekološki prihvatljiva sredstva koja se smiju koristiti. Sredstva moraju imati sva potrebna uvjerenja i mišljenja nadležnih institucija.

Čišćenjem klima uređaja u skladu sa ***aspektom energetske učinkovitosti*** u potpunosti se uklanjaju izolirajuće naslage organskog i anorganskog porijekla te naslage biofilma. Izolirajuće naslage sprečavaju prijenos topline između izmjenjivača topline i okolnog zraka. Čiste površine izmjenjivača osiguravaju učinkovit prijenos topline u okolni prostor i osiguravaju znatnu uštedu utrošene energije.

1. Stav menadžmenta hotela – rezultati ankete

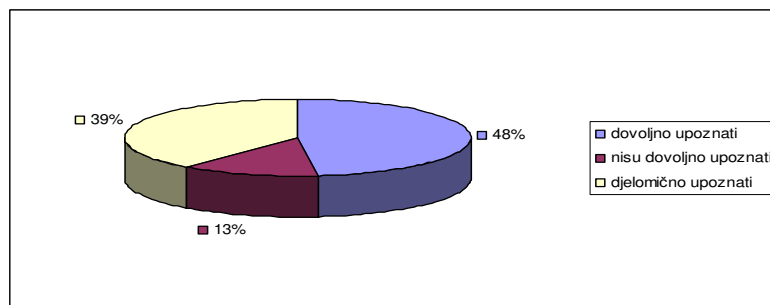
1.1. Kvaliteta zraka u zatvorenim prostorima

Na pitanje da li su upoznati sa čimbenicima koji utječu na kvalitetu zraka u zatvorenom prostoru 65,22% menadžera je odgovorilo pozitivno, 4,35 % negativno, a ostalih 30,43% je djelomično upoznato s čimbenicima kvalitete zraka.

Na pitanje da li su upoznati sa problemima i bolestima koje se povezuju sa lošom kvalitetom zraka u zatvorenom prostoru 60,87% menadžera odgovorilo je pozitivno, a 39,13% odgovorilo je da je djelomično upoznato.

² <http://miloc.hr/weblog/standard-ienje-dezinfekcije-odravanje-klima-ureaji-degenia-velebitica/> (28.02.2010.)

Slika 1: Poznavanje menadžera hotela o opasnostima i bolestima povezanih sa lošom kvalitetom zraka

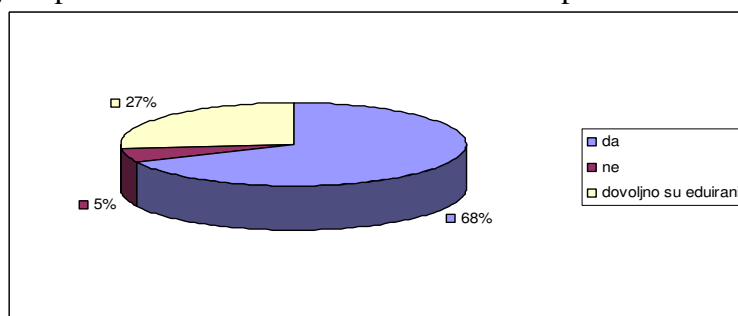


Izvor: rezultat istraživanja autora (Blažević, B., Jelušić, A., Krstinić Nižić, M., Higijena klima uređaja kao važan čimbenik kvalitete zraka u hotelima i ugostiteljskim objektima u Hrvatskoj, elaborat, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2010.)

Menadžeri također smatraju da su ljudi koji rade u hotelima dovoljno upoznati 47,83% sa čimbenicima koji utječu na kvalitetu zraka u zatvorenim prostorima te opasnostima i bolestima koji se povezuju sa lošom kvalitetom zraka, dok ih 13,04% smatra da nisu dovoljno upoznati, a ostatak od 39,13% se opredijelilo za djelomičan stav.

Velika većina ispitanih menadžera (68,18%) misli da bi se trebalo više pažnje posvetiti edukaciji ljudi koji rade u hotelima o kvaliteti zraka u zatvorenim prostorima i njegovom utjecaju na ljude.

Slika 2: Edukacija zaposlenih o kvaliteti zraka u zatvorenim prostorima



Izvor: rezultat istraživanja autora

Uređaji za klimatizaciju i kvaliteta zraka, utjecaj na zdravlje i ugodu ljudi te bolesti i opasnosti

Također većina menadžera (78,26%) smatra da uvođenje uređaja za klimatizaciju poboljšava kvalitetu zraka u hotelu te da ono pozitivno utječe na osjećaj ugone gostiju. Udio menadžera koji smatraju da je to poboljšanje djelomično iznosi 21,74%.

47,83% ispitanih odgovorilo je da su upoznati sa time da boravak u klimatiziranom prostoru pozitivno utječe na zdravlje ljudi, odnosno srčanih bolesnika, starijih osoba i djece, također je isti postotak ispitanih odgovorio sa djelomično, a 4,35% nije upoznato sa pozitivnim utjecajima klimatiziranih prostora.

Na pitanje da li su upoznati s činjenicom da su uređaji za klimatizaciju koji se redovito ne održavaju kontaminirani mikroorganizmima koji mogu biti opasni i štetni za zdravlje ljudi 91,30% ispitanih odgovorilo je pozitivno.

Menadžeri su u 82,61% upoznati s time da su se gosti u nekom hotelu zarazili ili oboljeli te da su tomu uzrok prljavi uređaji za klimatizaciju

Menadžeri ukupno nisu upoznati sa „Sindromom bolesne zgrade“ 60,87%, dok je 39,13% djelomično upoznata sa navedenim sindromom.

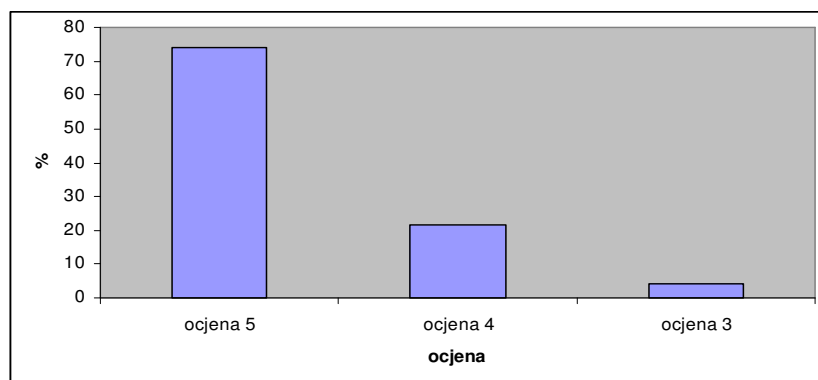
Na pitanje da li se po njihovom mišljenju općenito u hotelima posvećuje dovoljna pažnja čišćenju, odnosno higijeni uređaja za klimatizaciju većina menadžera je odgovorila pozitivno 69,57%, 30,43% menadžera smatra da bi se trebalo posvetiti više pažnje higijeni uređaja

Brigu hotelijera o higijenskom stanju uređaja za klimatizaciju u hotelima općenito menadžeri ocjenjuju sa ocjenom 4 i to 47,83%, a ocjenom 3 sa 26,09%. (1-najlošije, 5-najbolje)

Potpuno se slažu svi ispitanici (100%) da povećanom brigom o higijenskom stanju uređaja za klimatizaciju da se povećava briga o zdravlju gostiju i njihovoj općoj sigurnosti.

Važnost brige hotelijera o zdravstvenoj sigurnosti gostiju u hotelu menadžeri ocjenjuju ocjenom 5 i to 73,91% ispitanika, ocjenom 4 - 21,74% i samo 4,35% dalo je ocjenu 3.

Slika 3: Važnost brige hotelijera o zdravstvenoj sigurnosti gostiju (ocjena 1-najlošije, ocjena 5 – najbolje)



Izvor: rezultat istraživanja autora

47,83% menadžera smatra da gost treba biti upoznat sa dodatnim mjerama i aktivnostima koje se poduzimaju radi povećanja njegove sigurnosti za vrijeme boravka u hotelu, a isti % smatra da bi gost trebao biti diskretno upoznat sa navedenim mjerama i aktivnostima.

