

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MEZINÁRODNÍCH VZTAHŮ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2013

Viktor Fodor

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MEZINÁRODNÍCH VZTAHŮ



Obor: Cestovní ruch a regionální rozvoj

Animačné služby v turistických letoviskách

(Bakalárska práca)

Autor: Viktor Fodor

Vedúci práce: Ing Zdenka Petru

Čestné prehlásenie:

Prehlasujem, že bakalársku prácu na tému „Animačné služby v turistických letoviskách“ som vypracoval samostatne a všetku použitú literatúru a ďalšie pramene som riadne označil a uviedol v priloženom zozname.

V Prahe dňa 10.5.2013

.....

podpis študenta

Pod'akovanie:

Na tomto mieste ďakujem pani Ing. Zdenke Petrů za odborné vedenie mojej bakalárskej práce, za jej cenné rady, ochotu a pomoc pri spracovávaní tejto témy. Takisto ďakujem rodičom za veľkú podporu pri štúdiu na vysokej škole.

OBSAH

Úvod	7
1 Teoretické vymedzenie animácie.....	9
1.1 Vymedzenie pojmov spojených s animáciou	9
1.2 Základné faktory fungovania animácie	10
1.2.1 Potreby účastníkov cestovného ruchu.....	10
1.2.2 Motívy účasti na cestovnom ruchu	10
1.2.3 Voľný čas.....	12
1.2.4 Vzťah voľného času a animácie.....	13
1.3 Animácia, história animácie.....	14
1.3.1 Vymedzenie pojmu animácia.....	14
1.3.2 História animácie	15
1.3.3 Animácia v spojení s klubovým cestovným ruchom	16
1.4 Práca animátora a činnosť animačného tímu	17
1.4.1 Kto je animátor?.....	17
1.4.2 Osobnosť animátora.....	17
1.4.3 Príprava animátorov pred zahájením práce	19
1.4.4 Rozdelenie animačných aktivít	20
1.4.5 Oblasti práce animátora a animačného tímu	21
1.4.6 Hierarchia v animačnom tíme	23
2 Hodnotenie animačných služieb	25
2.1 Vplyv animačných služieb na výber dovolenky	25
2.2 Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu.....	26
2.3 Vlastné skúsenosti autora s animáciou.....	36
2.3.1 Skúsenosti s praktickým vykonávaním animácie	36
2.3.2 Skúsenosti s organizovaním animačných služieb	40
Záver	41
Literatúra	43
Zoznam obrázkov a grafov	45

Zoznam tabuliek:	46
Zoznam použitých skratiek.....	47
Zoznam príloh	48
Prílohy	49

Úvod

Dnešný uponáhľaný životný štýl a s ním spojený akútny nedostatok voľného času, ktorý mnohokrát ľuďom nedovolí venovať sa svojím obľúbeným koníčkom a voľno časovým aktivitám je čoraz zreteľnejší. Z tohto dôvodu sa ľudia v priebehu svojej dovolenky určite nevyhýbajú aktívnemu tráveniu voľného času. V súčasnosti je trend odklonu od pasívneho trávenia voľného času k tomu aktívnemu veľmi výrazný. V spojení so skúsenosťami a náročnosťou účastníkov cestovného ruchu dáva tento fakt obrovskú príležitosť animáciám.

Animácia tvorí nepochybne jednu zo základných doplnkových služieb cestovného ruchu. Hotelové zariadenia, aquaparky, kúpaliská alebo kúpele začínajú animáciu čoraz častejšie zaraďovať do svojho portfólia ponúkaných služieb. Animačné služby v minulosti tvorili veľmi vítanú konkurenčnú výhodu. Dnes je situácia opačná, zariadenie bez animačných služieb nesie často krát na svojich pleciach obrovskú konkurenčnú nevýhodu. Z animácie sa stáva čoraz väčší fenomén. Aj napriek týmto faktom je v našich zemepisných šírkach povedomie o animačných službách stále nedostatočné a skreslené. Mnoho ľudí si pri pojme animácia vybaví kreslené rozprávky a programovanie. Po vybavení si spomienok z letnej dovolenky prichádza na rozum akýsi zabávač, inštruktor, moderátor alebo učiteľ.

Jasným cieľom tejto bakalárskej práce je preto objasniť a priblížiť našincom animačné služby, ako dôležitú súčasť produktu ubytovacích zariadení predovšetkým v turistických letoviskách cestovného ruchu. Rovnako bude sledované, do akej miery ovplyvňujú animácie výber letnej dovolenky. Bakalárska práca sa takisto podrobnejšie venuje problematike práce animátora.

Téma tejto bakalárskej práce bola vybratá na základe osobných skúseností autora s animačnými službami v minulosti a v súčasnosti. Tieto praktické skúsenosti sú v práci patrične využité a autor sa o nich často krát opiera. Práca je členená na teoretickú časť, venujúcu sa vysvetleniu potrebných pojmov, ktoré úzko súvisia s výrazom animácia a na analytickú časť, ktorá má za úlohu priblížiť vnímanie animácie medzi účastníkmi cestovného ruchu a vplyv animačných služieb na výber dovolenky.

V prvej teoretickej časti sú vysvetlené pojmy, ktoré sú k pochopeniu významu animačných služieb potrebné. Tento blok sa takisto zaoberá problematikou voľného

času a motivácie dovolenkárov na účasti v cestovnom ruchu. V ďalšej časti teoretického bloku autor sa autor snaží načrtnúť rôzne definície pojmu animácia, históriu animácie a klubového cestovného ruchu, ktorý je s animáciou úzko spojený. Ďalej je predstavené povolanie animátora a jeho pôsobnosť v animačnom tíme ako aj pôsobnosť animačného tímu ako celku.

V analytickej časti sa autor snaží poukázať na dôležitosť a potrebu animačných služieb v letných turistických letoviskách, a to spôsobom dotazníkového výskumu priamo medzi dovolenkármi v hotelovom rezorte. Tento prieskum sa snaží zistiť obľúbenosť, atraktivitu a záujem o animačné služby medzi nimi. Takisto sa prieskum zameriava na vplyv animácie na výber miesta letnej dovolenky. Bude zaujímavé sledovať, či tento prieskum vykonávaný potvrdí alebo vyvráti dôležitosť a obľúbenosť tejto služby. V ďalšej časti autor využíva osobné skúsenosti s prácou animátora a snaží sa poukázať na zložitosť a potrebu tejto práce.

1 Teoretické vymedzenie animácie

1.1 Vymedzenie pojmov spojených s animáciou

Medzi základné pojmy patria určite *služby v cestovnom ruchu*. Vo všeobecnosti sa slovo služba spája s ekonomickými statkami, prevažne nehmotného charakteru. Nielen v oblasti cestovného ruchu sú určené na uspokojenie potrieb.¹ V cestovnom ruchu rozlišujeme základné (ubytovacie, stravovacie, dopravné) a doplnkové (informačné, sprievodcovské, zmenárenské, animačné a iné) služby.

Dá sa povedať, že hlavný nástroj uspokojenia potrieb návštevníkov v cestovom ruchu je *produkt cestovného ruchu*. Jedná sa o balíček služieb, ktorý pozostáva z kombinácie vyššie uvedených základných a doplnkových služieb.

Medzi pomerne nové doplnkové služby cestovného ruchu radíme *animačné služby*. Patria medzi portfólio ponúkaných služieb ubytovacích, kúpeľných a relaxačných zariadení. Jedná sa predovšetkým o súbor rôznych pohybových, športových, spoločenských, vzdelávacích, tvorivých alebo meditatívnych aktivít, určených pre deti a dospelých.

Turistické letovisko - UNWTO definuje destináciu nasledovne. „Lokálna destinácia cestovného ruchu je fyzický priestor, v ktorom turista strávi minimálne jedno prenocovanie. Zahŕňa turistické produkty tvorené atraktivitami cestovného ruchu a podpornými službami (tj. Službami, ktoré umožňujú využitie atraktivity cestovného ruchu) a súbor možností zábavy pre jednodenných návštevníkov. Má prírodné a administratívne hranice, ktoré vymedzujú jej riadenie, image a vnímanie, ktoré definuje jej tržnú konkurencieschopnosť. Lokálna destinácia zahŕňa i hostiteľskú komunitu a môže byť súčasťou väčších destinácií.“² Pre potreby ujasnenia pojmu je nutné podotknúť, že v turistické letovisko sa viaže k teplým letným mesiacom a vo väčšine prípadov leží v tesnej blízkosti morského pobrežia.

¹ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovnom ruchu: 1. časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011, s. 7. ISBN 978-80-89090-93-8.

² NEJDL, Karel. *Management destinace cestovního ruchu*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2011, s. 49. ISBN 978-80-7357-673-8.

1.2 Základné faktory fungovania animácie

Naplánovanie animačných aktivít podlieha zložitej príprave animátora a animačného tímu. Bez poznania motívov účasti a jednotlivých potrieb účastníkov cestovného ruchu je príprava animácií nemožná. Základným predpokladom fungovania animačných služieb je voľný čas. Práve jeho správna organizácia, ktorej cieľom je budovanie medziľudských vzťahov a skvalitnenie voľno časových aktivít, je základnou úlohou animácie.

1.2.1 Potreby účastníkov cestovného ruchu

Potreby môžeme chápať ako pocit nedostatku niečoho, čo má pre človeka dôležitý a nevyhnutný význam. Vo všeobecnosti patria potreby, ktoré sú uspokojované účasťou na cestovnom ruchu medzi menej dôležité potreby.

V cestovnom ruchu môžeme rozlišovať 2 druhy potrieb, a to primárne a sekundárne potreby. Primárne resp. cieľové potreby predstavujú hlavný motív cestovania. Patria sem napr. potreba spoznávania nových miest, potreba športového vyžitia, potreba oddychu, zábavy, komunikácie, nadväzovania nových známostí a iné. O primárnych potrebách cestovného ruchu hovoríme len prípade, že sú vykonávané mimo miesta trvalého bydliska. Sekundárne resp. sprostredkujúce potreby slúžia k dosiahnutiu efektu z uspokojenia primárnych potrieb. Do tejto skupiny patrí okrem iného potreba prepravy k ubytovaciemu zariadeniu, potreba výživy, potreba prenocovania a iné.

Vyššou formou potrieb sú nepochybne záujmy. Vyjadrujú orientáciu človeka (napr. na šport, cestovanie, poznávanie, tanec apod.). Ešte vyššou formou potrieb a zároveň aj záujmov sú záľuby. Záľuba je spojená s túžbou lepšie spoznať určitú činnosť a rovnako tak s potešením, ktoré nastáva pri vykonávaní tejto činnosti (napr. záľuba v čítaní kníh, vo futbale apod.). Záujmy spoločne so záľubami ovplyvňujú rozhodnutie účastníka cestovného ruchu. Tieto a iné psychické a osobnostné vlastnosti človeka sú východiskom k zisteniu motívov účasti na cestovnom ruchu.³

1.2.2 Motívy účasti na cestovnom ruchu

Cestovný ruch sa stáva jednou z neodmysliteľných súčastí nášho života. Čoraz viac ľudí sa vydáva dočasne mimo miesta svojho trvalého bydliska za účelom rekreácie, oddychu,

³ ORIEŠKA, Ján. Animácia v cestovnom ruchu. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bella, Ekonomická fakulta a Občianske združenie Ekónómia, 2003, s. 18-20. ISBN 80-8055-858-2.

spoznávania a mnohých iných dôvodov. Hlavný motív tejto činnosti je zámerná zmena prostredia, ktorá má za úlohu viesť k uspokojeniu vyššie uvedených potrieb, a to z dôvodu nemožnosti ich uspokojenia v bežnom životnom prostredí.⁴

Motívom sa v cestovnom ruchu začala prikladať väčšia pozornosť v 60tych rokoch dvadsiateho storočia. Postupom času sa motívy účasti na cestovnom ruchu formovali ruka v ruku so stúpajúcimi nárokmi návštevníkov. Kým v 70tych rokoch sa hovorilo o troch motívoch (starostlivosť o zdravie, prestíž a vzdelávanie), v 80tych rokoch išlo už o motívy ako zážitok, spontánnosť, uvoľnenie, aktivita a príroda. Až v 90tych rokoch sa začali formovať dovolenkové - turistické motívy tak, ako ich poznáme dnes. Jednalo sa predovšetkým o útek od všedného dňa, sebazdokonaľovanie, oddych, vzdelávanie, dobrodružstvo apod. Vedľa nich sa vynárali neturistické motívy, a to obchodno – hospodárske, politické a náboženské.

Je zrejmé, že motívy sa postupom času formovali a stále formujú. Ich rôznorodosť je dôkazom obrovského množstva potrieb, záujmov a záľub účastníkov cestovného ruchu. Jednotlivci s typickými prevažujúcimi vlastnosťami tvoria skupiny ľudí s rovnakými alebo podobnými motívmi účasti na cestovnom ruchu. Z hľadiska animácie má táto skutočnosť obrovský význam. Každý dobrý animátor by mal vedieť, akými typickými vlastnosťami sa môže účastník cestovného ruchu prezentovať. Ďalej by mal byť schopný rozlíšiť znaky, ktorými sa tieto vlastnosti prejavujú, a tak zvoliť adekvátny spôsob správania sa k hosťovi.⁵

Veľmi zaujímavé je členenie podľa D. Fingerhata a kolektív (1973), ktoré delí dovolenkárov podľa motívov a aktivít vykonávaných počas dovolenky. Je v ňom určených sedem typov turistov:

4 INDROVÁ Jarmila a kol. Cestovní ruch (základy). 2. dopl. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica, 2009, s.7. ISBN 978-80-245-1569-4.

5 JÁN ORIEŠKA. Animácia v cestovnom ruchu. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bella, Ekonomická fakulta a Občianske združenie Ekonomia, 2003, s. 21. ISBN 80-8055-858-2.

Tabuľka 1 - Typológia turistov podľa D. Fingerhuta

Typ turistu	Typické znaky
1. Túlavý (turistický) typ	Hľadá panenskú prírodu a harmóniu.
2. Slobodomilovný typ	Hľadá slobodu a vyznačuje sa spontánnosťou.
3. Krajinný typ	Hľadá skupinové zážitky, harmóniu a domov v zeleni.
4. Prechádzkový typ	Hľadá kontakty a pozoruje ľudí.
5. Športový typ	Hľadá športové aktivity a aktívne trávi voľný čas.
6. Vzdelávací typ	Chce sa dozvedieť niečo nové.
7. Cestovný typ	Zaujíma sa o krajinu a nové poznatky.

