**Kaj je animacija?**

* oblika skrbi za goste ali turiste z namenom vzgoje njihovega obnašanja in vzdrževanja njihovega stalnega entuziazma za določene turistične aktivnosti in za promocijo specifičnih doživljajev

…Krippendorf

* dajanje navodil za bolj kulturna potovanja ter navodilo, da bi se animiranje moralo razvijali v **treh** pomembnih smereh:

1. kot pomoč za odkrivanje lastne osebnosti,

2. kot pomoč za zbliževanje z drugimi turisti in gosti,

3. kot pomoč za zbliževanje z gostiteljem in njegovo deželo.«

… Dannaud

* “Človek turist oziroma homo turisticus postaja voyeur s polzaprtimi očmi, ki ne sodeluje v tistem, kar vidi. Razvoj animacije naj bi vzbudil v človeku zanimanje za okolico, okrepil človekov kulturno umetniški čut.«

… Finger Benoit

* Turistična animacija je preko določene osebe (animatorja) izgovorjena, prijazna, vesela, ljubezniva, prisrčna aktivnost (spodbuda) k dejavnosti na počitnicah in v prostem času tako dolgo, dokler je ta aktivnost povezana z ljudmi, okoljem, krajem, kulturo in deželo.

Izvor besede

* anima in animare izvirata iz latinskega jezika ter pomenita dušo ter oživljati nekaj. Po etimologiji besede je animacija torej dejavnost katere cilja sta:

1. oživiti turistično ponudbo, ji vdihniti življenje z novo vsebino

2. motivirati turiste, da sodelujejo v vseh oblikah animacije.

Cilji animacije - delni

* Spodbujanje kontaktov med gosti in gostitelji
* Zmanjševanje strahu pred spremembami v hotelski ponudbi (namestitev in prehrano animacija dopolni tako, da hotelska ponudba postane celovita, posledica pa je dvigovanje njene vrednosti)
* Bivanje gostov naj postane polno doživetij
* Razpoznavanje pričakovanj gostov
* Spodbujanje lastne aktivnosti gostov
* Uvajanje novih elementov v hotelsko ponudbo
* Predstavljanje elementov za oglaševanje in promocijo
* Osvobajanje turistov od domačih obveznosti ali pogoste pasivnosti,
* vzpodbujanje večje občutljivosti za nove oblike doživljajev in skupnih dogodivščin, ki bodo vodile k zadovoljstvu gostov in turistov.

Cilji animacije – glavni

**DOSEČI ZADOVOLJSTVO GOSTOV Z NAMENOM, DA SE GOSTJE VRNEJO IN S SEBOJ PRIPELJEJO ŠE DRUGE GOSTE**

Zakaj animacija?

* Sodobni turisti (prebivalci urbanih sredin) imajo težave pri vzpostavljanju stikov z ljudmi, čeprav čutijo potrebo po tem!
* Animator je oblikovalec animacije – je posrednik, ki pomaga pri vzpostavitvi stikov.
* Kako?
	+ Oblikovanje skupin (skupine vs. individualni gosti?)

Skupine

* Skupinska aktivnost, ki bo dovolj atraktivna, da bo privabila turiste in jih spodbudila k vključevanju v skupino. Ljudje se vključujejo v skupino iz različnih razlogov:

1. zaradi cilja, ki se skupini postavlja

2. zaradi aktivnosti, ki se v skupini opravlja

3. zaradi privlačnosti ostalih članov skupine

4. zaradi možnosti, da pokažejo svoje sposobnosti.

Osnovna načela animacije

* **Načelo** **svobode**: pomeni, da se aktivnosti gostu ne smejo predpisovati, temveč je potrebno posamezniku prepustiti, da si izbere tiste, v katerih bo sodeloval kot pasivni ali aktivni član. (nevsiljivost animacije )
* **Načelo aktivnosti**: pomeni, da mora animator v svojih animacijskih programih stremeti za tistimi vsebinami, ki omogočajo aktivno sodelovanje turista. Ločimo dvoje vrst programov:
	+ **aktivne,** kjer je turist igralec (športne prireditve, kjer gostje aktivnos sodelujejo, zabavne igre…) ter
	+ **pasivne,** (koncerti, gledališke predstave…) kjer je turist le gledalec.