1.2. Čišćenje uređaja za klimatizaciju

Općenito

Većina menadžera, 91,30%, su odgovorili da su upoznati sa načinom klimatizacije u svojim hotelima, a 8,70% je djelomično upoznato sa time.

Upoznatost sa higijenskim stanjem uređaja za klimatizaciju pokazuju menadžeri u 82,61% hotela, djelomično su upoznati u 13,04% hotela, a nisu upoznati u 4,35% hotela.

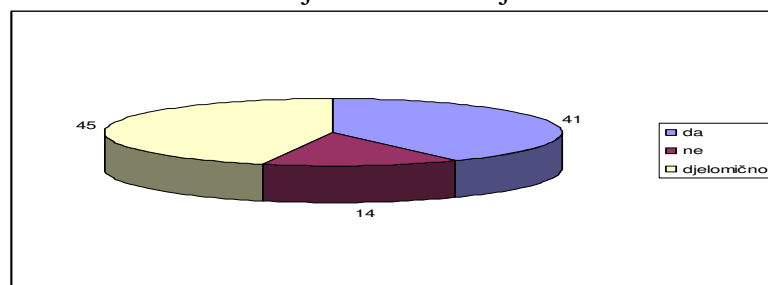
Menadžeri hotela su upoznati sa time da se uređaji za klimatizaciju moraju redovno čistiti i održavati i to većina od 95,65%, dok ih je 4,35% djelomično upoznato sa istim.

73,91% menadžera je upoznato s time što sve obuhvaća čišćenje uređaja za klimatizaciju u njihovom hotelu, dok je 26,09% upoznato djelomično.

Na to se nadovezuje odgovor na slijedeće pitanje, na koje je 65,22% menadžera potvrdilo da njihov hotel ima definirano što se smatra kvalitetnim čišćenjem uređaja za klimatizaciju i što čišćenje obuhvaća, a 21,74 % menadžera u svojim hotelima nema definirano što je to kvalitetno čišćenje uređaja za klimatizaciju..

Provjeravanje kvalitete izvršenog čišćenja uređaja za klimatizaciju vrši se u 65,22% objekata, odnosno hotela, u 17,39% hotela ne vrši se provjera, dok 13,04% nisu upoznati sa time, a 4,35% je upoznato djelomično.

Slika 4: Sigurnost u čistoću klima uređaja nakon čišćenja



Izvor: rezultat istraživanja autora

40,91% menadžera se slaže da sa sigurnošću mogu reći da su nakon čišćenja uređaji za klimatizaciju u hotelu zaista čisti. Djelomičan odgovor, odnosno da nisu potpuno sigurni u čistoću uređaja nakon čišćenja, dalo je 45,45% menadžera.

47,83% od ispitanih smatra da treba posvetiti više pažnje čišćenju uređaja za klimatizaciju u hotelu. Isti postotak 47,83% smatra da ne treba posvetiti više pažnje čišćenju uređaja za klimatizaciju u hotelu, a djelomičan odgovor prisutan je kod 4,35% ispitanih.

Većina menadžera (77,27%) smatra da je poduzela dovoljno oko čišćenja uređaja za klimatizaciju, te je to po njima glavni razlog što se čišćenju uređaja ne posvećuje dovoljna pažnja. Kao glavni razlog navodi se i nedostatak novca.

78,26% ispitanih smatra da u hotelima treba definirati pojam kvalitete čišćenja uređaja za klimatizaciju te definirati što čišćenje obuhvaća, koji dijelovi se čiste te koji stupanj mikrobiološke čistoće treba postići.

Svi anketirani menadžeri (100%) smatraju da se definirana kvaliteta čišćenja uređaja za klimatizaciju treba moći provjeriti.

Uvođenje standardizirane usluge čišćenja uređaja za klimatizaciju

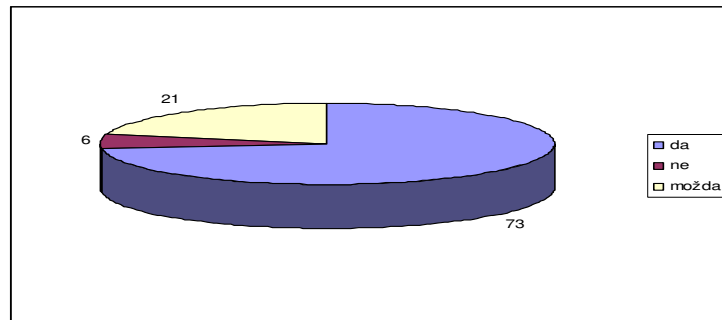
Također se svi slažu (100%) da se u hotele treba uvesti jedna standardizirana i provjerena usluga čišćenja i dezinfekcije uređaja za klimatizaciju koja će garantirati visok stupanj njihove higijene.

Važnost uvođenja jedne takve usluge ocjenjuju sa ocjenom odličan (5) u 56,52% ispitanih slučajeva.

Važnost uvođenje jedne takve usluge iz prethodnog pitanja prepoznali su i ocijenili sa ocjenom vrlo dobar (4) i to u 43,48% hotela.

52,17% ispitanika nisu upoznati s postojanjem jedne takve usluge u Hrvatskoj ili negdje drugdje u svijetu. Sa takvom vrstom usluge upoznato je ukupno 21,74% menadžera.

Slika 5: Primjena standardizirane i provjerene usluge čišćenja i dezinfekcije uređaja za klimatizacije



Izvor: rezultat istraživanja autora

Kada bi menadžerima hotela bila ponuđena jedna standardizirana i provjerena usluga čišćenja i dezinfekcije uređaja za klimatizacije primijenili bi je ukupno 72,73% menadžera. Na isto pitanje 21,27% odgovorilo je da nema stav o tome.

Menadžeri, njih 60%, koji su se u prethodnom pitanju o uvođenju jedne standardizirane i provjerene usluge čišćenja i dezinfekcije uređaja za klimatizaciju izjasnili da nemaju svoj stav ističu da bi glavni razlog neuvođenja jedne takve usluge bio zadovoljstvo dosadašnjim načinom čišćenja, dok njih 40% kao glavni razlog navodi nedostatak novčanih sredstava

Na pitanje da li bi uvođenje jednog takvog novog pristupa higijeni uređaja za klimatizaciju pridonijelo povećanju opće sigurnosti gostiju te smatraju li da bi se na taj način podigla kvaliteta usluge boravka gostiju u hotelu na jedan viši nivo, menadžeri su sa 56,52% odgovorili pozitivno, sa djelomično njih 17,39%., dok je 26,09% ispitanika odgovorilo negativno.

73,91% anketiranih menadžera mišljenja je da bi se jedan takav novi pristup higijeni uređaja za klimatizaciju, odnosno brizi o sigurnosti gostiju mogao iskoristiti u marketinške, dok njih 26,09% smatra da se takav pristup ne može iskoristiti u marketinške svrhe

Većina menadžera (82,61%) se slaže da gost treba na kvalitetan i osmišljen način biti upoznat sa činjenicom da se uređaji za klimatizaciju čiste i održavaju po jednom provjerenom i standardiziranom postupku koji garantira visoki nivo higijene uređaja za klimatizaciju te da se na taj način poduzimaju dodatne mjere za njegovu zaštitu od mogućih bolesti i alergija. Ukupno je 8,70% odgovorilo negativno te isti postotak je odgovorilo djelomično.

Također su se složili (91,30%) da tour operatori trebaju biti informirani o tome da se u hotelu posebna pažnja posvećuje higijeni uređaja za klimatizaciju, odnosno dodatnoj brizi o zdravlju gostiju. 4,35% menadžera smatra da turoperatori ne moraju biti informirani u svezi navedenog, a isti postotak odgovorio je djelomično.

Čišćenje uređaja za klimatizaciju u 2009/2010. godini

Većina ispitanih (82,61%) planira u slijedećoj godini 2009./2010. izvršiti čišćenje uređaja za klimatizaciju. Većinom su to hoteli. Njih ukupno 8,70% još nije donijelo odluku o tome, 4,35% ne planira izvršiti čišćenje uređaja, te isti postotak od 4,35% dalo je djelomičan odgovor.