Zdroj: ⁶

Existuje mnoho iných typológií účastníkov cestovného ruchu. Správanie jednotlivých typov je do značnej miery ovplyvnené motívmi. Základom animácie je tieto motívy vedieť včas odhaliť a prispôbiť tak spôsob vystupovania smerom k návštevníkovi.

1.2.3 Voľný čas

Pojem voľný čas vnímajú ľudia väčšinou pozitívne. V niektorých prípadoch sa ale stáva, že sa s týmto pojmom spájajú slová ako nuda alebo mrhanie časom. Je to u ľudí, ktorí majú voľného času priveľa a nevedia ho už patrične využiť.

V odborných literatúrach sa tento pojem vykladá rôzne.

„Voľný čas (angl. leisure time) je čas, keď človek nevykonáva činnosti pod tlakom záväzkov, ktoré vyplývajú z jeho sociálnych úloh, zvlášť z deľby práce a nutnosti zachovať a rozvíjať svoj život. Niekedy sa vymedzuje ako čas, ktorý ostáva po splnení pracovných a nepracovných povinností – to je tzv. prebytková, reziduálna teória voľného času, rozšírená predovšetkým v nemeckej literatúre (*nem Resttheorie*).“⁷

6 JÁN ORIEŠKA. Animácia v cestovnom ruchu. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bella, Ekonomická fakulta a Občianske združenie Ekonomia, 2003, s.24. ISBN 80-8055-858-2.

7 MAREŠ, Jíří, Jan PRŮCHA a Eliška WALTEROVÁ. Pedagogický slovník. 4. upravené vydání. Praha: Odeon, 2003, s 255. ISBN 80-7178-772-8.

„Voľný čas je možné chápať ako opak nutnej práce a povinností, dobu, kedy si svoje činnosti môžeme slobodne vybrať, robíme ich dobrovoľne a radi, prinášajú nám pocit uspokojenia a uvoľnenia.“⁸

Na predchádzajúcich príkladoch vidíme definície voľného času. Pre nás to vo všeobecnosti znamená, že s pojmom voľný čas sa spájajú príjemné činnosti ako zábava, relax, odpočinok, rekreácia, dovolenka, šport a iné. K pojmom, ktoré veľmi úzko súvisia s voľným časom, patrí nepochybne aj animácia.

1.2.4 Vzťah voľného času a animácie

Na úvod je potrebné zdôrazniť obojstranné prepojenie voľného času a cestovného ruchu. Fungovanie cestovného ruchu je bez dostatočného fondu voľného času nemožné. Na druhej strane, práve cestovný ruch je jeden z najdôležitejších a najvýznamnejších druhov využívania voľného času. Jedná sa o pomerne aktívne využitie voľného času.

Dovolenkujúci človek môže tráviť svoj pobyt individuálnymi aktivitami, ktoré vychádzajú z jeho záujmov alebo záľub. Najčastejšie sa jedná o čítanie kníh, lúštenie krížoviek, surfovanie na internete, plávanie, opaľovanie sa apod. Vedľa toho sa mnoho dovolenkárov nebráni skupinovými aktivitami, ktoré vedú k obohateniu ich voľného času a k vymaneniu sa z dovolenkového stereotypu. Práve to je základným cieľom animácie. Ako už bolo spomenuté, animačné služby tvoria významnú doplnkovú službu produktu ubytovacích zariadení, kúpeľov, cestovných kancelárií a ostatných stredísk cestovného ruchu.

Na druhej strane môže prílišné presadzovanie animácií a prehnaná aktivita animátorov viesť k pocitu nepohodlia dovolenkára. Práve pre to je dôležité poznať motívy účasti jednotlivcov resp. skupín na cestovnom ruchu a tak predísť prípadným nepríjemnostiam.

Podľa Orišku J. je nájdenie ideálneho pomeru medzi časom, ktorý je využitý na organizované programy a časom využitým na individuálny program hosťa jedným zo základných atribútov zostavenia kvalitného animačného programu. Základnou mernou jednotkou je hodina. Pomer označíme ako „VČ“ (voľný čas).

$$VČ = \frac{\text{čas strávený na organizovanom programe}}{\text{čas strávený individuálnym programom}}$$

⁸ HOFBAUER, Břetislav. Děti, mládež a volný čas. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, s.13. ISBN 80-717-8927-5.

Rovnováha medzi organizovaným a individuálnym programom je pre správne fungovanie animácie veľmi dôležitá. Prílišné trávenie času na organizovanom programe môže znamenať nevhodnú a prílišnú aktivitu animátorov, a tak spôsobiť averziu voči animáciám. Naopak nájdu sa dovolenkári, ktorí trávajú príliš mnoho času individuálne a často krát čakajú na ten správny podnet, ktorý by mal prísť od animátora. Závisí na osobnosti a charaktere animátora aby správne odhadol motívy dovolenkára, a tomu prispôbil svoju vnímavosť a aktivity.⁹

1.3 Animácia, história animácie

S pojmom animácia je veľmi úzko spojené poskytovanie voľno časových služieb. Jedná sa o širokú škálu služieb, medzi ktoré určite musíme zaradiť služby rekreačné, spoločenské, zábavné, športové, kultúrne apod. Organizovanie aktivít animátorom alebo animačnými tímami vo voľnom čase host'a je základným predpokladom fungovania animačných služieb.

1.3.1 Vymedzenie pojmu animácia

Pri doslovnom výklade slova animácia sa opäť stretávame s niekoľkými verziami, ktoré však konečnom dôsledku poukazujú na to isté. Oriška Ján vysvetľuje pojem animácia nasledovne:

„Pod pojmom animácia sa vo všeobecnosti chápe aktívne využitie voľného času alebo organizovanie a vykonávanie rozličných aktivít. Ide pri tom o novodobé aktivity, ktoré vychádzajú z prirodzenej potreby po oddychu a rozptýlení vo voľnom čase. Animácia kladie dôraz na dialóg s host'om a jej cieľom je dosiahnuť atmosféru pre nové kontakty a zážitky. Umožňuje ľuďom navzájom komunikovať a mať radosť zo života. Animácia zároveň pomáha odstraňovať samotu, neistotu a pasivitu ľudí.

Animácia znamená oživenie, animovať znamená rozveseľovať, zabávať, povzbudzovať. Animovaný je čulý, živý, veselý, bujný.“¹⁰ Pojem animácia má svoje korene v latinskom jazyku („anima“ – duša, „animatus“ – oživenie).¹¹

⁹ JÁN ORIEŠKA. Animácia v cestovnom ruchu. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bella, Ekonomická fakulta a Občianske združenie Ekonómia, 2003, s.34. ISBN 80-8055-858-2.

¹⁰ JÁN ORIEŠKA. Animácia v cestovnom ruchu. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bella, Ekonomická fakulta a Občianske združenie Ekonómia, 2003, s. 5-6. ISBN 80-8055-858-2.

¹¹ BRUKKER, Gustáv a Jana OPATOVSKÁ. *Veľký slovník cudzích slov* [online]. Bratislava: Vydavateľstvo Robinson, s.r.o., 2006, s.30. [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.voltaire.netkosice.sk/docs/vscs.pdf>.

„Animácia v cestovnom ruchu znamená rozveseľovanie, zábavu hostí, o ktorú sa stará animátor alebo početnejší tím animátorov. Vo všeobecnosti sa pod animáciou v turizme rozumejú rozmanité činnosti, ktoré sa tvoria s úmyslom obohatiť a spestriť dovolenkový pobyt, vedú k povzbudeniu, zábave, hrám a veselosti, nenútenému poznaniu a rozširovaniu rozhľadu, telesnému pohybu a zdravému životnému štýlu.“¹²

Z vyššie uvedených výkladov pojmu je určite zrejmá úloha animácie. Jej úlohou je oživenie a zorganizovanie voľného času, zintenzívnenie zážitkov ľudí z vlastných aktivít resp. z kontaktov s ostatnými ľuďmi. Hlavným cieľom animácie, a tak aj každého animátora a animačného tímu je spríjemniť pobyt hosťa do takej miery, aby z neho odchádzal príjemne oddýchnutý a plný nových zážitkov.

1.3.2 História animácie

Vznik animácie sa datuje približne do 50tych rokov dvadsiateho storočia. Spoločenské zmeny, ktoré v tomto období nastali v krajinách západnej Európy znamenali prechod obyvateľstva z vidieku do miest, s tým spojenú väčšiu anonymitu ľudí a nedostatok spoločenských kontaktov. Paralelne sa menil a rozvíjal cestovný ruch. Ľudia začali čoraz viac cestovať, a to sa logicky premietlo do rastu počtu účastníkov na cestovnom ruchu. Z tohto faktu vyplývala potreba stále väčších ubytovacích zariadení. Vedľa skúsených účastníkov na cestovnom ruchu rástol aj počet tých menej skúsených. Tí logicky potrebovali rady, odporúčania a podnety k aktívnemu tráveniu voľného času. Rast počtu účastníkov a výstavba stále väčších ubytovacích zariadení postupne znemožňovali hotelierovi nadviazať priamy kontakt s hosťom. Tým dochádzalo k minimalizovaniu veľmi dôležitých spoločenských kontaktov. Všetky tieto skutočnosti, boli podnetom k obohateniu základných služieb cestovného ruchu o službu, ktorá by hosťom zaručovala aktívne trávenie voľného času a dostatok spoločenského kontaktu počas dovolenky. Táto nová služba dostala názov animácia. (vysvetlenie pojmu v kapitole 1.3.1). Animácia resp. animačné služby je veľmi úzko spojená s myšlienkou klubového cestovného ruchu.¹³

12 Manuál animátora, interná publikácia CK Hydrotour.

13 ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovnom ruchu: 2. časť. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011, s. 31-32. ISBN 978-80-89090-94-5.

1.3.3 Animácia v spojení s klubovým cestovným ruchom

Približne v rovnakom čase rozvoja animácie sa začal v cestovnom ruchu budovať ďalší nový pojem – „klubový cestovný ruch“. Jeho história sa datuje do roku 1950 a je spojená s ostrovom Mallorca. Práve na tomto mieste sa vtedajší športový vzor mládeže, Gerard Blitz, rozhodol založiť stanový tábor. Jeho prvotným a hlavným cieľom bolo rozvíjanie novej formy dovolenky v prirodzenej a harmonickej atmosfére bez stresu. Hostia mali obrovské množstvo priestoru na budovanie medziľudských vzťahov a rozvíjanie kontaktov. Postupom času začali vznikať aj ďalšie podobné kluby. V roku 1954 to bol francúzsky Club Méditerranée, neskôr nemecký klub Robinson alebo ďalšie kluby ako napr. Valtur, Aldiana, Neckermann a Calimera. Základom klubového cestovného ruchu bolo a stále je popri poskytovaní ubytovania a stravovania zahrnúť široké spektrum doplnkových služieb. V kluboch určite nájdeme obrovské množstvo ubytovacích kapacít, reštaurácie, bary, bazény, amfiteátry, strediská vodných športov, množstvo ihrísk, diskotéku alebo obchody. Jedná sa o tzv. koncept „all inclusive“ alebo vo voľnom preklade všetko zahrnuté, všetko v cene. Keďže účastníci klubového cestovného ruchu trávia svoj pobyt v rozsiahlych kluboch, ktoré svojou rozlohou a svojimi možnosťami pripomínajú dedinu alebo malé mestečko, často krát sa stáva, že hostia sú uzatvorení v takejto „zlatej klietke“ počas celého ich pobytu.¹⁴

Z tohto dôvodu je význam animácie v klubových rezortoch obrovský. V kluboch fungujú animačné tímy, ktorých veľkosť závisí na počte hostí a veľkosti samotného klubu. Sú tvorené animátormi, ktorých úlohou je príprava a organizovanie animačného programu pre hostí. Animátori vytvárajú v kluboch bezstarostnú a uvoľnenú atmosféru a nimi organizované aktivity sa tešia obrovskej obľube. Je však potrebné podotknúť, že animátor by nemal z klubových rezortoch budovať ešte viac uzatvorenú umelú krajinu. Mal by hosťom priblížiť hostiteľskú krajinu, jej tradície, typické znaky jej kultúry prípadne ich oboznámiť s najbližším okolím.

Klubový cestovný ruch sa rozvíja aj v našich končinách. Už aj na Slovensku a v Českej republike existujú zariadenia, ktoré ponúkajú široké spektrum služieb, a to vrátane tých animačných.¹⁵ Tomuto fenoménu sa prispôbobi aj naše cestovné kancelárie. Jedným z ich produktov sa stala klubová dovolenka, či už pre rodiny s deťmi, športovcov, mladé

14 ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovnom ruchu: 2. časť. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011, s. 32-34. ISBN 978-80-89090-94-5

15 Zariadenia na Slovensku: GINO Paradise Bešeňová, Thermalpark Dunajská streda

páry alebo dôchodcov. V praxi to znamená to, že o hostí našich cestovných kancelárií sa stará animátor alebo tím animátorov, ktorý hovorí slovensky resp. česky a jeho prvotným cieľom je spríjemniť dovolenkový pobyt klientom príslušnej cestovnej kancelárie.

Cestovné kancelárie rozšírili svoju ponuku o takýto produkt už začiatkom minulého desaťročia. Medzi najznámejšie slovenské koncepty klubového cestovného ruchu patria Klub Markíza (CK Hydrotour), Planet Fun (CK Satur), Firáček (Firotour), Dino Club (CK Medina Tours) alebo Hechterko (CK Hechter). Na českom trhu nájdeme takisto niekoľko podobných konceptov Funtázie a Fun & Active (CK Fischer) Klub Plusičko (CK Kovotour Plus) alebo Croco Club (CK Blue Style). Okrem toho, má svojich animátorov v destináciách aj CK Čedok, CK Alexandria, a CK Eximtours. Koncept klubovej dovolenky a s nimi spojené vykonávanie animačných služieb je veľmi dôležitým faktorom, ktorý má vplyv na budovanie stálej klientely. Dobrý a kvalitný animátor dokáže podnietiť klienta k opakovanému využitiu služieb cestovnej kancelárie.