Animacija je odvisna od:

* Ciljne skupine gostov:
	+ samski gost,
	+ mladina,
	+ mlad zakonski par brez otrok,
	+ starši z majhnimi otroki do šestih let,
	+ starši s starejšimi otroki,
	+ starši z najstniki,
	+ zakonci, zakonca,
	+ seniorji, vdovec, (vdova),
	+ invalidi
* Lastnosti in navad posamezne ciljne skupine gostov
	+ Ob sestavljanju programov moramo predvideti različnost programov glede na udeležbo gostov. Programi za seniorje se bodo razlikovali od programov za mlade družine, poslovneže, mladino.
* Časovne razporeditve programa:
	+ dnevni:
		- jutranji
		- dopoldanski
		- popoldanski
		- večerni
		- nočni.
	+ tedenski,
	+ sezonski
* Pogleda gostiteljeve institucije na učinke in stroške animacijskih programov
	+ Animacija na dolgi rok prinaša velik dobiček.

**PODROČJA ANIMACIJE V TURIZMU**

* Po Krippendorfu:
	+ gibanje ( šport, športne dejavnosti...)
	+ druženje (izlet v naravi, proslave, rojstni dnevi)
	+ ustvarjalne dejavnosti (risanje, lepljenke. . . )
	+ izobraževanje, odkrivanje in doživljanje (koncerti, večeri poezije, tečaji...)
	+ pustolovščine ( taborni ogenj. . )
	+ mirovanje, srečanje s samim seboj (joga, poslušanje resne glasbe, pogovori v ožjem krogu ljudi).
* Po Mihoviloviču:
	+ 1. družabni kontakti,
	+ 2. igre,
	+ 3. športne aktivnosti,
	+ 4. družbeno zabavne aktivnosti
	+ 5. kulturno umetniške aktivnosti (grafične in druge vizualne informacije, razstave plastičnih umetnosti, koncerti, izleti, prireditve svobodnega scenskega izražanja, individualno delovanje animatorja),
	+ 6. tehnične aktivnosti,
	+ 7. aktivnosti v naravi,
	+ 8. zdravstveno rehabilitacijske aktivnosti,
	+ 9. atrakcije (naravne, svečanosti, karneval,i športni turnirji, srečanja zbiralcev,...),
	+ 10. izleti.

**KOMUNIKACIJA V TURISTIČNI ANIMACIJI**

* **Verbalna** komunikacija je najbolj značilna zvrst komunikacije med ljudmi, pripomoček je **beseda,** kombinacija besed, jezik in govor.
* **Neverbalna** komunikacija še izraža:
	+ a) z intonacijo glasu (višino, barvo)
	+ b) z govorico telesa, kretnjami
	+ c) v prostorskih odnosih

**RAZMERJA KOMUNIKACIJE**

Govorica telesa

* Če je animator:
	+ nezadovoljen z delom,
	+ da je pod vplivom stresa,
	+ da ne obvladuje situacije,
	+ da je neprijazen in nespoštljiv ter
	+ da ne želi pomagati ljudem
* To kaže tako:
	+ Animator poveša glavo
	+ Daje videz nepotrpežljivosti
	+ Govori z utrujenim, zdolgočasenim ali razdraženim glasom
	+ Vzdiguje ramena.

Neverbalna komunikacija

* Višina glasu in poudarki
* Hitrost govora
* Dihanje
* Drža in položaj telesa
* Izraz obraza
* Pogled
* Premiki oči
* Velikost zenic
* Obleka
* Oddaljenost od sogovornika
* Kretnje in gibanje
* Statusni simboli in osebni predmeti
* Izbira besed oz. žargon

Kako podati informacije

* razumljivo,
* zanimivo,
* strnjeno
* Odgovoriti na vprašanja:
	+ kdo (who),
	+ kaj (what),
	+ kje (where),
	+ kdaj (when) in
	+ zakaj (why).