U slijedećoj godini u većini ispitanih hotela (68,18%) vanjska tvrtka će čistiti uređaje za klimatizaciju, u 13,64% će čistiti vlastita služba održavanja, dok ostali još nisu donijeli odluku o tome.

Na pitanje koliko sredstava planiraju utrošiti u 2009./2010. godini za čišćenje uređaja za klimatizaciju u svojim hotelima, 77,27% će potrošiti kao prošle godine, 4,55% manje nego prošle godine, a 13,64% više od prethodne godine.

Menadžeri su djelomično upoznati (30,43%) s akcijom Ministarstva turizma, Hrvatske udruge hotelijera i HGK o dodjeli prava korištenja znaka „Hrvatska kvaliteta“ za kvalitetu usluge u hotelima, dok ih je 56, 52% upoznato, a 13,04% uopće nije upoznato sa navedenim Znakom.

Većina od 95,65% se slažu da bi briga o higijeni uređaja za klimatizaciju trebala biti jedan od kriterija za dobivanje znaka „Hrvatska kvaliteta“ za kvalitetu usluge u hotelima, dok je 4,35% odgovorilo negativno.

Jedan od kriterija za dobivanje znaka „Hrvatska kvaliteta“ za kvalitetu usluge u hotelima trebala bi biti i briga hotelijera o higijenskom stanju uređaja za klimatizaciju te se s tim slaže većina ispitanih menadžera 91,30%,

2. Stav tehničkog osoblja – rezultati ankete

2.1. Opće informacije o klimatizaciji u hotelu

Prva skupina postavljenih pitanja tehničkim osobama bila je usmjerena na prikupljanje općih informacija o klimatizaciji u hotelu sa ciljem prikupljanja informacija o klimatizaciji, godini uvođenja klima uređaja, tipovima uređaja za klimatizaciju u sobama i javnim prostorima, te općoj ocjeni funkcionalnog stanja uvedenih uređaja.

Od 24 prikupljene ankete 14 ispitanika je potvrdilo da je u njihovom hotelu uvedena klimatizacija, što čini udio od 58,3%; 3 hotela nisu klimatizirana, dok je 7 hotela djelomično klimatizirano. Ovi podaci ukazuju na relativno nezadovoljavajuću strukturu provedene klimatizacije u odabranim hotelima i nužnost dinamičnijeg pristupa u uvođenju klimatizacije u javnim prostorima i sobama hotelskih smještajnih objekata, a sa krajnjim ciljem povećanja kvalitete hrvatske turističke ponude.

Podaci o godini uvođenja klimatizacije u hotelske sobe pokazuje da je više od 70% odabranih hotelskih soba klimatizirano iza 2000.godine, odnosno više od 30% iza 2006.godine. Sve to ukazuje na pozitivan trend i svjesnost hotelijera o nužnosti ulaganja i modernizaciju hotelskih kapaciteta i hotelske infrastrukture kao premise za postizanje zadovoljavajućih poslovnih rezultata. Podaci nadalje ukazuju na trend klimatizacije javnih prostora koji često prethodi klimatizaciji soba. Klimatizacija javnih prostorija prije 2000.godine iznosila je više od 50% dok je isti podatak za sobe iznosio svega 30%. To se posebno odnosi na hotele koji su se

«postepeno» modernizirali i usklađivali sa hotelskim standardima. Novoizgrađeni hotelski objekti, s druge strane, uvode od početka klimatizaciju u sobama i javnim prostorima, što potvrđuju i prikupljeni podaci u ovoj anketi.

Od 24 anketna upitnika 16 tehničkih lica je odgovaralo na pitanja o tipovima uređaja za klimatizaciju u sobama i javnim prostorijama, a radi se o hotelima koji su uveli sustave za klimatizaciju. Najveći broj hotela su svoje sobe klimatizirali ventilokonvektorima (12 hotela ili 75% od ukupnog broja hotela sa klimatiziranim sobama), na drugom mjestu su kasetne jedinice (4 hotela ili 25% klimatiziranih soba), slijede split sistemi koji su uvedeni u 3 hotela odnosno 18,75% klimatiziranih soba.

Odgovore na pitanja o vrsti uređaja koja se koriste u klimatizaciji javnih prostorija dobiveni su od 22 tehnička lica. Dobivena struktura odgovora slična je gore navedenim objašnjenjima. Tako su i javne prostorije većinom klimatizirane ventilokonvektorima, koji se koriste u 14 objekata, odnosno koriste se u 64% hotela za klimatizaciju javnih prostorija. Slijede klima komore koje se koriste u 12 objekata ili 55% hotela za klimatizaciju javnih prostorija i kasetne jedinice koje se koriste u 8 objekata ili 40% hotela za klimatizaciju javnih prostorija. Granično se koriste split sistemi, u 2 objekta, te kasetne jedinice koje se koriste svega u 1 hotelu. Važno je istaknuti da se u hotelima koriste istovremeno više navedenih tipova za klimatizaciju u javnim prostorima, dok se za klimatizaciju soba uglavnom koristi samo jedan tip uređaja za klimatizaciju. Moguće objašnjenje može se naći u parcijalnom pristupu u klimatizaciji javnih prostorija koja se odvijala postepeno, a tako su se koristila i različita dostupna tehnološka i financijska rješenja.

U slijedećem pitanju tehnička lica trebala su dati ocjenu funkcionalnog stanja uređaja za klimatizaciju u sobama i javnim prostorima ocjenama loše, dobro, odlično i trebalo (moglo) bi biti bolje. Niti jedan ispitanik nije ocijenio stanje uređaja za klimatizaciju soba i javnih prostora lošim.

Funkcionalno stanje uređaja za klimatizaciju u sobama ocijenilo je 15 tehničkih lica i to: 8 ispitanika ili njih 53% ocijenilo je ocjenom dobar, 6 ispitanika ili njih 40% ocjenom odličan, a svega je jedan ispitanik istaknuo potrebu poboljšanja stanja u klimatizaciji soba.

Ocjene dobivene za funkcionalno stanje klimatizacije u javnim prostorima prikupljene su od 18 tehničkih lica, nešto su nepovoljnije i ukazuju na nužnost poboljšanja u klimatizaciji javnih prostorija, budući je 5 ispitanika ili njih 30% navelo potrebu za poboljšanjima u klimatizaciji javnih prostorija. 6 ispitanika ocijenilo je stanje ocjenom dobro, dok je 7 ispitanika ili oko 39% dalo ocjenu odličan.

Zaključno se može istaknuti da je više od 70% tehničkih lica ocijenilo funkcionalno stanje uređaja za klimatizaciju u sobama i javnim prostorima u hotelu ocjenom dobro i odlično, dok je u prosjeku od 15% tehničkih lica istaknulo potrebu i mogućnost za poboljšanjem klimatizacije uređaja za klimatizaciju u sobama i javnim prostorima.

2.2. Čišćenje uređaja za klimatizaciju

Nakon pitanja o općim informacijama o klimatizaciji u hotelu tehnička lica odgovarala su na niz pitanja koja se odnose na čišćenje uređaja za klimatizaciju. Pozitivan odgovor na pitanje o čišćenju uređaja za klimatizaciju dalo je 19 ispitanika od ukupnog broja od 21 ispitanika koji su odgovorili da u hotelima imaju uvedene sustave za klimatizaciju. Na ova i slijedeća pitanja

naravno nisu odgovarala tehnička lica koja su djelatnici hotela koji nemaju uvedene sustave za klimatizaciju.

