

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2012–2014

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Mária Mikláňková

Animátor v službách cestovního ruchu

Praha 2014

Vedoucí diplomové práce:

Prof. JUDr. Ľudmila Novacká, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED (PART TIME) STUDIES

2012-2014

DIPLOMA THESIS

Mária Mikláňková

Animator in tourism services

Prague 2014

Diploma Thesis Work Supervisor:
Prof. JUDr. Ľudmila Novacká, Ph.D.

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpala, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa 11. 3. 2014

Mária Mikláňková

Pod'akovanie

Moje pod'akovanie predovšetkým patrí mojej vedúcej práce Prof. JUDr. Ludmile Novackej Ph.D. za odborné vedenie, za pomoc, cenné rady a postrehy, ktoré boli veľkým prínosom pri spracovaní mojej diplomovej práce.

Anotácia

Predmetom diplomovej práce s názvom Animátor v službách cestovného ruchu je analyzovanie súčasného stavu riešenej problematiky. Prvá teoretická časť práce je zameraná na predloženie a vysvetlenie všeobecných a odborných znalostí a teórií v danej skúmanej problematike. Zameriava sa najmä na dôležitosť vysvetlenia základných a odborných pojmov a výrazov. Výskumná časť práce je praktickou analýzou súčasného skúmaného stavu pomocou dotazníkového výskumu aplikovaného na vzorke profesionálnych animátorov pôsobiacich na danej pracovnej pozícii minimálne 1 sezónu. Následne sú načrtnuté a poskytnuté návrhy k zlepšeniu.

Kľúčové slová

Animácia, animačné aktivity, animačný tím, animátor cestovného ruchu, animátor voľného času, pedagogika voľného času, poskytovanie služieb, pracovná pozícia, práca v zahraničí, rozvoj vzdelávania, spokojnosť, voľný čas.

Annotation

The diploma thesis titled Animator in tourism services is to analyze the current status of issues solved. The first theoretical part is focused on the presentation and explanation of general and professional knowledge and theories in the research problems. It focuses in particular on the importance and basic explanations of technical terms and expressions. The research part is practical analysis of the current situation examined using questionnaire method applied to a sample of professional animators working on the job title for at least 1 season. Then outline and provide suggestions for improvement.

Key words

Animation, animation activities, animation team, animator on leisure time, development of education, job, leisure, leisure education, satisfaction, to provide services, tourism animator, work abroad.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY.....	10
1 ANIMÁCIE – DOPLNKOVÉ SLUŽBY V CESTOVNOM RUCHU.....	11
1.1 Animácie v rôznych krajinách Európy.....	14
1.2 Druhy animačných aktivít.....	15
1.3 Interdisciplinárne ponímanie animácie.....	17
1.4 Činnosť animátora.....	17
1.5 Vzdelávanie animátorov.....	20
1.5.1 Študijný odbor – animátor cestovného ruchu.....	20
1.5.2 Školenie animátor.....	21
II CIEĽ PRÁCE, METÓDY PRÁCE, HYPOTÉZY.....	25
2 CIEĽ PRÁCE, METÓDY PRÁCE, HYPOTÉZY.....	25
2.1 Prieskumný problém a hypotézy.....	25
2.2 Prieskumná vzorka.....	26
2.3 Metodológie a metódy prieskumu.....	26
III DISKUSIA.....	28
3 ĽUDSKÉ ZDROJE – PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE ANIMÁTOROV V CESTOVNOM RUCHU.....	28
3.1 Predpoklady a požiadavky na prácu animátora.....	29
4 PRACOVNÁ NÁPLŇ ANIMÁTORA.....	31
5 PRÁVNE A FORMÁLNE POŽIADAVKY NA VÝKON PRÁCE ANIMÁTORA.....	33
5.1 Podmienky pre prácu animátorov v krajinách Európskej únie a mimo nej.....	34
5.2 Pracovné zmluvy, pracovný kontrakt zmluvy povinné pre animátora.....	36
5.2.1 Typy pracovných zmlúv a dohôd.....	38
5.2.2 Smernica ako dodatok k pracovnej zmluve.....	39
5.3 Výberové konanie na pozíciu animátor.....	44
5.4 Etický kódex animátora.....	45
5.4.1 Návrh etického kódexu pre profesiu animátor.....	47
6 PRÁCA ANIMÁTORA V PRAXI.....	50

6.1 Adresát animácie – klient.....	52
7 KVALITA PRACOVNÝCH PODMIENOK ANIMÁTORA – PRIMÁRNY PRIESKUM FORMOU DOTAZNÍKA.....	56
8 ZÁVERY A NÁVRHY NA ZLEPŠENIE.....	88
ZÁVER.....	93
ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV.....	96
ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV A TABULIEK.....	101
ZOZNAM PRÍLOH.....	103

ÚVOD

Vstup Slovenskej republiky do Európskej únie a Schengenského priestoru otvoril široké množstvo pracovných príležitostí a pozitívne ovplyvnilo migráciu ľudí za stálou alebo iba sezónnou prácou v zahraničí.

V posledných rokoch sa veľmi obľúbenou prácou najmä mladých ľudí stala práca animátora v cestovnom ruchu v zahraničných prímorských destináciách. Vysoká obľúbenosť animačných aktivít hosťami núti hotelový manažment venovať vysoký podiel v poskytovaní služieb práve animáciám. Animácie ako novodobý fenomén sú súčasťou takmer väčšiny hotelových komplexov a stredísk.

Realizácia samotných animácií je veľmi náročná nielen z materiálneho hľadiska ale aj z pohľadu kvalitných vyškolených pracovníkov na danej pozícii. Výber vhodných kandidátov a následné zaškolenie môže predstavovať pre hotelový manažment časovo veľmi náročnú činnosť. Preto sa vo väčšine prípadov obracia na personálne agentúry a cestovné kancelárie, ktoré samostatne vyberajú a pripravujú vhodných kandidátov na danú pracovnú pozíciu.

V prvej teoretickej časti diplomovej práce je načrtnutá teoretická časť potrebná pre vysvetlenie jednotlivých pojmov potrebných k danej téme. Pomocou odbornej literatúry vysvetľuje odborné výrazy a pojmy nevyhnutné k pojmu animátor cestovného ruchu.

Diplomová práca skúma určitý problém a jav z praxe. Predmetom skúmania bolo zistiť a analyzovať súčasný stav danej problematiky. Hlavným cieľom prieskumu diplomovej práce je na základe analýzy podmienok výkonu animačných služieb navrhnúť možnosti zdokonalenia.

Za parciálny cieľ bola vytýčená spokojnosť jednotlivých pracovníkov v cestovnom ruchu na pozícii animátora voľného času. A v prípade zistenia nedostatkov navrhnúť možnosť zefektívnenia jednotlivých činností ovplyvňujúcich danú spokojnosť animátorov. Na skúmanie problému bola použitá dotazníková metóda, ktorá je jednotlivito zanalyzovaná v tretej diskusnej časti.

Dôvodom pre výber a výskum danej témy boli osobné skúsenosti na danej pracovnej pozícii 7 sezón v rôznych krajinách a destináciách s rôznymi medzinárodnými animačnými tímami.

I SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY

Problematika migrácie za prácou do zahraničia sa stala v posledných rokoch a obzvlášť po vstupe krajiny do Európskej únie vysoko aktuálna. Nezamestnanosť mladých ľudí a slabý hospodársky rast sú často najväčšími príčinami odchodu do zahraničia. Aj napriek tomu, že finančná motivácia, pri porovnaní príjmov v zahraničí z pred cca desiatich rokov a príjmov v súčasnosti predstavuje značný pokles, stále pretrváva vysoký záujem odchádzať za prácou do zahraničia, či už na kratšie alebo dlhšie obdobie.¹

Z celkového počtu Slovákov pracujúcich v zahraničí najviac nachádza uplatnenie v priemyselných odvetviach, v stavebníctve a v hoteloch a reštauráciách. Práca v hoteloch je naozaj obľúbená hlavne v prímorských letoviskách počas letnej sezóny. Privyrábajú si takto mnohí študenti, hlavne počas letných prázdnin, ale aj ľudia, ktorí nemajú inú trvalú prácu. Každý hotel musí v čase sezóny fungovať na sto percent a k tomu prispievajú aj zamestnanci, ktorí zabezpečujú jeho bezchybný chod. Trendom v súčasnosti sú hotely, ktoré ponúkajú svojim hosťom all-inclusive pobyty. Súčasťou takýchto pobytov okrem ubytovania, výbornej stravy a oddychu sú aj miesta aktívneho oddychu, ako napr. športové polia, bazény, sauny, posilňovne a fitness centrá, hracie automaty a podobne. O spríjemnenie dovolenky a vyplnenie voľných chvíľ organizovaním rôznych aktivít v okolí bazéna, na pláži resp. večerných programov sa starajú animátori.

Práca animátora je v súčasnosti veľmi atraktívna najmä preto, že umožňuje spojiť prácu so zábavou, naskytuje možnosť cestovať a meniť destinácie, spoznávať nových ľudí, získavať jazykové schopnosti a vychutnávať si dni voľna na pláži. Pracovať ako animátor sa dá sezónne alebo aj celoročne. Aby bolo možné bližšie charakterizovať animátorov, ich predpoklady, činnosti a zameranie, je potrebné si v prvom rade priblížiť pojem animácia.

¹ *Súčasné migračné pohyby*. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z: <http://www.slovenskezahranicie.sk/sk/stranka/24/sucasne-migracne-pohyby>

1 ANIMÁCIE – DOPLNKOVÉ SLUŽBY V CESTOVNOM RUCHU

Animácia predstavuje oblasť hotelových služieb, ktorá hrá veľmi významnú úlohu pri dosahovaní spokojnosti hotelových klientov. Hotely rôznych kategórií v Španielsku, Taliansku, Grécku, Turecku, Egypte ale aj mnohých iných krajinách zamestnávajú mladých atraktívnych ľudí, známych ako animátori, pre organizáciu a výkon činnosti na vyplňanie voľného času nie len detí, ale aj dospelých.

Podľa výkladového slovníka cestovného ruchu Páskovej a Zelenku (2002) je animácia služba, ktorá uspokojuje potreby účastníkov zájazdov v cestovnom ruchu vo voľnom čase, a to organizovaním a stimulovaním zábavy návštevníkov hotela, rekreačného centra alebo počas okružnej plavby a podobne.²

„V definovaní animácie, s cieľom rozveseľovať, zabávať, povzbudzovať respektíve aktívne využívať voľný čas, nie je medzi odborníkmi úplná zhoda. Neexistuje všeobecne platná definícia, ale v každej sa zjavne alebo skryte vyskytuje zmysel animácie, a to záujem o človeka, práca pre jeho úžitok a zážitok.“³

Fišerová (2008) vo svojej knihe poukazuje na to, že zmyslom animácie ako služby hotela alebo inej organizácie je poskytnúť komplexný zážitok účastníkom v spoločnosti príjemných ľudí a na trhu cestovného ruchu sa tak animácia ako služba stáva konkurenčnou výhodou.⁴

„Hlavným cieľom animácie je zabezpečiť dovolenku bohatú na zážitky, ktoré sú jedným z rozhodujúcich faktorov určujúcich spokojnosť zákazníka. Ide o zážitky z telesného pohybu a duševné zážitky z prežívania radosti z voľnosti a hier. Spoločenský zážitok tkvie v nadväzovaní kontaktov, spolupatričnosti, spolupráce a spoznávania sa, prípadne z aktívnej účasti vo večernom programe. Zážitky však dovolenkárom prinesie aj úspech v súťažiach, prekonanie svojich limitov, získanie cien. Ich intenzita môže byť natoľko silná, že motivuje dovolenkára k opätovnému výberu zariadenia na svoj

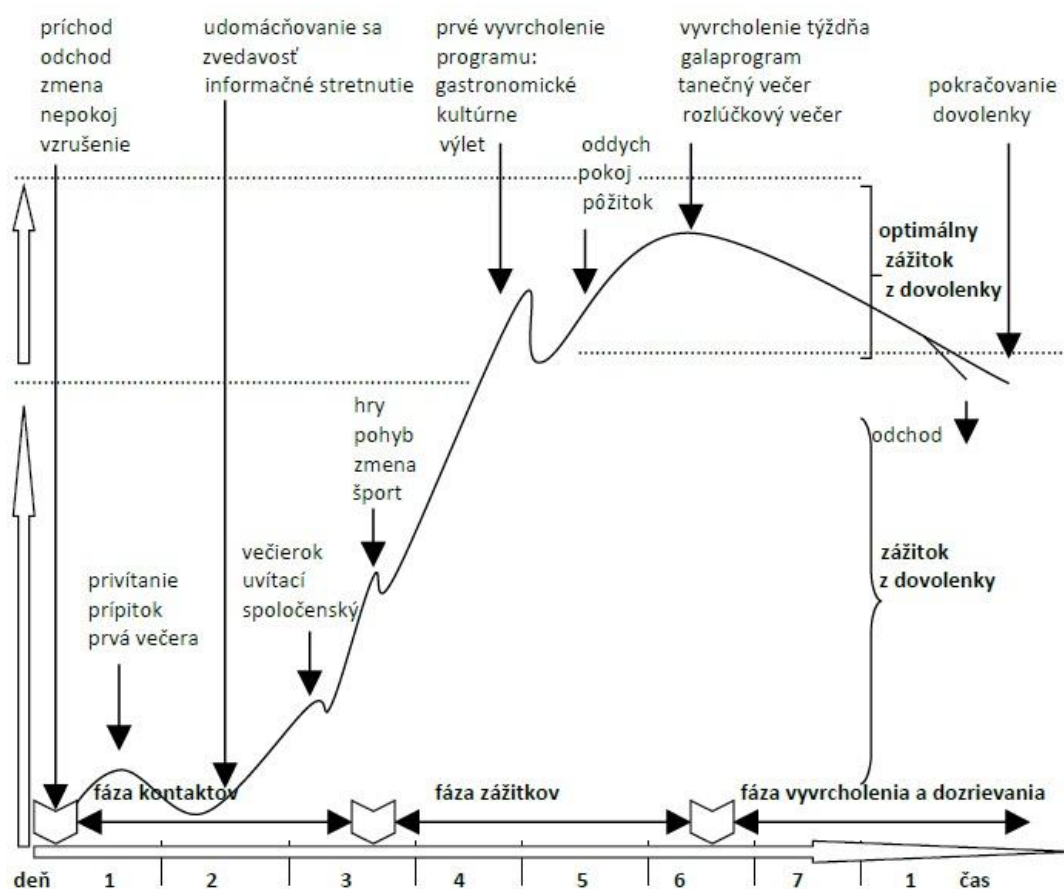
²PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002, ISBN 80-239-0152-4, s. 448

³HREHOVÁ, D. *Aktuálnost' a důležitost' animácie v službách cestovního ruchu*. In *StudiaTuristica*. Vysoká škola polytechnická Jihlava: 2011. ISSN 1804-252X, s.11

⁴FIŠEROVÁ, V. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 978-80-86578-87-3, s. 91

dovolenkový pobyt. No a aktívne a bezplatne propaguje zariadenie medzi známymi. Úspech animácie sa meria tým, do akej miery dovolenkový pobyt splnil zámer hosťa uvoľniť sa a zregenerovať fyzické a psychické sily.⁵ Nasledujúci obrázok (Obrázok 1) zobrazuje, akým spôsobom dokážu animácie prispieť k spokojnosti klientov v cestovnom ruchu.

Obrázok 1: Potenciál animačných aktivít



Zdroj⁶

Hlavným dôvodom prečo ísť na dovolenku, už nie je len potreba oddychu a relaxácie ale čoraz viac turistov vyhľadáva rôzne možnosti ako aktívne prežiť voľný

⁵Kačvinský, K. *Animátor hotel pozdvihne*. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z: <http://www.tophotelnictvi.cz/hotely/zabava/animator-hotel-pozdvihne/>

⁶HREHOVÁ, D. *Aktuálnosť a dôležitosť animácie v službách cestovného ruchu*. In *StudiaTuristica*. Vysoká škola polytechnická Jihlava. 2011. , ISSN 1804-252X. s.11

čas. Jednou z takýchto možností je aj využitie animačných služieb, ktoré ponúkajú zariadenia cestovného ruchu. Zábavné aktivity sú rozmanité a vyplývajúce z potreby splniť čo najviac individuálne a skupinové požiadavky klientov a dopĺňať špecifický charakter stredísk. Komplexný spôsob klasifikácie zábavných služieb berie do úvahy jeho obsah, konkrétne⁷:

Tabuľka 1: Klasifikácia zábavných služieb

Typ animácie	Charakteristika	Forma
Animácie iba za účelom relaxácie.	Táto kategória zahŕňa aktivity ako opaľovanie sa, kúpanie sa v mori, prechádzky, prehliadky, stretávky s priateľmi a príbuznými.	Nakupovanie. Výlety. Prechádzky.
Rekreačné animácie	Výlety spojené s návštevou zábavných parkov, planetárií, zoologickej záhrady a pod.	Výlety.
Komerčné animácie	Obvyklé alebo špecifické nákupy (darčeky, suveníry, ručne spracované predmety), ktoré sa javia ako príjemný spôsob, ako trávenia voľného času.	Nákupy.
Animácie orientované na dosiahnutie optimálnych telesných tvarov	Zahŕňa rôzne kúpeľné liečby, zdravotnícke zariadenia na chudnutie, kozmetické ošetrenia a fitness, ale aj praktizovanie rôznych športov.	Šport.
Kultúrna animácia	Jej cieľom je morálne pôsobiť a vzdelávať turistov. Je to jeden z najviac rozšírených druhov animácie a jeden z najdostupnejších pre turistov, bez ohľadu na ich úroveň vzdelania a ich presvedčenie	Návštevy múzeí, pamiatkových domov, kultúrnych pamiatok (napr. kostoly, kláštory, chrámy, mešity atď.) rôzne kultúrne podujatia spojené s literatúrou, hudbou, výtvarným umením, cesty za účelom vzdelávania sa v cudzích jazykoch, absolvovanie púti a pod.
Animácia ako šou	Vyznačuje sa mnohými formami.	Divadelné akcie, kiná, hudobné, výtvarné a folklórne podujatia, športové súťaže.
Gastronomické animácie	Charakteristický je špeciálny typ publika.	Veľtrhy. Výstavy. Kongresy.
Profesionálne animácie	Adresované špecializovanej verejnosti a vytvára dôležitý objem príjmov pre obchodný cestovný ruch, zameriava sa na rozvoj špecifických zručností zamestnancov	Stretnutia, kongresové podujatia, konferencie, semináre Veľtrhy a výstavy.

Zdroj⁸ autor práce, 2014 (vlastné spracovanie)

⁷*Entertainment and sportsanimation – effects and benefits*. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné na: <http://www.analefefs.ro/anale-fefs/2010/issue-2-supplement/files/119.pdf>

⁸*Entertainment and sportsanimation – effects and benefits*. [online]. [cit. 2014-01-03]. Dostupné na: <http://www.analefefs.ro/anale-fefs/2010/issue-2-supplement/files/119.pdf>

1.1 Animácia v rôznych krajinách Európy

Pojem animácia sa v 50-tich rokoch minulého storočia vo Francúzku spájal predovšetkým so vzdelávaním dospelých. Pracovníci v oblasti andragogiky sa začínali považovať za animátorov. Neskôr v 60-tich rokoch sa začala animácia využívať ako prostriedok na budovanie vzťahov v skupine a mala nahradiť dovedy zaužívaný tradičný model výchovy s mládežou. Pre animátora bolo charakteristické vytváranie vzťahu založenom na dôvere. Postupne sa začali rozvíjať zariadenia voľného času, ako napr. parky voľného času. V 90-tich rokoch pracovalo vo Francúzku viac ako 13 000 animátorov. K výraznej zmene došlo, keď sa prijala integračná sociálna politika týkajúca sa prevencie sociálnej exklúzie a podpory integrácie. Tento potenciál pracovníkov sa začal využívať pri práci v sociálnych strediskách v komunitných centrách.⁹

V nemecky hovoriacich krajinách sa tento pojem spájal s výchovou a s problematikou voľného času. Nemecký pedagóg W. Opaschowký ponímal animáciu ako výchovnú metódu, ktorá má svoju budúcnosť vo voľno-časovej spoločnosti a pomenoval ju ako animáciu voľno-časovej kultúry (Freizeitkulturelle Animation). Opaschowký sformuloval vo svojej knihe animačné princípy, a to dosiahnuteľnosť, otvorenosť, príťažlivosť, samostatné rozvrhnutie času, dobrovoľnosť, možnosť byť prirodzený, možnosť voľby, možnosť rozhodnutia a možnosť iniciatívy. Základné metódy pedagogiky voľného času, a to:

- voľno-časové poradenstvo;
- animácia voľno-časových aktivít;
- vývoj voľno-časových profesií;
- plánovanie voľného času;
- administrácia voľného času;
- výskum voľného času;

⁹SMITH, Mark K. *In Animateurs, animation and fostering learning and change, the encyclopedia of informal education*. © 2009 [online]. [cit. 2014-01-03]. Dostupné z: <http://infed.org/mobi/animateurs-animation-learning-and-change/>

- náuka o voľnom čase.¹⁰

S animáciou sa stretávame v 70-tych rokoch 20. storočia aj v Belgicku, kde bola využívaná ako forma skupinovej práce v sociálnej práci s mládežou. Animátor predstavuje vedúcu osobnosť, ktorá podporuje osobný rozvoj, samostatnosť a kreativitu jednotlivých členov skupiny. Hlavnou úlohou animátora je vytvárať atmosféru, ktorá podporuje rozvoj vzájomných vzťahov.¹¹

V Taliansku sa začalo hovoriť o animácii koncom 60-tych rokov, kde sa tento pojem spája predovšetkým s kultúrnou animáciou (animazione culturale). Podstatou kultúrnej animácie je otvorená výchovná teória založená na filozoficko-antropologických koncepciách, ktorá sa využíva v školách, v rámci voľného času, strediskách pre mládež, výchovných a športových organizáciách.¹²

1.2 Druhy animačných aktivít

Každý animátor je špecializovaný na určitú oblasť vzhľadom na svoje schopnosti, znalosti a záujmy. Práca animátora v sebe zahŕňa kombináciu viacerých činností. Úlohou animátorov je organizovať celý deň rôzne aktivity v miniklube, v okolí hlavného bazéna, na pláži a iných miestach určených pre animácie v hoteli. Každý animátor má na starosti určitú animáciu, aby si hostia mohli vybrať z čo najširšej ponuky aktivít, práve tú, ktorá je pre nich zaujímavá a zábavná. Animátor možno rozdeliť v závislosti od rôznych kritérií nasledovne:

a) podľa dĺžky trvania pracovného pomeru:

1. *stáli animátori*
2. *dočasní - sezónni animátori*
3. *hostujúci animátori*

¹⁰OPASCHOWSKI, H. W. *Einführung in die Freizeit-kulturelle Breitenarbeit. Methoden und Modell der Animation*. Bad Heilbrunn : Klinkhardt, 1979. ISBN-10: 3781503887 s. 180

¹¹BLEISTEIN, R. *Freizeit ohne Langeweile. Wege zu einer erfüllenden Freizeitgestaltung*. Freiburg; Basel; Wien: Herder, 1982. ISBN 3-451-07959-3.