Tipi programov

1. **ponujen** program, načrtovan za vsakega posameznega turista ali skupino

2. **možni** program, ki ga lahko izvede vsak turist glede na obstoječe površine, pripomočke

3. **prosti** program, t.j. program po želji turista oz. skupine turistov

Načrtovanje programov animacije

* mora biti v skladu z možnostmi prostora glede na:
	+ geografsko-klimatske pogoje turističnega središča
	+ lokacijo objektov za namestitev turistov v odnosu na urbano okolje
	+ obstoječe površine, prostore in opremo
	+ prostorski razpored programov znotraj turističnega naselja, turističnega mesta

Poklic animatorja

* Animacijo morajo voditi izobraženi animatorji z najvišjimi značajskimi lastnostmi in z najboljšo pedagoško izobrazbo. (Jost Krippendorf)
* Vsaka organizacija prostega časa mora biti strokovno vodena, vsak animator mora biti strokovno izobražen. (George Buttler)
* Animacija je preveč pomembna, da bi se lahko prepustila vodenju nepoučenim in šarlatanom, zahteve po izobrazbi in osebnosti animatorja pa izhajajo iz kompleksnosti njegovih nalog.(Claus Finger Benoit)

Animator v odnosu do gosta

* Svetovalec
* Organizator
* Specialist
* Gostitelj
* Predstavnik
* Informator
* Dober sogovornik
* Aktiven gost na počitku

Lastnosti animatorja:

* pravičnost,
* osebna in profesionalna poštenost,
* smisel za humor,
* občutek za storitev turistu, ki je važnejši od osebnih ambicij,
* razumevanje animiranja kot umetnosti,
* zaupanje v ljudi in njihove vrednote,
* skrb za dobro počutje ljudi,
* zdrav razum in nadpovprečna inteligenca,
* dobro psihično in fizično zdravje,
* energija in entuziazem,
* sposobnost organizacije.
* Razločen govor
* Lahkost verbalnega izražanja
* Emocionalna odpornost
* Taktičnost
* Dober spomin
* Komunikativnost

10 zapovedi animatorja

1. prijaznost, prisrčnost

2. potrpežljivost, pozornost; nobenega pritiska nasproti gostu

3. prisotnost, razpoložljivost

4. točnost; gostje ne marajo čakanja, čeprav so na počitnicah

5. snažnost, urejenost, oblačilo prilagojeno priložnosti

6. pogovorni jezik brez preklinjanja, nerazumljivega dialekta in politike

7. molčečnost, nevtralnost; nobene gradnje klik, zasebnih afer z gosti ali kolegi, nobenih osebnih problemov pred gosti; nobenih internih škandalov

8. Integriteta brez alkohola in drog

9. pravično ocenjevanje situacije; moralna odgovornost za gosta, zdravo človeško razumevanje brez lahkomiselnosti, objestnosti ali zlonamernosti;

10. primerno vrednotenje sebe; osebni stil z vedenjem *"Keep a low profile"* (nobenega izpostavljanja na račun drugih gostov, kolegov, nadrejenih)

Psihične in socialne obremenitve animatorja

* Stres
* Posebna socialna osama
* Zahteve po t.i. psihoterapevtskih storitvah
* Dodatni dejavniki stresa ekonomsko-pravne narave
* Psihohigiena

Učinki animacije

* **Posredni** ekonomski učinki animacije se odražajo v naslednjih faktorjih:
	+ motivacijskem,
	+ podaljšanju turistične sezone,
	+ širjenju tržišča,
	+ izvenpenzionski potrošnji,
	+ zadovoljnosti gostov
	+ ustni propagandi
	+ zadrževanju gostov ob slabih vremenskih razmerah
* **Neposredni (direktni)** ekonomski učinki animacije so finančni rezultati:
	+ prodaje vstopnic za kulturno umetniške, zabavne in športno rekreativne programe,
	+ plačevanje gostinskih in turističnih storitev ter izvenpenzionska potrošnja izzvana in povečana skozi organizacijo programov animacije

Vrste animacijskih vsebin

* vsebine, ki so brezplačne (jutranja gimnastika, športne igre )
* vsebine, ki se plačujejo (razne šole),
* vsebine, ki se ne plačujejo, vendar pa se finančni učinki ustvarjajo z gostinsko storitvijo.

Metode in tehnike vrednotenja animacije

* Anketa,
* Intervju,
* Osebno opazovanje

Analiza programov animacije se izvaja glede na:

* raznovrstnost programov
* časovni razpored programov
* posebne programe za določene dogodke
* planirane in realizirane programe

Naloge

* Tradicionalne kulturne prireditve v Slo in njihov pomen za turizem z vidika animacije
* Animacijski program za določeno ciljno skupino v izbranem nastanitvenem obratu
	+ Upokojenci
	+ Sindikalni izlet
	+ Študenti
	+ Mlade družine z otroki (do 7 let)