

## SPECIFIČNOSTI U ODRŽAVANJU HOTELSKOG PODUZEĆA

### SPECIFIC ASPECTS IN MAINTAINING OF HOTEL FACILITIES

mr. sc. Silvija Vitner Marković, pred.  
Veleučilište u Karlovcu  
Karlovac

#### REZIME

*Pod funkcijom održavanja hotela podrazumijevaju se aktivnosti koje se poduzimaju kako bi se osigurala ispravnost zgrade hotela kao i infrastrukturne opreme u hotelu. Što boljim održavanjem građevinskog dijela objekta i instalirane opreme u objektu i izvan njega omogućuje se neometano i kvalitetno pružanje usluga u hotelu. Pažnja se posvećuje konkretnim tehničkim pitanjima u poslovanju hotela poput osiguranja ugone i komfora u hotelskim smještajnim jedinicama, kontrole pristupa smještajnim jedinicama i javnim hotelskim prostorima, štednje energije, implementacije i održavanja alarmnih uređaja, nadzora dizala, održavanja ventilacijskog sustava i sl. Djelatnost održavanja hotela sastoji se od tekućeg, preventivnog i investicijskog održavanja. Budući su hoteli današnjice opremljeni tehnološki sve zahtjevnijom opremom, za njezino održavanje potrebna je racionalna, učinkovita i kontinuirana organizacija održavanja koju treba osigurati menadžment hotela.*

**Ključne riječi:** hotelsko poduzeće, menadžment hotela, tekuće održavanje, preventivno održavanje i investicijsko održavanje

#### SUMMARY

*The hotel maintenance includes the activities that will ensure the correctness of the hotel building as well as the hotel infrastructure equipment. A hotel provides an ease and quality service if there is an appropriate maintenance of the building construction and installed equipment in and outside the building. Special attention is paid to the specific technical issues in the hotel, such as ensuring comfort and convenience of the hotel accommodation units, the control of the access to the accommodation units and public hotel spaces, energy saving, the implementation and maintenance of alarms, elevator control, the maintenance of ventilation systems, etc. Maintenance activities of the hotel consist of daily, preventive and investment maintenance. Modern hotels are equipped with technologically demanding equipment and hotel management should ensure rational, efficient and continuous maintenance of hotel equipment.*

**Key words:** hotel facilities, hotel management, daily maintenance, preventive maintenance, investment maintenance

#### 1. UVOD

Turističke zemlje s razvijenim hotelijerstvom pažnju posvećuju održavanju hotela kako bi osigurale konkurentnost i kvalitetu poslovanja hotela. Kako hoteli posjeduju raznoliku imovinu velike vrijednosti, tako je važno da menadžment hotela usmjerava snage prema održavanju te imovine u dobrom stanju. Suvremeni hoteli raspolažu s tehnički i tehnološki vrlo složenom opremom i strojevima koji zahtijevaju visokoracionaliziranu organizaciju

održavanja s posebno zaposlenim djelatnicima u tehničkoj službi zaduženoj za održavanje. Održavanje se u poslovanju hotela organizira kao tekuće, preventivno i investicijsko kroz različite metode i strategije održavanja.