¹²SMITH, Mark K. 2009. *In Animateurs, animation and fostering learning and change*, the encyclopaedia of informal education. © 2009 [online]. [cit. 2014-02-03]. Dostupné z: <http://infed.org/mobi/animateurs-animation-learning-and-change/>

a) podľa druhu činnosti, ktoré animátor vykonáva:

1. *Hlavný manažér animátorov* tzv. „šéfanimátor“ - je vedúcou osobnosťou animačného tímu. Jeho úlohou je príprava kompletného animačného programu.
2. *Manažér športových aktivít* – osobe zodpovednej za športové aktivity sa podriaďujú všetci športoví animátori.
3. *Manažér miniklubu* – jeho úlohou je zaistenie dokonalého fungovania starostlivosti o deti.
4. *Detský animátor* – náplňou práce je pripravovať program pre deti v miniklube.
5. *Športový animátor* – jeho hlavnou činnosťou je organizácia športových aktivít a turnajov.
6. *Tanečný animátor* - jeho hlavná náplň práce je organizácia večerných programov ako sú muzikály a rôzne tanečné vystúpenia a pri dennom organizovaní výuky tanca pre hostí.
7. *Allround animátor* – tento typ animátora je veľmi komplexný a zvláda všetky druhy animácie. Je striedavo nasadzovaný ku všetkým druhom animačných aktivít.
8. *Choreograf* – Animátor choreograf sa zvyčajne nezapája do denných animačných aktivít, ale jeho úlohou je zorganizovať nielen po tanečnej ale i dramaturgickej stránke večerné show.
9. *Fitness animátori* – takýto typ animátora zvyčajne nie je priamo zameraný alebo začlenený do medzinárodného animačného tímu. Je pracovnou náplňou je pomáhať klientom vo fitness centrách a posilňovniach.
10. *Hudobný animátor alebo tzv. „dj animátor“* - jeho úlohou je výber hudby, spestrenie denných animačných činností a hudobné spracovanie večerných programov a diskoték.¹³

¹³ELLA ANIMATION: *O animácii*: [online]. [cit. 2014-02-04] Dostupné z: <http://www.ellaanimation.eu/o-animacii/>

1.3 Interdisciplinárne ponímanie animácie

V rôznych jazykoch je znenie slova animácia veľmi podobné, napr. vo francúzštine je to animation, v chorvátčine animacija, v nemčine animation, v španielčine animacion, v taliančine animazione alebo v turečtine animasyon.¹⁴

Pôvod slova animácia, ktoré sa udomácnilo v románskych jazykoch má svoj pôvod v latinčine, kde „anima“ znamená „duša“. Animovať teda znamená „dávať dušu“, resp. „oduševňovať“. Slovo „duša“, sa tak isto chápe ako ekvivalent slova „život“. Preto sa môže slovo animácia prekladať aj ako „oživenie“, „prebudenie nadšenia“ alebo „naplnenie životom/duchom“.¹⁵

V anglicky hovoriacich krajinách je význam tohto slova väčšinou spojený s prácou filmárov, ktorí zo série obrázkov dokážu vytvoriť ilúziu niečoho živého. Vo francúzštine a taliančine sa tento výraz spája najmä s činnosťou animátorov ako napr. neformálnych pedagógov, komunitných pracovníkov a iných umeleckých pracovníkov. Práve preto sa v súčasnosti dostáva do popredia anglický názov pre animátora – entertainer, čiže zabávač. Práve pre široký význam tohto pojmu sa pre oblasť cestovného ruchu niekedy využíva významovo a obsahovo identický pojem „GuestRelations“.

1.4 Činnosť animátora

Prácu animátora väčšinou klienti hotela vidia ako veľmi zábavnú, jednoduchú a ľahkú. Nevidia však to, čo sa za tým skrýva, skutočnú podstatu práce animátora. Animátor pracuje v dňoch keď ostatní majú voľno, aby si mohli užívať svoju dovolenku. Jeho práca nikdy nesmie navonok vyzerat' ako práca a často musí vo svojej profesii splňať protichodné požiadavky. Musí vystupovať profesionálne, a jeho komunikačné zručnosti by mali byť na vysokej úrovni, a však vždy musí popri tom

¹⁴HREHOVÁ, D. *Aktuálnosť a dôležitosť animácie v službách cestovného ruchu*. In *StudiaTuristica*. Vysoká škola polytechnická Jihlava. 2011. s. 19 – 29, ISSN 1804-252X.

¹⁵OPASCHOWSKI, H. W. *Einführung in diefreizeit-kulturelleBreitenarbeit. MethodenundModell der Animation*. BadHeilbrunn : Klinkhardt, 1979.180 s. ISBN-10: 3781503887.

pôsobiť navonok uvoľnene, veselo a hravo. V tejto profesii sa často stáva, že dochádza k stavu úplného vyčerpania alebo ináč povedané k syndrómu vyhorenia, kedy dochádza k úplnému vyčerpaniu fyzických ale aj psychických síl. Tento stav prichádza zväčša ku koncu sezóny. Animátor musí byť dobrý herec, pretože aj vo chvíľach keď sa cíti zle, musí pôsobiť na hotelových hostí pozitívnym dojmom a mať úsmev vždy na tvári.¹⁶

Tradičnou témou pre pedagogiku ako takú je pojem voľný čas. Nie je síce až tak úplným centrom záujmu, ale odbor pedagogiky s ním počíta. Je množstvom úvah autorov pedagogickej literatúry ako u nás, tak aj v zahraničí pre nespočetné množstvá predstáv využitia voľného času, ktoré boli realizované do praxe. Pedagogika voľného času reflektuje a mení socializačné požiadavky v oblasti voľného času, a to z osobitného hľadiska výchovy k spoločensky kultúrnemu a tvorivo komunikatívnemu rokovaniu. Prebúdza teda tie možnosti vzdelania a výchovy, ktoré sa nemôžu plne rozvinúť v rámci jednostranných nárokov na jedinca v škole či v zamestnaní.¹⁷

Súhrnne môžeme charakterizovať pedagogiku voľného času ako

- odbor, ktorý sa dotýka mnohých ďalších vedných disciplín a zároveň prekrýva sa s nimi, pričom je ale na ostatné odbory odkázaná (napr. sociológia, psychológia, ekonómia, politika) a integruje ich výsledky;
- spoločensko-vedný odbor, ktorý reflektuje spoločenské podmienky týkajúce sa práce a voľného času;
- praktický odbor, ktorý vytvára stratégie vedúce k zlepšeniu spoločenských a ekonomických podmienok ovplyvňujúcich voľný čas;
- pedagogický odbor, ktorý metodicky a didakticky rozvíja individuálne a spoločenské možnosti voľného času.

Za všeobecný cieľ pedagogiky voľného času sa pokladá relatívna samostatnosť jedinca v spoločnosti, slobodná ochota a jedinečnosť, solidarita a zodpovednosť, vlastná kreatívna činnosť, komunikatívny spôsob prejavu, silná sociálna angažovanosť a účasť

¹⁶ Masaryková, A. *Osobnosť animátora*. [online]. [cit. 2014-02-15] Dostupné z: <http://masarykova.mypage.cz/menu/predmety/animacne-sluzby/animacia-a/osobnost-animatora>

¹⁷VÁŽANSKÝ, M. *Základy pedagogiky voľného času*. Brno: Print-Typia, 2001. ISBN 80-86384-00-4.

na spoločenskom živote a dianí. Slobodne, tvorivo a zodpovedne nakladať so svojim časom, a teda aj s voľným časom.¹⁸

Všeobecným cieľom pedagogiky voľného času by teda malo byť, premieňanie časových úsekov nášho života, ktoré nám umožňujú slobodne si voliť, rozhodovať sa a konať v čase a tak dosiahnuť relatívnu autonómiu jedinca vo spoločnosti.

Relatívnou autonómiou chápeme schopnosť jedinca odolávať čiže byť rezistentný voči rôznym vonkajším tlakom, ale zároveň byť nezávislý a schopný zmeny, pružne vnímať možnosť voľby a vývoja vo všetkých oblastiach života ako rodinného, tak v

Komunikatívna animácia uznávajú rozličné potreby jednotlivcov, predpokladá s minimálnou kontinuitou účastníkov a súčasne pracuje s maximálnou snahou motivovať. Animácia sa sústreďuje na:

- podnietenie osobného záujmu;
- prepuknutie osobných schopností;
- umožnenie (uľahčenie) komunikácie;
- vylepšenie sociálneho povedomia;
- sprostredkovanie impulzov objavujúcich tvorivosť;
- rozpuť spoločensko-kultúrnych iniciatív;
- povzbudenie k spoločným akciám a vzájomnej pomoci sprostredkovaním v skupine.

Popri pedagogickom zameraní animátora sa stále viac stretávame s komerčnou orientáciou. Animácia sa tým pádom chápe ako Bonus pre zákazníkov, teda ako systém určitých aktivít, ktoré zvyšujú kvalitu, atraktivitu daného programu. Pojem animátor sa tu chápe ako osoba, zabávač hostí, ktorí sa zapájajú do výroby programu. Cieľom takto chápanej animácie je dosiahnutie pozitívnych sociálno-emočných zážitkov hostí, sa samozrejme odrazí na hospodárskych výsledkoch zariadenia, čím je hosť spokojnejší, tým rastie šanca, že ponuku daného zariadenia budú opäť využiť.

Animátor – je človek, ktorý je didaktik voľného času, pedagóg kultúry, športový pedagóg voľného času, sprievodca na študijných cestách, zaujíma sa predovšetkým o

¹⁸OPASCHOWSKI, H. W. *Einführung in die Freizeit-kulturelle Breitenarbeit. Methoden und Modell der Animation.* Bad Heilbrunn : Klinkhardt, 1979. 180 s. ISBN-10: 3781503887.

špeciálne obsahy voľného času a ich sprostredkovanie . Animátori, ktorí by predovšetkým mohli využívať rozsiahly priestor vo voľnom čase, aby záujemcom z radov občanov prostredníctvom samostatne sa formujúcich príležitosti ponúkli prírastok osobitným vecným oblastiam, obsahu voľného času, k životnému prostrediu a k ľuďom.¹⁹

1.5 Vzdelávanie animátorov

1.5.1 Študijný odbor – animátor v cestovnom ruchu

Rôzne školy už v súčasnosti ponúkajú možnosť vzdelávať sa v oblasti animácii a tak sa stať kvalifikovaným, samostatným a tvorivým pracovníkom, ktorý dokáže koordinovať, pripravovať a riadiť voľný čas vo výchovných, vzdelávacích, kultúrnych zariadeniach a inštitúciách. Okrem toho sa animátori môžu uplatniť v oblastiach zdravia a športu (v kúpeľných a medicínskych centrách, športových štúdiách a fitcentrách), v oblasti verejnej práce a prostriedkov masovej komunikácie (médiá, nakladateľstvá, kiná atď.), v oblasti sociálnej starostlivosti (centrá sociálnej starostlivosti, azylové domy, domovy dôchodcov) a v neposlednom rade v oblasti cestovného ruchu.²⁰

Študenti týchto odborov získavajú vedomosti týkajúce sa teórie a metodiky animačných činností, vzdelávajú sa v oblastiach pedagogiky, psychológie, sociológie, teórie a dejín kultúry. Taktiež získavajú poznatky z projektového manažmentu, základov cestovného ruchu, základov práva a ekonomiky, geografie, biológie a starostlivosti o zdravie a iné. Neoddeliteľnou súčasťou štúdia je samotná prax.²¹

Ako jedným z príkladov z praxe sa môže uviesť Obchodná akadémia v Košiciach, ktorá 1. septembra 2012 otvorila nový študijný odbor pod názvom „7662 M animátor voľného času“. Jedná sa o dennú formu štúdia s dĺžkou 4 roky. Profilovými predmetmi sú slovenský a cudzí jazyk, jazyková odborná príprava, pedagogika,

¹⁹ FIŠEROVÁ, V. *Voľný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 978-80-86578-87-3.

²⁰ Pedagogická a sociálna akadémia Levice: *Študijný odbor :7662 6 animátor voľného času*. [online]. [cit. 2014-01-12] dostupné z: <http://www.psalv.edu.sk/ziaci/stud-odbory/animator/animator.php>

²¹ Súkromná stredná odborná škola: *Animátor voľného času*. [online]. [cit. 2014-01-12] dostupné z: <http://www.ssos.sk/denne-studium/animator-volneho-casu/>

psychológia, dejiny a manažment kultúry, služby cestovného ruchu, hospodárska geografia a iné. Od 2. ročníka si študenti môžu vybrať z ponuky voliteľných predmetov, ako sú napríklad dramatická výchova, hra na hudobný nástroj, pohybová kultúra, výtvarné techniky, tvorivá dramatika a podobne. Odborná prax v podnikoch cestovného ruchu sa realizuje v 2.- 4. ročníku. Ukončenie štúdia je riadnou maturitnou skúškou. Absolventi daného odboru môžu nájsť uplatnenie ako organizátor a koordinátor činností a aktivít v dovolenkových a rekreačných strediskách v rámci cestovného ruchu a v detských táboroch. Svoje znalosti využijú aj pri náročnejších profesiách ako sú delegát a sprievodca cestovného ruchu a cestovných kancelárií. Široký záber odboru umožňuje absolventom štúdia pracovať v oblasti voľnočasových aktivít vo verejnej správe a samospráve. Ak má študent záujem o ďalšie vzdelávanie v oblasti cestovného ruchu, môže využiť študijné odbory na vysokých školách a univerzitách so zameraním na cestovný ruch a manažment kultúry. Najznámejšími univerzitami na Slovensku v oblasti odboru cestovného ruchu je Ekonomická univerzita v Bratislave a Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici.

1.5.2 Školenie animátorov

Agentúry a cestovné kancelárie pôsobiace na Slovensku ale aj v zahraničí využívajú na získavanie nových členov do animačných rádov 2 až 3-dňové, zväčša víkendové školenia.

Tieto školenia sú zamerané na spoznanie a zistenie fyzických a psychických vlastností a kladov jednotlivých záujemcov o prácu animátora.

K úspešnému získaniu statusu animátora v tej, ktorej agentúre alebo cestovnej kancelárii je potrebných zopár krokov. Prvým je logicky prihlásenie sa na školenie formou prihlasovacieho formuláru po úspešnom absolvovaní konkurzu alebo kastingu. S týmto je spojený aj druhý krok, a to uhradenie poplatku, ktorý slúži na pokrytie nákladov spojených so školením – náklady na ubytovanie a stravu.

Na samotnom školení je záujemca oboznámený s fungovaním agentúry alebo cestovnej kancelárie a jej pobytov, ktoré organizuje. Celé školenie je vedené prevažne

skupinou skúsených animátorov, ktorý majú bohaté skúsenosti s animáciou, ako aj s rôznymi komplikovanými situáciami, ktoré môžu nastať pri práci ako aj s deťmi, tak aj s dospelými. Počas školenia si potenciálny animátor vyskúša rozličné situácie a animačné aktivity, ako napr. hry, súťaže, scény, tance a pod.

Neraz sú záujemci o prácu skúšaní na modelových situáciách, či záľudnými otázkami, aby bola odpozorovaná ich schopnosť reagovať a zvládať stresové situácie.

Celý proces školenia zvykne byť ukončený samohodnotením účastníkov, kedy každý zo zúčastnených určí niekoho z „kolegov nováčikov“ ako najideálnejšieho kandidáta na prácu v animačnom kolektíve. Svoje hodnotenie vyjadria aj vedúci. Následne sú účastníci zaradení do databázy animátorov danej agentúry alebo cestovnej kancelárie, odkiaľ personalisti nominujú animátorov podľa ich vhodnosti na jednotlivé pozície do vybranej hotelového zariadenia, či už na Slovensku alebo v zahraničí.^{22 23 24}

Ukážka priebehu školenia animátorov cestovného ruchu

1. *Úvod do teórie animácie* – cieľom tejto časti školenia je vysvetliť budúcim animátorom, v čom spočíva animácia voľného času a v tejto časti školenia sa riešia najmä tieto témy:
 - čo je podstatou dobrého animátora;
 - pracovné podmienky a príjem animátora;
 - aké sú požiadavky na animátorov;
 - ako sa rozdeľujú animácie;
 - aké činnosti vykonáva animátor;
 - ako prebieha bežný deň animátora;
 - aké sú rozdiely v práci hotelových animátorov, animátorov pracujúcich pre agentúry a cestovné kancelárie.

²² PROSTAFF: *Animátor voľného času – školenia, kurzy*. [online]. [cit. 2014-02-14] dostupné z: <http://www.prostaff.sk/sk/Skolenia-animatorov.alej>

²³ ELLA ANIMATION: *Školenie animátorov*. [online]. [cit. 2014-02-14] dostupné z <http://www.ellaanimation.eu/skolenie-animatorov-ella-animation/>

²⁴ PRE RADOSTĽ: *Školenie animátorov*. [online]. [cit. 2014-02-14] dostupné z: <http://www.preradost.sk/index.php/kolenie-animatorov>

2. *Športové aktivity* – táto časť školenia je zameraná na prípravu a plánovanie denných športových animačných aktivít. Tu sa animátori učia ako:
 - naplánovať, pripraviť a zorganizovať športové aktivity;
 - ako rozhodovať v priebehu hry;
 - ako viesť bezpečne športové aktivity a ako postupovať v prípade zranenia;
 - ako prilákať hostí a ako ich aktívne zapojiť do športových aktivít.
3. *Správanie a vystupovanie animátora* – táto časť školenia dáva animátorom návod:
 - ako sa majú obliekať počas pracovnej doby;
 - ako správne využiť reč tela;
 - akým spôsobom komunikovať s hotelovými hosťami;
 - ako vystupovať na pódiu;
 - ako správne používať mikrofón;
 - ako pozývať hostí na animačný program;
 - ako hostia v zariadeniach cestovného ruchu vnímajú animátorov;
 - ako možno riešiť ťažkosti s cudzími jazykmi.
4. *Detské animácie* – v tejto časti školenia sa budúci animátori zaoberajú:
 - charakteristikami detí a ich správania;
 - dáva návod ako plánovať a organizovať aktivity pre deti;
 - ako komunikovať s deťmi;
 - ako viesť všetky aktivity, či už v miniklube, na pláži alebo v bazéne bezpečne a ako zabezpečiť a minimalizovať riziko vzniku úrazu;
 - ako zvládnuť problémové deti;
 - ako prilákať tínedžerov pre animačné aktivity.
5. *Večerné animácie* – ide vo väčšej miere o praktickú časť školenia, kde sa animátori učia:
 - ako prebiehajú večerné animácie;
 - aké druhy večerných animácií sú;

- učia sa rôzne klubové tance, minidisko tance, scény ;
 - súčasťou tejto praktickej časti môže byť aj nácvik choreografie resp. nejakého večerného predstavenia a s následným predvedením hosťom ubytovacieho zariadenia, ak to umožňujú podmienky školenia.
6. *Tréning* animátorov zameraný na zvládanie záťažových situácií, kde sa animátori učia ako zvládať stres a ťažké pracovné podmienky, veľký psychický nátlak a vyrovnáť sa s túžbou po domove.²⁵

²⁵STAGEMAN: *Tréning pre animátorov voľného času*. [online]. [cit. 2014-02-14] dostupné z: <http://www.stageman.sk/trning-pre-animtorov-vonho-casu,d542.html>

II CIEĽ PRÁCE, METÓDY PRÁCE, HYPOTÉZY

2 CIEĽ PRÁCE, METÓDY PRÁCE, HYPOTÉZY

Hlavným cieľom diplomovej práce je na základe analýzy podmienok výkonu animačných služieb navrhnúť možnosti zdokonalenia pracovných podmienok a vzájomnej spolupráce medzi animátorom v cestovnom ruchu a jeho zamestnávateľom alebo odberateľom služieb.

Pre naplnenie tohto cieľa sme vykonali primárny prieskum. Ten bol zameraný na zistenie spokojnosti animátorov pracujúcich v cestovnom ruchu s pracovnými podmienkami. Pozornosť je zameraná hlavne na podmienky, ktoré zamestnávateľ vytvára pre kvalitné poskytnutie animačných služieb. Prieskum sa uskutočnil vo februári - marci 2014 a bol zameraný na názory a pripomienky profesionálnych animátorov, ktorí na danej pozícii pracujú minimálne jednu sezónu. Vzorka respondentov predstavuje animátorov pochádzajúcich z rôznych rekreačných prímorských ale i lyžiarskych stredísk. Prieskum bol zameraný na animátorov pochádzajúcich zo Slovenskej republiky a ich podmienky pre prácu v domácich ale i zahraničných podmienkach.

Hlavným cieľom diplomovej práce je na základe analýzy podmienok výkonu animačných služieb navrhnúť možnosti zdokonalenia. čoho.....

2.1 Prieskumný problém a hypotézy

Vedomosti, skúsenosti a poznatky získané z teoretickej časti sú využité pri prieskume a empirickej časť diplomovej práce s cieľom nadviazať na ne. Vo vzťahu k hlavnému cieľu boli vytýčené tieto hypotézy:

Hypotéza 1 – Teoretická a odborná príprava potenciálnych animátorov je v medzinárodných podmienkach nejednotná.

Hypotéza 2 – 70% animátorov je spokojných s pracovnými podmienkami zo strany zamestnávateľa (odberateľa animačných služieb)

Hypotéza 3 – Predpokladáme, že viac ako polovica animátorov pracuje na základe inštitútu určitej formy pracovnej zmluvy.

2.2 Prieskumná vzorka

Na zistenie potrebných údajov a informácií pre zistenie hlavného cieľa bola zvolená metóda pomocou dotazníka. Prieskumnú vzorku predstavujú profesionálni animátori pôsobiaci na pozícii animátor v cestovnom ruchu väčšinou už niekoľko sezón či dokonca rokov. Jednotliví animátori pochádzajú zo Slovenska a pôsobia v rôznych svetových destináciách, prevažne však prímorských.

2.3 Metodológia a metódy prieskumu

Metóda používania dotazníkov je najčastejšia a najpoužívanější forma zisťovania potrebných údajov. Na základe odpovedí získaných v dotazníku je možné získať v krátkom čase množstvo informácií objektívneho charakteru. Dotazník ako metóda merania postojov má veľké množstvo výhod, a to najmä rýchlosť, objektívnosť, prehľadnosť a podobne. Dotazník zväčša poskytuje pre respondenta a jeho odpovede anonymitu, čo kvalitne prispieva k pravdivosti daných odpovedí.

Podľa Gavoru a kol.²⁶ je „metóda výskumu vedná disciplína, ktorá skúma a opisuje plánovanie, organizáciu a realizáciu výskumu vrátane vyhodnotenia výskumných dát. Zaoberá sa tým, čo robí výskumník pred vstupom do terénu (plánovanie výskumu), počas terénnej fázy výskumu (použitie výskumných metód) a po návrate z terénu (vyhodnocovanie a interpretácia dát získaných v teréne).“

Pri vypracovaní praktickej časti diplomovej práce bola zvolená táto metóda

²⁶ GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4. vyd. Bratislava : Univerzita Komenského, 2008. 236 s. ISBN 9788022323918.

dotazníkov ako najvhodnejšia a najobjektívnejšia voľba z možných alternatív. Väčšina otázok obsahovala krúžkovacie odpovede. V niektorých prípadoch bolo možné odpovedať na jednu otázku viacerými odpoveďami, pretože daná otázka bola zámerne postavená tak, aby mal respondent možnosť väčšieho výberu odpovedí, čím poskytol väčšie množstvo potrebné pri zbere žiadaných informácií. V niektorých otázkach bola možnosť výberu z otázok tzv. „iné“, v prípade, že odpovede v danej otázke nemali pre daného animátora zodpovednú odpoveď.

V prvej časti sa dotazník zameriava na základné údaje o dĺžke pracovného pomeru, krajiny výkonu práce a typu pracovnej zmluvy. Druhá časť je zameraná na úroveň a poskytnutie kvalifikačných školení alebo kurzov pre začínajúcich animátorov. Tretia časť dotazníka je štylizovaná do pozície celkovej spokojnosti animátor s podmienkami a pripravenosťou daného hotela alebo spoločnosti pre výkon animačných služieb. Posledná štvrtá časť tvorí prieskum záujmu profesionálnych animátorov o túto profesiu v budúcnosti.