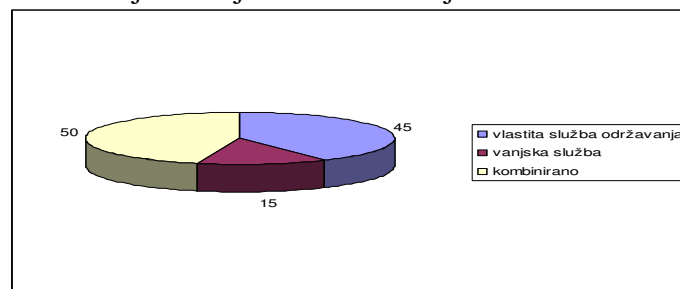
Čišćenje uređaja za klimatizaciju u sobama i javnim prostorima u hotelima provodi se u svim objektima od kada su sustavi za klimatizaciju i uvedeni. Prikupljeni odgovori na ovo pitanje potvrđuju da su tehnička lica upoznata sa važnosti čišćenja uređaja za klimatizaciju i da vjerojatno tom postupku pridaje potrebna pozornost.

U slijedećem pitanju tehnička lica su trebala odabrati jedan od ponuđenih razloga zbog čega se u hotelu započelo sa čišćenjem uređaja za klimatizaciju. Ponuđeni su slijedeći odgovori: samo funkcionalni razlozi, samo higijenski razlozi, prvenstveno funkcionalni a potom i higijenski razlozi, te prvenstveno higijenski a potom i funkcionalni razlozi. Prema očekivanjima tehnička lica se nisu opredijelila isključivo za jedan razlog. Nešto je više ispitanika odabralo higijenske a potom i funkcionalne razloge kao ključne razloge za čišćenje uređaja za klimatizaciju, što čini 55% ispitanika. Budući da je približno isti broj ispitanika istaknulo važnost primarno funkcionalnih, a potom i higijenskih razloga, može se zaključiti da tehnička lica nemaju isključivi pristup, te da su i funkcionalni i higijenski razlozi, prema mišljenju tehničkih lica u hotelskim jedinicama, značajni za čišćenje uređaja za klimatizaciju u hotelima.

Slijedi pitanje o tome koji su uređaji za klimatizaciju obuhvaćeni čišćenjem. Većina ispitanika i to njih 17 od ukupno 21 tehničkog lica odgovorilo je da su svi uređaji za klimatizaciju obuhvaćeni čišćenjem. Samo u 1 hotelu od njih 21 čiste se isključivo uređaji u sobama, dok se u 5 hotela čiste samo uređaji u javnim prostorima, što je 24% od ukupnog broja hotela koja su klimatizirana.

Na pitanje o učestalosti čišćenja uređaja za klimatizaciju bila su ponuđena tri odgovora: svake godine, svake druge godine ili nešto drugo. Većina ispitanika, njih 16, odgovorila je da se čišćenje uređaja za klimatizaciju provodi svake godine što čini 85% ispitanika, svega je jedan ispitanik prihvatio ponuđeni odgovor za čišćenje svake druge godine, a njih dva opciju nešto treće. Ovi podaci ukazuju na pozitivan trend, orijentiranost na redovito čišćenje i nužnost održavanja sustava na klimatizaciju od strane tehničkih lica, što je bitno i za menadžment i upravljanje hotelskim poduzećima.

Slika 6: Organiziranost čišćenja uređaja za klimatizaciju



Izvor: rezultat istraživanja autora

Posljednje pitanje u ovoj skupini odnosilo se na pitanje o tome kako je organizirano čišćenje uređaja za klimatizaciju, odnosno da li se ono provodi u okviru vlastite službe održavanja, da li su za to zadužene vanjske tvrtke ili kombinacija ovih mogućnosti. Od 20 ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje njih 9 ili 45% ispitanika odgovorilo je da koristi samo vlastitu službu održavanja za čišćenje uređaja za klimatizaciju u hotelu, 8 ispitanika dalo je odgovor

da koristi kombinirano vlastite i vanjske službe održavanja, dok svega 3 ispitanika ili njih 15% koristi isključivo vanjske službe održavanja.

Iz dobivenih odgovora može se zaključiti da se u svim ispitanim hotelima velika pozornost posvećuje važnosti uređaja za klimatizaciju, njihovom redovitom čišćenju i održavanju, za što su većinom zadužene vlastite službe održavanja ili kombinirano održavanje sa vanjskim tvrtkama.

Čišćenje klimatizacijskih uređaja od strane vlastite službe održavanja

Slijedi niz pitanja za tehnička lica u hotelima u kojima je održavanje klimatizacijskih uređaja provodila vlastita služba održavanja. Na ova pitanja odgovarali su tehničari iz hotela u kojima čišćenje provodi isključivo vlastita služba održavanja, ali i oni koji koriste kombinirano i usluge vanjskih tvrtki.

Prvo pitanje glasilo je da li u hotelima postoje posebno formirane grupe za čišćenje uređaja za klimatizaciju. Na ovo pitanje odgovorilo je 17 ispitanika od kojih niti jedan ispitanik nije odgovorio da u hotelima postoje posebne grupe (timovi) kojima se povjerava zadatak čišćenja uređaja za klimatizaciju. Većina hotela nema posebne grupe i to čak više od 88% hotela, dok privremeno formirane grupe za čišćenje imaju svega 2 hotela ili 12% od ukupnog broja ispitanika koji su dali odgovor na ovo pitanje. Postavlja se pitanje da li je nužno uvođenje stalno formiranih timova za čišćenje uređaja za klimatizaciju i da li to predstavlja standard u europskim hotelskim objektima.

Slijedom prethodnog pitanja iduće pitanje bilo je usmjereno na stručnost i posebnu pripremljenost osoblja za obavljanje čišćenja uređaja za klimatizaciju. Većina ispitanika odgovorila je da nije posebno obučena za obavljanje ovih poslova, čak njih 66%; dok je 5 ispitanika ili njih 27% priučeno za obavljanje poslova za čišćenje uređaja za klimatizaciju.

Praksa čišćenja i održavanja klimatizacijskih uređaja u mnogim je turističkim zemljama standardizirana i svedena na definirane protokole u pripremi, uvođenju, održavanju i čišćenju klimatizacijskih uređaja. Da li se to koristi i u našoj zemlji, odnosno da li smo na dobrom putu za standardizaciju ovih protokola?

Većina ispitanika, njih 14 odnosno više od 80% dalo je negativan odgovor ili neodređen odgovor u smislu da nisu upoznati sa takvim standardima koji se koriste tijekom postupka čišćenja klimatizacijskih uređaja. Budući je svega 4 ispitanika ili njih 20% dalo potvrđan odgovor može se zaključiti: a) da je potrebno intenzivirati postupke standardizacije i njihove aplikacije u hotelskim objektima u Hrvatskoj i b) da je potrebno educirati ljudske resurse u hotelima i to na svim razinama kako bi ukupni rezultati uvođenja klimatizacijskih uređaja i njihova održavanja bili optimalni.

U prilog prethodno postavljenoj tezi govori i činjenica da je 10 ispitanika ili njih 56% odgovorilo da u njihovim hotelima ne postoje interni protokoli čišćenja za klimatizacijske uređaja, dok je 8 tehničkih lica ili 44% odgovorilo da takvi dokumenti postoje, te da se apliciraju u poslovnom (hotelskom) sustavu. Ovaj podatak je ohrabrujući jer navodi na činjenicu da su interni protokoli čišćenja razvijeni i poznati u jednom velikom dijelu hotelskih jedinica, što je svakako prvi korak u procesu standardizacije uređaja za čišćenje klimatizacijskih uređaja.

Slijedeće pitanje tražilo je da se navede godina od kada postoje propisani interni protokoli čišćenja. 8 ispitanika koji su naveli da njihovi objekti imaju propisane interne protokole

čišćenja klimatizacijskih uređaja odgovorila je na ovo pitanje. Većina hotela je te protokole uvela tek u posljednje dvije godine, što govori da se radi o jednom relativno novijem protokolu, koji će se zasigurno dalje razvijati i aplicirati u poslovnu praksu.

