

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 razvijati v **treh** pomembnih smereh:
 1. kot pomoč za odkrivanje lastne osebnosti,
 2. kot pomoč za zблиževanje z drugimi turisti in gosti,
 3. kot pomoč za zблиževanje 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, okreplil 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 (namestitvev in prehrano animacija dopolni tako, da hotelska ponudba postane celovita, posledica pa je dvigovanje njene vrednosti)
- ▶ Bivanje gostov naj postane polno doživetij
- ▶ Razpoznavanje pričakovanih 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 dve vrsti 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

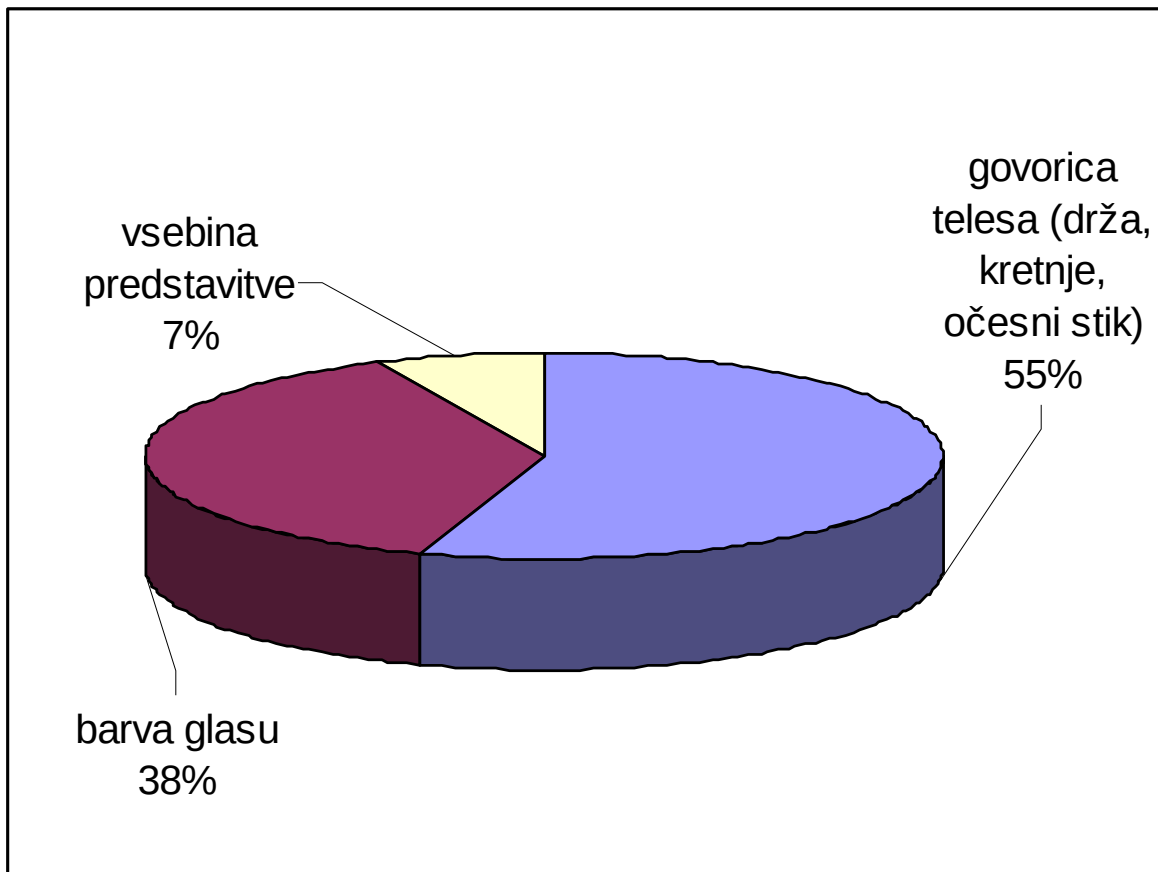
- ▶ Po Krippendorfu:
 - gibanje (šport, športne dejavnosti...)
 - druženje (izlet v naravi, proslave, rojstni dnevi)
 - ustvarjalne dejavnosti (risanje, lepljenke. . .)
 - izobraževanje, odkrivanje in doživljanje (koncerti, večeri poezije, tečaji...)
 - pustolovščine (taborni ogenj. .)
 - mirovanje, 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 raspored 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 lahkomišelnosti, 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,
 - izvenpenzijski 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 izvenpenzijska 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 raspored 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
 - Upokojeenci
 - Sindikalni izlet
 - Študenti
 - Mlade družine z otroki (do 7 let)