1.4 Práca animátora a činnosť animačného tímu

1.4.1 Kto je animátor?

Animátor je predovšetkým špecialista na prácu s ľuďmi. Využíva všetky spomenuté znaky animácie (kap. 1.3.1) a snaží sa hosťom spríjemniť pobyt tak, aby z neho odchádzali príjemne oddýchnutí a plní nových zážitkov. Pre hostí organizuje bohatý športový a kultúrny animačný program počas celého dňa.¹⁶

1.4.2 Osobnosť animátora

Kvalitný animátor je základom pre kvalitné prevedenie animačných služieb. Profesia animátora určite nepatrí k tým jednoduchším. Na jeho osobu sú kladené náročné osobnostné požiadavky. Každý správny animátor by mal mať nasledovné osobnostné vlastnosti:

- Priateľskosť, srdečnosť a empatia
- Komunikatívnosť
- Schopnosť nadväzovania kontaktov
- Zdvorilé chovanie a príjemné vystupovanie
- Zmysel pre humor

¹⁶ Manuál animátora, interná publikácia CK Hydrotour.

- Dochvilnosť a zodpovednosť
- Organizačné schopnosti
- Energickosť a kreativita
- Kladný vzťah k deťom, športu a tancu

Spomenuté vlastnosti jasne potvrdzujú tvrdenie, že animátor je špecialista a profesionál, čo sa týka práce s ľuďmi. Okrem osobnostných vlastností je samozrejme potrebné aby animátor ovládal všetko potrebné, čo sa týka tejto profesie.

Do tejto skupiny tzv. profesných požiadaviek na prácu animátora patrí široká škála vlastností ktoré sú odzrkadlené v iných profesiách. To znamená, že správny animátor by nemal mať problém s nasledujúcimi úlohami:

- Športovec, tanečník, herec
- Učiteľ a výchovný poradca
- Moderátor, inštruktor, informátor
- Zabávač a organizátor
- Tlmočník a znalec krajiny

Kombinácia vyššie uvedených osobnostných vlastností a profesných požiadaviek vytvára „dokonalú“ osobnosť animátora. Je dôležité o týchto vlastnostiach a požiadavkách vedieť a snažiť sa im približovať.¹⁷

K lepšej a jednoduchšej interpretácii potrebných vlastností a schopností slúži tzv. „animátorské desatoro“, ktoré v sebe zahŕňa zásady správania sa animátora.

1. Byť vždy presný a dochvilný pri začiatku jednotlivých animačných aktivít. Na mieste byť radšej o 5 minút skôr ako o 2 minúty neskôr.
2. Pre osobnejší prístup je dôležité zapamätať si mená hostí.
3. Bez hostí by animácia nemala význam, preto sa k ním správaj slušne a úctivo. Nikdy hostí neohováraj a nikomu never na 100%.
4. S hostami sa nehádaj, nevystupuj podráždene a nepoužívaj vulgárne výrazy.
5. Ku svojim kolegom sa správaj ako k hosťom.
6. Nikdy nefajči pred hosťami, predovšetkým pred deťmi. Nekonzumuj alkoholické nápoje, iba s mierou po pozvaní od hostí.
7. Nerozprávaj o interných záležitostiach fungovania hotela a animačného tímu.
8. Dbaj na slušné správanie v miniklube, keďže deti kopírujú správanie svojho vzoru.

¹⁷ ČERNÁK, Róbert: *Animátor voľného času*. 1. vyd., Bratislava, Agentúra PRO-STAFF 2009, s. 13.

9. Dodržuj čo si hosťom sľúbil. Radšej sľúb menej a sľúb viac.

10. Rešpektuj zvyky, kultúru a tradície danej krajiny.¹⁸

Keďže jednou z hlavných úloh animátora je kontakt s hosťom, sú k výkonu tejto profesie potrebné rozvinuté komunikačné schopnosti. Do tejto kategórie spadajú dostatočné jazykové znalosti, príjemné vystupovanie a samozrejmosťou sú zvládnuté pravidla verbálnej a neverbálnej komunikácie.

1.4.3 Príprava animátorov pred zahájením práce

Komplexnosť osobnosti animátora bola naznačená v predchádzajúcej kapitole. Z vyššie uvedených vlastností správneho animátora jednoznačne vyplýva, že táto práca nie je vhodná pre každého. Či už je animátor zamestnanec cestovnej kancelárie, hotela alebo animačnej agentúry, musí byť zabezpečená dokonalá príprava samotného animátora pred nástupom do práce. Z tohto dôvodu kladie zamestnávateľ dôraz na dôkladný a precízny výber animátorov pre svoje potreby. Vo väčšine prípadov necháva túto zodpovednosť na pleciach profesionálnych agentúr, ktoré sa zaoberajú animačnými službami. Ich úlohou je pre partnerský hotel, cestovnú kanceláriu alebo iné subjekty cestovného ruchu nájsť vhodných animátorov. Výberový proces začína konkurzom resp. osobným pohovorom s kandidátom. Počas konkurzu sú preverené kandidátove komunikačné a jazykové schopnosti, jeho postoj k športu, deťom, tancu. Ľudia, zaoberajúci sa animačnými službami, vedia vo väčšine prípadov na prvý pohľad odhadnúť, či kandidát má potenciál stať sa animátorom. Po úspešnom absolvovaní konkurzu musí každý začínajúci animátor prejsť zaškolením. To môže prebehnúť v dvoch formách. Mnoho hotelov trvá na zaškolení animátorov pre svoje konkrétne zariadenie. Z tohto dôvodu prebieha počas prvého týždňa pobytu animátora v destinácii neplatené školenie. Počas neho sa animátor zoznámi so základmi animácie ako takej rovnako tak s konkrétnymi požiadavkami zo strany hotela, čo sa týka animačných služieb. Rovnako sa nacvičujú večerné programy, ktoré budú počas hlavne sezóny prezentované hosťom. Druhou možnosťou je zaškolenie animátora prostredníctvom animačnej agentúry, ktoré prebieha v krajine odkiaľ animátor pochádza. Tieto školenia kombináciou prezentácie teoretických vedomostí a praktických zručností, ktoré by ste ako animátor voľného času mali ovládať. Budúci animátori si pod dohľadom školiťov nacvičia večerný program, ktorý majú možnosť na mieste prezentovať hosťom

¹⁸ Manuál animátorov, interná publikácia CK Hydrotour

ubytovacieho zariadenia, v ktorom školenie prebieha. Príklad časového rozpisu školenia je k dispozícii v prílohe.

1.4.4 Rozdelenie animačných aktivít

Na úvod tejto podkapitoly je potrebné podotknúť, že animačné služby tvoria doplnkovú službu nie len v hoteloch umiestnených v prímorských letoviskách cestovného ruchu. Z tohto dôvodu je dôležité nasledovné rozdelenie, ktoré sleduje animácie podľa miesta ich realizácie.

Prímorské turistické letoviská – najpopulárnejší segment animácie, ktorý prebieha v hotelových zariadeniach pri mori.

Kúpeľné zariadenia – tento typ animácie prináša relax a odpočinok.

Aquaparky a kúpaliská – obdobný štýl animácie ako v hoteloch pri mori.

Zimné strediská – stále populárnejší typ animácie, ktorý v sebe zahŕňa pohybové aktivity ako napr. snowboardové preteky, detské súťaže na snehu apod.

Animačné aktivity prebiehajúce v prímorských turistických letoviskách môžeme deliť z dvoch hľadísk. Podľa časového hľadiska alebo z hľadiska veku účastníkov cestovného ruchu. Jednotlivé delenia so sebou veľmi úzko súvisia, preto sa aj ich objasnenie bude z časti prelínať.

Animačné aktivity, ktoré zohľadňujú **čas** resp. časť dňa, počas ktorého sa odohrávajú delíme na denné a večerné animačné aktivity. Každá časť týchto aktivít má svoje špecifiká. V niektorých hotelových rezortoch je na dennú animáciu vyčlenený iný tím animátorov ako na večernú animáciu. Stručný popis jednotlivých aktivít uvidíme pri nasledujúcom členení.

Ďalšou možnosťou, ako rozdeliť animačné aktivity, je na základe **veku účastníkov cestovného ruchu**. V tomto prípade rozlišujeme aktivity pre deti a dospelých. Detská animácia sa vo väčšine hotelových rezortoch v prímorských letoviskách ďalej delí, a to nasledovne:

Miniklub pre deti od 4 do 8 rokov

Maxiklub pre deti od 9 do 12 rokov

Juniorklub pre deti od 13 do 16 rokov

„Toto delenie nemá za úlohu deti separovať ale prispôbiť sa jednotlivým vekovým skupinám a napasovať aktivity na základe fyzického a psychického stupňa vývoja detí.

Práca detského animátora pozostáva z 3 častí, dopoludňajšej, popoludňajšej a večernej. Spravidla sú to 2 hodiny doobeda, 2 až 3 hodiny poobede. Počas dňa prebiehajú rôzne pohybové, stolové, tvorivé, logické a športové aktivity. Neoddeliteľnou súčasťou detskej animácie je večerná minidisko, trvajúca približne 30 minút. Počas nej deti a animátori spoločne tancujú na veselé detské pesničky.¹⁹

Aktivity pre dospelých prebiehajú rovnako v dennej a večernej fáze. V prímorských letoviskách musí byť veľmi veľká pozornosť venovaná rozdielnej klíme. S tým samozrejme súvisí väčšie teplo, viac slnečného žiarenia a často krát aj väčšie vlhko. Preto sú fyzicky náročnejšie aktivity zaradené na záver dňa. Každé ráno začína pozvoľným strečingom a relaxačnými cvičeniami na trávnatých plochách resp. na pláži. Deň ďalej pokračuje aktívnejším a rýchlejšim cvičením vo vode, ktoré je dopĺňané inými športovými aktivitami ako napr. vodné pólo alebo plážový volejbal. V čase najsilnejšieho slnečného žiarenia tzn. cca medzi 12:00 – 15:00 hodinou vo väčšine prípadov pohybové animačné aktivity neprebiehajú. V tomto časovom horizonte majú animátori voľno resp. sú na programe oddychové alebo zábavné súťaže a hry ako výučba cudzieho jazyka, šípky, streľba z luku alebo kartové hry. V neskoršom popoludňajšom bloku prebiehajú fyzicky náročnejšie animačné aktivity ako futbal, basketbal, plážový volejbal, výučba tanca, aerobik alebo zumba.

Medzi večerné animačné aktivity pre dospelých patria kultúrne programy, ktoré sa organizujú v hotelových amfiteátroch resp. na mieste kde sa večer zdržiava najviac hostí. Počas večernej animácie si má hosť možnosť pozrieť rôzne komediálne show, tanečné predstavenia, muzikály alebo zasúťažiť si a vyhrať v zábavných súťažiach.

1.4.5 Oblasť práce animátora a animačného tímu

Činnosť animačného tímu môžeme opäť rozdeliť z časového hľadiska a z hľadiska veku účastníkov.

Ako sme už naznačili, animačný program trvá v hotelových rezortoch nachádzajúcich sa v turistických letoviskách prakticky celý deň. Príklad celodenných animačných aktivít je možné vidieť v prílohe.

Čo sa týka časového hľadiska, hotelové komplexy s väčšou kapacitou disponujú dvoma animačnými tímami. Jeden z nich je zodpovedný za dennú a druhý za večernú animáciu.

19 ELLA ANIMATION. O animácii: Detský animátor [online]. [cit. 2013-05-03]. Dostupné z: <http://www.ellaanimation.eu/blog/o-animacii/>

Denný animačný tím má za úlohu organizovať denné aktivity pre deti i dospelých. Špecializuje sa na tvorbu dopoludňajšieho a popoludňajšieho animačného programu. V rámci neho sú vykonávané rôzne pohybové, športové, spoločenské a detské aktivity. Súčasťou tohto tímu sú športoví, detskí, allround²⁰, taneční animátori, šéf animátor, ktorý vo väčšine prípadov plní úlohu moderátora a animátor DJ.

Popri dennom animačnom tíme pôsobí ešte *večerný animačný tím*. Jeho doménou je perfektná príprava a prevedenie večerného programu. Ten zahŕňa detskú minidiskotéku, večernú show, kontakt s hosťami, večerné súťaže a športové turnaje a diskotéku organizovanú pre hostí hotelového komplexu. V tíme, zodpovedného za večernú animáciu nájdú svoje uplatnenie predovšetkým taneční animátori a choreograf. Detskú mini diskotéku organizujú detskí a večerné športové turnaje športoví animátori. Úlohu moderátora opäť plní šéf animátor. Počas celého večera je takisto plne využitý animátor DJ.

Z hľadiska veku účastníkov možno rozlišovať tím zodpovedný za animáciu pre deti a pre dospelých.

Detský tím tvoria detský animátori, ktorí počas celého dňa organizujú aktivity pre deti vo veku od 4 do 16 rokov. V niektorých hotelových komplexoch, ktoré sa špecializujú na rodiny s deťmi, vykonávajú títo animátori babysitting alebo organizujú oddelené detské stravovanie či výlety do blízkeho okolia.

Tím, ktorý organizuje aktivity pre dospelých, pozostáva väčšinou zo športových animátorov. Členovia tohto tímu zastávajú rovnako rolu inštruktorov, cvičiteľov, trénerov a organizátorov športových turnajov.

20 GUSTÁV BRUKKER - JANA OPATÍKOVÁ. VEEKÝ SLOVNÍK CUDZÍCH SLOV. Bratislava: Vydalo Vydavateľstvo Robinson, s.r.o., 2006 , s. 21.

1.4.6 Hierarchia v animačnom tíme

Tím animátorov môže svoje funkcie vykonávať rozdielne v rôznom počte, a to podľa typu turistického strediska resp. typu hotela. Vo všeobecnosti však platí nasledovná hierarchia.