III DISKUSIA

3 ĽUDSKÉ ZDROJE – PERSONÁLNE

ZABEZPEČENIE ANIMÁTOROV V CESTOVNOM RUCHU

K základnému predpokladu zabezpečenia animácii v zariadeniach cestovného ruchu patrí kvalitný personál. Ľudský faktor predstavuje predpoklad úspechu pri zhodnotení produktu cestovného ruchu, pretože služby sa väčšinou produkujú v priamom styku s hosťom.

Animátor predstavuje osobu, ktorá ponúka hosťom možnosť zúčastniť sa na rôznych aktivitách, ktoré majú byť pre nich príjemné a zábavné. Aktivity dobre pripraveného animátora smerujú k obohateniu zážitku z dovolenky. Prínosy animátora pre zariadenie v cestovnom ruchu:

- nárast príjmu z predaja občerstvenia počas športových aktivít;
- nárast spokojnosti zákazníkov;
- nárast počtu verných klientov;
- vytváranie kvalitného a dobrého imidžu;
- nárast nových zákazníkov, ktorí navštívia zariadenie na základe odporúčania;
- v konečnom dôsledku sa otvára priestor aj na zvýšenie cien celkového produktu.²⁷

Animátor by mal byť akým si špecialistom na prácu s ľuďmi vo voľnom čase a zvládať pripravovať rôzne športové a kultúrne aktivity. Vzhľadom na to sa od animátora vyžadujú určité vlastnosti, znalosti a schopnosti.²⁸

²⁷KAČVINSKÝ, K. *Animátor hotel pozdvihne*. . [online]. [cit. 2014-02-14] dostupné z: <http://www.tophotelnictvi.cz/hotely/zabava/animator-hotel-pozdvihne/>

²⁸FIŠEROVÁ, V. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. 91 s. ISBN 978-80-86578-87-3.

3.1 Predpoklady a požiadavky na prácu animátora

Animátora a jeho profesiu definovala Fišerová vo svojej knihe nasledovne: „animátor je fyzická osoba, odpovídající za plánování volného času a dozor nad programy v rámci volného času a sportovními programy, která povzbuzuje cestující, aby se těchto programů zúčastnili a mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících“. Práca animátora si preto vyžaduje odborné vzdelanie a vykonávať ju by mali len ľudia s talentom, vzdelaním, skúsenosťami, telesnými a duševnými predpokladmi a ktorí sú pozitívne orientovaní.

Vo väčšine zariadení cestovného ruchu sú kvalifikačné požiadavky na prácu animátora veľmi podobné. Medzi tieto základné požiadavky patria:

- morálne predpoklady, ktoré sa nedajú naučiť – ide hlavne o záujem a sympatie k ostatným ľuďom, prívetivosť v kontakte s hosťami, veselosť, schopnosť zanechať dobrý dojem atď.;
- komunikačné schopnosti – tie je možné zdokonaľiť cieleným školením, časom získať skúsenosti pri jednaní s ľuďmi;
- profesionálne zručnosti – aspoň v jednej z oblastí, ktoré potrebuje animátor ku svojej práci, ako napr. tanec, spev, športové nadanie atď.²⁹

Veľmi dôležité je, aby animátor mal výborné organizačné schopnosti, pozitívny vzťah k deťom, príjemne vzhľad a vystupovanie. Mal by byť spoločenský, temperamentný, mal by mať všeobecný prehľad a základné poznatky z geografie, histórie a kultúry krajiny, v ktorej pôsobí.

Vlastnosti, ktorými by mal dobrý animátor disponovať: priateľský, srdečný, úprimný, trpezlivý, pohotový, presný, čestný, ochotný pomôcť, spoľahlivý, hodnoverný, plný fantázie, sympatický, s udržiavaným zovňajškom, čistotný, upravený, abstinent, má príjemný hlas, verbálne vyjadrovacie schopnosti, manuálne alebo remeselné zručnosti, schopnosť vydržať fyzické ale aj psychické zaťaženie.³⁰

²⁹FIŠEROVÁ, V. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. 91 s. ISBN 978-80-86578-87-3.

³⁰ORIEŠKA, J. 2011. *Služby v cestovnom ruchu 2*. časť. Banská Bystrica: Slovak Swis Tourism, 2011. 150 s. ISBN: 978 -80-89090-94-5.

Nevyhnutným predpokladom pre túto prácu sú jazykové schopnosti. Animátor sa nezaobíde bez anglického jazyka a jeho veľkou výhodou je ovládanie aj iných svetových jazykov, ako napr. nemčina, ruština, španielčina či francúzština. Ďalšou výhodou pre animátora je ak ovláda aspoň základy jazyka krajiny, v ktorej pracuje.

Desatoro animátora – zásady, ktoré by mal splňať animátor voľného času:

- prívetivosť a srdečnosť;
- trpezlivosť bez náznaku tlaku na výkon host'a;
- presnosť a schopnosť byť v pravej chvíli na pravom mieste;
- oblečenie primerané situácii a dodržiavanie hygienických zásad;
- vyjadrovanie sa na úrovni;
- diskrétnosť a neutralita - neuprednostňovať niektorých hostí, aféry s host'ami;
- celistvosť - žiadne závislosti - alkohol, cigarety, drogy;
- primeraný odhad situácie – vedieť zachovať si chladnú hlavu, uplatňovať „zdravý rozum“, mať schopnosť odísť včas, podnietiť aktivitu, zábavu a potom ostať v úzadí;
- morálna zodpovednosť za host'a - žiadna zákernosť voči host'om;
- primeraný sebaodhad - osobitý štýl v obliekaní, správaní, nepresadzovať sa na úkor hostí.³¹

³¹ MASARYKOVÁ, A. *Osobnosť animátora*. [online]. [cit. 2014-02-01] dostupné z: <http://masarykova.mypage.cz/menu/predmety/animacne-sluzby/animacia-a/osobnost-animatora>

4 PRACOVNÁ NÁPLŇ ANIMÁTORA

Náplň práce hotelových animátorov je veľmi namáhavá. Pracovná doba je 8 až 10 hodín denne, niekedy aj 12 hodín denne šesť dní v týždni. Dĺžka pracovného pomeru závisí od toho pre koho animátor pracuje, vo všeobecnosti je to 5 až 6 mesiacov.

V priebehu dňa je pracovný čas rozdelený do niekoľkých častí, medzi ktorými je počas dňa čas na oddych, i keď toho času je veľmi málo. Jeden deň v týždni majú animátori voľno. Môže sa stať že tento deň voľna je rozdelený na dve časti. Pričom v priebehu jedného dňa má animátor voľno cez deň, ale večerného programu sa musí zúčastniť alebo má voľno večer, ale v priebehu dňa ho čaká bežná práca.

Náplň práce závisí aj od toho, či animátor pracuje pre hotel, agentúru alebo cestovnú kanceláriu, ktoré si určujú svoje špecifické požiadavky na animátorov. Náplňou práce animátorov cestovných kancelárii je aj pomoc delegátovi, v prípadoch kedy má delegát iné dôležité pracovné povinnosti.

Animátori pomáhajú delegátom pri transferoch na letisko, pri ubytovaní hostí, info – stretnutiach, na výletoch a pod.

Pracovná náplň animátorov sa mení aj v priebehu sezóny. Na začiatku je síce menej hostí a ubytovacie zariadenia nie sú až tak preplnené, ale spravidla v tomto období prebieha výuka a nácviky večerných predstavení, ktoré sa už potom len v priebehu sezóny opakujú v deň, keď sa má to ktoré predstavenie odohrať.

Animačný tím na začiatku sezóny nie je až taký početný, tvoria ho spravidla trvalí animátori, ku ktorým postupne pribúdajú sezónni animátori. Uprostred sezóny je to pre animátorov najnamáhavejšie, pretože aj časová vyťaženosť každého jedného animátora je veľmi náročná a počet hostí ubytovaných v zariadení je najväčší.

Ku koncu sezóny často dochádza k psychickému ale aj fyzickému vyčerpaniu animátorov. V tomto období sa opäť zužuje počet členov animačného tímu.

Tabuľka 2: Príklad bežného dňa animátora do tabuľky

09.00 hod.	Raňajky (zvyčajne v hotelovej alebo v staff reštaurácii)
09.30 hod.	Ranný míting - stretnutie celého animačného tímu. Hlavný manažér animátorov rozdelí jednotlivé animačné aktivity celého dňa.
10.00 hod.	Začiatok ranných/doobedných animančných aktivít - zvyčajne sa začínajú klubovým tancom a s tzv. "guest contact" (priateľskou komunikáciou s hosťami)
10:15 - 12:30 hod.	Dopoledňajšie animácie - ranný strečing, aquagym, miniklub pre deti, junior klub pre mládež, plážový volejbal....
12:30 hod.	Ukončenie doobedňajších animácií s Pool Games a klubovými tancami
13:15-14:45 hod.	Čas zväčša pre prípravu animačného tímu na večerný program - opakovanie choreografií, scénok, príprava kostýmov, pódia... V niektorých hoteloch majú animátori osobné voľno, najčastejšie v prípade, ak večerný program je realizovaný prostredníctvom pozvaných umelcov.
15.00 hod.	Začiatok poobedných animácií, ktoré začínajú klubovými tancami a komunikáciou s hosťami.
15.00 - 17.00 hod.	Popoludňajšie animačné aktivity - vodné pólo, futbal, výuka tanca, boccia, aerobic, opäť miniklub a junior klub pre deti a mládež.
17.00 hod.	Ukončenie poobedňajších animácií s Pool Games a klubovými tancami
17:15-19.00 hod.	Osobné voľno animátorov - v niektorých prípadoch sa doladujú prípravy na večerný program, zvyčajne na začiatku sezóny
19:00 - 19:45 hod.	"Welcome Entrance" - víťanie, oslovovanie a pozývanie hostí na večerný program. Zvyčajne sú animátori oblečení v tematických kostýmoch k danej téme večerného programu.
19:45-20:15 hod.	Večera v hotelovej alebo staff reštaurácii
20:15 - 20:30 hod.	Stretnutie animátorov pred večerným programom
20:30 - 21:00 hod.	Detská diskotéka - MINIDISCO - medzinárodný názov
21:00 - 21:30 hod.	Posledné prípravy na večerný program, obliekanie kostýmov, make-up, posledné pozývanie hostí..
21:30 - 22:30 hod	Večerná show - Lords of the dance, Grease, Dance around the world, Comedy show a podobne prevedené animačným tímom.
22:45 hod.	Večerný kontakt s hosťami - nadväzovanie kontaktov po večernom programe, tanec a zábava s hosťami.
00:00 hod.	Koniec animačných aktivít - upratovanie backstage.
00:15-01.00 hod.	Osobné voľno, alebo zvyčajne na začiatku sezóny nacvičovanie nových choreografií a večerných show. V prípade, že je súčasťou hotelového komplexu Diskotéka určená pre dospelých, animátori sa musia zúčastňovať na otváraní každého večera. Ich úlohou však nie je sa zabávať vo vlastnom záujme, ale vytvoriť zábavajúcu atmosféru na diskotéke, súčasťou je guest relations. Animátori majú pravidlá ako sa správať. Nesmú počas tejto aktivity piť alkohol, užívať omamné látky alebo fajčiť. Aj v čase večernej zábavy reprezentujú hotel, alebo svojho zamestnávateľa. V žiadnom prípade sa tento čas nepovažuje za voľný čas. Zvyčajne animátori majú striktné určený čas koľko sa môžu na danej diskotéke zdržať. Zväčša sa jedná o čas nastavený do 01:00 hod. Po tejto hodine je podľa hotelových predpisov zakázané, aby animátor bol na diskotéke spolu s hosťami.

5 PRÁVNE A FORMÁLNE POŽIADAVKY NA VÝKON PRÁCE ANIMÁTORA

Sezónnu prácu animátorov využívajú hlavne študenti stredných a vysokých škôl, pričom žiaci stredných škôl musia mať vo všeobecnosti aspoň 15 rokov. V tomto prípade pracovné zmluvy uzatvárajú na dobu určitú, a to čas trvania školských prázdnin.

Zmluva musí byť uzatvorená písomne a osobitná pre každého študenta a musí obsahovať nasledujúce informácie platné v čase študentovho vstupu do práce: identifikačné údaje, ako sú meno, priezvisko, dátum narodenia, bydlisko a adresu strán, dátum začatia platnosti zmluvy a skončenia a musí obsahovať miesto výkonu práce animátora, jasný popis práce animátora, denný a týždenný pracovný čas, mzdu a spôsob jej výpočtu, dátum jej splatnosti, skúšobnú lehotu, ktorá môže byť v tomto prípade 1 – 7 kalendárnych dní. To platí aj pre zamestnancov, ktorý už nie sú študentmi strednej alebo vysokej školy, ale prejavili záujem o prácu animátora v zahraničí.

Pri začiatku výkonu práce animátora je študent zapísaný do zoznamu pracovníkov a musí dostať kópiu postupových pravidiel. Študenti nesmú vykonávať takú prácu, ktorá by bola nad rámec ich fyzických alebo psychických možností. Sú tu aj iné ďalšie požiadavky vo vzťahu k pracovnej činnosti, ktorú má animátor vykonávať, počtu pracovných dní, čiastočnému zákazu nočnej práce, mzde, nemocenským dávkam, obdobiu a trvaníu, príspevkom sociálneho zabezpečenia a sezónnej práci.

Ten kto má záujem pracovať počas leta v zahraničí, musí sa o prácu zaujímať už niekoľko mesiacov vopred. Prácu si môže nájsť na internete alebo cez sprostredkovateľské agentúry. Tie uzatvárajú prihlášky spravidla už v priebehu marca.

Študenti, ktorí chcú pracovať v zahraničí, musia rátať s určitými výdavkami na letnú brigádu a investovať peniaze do školenia animátorov, poplatky pre sprostredkujúce agentúry, letenky či autobus, peniaze na ubytovanie a stravovanie do prvej výplaty.

Pre študentov do 26 rokov je veľmi výhodné vlastniť Kartu mládeže, ktorá im zaručí množstvo zliav pri vybavovaní. Odporúča sa vziať si so sebou dostatočné

množstvo peňazí na výdavky do prvej výplaty. Niektorí zamestnávateľia poskytujú zamestnancom ubytovanie zadarmo, ale v niektorých prípadoch si študenti hradia ubytovanie sami.

Storno poplatky - ak z nejakého dôvodu nemôže zamestnanec vycestovať po tom, čo slovenská agentúra Vaše administratívne doklady a potvrdenia potrebné na výkon práce animátora, odoslala svojmu zahraničnému partnerovi, či keď už máte prideleného zamestnávateľa, môžu vám prepadnúť všetky vložené peniaze alebo aspoň ich väčšia časť.³²

5.1 Podmienky pre prácu animátorov v krajinách Európskej únie a mimo nej

Občania z nových členských krajín Európskej únie nemohli od 1. mája 2004 pracovať v celej západnej Európe bez pracovného povolenia. Väčšina z pôvodných členských krajín, okrem Veľkej Británie, Írska a Švédska, zaviedla prechodné obdobie na voľný pohyb pracovných síl, ktoré malo trvať najdlhšie do 30. apríla 2011.

Pracovné povolenie od 1. mája 2006, čiže dva roky od vstupu do Európskej únie, už Slováci nepotrebovali v Španielsku, Portugalsku, vo Fínsku, Grécku a od 17. júla 2006 aj v Taliansku.

Tieto krajiny po dvojročných prechodných opatreniach otvorili svoje pracovné trhy, a tak povolenie na prácu nie je potrebné ani v krajinách, ktoré spolu so Slovenskom vstúpili do EÚ.

Od 1. mája 2007 úplne otvorilo svoj pracovný trh Holandsko a k 1. novembru 2007 otvorilo svoj pracovný trh pre občanov krajín, ktoré do EÚ vstúpili 1. mája 2004 aj Luxembursko. Svoj pracovný trh od 1. mája 2009 otvorilo aj Belgicko. K 1. januáru 2007 vstúpili do Európskej únie dva nové štáty - Bulharsko a Rumunsko. Tieto krajiny otvorili svoje pracovné trhy aj pre občanov Slovenskej republiky. Občania oboch nových členských krajín majú tiež voľný prístup k práci na Slovensku.

³²EUROINFO. *Pracovné agentúry*. . [online]. [cit. 2014-03-01] dostupné z <http://www.euroinfo.gov.sk/pracovne-agentury/>

Podľa právnych úprav Európskych spoločenstiev znamená voľný pohyb osôb nie len právo pracovať, ale aj právo hľadať si prácu. Nároky na podporu v nezamestnanosti však nevzniknú uchádzačom o prácu automaticky. Na udelenie podpory v nezamestnanosti musí mať uchádzač odpracovaný určitý čas.³³

Tabuľka 2: Pracovné podmienky animátorov vo vybraných krajinách

Miesto výkonu práce	Ponúkaný plat animátora (v €)	Dĺžka pracovného pobytu (v mesiacoch)	Víza a pracovné povolenie
Španielsko	500 - 900	3 - 5	Nie sú potrebné víza ani žiadne zvláštne povolenie
Cyprus	500 - 900	4 - 8	Nie sú potrebné víza ani žiadne zvláštne povolenie
Grécko	500 - 900	3 - 5	Nie sú potrebné víza ani žiadne zvláštne povolenie
Egypt	350 - 700	5 - 7	Sú potrebné víza a pracovné povolenie
Taliansko	500 - 900	3 - 4	Nie sú potrebné víza ani žiadne zvláštne povolenie
Omán	600 - 1000	3 - 8	Sú potrebné víza a pracovné povolenie

Zdroj^{34 35}

³³ EUROPE DIRECT. *Zamestnávanie občanov SR v krajinách EÚ*. [online]. [cit. 2014-02-22] dostupné z <http://www.rpic.tv/web/rpic/europe/texty/zamestnavanie.html>

³⁴ ELLA ANIMATION: *Práca animátora v Taliansku*. [online]. [cit. 2014-01-12] dostupné z: <http://www.ellaanimation.eu/pre-zaujemocv/volne-pracovne-pozicie/praca-animatora-taliansko/>

³⁵ PROSTAFF: *Práca v zahraničí*. [online]. [cit. 2014-01-12] dostupné z <http://www.prostaff.sk/sk/Praca-v-zahranici.alej>

5.2 Pracovné zmluvy, pracovný kontrakt zmluvy povinné pre animátora

Práca animátora pre cestovné kancelárie predstavuje sezónny, časovo ohraničený pracovný interval. Pracovná zmluva animátora v určitej destinácii sa podpisuje na kratší pracovný čas, alebo ako pracovná zmluva na dobu určitú. V súčasnosti je veľkým trendom, v rámci ušetrenia nákladov zo strany cestovných kancelárii, podpisovať zmluvu o spolupráci medzi animátorom a cestovnou kanceláriou. Animátor si vytvorí živnostenský list, na základe ktorého môže túto prácu vykonávať. Živnosť animátor vedená ako voľná živnosť. To znamená, že nie je potrebné dosiahnuť určité vzdelanie alebo stupeň praxe. Zo živnostenského zákona vyplýva, že animátorom sa môže stať prakticky ktokoľvek.

V prípade pracovnej zmluvy, by mala podľa zákona každá zmluva o pracovnom pomere obsahovať určité náležitosti. Identifikačné údaje obidvoch strán, by mali byť súčasťou každej zmluvy. Pracovná zmluva, najmä v prípade animátora, by mala obsahovať pracovné zaradenia a miesto výkonu práce, keďže sa zväčša jedná o prácu v letných dovolenkových destináciách.

Mzdové podmienky zväčša určuje pozícia a predchádzajúce skúsenosti daného animátora. Rozdiely nie sú veľké. Slovenské cestovné kancelárie ponúkajú mesačnú mzdu vo výške 159 €, pričom počas pracovnej cesty má zamestnanec nárok na paušalizované náhrady (tzv. diéty) vo výške od 16-20€ závisiace od skúseností konkrétneho animátora. Výplatný termín mzdy je rôzne stanovený podľa každej zamestnávajúcej organizácie individuálne a podľa vlastného vnútorného systému.

Náležitosti a jednotlivé body zmluvy ako napr. nárok na čerpanie dovolenky alebo výpovedná doba sa riadi individuálne podľa každej pracovnej zmluvy alebo dohody. Na Slovensku sa vždy dodržiava platnými legislatívnymi ustanoveniami Zákonníka práce. V zahraničí, predovšetkým v členských štátoch Európskej únie, by mali zákonitosti zmluvy byť v súlade s európskymi právnymi predpismi.

„Pracovné právo Európskej únie už v súčasnosti predstavuje relatívne ucelený systém, nie však v takej komplexnej podobe, ako je možné ho poznať vo vnútroštátnom

práve. Vytváralo sa postupne a jednotlivé normy boli prijímané skôr vzhľadom na naliehavé potreby.³⁶

Doposiaľ sú v pracovnom práve Európskej únie upravené tieto tematické okruhy:³⁷

- 1.) Voľný pohyb zamestnancov
- 2.) Vznik, zmena a skončenie pracovného pomeru
- 3.) Zákaz diskriminácie a rovnoprávnosť mužov a žien v pracovnoprávných vzťahoch
- 4.) Pracovný čas
- 5.) Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
- 6.) Osobitné pracovné podmienky žien a mladistvých zamestnancov
- 7.) Zabezpečenie nárokov z pracovnoprávných vzťahov
- 8.) Kolektívne pracovné právo

Animátor v cestovnom ruchu vykonáva svoju pracovnú činnosť zvyčajne mimo svojej domovskej krajiny. Všetky spomínané body by sa mali týkať tohto povolania.

„Zásada voľného pohybu osôb predstavuje jeden zo základných predpokladov fungovania spoločného trhu. Toto právo zahŕňa zrušenie akejkoľvek diskriminácie medzi zamestnancami členských štátov, založenej štátnej príslušnosti, podieľa ide o zamestnávanie, odmenu za prácu a ďalšie pracovné podmienky a podmienky zamestnávania.“³⁸

Podľa Barancovej právo na voľný pohyb zamestnancov právne pokrýva všetky fázy výkonu povolania počnúc hľadaním práce, výkonom práce, zotrvaním zamestnanca v členskom štáte za účelom hľadania nového pracovného miesta.

Podstatná časť pracovného práva Európskej únie už bola premietnutá do našej právnej úpravy, pokiaľ ide o ďalší vývoj pracovného práva Slovenskej republiky, je potrebné uviesť, že je neoddeliteľne spätý s vývojom pracovného práva Európskej únie.

V každej pracovnej zmluve sú pre obidve zmluvné strany určité práva a povinnosti, ktoré by mali zainteresovaní účastníci dodržiavať. V prípade zmluvy medzi zamestnancom na pozícii animátor a jeho zamestnávateľom je okrem povinností

³⁶SCHRONK, R. *Pracovné právo ES/EÚ* [online]. [cit. 2014-01-01] dostupné z http://www.kbdesign.sk/cla/eu_pravo_na_slovensku/original/19%20Pracovne%20pr%E1voPJK.htm

³⁷SCHRONK, R. *Pracovné právo ES/EÚ* [online]. [cit. 2014-01-01] dostupné z http://www.kbdesign.sk/cla/eu_pravo_na_slovensku/original/19%20Pracovne%20pr%E1voPJK.htm

³⁸SCHRONK, R. *Pracovné právo ES/EÚ* [online]. [cit. 2014-01-01] dostupné z http://www.kbdesign.sk/cla/eu_pravo_na_slovensku/original/19%20Pracovne%20pr%E1voPJK.htm

ustanovených Zákonníkom práce zamestnanec povinný sa riadiť pokynmi zamestnávateľa a riadiť sa pracovným poriadkom a ostatnými vnútornými predpismi. Je povinný vystupovať voči klientom zamestnávateľa profesionálne, nekonfliktne a korektne. Je povinný zotrvať v mieste destinácie do ktorej bol ako animátor svojim zamestnávateľom vyslaný. Danú destináciu nesmie opustiť bez vedomia a písomného potvrdenia svojho nadriadeného. V rámci lojality animátora voči svojmu zamestnávateľovi by mal utajovať a chrániť všetky dôverné informácie, ktoré sa dozvedel alebo mu boli oznámené pri výkone práce a ktoré sa v záujme zamestnávateľa nemajú zverejniť. Animátor v cestovnom ruchu by sa mal zdržať akéhokoľvek konania, ktoré by umožnilo alebo malo za cieľ šíriť skreslené, nepresné, neúplné, zavádzajúce alebo klamlivé informácie o zamestnávateľovi, jeho zmluvných partnerov a podobne. Animátor by mal byť zodpovedný za realizáciu dohodnutého animačného programu v hoteloch v ktorých pôsobí.