## **2. POJMOVNO ODREĐENJE I TEHNIČKA OPREMLJENOST HOTELA**

Hotel se može opisati kao poduzeće koje, uz naknadu, nudi posjetiteljima smještaj, hranu i piće, a nekim korisnicima samo hranu i piće, lagane obroke, a ponekad i druge pogodnosti. Hoteli u mnogim zemljama igraju važnu ulogu zato jer su organizirani kao ugostiteljski objekti u kojima se mogu obavljati različiti poslovi, održavati sastanci i konferencije, zabavljati se, rekreirati i sl. [5] Hotel je osnovni reprezentant objekata za smještaj, koji se po mnogo čemu izdvaja iz skupine ugostiteljskih objekata za smještaj. Njegova su gradnja i oprema, u pravilu, najduži i najskuplji, usluge kvalitetnije i kompleksnije, komplementarni sadržaji raznovrsniji, proces rada i organizacija poslovanja složeniji, podjela rada detaljnija, broj izvršitelja poslova i zadataka veći. [6] Promatrajući hotel s ekonomskog aspekta, hotel je ekonomska jedinica koja u svrhu stjecanja dobiti pruža određene usluge, a s tehničkog aspekta, hotel je objekt s posebnom opremom i uređajima koji omogućuju određeni nivo udobnog smještaja gostiju.[1] Suvremeni kvalitetni hoteli opremljeni su tehnološki sve složenijim strojevima i opremom koju koriste u svakodnevnom poslovanju. Primjenjuje se visokoautomatizirana skupa oprema koja čini boravak gostima u hotelu ugodnim i jednostavnim. Ugodnost djelomično predstavlja i lako i jednostavno rukovanje svom tehničkom opremom u hotelu, od termostata u hotelskoj sobi do operatorskog terminala na recepciji. Međutim, ista oprema je sve složenija za održavanje osoblju tehničke službe hotela.[2] S aspekta kvalitetnog održavanja hotela, menadžment i odgovorni djelatnici tehničke službe naročitu pažnju obraćaju sljedećim tehničkim pitanjima: osiguranje ugodnosti u svakoj smještajnoj jedinici, štednja energije (s obzirom na situaciju boravi li gost u sobi ili ne boravi), komunikacije (poruke), kontrola pristupa smještajnim jedinicama i ostalim hotelskim prostorima, sigurnost (u slučaju vatre, poplave, protuprovalna zaštita), osvjetljenje, nadzor dizala (bez čekanja), kvaliteta zraka u zatvorenim prostorima, održavanje ventilacije i sl.[3]

Menadžment hotela mora sve više obraćati pažnju na razinu tehničke opremljenosti hotela, jer se smatra da je, u prosjeku, sedam godina nakon otvaranja potpuno novog hotela potrebno izvršiti modernizaciju i renovaciju.[2]

## **3. UPRAVLJANJE ODRŽAVANJEM U HOTELU**

Održavanje hotela se može podijeliti na tri specifične grupe poslova, a to su: održavanje građevinskog dijela objekta (zgrade, parkovi, bazeni, sportski tereni i sl.), održavanje instalirane opreme u i izvan hotelskog objekta, čišćenje objekta. Svaki od njih ima niz specifičnosti, od potrebne dokumentacije, različitih tehnologija održavanja, različitih ciklusa održavanja i sl.[2] Djelatnost održavanja hotela sastoji se od tekućeg, preventivnog i investicijskog održavanja. U počecima poslovanja hotela na turističkom tržištu djelatnost održavanja bila je orijentirana na korektivne zahvate (popravci nastalih kvarova), da bi danas dugoročno gledano zbog velikih gubitaka (visoki troškovi u slučaju male raspoloživosti objekta, nezadovoljan gost, otkazivanje aranžmana nezadovoljne agencije) pretežno bila usmjerena na razne oblike preventivnog zahvata. Sve to radi smanjenja vjerojatnosti pojave neispravnosti (pogotovo kod objekata visoke kategorije) i radi produženja životnog vijeka objekta i opreme. Održavanje hotela je preraslo iz zanatske djelatnosti preko specijaliziranog održavanja, u danas visoko racionaliziranu organizaciju održavanja kroz samoodržavanje, ekspertne sustave za održavanje, održavanje po stanju, totalno produktivno održavanje i sl.[2]