Šéf animátor

Šéf animátor je hlavou celého animačného tímu. Jeho hlavnou úlohou je tvorba celého animačného programu, ktorý v hoteli funguje. Vychádza hlavne zo svojich dlhoročných pracovných skúseností, ktoré nadobudol v predchádzajúcich sezónach. Šéf animátor sa osobne stará o realizáciu športových, kultúrnych a umeleckých programov. Zodpovedá za ich interpretáciu a technické prevedenie. Medzi základné vlastnosti ideálneho šéfa animátora určite patria fantázia, kreativita, prirodzené vodcovstvo, empatia či nadpriemerné organizačné schopnosti. K príprave a realizácii večerných programov sú nepochybne potrebné znalosti aktuálnych trendov, tak v kultúre ako aj v šoubiznise.

Šéf športu

Je zodpovedný za športové aktivity a preto sú mu podriadení všetci športoví animátori. Šéf športu dozerá na organizáciu a prevedenie všetkých pravidelných aktivít športového charakteru, rovnako tak aj na organizáciu veľkých hier a turnajov. Ručí za poriadok a dobrý stav športových areálov a potrieb.

Šéf miniklubu

Jeho alebo vo väčšine prípadov jej úlohou je zaistenie dokonalého fungovania starostlivosti o deti. Organizuje a koordinuje celý detský animačný program, od detských až po teenagerske aktivity. Šéfovi miniklubu nechýbajú skvelé organizačné schopnosti a veľká kreativita.

Nasledujúce typy animátorov sú na jednej úrovni a nie je medzi nimi vzťah nadradenosti a podradenosti.

Športový animátor

Je v prvom rade organizátorom športových animačných aktivít. Musí poznať technické prevedenie a pravidlá jednotlivých športov a hier. Je vhodné aby športový animátor pôsobil sviežo, zdravo a upravené, a tak vzbudil záujem hostí o participáciu v športových animačných aktivitách. Úspech týchto aktivít závisí predovšetkým na jeho organizačných schopnostiach a schopnosti získať si sympatie ľudí.

Detský animátor

Práca v miniklube je jednou z najnáročnejších oblastí animácie. Pre mnohé hotelové rezorty je práve práca s deťmi prioritou. Správny detský animátor plní zároveň úlohu akéhosi učiteľa, rodiča a výchovného poradcu. Je potrebné aby mal kladný vzťah k deťom a bol vyzbrojený veľkou dávkou trpezlivosti.

Tanečný animátor

Tanečný animátor musí ovládať viacero druhov tancov. Úrovňou tanečných schopností sa približuje profesionálnym tanečníkom. Svoje uplatnenie nájde hlavne počas večerných programov ako sú muzikály a rôzne tanečné vystúpenia a pri dennom organizovaní výučby tanca pre hostí.

Allround animátor

Tento typ animátora je veľmi komplexný a zvláda všetky druhy animácie.

Okrem týchto typov animátorov sa v hotelových rezortoch môžeme stretnúť, animátormi DJ – mi, či animačnými choreografmi.²¹

²¹ Hierarchia animátorov podľa manuálu animátora CK Hydrotour.

2 Hodnotenie animačných služieb

Nasledujúca kapitola sa venuje praktickému využitiu animačných služieb. Keďže v predchádzajúcej metodologickej časti boli vymedzené všetky dôležité pojmy týkajúce sa animácie, vytvoril sa tak základ na jej reálne hodnotenie.

2.1 Vplyv animačných služieb na výber dovolenky

Prevažná väčšina hotelových komplexov, ktoré ležia v populárnych turistických oblastiach najmä v oblasti Stredozemného mora si svoje fungovanie nevie bez animácií predstaviť. V krajinách ako Španielsko, Taliansko, Grécko, Turecko, Tunisko alebo Egypt, ktoré nepochybne patria medzi turisticky veľmi obľúbené destinácie je správne fungovanie animačných služieb jedným zo základných predpokladov spokojnosti hostí. V spomínaných oblastiach existuje niekoľko hotelov alebo hotelových reťazcov, ktoré sú známe práve kvalitou a vysokou úrovňou animácií. Medzi takéto hotelové reťazce patria určite hotely siete INSOTEL na Baleárskych ostrovoch.²² Tieto hotely sú medzi pracovníkmi cestovných kancelárií odporúčané aj z dôvodu skvelej starostlivosti o hosťa po animačnej stránke. Počas dňa majú hostia možnosť vyskúšať najrôznejšie športové odvetvia pod dohľadom skúsených animátorov, často krát profesionálnych trénerov a inštruktorov. Detský hosť si prídje na svoje prostredníctvom precízne spracovaného detského programu. Večerné vystúpenia sú prevedené na vysoko profesionálnej úrovni a hosťom nie zriedka vyrážajú dych. Náročné akrobatické vystúpenia sa striedajú so skvelými muzikálmi alebo komediálnymi programami. Kontakt hosťa a animátora je na skvelej úrovni aj vďaka nadpriemernej jazykovej vybavenosti každého animátora. V prípade spomínaného hotelového reťazca spĺňajú animačné služby tie najprísnejšie kritériá, a to za jediným účelom. Podnietiť hosťa k stráveniu ďalšej dovolenky práve v iných hoteloch hotelového reťazca INSOTEL. Spomínaná hotelová sieť je ukázkovým príkladom toho, akú dôležitú úlohu zohrávajú animačné služby.

Síce sa stále jedná o doplnkovú službu cestovného ruchu, avšak jej prevedenie zohráva dôležitú úlohu vo vzťahu k spokojnosti hosťa s celkovým priebehom dovolenky.

Na základe dotazníkového výskumu prevedeného autorom sa dozvieme akej obľube sa tešia animačné služby. Využitím odpovedí hostí prídeme k zisteniu, ako vnímajú

²²Na základe vlastných skúseností autora.

animácie v cestovnom ruchu a do akej miery ovplyvňujú ich rozhodovanie pri kúpe dovolenky.

2.2 Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu

V dotazníku sa nachádzali otázky ohľadom osobných preferencií účastníkov na cestovnom ruchu, ktoré boli veľmi úzko spojené s animačnými aktivitami. Takisto v ňom respondenti načrtli vplyv jednotlivých faktorov na výber dovolenky. Kompletný dotazník je k dispozícii v prílohe.

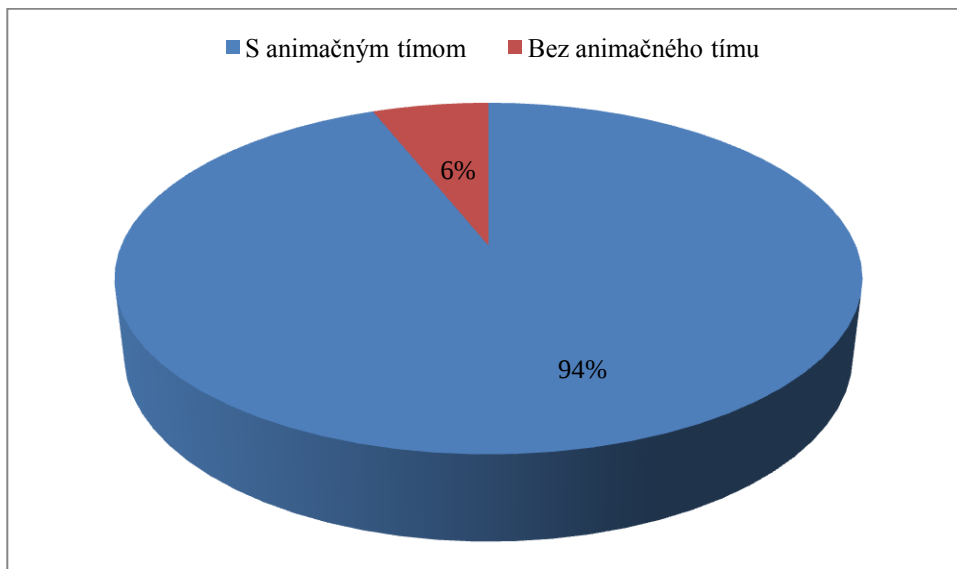
Prieskumu sa zúčastnili slovenskí a českí hostia, a to z dvoch nasledovných dôvodov. Ako bolo spomenuté v úvode, cieľom práce je zvýšiť povedomie o animačných službách práve u našich. Druhým dôvodom bol bližší vzťah autora, ako slovensky hovoriaceho animátora k slovenským a českým klientom. Na základe takto vybudovaného vzťahu, hostia nemali problém s vyplnením dotazníka ani počas letnej dovolenky.

Prieskum bol vykonávaný počas letnej sezóny 2011 a 2012. Respondentmi boli klienti CK Hydrotour, ktorí svoju dovolenku trávili v Turecku, konkrétne v hoteloch *Kumkoy Beach Resort and SPA*, *Venosa Beach Resort and SPA* a *Palm Wings Beach Resort*. Prieskumu sa zúčastnil vždy zástupca rodiny alebo páru. Spolu dotazník vyplnilo 83 zástupcov, z toho bolo 57 z rodín a 26 z páru, čo predstavuje pomer 69% k 31%. Pri rodine s deťmi sa predpokladá minimálne jedno dieťa, tzn. celkový počet ľudí obsiahnutých v dotazníkovom prieskume bol cca 225. V závislosti od preferencie týchto dvoch skupín, budú v niektorých prípadoch jednotlivé výsledky interpretovať samostatne.

Dotazník tvorilo 8 otázok, rozdelených do 3 častí. V úvode sa jednalo o preferovaný typ hotela z hľadiska animácii. V ďalších otázkach mali hostia vyjadriť svoj postoj k pôsobeniu animátorov a vykonávania animačných aktivít a nakoniec vyjadriť skutočnosti, ktoré najviac vplývajú na výber dovolenky.

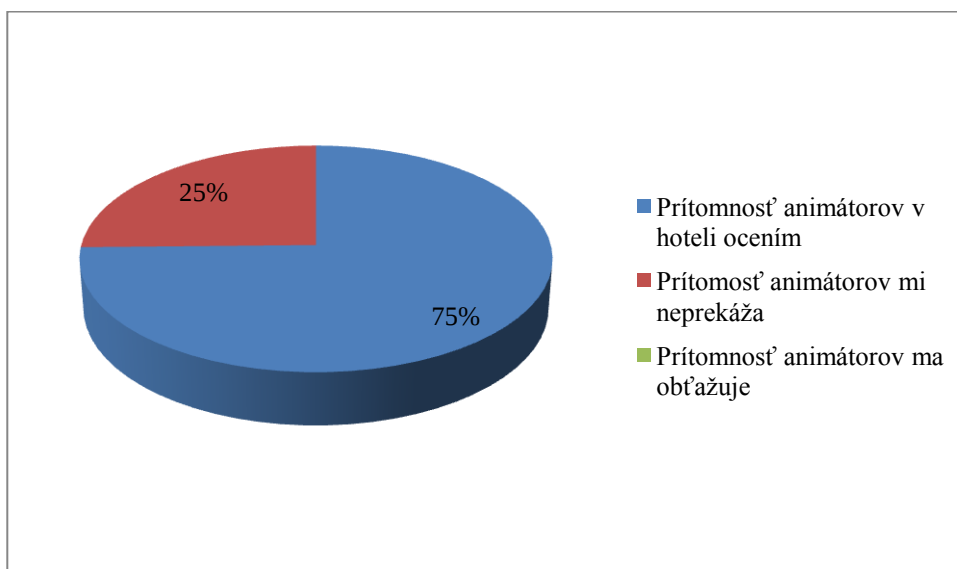
V otázke preferencie hotela s animačným resp. bez animačného tímu bol výsledok celkom jednoznačný. Až 94% opýtaných uprednostňuje hotel, kde pôsobí animačný tím. U rodín s deťmi sa toto číslo pohybovalo na úrovni 93% a u párov na úrovni 96%. Výsledok je takisto graficky znázornený na grafe č.1.

Graf 1: Preferovaný typ hotela



Ďalšou oblasťou bol postoj host'a k animátorom. Ako je z nižšie zobrazeného grafu (graf č.2) zrejmé, hostia vyjadrili kladný vzťah k animátorom. Výsledky sú v prípade rodín a párov porovnateľné. Tri štvrtiny oceňujú prítomnosť animátorov, zvyšnej štvrtine ich prítomnosť neprekáža. Veľmi pozitívne vníma autor výsledok, že prítomnosť animátorov v hoteli neobťažuje nikoho. Čo sa týka postoja k animátorom zvlášť u rodín a párov boli výsledky takmer identické. Za prvú možnosť sa vyjadrilo 75% u rodín resp. 73% u párov a za druhú možnosť 25% u rodín resp. 27% u párov.