5.2.1 Typy pracovných zmlúv a dohôd

1. *Pracovný pomer na dobu určitú*
2. *Dohoda o vykonaní práce*
3. *Dohoda o brigádnickej práci študentov*
4. *Animátor ako dodávateľ animačných služieb* - súčasnosti sa v praxi veľmi často stretáme, že animátor nie je zamestnancom daného hotela, personálnej agentúry alebo cestovnej kancelárie, ale poskytuje svoje služby ako dodávateľ. To znamená, že animačnú činnosť poskytuje na základe živnostenského oprávnenia podľa zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov. Animačné činnosti sú zaradené do kategórie voľných živností. To znamená, že uchádzač nie je povinný pri žiadosti o tento druh živnosti, sa preukázať určitým typom vzdelania alebo praxou. Uchádzač o živnosť na prácu animátora však musí splniť všeobecné podmienky, aby mohol získať oprávnenie na prevádzkovanie voľnej živnosti. Záujemca musí získať osvedčenie o živnostenskom oprávnení, ktoré vydáva miestny príslušný živnostenských úrad. Ďalej musí splniť všeobecné podmienky prevádzkovania živnosti ako sú napríklad:

- dosiahnutie veku 18 rokov
- spôsobilosť na právne úkony
- bezúhonnosť, ktorá sa preukazuje výpisom z registra trestov.

5.2.2 Smernica ako dodatok k pracovnej zmluve

V súčasnosti sa v praxi stretávame aj s dodatkami k pracovnej zmluve v podobe tzv. smernice. Internú smernicu si vždy vypracováva firma alebo podnikateľ pre svoje vlastné potreby. Pomocou nej upresňuje aplikáciu zákonov a predpisov na vlastné podmienky. Žiadna vnútorná smernica však nesmie byť v rozpore so zákonom.

Obsahom smernice³⁹ zameranej na prácu animátora musí byť aj spôsob výberu animátora. Určiť presné podmienky. Animátorov vyberá komisia zložená z niekoľkých členov, najčastejšie sa jedná o zástupcov danej cestovnej kancelárie, personálnej agentúry alebo strediska, odborný poradca pre šport a profesionálny animátor. Výber animátora začína pracovným pohovorom, kde si členovia tzv. komisie vyberú najvhodnejších uchádzačov, ktorí postupujú do užšieho kola výberu.

Druhým stupňom výberu je príprava na výkon činnosti. Budúci zamestnávateľ by mal venovať zvýšenú pozornosť na prípravu a vzdelávanie animátorov.

Smernica ďalej uvádza okamih nástupu do destinácie animátora, ako riadneho zamestnanca. Okamihom nástupu do destinácie animátor podlieha internej riadiacej kompetencii svojho nadriadeného. V prípade animátora, ktorý je zamestnancom cestovnej kancelárie je jeho nadriadený delegát zamestnávajúcej cestovnej kancelárie pôsobiaci v danej destinácii.

Smernica upravuje aj ďalší bod výkonu služby animátora a tým je najdôležitejšia čas, samotná animačná činnosť. Animátor pri kontakte s klientom nosí vždy predpísané súčasti oblečenia a menovku. Pravidlom je zavedená uniformita oblečenia animátorov. V prípadoch ako je napríklad Klub Markíza, Fantázie Klub, Fischer Klub a podobne, kde animátori sú zamestnancami cestovných kancelárií, ale spolupracujú s medzinárodným animačným tímom, musia nosiť oblečenie, ktoré im poskytol ich

³⁹ HYDROTOUR, cestovná kancelária, a.s.: *Smernica - Manuál pre sezónnych animátorov*. Č.2/2011 Bratislava. © 30.4.2011

vlastný zamestnávateľ. Nesmú nosiť hotelové, agentúrne alebo iné oblečenie. Uniformovane oblečení animátori majú pozitívny vplyv na hostí a klientov daného strediska, hotela alebo cestovnej kancelárie. Klienti ľahšie rozpoznajú animátorov v dave. Smernica predpisuje aj základné hygienické prvky pre poskytnutú uniformu, ale aj pre samotného animátora. V našich pomeroch je takáto časť smernice skôr výnimkou než pravidlom. Avšak najmä zahraničné hotely s medzinárodným animačným tímom majú vo svojich smerniciach zakomponované body o osobnej hygiene.

Animátori cestovných kancelárií majú na rozdiel od hotelových animátorov určité pracovné povinnosti spojené aj s pomocou delegátovi pri príchode a odchode klientov, pri transferoch, zastupovaní pri infoschôdkach, na fakultatívnych výletoch a podobne. Animátor však nekoná a nerozhoduje samostatne o veciach v kompetencii delegáta. Na každú jednu činnosť v rámci zastupovania delegáta musí požiadať svojho nadriadeného o súhlas, alebo sa odvolá na vyššie nadriadeného pracovníka, v tomto prípade destinačného manažéra.

V ďalších bodoch smernica presne vymedzuje animačnú činnosť. Upravuje povinnosti animátora pri denných a večerných aktivitách. O povinnosti animátora informovať svojich hostí o animačných aktivitách. Pre animátorov, ktorí pracujú pre cestovnú kanceláriu silne zameranú na rodiny s deťmi je hlavnou prioritou a podmienkou uvedenou v smernici pre prácu animátora neustály chod detského miniklubu a to každý deň v časovom rozmedzí minimálne 2 hodiny doobeda a 2 hodiny poobede. Animátor je povinný si zistiť bližšie informácie o dieťati, najmä meno a kontakt na rodiča, zdravotné ťažkosti, osobné schopnosti akými sú napríklad schopnosť plávať, behať, vykonávať určitú športovú aktivitu a podobne. Animátor by si mal zistiť aj prípadné alergie dieťaťa priamo u rodiča.

V súčinnosti s delegátom a hlavným manažérom animátorov medzinárodného animačného tímu, vytvorí animátor, čo najlepšie podmienky pre fungovanie miniklubu. Každý deň pripraví rôznorodé aktivity pre deti rôznych vekových kategórií. V pravidlách hotela a strediska je miniklub určený pre deti od 4 rokov, mladšie deti môžu byť v miniklube iba v doprovode rodiča. Ak má rodič záujem o tzv. babysitting, musí o túto službu požiadať priamo kompetentných zamestnancov hotela, ktorí mu zabezpečia túto službu. Babysitting nie je súčasťou animačnej činnosti, jedná sa o veľmi špecifickú formu stráženia detí v hotelových komplexoch a strediskách. Starostlivosť

o veľmi malé deti môže vykonávať iba špecializovaná a zodpovedná osoba, ktorá sa výhradne venuje len jednému alebo najviac dvom deťom, pričom nevytvára program v miniklube, ale môže sa aktívne do neho spolu s deťmi o ktoré sa stará zapojiť. Táto služba je extra spoplatnená podľa cenníka daného hotela alebo strediska. Zvyčajne sa na túto službu používajú niektorí členovia z medzinárodného animačného tímu, ktorí nemajú presne stanovený harmonogram práce. Animátori cestovných kancelárií nesmú prevádzkovať babysitting, pretože ich úlohou je starať sa o všetky deti a hostí jeho zamestnávajúcej cestovnej kancelárie. Tento fakt má animátor zakomponovaný aj vo svojej pracovnej zmluve ale aj v dodatku v internej smernici.

Podľa všeobecných predpisov hotela ale aj podmienok katalógu cestovných kancelárií, ktorý sa považuje ako súčasť zmluvy, sú animačné aktivity vykonávané na vlastnú zodpovednosť. V tomto prípade aj detský miniklub a animátori, ktorí pracujú s deťmi sú chránení tým, že nenesú zodpovednosť za deti v miniklube. Túto skutočnosť si veľa rodičov neuvedomuje. Samozrejmosťou však je, aby sa animátor staral o zverenú deti s čo najväčšou zodpovednosťou a aby predchádzal situáciám kde by mohlo prísť k úrazu. Pri športových aktivitách je každý hosť zodpovedný sám za seba a pri jednotlivých úkonoch berie za seba plnú zodpovednosť. O týchto skutočnostiach by mal hotel informovať na dobre označených informačných miestach. V praxi sa bežne stretáme s takýmito informačnými tabuľkami, a ktorými je daný hotel chránený.

Oddych a voľný deň animátora je určený hlavným manažérom animátorov alebo delegátom. Podľa európskeho práva má každý zamestnanec nárok na minimálny 11 hodinový čas odpočinku. Každému zamestnancovi musí byť počas 24-hodinového obdobia musí byť poskytnutý minimálny čas odpočinku v trvaní jedenásť súvisiacich hodín. Článok 5 smernice č. 2003/88/ES ustanovuje týždenný minimálny čas odpočinku na 24 hodín za obdobie siedmich dní. Na Slovensku však vo väčšine prípadov platí systém 5 dňového pracovného týždňa od pondelka do piatka, kde sobota a nedeľa predstavujú voľný deň. Samozrejme existujú aj výnimky, najmä v prípadoch, kde pracovníci pracujúci pre firmu, ktorá funguje nepretržite 7 dní v týždni. Zamestnanci v takýchto prípadoch zväčša pracujú na zmeny a ich voľné dni sú špecificky určené. Takýmto princípom funguje aj tzv. day off, čiže voľný deň animátora v zahraničí. Práve v týchto prípadoch sa využíva spomínaná smernica č. 2003/88/ES kde voľný deň predstavuje iba 24 hodín, teda 1 kalendárny deň. Každý animátor má nárok na 1

pracovný deň v 7 dňovom týždni. Zväčša tento deň určuje hlavný manažér animátorov, delegát alebo destinačný manažér. Opäť však v praxi táto skutočnosť býva prehliadavaná. Podľa smernice cestovnej kancelárie pôsobiacej na Slovensku je voľný deň určený iba 1 deň počas jedného turnusu, čo predstavuje časový horizont v trvaní 10-11 dní.

Animátor môže byť kompetentnými osobami požiadaný, aby sa počas svojho osobného voľna nezdržiaval v priestoroch hotela určených pre hostí, napríklad pri bazéne, v reštaurácii, v lobby baroch, hotelovej pláži a podobne. Takéto nariadenie je animátor povinný v plnej miere rešpektovať.

a) Pravidlá pre animátora obsiahnuté v smernici

Animátor predstavuje a zastupuje svojho zamestnávateľa pred klientmi v danej destinácii a vytvára v očiach klienta tzv. image firmy. Preto si každá spoločnosť veľmi zakladá na určitých vzorcoch správania. Animátor je osoba, ktorá je v neustálom osobnom kontakte s klientmi firmy, preto je firmu nevyhnutnosťou vytvoriť interné firemné pravidlá správania sa. Podľa takýchto pravidiel by sa mal animátor venovať všetkým hosťom bez rozdielu. To znamená, že by sa nemal venovať viac hosťom svojej vekovej kategórie. Animačná činnosť by mala byť zabezpečovaná pre všetkých hostí a klientov. Animátor by svojím správaním a činnosťou nemal vzbudzovať dojem, že je na dovolenke. Je vždy presný a dochvilný. Klientom a hosťom môže sľúbiť len to, čo dokáže splniť a zabezpečiť. Nikto z animačného tímu nevytvára nepriateľské prostredie a snaží sa problémy, nezrovnalosti a vzájomné nesympatie prekonzultovať. V prípade nespokojnosti s ubytovaním, stravou, zlými pomôckami a podobne, hlási túto skutočnosť svojmu nadriadenému. Animátor s klientmi vždy komunikuje a snaží sa aj v prípade ich nespokojnosti zapojiť ich do programu a klienta si získať. Je striktné zakázané fajčiť pred hosťami a deťmi. Keďže každá destinácia a hotel má svoje špecifické podmienky pre fungovanie animačných aktivít je na animátorovi, aby sa prispôbil daným podmienkam a vytvoril čo najlepší program služieb pre svojich hostí. Osobnosť animátora by mala byť vyrovnaná. Komunikácia s pracovníkmi hotela by mala byť na zdvorilostnej úrovni. Za žiadnych okolností by sa nemali vyvolávať konflikty medzi jednotlivými zamestnancami, v horšom prípade s hosťami, alebo medzi samotnými hosťami. Animátor je zamestnancom a pracovníkom v hoteli to znamená, že nesmie

žiadať prednostné vybavenie pred klientmi, správa sa ako pracovník a nie ako hosť. Tieto pravidlá platia aj v čase jeho osobného voľna.

b) Zásady správania sa podľa smernice

Pri prvom stretnutí s klientmi musí byť animátor priateľský a privítať ich s veľkým úsmevom. Výborne je zapamätať si ich mená. Dôležité je, aby hostia videli, že animátor je priateľský a spoľahlivý človek, na ktorého sa môžu obrátiť v prípade svojich problémov, pochybností a prianí. Animátor musí byť slušný, láskavý, nikdy nie bezočivý a sarkastický. Svojím správaním môže presvedčiť hostí, že je schopný im pomôcť. Komunikácia by mala prebiehať pokojne a vecne, logicky argumentovať, nezvyšovať hlas a úplným zákazom pre animátora je kričať, naopak s úsmevom by mal šíriť pozitívnu atmosféru. Absolútnym zákazom je pohybovať sa v nevhodnej spoločnosti alebo dokonca v podnapitom stave. V bežnom pracovnom čase je zakázané požívať alkoholické a omamné látky, pracovná pozícia animátora nie je žiadnou výnimkou. Kvalitný osobnostný profil animátora by mal napovedať, že pri náhodnom stretnutí s klientmi ich animátor neprehliada, ale slušne pozdraví a ak je vhodná situácia, nadviaže s nimi rozhovor. Počas sezóny alebo výkonu práce prichádzajú do danej destinácie alebo hotela príbuzní a priatelia animátora. Ten sa im však môže venovať v relevantnom rozsahu, nikdy nie na úkor ostatných klientov, ktorí by mohli jeho vonkajšie prejavy chápať ako svoju ujmu. Správny animátor nedá hosťom nikdy dôvod ani naznačenie svojich rodinných a priateľských vzťahov. Ideálny stav je, ak klient alebo hosť nepostrehne, že animátor má v hoteli alebo v destinácii svojich priateľov alebo príbuzných. Každý zamestnávateľ si mlčanlivosť o interných záležitostiach firmy utvrdzuje podpísaním bodu o mlčanlivosti v pracovnej zmluve. Práca animátora je veľmi náročná nie len z fyzickej ale i psychickej oblasti. Bez ohľadu na svoje osobné pocity musí animátor poskytovať svoje služby rovnako a všetkým na najvyššej možnej úrovni kvality. Vždy a za každých okolností musí byť klientovi nápomocný.

5.3 Výberové konanie na pozíciu animátor

Priebeh výberového konania si určuje priamo ubytovacie zariadenie, ktoré ho organizuje buď samostatne alebo pomocou agentúr, ktoré sprostredkujú prácu animátorov. Cestovné kancelárie majú tiež svojich klubových animátorov, ktorých si zabezpečujú samé alebo prostredníctvom pracovných agentúr.

Na začiatku celého výberového procesu je žiadateľ - potenciálny animátor, ktorý si vyberie agentúru, cestovnú kanceláriu alebo hotel, pre ktorý by chcel pracovať. Na internetových stránkach sú zväčša so základnými informáciami o pracovnom mieste uvedené požiadavky, ktoré by mal žiadateľ o prácu animátora spĺňať. Žiadateľ musí vyplniť dotazník a spolu s priloženým životopisom zaslať budúcemu zamestnávateľovi. Dotazník obsahuje nasledujúce údaje:

- identifikačné údaje žiadateľa o prácu animátora - meno, priezvisko, bydlisko, vek, národnosť a pod.;
- kontaktné údaje – e-mail, telefón;
- informácie o predchádzajúcich pracovných skúsenostiach na pozícii animátora, prípadne iných pracovných skúsenostiach;
- informácie o zručnostiach a jazykových schopnostiach animátora;
- informácie a mieste, kde by mal potenciálny animátor záujem pracovať a obdobie počas, ktorého môže pracovať.⁴⁰

Ubytovacie zariadenie, pracovná agentúra alebo cestovná kancelária posudzuje žiadosť a po splnení určitých základných predpokladov pozývajú potenciálnych animátorov na výberové konanie. Konkurz alebo kasting prebieha odľahčenou formou osobného pohovoru počas ktorého má kandidát presvedčiť svojho budúceho zamestnávateľa o svojich kvalitách.

Priebeh konkurzu alebo kastingu na pozíciu animátor cestovného ruchu:

- osobný pohovor – kde uchádzač o prácu animátora predstavuje sám seba a odpovedá na otázky budúceho zamestnávateľa ;

⁴⁰ELLA ANIMATION. *Dotazník*. [online]. [cit. 2014-02-22] dostupné z <http://www.ellaanimation.eu/pre-zaujemocv/dotaznik/>

- krátka konverzácia v cudzom jazyku, ak ide o v zahraničí (angličtina alebo iný zvolený cudzí jazyk);
- ukážku klubového tanca;
- krátke vystúpenie, počas ktorého sa prezentuje tancom, spevom, recitáciou, scénkou, a pod.⁴¹

Po úspešnom absolvovaní výberového konania zväčša nasleduje školenie animátorov, ktoré je určené najmä pre tých, ktorí ešte nemajú praktické pracovné skúsenosti s animáciami.

5.4 Etický kódex animátora

Etika sa zaoberá ľudským správaním, skúma morálku alebo morálne konanie jednotlivca alebo skupín a jeho normy. Slovo etika pochádza z gréckeho slova ethos, čo v preklade znamená zvyk, názor, charakter, spôsob myslenia. Etika predstavuje teoretické vymedzenie hodnôt a princípov, ktoré usmerňujú ľudské konanie v situáciách, kde je možný výber. Zjednodušene sa dá etika charakterizovať ako veda o morálke. Etika sa člení podľa toho, akým prostredím sa zaoberá, napríklad medicínska etika, etika v obchode, ekonomická etika a podobne.

Jednou z najvýznamnejších metód implementácie etiky do firemnej kultúry je etický kódex. Za pomoci etického kódexu dáva firma na vedomie svojim zamestnancom i okoliu, že etika je neoddeliteľnou zložkou jej kultúry a aktivít. Všeobecne sa dá etický kódex charakterizovať ako súhrn morálnych požiadaviek a pravidiel, ktoré majú podobu noriem, princípov a ideálov, podľa ktorých by sa mali riadiť členovia organizácie, ale aj organizácia ako celok vo vzájomných vzťahoch ale i vo vzťahoch voči svojim zákazníkmi. Úlohou etického kódexu je usmerniť správanie sa jej pracovníkov, ako i organizácie samej.

Za hlavné ciele etického kódexu môžeme považovať:⁴²

⁴¹ELLA ANIMATION. *Kastingy a konkurzy animátorov*. [online]. [cit. 2014-02-12] dostupné z <http://www.ellaanimation.eu/kastingy-konkurzy-animatori/>

- **Hodnoty** - zaviesť súbor etických hodnôt do cieľov a stratégie organizácie
- **Etické správanie** - poskytovať poradenstvo a podporu zamestnancov pri rozhodovaní a vykonávaní svojej práce
- **Organizačná kultúra** - konsolidovať a posilniť kultúru jednotnosti a otvorenosti
- **Eliminácia rizík** - minimalizovať prevádzkové riziká a zachovať si bezúhonnosť
- **Povesť** - posilniť dôveru medzi zainteresovanými stranami
- **Udržateľnosť** - minimalizovať negatívne vplyvy organizácie a maximalizovať pozitívny príspevok k blahobytu celej spoločnosti

Firmy, ktoré vo svojom portfóliu ponúkajú aj animačné služby však do dnešného dňa nemajú vytvorený etický kódex zameraný hlavne na prácu animátora. Keďže animátor predstavuje a reprezentuje svojho zamestnávateľa, mal by sa riadiť určitým etickými zásadami nevyhnutnými na prácu s ľuďmi. Zavedenie etického kódexu má nespočetne veľké výhody. Napomáha pri regulácii správania sa animátora, alebo animačného tímu v súlade so skupinovými etickými normami. Slúži ako nástroj na riadenie a vedenie ľudí v organizácii, t.j. v animačnom tíme. Je nástrojov na prevenciu neetického správania.

Keďže animátori denne prichádzajú do kontaktu s hotelovými hosťami, ktorí pochádzajú z rôznych kultúr, náboženstiev a národností. Je nesmierne dôležité, aby animátor dokázal správne komunikovať a pracovať so svojimi spolupracovníkmi ale aj zákazníkmi, ktorí sú zvyčajne pochádzajúci z rôznych národnostných a náboženských skupín.

Etický kódex uľahčuje pracovníkom rozhodnúť sa v situáciách, kedy nevie čo je etické správanie a čo nie. Na druhej strane napomáha k riešeniu konfliktných situácií a podporuje organizačnú štruktúru. V konečnom dôsledku napomáha k odstraňovaniu neetického správania.

⁴² BEDNÁR, M. *Etický kódex*. [online]. [cit. 2014-01-03] dostupné z <http://www.etickykodex.sk/vyhody.html>

5.4.1 Návrh etického kódexu pre profesiu animátora

Každý zamestnanec v cestovnom ruchu, ale najmä animátor by mal konať profesionálne, diplomaticky a eticky. Mal by jednať s vedomím, že jeho chovanie a konanie je vzorom pre zákazníkov daného hotela alebo cestovnej kancelárie. Každý animátor by mal cítiť jedinečnosť každej osobnosti bez ohľadu na jeho pôvod a rasovú príslušnosť. Ekonomická situácia zákazníka by nemala byť merítkom hodnotenia a nadštandardných služieb poskytovaných animátorom. Animátor by mal akceptovať náboženské a politické presvedčenie zákazníka bez ohľadu na ako sa podieľa na živote celej spoločnosti.

V našej spoločnosti sa snaží riadiť etickým správaním a preto vo všeobecnosti platí, že by si mali ľudia pomáhať. Toto nepísané pravidlo by sa malo stať pre animátora, pracujúceho v cestovnom ruchu zásadou číslo jeden. Je nesmierne dôležité, aby osobnosť animátora vlastnila črty nekonfliktného a nápomocného človeka. Človeka, ktorý na základe znalostí a skúseností pomáha jednotlivcom ale aj skupinám pri rôznych aktivitách, alebo činnostiach, ktoré môže animátor svojim konaním pozitívne ovplyvniť.

V pracovnej oblasti cestovného ruchu sa pracovníci a najmä animátor stretáva s veľmi častým prvkom ľudského správania sa – s konfliktom. Rôzne odborné charakteristiky vysvetľujú konflikt ako udalosť či spoločenský proces v ktorom sa jednotlivec alebo skupina snaží o dosiahnutie svojich vlastných cieľov a potrieb zničením, podriadením si iného jednotlivca alebo skupiny, ktorá sa snaží o dosiahnutie podobných alebo rovnakých cieľov, pričom k ich realizácii chcú použiť rovnaké prostriedky.

Keďže konflikt je veľmi častou negatívnou medziľudskou interakciou, animátor by mal byť schopný riešiť konfliktné situácie, tak aby na oboch zainteresovaných stranách nastal bod uspokojenia.