### **3.1. Tekuće održavanje hotela**

Velika je važnost održavanja tijekom svakodnevnog korištenja hotelskih objekata, ako se gostu žele ponuditi uvijek ispravni i pouzdani prostori i oprema hotela. Suvremeni objekti i oprema su sve kompleksniji i traže stalnu brigu održavatelja različitih profila i specijalnosti.[3] Tekućim održavanjem hotela nastoji se povećati raspoloživost hotelskog prostora gostima i učiniti boravak gostima u hotelu što pouzdanijim i ugodnijim. U sklopu tekućeg održavanja hotela glavni inženjer tehničke službe kontrolira uobičajene radove povezane s brigom o hotelu i okružju hotela. Pranje prozora, skupljanje smeća na parkiralištu, uklanjanje snijega zimi, mijenjanje žarulja, održavanje opreme u smještajnim jedinicama i zajedničkim prostorima hotela neki su od primjera redovitog održavanja. Kada se različiti kvarovi u hotelu dogode o istim se informira tehnička služba radnim nalogom, odnosno zahtjevom za popravkom. Kada se radni nalozi ne izvršavaju promptno (ili se uopće ne obavljaju) tehnička služba gubi povjerenje hotelskog osoblja i gostiju hotela. Menadžment hotela nadzire brzinu i redosljed kojim se radni nalozi obavljaju i poduzima korektivne mjere ukoliko je potrebno. Tekuće održavanje hotelskog interijera i eksterijera utjecat će na privlačnu moć hotela, na troškove poslovanja i konačno na vrijednost samog hotelskog objekta.[4]

### **3.2. Preventivno održavanje hotela**

Menadžment hotela često smatra da je najvažniji posao tehničke službe hotela program preventivnog održavanja. Program preventivnog održavanja hotelskog objekta podrazumijeva planirani program kontrole i aktivnosti kojima je cilj minimiziranje troškova održavanja te rješavanje manjih problema prije nego što oni postanu veći. Učinkovitim programom preventivnog održavanja na razne će se načine uštedjeti znatna sredstva. Taj program obuhvaća: smanjivanje dugoročnih troškova popravaka produljivanjem vijeka trajanja opreme, smanjivanje troškova za zamjenske dijelove jer se kupovina tih dijelova može planirati, smanjivanje troškova rada jer se primjenom programa preventivnog održavanja ti poslovi mogu obavljati tijekom zatišja u hotelskom poslovanju, smanjivanje iznosa za refundiranje troškova nastalih zbog nezadovoljstva gostiju, smanjivanje troškova hitnih popravaka jer su takvi popravci minimizirani.[4] Djelatnost održavanja bila je u svojim počecima orijentirana na korektivne zahvate (popravci već nastalih kvarova), da bi danas, dugoročno gledano, zbog velikih gubitaka pretežno bila usmjerena na razne oblike preventivnih zahvata. Sve to radi se zbog smanjenja vjerojatnosti da će se pojaviti neispravnost.[3] Uz smanjenje troškova i ostvarivanje ušteda, smanjuju se i prigovori gostiju, olakšava se posao osoblju prodaje, dojam i funkcionalnost hotela se poboljšavaju, a moral zaposlenika jača.[4] Sheme za provedbu preventivnog održavanja dolaze iz raznih izvora. Uz voditelja tehničke službe i dobavljači opreme često prilažu program održavanja opreme. Davatelji franšize određuju također program preventivnog održavanja, a dio se preventivnog održavanja mora provoditi zbog lokalnih propisa. Voditelj tehničke službe segmentira preventivne programe održavanja na one koje se provode dnevno, mjesečno, svakih šest mjeseci, odnosno godišnje. Najveći broj poslova u programu preventivnog održavanja odnosi se na osnovne kontrolne radnje, zamijenjivanje dijelova, podmazivanje i sl. Voditelj tehničke službe mora imati program preventivnog održavanja razrađen posebno za pojedina hotelska područja. Održavanje smještajnih jedinica hotela svakako je najvažniji i najopsežniji segment programa preventivnog održavanja. Učinkovit program preventivnog održavanja smještajnih jedinica hotela mora obuhvatiti temeljitu provjeru svakog pojedinog predmeta na kontrolnom popisu programa preventivnog održavanja. Na kontrolnom popisu programa preventivnog održavanja nabrojana su sva važna područja koja se moraju provjeriti prigodom provjere svake smještajne jedinice kao što su npr. instalacije, utičnice, detektor dima, slavine u kupaonici, vodokotlić, klimatizacija, TV, radio, telefon itd.[4]