Tehnička lica su nadalje trebala dati odgovor na pitanje koji su dijelovi uređaja za klimatizaciju obuhvaćeni čišćenjem uređaja za klimatizaciju i da li su to: izmjenjivači topline, filtri, drenažna tava, linija odvodnje kondenzata, maska ili nešto drugo. Svi ispitanici, njih 21, naveli su da se uvijek čiste filtri. Osim filtra čiste se i izmjenjivači topline (u 13 objekata ili 62% hotela sa uvedenim sustavom klimatizacije), drenažna tava (u 12 objekata ili 57% hotela), maska (u 11 objekata ili 52% hotela), dok se linije odvodnje kondenzata rijetko čiste, svega u 4 objekta.

Slijedeće pitanje glasil je: «Što obuhvaća čišćenje uređaja za klimatizaciju u hotelu» i od ponuđenih odgovora 8 ispitanika ili oko 44% odgovorilo je da se to odnosi na pranje uređaja, odnosno na pranje, dezinfekciju i dugotrajnu zaštitu. Svega su 2 ispitanika odgovorila da se to odnosi samo na dezinfekciju i da se uređaji ne peru.

Budući je u prethodnom pitanju čak 8 tehničara dalo odgovor da se u hotelima pod čišćenjem klimatizacijskih uređaja podrazumijeva ne samo čišćenje već pranje, dezinfekcija i dugotrajna zaštita preduvjet za ostvarenje tih ciljeva je svakako korištenje odgovarajućih sredstva i preparata. Tako korištenje nenamjenskih sredstava za čišćenje uređaja za klimatizaciju navodi 8 ispitanika ili njih 40%, dok 12 ispitanika koristi namjenska sredstva za čišćenje. Od tog broja 5 ispitanika koristi namjenska sredstva ne samo za pranje uređaja za klimatizaciju već i za dezinfekciju i dugotrajnu zaštitu. Ovi podaci se u potpunosti ne podudaraju sa prethodnim pitanjem, te se može dovesti u pitanje objektivnosti ili neinformiranost tehničara prilikom ocjenjivanje što je cilj protokola čišćenja klimatizacijskih uređaja.

Kako je proces uvođenja standardizacije u relativno početnom stadiju ne začuje podatak da je čak 16 tehničara od njih 20, odnosno čak 80% odgovorilo da u objektima nemaju jasno definirano što se smatra čistim uređajem za klimatizaciju nakon čišćenja. To govori o nužnosti čišćenja, ali i kontroli čistoće uređaja za klimatizaciju nakon ovog procesa. U većini hotela, njih 12 ili 60% već se provodi provjera kvalitete izvršenog čišćenja i to nakon provedenog čišćenja uređaja za klimatizaciju. No još uvijek je visoka brojka od 8 objekata ili 40% objekata u kojima se ovaj proces kontrole ne provodi.

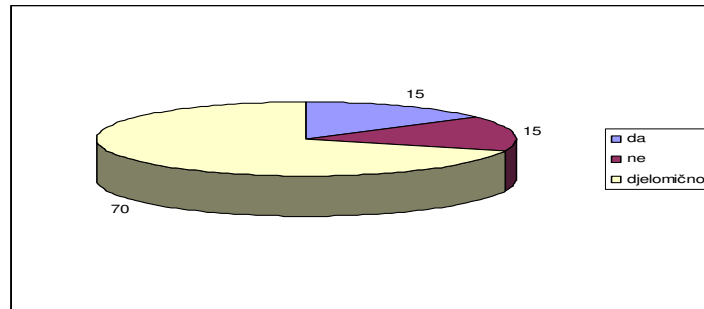
Svi ispitanici odgovorili su da se navedena kontrola čistoće uređaja za klimatizaciju nakon provedenog čišćenja provodi vizualnom kontrolom uređaja nakon čišćenja, dok niti jedan ispitanik nije upoznat da se koriste posebni pribori za provjeru kvalitete čišćenja ili nešto drugo.

Ispitanici koji su se negativno izrazili o provjeri čistoće klimatizacijskih uređaja nakon završenog čišćenja navode dva razloga zbog kojih se te kontrole ne provode i to: a) najveći broj tehničara, njih 4 ili 67% navodi kao razlog nepoznavanje načina na koji bi se kvaliteta čišćenja mogla provjeriti; b) subjektivno uvjerenje da su grupe za čišćenje dobro obavile posao čišćenja zbog čega nije potrebno izvršiti nikakve dodatne provjere.

Ocjena higijenskog stanja uređaja za klimatizaciju nakon čišćenja od strane vlastite službe održavanja ocjenjivala se u rasponu od 1 do 4, pri čemu 1 znači loše stanje, 2 zadovoljavajuće, 3 dobro, dok je ocjena 4 odlično stanje. Svega je jedan ispitanik dao ocjenu 1, odnosno stanje ocijenio lošim. Svi ostali ispitanici, njih 19, ocijenili su stanje ocjenama 2, 3

ili 4. 9 ispitanika ili 45% tehničkih lica ocijenilo je higijensko stanje uređaja za klimatizaciju nakon čišćenja zadovoljavajućim, 8 ispitanika ili 40% tehničkih lica ocijenilo je stanje dobrim, dok su svega 2 ispitanika dali ocjenu odličan. Prosječna ocjena higijenskog stanja uređaja za klimatizaciju nakon čišćenja ocijenjena je sa 2,55 uz relativno nisku standardnu devijaciju od 0,76.

Slika 7: Sigurnost tehničkog osoblja u čistoću uređaja nakon čišćenja



Izvor: rezultat istraživanja autora

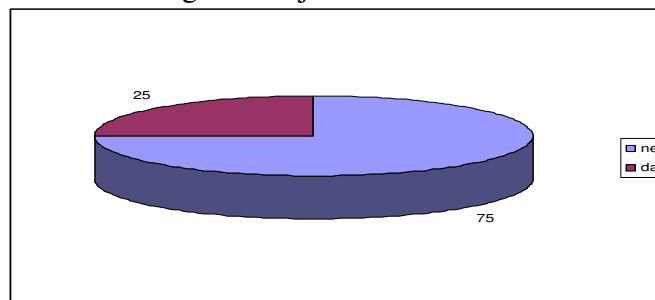
Na pitanje da li su nakon čišćenja uređaja za klimatizaciju tehničari sigurni u čistoću uređaja, odnosno stanje zadovoljavajuće mikrobiološke čistoće, svega 3 tehničara ili 15% ispitanika dalo je potvrđan odgovor. Isto toliko tehničara dalo je negativna odgovor, dok se većina i to 14 tehničara ili njih 70% opredijelila za pomalo «nedefiniran» odgovor «djelomične sigurnosti». Ovaj odgovor je sasvim prema očekivanjima s obzirom na prethodno dobivene odgovore o nedostatku stupnja standardizacije protokola koji obuhvaćaju čišćenje i kontrolu provedenog čišćenja uređaja za klimatizaciju u hotelskim objektima, a koja se ne odnosi samo na subjektivnu i vizualnu ocjenu obavljenog čišćenja.

Čišćenje klimatizacijskih uređaja od strane vanjske službe održavanja

U slučajevima kada je čišćenje klimatizacijskih uređaja vršila vanjska tvrtka 10 hotela ili 83% ispitanika odgovorilo je da ima definirano što mora obuhvaćati usluga čišćenja uređaja za klimatizaciju, dok svega 2 hotela nemaju definiranu ovu uslugu. Niti jedan ispitanik nije prihvatio ponuđeni odgovor «djelomično».

Isto tako u definiranju usluga čišćenja uređaja za klimatizaciju od strane vanjskih tvrtki moraju biti definirani i dijelovi uređaja za klimatizaciju koji trebaju biti obuhvaćeni čišćenjem (izmjenjivač topline, filtri, drenažna tava, ventilator i maska). Čak 11 ispitanika ili njih 92% dalo je potvrđan odgovor na ovo pitanje, dok je svega 1 ispitanik odgovorio da nije navedeno koji se dijelovi trebaju obuhvatiti čišćenjem uređaja za klimatizaciju.