Animátor by mal dodržiavať prísne etické zásady vo vzťahu ku klientovi. Mal by pristupovať ku klientovi ústretovo a priateľsky. Vo svojom chovaní by mal byť animátor reprezentatívny a pre klientov zrozumiteľný. Mal by rozprávať a komunikovať s klientmi v zrozumiteľnom jazyku pre obe strany.

Na druhej strane by mal animátor vo svojom správaní a konaní vymedzovať hranice vo vzťahu animátor – klient. Animátor by sa mal vyhýbať konfliktným témam ako sú politika, kresťanstvo a obchod. Mal by rešpektovať jedinečnosť každého klienta.

Z praxe však vyplýva, že nie každý klient je oboznámený a schopný dodržiavať etický kódex spoločnosti, preto práve animátor by mal byť ten, kto na základe zachovania dobrých vzťahov, urobiť spätný krok, aby sa vyhol blížiacemu sa konfliktu. Avšak môže nastať situácia, kedy si klient zle vysvetlí priateľské správanie sa animátora voči klientovi. Animátor by mal hneď od začiatku stanoviť a vysvetliť pevné hranice svojej práce, aby sa tak v budúcnosti predišlo k neštandardnej a neformálnej situácii. Jedným z najhlavnejších princípov etiky je zachovanie mlčanlivosti o skutočnostiach, ktoré sa animátor dozvie v súvislosti s klientom. Na druhej strane by animátor nemal riešiť svoje súkromné ale aj interné záležitosti zamestnávateľa pred klientom.

Etický kódex by mal vytvárať etické zásady nielen voči svojim zákazníkom, ale i voči svojim kolegom a najmä zamestnávateľovi. Mal by zodpovedne plniť povinnosti vyplývajúce zo záväzkov voči zamestnávateľovi. S podpisom zmluvy o pracovnej pozícii animátora, sa prijíma fakt a rešpekt voči lojalite k zákazníkovi a k zamestnávateľovi. Samozrejme zamestnávateľ by mal vytvoriť také podmienky, ktoré umožňujú členom pracovného tímu záväzky prijať a uplatňovať ich v súlade s etickým kódexom.

Každý člen animačného tímu by mal podporovať pozitívnu atmosféru spolupráce. Takisto by mali oboznámiť svojho zamestnávateľa o akomkoľvek porušení etického kódexu alebo protizákonného jednaní.

Etické zásady kolegiality predstavujú rešpekt voči znalostiam a skúsenostiam svojich kolegov a ostatných pracovníkov, s ktorými animátor spolupracuje. Pre úspešnú spoluprácu je nevyhnutné, aby animátor rešpektoval rozdiely v názoroch a v praktickej činnosti kolegov. Národnostné, náboženské a politické rozdiely by mal každý člen animačného tímu rešpektovať a nepresadzovať svoje názory a presvedčenia nad názormi ostatných spolupracovníkov. Animátor je súčasťou tímu, kde tímová práca je dôležitá, priam nevyhnutná. Separácia a individuálna práca nie je v tomto prípade na mieste.

Osobnosť animátora by mala dodržiavať prísne etické zásady odbornosti a povolania. Aj keď povolanie animátor v legislatívnom ponímaní nie je presne stanovené, zvyšovanie odbornosti a neustále vzdelávanie sa v danej oblasti, je veľmi dôležitou súčasťou rastu profesionality animátora.

V systéme neustálej spolupráce medzi jednotlivými členmi tímu a v spolupráci

voči klientom sa neprekračujú hranice vlastných kompetencií, rešpektujú sa vlastné limity a prípadné potreby.

Pri práci by mal animátor zohľadňovať schopnosti a možnosti klientov. Budovanie zdravého vzťahu s klientmi, bez toho aby ich priamo viazali na svoju osobu, je správnym kľúčom k úspešnému zvládnutiu pozície animátora v cestovnom ruchu. Svojím podpisom na zmluve by sa mal animátor zaviazat' o vytváranie pozitívneho vzťahu medzi klientom, zamestnávateľom a animačným tímom, čím vytvorí dobré meno a povesť svojim spolupracovníkom a organizácie ako takej.

Veľmi dôležitým bodom je už spomínaná lojalita animátora. Preto sa za hrubé porušenie etického kódexu môže považovať vynášanie interných informácií, vyhrožovanie a ponižovanie, nadávky, výsmech, agresivita, nedôstojné zaobchádzanie zo strany nadriadených, či nadštandardný personálny vzťah animátora voči klientovi.

6 PRÁCA ANIMÁTORA V PRAXI

Každý kto zažil alebo sa stretol na svojej dovolenke s animátormi a bol na pozícii host'a má predstavu, že práca animátora je platená dovolenka. Preto najčastejšia otázka uchádzačov o prácu animátora, je animátorstvo platená dovolenka? Rozhodne nie. Práca animátora je predovšetkým tvrdá práca v priemere 8-12 hodín denne a 6 dní v týždni. Pri niektorých výnimkách však nájdeme aj pracovný čas dlhý 10-11 dní bez dňa voľna. Kto má záujem dovolenkovat', mal by vyhľadať služby cestovnej kancelárie a neuchádzať sa o prácu animátora. Animátor je osoba, ktorá má na starosti organizáciu voľného času a rekreačných aktivít detí a dospelých. Animátor je predovšetkým špecialista na prácu s ľuďmi. Snaží sa hosťom spríjemniť pobyt tak, aby z neho odchádzali príjemne oddýchnutí a plní nových zážitkov. Vo veľmi veľa prípadoch sa najmä detský animátor stáva determinantom opätovnej účasti hostí v rovnakom stredisku a hoteli.

Typickým znakom animátora je jeho „neprehliadnuteľnosť“. Dobrá nálada, prirodzený úsmev, predpísaná známa rovnošata sú veci, ktorými si animátor získava svoju nenútenú pozornosť.

Ešte predtým než sa animátor stane profesionálnym animátor je potrebná dôležitá príprava. Príprava na výkon činnosti prebieha v prípravnom období. Prípravné obdobie začína bezprostredne po ukončení výberového konania, keď sa animátor dohodne so svojim zamestnávateľom na nástupe do príslušnej destinácie. Animátor je povinný poskytnúť príslušné doklady svojmu budúcemu zamestnávateľovi potrebné na zabezpečenie víz, poistenia a ďalšie doklady pre činnosť v stredisku, prípadne si príslušné doklady môže samostatne zabezpečiť.

Po príchode do destinácie animátor začne prípravu strediska na prevádzku. Nadviaže kontakt s medzinárodným animačným tímom, zoznámi sa s prostredím, pripraví si program a aktívne sa hneď od začiatku zapája do činnosti. Pripraví si priestor, program a pomôcky na fungovanie miniklubu. Rozmiestni materiálne pomôcky na príslušné miesta, ktoré sú dostatočne viditeľné, pričom v priebehu sezóny ich stav kontroluje a zabezpečuje, aby boli vždy čisté, v dobrom stave a obsahovali aktuálne informácie.

Najnáročnejšia je práca počas sezóny, ktorá si vyžaduje nasadenie a vytrvalosť počas celej doby pracovného pobytu. Nie je to len slnko, pláž, mladí ľudia, zábava, ale predovšetkým dlhé hodiny nacvičovania programov a choreografií, nároční a nie vždy príjemní hostia, vysoké očakávania zo strany zamestnávateľa, prípadná tzv. „ponorková choroba“, či iné konflikty v animačnom tíme.

Pri kontakte s hosťom alebo klientom nosí animátor vždy predpísané oblečenie a menovku. Zvyčajne nosí animačný tím rovnaké tričká, na ktorých je potlačené logo hotela a veľký nápis ANIMATION. Pre ľahšie rozpoznanie animátora v dave sú tričká navrhované väčšinou v krikľavých a žiarivých farbách ako sú napríklad oranžová, žltá, červená. V praxi môže nastať situácia, že jeden animačný tím bude pozostávať z niekoľkých druhov animátorov, čo spôsobí, že animátori v danom hoteli môžu mať až 3 typy rôznych animačných rovnošiat. Každá cestovná kancelária si chce svojich animátorov obliecť do vlastných farieb, ktoré sú typicky známe pre jej klientov. Dokonca nápis na rovnošate môže byť v rôznych jazykoch. Medzinárodný hotelový animačný tím používa vždy anglický názov, animation. Animátori zamestnaní cestovnou kanceláriou majú podľa krajiny pôvodu nápis v materinskom jazyku. Preto sa môže stať, že v jednom hoteli sú animátori v tričkách rôznych farieb a s rôznymi svetovými nápismi slova animácia, animátor. Najznámejšia krajina vysielajúca mladých ľudí pracovať na pozíciu animátora je Taliansko. Ich bezprostredné správanie a južanská mentalita ich priam predurčuje na túto profesiu. Taliani patria všeobecne k najzábavnejším animátorom, na ich tričkách sa zvyčajne objavuje názov v taliančine, čiže „animazione“.

Rovnošata je určená nielen počas dňa, ale aj počas večerných hodín a večerného programu, aby klient vedel vždy identifikovať animátora. Najčastejšou večernou rovnošatou sú takzvané tematické kostými podľa večerného programu. Ako príklad môže slúžiť večerná show na počesť slávneho popového speváka Michaela Jacksona. Animátori v tento večer zvolia rovnošatu blízku tomuto interpretovi. Muži aj ženy z animačného tímu sa v priestoroch rezortu pohybujú v tento večer v čiernych nohavičiach, bielej blúzke, čiernej kravate a v typickom klobúku. Ak to hotelové materiálne zabezpečenie umožňuje, animátori sú oblečení do presne rovnakých kúsok odevov. Pokiaľ hotel takúto možnosť neponúka, je na fantázii animátorov, aby zo svojho vlastného šatníka vybrali oblečenie vhodné na danú večernú predpísanú

rovnošatu. Toto pravidlo platí pre všetky typy animátorov, čiže pre hotelových, agentúrnych ale aj animátorov cestovných kancelárií. Samozrejmosťou je vždy nosiť riadne viditeľnú menovku s logom svojho zamestnávateľa.

Pre animátorov zamestnaných cestovnou kanceláriou je zakázané chodiť na transfery a informačné stretnutia v plážovom oblečení, ktoré je určené na denné animačné aktivity. Každá cestovná kancelária zvyčajne poskytne animátorovi špecifické oblečenie, ktoré je určené len na transfery, infostretnutia, fakultatívne výlety a podobne. Animátor pracujúci pre cestovnú kanceláriu je počas výmeny turnusov uvoľnený z denných animačných aktivít medzinárodného tímu. Tento deň neznamená pre animátora voľno. Je účastný na transferoch a ubytovaní nových hostí. Animátor v spolupráci s delegátom zabezpečuje transfer do jednotlivých ubytovacích zariadení a následne ubytovanie klientov. Animátor plne dodržiava pokyny delegáta, ktorý mu poskytne a zabezpečí potrebné dokumenty a materiálne pomôcky potrebné k transferu. Na letisku zabezpečí označenie transferového autobusu identifikačným nápisom cestovnej kancelárie. Pred pristátím lietadla skontroluje prítomnosť autobusov a šoférov a ich rozmiestnenie na parkovisku. Klienti sa po obdržaní batožiny registrujú u animátora, ktorý ich nasmeruje priamo do autobusu. Počas transferu podáva základné informácie o pobyte a oznámi klientom čas konania informačného kokteilu. Animátor podáva v autobuse rovnaký výklad ako delegát a svoju prácu na letisku počas transferu neľahčuje. Tá istá situácia nastáva pri odchode klientov z destinácie. Počas cesty z hotela na letisko poskytne klientom informácie o ich odchode a upozorní ich na všetky dôležité informácie týkajúce sa ich odletu. Rozlúči sa s nimi vo svojom mene, ako aj v mene cestovnej kancelárie a zažela im šťastnú cestu domov a najmä hladké pristátie doma na letisku

6.1. Adresát animácie - klient

Každý člen medzinárodného animačného tímu by mal riadne a kvalitne zabezpečovať denné a večerné aktivity. Mali by však urobiť nielen to, čo je v ich pracovnej náplni, ale aj niečo malé na viac, čo spôsobuje pozitívnu spätnú väzbu hostí. Prijemné vystupovanie, ochota a snaha o spríjemnenie dovolenky hosťa, je to čo klient

očakáva. Klient berie animátora ako osobu, ktorá mu má spríjemniť jeho dovolenku, preto očakáva, že si ho animátor bude vážiť, že mu bude venovať maximálnu pozornosť, že si ho vypočuje a bude ho rešpektovať, že mu pomôže, poradí a spríjemní dni v danej destinácii. Avšak samotní hostia nemusia byť vždy milí, usmievaví a naladení na animátora. Animačná agentúra ELLA ANIMATION rozdelila hostí podľa jednotlivých špecifikácií:⁴³

1.) **Host' „vševvedko“** – všetko vie, všade bol, všetko videl. Tento typ host'a je nepríjemný z dôvodu, že sa snaží každému ukázať, že animátor je „nevzdelaný“ a sám chce byť stredobodom pozornosti. V tomto prípade platí jediná možnosť pre animátora, zachovať rozvážnosť a diplomatické správanie.

2.) **Host' sťažovateľ** – väčšinou ide o hostí, ktorým sa nepáči nič, ani len umiestnenie odpadkového koša na recepcii. Neustále sa na všetko sťažuje a samozrejmosťou sú pripomienky o tom ako animátori v Turecku to robili tak, ale inak, ako tam mali viac možností a lepší animačný program. V tomto prípade je dôležité sa host'a priamo spýtať, čo sa mu konkrétne nepáči na hoteli alebo animáciách. Zvyčajne tento typ host'a ani nevie presne, čo sa mu nepáči. Samozrejme opäť musí animátor zachovať diplomaciu a príjemné vystupovanie.

3.) **Host' zvedavec** - host', ktorého zaujíma počet miestností v hoteli, plat animátora, spolubývajúci animátora a podobne. Od tohto klienta by si mal animátor zvyčajne držať mierny odstup a snažiť sa preniesť odpoveď danej otázky na animačnú podstatu. Všeobecne platí pravidlo, že ani pri najobľúbenejších klientoch by animátor nemal rozprávať o interných záležitostiach spoločnosti, hotela alebo animačného tímu.

4.) **Host' kamarát** – ide o najpríjemnejší typ dovolenkára. Sú to milí klienti, ochotní zapojiť sa do akejkoľvek aktivity. Nemajú prehnané nároky ani požiadavky na prácu animátora.

5.) **Host' animátor** – jedná sa zväčša o mladšiu klientelu hotela, ktorá by chcela pracovať na pozícii animátor. Snaží sa veľmi aktívne zapájať do animačných aktivít, sám prichádza s návrhmi a viac menej tým zasahuje do programu a práce animátora. Navrhuje možnosti zlepšenia práce, prichádza s inovatívnymi návrhmi. Avšak najväčším problémom je, že daný host' vníma prácu animátora z pohľadu klienta. To

⁴³ ELLA ANIMATION: *Novinky zo sveta ella animation*. [online]. [cit. 2014-03-01] <http://www.ellaanimation.eu/novinky-zo-sveta-ella-animation/>

znamená, že nerozumie podstate danej pracovnej pozícii a jej úlohám. Taktiež v noci nenacvičuje program a ráno je svieži na nové aktivity.

Ako už bolo spomenuté v predchádzajúcich kapitolách existuje niekoľko druhov zamestnávateľov, ktorý vychovávajú a sprostredkujú prácu začínajúcim, ale taktiež aj skúseným animátorom. Na základe je možné rozdeliť animátorov v cestovnom ruchu na:

- animátorov pracujúcich priamo pre ubytovacie zariadenie, ako napr. hotelový komplex, hotel, penzión, animátorov pracujúcich v detských táboroch, v kúpeľných strediskách, aquaparkoch a pod. Všetky náležitosti, ktoré súvisia s vybavením práce, zabezpečením ubytovania, stravovania, poprípade letenky si zabezpečujú sami;
- animátorov, ktorých zabezpečuje pre svojich klientov cestovná kancelária. Takýto animátori okrem bežných činnosti týkajúcich sa klubových animácii, spolupracujú s delegátom a vypomáhajú mu pri transferoch, ubytovaní, info – stretnutiach, výletoch a iných činnostiach, ktoré od nich cestovná kancelária vyžaduje. Cestovná kancelária vybavuje všetky potrebné administratívne úkony súvisiace s prácou v zahraničí a zabezpečuje animátorom dopravu, ubytovanie a stravovanie;
- animátorov, ktorým zamestnanie sprostredkúva pracovná agentúra. Tá väčšinou vybavuje všetky administratívne náležitosti a pomáha animátorom pri zabezpečení ubytovania, stravovania, doprave, doporučuje im letecké spoločnosti cez, ktoré si môžu zaobstarať letenky a podobne. Medzi slovenské agentúry, ktoré zabezpečujú animátorov patria napr. PRO-STAFF, ELLA animation, Stageman a iné. Medzi medzinárodné agentúry patria napr. MTM Entertainment company, Accor Vacance, Magic Life Club, Palmera Germany a mnoho ďalších.

Animačná činnosť je prioritou pre každého animátora. „Detský“ animátor zabezpečuje fungovanie miniklubu každý deň, okrem určenej dňa voľna. Animátor sa snaží pripraviť zaujímavé aktivity a prilákať čo najväčšie množstvo detí. Činnosť miniklubu sa nemôže zúžiť na kreslenie a vyfarbovanie. Na každú aktivitu sa musí pripraviť dostatočné množstvo potrieb a pomôcok potrebných na výkon danej činnosti.

Jednotlivý program by mal animátor prispôbiť pre deti rôznych vekových kategórií. Animátor môže zobrať deti počas trvania miniklubu na pláž alebo do bazéna. V takomto prípade upozorní rodičov. Pri hrách v bazéne sa v maximálnej miere sústreďujú na dozor. V prípade väčšieho počtu detí, je v bazéne prítomný aj ďalší animátor. Niektoré hotely povoľujú animátorom vykonávať detské aktivity iba v malom detskom bazéne z bezpečnostných dôvodov.

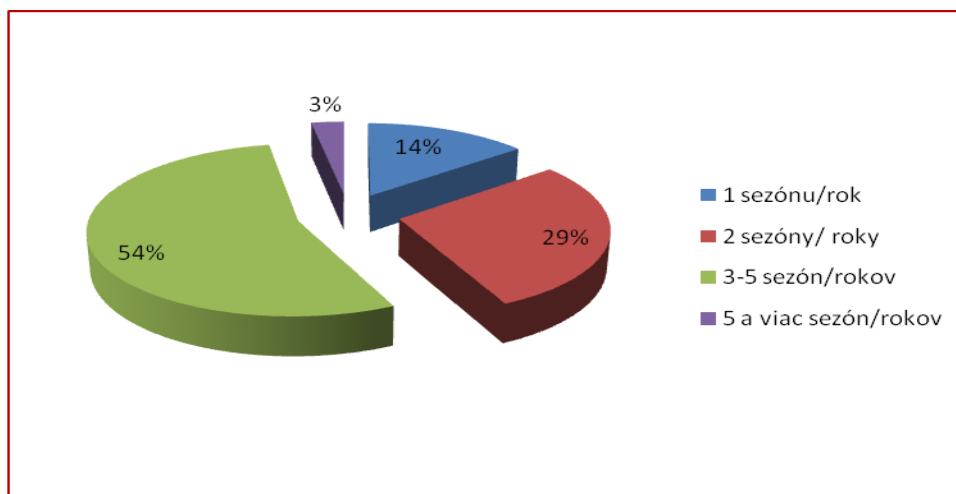
Animátor venujúci sa športovým aktivitám sa snaží vždy vopred oznámiť klientom prostredníctvom nástenky a priameho kontaktu, program jednotlivých športových animácií a ich presný časový harmonogram.

7 KVALITA PRACOVNÝCH PODMIENOK ANIMÁTORA – PRIMÁRNY PRIESKUM FORMOU DOTAZNÍKA

Prieskum bol zameraný na zistenie kvality poskytovaných pracovných podmienok animátorom zo strany ich zamestnávateľa. Na prieskume sa zúčastnilo celkom 35 respondentov. Vzorka bola mierená priamo na profesionálnych animátorov, ktorí pracujú na danej pracovnej pozícii minimálne jednu alebo viac sezón.

Otázka č. 1: Koľko sezón, prípadne rokov pracujete na pozícii animátor v cestovnom ruchu? Prosím označte aj dĺžku práce, ak pracujete iba sezónne alebo celoročne?

Graf 1: Pracovné skúsenosti na pozícii animátora

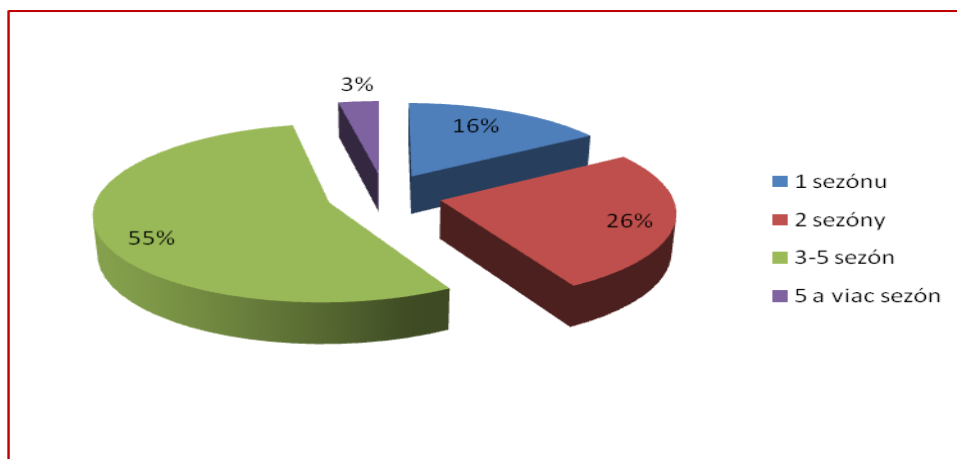


Graf znázorňuje percentuálne rozloženie dĺžky pracovných skúseností na pozícii animátor. Viac ako polovica, až 54% z opýtaných, uviedlo, že pracuje ako animátor 3-5 rokov. Takáto dĺžka odpracovaného času je ideálna na zistenie podrobnejších a dôkladnejších informácií. Znamená to, že skúmanú vzorku z viac ako polovice tvoria skúsení animátori, ktorí vedia reálne a so skúsenosťami ohodnotiť nasledujúce dotazníkové otázky. Táto skutočnosť tvorí veľmi dobrý predpoklad na zistenie skutočného stavu z pohľadu skúmaného prvku – z pohľadu animátora.

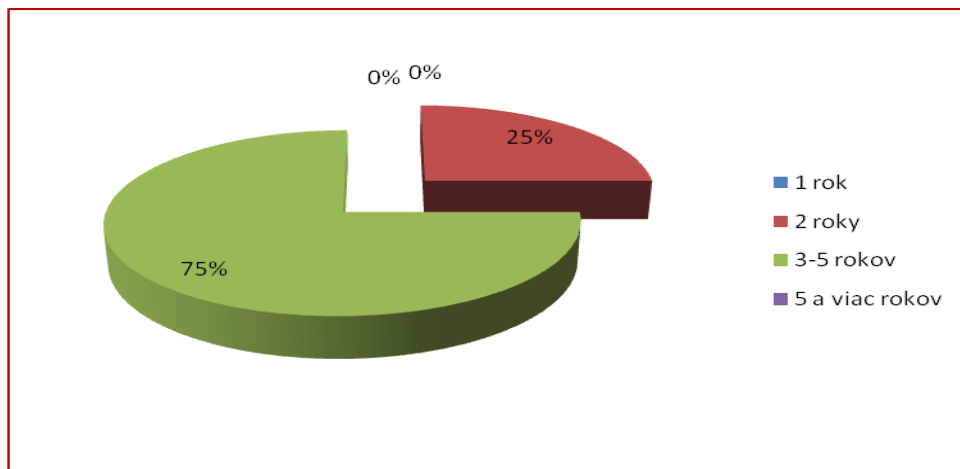
Dve sezóny alebo roky si odpracovalo na pozícii animátora 29% z celkového počtu opýtaných. Takmer tretina má už rozsiahlejšie skúsenosti s prácou animátora. Zo všetkých respondentov až 14% odpovedalo, že pracujú v cestovnom ruchu v oblasti animácií iba prvý rok alebo sezónu. Táto skutočnosť sa môže odrážať vo výsledkoch jednotlivých odpovedí, pretože daní animátori nemajú ešte dostatočné množstvo skúseností a zručností v oblasti animačných služieb poskytovaných v cestovnom ruchu. Ich odpovede budú pravdepodobne ovplyvnené iba skúsenosťami z jednej sezóny v jednom animačnom tíme, a s jedným zamestnávateľom.