### **3.3. Investicijsko održavanje hotela**

Investicijsko održavanje obuhvaća sve radove na i u hotelu koji se izvode prema predviđenom vremenskom, organizacijskom i financijskom planu. Za ovu vrstu održavanja potrebno je osigurati značajnija financijska sredstva. Radovi se odvijaju u točno definiranim vremenskim rokovima kako se ne bi ugrozilo nesmetano poslovanje hotela. Investicijskim održavanjem trajnije se rješava funkcioniranje samog objekta, kao i opreme u njemu te se povećava razina kvalitete i funkcionalnosti hotela. Budući se smatra da je, u prosjeku, sedam godina nakon otvaranja potpuno novog hotela potrebno izvršiti modernizaciju i renovaciju, investicijsko održavanje hotela je neizbježno kako bi se održala konkurentnost hotela na turističkom tržištu. U ovu vrstu održavanja hotela, između ostalih, spadaju i sljedeći važniji zahvati: održavanje krovne konstrukcije i pokrova zgrade, održavanje međukatne konstrukcije i podova, obnova fasade, mijenjanje elektroinstalacija i signalnih uređaja, vodovodnih instalacija, održavanje mreže centralnog grijanja i dizala i sl.

### **3.4. Informacijski sustav održavanja hotela**

Za djelotvoran rad tehničke službe hotela neophodna je primjena informacijske tehnologije.[3] Kod postavljanja racionalnog i suvremenog sustava održavanja objekta i opreme s organizacijskog i tehnološkog stanovišta, u svakom objektu, bez obzira tko s njime upravlja, može se ugraditi informacijski sustav koji osigurava sve povratne informacije i omogućava ocjenjivanje eksploataбилnosti svakog objekta. Takve informacije poslužit će menadžmentu kao priručnik za donošenje niza odluka pri ulasku u novu investiciju. [2] Informacijski sustav održavanja hotela treba biti urađen modularno tako da se može koristiti za različite strategije održavanja, razine organizacije održavanja i tipove organizacije. Sustav ostavlja mogućnost uvođenja funkcije održavanja modularno uzimajući u obzir i financijske, organizacijske ili kadrovske mogućnosti korisnika počev s informatizacijom skladišta pa do uvođenja podsustava održavanja po stanju. Pri tome, moduli informacijskog sustava mogu biti: podaci o strojevima i opremi, preventivno održavanje, kontrolni pregledi, tekuće održavanje, troškovi održavanja. Primjena informacijskog sustava održavanja hotela u praksi trebala bi rezultirati smanjenjem troškova poslovanja i povećanjem dobiti. [2]

## **4. ZAKLJUČAK**

Sastavni dio upravljanja hotelom je i upravljanje njegovim održavanjem. Funkcija održavanja neprekidan je proces koji se odvija tijekom čitavog životnog ciklusa hotela i podjednako značenje u poslovanju hotela ima tekuće, preventivno i investicijsko održavanje. Kvalitetni hotelski menadžeri, vođeni težnjom osiguravanja konkurentnosti hotela na tržištu, primjenjuju u poslovanju različite metode i strategije održavanja hotela. Različitim metodama i strategijama održavanja hotela menadžeri postižu smanjenje troškova poslovanja i utječu na formiranje tržišne vrijednosti samog hotelskog objekta.

## **5. REFERENCE**

- [1] Cerović, Z.: Hotelski menadžment, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, 2003.,
- [2] Galičić V.: Informacijski sustav održavanja hotela, Tourism and hospitality management, vol. 9/2003, no. 2, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija i WIFI Österreich Wirtschaftskammer, str. 107-120,
- [3] Galičić V.: Između ugostiteljstva i turizma, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, Opatija, 2009.,
- [4] Hayes, D., K., Ninemeier, J., D.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005.,
- [5] Medlik, S., Ingram, H.: Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002.,
- [6] Radišić, F.: Poduzetnički menadžment u turizmu, Hotelijerski fakultet Opatija, Opatija, 1997.