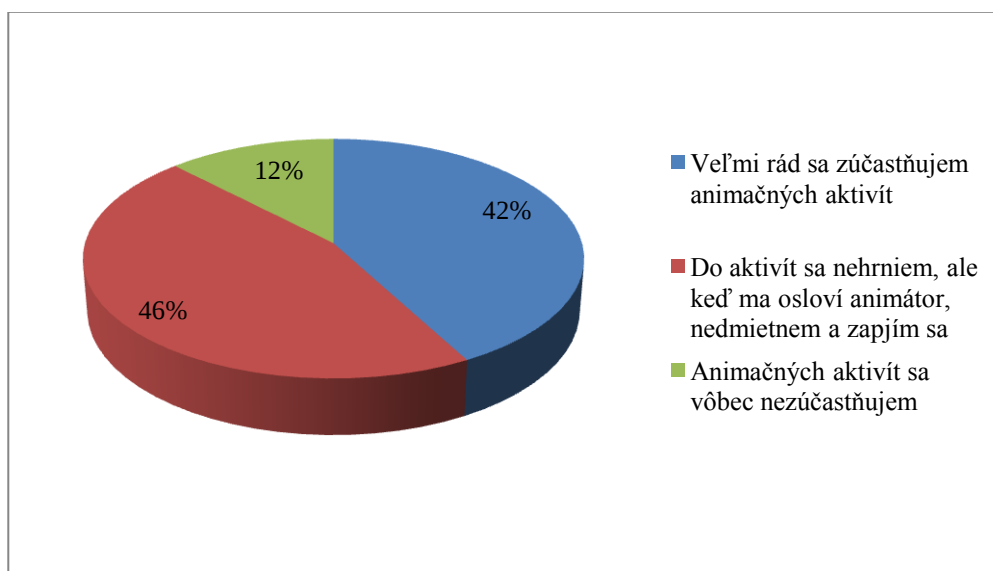
Graf 2: Vyjadrenie postoja k animátorom



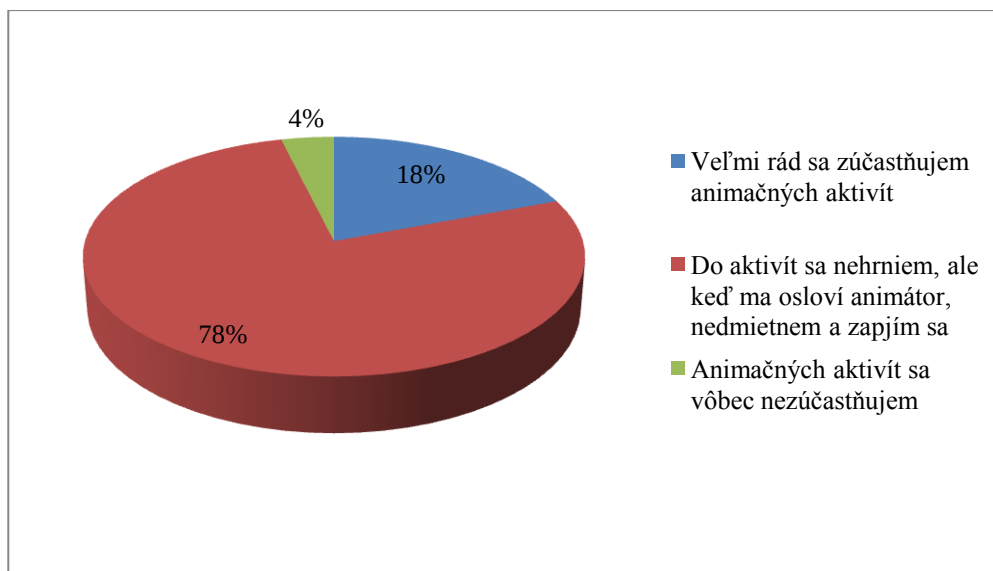
Postoj k animačným aktivitám vyjadrili hostia nasledovne. U rodín s deťmi sa 42% opýtaných vyjadrilo, že sa veľmi radi zúčastňujú animačných aktivít. Takmer polovica, 46%, uviedla možnosť, že sa do aktivít veľmi nehrnú ale keď ich osloví animátor,

neodmietnu a zapoja sa. Zvyšných 12% sa animačných aktivít nezúčastňuje vôbec. V spojitosti s pármami sa odpovede trochu líšia. Iba 19% opýtaných vybralo prvú možnosť, na druhej strane až 77% označilo druhú možnosť. Veľmi potešujúci je fakt, že tretiu možnosť a s ňou spojenú neúčast na animačných aktivitách vybrali len 4% opýtaných. Výsledky zobrazujú graf č. 3 a 4.

Graf 3: Postoj k animačným aktivitám - Rodiny s deťmi



Graf 4: Postoj k animačným aktivitám - Páry



Rozdielne výsledky pri rodinách s deťmi a pároch sú zrejmé. Najviac prekvapujúci je rozdiel v prvých dvoch otázkach. Keďže až 42% zástupcov rodiny sa aktivít zúčastňuje dobrovoľne, je podiel 18% u párov v rovnakej otázke trochu prekvapujúci.

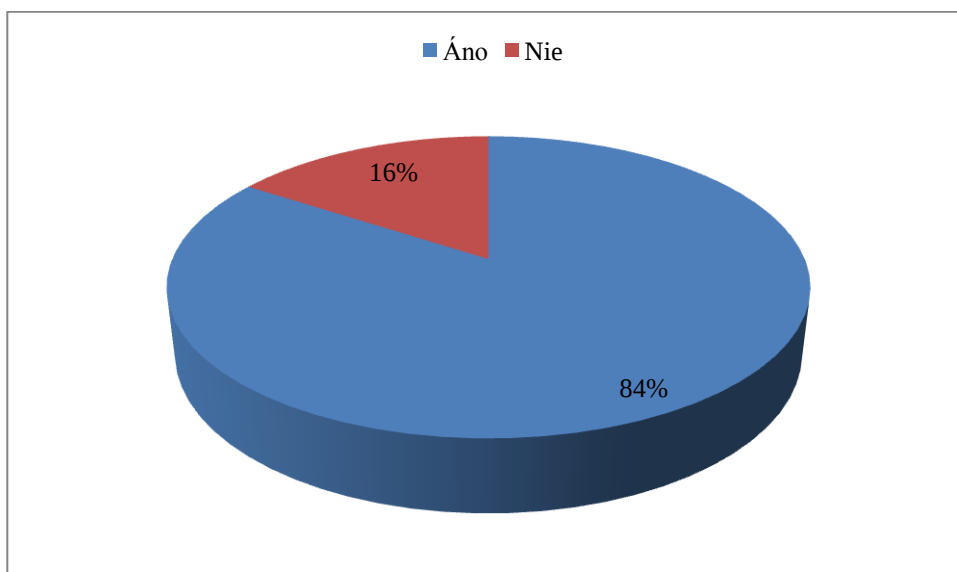
Môže to byť spôsobené nasledujúcimi skutočnosťami. Rodičia trávajú veľmi radi voľný čas so svojimi deťmi. Animačné aktivity počas dovolenky sú na to ako stvorené. Nie

zriedka sa rodič dobrovoľne zúčastňuje aktivít práve kvôli deťom. V tomto prípade sa jedná o pasívne sledovanie svojich detí v miniklube alebo spoločnú účasť na športových animačných aktivitách. Veľmi častým javom je spoločné rodinné sledovanie večerného animačného programu. Na druhej strane, mnoho párov uprednostňuje vlastné zorganizovanie voľného času. K plnohodnotnému prežitiu dovolenkového dňa nepotrebujú nutne animácie. Ak sa im už ale naskytne príležitosť zúčastniť sa animačných aktivít, neodmietnu. Nemajú totiž záväzky voči deťom a činnosť ktorú chceli vykonávať pôvodne, zvládnu neskôr. Aj to je jeden z dôvodov, prečo sa animátorovi veľmi dobre pracuje s pármí. Veľmi potešujúci je fakt, že v celkovom súbte sa animačných aktivít nezúčastňuje iba 12% resp. 4% zástupcov opýtaných rodín alebo párov.

Z vyššie uvedených grafov môžeme bez najmenších pochyb tvrdiť, že animačné služby sú medzi hosťami veľmi obľúbené. Vyjadrenie postoja k animačným aktivitám potvrdzuje domnienku, že hosť často krát čaká len na podnet alebo výzvu animátora k účasti na animačnej aktivite, ako bolo spomenuté v podkapitole 1.2.4.

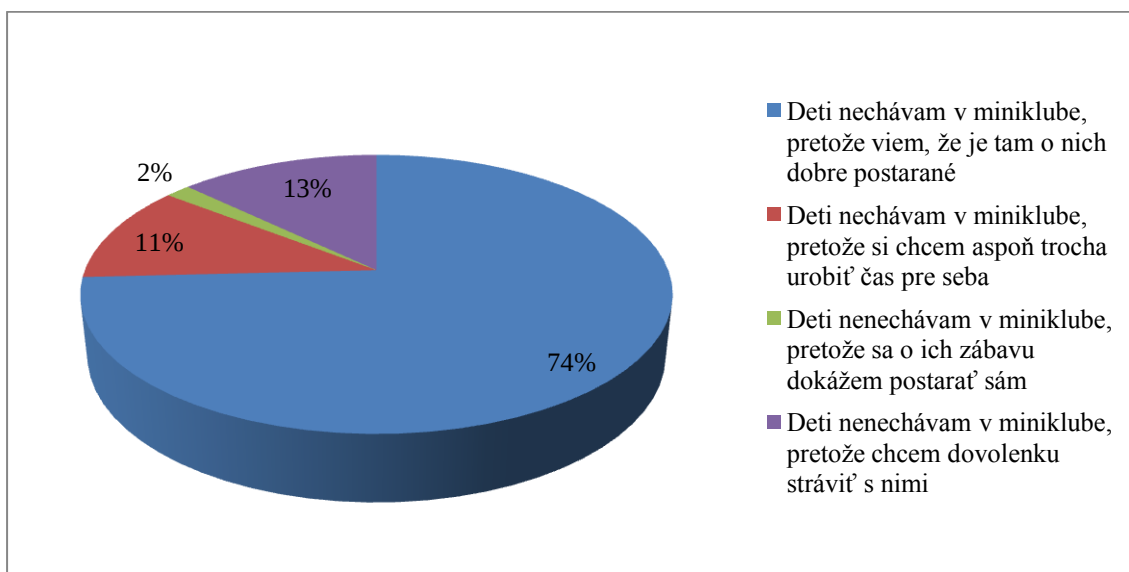
Ďalšia časť sa zaoberala detskými animačnými aktivitami a s tým spojenou návštevnosťou miniklubu. Vo všeobecnosti sa detský miniklub považuje za veľmi obľúbený. Rodič sa nemusí báť nechať svoju ratolesť na starosť animátorom. Tí už dieťa nepochybne zabavia. V miniklube sa medzi deťmi tvoria silné väzby, ktoré sú často krát základom pre budúce dlhodobé kamarátstva. Rodičia vnímajú miniklub ako miesto, kde si ich dieťa určite príde na svoje. Výsledky prieskumu len potvrdzujú tieto riadky. Až 48 z 57, tzn. 84% rodičov, ktorí sa zúčastnili prieskumu využíva služby miniklubu. Na druhej strane len 16% jeho služby nevyužíva. Grafické znázornenie výsledkov je možné pozorovať na grafe č. 5.

Graf 5: Využitie miniklubu



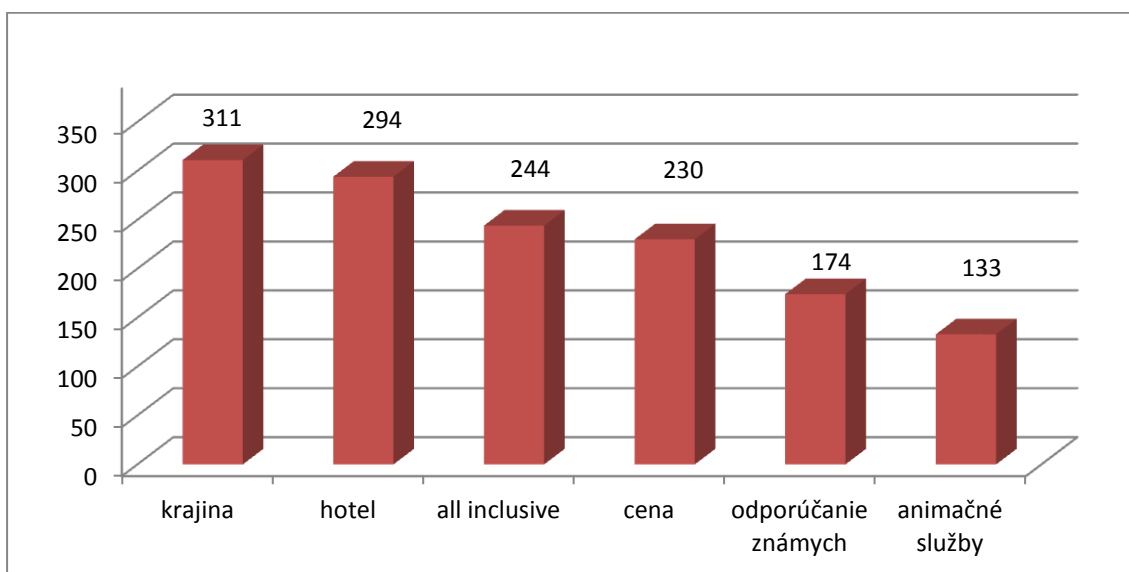
Dôvodov k jeho využitiu resp. nevyužitie je hneď niekoľko. Pre rodičov, je to skvelá príležitosť, ako deťom zmysluplne vyplniť voľný čas počas dovolenky, a to bez najmenej námahy. Rodič nemusí vymýšľať svojmu dieťaťu žiadny program, keďže v miniklube je všetko pripravené. Účasť dieťaťa na detských animačných aktivitách naopak vytvára voľný čas len pre rodičov. Ten je z ich pohľadu často krát veľmi vítaný. Mnoho detí má o miniklub záujem aj na základe skúseností z minulých dovolení. Výsledky prieskumu hovoria v tejto oblasti veľmi jasne. Celkovo 74% rodičov necháva svoje deti v miniklube, pretože vie, že je tam o ich zábavu dobre postarané. Ďalších 11% rodičov necháva svoje deti v miniklube, pretože si chcú vytvoriť čas sami pre seba. Na druhej strane 13% rodičov chce tráviť voľný čas počas dovolenky so svojimi deťmi, a tak svoje deti nezveruje animátorom. Veľmi potešujúci je fakt, že iba 2% rodičov svoje deti v miniklube nenecháva, v presvedčení, že o ich zábavu sa vie lepšie postarať. Výsledky tejto otázky len potvrdili veľkú obľubu miniklubu medzi rodičmi. Grafické znázornenie výsledkov ja možné pozorovať na grafe č.6.

Graf 6: Dôvody využívania resp. nevyužívania miniklubu



Už od úvodu tejto bakalárskej práce bolo niekoľko krát spomenuté, že animácie tvoria veľmi významnú doplnkovú službu cestovného ruchu. Je však otázkou, či sa dá pozorovať určitý vplyv animácii na výber dovolenky. Aj tým sa samozrejme zaoberal dotazníkový prieskum. Okrem vplyvu prítomnosti animácii v hotelovom zariadení na výber dovolenky, sa sledoval aj vplyv krajiny, ceny, hotelu a jeho okolia, all inclusive a odporúčania známych. Keďže boli rozdiely medzi preferenciami rodín s deťmi a párami zanedbateľné, sú výsledky tohto výskumu vyhodnotené spoločne, a to na grafe č.7.