Slika 8: Definiranost kvalitete usluga čišćenja



Izvor: rezultat istraživanja autora

Bez obzira što je u većini slučajeva definirana usluga čišćenja i definirani dijelovi koji su tom uslugom obuhvaćeni, 9 ispitanika ili 75% od ukupnog broja ispitanika koji su dali odgovor na ovo pitanje, smatra da nije jasno definirana kvaliteta čišćenja koja se čišćenjem uređaja za klimatizaciju treba postići. 3 ispitanika ili njih 25% odabralo je pozitivan odgovor na ovo pitanje. Iz rezultata ovog pitanja je vidljivo da tehničkim licima nije u potpunosti jasno i definirano pitanje kvalitete čišćenje i provjere kvalitete čišćenja uređaja za klimatizaciju u hotelskim objektima, što je u skladu sa prethodnim zaključcima o nedovoljnoj standardizaciji i definiranim protokolima čišćenja i kontrole provedenog čišćenja uređaja za klimatizaciju.

Oni ispitanici koji su se pozitivni izrazili na prethodno pitanje dali su svoje mišljenje o tome da li su imali točno definirani način provjere kvalitete izvršene usluge čišćenja uređaja za klimatizaciju. 2 ispitanika od ukupno 3 ispitanika dali su potvrdan odgovor dok je svega 1 ispitanik dao odgovor o nepostojanju točno definiranog protokola.

Svi ispitanici kao način provjere kvalitete izvršenog čišćenja istaknuli su vizualnu kontrolu uređaja nakon čišćenja, što se u potpunosti podudara sa odgovorima dobivenim od tehničkih lica u hotelima u kojima je za čišćenje klimatizacijskih uređaja zadužena vlastita služba održavanja.

Budući je većina ispitanika na pitanje o definiranju kvalitete čišćenja koja se čišćenjem uređaja za klimatizaciju treba postići dala negativan odgovor posebno su interesantni razlozi zbog kojih to nije učinjeno. Između ponuđenih opcija većina ispitanika kao razlog navodi uvjerenje da će tvrtka koja vrši čišćenje to učiniti u skladu sa dobrom poslovnom praksom, odnosno da nije potrebno definirati i provjeravati kvalitetu čišćenja. Ovaj odgovor dalo je 7 ispitanika ili čak njih 70%. Dva ispitanika nisu upoznata sa načinom na koji bi se kontrola kvalitete čišćenja mogla provesti, odnosno 1 ispitanik kao razlog navodi kvalitetu čišćenja koja nije definirana. Iz navedenog proizlazi značaj jasno definiranih i precizno postavljenih pojmova kvalitete čišćenja klimatizacijskih uređaja, sa čime u potpunosti moraju biti upoznata tehnička lica koja se bave implementacijom i održavanjem klimatizacijskih uređaja.

Vanjske tvrtke koje su obavljale usluge čišćenja klimatizacijskih uređaja u većini slučajeva su angažirane na poslovima čišćenja kuhinjskih mapa i sistema ventilacije. Ove djelatnosti navodi 6 tehničara ili čak 55% od ukupno 11 tehničara koji su dali odgovor na ovo pitanje. Četiri tehničara navodi kao djelatnosti tih firmi postavljanje, servisiranje i održavanje uređaja za klimatizaciju i ventilaciju, dok je samo jedan tehničar odabrao sve ponuđene opcije, odnosno osim dvije navedene djelatnosti još i DDD djelatnost (dezinfekcija, deratizacija i dezinfekcija), te ostale djelatnosti.

Deset ispitanika ili preko 83% tehničkih lica u hotelima nije upoznato sa činjenicom da li su vanjske tvrtke čistile uređaje za klimatizaciju u skladu sa provjerenim, opće prihvatljivim i priznatim standardom i sustavom čišćenja. Pozitivan i negativan odgovor na ovo pitanje dao je po jedan ispitanik, što ukupno sugerira o potrebi brze i nužne edukacije na području uvođenja standarda čišćenja uređaja za klimatizaciju.

Slijedom prethodnog pitanja sada je postavljeno pitanje da li su tehnička lica upoznata sa sadržajem i opisom standarda koji se koristi pri čišćenju uređaja za klimatizaciju. I na ovo pitanje potvrdni odgovor dao je svega jedan ispitanik, dok je 3 ispitanika dalo negativan odgovor. Iz navedenog proizlazi nužnost dodatne edukacije tehničkog osoblja ne samo sa

tehničkim, već i sadržajnim pitanjima vezanim za čišćenje i održavanje klimatizacijskih uređaja u hotelima.

Tehnička lica su se izjasnila da nisu sigurni da li se čišćenje uređaja za klimatizaciju koje provodi vanjska tvrtka provodi po definiranim internim protokolima čišćenja, budući je 6 ispitanika dalo pozivan odgovor, dok je 6 ispitanika odgovorilo da nisu upoznati sa time. Ovakva struktura odgovora je istovjetna kao i pri analizi definiranja i postojanja internih protokola čišćenja klimatizacijskih uređaja u slučajevima kada je za to zadužena unutarnja služba održavanja. I tom je prilikom dobivena slična struktura odgovora.

Više od 67% ispitanika izjasnilo se da je prilikom čišćenja klimatizacijskih uređaja od strane vanjske tvrtke znalo i/ili bilo informirano o tome što će biti uključeno čišćenjem, koja će se sredstva koristiti, koji će se dijelovi opreme očistiti, odnosno koja će se kvaliteta usluge čišćenja dobiti. Ostatak, odnosno 33% ispitanika dalo je negativan i nedefiniran odgovor na ovo pitanje.

Također je i na slijedećem pitanju odgovor dobiven u slučaju kada higijenizaciju uređaja za klimatizaciju provodi vanjska tvrtka istovjetan kao i kada to čini interna služba unutar hotela. Tako je najveći broj ispitanika, njih 8 ili više od 72% istaknulo da po njihovom mišljenju čišćenje uređaja za klimatizaciju obuhvaća pranje, dezinfekciju i dugotrajnu zaštitu, a ne samo jedan od ovih izdvojenih ponuđenih odgovora. To govori u prilog kompleksnosti i odgovornosti koju nosioci ove aktivnosti imaju pred hotelijerima, ali i njihovim gostima.

Uslugom čišćenja bili su najčešće obuhvaćeni slijedeći dijelovi uređaja za klimatizaciju i to: izmjenjivači topline u 85% slučajeva u kojima su se koristile usluge vanjske tvrtke, filtri u čak 93% slučajeva, drenažna tava u 64% slučajeva, linija odvodnje, maska i ostali dijelovi sa svega 28%.

Prilikom čišćenja uređaja za klimatizaciju vanjske tvrtke koristile su namjenska sredstva u više od 90% slučajeva, isključivo nenamjenska sredstva nisu uopće korištena, dok je oko 9% ispitanika odgovorilo da nisu upoznati sa čime se vršilo čišćenje. Ovaj odgovor ukazuje istovremeno na dobru informiranost tehničkog osoblja o načinu čišćenja uređaja za klimatizaciju i relativno visoki standard čišćenja tvrtki koje se bave ovom uslugom. U prilog ovoj tezi govori i dobiveni odgovor na slijedeće pitanje, koje glasi: «Da li ste zadovoljni kvalitetom pruženih usluga čišćenja» na što je odgovorilo 8 ispitanika i svi su dali pozitivan odgovor na ovo pitanje.

Na slijedeće četrdeseto pitanje odgovorilo je 12 tehničkih lica koji su trebali dati svoje mišljenje o higijenskom stanju uređaja za klimatizaciju nakon provedenog čišćenja. Niti jedan ispitanik nije dao odgovor da je stanje bilo loše, dok su ostali ispitanici odgovorili sa zadovoljavajuće, dobro i odlično. Najviše tehničkih lica odgovorilo je da je higijensko stanje nakon čišćenja bilo dobro (5 ispitanika ili 41,67%), četiri ispitanika ili 33,33% odgovorilo je da je stanje bilo zadovoljavajuće, dok su 3 ispitanika dali svoje mišljenje da je stanje bilo odlično što čini 25% ispitanika.