Iba 3% z opýtaných označilo, že pracuje na skúmanej pozícii viac ako 5 sezón alebo rokov. Tieto názory a odpovede sa pravdepodobne budú zakladať na dlhoročných skúsenostiach na pozícii animátora, je možné predpokladať, že táto časť skúmanej vzorky pracuje na najvyššej možnej pozícii v danej profesii, na pozícii hlavného manažéra animátorov. Táto vzorka respondentov, by mala vedieť veľmi dobre zhodnotiť a porovnať jednotlivé podmienky a spolupráce medzi hotelmi, spoločnosťami a animátormi.

Graf 1a: Animátori pracujúcich iba sezónne



Graf 1b: Animátori pracujúcich celoročne

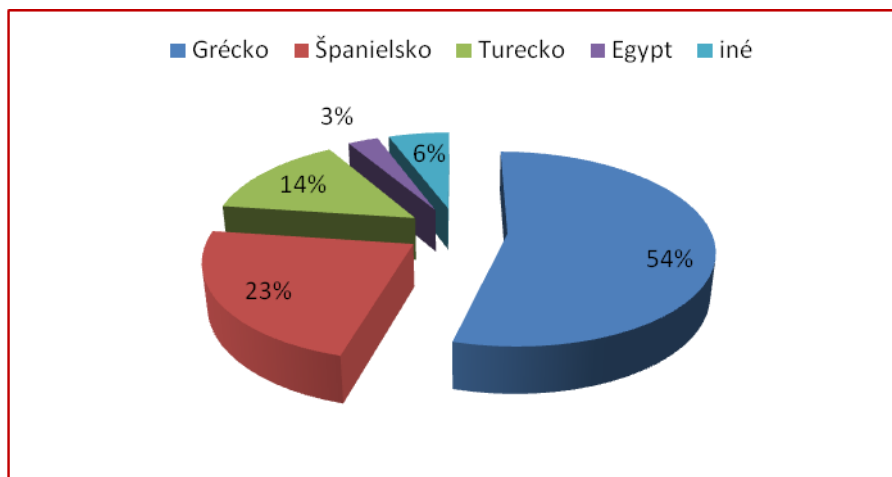


Z grafov 1a a 1b môžeme zistiť rozdiel medzi animátormi pracujúcimi sezónne alebo celoročne. Táto otázka nám ukazuje rozdiel medzi celoročnými a sezónnymi animátormi. Z obidvoch grafov vyplýva, že najväčšiu vzorku z opýtaných tvoria animátori, ktorí pracujú na danej pozícii 3-5 sezón alebo rokov. O niečo väčšie percento pri tomto časovom období tvoria celoroční animátori.

Toto zistenie sa dalo predpokladať, keďže daní animátori pracujúci celoročne považujú danú profesiu za svoju normálnu prácu. V prípade sezónnych animátorov môže tento výsledok ovplyvňovať dĺžka vysokoškolského štúdia 5 rokov, počas ktorých študenti počas letných prázdnin pracujú v zahraničných destináciách a hoteloch práve na pozícii animátor v cestovnom ruchu na základe dohody o brigádnickej činnosti študentov.

Otázka 2: V akej krajine/krajínach ste pôsobili ako animátor v CR?

Graf 2: Krajiny v ktorých najčastejšie pôsobia animátori



Graf 2 znázorňuje akým podielom sa jednotlivé krajiny podieľajú pri výbere samotnými animátormi, ako miesta výkonu animačných služieb. Najobľúbenejšou destináciou pre animátorov podľa grafu sú prímorské letoviská Grécka. Tento fakt môžu spôsobovať 2 hlavné dôvody. Grécko je súčasťou Európskej únie, ktorá charakterizuje medzinárodné európske právo pre všetky členské krajiny. Keďže Slovenská republika a aj Grécko sú riadnymi členmi, pracovné právo je platné pre obidve krajiny rovnako. To znamená, že animátor, ktorý má záujem pracovať v niektorých krajinách Európskej únie má rovnaké pracovné podmienky bez rozdielu alebo diskriminácie. Grécko patrí medzi veľmi obľúbené dovolenkové destinácie. Nádherné pieskové pláže a množstvo hotelových rezortov dáva veľké pracovné príležitosti pre animátora.

Druhou najobľúbenejšou krajinou z pohľadu animátorov je takisto krajina Európskej únie, Španielsko. Legislatívne podmienky pre prácu slovenského animátora sú takisto dané medzinárodných európskym právom ako aj v Grécku. Španielsko je podľa štatistík UNWTO⁴⁴ z hľadiska počtu príjazdov 4. najnavštevovanejšou krajinou sveta a v počte príjmov dokonca 2. krajinou na svete. Španielskou „Mekkou“ animátorov sú jednoznačne Baleárske ostrovy. Najznámejší ostrov Mallorca disponuje s viac ako 500 hotelmi, medzi ktorými nesmú chýbať medzinárodné hotelové siete ako

⁴⁴UNWTO: *Tourism highlights 2013* [cit. 2014-02-01] <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2013-edition>

Hilton, Iberostar, Grupotel a podobne. V takýchto hotelových reťazoch je viac ako samozrejmosťou mať vlastný medzinárodný animačný tím. Tím je zložený z prevažne vysoko profesionálnych animátorov, samotné animácie sú veľmi dobre zorganizované a pripravené. Večerné animácie sú prevádzkové pravidelne externými účinkujúcim za spolupráce vlastných hotelových animátorov.

Druhým najznámejším ostrovom je Ibiza. Ibiza je známa svojou mladou dovolenkovou klientelou, zloženou prevažne z mladých ľudí, ktorí sa prišli zabaviť na najznámejší „diskotekový“ ostrov na svete. Tomuto štýlu sa samozrejme podriaďujú aj animácie v jednotlivých hoteloch. Množstvo hotelov s označením „adults only“ nasvedčuje, že detský miniklub by sa hľadal veľmi ťažko. Hotely sú zamerané na úplný kľud, pokoj a relax. Toto označenie však na Ibize predstavuje úplný opak, zábavu a diskotéky určené najmä pre dospelých. Animátori zväčša fungujú ako takí „sprievodcovia“ po jednotlivých diskotékach a baroch. Ich náplň práce spočíva skôr v nočných animáciách, ktoré nie sú veľmi typické pre charakteristiku bežných animácií v cestovnom ruchu. Avšak dopyt po takýchto službách zasiahol aj animačné aktivity. Samozrejme aj tu platia prísne pravidlá pre animátorov, ktorí slúžia ako „kamaráti“ hostí s ktorými sa zabávajú. Diplomatiek správanie a zákaz užívania alkoholických alebo omamných látok by mala byť pre animátora samozrejmosťou. Táto forma animácie je však veľmi špecifická a jedinečná, dalo by sa povedať, že charakteristická pre španielsku Ibizu. Samozrejme na Ibize sa nájde aj veľa hotelov poskytujúcich typické štandardné rodinné animačné aktivity.

Krajiny, ktoré nie sú súčasťou Európskej únie sú pre slovenských pracovníkov na pozícii animátora podľa prieskumu menej žiadané. Prekážkou môžu byť administratívne a legislatívne prekážky. Na prácu v Turecku je potrebné zažiadať o pracovné víza na Tureckej Ambasáde v Bratislave. Čakacia doba je 30 dní. Podmienky pre prácu animátora v Turecku určujú, že túto profesiu môže vykonávať iba osoba, ktorá vyštudovala cestovný ruch alebo odbor animátor voľného času, a je schopná sa preukázať maturitným vysvedčením, diplomom z vysokej školy alebo osvedčujúcim certifikátom dosiahnutého odborného vzdelania. Tieto potvrdenia by mali mať určitú kvalitnú úroveň a zväčša by mali byť osvedčené Ministerstvom školstva, vedy, výskum a športu Slovenskej republiky. V praxi však nastali situácie, že žiadateľ o prácu v Turecku dostal povolenie na základe certifikátu získaného zo súkromnej

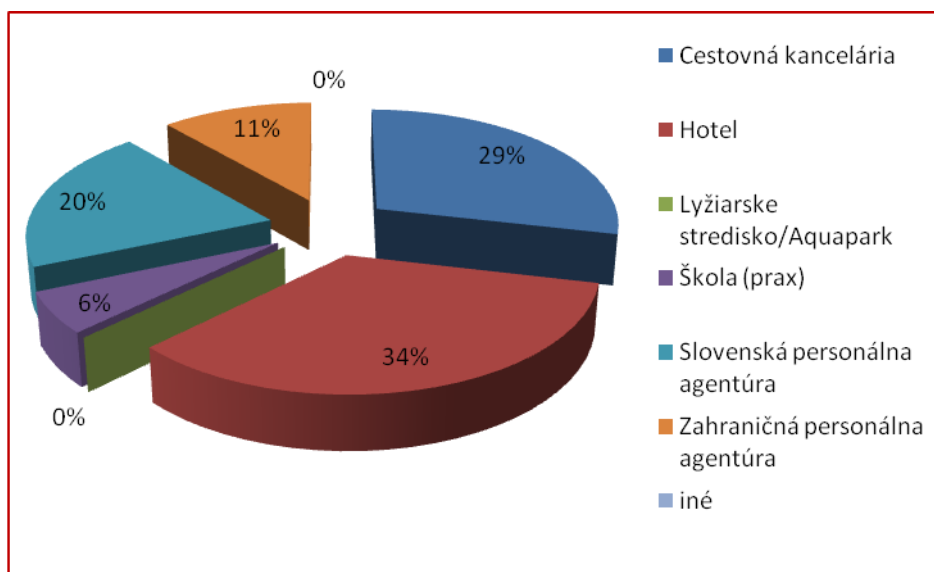
animačnej agentúry, ktorá nemá certifikáty osvedčené žiadnym ministerstvom Slovenskej republiky. Veľmi zaujímavé zistenie.

Iba 3 % z opýtaných pracujú v exotickvej dovolenkovej destinácii, v Egypte. Dôvodov pre tak malé percento môže byť niekoľko. Do Egypta je potrebné získať pracovné víza, ktoré nie sú vždy ľahko získateľné. Zlá administratívna úroveň spôsobuje, že animátori v egyptských letoviskách pracujú zvyčajne bez pracovnej zmluvy a bez víz, čo predstavuje veľké riziko. Jedným z najväčších dôvodov nízkeho záujmu o prácu v Egypte je nestabilná politická situácia a silné náboženské zameranie krajiny.

Na základe vlastných skúseností, Egyptania robia veľké rozdiely medzi mužmi a ženami. V mnohých prípadoch je žena – Európanka pracovne vyššie postavená, ako muž Egyptan, ale aj tak ju muž odmieta rešpektovať a podriaďiť sa v pracovnej sfére. Toto egyptské zmýšľanie spôsobuje neporozumenie zo strany Európanov animátorov. Preto animátori hľadajúci si destináciu zväčša uprednostňujú a volia európske destinácie ako sú už spomínané Grécko a Španielsko.

Otázka 3: Kto Vaším zamestnávateľom, alebo odberateľom Vašich animačných služieb?

Graf 3: Subjekty cestovného ruchu v pozícii zamestnávateľa animátorov



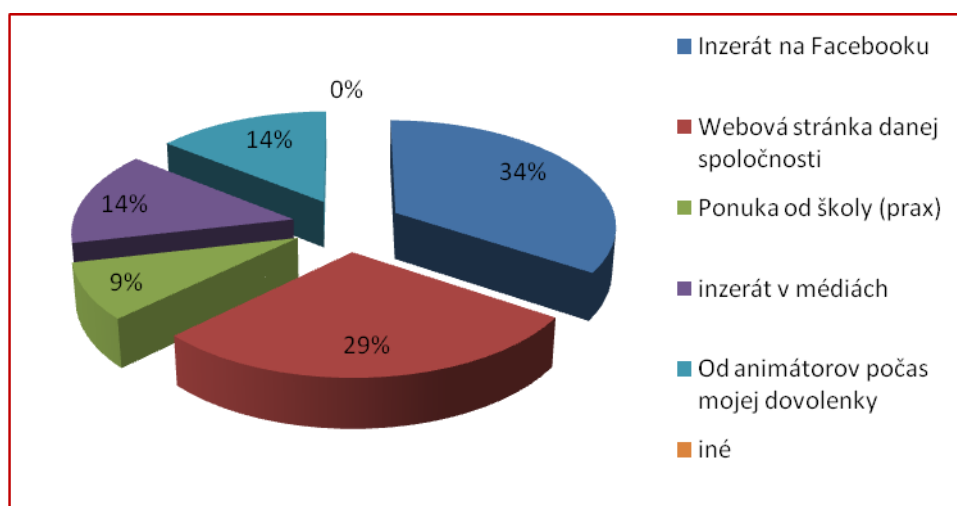
Otázka číslo 3 bola zameraná na prieskum percentuálneho zobrazenia zamestnávateľov. Respondenti mali označiť, kto je ich zamestnávateľom alebo

odberateľom ich poskytovaných animačných služieb. Až 34% zaznačilo možnosť hotela ako zamestnávateľa. Tento výsledok prieskumu sa na základe skúseností mohol predpokladať. V prvej otázke nám viac ako 50% respondentov uviedlo, že pracujú na pozícii animátor 3 – 5 rokov alebo sezón. Animátori, ktorí pracujú dlhšie ako 3 roky alebo sezóny sa po prvej sezóne obrátili na zahraničnú spoločnosť, väčšinou hotelový reťazec so žiadosťou o prijatie do zamestnania. Ak má hotelová spoločnosť dobré predchádzajúce skúsenosti s daným animátorom a jej finančná a personálna situácia je vyhovujúca a poskytuje priestor pre dané rozhodnutie, zvyčajne sa animátor a hotelový manažment dohodnú o vzájomnej spolupráci. Takýto spôsob zmeny zamestnávateľa po prvej sezóne alebo po ukončení prvého kontraktu je v praxi bežný. Pre animátora má takáto zmena veľa výhod. Jednou z nich je aj zvýšenie platu o províziu, ktorú si účtoval od hotela prvotný zamestnávateľ – personálna agentúra.

Percento animátorov pracujúcich pre cestovnú kanceláriu a slovenskú personálnu agentúru predstavuje 20% a 29%. Za týmto výsledkom stojí istota pre animátora, ktorý pracuje v pozícii animátor v zahraničných strediskách zvyčajne po prvýkrát. Takmer všetci animátori, ktorí odchádzajú za touto prácou do zahraničia využívajú po prvýkrát služby práve slovenských personálnych spoločností. Dôvodov môže byť viacero, avšak tá najväčšia výhoda spočíva v slovenskom a v slovensky hovoriacim zamestnávateľom.

Otázka č. 4: Akým spôsobom ste sa dozvedeli o možnosti pracovnej pozície animátora?

Graf 4: Spôsoby akým je možné dozvedieť sa o pracovnej pozícii animátor



Graf nám znázorňuje percentuálne rozlíšenie o prvotnej informácii odkiaľ sa záujemca dozvedel o pracovnej pozícii animátor. Tridsaťštyri percent z opýtaných animátorov uviedlo, že sa o práci dozvedeli prostredníctvom inzerátov na sociálnej sieti Facebook. V súčasnosti je vysoký dopyt po zamestnancoch pre prácu animátora. Rovnaké podmienky v pracovnom európskom práve otvorili možnosti pre zvýšený rast po práci v hotelových komplexoch. V novinách alebo časopisoch je možné nájsť množstvo inzerátov ponúkajúcich prácu mladým ľuďom v zahraničných hoteloch na pozícii animátora voľného času. Autormi inzerátov sú prevažne slovenské personálne agentúry, ktoré sa snažia nalákať najmä študentov a mladých ľudí na túto prácu. V súčasnosti môžeme za médium považovať aj sociálne siete, ako sú napríklad Facebook, Twitter, Pokec a podobne. Na týchto fórach sa okrem zdieľaných správ, obrázkov a záujmov užívateľov objavujú aj platené reklamy vo forme inzerátov. Tieto inzeráty sú cieľovo zamerané na mladých užívateľov sociálnych sietí. Nevýhodou sa môže pri tejto forme reklamného inzerátu zdať tzv. „nepripojenie“ každého potenciálneho uchádzača. S takouto možnosťou personálne agentúry samozrejme počítajú, avšak všeobecne globálne dostupné štatistiky ukazujú vysoké percento preprijateľnosti mladých ľudí na sociálne siete.

Tabuľka 3: Facebook svetové štatistiky podľa Statistics Brain:

Celkový počet používateľov za mesiac na svete	1 310 000 000
Celkový nárast užívateľov z roku 2012 - na 2013	22%
Percento užívateľov, ktorí sa prihlásia každý deň	48%
Čas strávený na Facebooku za 1 prihlásenie	18 minút
Celkový počet Facebook FanStránok	54 200 000
Percento užívateľov vo veku 18-34 rokov, ktorí sa prihlásia na Facebook hneď ako sa prebudia	48%
Percento užívateľov vo veku 18-34 rokov, ktorí sa prihlásia na Facebook tesne pred spaním	28%

Zdroj⁴⁵ autor práce, 2014 (vlastné spracovanie)

⁴⁵STATISTIC BRAIN. *Facebook statistics*. [online]. [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.statisticbrain.com/facebook-statistics/>

Podľa štatistík Greyreview⁴⁶ Slovenská republika obsadila v počte Facebook užívateľov vo svetom rebríčku v roku 2014, 57. miesto s počtom 1 716 520 užívateľov. Podľa údajov zistených na stránkach štatistického úradu Slovenskej republiky má k 30. septembru 2013 Slovenská republika 5 415 459 obyvateľov⁴⁷. Z daných údajov je možné vypočítať percento Facebook užívateľov na Slovensku. Až 32% zo všetkých obyvateľov Slovenska má aktívny Facebook profil. Podľa štatistík FacebookStatistics tvoria až 63% všetkých užívateľov sociálnej siete Facebook mladí ľudia vo veku 17-34 rokov. V prepočte to znamená, že pre personálne agentúry hľadajúce potenciálnych zamestnancov je sociálna sieť Facebook veľmi dobrým médiom na uverejnenie svojho inzerátu a zdrojom pre hľadanie nových zamestnancov. Podľa zistených informácií a štatistík predstavuje počet mladých ľudí na Slovensku, ktorí aktívne využívajú Facebook veľmi vysoké číslo. Z celkového počtu slovenských 1 716 520 Facebook užívateľov predstavujú mladí ľudia vo veku 17-36 rokov až 1 081 407 užívateľov. Tento popis má spresniť obrovský význam sociálnych sietí ako prostriedku mediálnej komunikácie medzi cieľovou skupinou mladých ľudí. Personálne agentúry si pravidelne zisťujú takéto štatistiky. Čo sa ukázalo aj pri výsledku výskumu, kde 34% z opýtaných označilo, že o práci animátora sa dozvedeli prostredníctvom sociálnej siete Facebook.

Z celkového počtu opýtaných až 29% označilo, že sa o práci animátora dozvedeli prostredníctvom webovej stránky cestovnej kancelárie, hotela alebo personálnej agentúry. Podľa výsledkov je možné predpokladať, že uchádzači hľadali danú pracovnú pozíciu cielene na konkrétnych stránkach potenciálnych zamestnávateľov. Čiže nešlo o náhodný inzerát, ktorý si budúci animátor prečítal, ale o cieleňé vyhľadávanie pracovných ponúk od jednotlivých spoločností.

Iba 9% z opýtaných uviedlo, že sa o práci animátora dozvedeli v škole v rámci praxe. Tento bežný jav je typický najmä pre stredné školy, ktoré sú zamerané na cestovný ruch, hotelierstvo alebo na nový odbor – animátor voľného času. Školy však bežne spolupracujú s personálnymi agentúrami, ktoré v takomto prípade fungujú ako sprostredkovateľ medzi školou, študentmi a hotelovými rezortmi. V takýchto prípadoch sa vždy jedná iba o sezónnu prácu, ktorá trvá zväčša v časovom rozmedzí od mája do

⁴⁶ GREYREVIEW: *Which countries have over 1 million facebook users*. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z: <http://www.greyreview.com/2011/02/27/which-countries-have-over-1-million-facebook-users/>

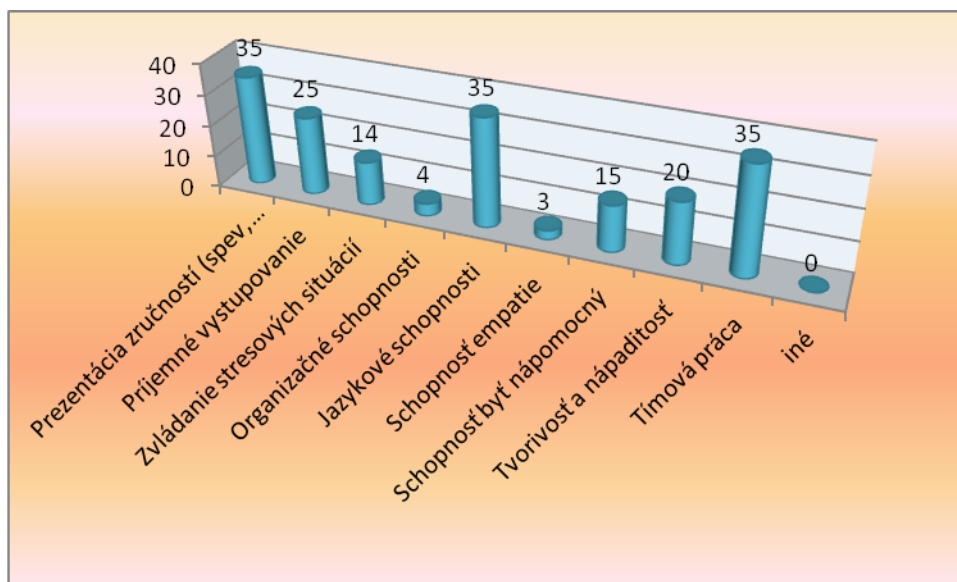
⁴⁷ŠTATISTICKÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY: *Obyvateľstvo*. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z: <http://portal.statistics.sk/showdoc.do?docid=5654>

septembra. Samotní študenti cestujú do svojho zahraničného pracoviska zvyčajne ako skupina, ktorá počas sezóny pracuje spolu na jednom mieste. Iba vo výnimočných situáciách je možné, že študent cestuje do zahraničia sám.

Počas letnej dovolenky sa mnoho mladých ľudí stretne s animátormi, ktorí pre neho predstavujú vysnívanú prácu, ktorú by v letných mesiacoch radi vykonávali. Z osobných skúseností je zistené, že vysoký počet takto mladých dovolenkujúcich si vyskúša túto prácu. Avšak iba 14% z celkového množstva opýtaných sú animátori, ktorí sa k tejto profesii dostali vďaka informáciám od animátorov počas ich letnej dovolenky a v nej aj zotrvali. Z praxe vyplýva, že väčšina takýchto nadšencov, to po prvých týždňoch práce vzdá, pretože z pohľadu dovolenkujúceho nevidí skutočné jadro práce animátora, a animátor zväčša dodržiava zmluvné tajomstvo o detailoch a konkrétnych podmienkach výkonu práce.