Graf 7: Čo má najväčší vplyv na výber dovolenky



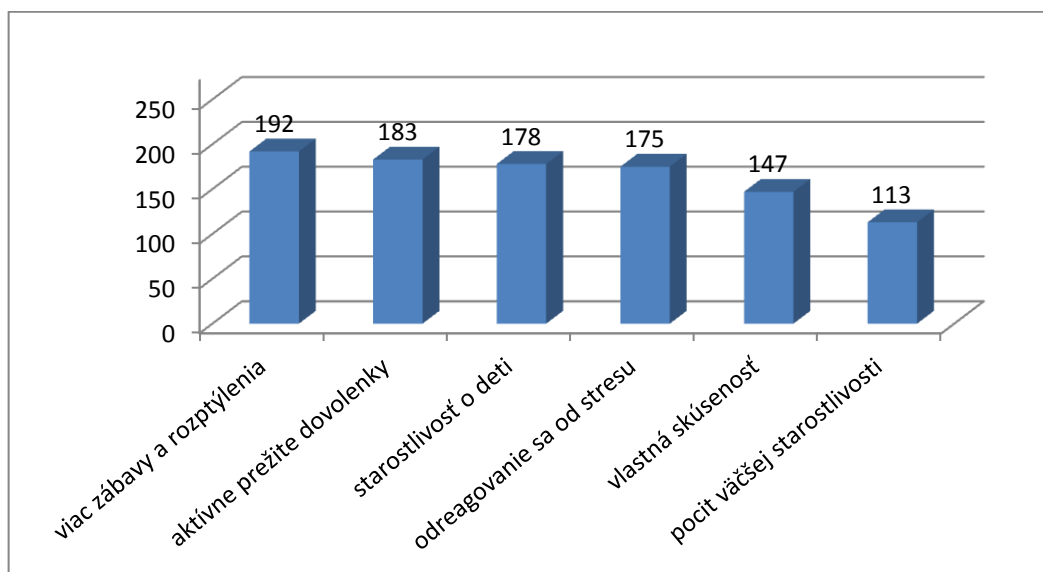
Všetci opýtaní mali v súvislosti s touto otázkou zoradiť vyššie uvedené možné skutočnosti vplyvajúce na výber dovolenky podľa ich dôležitosti. Na základe poradia boli jednotlivým vplyvom pridelené body, a to nasledovne.

1. miesto – 6 bodov
2. miesto – 5 bodov
3. miesto – 4 body
- 4.miesto – 3 body
5. miesto – 2 body
6. miesto – 1 bod

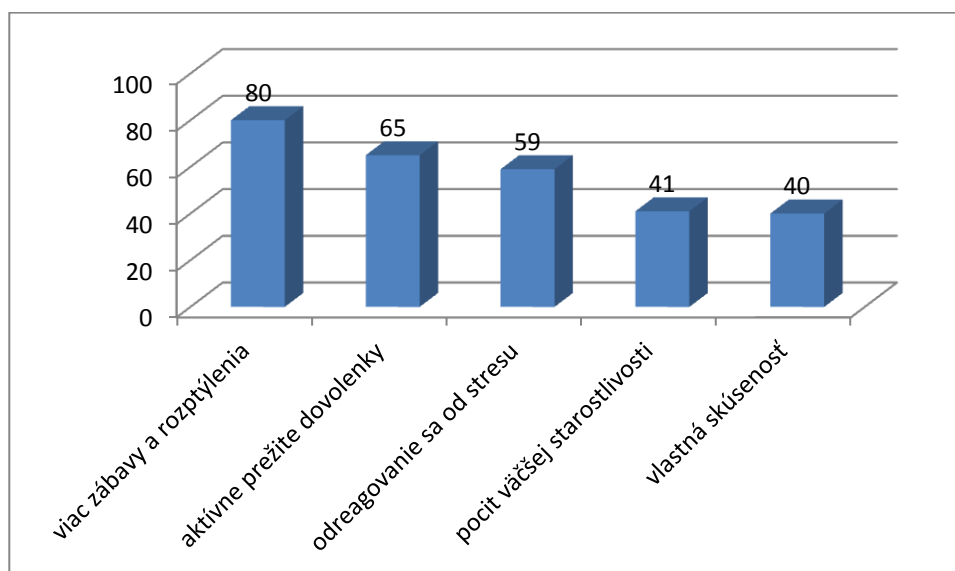
Celkový maximálny počet získaných bodov bol 396. Ako je z grafu č.7 zrejmé, najviac ovplyvňuje ľudí pri výbere ich dovolenky cieľová krajina. Za ňou nasleduje kvalita hotela, ktorá je označovaná hviezdíčkami na základe svojej klasifikácie. Na treťom mieste stojí skutočnosť, či je pobyt v hoteli spojený s formou stravovania all inclusive, ktorá je v súčasnosti veľmi vítaná. Prekvapením je, že cena zájazdu figuruje až za tromi spomínanými vplyvmi. Odporúčania známych skončili na predposlednom mieste. Čo sa týka animácií, tak tie obsadili poslednú priečku s počtom bodov 133. Znamená to veľmi minimálny priamy vplyv prítomnosti animačných služieb na výber dovolenky. Len 3% hostí, ktorí sa zúčastnili dotazníkového výskumu pripisujú animačným službám najväčší vplyv pri výbere dovolenky. Naopak, až 46% hostí zaradilo animačné služby ako najmenej vplyvajúcu skutočnosť pri výbere dovolenky.

Aj keď je zrejmé, že priamy vplyv animačných služieb na výber dovolenky je veľmi malý, je možné určiť, prečo host' uprednostňuje hotel s animáciami pred hotelom bez animácií. Tejto problematike sa venovala ďalšia otázka. Princíp jej hodnotenia bol rovnaký ako u predchádzajúcej otázky. Rozdiel je v samostatnom sledovaní očakávaní rodín s deťmi a párov. Maximálny možný počet získaných bodov bol pri rodinách s deťmi 282, pri pároch 95. Výsledky nám načrtávajú grafy č.8 a 9.

Graf 8: Dôvody výberu hotela s animáciami – rodiny s deťmi



Graf 9: Dôvody výberu hotela s animáciami - páry

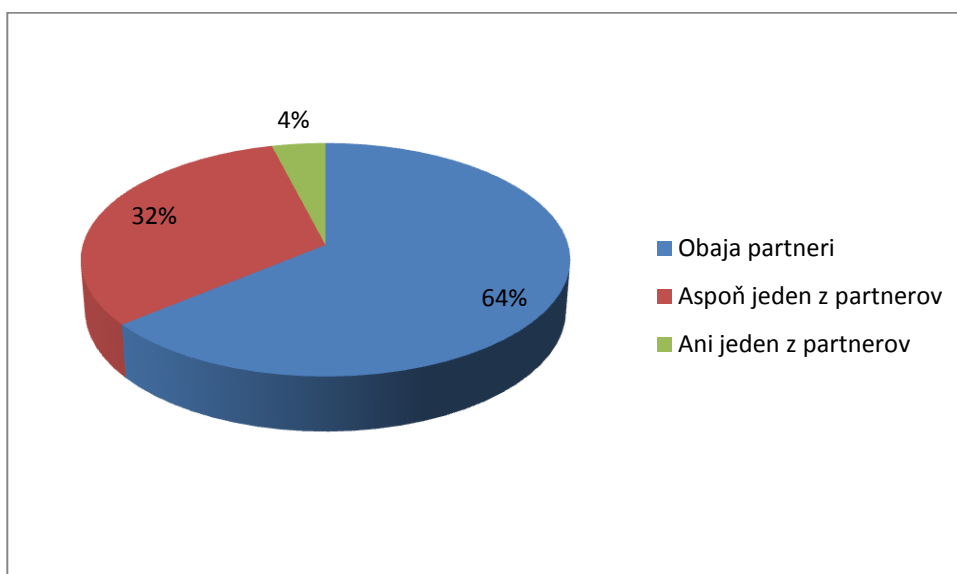


Ako je možné na grafoch č. 8 a 9 vidieť, od animácie počas dovolenky si hostia sľubujú najmä viac zábavy a rozptýlenia. Medzi ďalšie dôvody prečo si vybrať hotel, kde pôsobí animačný tím patria nasledovné: aktívne prežitie dovolenky, odreagovanie sa od stresu, pocit väčšej starostlivosti a starostlivosť o deti u rodín. Rozdiely medzi jednotlivými dôvodmi nie sú veľmi výrazné. Na základe vlastnej skúsenosti sa vo väčšej miere rozhodujú rodiny z deťmi. Aj to značí, akú veľkú škálu plnohodnotných kladov v sebe animácia zahŕňa.

Ďalšou sledovanou skutočnosťou bola účasť partnera resp. ostatných členov rodiny na animačných aktivitách. Z 25 sledovaných párov (50 respondentov), ktorí správne v dotazníku označili odpoveď na túto otázku vyšli nasledovné výsledky. Až u 64%

párov sa aktivít zúčastňujú obaja partneri, či už spoločne alebo samostatne. Je vysoko pravdepodobné, že partner sa zúčastňuje spoločne so svojou partnerkou predovšetkým večernej animácie a denných animačných aktivít, ktoré sú akceptovateľné oboma pohlaviami (plážový volejbal, šípky, petangue apod.). U 32% opýtaných sa animačných aktivít zúčastňuje len jeden z páru. Tento fakt je spôsobený pomyselnou diferenciáciou animačných aktivít medzi mužské (napr. futbal, vodné pólo, streľba z luku apod.) a ženské (výučba tanca, vodný aerobik, zumba apod.). Len u 4% párov sa animačných aktivít nezúčastňuje ani jeden. Grafické znázornenie výsledkov je k dispozícii na grafe č.10.

Graf 10: Účasť partnerov na animačných aktivitách

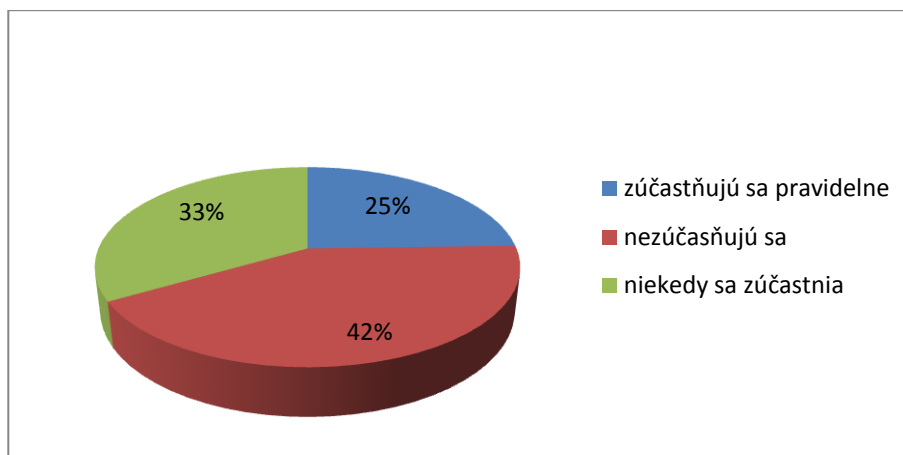


V prípade rodín sa sledovala účasť rodičov a ich detí na animačných aktivitách. Posudzovala sa samostatná účasť rodičov resp. detí a rovnako tak ich spoločná účasť. Ako je možné na grafe č.11 pozorovať, 25% rodičov sa pravidelne zúčastňuje animačných aktivít aj bez svojich detí. Presne tretina rodičov sa ich zúčastňuje nepravidelne a zvyšných 42% sa animačných aktivít bez svojich detí nezúčastňuje. Úplne opačný trend je možné pozorovať u detí. Veľká väčšina, až 77% detí sa pravidelne zúčastňuje animačných aktivít aj bez svojich rodičov, ďalších 7% sa ich zúčastňuje v nepravidelných intervaloch. Iba 16% detí sa bez rodičov animačných aktivít nezúčastňuje.

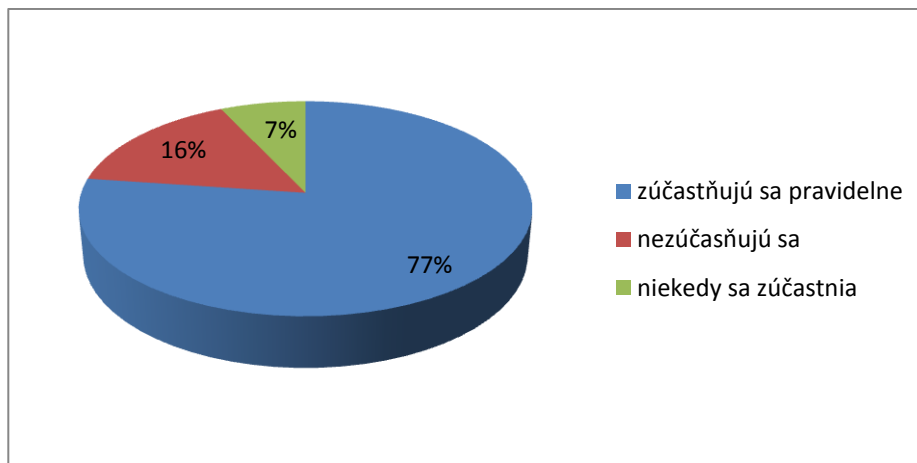
Čo sa týka spoločnej účasti celej rodiny na animačných aktivitách, približne polovica, tzn. 51% rodín sa zúčastňuje pravidelne animačných aktivít spoločne. Niečo viac ako štvrtina rodín potvrdilo občasnú spoločnú účasť celej rodiny a 23% rodín sa na

animačných aktivítach spoločne vôbec nezúčastňuje. Výsledky je možné pozorovať na obrázkoch č. 11, 12 a 13.