Slijedeće posljednje pitanje glasilo je «Da li ste nakon pružene usluge bili sigurni da su uređaji za klimatizaciju nakon čišćenja zadovoljavajuće mikrobiološke čistoće». Najviše tehničkih lica i to njih 6 ili 54,55% dalo je negativan odgovor, 3 ispitanika odgovorilo je da su djelomično sigurni, dok su svega 2 ispitanika ili 18,18% uzorka dalo pozitivan odgovor. Dobiveni odgovori na ovo pitanje navode na pitanje da li su tehnička lica u hotelskim

objektima upoznata sa instrumentima i metodama za ocjenu i provjeru pružene kvalitete čišćenja uređaja za klimatizaciju, budući sa su se gotovo svi ispitanici pozitivno izrazili o čišćenju uređaja za klimatizaciju.

Zaključna pitanja

U završnom dijelu ankete obuhvaćeno je deset pitanja na koja su odgovorila sva tehnička lica koja su sudjelovala u anketi. Prvo pitanje glasilo je «Da li se u vašem hotelu posvećuje dovoljna pažnja higijeni uređaja za klimatizaciju». Na ovo pitanje 10 tehničkih lica ili više od 47% ispitanika dalo je potvrđan odgovor, 8 tehničkih lica ili oko 38% smatra da bi se trebalo toj tematici posvetiti veća pozornost, dok su 3 ispitanika dala negativan odgovor, pri čemu se to odnosi na objekte u kojima nije provedena klimatizacija.

U slijedećem pitanju tehnička lica trebala su ocijeniti kolika se pažnja higijeni uređaja za klimatizaciju posvećuju u drugim hotelima o čemu su tehnička lica relativno neinformirana jer je 16 ispitanika ili 77% od ukupnog broja odgovorilo da nisu upućeni u situaciju u drugim hotelima. Proizlazi da tehnička lica nisu u mogućnosti dati ocjenu stanja klimatizacije u hrvatskom hotelijerstvu zbog nedovoljne informiranosti.

Nakon brojnih pitanja u kojima su tehničari ocjenjivali čišćenje i kvalitetu usluga čišćenja u završnom dijelu ankete tražila se ocjena kvalitete usluga čišćenja uređaja za klimatizaciju koje se nude na hrvatskom tržištu. Ponuđeni odgovori su ocjenjeni od 1 do 5, pri čemu je ocjena 1 najlošija kvaliteta, dok ocjena 5 predstavlja najbolju kvalitetu. Svega je 12 tehničkih lica odgovorilo na ovo pitanje, pri čemu je njih 7 dalo ocjenu kvalitete 4, što čini 58% od prikupljenih odgovora na ovo pitanje, 3 ispitanika je dalo ocjenu 3, dok je ocjenu 2 dalo 2 ispitanika. Odgovore na ovo pitanje treba pažljivo analizirati, budući da je u prethodnom pitanju proizlazila relativna neinformiranost tehničkih lica o stanju klimatizacije na hrvatskom hotelskom tržištu, pa tako i o stanju ponude za čišćenjem uređaja za klimatizaciju. Upitno je koliko su tehnička lica upoznata sa stvarnom situacijom, te sukladno tome koliko su u mogućnosti dati realnu i valjanu ocjenu stvarnog stanja.

Slijedeće pitanje je glasilo: «Da li je po mišljenju tehničkih lica potrebno uvesti jednu standardiziranu, provjerenu i prepoznatljivu uslugu čišćenja uređaja za klimatizaciju koja će garantirati visoki stupanj mikrobiološke čistoće površina uređaja za klimatizaciju». Gotovo svi ispitanici i to njih 20 ili preko 95% potvrdno su se izrazili na ovo pitanje, što znači da su tehnička lica, kao osobe koje provode sustav čišćenja i održavanje klimatizacijskih uređaja, upoznati sa važnošću ovog segmenta i da su spremni implementirati protokole koji im osiguravaju siguran i mjerljiv rezultat rada.

S druge strane tehnička lica se trebaju informirati i educirati budući u većini slučajeva oni nisu upoznati sa postojanjem takve standardizirane, provjerene i prepoznatljive usluge čišćenja uređaja za klimatizaciju. Od 21 ispitanika, 15 tehničkih lica ili 72% uzorka odgovorilo je da nisu upoznati sa tim procedurama, dok je svega 6 tehničkih lica ili 28% uzorka dalo potvrđan odgovor.

Izrazito se pozitivno može ocijeniti i dobiveni odgovor na slijedeće pitanje koje je glasilo: «Da li bi čišćenje uređaja za klimatizaciju pridonijelo podizanju kvalitete boravka i sigurnosti hotela u hotelu». 16 tehničkih lica ili 77% uzorka odgovorilo je potvrdno, što ide u prilog prethodno postavljenih tezama, dok je 5 tehničkih lica ili 23% uzorka odgovorilo negativno. Isto tako 17 tehničara ili 89% uzorka odgovorilo je da bi gosti hotela trebali biti upoznati sa

činjenicom da se u hotelu uređaji čiste u skladu sa jednom standardiziranom, provjerenom i prepoznatljivom uslugom čišćenja uređaja za klimatizaciju, dok je svega 2 tehničara dalo negativan odgovor. Ovi odgovori ukazuju ne samo na svjesnost tehničkih lica o važnosti čišćenja klimatizacijskim uređaja, nego i o marketinškim mogućnostima koje nude ovi instrumenti za hotelske objekte i njihov management.

Sva tehnička lica, odnosno 100% ispitanika, odgovorilo je da će ove godine provoditi čišćenje uređaja za klimatizaciju, a to će provoditi u 37% slučajeva vlastita služba održavanja, u 15% slučajeva vanjska služba održavanja, u 32% slučajeva koristiti će se vlastita i vanjska služba održavanja, dok samo u 16% slučajeva o tome tehnička lica još nisu odlučili. Što se tiče financijskih sredstava planiranih za sredstva za čišćenje uređaja za klimatizaciju u ovoj godini ona će samo kod 6% ispitanika (1 objekt) biti niža od protekle godine; u 29% ispitanika (5 objekata) će sredstva biti kao i protekle godine, odnosno u isto toliko slučajeva biti će viša od protekle godine. U 35% ispitanika (6 objekata) tehnička lica su se izjasnila da nemaju planirana sredstva za ovu godinu. Sve iskazano također potvrđuje pozitivan trend, jer unatoč kriznoj gospodarskoj situaciji planirana sredstva za čišćenje uređaja za klimatizaciju biti će većinom na istoj ili višoj razini kao i prethodnih godina.

Zaključak

Klimatizacija hotela nije danas stvar prestiža, već predstavlja jedan od preduvjeta za uspješan nastup na turističkom tržištu. Osim pozitivnog utjecaja, po zdravlje i osjećaj ugone gostiju, uređaji za klimatizaciju mogu predstavljati opasnost po zdravlje i mogu biti razlog nelagode za goste koji borave u klimatiziranom prostoru hotela.

Negativni učinci klimatiziranih prostora hotela na osjećaj ugone i po zdravlje gostiju proizlaze prvenstveno iz nepravilnog rukovanja i neodržavanja, ili neadekvatnog održavanja uređaja za klimatizaciju.

Ako u hotelu nisu optimalno podešeni glavni parametri koji utječu na kvalitetu zraka (temperatura, vlaga, uvođenje svježeg zraka i brzina istruja zraka itd.) gost će se osjećati nelagodno i izbjegavati će boravak u tom prostoru. Isto tako uređaji za klimatizaciju koji se redovno ne održavaju idealno su mjesto za rast i razmnožavanje bakterija, plijesni, algi i drugih bioloških zagađivača, a zrak koji kroz njih struji nerijetko je loše kvalitete i kontaminiran po zdravlje ljudi štetnim i opasnim mikroorganizmima.

Da bi se gostu pružio ugodan i siguran boravak u hotelu uređaje za klimatizaciju je potrebno redovno čistiti i održavati, odnosno potrebno je posvetiti posebnu pažnju njihovoj higijeni.