Otázka 5: Prosím uveďte čo od Vás Váš budúci potenciálny zamestnávateľ očakával a vyžadoval?

Graf 5: Zručnosti animátora požadované od zamestnávateľa



Otázka číslo 5 bola zameraná na potrebné schopnosti a zručnosti jednotlivých žiadateľov o pozíciu animátora, ktoré potenciálny zamestnávateľ vyžadoval. Pri tejto

otázke bola možnosť zaznačenia viacerých typov odpovedí, čo spôsobilo zmenu formy grafu. Keďže jeden respondent mohol zaznačiť aj viacero odpovedí, musela byť zmenená forma. Tento stĺpcový graf nám zobrazuje počet jednotlivých zručností a nie percentuálne vyjadrenie.

Z grafu je možné vidieť, že od budúcich animátorov sa žiadajú minimálne 3 základné prednosti:

- a) určitá pohybová a talentová zručnosť (spev, tanec, maľovanie, športový talent....),
- b) jazyková schopnosť,
- c) tímová práca.

Tieto požiadavky bolo možné logicky predpokladať. Pohybová schopnosť pre animátora je hlavnou črtou, ktorú musí zvládať. Klubové tance, minidiskotéka, večerné show, aquagym, aerobik, plážový volejbal a podobne sú dennou náplňou práce animátora, bez týchto schopností nie jej možné túto prácu vykonávať. Druhou najžiadanejšou schopnosťou je ovládanie svetového cudzieho jazyka. Väčšina hotelov a rezortov poskytujúcich zázemie pre prácu animátora sa nachádza mimo Slovenska v zahraničných zväčša prímorských destináciách. V súčasnosti sú za top svetové jazyky považované: anglický jazyk, francúzsky jazyk, španielsky jazyk, taliansky jazyk a ruský jazyk. Takmer všetky hotely vyžadujú od svojho animačného tímu, aby animácie boli prevádzané v prvom rade v najznámejšom svetovom jazyku – v angličtine. Samozrejme k tomuto jazyku je možné priradiť aj ostatné jazyky, v ktorých prebiehajú animácie. Výnimkou však môže byť napríklad tzv. „nemecká, francúzska, ruská provincia“ a podobne. Tento výraz je skôr zaužívaný interne medzi animátormi a hotelovým manažmentom. Znamená to, že niektorá oblasť v danej krajine je obľúbená prevažne napríklad nemeckou klientelou. Celá takáto „provincia“ je potom zameraná na nemeckú mentalitu. Z pohľadu animácie sa jednotlivé aktivity prezentujú iba v nemeckom jazyku, večerné programy sú spracovávané a prezentované podľa známych nemeckých zábavných programov, hercov, politikov, zabávačov a podobne. Myšlienka týchto animácií je teda ucelená priamo na nemecký štýl humoru a prispôbené práve pre týchto hostí. Jednotliví animátori sledujú aktuálne dianie v danej krajine, ktoré je potom veselou a vtípnou, nikdy nie však sarkastickou formou prezentované v animačných aktivitách. Ako príklad je možné uviesť prímorskú destináciu Side v Turecku, ktorá je

silnou „nemeckou provinciou“. Silné zastúpenie ruskej klientely je možné nájsť v Egypte v Sharm el Sheik, alebo v Turecku v oblasti Belek.

Treťou najžiadanejšou vlastnosťou zamestnávateľa je schopnosť tímovej práce. Podľa IPA Slovakia je tímová práca spôsob organizácie práce založený na spoločnom zapojení, vzájomnej spolupráci a zodpovednosti všetkých členov tímu pri plnení stanovených úloh a dosiahnutí vytýčených cieľov.

„Tím môžeme označiť ako jasne definovaný celok spolupracujúcich ľudí, v ktorej jednotlivci majú spoločný cieľ a zdieľajú spoločnú zodpovednosť za jeho dosiahnutie. Pracovné činnosti a zručnosti každého člena na seba účelne a plynule nadväzujú. Medzi členmi sú intenzívne vzájomné vzťahy, súdržnosť, spolupráca a tímový duch. Tím má definovanú veľkosť, jasné pravidlá, role a zabezpečuje ucelený proces práce“⁴⁸

Schopnosť tímovej spolupráce je ďalším základným prvkom pre prácu animátora. Keďže celé animácie prebiehajú vo forme tímovej práce, táto profesia nie je vhodná pre uchádzača, ktorý uprednostňuje jednotlivú a individuálnu prácu. Uchádzač by mal byť otvorený pre tímovú prácu a spoluprácu s rôznymi svetovými mentalitami jednotlivých členov - animátorov.

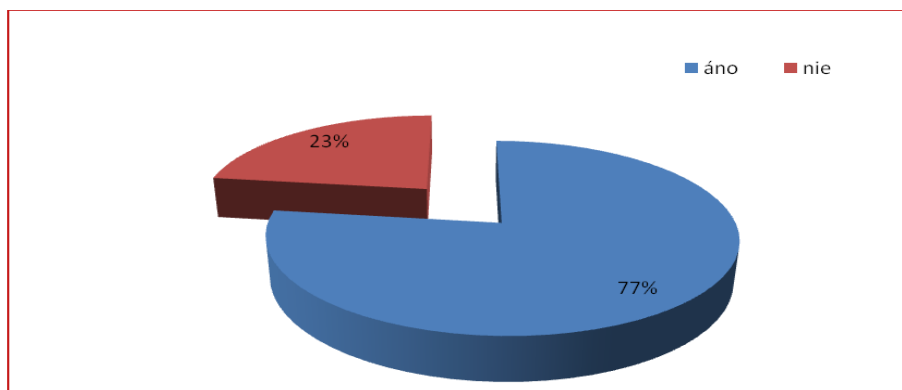
Z celkových zaznačených odpovedí v dotazníku sa na druhých miestach umiestnili prednosti ako tvorivosť, nápaditosť a príjemné vystupovanie. Za najmenej žiadané vlastnosti u žiadateľa na pozíciu animátor sú prekvapivo organizačné schopnosti a schopnosť empatie. Vo všeobecnosti je známe, že animátor by mal výborné zvládať organizáciu jednotlivých aktivít, večerných programov, vystúpení alebo letiskových transferov v prípade animátora pracujúceho pre cestovné kancelárie. Preto by táto schopnosť mala určite zastávať popredné miesta v požiadavkách na animátora zo strany zamestnávateľa.

Animácia v cestovnom ruchu je práca s ľuďmi. Preto určitá dávka empatie je priam nevyhnutnosťou. Zaujímavým faktom je, že iba od 3 respondentov žiadal ich budúci zamestnávateľ schopnosť empatie.

⁴⁸ IPA, *Tímová práca*. [online]. [cit. 2014-01-17]. <http://www.ipaslovakia.sk/sk/ipa-slovk/timova-praca>

Otázka č. 6: Absolvovali ste kvalifikačný kurz/školenie u svojho zamestnávateľa/odberateľa služieb? Poprípade v inej inštitúcii?

Graf 6: Účast' animátorov na kvalifikačnom kurze/školení

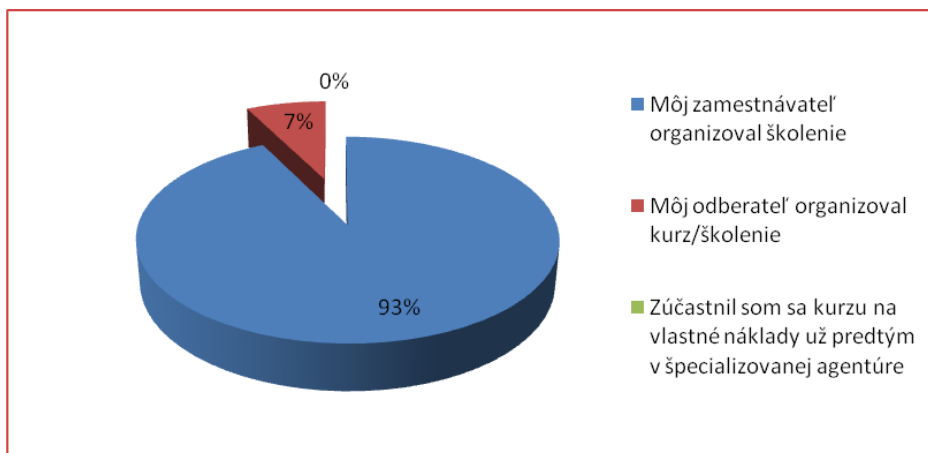


V otázke číslo 6 dotazníkového šetrenia bolo cieľom zistiť, či daní vybratí uchádzači absolvovali pred nástupom na pozíciu animátora odborný kvalifikačný kurz alebo školenie. Z celkového počtu animátorov až 77% sa zúčastnilo na takomto kurze. Kurzy sú zväčša organizované budúcim zamestnávateľom. Cieľom je zabezpečiť a pripraviť budúcich animátorov na ich výkon práce. Školenia zvyčajne načrtnú a pripravia iba na základné úlohy a situácie s ktorými sa animátor v praxi bežne stretne. Keďže vyššie percento týchto školení nie je akreditovaných nie je zo zákona potrebné, aby kurz viedla odborná a vyškolená osoba. Školenia zväčša vedú profesionálni animátori s niekoľkoročnými skúsenosťami, ktorí vybratým uchádzačom prezentujú svoje skúsenosti, zážitky a poznatky. Snažia sa odpovedať na rôzne otázky a záujmy jednotlivých aktérov školenia. V praxi sa však takéto školenie môže byť považované za veľmi krátke, rýchle a celkovo nepostačujúce na to, aby bol uchádzač dostatočne pripravený na výkon práce animátora v cestovnom ruchu.

Väčšina týchto kurzov je zakončená odovzďávaním tzv. certifikátov o absolvovaní animačného kurzu. Tieto certifikáty sú najčastejšie iba interným dokladom vydávaným danou personálnou agentúrou, cestovnou kanceláriou alebo inou spoločnosťou a nie sú akreditované podľa zákona 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. To znamená, že nie sú oficiálnym akreditovaným dokladom o dosiahnutí vzdelania v danej oblasti.

Na druhej strane až 23% z opýtaných sa nezúčastnilo žiadneho odborného školenia na prípravu pozície animátor v cestovnom ruchu. V praxi to potom vyzerá tak, že agentúra alebo spoločnosť si vyberie na základe osobného pracovného pohovoru najlepších kandidátov podľa vlastného uváženia, s ktorými podpíše pracovnú zmluvu alebo zmluvu o spolupráci, a vyšle takto nepripraveného budúceho animátora priamo do destinácie s termínom nástupu ihneď po príchode do letoviska. Takto nepripravený animátor predstavuje pre animačný tím a pre samotného šéf animátora veľkú záťaž, pretože popri náročnej práci počas sezóny, majú za úlohu vysvetliť čo práca animátora obnáša úplne od základov a najmä zaučiť, čo môže byť stresujúce pre obidve strany najmä v čase vrcholu sezóny. V značnej miere sa môže stať, že daný kandidát si ešte pred zaslaním žiadosti neuvedomoval skutočnú podstatu výkonu činnosti animátora a jednoducho prácu priamo v destinácii nezvládne. Ak nastane takáto situácia, je to dôsledok nedostatočnej až takmer žiadnej prípravy daného uchádzača o túto prácu, ktorá má za následok organizačné problémy v animačnom tíme počas sezóny. Samotné zaučenie neskúseného animátora nie je ľahkou a ani časovo nenáročnou záležitosťou. Ak sa animátor v polovici sezóny rozhodne, že táto práca nie je vhodná pre neho a odíde, nastáva veľký problém pre hotel a samotný animačný tím, pretože absencia jedného člena v strede sezóny je citeľná. A samotný kolobeh sa v tej najzložitejšej a v najnevhodnejšej chvíli začne odznova. Preto hotelový manažment a šéf animátor zvyčajne požadujú, aby animátor zaslaný do destinácie mal aspoň minimum teoretických a praktických vlastností a schopností.

Graf 7: Organizátori kvalifikačných školení/kurzov pre animátorov

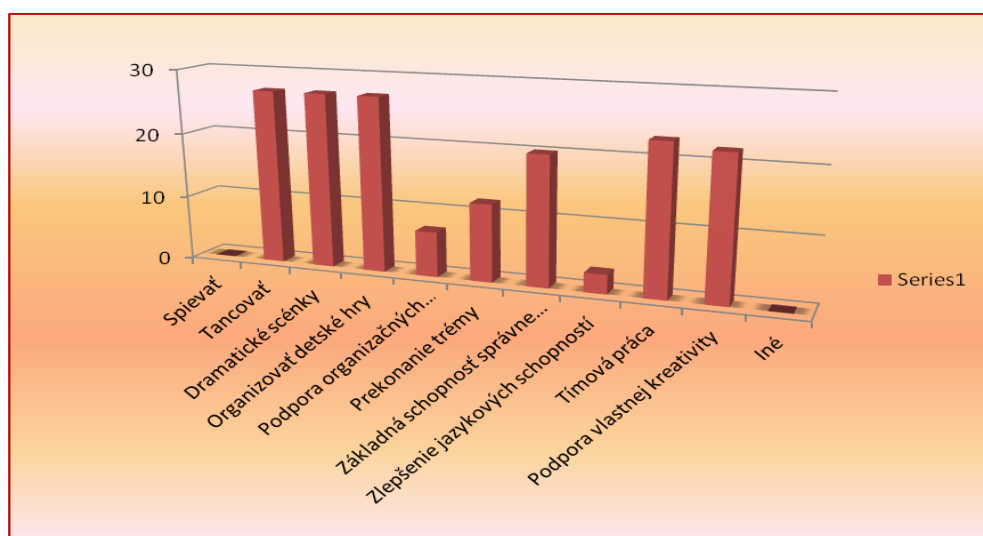


Otázka číslo 6 nebola zameraná iba na jednoduchú odpoveď áno alebo nie pri zisťovaní, či sa uchádzači zúčastnili odborného školenia alebo kurzu, ale jej cieľom bolo takisto zistiť, kto poskytoval a organizoval takéto odborné školenia alebo kurzy. Z celkového počtu až 77% označilo, že sa takéhoto kurzu zúčastnilo. Z tohto počtu až 93% uchádzačov sa zúčastnilo na školení organizovaným jeho budúcim zamestnávateľom.

Ostatných 7% označilo, že školenie organizoval ich budúci odberateľ animačných služieb, čiže obchodný partner. Z pracovného legislatívneho hľadiska je vnímaný rozdiel najmä vo forme a spôsobe spolupráce. Kým 77% uchádzačov absolvovalo školenie ako budúci zamestnanec danej agentúry alebo spoločnosti, 7% sa zúčastnilo na kurze ako obchodný partner, dodávateľ služieb. Zo školiaceho hľadiska tento pracovno-právny rozdiel nemá žiadny vplyv. Ak personálna agentúra, cestovná kancelária alebo iná spoločnosť organizuje takéto školenia, väčšinou ich organizuje pre všetkých svojich zamestnancov a dodávateľov bez rozdielu. Jediným rozdielom môže byť poplatok za daný kurz. Spoločnosť si môže účtovať od živnostníka určitý poplatok za školenie. Svojim zamestnancom poskytujú tieto agentúry školenia zvyčajne zadarmo.

Otázka č. 7: Aký prínos mal pre Vás takýto kurz/školenie? Čo ste sa naučili? (možnosť označiť aj viac odpovedí).

Graf 8: Prínos kvalifikačného kurzu/školenia pre animátorov



Takisto ako aj v otázke č. 5 bolo možné zaznačiť viacero typov odpovedí, tak aj v otázke číslo 7, ktorej výsledky zobrazuje graf č 8. Na túto otázku logicky odpovedalo iba 77% z celkového počtu opýtaných, ktorí sa zúčastnili na kvalifikačnom kurze animátora v cestovnom ruchu. Otázka mala za úlohu zistiť, aký prínos mal pre jednotlivého účastníka. Opäť je možné z grafu vyčítať, že základné prednosti, ktoré boli zistené v grafe číslo 5 o zručnostiach animátorov, budúci zamestnávateľ uprednostňoval aj v rámci programu školenia. Tanec, šport, detské hry a dramatické scény je animačná aktivita, ktorá vytvára hlavnú pracovnú náplň tejto pozície v cestovnom ruchu. Preto je logické, že zamestnávateľ počas školení kladie veľký dôraz práve na tieto zručnosti a aktivity. Opäť sa však ukazuje dôležitosť tímovej práce, ktorú spoločnosti kladú na popredné priečky pri výkone animačných činností.

Schopnosť tvorivej práce by mala byť súčasťou každého animátora. Samotná práca je veľmi náročná na psychiku a kreativitu. Preto snaha neustále niečo nové vymýšľať a vytvárať je dôležitá pre úspešného animátora. Prípravné školenia a kurzy majú dopomôcť uchádzačom objaviť v sebe túto schopnosť.

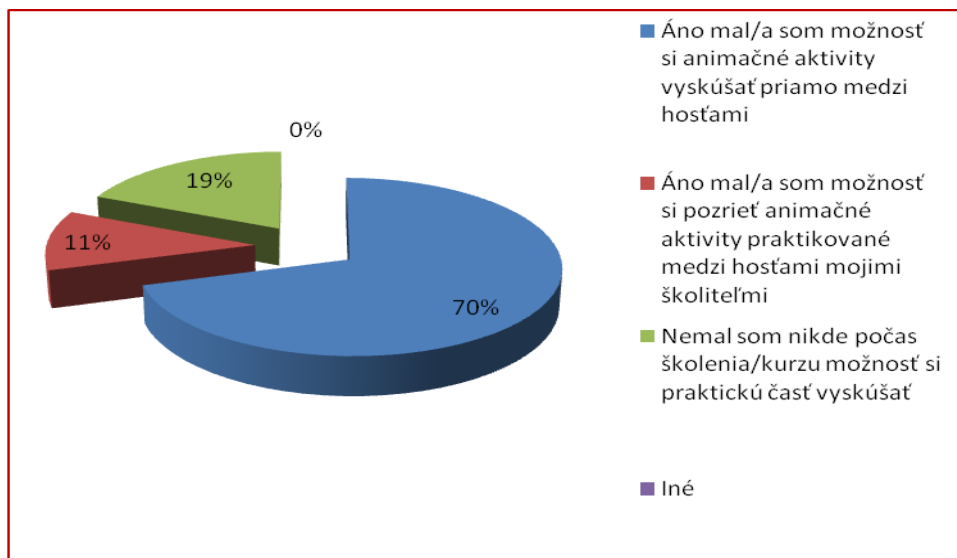
Niekoľko animátorov zaznačilo odpoveď s možnosťou prekonania trémy. Tréma je typická ľudská vlastnosť. Krištofičová charakterizuje trému ako „*prirodený stav organizmu. Signalizuje, že niečo dôležité sa bude diať. Je to stav iracionálnej emočnej reagencie citlivejších ľudí pred udalosťou, ktorú považujú za závažnú.*“⁴⁹

Zvyčajne takáto tréma nastáva, ak má animátor vystúpiť pred veľkým počtom hostí, napríklad na večernom vystúpení, alebo ak má viesť a predevičovať aquagym alebo aerobik a podobne. Skúsený animátor by nemal pociťovať trému. Počiatočný strach a tréma z perfektného zvládnutia danej aktivity je v poriadku, avšak ak osoba pociťuje trému aj po niekoľkých týždňoch či dokonca mesiacoch výkonu práce animátora, je potrebné si položiť otázku, či tento typ práce je pre ňu vhodný.

Otázka č. 8: Mali ste počas školenia možnosť si animačné aktivity vyskúšať priamo medzi hosťami?

⁴⁹KRIŠTOFIČOVÁ, D. *Mierna tréma je naša priateľka* [online]. [cit. 2014-01-11]. Dostupné z <http://profit.etrend.sk/archiv-profitu/rok-/cislo-September/mierna-trema-je-nasa-priatelka.html>

Graf č. 9 Možnosť praktickej časti počas kvalifikačného kurzu/školenia animátorov



Z predchádzajúcej analýzy Grafu 8 vyplýva, že je veľmi dôležité si teoretickú časť vyskúšať prakticky v rámci prípravy, aby počas najmä hlavnej sezóny nedochádzalo k zníženiu počtu zamestnancov v animačnom tíme z dôvodu nedostatočnej prípravy a nepochopenia jadra práce animátora. Zo 77% animátorov, ktorí uviedli, že sa zúčastnili odborného školenia si až 70% vyskúšalo animačné aktivity medzi hosťami niektorého hotela. Veľmi obľúbeným hotelovým strediskom na Slovensku pre animačné agentúry a spoločnosti je Balnea Espanade ***** v kúpeľnom mestečku Piešťany. Tento hotelový komplex ponúka pre spoločnosti a ich animátorov vynikajúce podmienky na vyskúšanie si praktickej časti priamo pred hosťami hotela. Stredisko je známe svojou zahraničnou klientelou pri ktorej majú animátori možnosť vyskúšať a overiť si svoje jazykové schopnosti najmä pri nevyhnutej animačnej aktivite tzv. „Guest Relation“. Táto aktivita spočíva v priamom kontakte animátora s hosťom. Animátor by mal viesť s hosťom priateľských rozhovor o jeho záľubách, záujmoch a spokojnosti. Animátor by mal vytvárať pozitívny vzťah medzi ním ako predstaviteľom hotela a hosťom. V určitých prípadoch sa môže stať, že animátor je determinant účasti hostí v danom hoteli.

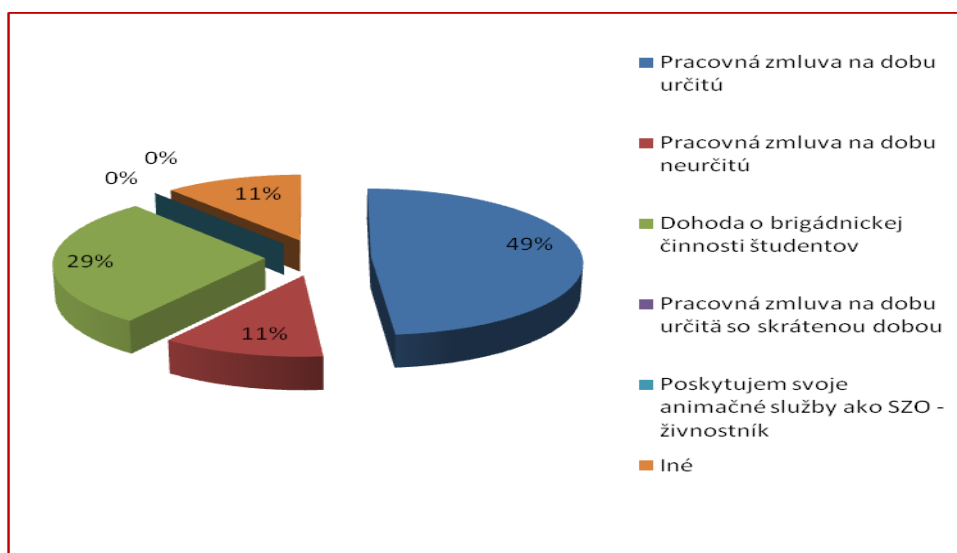
Z celkového počtu animátorov, ktorí sa zúčastnili na animačnom školení si až 19% nemalo možnosť si animačnú činnosť vyskúšať priamo v praxi. Keďže sa na Slovensku nachádzajú zariadenia, ktoré takúto možnosť ponúkajú, daný nedostatok

spôsobujú priamo personálne agentúry alebo spoločnosti, ktoré školia animátorov. Táto skutočnosť môže byť spojená s finančnými aspektmi a zvýšenými nákladmi alebo nezaujmom zo strany budúceho zamestnávateľa, čo najlepšie pripraviť svojich zamestnancov pre výkon danej pozície.