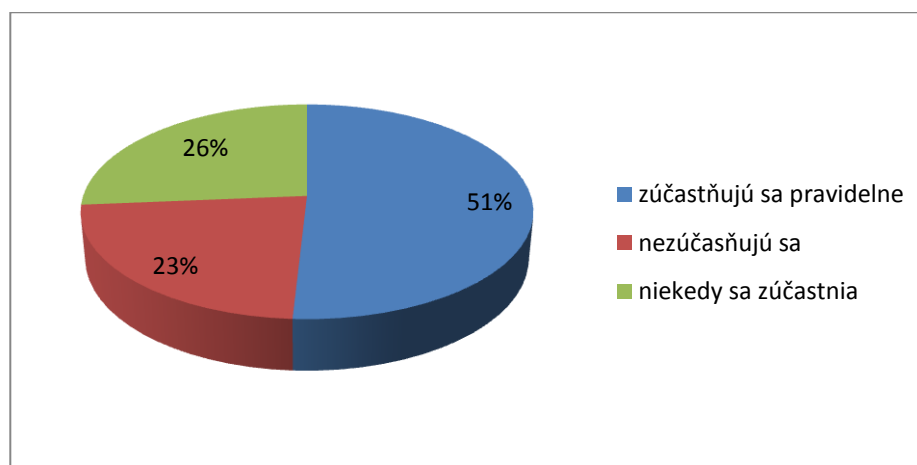
Graf 11: Samostatná účasť rodičov na animčnej aktivite



Graf 12: Samostatná účasť detí na animačných aktivitách



Graf 13: Spoločná účasť rodiny na animačných aktivitách



Zdroj:²³

²³ Grafy č.1-13 sú spracované autorom na základe výsledkov dotazníkového výskumu.

Na základe celého dotazníkového výskumu je možné tvrdiť nasledovné. Skutočnosť, či hotel disponuje animačným tímom alebo nie nemá hlavný vplyv na výber letnej dovolenky. O mnoho dôležitejšou záležitosťou pri jej výbere je krajina, v ktorej sa hotel nachádza, úroveň hotela a možnosť stravovania formou all inclusive. Aj napriek tomu sa animačné služby tešia veľkej popularite a obľube. Drvivá väčšina dovolenkárov uprednostňuje hotel s animačným tímom. Či už sa jedná o rodinu s deťmi alebo pár, je vzťah k animátorom veľmi pozitívny. Ich prítomnosť v hotelovom zariadení nepôsobí na hostí rušivým dojmom. Svedčí o tom aj fakt, že len veľmi malé percento ľudí sa animačných aktivít nezúčastňuje. Hostia, ktorí trávajú dovolenku so svojimi deťmi, veľmi vítajú detské animačné služby. Prítomnosť miniklubu je pre deti a ich rodičov veľké pozitívum. Celkovo sa animačné služby tešia obrovskej popularite a tvrdenie, že pre hotelierov tvoria obrovskú konkurenčnú výhodu je určite na mieste.

2.3 Vlastné skúsenosti autora s animáciou

2.3.1 Skúsenosti s praktickým vykonávaním animácie

Téma tejto bakalárskej práce bola vyberaná na základe osobnej skúsenosti autora s animačnými službami. Práve táto podkapitola sa bude venovať popisu spomínaných skúseností.

V prvom rade je potrebné spomenúť, že autor má skúsenosti tak ako s vykonávaním rovnako aj s organizovaním animácií. Osobné skúsenosti autora s vykonávaním profesie animátora sa viažu k dvom sezónam stráveným v Turecku.

V prvej sezóne, počas letných mesiacov roku 2009 pracoval autor v Turecku, v turistickom letovisku Side, na pobreží Stredozemného mora. Práca bola vykonávaná v staršom päť hviezdikovom hoteli s názvom *Lyra Resort Hotel*. Úroveň služieb bola na dobrej úrovni a hotel pôsobil príjemným dojmom. Autor práce pracoval pre slovenského touroperátora – „CK Hydrotour“. Získaniu tejto práce predchádzalo úspešné absolvovanie konkurzu a následného školenia. Autor tak nepracoval priamo pre hotel ale bol zamestnancom cestovnej kancelárie. Ako už bolo naznačené (v podkapitole 1.3.3) spomínaný touroperátor sa vyznačuje vyznávaním klubového cestovného ruchu. CK Hydrotour a jej koncept „*Klub Markíza*“ vznikol v roku 2001 a spopularizoval už vtedy v Európe veľmi obľúbený klubový cestovný ruch aj na Slovensku. Hlavný produkt cestovnej kancelárie predstavuje slogan „*kvalitná rodinná dovolenka*“. Túto myšlienku naplňovali práve animátori Klubu Markíza, ktorých

prvoradou úlohou bolo spríjemnenie dovolenky klientom CK Hydrotour, avšak nesmeli zabúdať ani na ostatných hotelových hostí. V praxi to znamenalo, že boli plnohodnotnou súčasťou hotelového animačného tímu. Z tohto dôvodu bola takáto práca v porovnaní s činnosťou klasického hotelového animátora ešte zložitejšia a náročnejšia.

Okrem autora pracoval v hoteli ešte jeden animátor spomínanej cestovnej kancelárie. Keďže sa jednalo o hotel, ktorého veľkú časť slovenskej ale aj zahraničnej klientely tvorili rodiny s deťmi, pracovali obaja animátori v miniklube. Animačný tím pozostával z 13 animátorov. Konkrétne ho tvoril šéf animátor tureckej, zástupca šéf animátora rovnako tureckej, štyri detské animátorky ukrajinskej, štyria športový animátori tureckej a kazašskej a choreografka ukrajinskej národnosti. Autor a jeho slovenská kolegyňa doplnili animačný tím v miniklube a čiastočne aj pri športových aktivitách.

Nástup do destinácie bol dňa 20.6.2010 a odchod z nej prebehol 12.9.2010. Hlavnou náplňou autorovej práce bolo organizovanie aktivít pre deti klientov CK Hydrotour. Okrem toho, spoločne so slovenskou kolegyňou organizovali predovšetkým pre slovenských hostí športové aktivity, aktívne sa zúčastňovali večerných animačných aktivít a v rámci public relation zabezpečovali kontakt medzi hosťami a hotelom resp. hosťami a cestovnou kanceláriou.

Po organizačnej stránke fungoval animačný program veľmi jednoducho a efektívne. Základom bola prirodzená autorita šéf animátora a s tým spojené perfektné fungovanie všetkých animačných aktivít. Práve animačné služby dodávali tomuto hotelu skvelú pohodovú a uvoľnenú dovolenkovú atmosféru, vhodnú ako k zábave tak aj k odpočinku. Animácie prebiehali v hoteli každý deň. Bežný pracovný deň animátora začínal o 9:30 stretnutím celého animačného tímu. Na tomto meetingu bola šéf animátorom zadelená organizácia jednotlivých aktivít počas celého dňa medzi jednotlivých animátorov. Ranné stretnutie bolo základom hladkého a bezproblémového priebehu celého animátorského dňa. Po ňom nasledovali dopoludňajšie aktivity rozdelené na aktivity pre deti a športové aktivity pre dospelých. Celková hotelová kapacita bola asi 1200 lôžok a z tohto dôvodu boli jednotlivé animačné aktivity organizované paralelne. Zabezpečila sa tým rôznorodosť aktivít prebiehajúcich v jednom momente a zároveň hostia dostali väčšiu možnosť výberu. Dopoludňajšie animačné aktivity boli spravidla zakončené zábavnými hrami pri hlavnom bazéne tzv. pool games a následným spoločným klubovým tancom hostí a animátorov. Nasledovala pauza na obed a po nej sa celý

animačný tím musel hlásiť na ďalšom stretnutí. Počas neho prebiehali prípravy na večerné predstavenie tzn. príprava pódia a ostatných potrebných vecí a samotná generálka večerného predstavenia.

Popoludňajšie animácie prebiehali v čase od 14:30 do 18:00. Opäť boli na programe detské animácie rovnako tak aj športové animačné aktivity pre dospelých. Počas hlavnej sezóny, keď bol hotelová kapacita stále takmer na 100% naplnená, sa v hoteli nachádzalo obrovské množstvo detí. Záujem detí a ich rodičov a detské aktivity často krát presahoval kapacitné možnosti miniklubu. Ako už bolo spomenuté, práve z tohto dôvodu musel autor spoločne s so slovenskou kolegyňou organizovať detské animácie vo dvojici. Tento fakt ale nemohol obmedzovať dospelého klienta cestovnej kancelárie. Preto autor práce spoločne so svojou kolegyňou organizovali po skončení detských aktivít, športové aktivity pre dospelých. Počas celej sezóny si klienti CK Hydrotour mohli medzi sebou zahrať plážový volejbal, a to za asistencie slovensky hovoriaceho animátora. Táto aktivita bola veľmi obľúbená a zábavná, množstvu klientov spríjemnila dovolenku, pomohla budovať medziľudské vzťahy medzi neznámymi ľuďmi a v neposlednom rade viedla k aktívnemu prežitiu dovolenky. Tým naplno splnila účel animácie.

Večerné animačné aktivity začínali oboznamovaním hostí s večerným animačným programom. V praxi to fungovalo tak, že každý animátor bol oblečený v kostýme, ktorý zodpovedal téme večerného predstavenia. V čase večere animátori oslovovali hostí v hlavnej reštaurácii a pozývali ich na večernú show. Takáto interakcia medzi hosťom a animátorom bola obojstranne veľmi vítaná a zabezpečovala dokonalú informovanosť hostí o večernom programe. Ďalšou náplňou práce animátorov počas večera bolo organizovanie a odtancovanie mini diskotéky spoločne s deťmi a ich rodičmi. Tá sa konala v hotelovom amfiteátri, začínala spravidla o 20:30 a trvala približne 40 minút.

Animačný program v amfiteátri pokračoval po jej skončení ďalej. Nasledovala krátka, asi 20 minútová pauza, počas ktorej naplno prebiehali prípravy na hlavnú časť večerného programu, show organizovanú animátormi. V praxi to znamenalo, že v zákulisí hotelového amfiteátra sa v závislosti na druhu predstavenia konala premena animátora na umelca, tanečníka, herca, speváka alebo moderátora. Náročnosť prípravy bola závislá na type večerného predstavenia. Počas týždňa sa striedali komediálne show, zábavné súťaže, muzikály a tanečné vystúpenia. Show trvala spravidla hodinu. Jej záver v žiadnom prípade neznamenal koniec pracovného dňa animátorov. Nasledovala

povinná účasť na hotelovej diskotéke, kde mal animačný tím za úlohu roztancovať hostí. Približne o 23:30 sa na pokyn šéf animátora mohli animátori postupne z diskotéky vytrácať. Ani tento čas neznamenal koniec dňa animátora. Vo väčšine prípadov nasledoval nácvik nových večerných programov, ktoré boli zaradené v ďalšej časti sezóny. Nie zriedka sa tak stávalo, že animátori sa do svojich postelí dostali až okolo jednej hodiny rannej.

Prvá animačná sezóna dovolila autorovi nahliadnuť do tajov tejto doplnkovej služby cestovného ruchu. Ak by mal autor zhodnotiť túto prvú praktickú skúsenosť s animáciou, tak zistenie, že práca animátora nie je jednoduchou profesiou je určite na mieste. Dostatok fyzických síl, obrovská psychická odolnosť či dostatočná jazyková vybavenosť nesmú chýbať žiadnemu animátorovi.

Druhá praktická skúsenosť s touto prácou sa viaže s letnými mesiacmi roku 2010. V tom čase autor pracoval opäť v rovnakej destinácii a pre rovnakého touroperátora, tento krát ale v hoteli *Kumkoy Beach Resort and SPA*. Jednalo sa o luxusný päť hviezdikový hotelový komplex, ktorý svojím vybavením a širokou paletou ponúkaných služieb splňal očakávania aj tých najnáročnejších hostí. Počet klientov CK Hydrotour sa pohyboval v rozmedzí 250 – 350 v každom turnuse, pričom celková kapacita hotela bola približne 2000 lôžok. Z tohto dôvodu pôsobili v spomínanom hotelovom komplexe traja animátori cestovnej kancelárie, pričom celkovo mal animačný tím až 20 členov. Keďže klientelu hotela tvorili prevažne nemeckí klienti, musel každý z hotelových animátorov disponovať popri znalosti angličtiny aj znalosťou nemčiny. Systém animácií sa podobal konceptu, ktorý autor zažil počas svojej prvej sezóny. Program a časové rozloženie animačných aktivít boli veľmi podobné. Pre ilustráciu je uvedený rozpis celodenného animačného programu.²⁴

Hotel patrila v rokoch 2011 – 2012 medzi 99 najobľúbenejších hotelov sveta.²⁵ Z tohto dôvodu bol obrovský dôraz kladený aj na kvalitu animácií. Tú mal na starosti „entertainment manager“, ktorý disponoval dvadsať dva ročnými skúsenosťami z tejto oblasti. Až pod ním sa v hierarchii nachádzal šéf animátor, jeho asistent a ostatní animátori. Aj napriek obrovskej snahe celého animačného tímu, hotel nedosahoval v hodnotení animácie požadované výsledky. To bolo spôsobené prílišnou aroganciou a namyslenosťou entertainment managera a šéfa animátora. Tento fakt zapríčinil zlú

²⁴ Program je súčasťou prílohy.

²⁵ Podľa portálu www.holidaycheck.de

atmosféru v animačnom tíme, ktorú viacerí animátori nezvládli a svoju prácu opúšťali aj počas hlavnej letnej sezóny. Odlivom skúsených a príchodom nových animátorov sa animačný tím budoval tak povediac od znova. Tým trpel predovšetkým klient, ktorý v tak luxusnom hotelovom komplexe očakával tomu zodpovedajúcu úroveň animačných služieb. Účasť na animačných aktivitách bola často krát nízka, dokonca nulová, detský program bol chaotický a večerné predstavenia kvalitatívne nezodpovedali náročnosti klientov. Animačné služby boli bez pochyby najväčšou slabinou tohto hotela, a to potvrdzovala aj spätná väzba od hostí. Po absolvovaní tejto sezóny si autor uvedomil, ako veľmi animačné služby ovplyvňujú celkovú spokojnosť hostí v hoteli. V porovnaní s prvou odpracovanou sezónou, kedy to boli práve animačné služby, ktoré hotelu dávali potrebný lesk, bola druhá sezóna ukázkou toho, ako môže zlé prevedená animácia znížiť celkový dojem z úrovne ponúkaných služieb.

2.3.2 Skúsenosti s organizovaním animačných služieb

Okrem týchto dvoch skúseností s animačnými službami prichádzal autor do kontaktu s animáciou aj z inej stránky. V rokoch 2011 a 2012 bol jedným z hlavných organizátorom školenia nových animátorov, ktorí mali pracovať pre už spomínaného touroperátora. Náplňou školenia bola teoretická a praktická príprava adeptov na túto profesiu, ktorá sa odohrávala formou 3-dňového pobytu v hotelovom komplexe v slovenskom kúpeľnom meste Piešťany. Takisto v roku 2012 mal autor práce na starosti kontrolu a koordináciu animátorov pracujúcich pre CK Hydrotour, konkrétne v tureckom letovisku Didim.