Unazad nekoliko godina sve se veća pažnja posvećuje kvaliteti zraka i higijeni uređaja za klimatizaciju u našim hotelima. Čišćenje uređaja najčešće se povjerava vlastitim službama održavanja, ili to umjesto njih vrše vanjske tvrtke. U oba slučaja čišćenje se obavlja po vlastitim internim, ne transparentnim protokolima u kojima nisu definirani osnovni čimbenici o kojima ovisi kvaliteta koja se čišćenjem treba postići. Kvaliteta obavljenog čišćenja razlikuje se od hotela do hotela.

Zaštita i sigurnost gostiju danas je na prvom mjestu liste prioriteta svih koji rade u turizmu. Uvođenje standardne usluge čišćenja predstavljao bi novi pristup higijeni uređaja za klimatizaciju, odnosno podizanju sigurnosti i zaštite gostiju na jedan viši nivo u skladu sa sve strožim standardima zaštite i sigurnosti, kao i zahtjevima koje strani, a i domaći tour operatori postavljaju pred hotelijere i ostale turističke djelatnike.

U vrijeme sve već konkurencije na turističkom tržištu uvođenje standardiziranog provjerenog i prepoznatljivog sustava čišćenja i dezinfekcije uređaja za klimatizaciju, postaje nužnost i predstavlja jednu novu dodanu vrijednost kvaliteti usluge u hotelu, koju će sve zahtjevniji gosti i tour operatori prepoznati.

Sve iskazano potvrđuje pozitivan trend te se na temelju dobivenih odgovora menadžera i tehničkog osoblja hotela može zaključiti da postoji potreba uvođenja standardizirane usluge čišćenja uređaja za klimatizaciju kako bi se pridonijelo podizanju kvalitete boravka gostiju u hotelu. Zaključci koji su izvedeni mogu se sumirati:

- ❖ svi hotelski objekti i njihovi menadžeri i tehničko osoblje upoznati su sa važnošću klimatizacije i čišćenja uređaja za klimatizaciju;
- ❖ iskazana je nedostatnost jasno definiranih i standardiziranih protokola za čišćenje i provjeru kvalitete čistoće uređaja za klimatizaciju;
- ❖ istaknuta je ekonomska, ekološka, energetska i zdravstvena važnost za provođenje redovitog čišćenja uređaja za klimatizaciju kako za goste, tako i za djelatnike hotelskih poduzeća.

Potrebno je intenzivirati postupke standardizacije i njihove aplikacije u hotelskim objektima u Hrvatskoj te educirati ljudske resurse u hotelima i to na svim razinama kako bi ukupni rezultati uvođenja klimatizacijskih uređaja i njihova održavanja bili optimalni.

Sve iskazano potvrđuje pozitivan trend te se na temelju dobivenih odgovora može konačno zaključiti da postoji potreba uvođenja standardizirane usluge čišćenja uređaja za klimatizaciju kako bi se pridonijelo podizanju kvalitete boravka gostiju u hotelu.

Literatura:

1. Blažević, B., Jelušić, A., Krstinić Nižić, M., Higijena klima uređaja kao važan čimbenik kvalitete zraka u hotelima i ugostiteljskim objektima u Hrvatskoj, elaborat, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2010.
2. Blažević, B., Jelušić, A., Krstinić Nižić, M., Air quality of hotel and hospitality objects indoor air-conditioned areas, international conference Energy and Environment 2010, Faculty of Engineering, University of Rijeka, 18-22 October, Opatija, 2010., 257 – 269.
3. Blažević, B., Jelušić, A., Krstinić Nižić, M., Jedinstveni standard zaštite Degenia Velebitica, UT ugostiteljstvo i turizam, stručna revija za turizam, broj 09/2010, godina LVIII, ISSN 1330-6766, 74 – 81.
4. Chan, W., Lee, S., Chen. Y. i dr., Indoor air quality in new hotels' guest rooms of the major world factory region, International Journal of Hospitality Management, Vol. 28, Issue 1, 2009, 26-32.
5. Doko Jelinić, J., Onečišćenje zatvorenih prostora – javno zdravstveni problem, Katedra za zdravstvenu ekologiju i medicinu rada, Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet, Zagreb, 2008.
6. Doko Jelinić, J., Uvođenje Standarda čišćenja, dezinfekcije i redovnog održavanja klima uređaja – Degenia Velebitica kao mjera poboljšanja kvalitete zraka u zatvorenim prostorima, Katedra za zdravstvenu ekologiju i medicinu rada, Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet, Zagreb, 2007.
7. Doko Jelinić, J., Uvođenje Standarda čišćenja, dezinfekcije i redovnog održavanja klima uređaja – Degenia Velebitica kao mjera poboljšanja kvalitete zraka u zatvorenim prostorima, Sveučilište u Zagrebu, Škola narodnog zdravlja „Andrija Štampar“, Zagreb 2007., 8-10.
8. Gjenero Margan, I., Bolesti koje nastaju zbog nedovoljnog održavanja klima uređaja, Hrvatski zavod za javno zdravstvo Služba za epidemiologiju zaraznih bolesti, Zagreb, 2008.
9. Energetska učinkovitost u zgradarstvu, vodič za sudionike u projektiranju, gradnji, rekonstrukciji i održavanju zgrada, HEP Toplinarstvo d.o.o., Zagreb, 2007.

10. Environmental Literacy Council – Indoor Air Quality
<http://www.enviroliteracy.org/article.php/1281.html> (11.11.2011.)
11. Krstinić Nižić, M., Perić, M., Blažević, O., Energetska efikasnost u hotelskoj industriji, Turistički svet, savremeno hotelijerstvo & turizam, decembar/januar 2010/2011, ISSN 1451-2661, 4752 – 4755.
12. Miloc d.o.o. <http://miloc.hr/weblog/standard-ienje-dezinfekcije-odnavanje-klima-ureaji-degenia-velebitica/> (15.06.2009.)
13. Hrvatska obrtnička komora
http://infos.hok.hr/hr/faq/d_poslovno_povezivanje/d2_marketing/tko_dodjeljuje_znak_ove_hrvatska_kvaliteta_i_izvorno_hrvatsko (11.11.2011.)
14. Marić, I., Standard čišćenja, dezinfekcije i redovnog održavanja klima uređaja - Degenia Velebitica, tvrtka Miloc d.o.o., Bjelovar, 2008.
15. Martin, R., ISO 14001 guidance manual, National Center for Environmental decision making research, 1998. http://usistf.org/download/ISMS_Downloads/ISO14001.pdf (11.11.2011.)
16. Mihoković, V., Higijena klima uređaja, Zagreb, 2008.
17. Occupational Health & Safety Standards <http://www.osha-bs8800-ohsas-18001-health-and-safety.com/ohsas-18001.htm> (12.11.2011.)
18. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli (interno pročišćeni tekst Pravilnika NN br.88/07, 58/08 i 62/09) <http://www.mint.hr/UserDocsImages/090713-pr-hoteli.pdf> (12.11.2011.)
19. Reducing Air Pollution from: The Hospitality Industry (Lodging Sector), Healthy Air: A Community and Business Leaders Guide, 2005.,
http://www.epa.gov/air/community/guide/hospitality_comm_info.pdf (11.11.2011.)
20. Šaban, S., Kakav zrak udišemo, Narodni zdravstveni list, ožujak-travanj, 2007.,
<http://www.zzjzpgz.hr/nzl/44/zrak.htm> (12.11.2011.)
21. Tham, K.W., Sekhar, S.C., Cheong, D., Indoor air quality comparison of two air-conditioned zones served by the same air-handling unit, Building and Environment, Vol. 37, 2002., 947 - 960
22. Udovičić, B., Neodrživost održivog razvoja, Energetski sustavi u globalizaciji i slobodnom tržištu, Kigen, Zagreb, 2004.
23. US Environmental Protection Agency, Indoor Air Facts, Indicators of SBS
<http://www.epa.gov/iaq/pubs/sbs.html> (11.11.2011.)
24. Zvizdić, S., Klimatizacijski uređaji se neispravno reguliraju i loše održavaju, Nedjeljni vjesnik, 28. svibnja 2002., str. 28
<http://www.vjesnik.hr/pdf/2002%5C05%5C26%5C28A28.PDF> (14.06.2009.)