Získanie skúseností v oblasti vykonávania a organizovania animačných aktivít, výberu a vyškolenia nových animátorov a ich následnej kontroly a koordinácie bolo pre autora veľmi cenné, či už do osobného alebo pracovného života. Uvedomovanie si zásadných faktov ako sú význam a podstata tejto doplnkovej služby a stále rastúci dopyt po animačných službách, či už zo strany zariadení alebo účastníkov cestovného ruchu dalo autorovi práce podnet naďalej sa venovať tejto oblasti. Spojením vyššie uvedeného vznikla myšlienka založenia spoločnosti zaoberajúcej sa animačnými službami. Tento nápad sa zrealizoval koncom roku 2012, kedy vznikla ELLA animation, spol. s r.o., v ktorej autor pôsobí ako konateľ. Táto spoločnosť s ručeným obmedzením poskytuje animačné služby hotelom, kúpeľom, cestovným kanceláriám a rôznym iným strediskám cestovného ruchu na Slovensku a v zahraničí.

Záver

Táto bakalárska práca sa zaoberala animáciami vykonávanými v turistických letoviskách. Cieľom práce bolo priblížiť a objasniť tento, pre mnohých stále neznámy pojem. V teoretickej časti boli vysvetlené pojmy ktoré priamo súvisia s animačnými službami. Animačné aktivity sú zároveň voľno časovými aktivitami, a tak jednu z hlavných úloh pri animácii zohráva fond voľného času. Takisto bola priblížená história animácie a klubového cestovného ruchu. Pre lepšie pochopenie animátorskej profesie bol v práci načrtnutý profil a osobnosť animátora rovnako tak aj fungovanie celého animačného tímu.

Analytická časť mala za úlohu vyzdvihnúť význam animačných služieb medzi dovolenkármi. Prostredníctvom dotazníkového výskumu bola potvrdená jej obľúbenosť. Zistenie, že animačné služby poskytované v hoteloch sú medzi dovolenkármi viac ako vítané, nie je prekvapivé. Táto doplnková služba sa teší veľkej popularite, avšak logicky v drvivej väčšine prípadov nie je hlavným motívom účasti na cestovnom ruchu. Jej obľúbenosť či už medzi rodinami s deťmi alebo párami je určite zreteľná.

Práca sa v svojej poslednej časti zaoberala konkrétnymi príkladmi vykonávania animácie. Na ich príklade sa autor snažil ešte viac objasniť a reálne vysvetliť fungovanie tejto doplnkovej služby. Jeho skúsenosti len potvrdili, že profesia animátora nie je v žiadnom prípade jednoduchá.

Spojenie teoretickej a analytickej časti prinieslo informácie ohľadom animácie ako takej, problematike práce animátora, či fungovania animačného tímu. Doplnením týchto skutočností o názory a postoje dovolenkárov k animačným službám a o vlastné skúsenosti autora, či už s vykonávaním alebo organizovaním animačných služieb bol v plnom rozsahu naplený cieľ tejto bakalárskej práce.

Na záver je potrebné dodať, že aj keď animácia nepatrí medzi základné služby cestovného ruchu využívané dovolenkármi, má jej kvalitné prevedenie veľký vplyv na ich celkovú spokojnosť s priebehom dovolenky. To je hlavným cieľom všetkých hotelierov. Preto je na animácie kladený veľký dôraz aj z ich strany. Základom kvalitných animačných služieb je profesionálny animačný tím. Osobnosť šéf animátora by mala byť dokonalá vžitá so svojím povoláním, a tak vytvárať správny príklad pre ostatných animátorov. Pohodová atmosféra v animačnom tíme je pre hladký priebeh

práce nepostrádateľná. V kombinácii s dostatočným zázemím a vybavením hotela, ktoré je potrebné pre kvalitné vykonávanie animácií môžu animátori ako členovia animačného tímu dosiahnuť požadovaný výsledok, ktorý je v tomto prípade jednoznačný – spokojnosť hostí.

Stále veľká obľúbenosť masového cestovného ruchu dáva fungovaniu animácií zelenú, a tak je možné predpokladať, že táto doplnková služba sa bude tešiť stále väčšej a väčšej popularite.

Literatúra

Knižné zdroje

1. ČERNÁK, Róbert. *Animátor voľného času: Príručka pre začínajúcich animátorov*. Bratislava: Agentúra PRO-STAFF, 2009.
2. HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8927-5.
3. INDROVÁ Jarmila. a kol. *Cestovní ruch (základy)*. 2 dopl. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4.
4. MAREŠ, Jíří, Jan PRŮCHA a Eliška WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 4. upravené vydání. Praha: Odeon, 2003. ISBN 80-7178-772-8.
5. NEJDL, Karel. *Management destinace cestovního ruchu*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2011. ISBN 978-80-7357-673-8.
6. ORIEŠKA, Ján. *Animácia v cestovnom ruchu*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bella, Ekonomická fakulta a Občianske združenie Ekonómia, 2003. ISBN 80-8055-858-2.
7. ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovnom ruchu: 1. časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.
8. ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovnom ruchu: 2. časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-89090-94-5.
9. ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. 2. čes. vyd. Praha: Idea servis, 1994. ISBN 80-901-4621-X.

Elektronické zdroje:

BRUKKER, Gustáv a Jana OPATOVSKÁ. *Veľký slovník cudzích slov* [online]. Bratislava: Vydavateľstvo Robinson, s.r.o., 2006, s.30. [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.voltaire.netkosice.sk/docs/vscs.pdf>.

ELLA ANIMATION. *Objavte s nami svet animácii* [online]. 2012 [cit. 2013-05-05].

Dostupné z: www.ellaanimation.eu

HOLIDAYCHECK.DE. *Top Reiseziele Weltweit* [online]. 1999 [cit. 2013-05-05].

Dostupné z: [http://www.holidaycheck.de/hotel-](http://www.holidaycheck.de/hotel-Reiseinformationen_Sunis+Hotel+Kumkoey+Beach+Resort+Spa-hid_104071.html)

[Reiseinformationen_Sunis+Hotel+Kumkoey+Beach+Resort+Spa-hid_104071.html](http://www.holidaycheck.de/hotel-Reiseinformationen_Sunis+Hotel+Kumkoey+Beach+Resort+Spa-hid_104071.html)

Ostatné zdroje:

Manuál animátora, interná publikácia CK Hydrotour

Zoznam obrázkov a grafov

Zoznam grafov:

Graf 1: Preferovaný typ hotela.....	27
Graf 2: Vyjadrenie postoja k animátorom	27
Graf 3: Postoj k animačným aktivitám - Rodiny s deťmi	28
Graf 4: Postoj k animačným aktivitám - Páry	28
Graf 5: Využitie miniklubu	30
Graf 6: Dôvody využívania resp. nevyužívania miniklubu	31
Graf 7: Čo má najväčší vplyv na výber dovolenky	31
Graf 8: Dôvody výberu hotela s animáciami – rodiny s deťmi	33
Graf 9: Dôvody výberu hotela s animáciami - páry	33
Graf 10: Účasť partnerov na animačných aktivitách	34
Graf 11: Samostatná účasť rodičov na animčnej aktivite	35
Graf 12: Samostatná účasť detí na animačných aktivitách	35
Graf 13: Spoločná účasť rodiny na animačných aktivitách	35

Zoznam tabuliek:

Tabuľka 1 - Typológia turistov podľa D. Fingerhuta	12
--	----

Zoznam použitých skratiek

CK	cestovná kancelária
UNWTO	United Nations World Tourism Organization
apod.	a podobne
resp.	respektíve
s.r.o.	Spoločnosť s ručeným obmedzením
tzn.	to znamená
tzv.	takzvaný

Zoznam príloh

Príloha č.1: Dotazník

Príloha č.2: Program školenia pre animátorov

Príloha č.3: Príklad animačných aktivít počas celého dňa

Prílohy

Príloha č. 1: Dotazník

Milí hostia,

chcel by som Vás požiadať o vyplnenie tohto dotazníka, ktorý je súčasťou mojej bakalárskej práce. Využitím Vašich odpovedí by som chcel zistiť, ako vnímate animácie v cestovnom ruchu, akému záujmu sa teší táto služba a do akej miery ovplyvňuje výber Vašej dovolenky.

1. Aký typ hotela preferujete?

- ☐ S animačným tímom
- ☐ Bez animačného tímu

2. Dovoľenku trávim

- ☐ s partnerom/partnerkou
- ☐ s rodinou (**VEK DETÍ** __, __, __, __)

3. Aký je váš názor na animátorov ?

- ☐ Prítomnosť animátorov v hoteli ocením
- ☐ Prítomnosť animátorov mi neprekáža
- ☐ Prítomnosť animátorov ma obťažuje

4. Aký je Váš názor na animačné aktivity

- ☐ Veľmi rád sa zúčastňujem animačných aktivít
- ☐ Do aktivít sa nehrniem, ale keď ma osloví animátor tak ho neodmietnem a zapojím sa
- ☐ Animačných aktivít sa vôbec nezúčastňujem

5. Využívate MINICLUB?

ÁNO/NIE (ak áno, prosím o vyplnenie)

- ☐ Svoje deti nechávam animátorom v MINICLUBE pretože im dôverujem a viem, že je tam o nich a o ich zábavu dobre postarané
- ☐ Svoje deti nechávam animátorom v MINICLUBE pretože si chcem aspoň trochu urobiť čas sám pre seba
- ☐ Svoje deti nenechávam animátorom v MINICLUBE pretože im nedôverujem a dokážem sa o nich a o ich zábavu postarať sám/sama
- ☐ Svoje deti nenechávam animátorom v MINICLUBE pretože chcem dovolenku stráviť s nimi

6. Zúčastňujete sa animačných aktivít?

	osobne	partner/ka	moje deti	všetci spolu
áno				
nie				
niekedy				

7. Čo najviac ovplyvňuje výber Vašej dovolenky? (Zorad'te nasledujúce možnosti, číslo 1 znamená najdôležitejšie, 6 najmenej dôležité)

cena	
krajina	
hotel a jeho okolie	
animačné služby	
all inclusive	
odporúčanie známych	

8. Z akého dôvodu ste si vybrali hotel, kde pôsobí animačný tím? (Zorad'te nasledujúce možnosti, číslo 1 znamená najdôležitejšie, 9 najmenej dôležité)

vlastná skúsenosť	
viac zábavy a rozptýlenia	
aktívne prežitie dovolenky	
starostlivosť o deti	
odreagovanie sa od každodenného	
pocit väčšej starostlivosti	

Zdroj: autor

Príloha č.2: Program školenia pre animátorov

Prvý deň

10:00	Príchod animátorov na školenie, ubytovanie sa v hoteli
10:30	Stretnutie v školiacej miestnosti 1. Úvod 2. Animácie v cestovnom ruchu 3. Kto je animátor? 4. Klubové tance
13:00	Obed
14:00	Stretnutie v školiacej miestnosti 1. Teória k dennému animačnému programu 2. Klubové tance 3. Teória k večerný animačnému programu 4. Nácvik večerného programu: A: Movie quiz B: Dance around the world
18:30	Pozývanie hostí na večerný program
19:00	Večera
20:00-20:30	Večerný program – Movie quiz
20:30-22:00	Večerný program - Dance around the world
22:00–23:00	Kontakt a voľná zábava s host'ami
23:00-00:00	Vyhodnotenie večerného programu, diskusia
00:00-02:00	Nácvik večerného programu na ďalší deň

Druhý deň

08:00	Raňajky
09:15	Stretnutie v školiacej miestnosti 1. Relaxačné cvičenia 2. Práca v mini klube (teoretická časť) 3. Športy, (aqua aerobic, aerobic, body work) 4. Klubové tance
13:00	Obed

14:00	Stretnutie v školiacej miestnosti 1. Pitný režim animátora, prvá pomoc, 2. Práca v miniklube (praktická časť) 3. Klubové tance 4. Nacvičovanie večerného programu (cca 2,5-3 hod.)
18:45	Pozývanie hostí na večerný program
19:15	Večera
20:15-21:15	Večerný program – Kabaret show
21:15-22:30	Kontakt a voľná zábava s hosťami
22:30-23:30	Vyhodnotenie večerného programu

Tretí deň

08:00	Raňajky
09:15	Stretnutie v školiacej miestnosti 1. Komunikačný tréning, zvládanie krízových situácií, ponorková choroba 2. Test 3. Diskusia 4. Odovzdávanie certifikátov
12:30	Obed a ukončenie školenia

Zdroj: Manuál animátora, interná publikácia CK Hydrotour

Príloha č.3: Príklad animačných aktivít počas celého dňa

Animačný program Lyra Resort Hotel 2010

10:00	Ranné zahlásenie animačných aktivít, následne ich začiatok
10:00	Zahájenie dopoludňajšieho fungovania miniklubu
10:15	Ranný strečing
10:30	Petangue
10:30	Strel'ba z luku
11:00	Aquagym
11:00	Plážový volejbal
11:00	Šípky
11:30	Vodné pólo
12:00	Pool games
12:30	Ukončenie dopoludňajšieho fungovania miniklubu
14:30	Popoludňajšie zahlásenie animačných aktivít, následne ich začiatok
14:30	Zahájenie popoludňajšieho fungovania miniklubu
14:45	Vodné pólo
15:00	Šípky
15:00	Strel'ba zo vzduchovej pištole
15:30	Stolný tenis
15:30	Výučba brušného tanca
16:00	Plážový volejbal
16:30	Aerobik
17:00	Futbal
17:00	Ukončenie popoludňajšieho fungovania miniklubu

19:30	Pozývanie na večerný program
20:30	Detská diskotéka v amfiteátri
21:30	Hlavný večerný program v amfiteátri
22:30	Diskotéka na móle a v hotelovom diskotékovom klube

Zdroj: vlastné spracovanie autora na základe animačného programu hotela Lyra Resort z roku 20010