Možnosť vidieť praktikovanie animačných činností školiteľmi zvolilo 11% z opýtaných. Školenie tak bolo pravdepodobne praktizované v stredisku, ktoré ponúka veľmi dobré zázemie a podmienky na prípravu animátorov, avšak školitelia neumožnili budúcim animátorom si vyskúšať animácie priamo v praxi. Z praktického hľadiska ide o nelogický a nepochopiteľný krok zo strany školiteľov. Nie je zistený presný a hlavný dôvod prečo školitelia zvolili takýto systém školenia a neposkytli možnosť si dané aktivity vyskúšať jednotlivým záujemcom.

Otázka č. 9: Aký typ pracovnej zmluvy máte v prípade zamestnaneckého pomeru ?

Graf 10: Pracovné zmluvy a dohody používané v profesii animátora v cestovnom ruchu



Graf 3 uvádza percentuálne zobrazenie zamestnávateľov jednotlivých animátorov. Toto rozdelenie sa odráža aj v grafe č. 10 pomocou ktorého sa zisťuje typ pracovného právneho vzťahu animátorov a zamestnávateľskej spoločnosti. Takmer

polovica animátorov má podpísanú zmluvu na dobu určitú. Z teoretickej časti vyplýva, že animácie sa prevádzkujú sezónne alebo ročne. Keďže väčšina animácií je praktizovaná sezónne, pracovné zmluvy medzi spoločnosťami a animátormi sú na dobu určitú. Takmer tretina zo všetkých opýtaných má dohodu o brigádnickej činnosti študentov. Keďže práca animátora je prevažne sezónnou záležitosťou, je obľúbená najmä u študentov stredných a vysokých škôl.

Dohoda o brigádnickej činnosti študentov môže podľa novej právnej úpravy platnej od 1.1.2013 vykonávať iba študent strednej alebo vysokej školy denného štúdia. Žiak vo veku 15-26 rokov. Súčasťou dohody musí byť platné potvrdenie o návšteve školy. Nevýhodou brigádnickej dohody sú určité nevýhody v porovnaní s bežnými zamestnancami. Študenti nemajú nárok na dovolenku či pracovné voľno, nedostávajú stravné lístky a podobne. Podľa paragrafu 119 odsek 1 Zákonník práce o minimálnej mzde platného k 1.1. 2013⁵⁰ musí brigádnik dostať minimálnu hodinovú mzdovú sadzbu vo výške 1,941 €. Študent nesmie denne odpracovať viac ako 8 hodín a medzi dvoma zmenami musí byť odpočinok minimálne 12 hodín. Študent má nárok na nepretržitý odpočinok 2 dni. Z praxe však vyplýva, že animátor má všeobecne daný iba jeden deň voľna počas 7-denného pracovného týždňa. A pracuje v skutočnosti dlhšie ako 8 hodín denne a nezáleží v akom pracovnom pomere je jednotlivý zamestnanec. Pracovný čas je pre všetkých animátorov určený rovnako a bez výnimky, jediným rozdielom je pracovná náplň, ktorú zákonník práce pri výkone animačných činností neudáva.

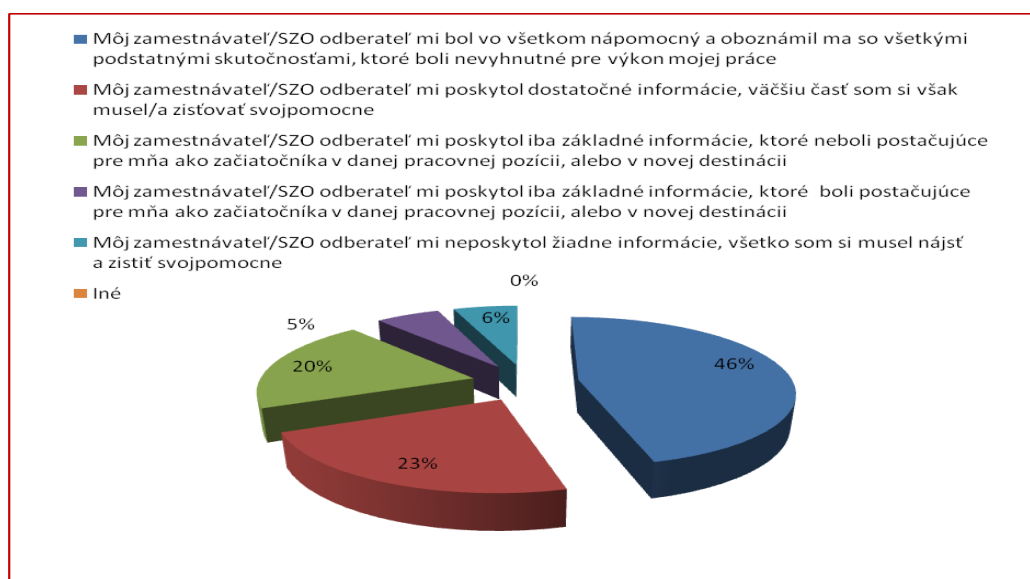
Veľmi zaujímavým zistením je, že až 11% respondentov označilo možnosť „iné“, pri ktorej všetci zhodne uviedli, že pracujú bez pracovnej zmluvy alebo dohody. Takáto práca „na čierne“ bola v minulosti veľmi častým úkazom pri prácach takéhoto typu, či už pri pozícii čašníka, upratovača, záhradníka alebo animátora. V súčasnosti však nielen zamestnávajúca spoločnosť ale aj samotný animátor čelí veľkému riziku. Na vrchole rebríčka záujmov zamestnávateľa je predovšetkým oslobodenie sa od daňových a odvodových povinností. Zo strany animátora môže viesť k takémuto kroku malé zvýšenie príjmu, ktoré mu zamestnávateľ ponúkne v prípade, že nebude mať podpísanú riadnu pracovnú zmluvu alebo dohodu. Práca „na čierne“ nie je výhodná pre

⁵⁰ MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY. *Vzťah zamestnanca – zamestnávateľa – odmeňovanie* [online]. [cit. 2014-02-14]. Dostupné z: <http://www.employment.gov.sk/sk/praca-zamestnanost/vztah-zamestnanca-zamestnavatela/odmenovanie/>

zamestnanca, ako sa môže zdať. Ako nelegálne pracujúca osoba je animátor bez akejkoľvek právnej ochrany, navyše v zahraničí. Podľa Sociálnej poisťovne Slovenskej Republiky⁵¹ to praxi znamená, že animátor prichádza o všetky právne nároky podľa medzinárodného európskeho pracovného práva, ktoré by mu vyplývali z riadneho pracovného pomeru. Tieto nároky predstavuje napríklad právo na poskytnutie mzdy, dodržiavanie dĺžky pracovného času, dovolenku, stravovanie, odškodnenie v prípade poškodenia zdravia pri práci a podobne. Odhliadnuc od toho, že takéto konanie zamestnávateľa je porušenie právnych povinností a predpisov, môže ísť aj o skutkovú podstatu trestného činu. A to nie len zo strany zamestnávateľa ale aj zamestnanca. Zamestnanec tak okrem vyššie uvedených skutočností prichádza aj o zákonné poistenie, nemocenské dávky, poistenie v prípade nezamestnanosti ale tiež o úrazové a garančné dávky. Preto je na rozhodnutí samotného animátora, či naďalej chce zostať v takomto pracovno - neprávnom vzťahu so svojim zamestnávateľom.

Otázka č. 10: *Pri vybavovaní potrebných formalít (pracovná zmluva, pracovné povolenie, víza a iné formality...) Vám bol Váš zamestnávateľ (v prípade SZO odberateľ)nápomocný?*

Graf 11: Ochota pomôcť zo strany zamestnávateľa



⁵¹ SOCIÁLNA POISŤOVŇA. *Poistné* [online]. [cit. 2014-02-17]. Dostupné z: <http://www.socpoist.sk/poistne-vun/48012s>

Pre každého zamestnanca je dôležité aby pred prvým nástupom do novej práce bol čo najviac informovaný o jednotlivých podmienkach a žiadostiach pre výkon v danej pozícii. Profesia animátor je výnimočnejšia práve v tom, že vo väčšine prípadov sa výkon práce koná mimo Slovenskej republiky. Začiatovníci sú posielaní do zabehnutých prímorských destinácií. Preto je nesmierne dôležité, aby mali čo najviac dostupných informácií. Každý zamestnávateľ by mal poskytnúť svojmu zamestnancovi čo najlepšie a najpresnejšie informácie potrebné pre výkon danej pozície. Veľakrát sa stáva, že zamestnávateľ je nápomocný svojmu zamestnancovi aj nad rámec svojich povinností. Všetko záleží od ľudského faktoru, čiže od konkrétneho zamestnávateľa. Graf č. 3 vypovedá o percentuálnom rozložení jednotlivých zamestnávateľov. Ukazuje, že až 29% z opýtaných animátorov sú zamestnancami cestovných kancelárií a 34% sú zamestnancami priamo hotelovej spoločnosti. Táto časť tvorí viac ako 60% všetkých opýtaných. Z tohto zistenia vyplývajú aj výsledky z grafu č. 11, kde až 69% respondentov uviedlo, že zamestnávateľ im poskytol veľmi dobré informácie a bol svojmu zamestnancovi nápomocný, aj keď v niektorých prípadoch si musel určitý typ informácií zistiť sám. Táto skutočnosť sa dala predpokladať, keďže ide o priamu spoluprácu medzi hotelovými spoločnosťami a animátorom, a medzi cestovnými kancelárkami a animátorom.

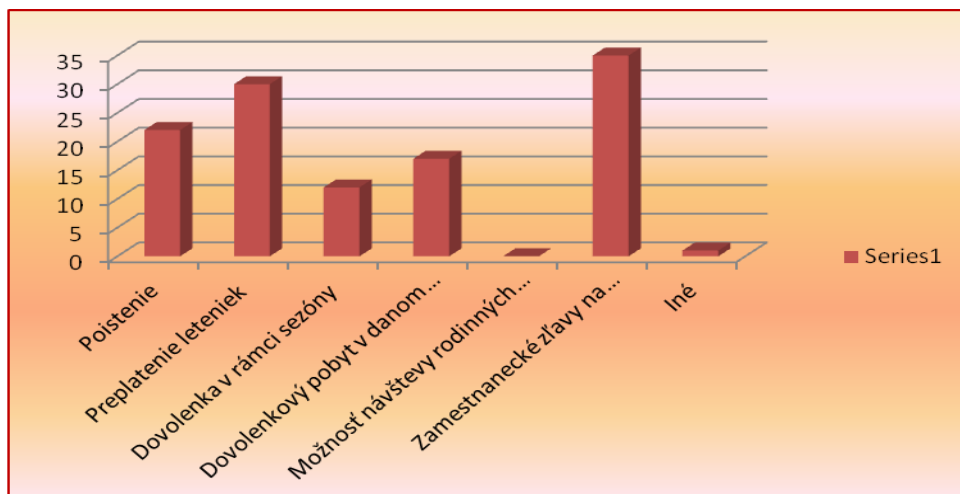
Zákazníci týchto spoločností prichádzajú priamo do kontaktu s animátorom, ktorý je predstaviteľom danej zamestnávajúcej spoločnosti. Každá spoločnosť sa snaží vyškoliť čo najlepších pracovníkov, ktorí by čo najlepšie a najefektívnejšie reprezentovali svojho zamestnávateľa. Cestovné kancelárie vo veľkom lákajú svojich potenciálnych klientov na slovensky hovoriacich kvalitných animátorov. Na základe tejto skutočnosti sa odráža aj snaha danej cestovnej kancelárie o čo najlepšiu prípravu vlastných animátorov, ktorí majú za úlohu čo najlepšie spríjemniť dovolenku klientom cestovnej kancelárie. Hotel sa nachádza z hľadiska vzťahu voči svojim hosťom na tej istej stratégii ako cestovná kancelária.

20% animátorov sa „sťažovalo“ na nedostatočné informácie zo strany svojho zamestnávateľa. Takáto situácia v praxi môže predstavovať malú informovanosť jednotlivých personálnych agentúr o jednotlivých destináciách a hoteloch. Personálne agentúry pripravujú animátorov vo všeobecnosti a konkrétne miesto výkonu práce zväčša nepoznajú. V tom prípade nevedia a nie sú schopné im podať dostatočné

množstvo konkrétnych informácií o danom mieste výkonu práce. Ak si chcú personálne agentúry vytvoriť silné meno pomedzi potenciálnymi odberateľmi ich služieb, čiže hotelmi, a napredovať vo vzájomnej spolupráci, mali by sa viac zaujímať o konkrétne detaily pre výkon práce, úroveň vybavenia, potrieb, zariadenia a podobne v hotelových zariadeniach, do ktorých svojich zamestnancov vysiela. A predísť tak nedorozumeniam a situáciám, kedy nový animátor opustí z dôvodu nevyhovujúcich podmienok hotel, čím spôsobí organizačné a personálne problémy v danom hoteli alebo stredisku.

Otázka č. 11: Aké extra benefity Vám poskytol Váš zamestnávateľ?

Graf 12: Extra benefity poskytnuté zamestnávateľom



V otázke č. 11 mali možnosť respondenti zaznačiť viacej odpovedí. Graf č. 12 teda nie je percentuálnym rozdelením, ale označením počtu odpovedí jednotlivých animátorov. Z celkového počtu 35 animátorov všetci zaznačili možnosť zamestnaneckých výhod a zliav poskytovaných daným hotelom. V praxi takéto výhody predstavujú využívanie napríklad hotelových autobusov zadarmo, hotelových taxíkov za zvýhodnené zamestnanecké zľavy, nákup extra stravy a nápojov za zvýhodnené ceny, voľné vstupy do wellness centra hotela, avšak v tomto prípade hotel môže určiť vyhradený čas pre vstup a celkový počet vstupov, voľné vstupy na hotelové atrakcie, napríklad do aquaparku, fitness centra, kina a podobne.

Takmer väčšina animátorov uviedla, že im zamestnávateľ preplatil letenky. Animátorom pracujúcich pre cestovné kancelárie nie sú letenky preplatené, pretože tieto spoločnosti majú zvyčajne kúpené svoje charterové lety a zvyčajne s 1. turnusom klientov letí do destinácie aj animátor. V tomto prípade teda využíva let, ktorý si spoločnosť zakúpila od leteckej spoločnosti a je na nej, ako rozdelí letenky. Rovnaká situácia nastáva pri poslednom turnuse, keď jedno alebo určitý počet miest v lietadle, je vždy určené pre animátora alebo animátorov. Ak chce zamestnanec letieť inou leteckou spoločnosťou bežnou verejnou leteckou dopravou podľa leteckého poriadku, cestovná kancelária takýto let animátorovi neprepláca, pokiaľ sa však nedohodnú inak. Personálna agentúra zväčša kupuje letenku, zvyčajne v tzv. low-cost leteckých spoločnostiach, samozrejme v ekonomickej triede, na vlastné náklady. Hotelové spoločnosti na základe predchádzajúcich zlých skúseností s animátormi, prepláca letenky animátorom až po ukončení sezóny, alebo po odpracovaní minimálneho času, zvyčajne sa jedná o časový horizont 3 mesiacov.

Ani jeden animátor z opýtaných neoznačil možnosť návštevy rodinných príslušníkov na náklady hotela. Takáto situácia nie je bežná, aby hotel preplácal ubytovanie rodiny a priateľov animátorov. V praxi existuje dokonca nepísané pravidlo zákazu návštev rodinných príslušníkov a kamarátov v hoteloch v ktorých animátor pracuje. Manažment hotela sa obáva o nižšiu produktivitu a efektivitu práce zo strany animátora. Na základe skúseností predpokladá, že animátor sa počas pobytu svojich blízkych bude venovať najmä im, a takejto situácii sa chce vyvarovať. Avšak takéto nepísané pravidlo neplatí všade, ak sa v hoteli nachádza kvalitný animačný tím, ktorý je schopný naplno vykonávať svoje pracovné povinnosti aj počas návštevy rodinných príslušníkov a známych, takúto možnosť povoľuje. Ale ide skôr o veľmi zriedkavý jav.

Jeden z opýtaných respondentov označil možnosť „iné“ a pripísal zamestnanecký benefit spoločné animátorské auto a služobný mobilný telefón. Táto skutočnosť je veľmi špecifická a existuje veľmi málo hotelov na svete, ktoré svojim zamestnancom poskytujú takéto extra výhody.

Otázka č.12: Ako by ste zhodnotili pripravenosť hotela/aquaparku/lyžiarskeho strediska a pod. na prípravu Vašej práce?

Graf 13 Úroveň pripravenosti strediska/hotela pre výkon animačných služieb



Ak chce hotelový manažment od animátorov, aby poskytovali kvalitné služby svojim zákazníkom, musí poskytnúť kvalitné podmienky a kvalitnú materiálnu základňu.

Animačné aktivity predstavujú pre hotel vysoké finančné náklady. Samotné materiálne ale i personálne zabezpečenie animácie tvorí jednu z vyšších nákladových položiek v prevádzkovaní hotela poskytujúceho kvalitné animačné služby.

Samozrejmosťou musia byť kvalitné športové ihriská minimálne na tenis, futbal, bazény na športové aktivity ako sú aquagym, vodné pólo, poolgames a podobne. Súčasťou každého športoviska by malo byť športové náradie v kvalitnom a funkčnom stave. Samotná výstavba amfiteátra a hľadiska zodpovedajúcej kapacity ubytovacích miest hotela, kvalitné osvetlenie a ozvučenie jednotlivých aktivít a nielen večerného programu predstavujú veľké náklady pre hotel. Samostatný domček pre miniklub

situovaný na najlepšom mieste v hoteli obklopený detskými atrakciami. Vybavenie samotného miniklubu je naozaj náročné.

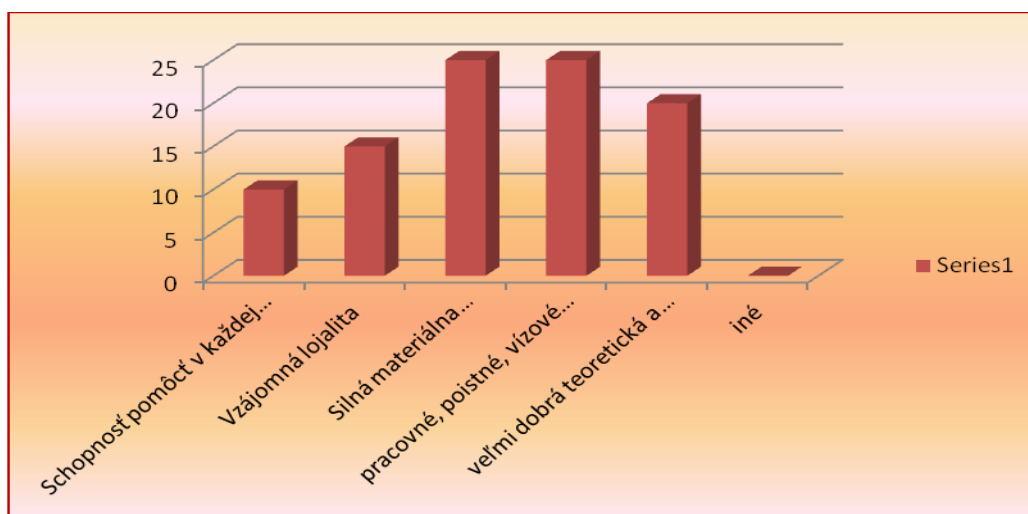
Aby animátor mohol kvalitne a rozmanito vytvárať detské animácie, potrebuje k tomu aj kvalitnú materiálnu zásobu. Keďže sezónne sa premieľe cez miniklub až niekoľko tisíc detí, je neustále dopĺňanie pomôcok do miniklubu finančne veľmi náročné. Ďalšou vysokou nákladovou položkou v rámci animácie sú večerné kostýmy.

Kvalitný animačný tím má k dispozícii šatne s niekoľkými stovkami tematických kostýmov. Animácie teda predstavujú pre hotel veľmi vysoké náklady, avšak podľa počtu hotelov, ktoré ponúkajú v rámci svojich služieb aj animačné služby je neustále narastajúci počet. V mnohých prípadoch sa animácie stávajú ako determinant účasti na cestovnom ruchu v danom hotelovom rezorte.

Až 54% z opýtaných animátorov uviedlo, že vybavenie hotela pre výkon animačných aktivít bolo na veľmi kvalitnej úrovni, dokonca 23% animátorov považovalo pripravenosť hotela na animácie na veľmi vysokej úrovni. Spolu tieto odpovede vytvárajú až 77% spokojných animátorov s nadštandardnou pripravenosťou hotela alebo strediska na výkon animačných služieb a aktivít. Takáto úroveň vytvára predpoklad pre kvalitné animačné služby, avšak tie nesmú zlyhať na ľudskom faktore.

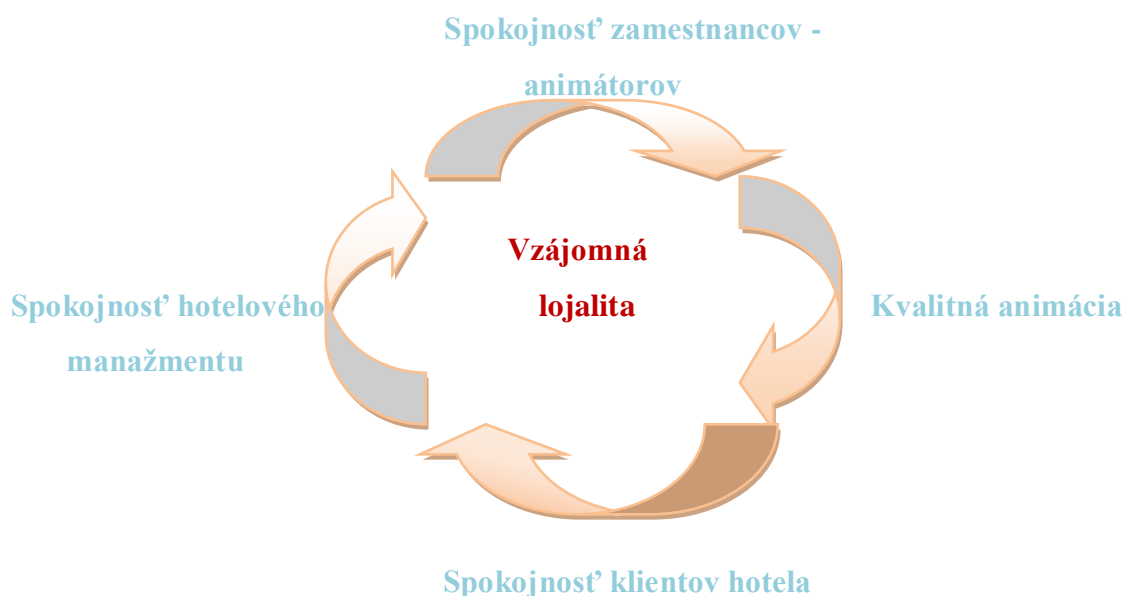
Otázka č. 13: Čo považujete za silné pozitíva Vášho zamestnávateľa v rámci Vašej spolupráce?

Graf 14: Pozitíva zo strany zamestnávateľa



Kvalitná spolupráca a vzájomná väzba medzi animátorom a jeho zamestnávateľskou spoločnosťou je nevyhnutná k vynikajúcim výkonom animačných činností. Personálna agentúra, hotel alebo cestovná kancelária by mali byť animátorovi vo všetkých veciach týkajúcich sa animácie nápomocní. Preto dotazníková otázka číslo 13 bola zameraná na spokojnosť jednotlivých animátorov so svojím zamestnávateľom. V otázke boli poskytnuté typy odpovedí, z ktorých si mohol animátor vybrať viac ako jednu, preto graf nezobrazuje percentuálne rozdelenie, ale počet vyznačených odpovedí animátorov v jednotlivých ponúknutých možnostiach. Väčšina animátorov sa zhoduje a považuje za silné pozítiva svojho zamestnávateľa poskytnutie veľmi dobrej materiálnej a teoretickej základne pre výkon animačných služieb a pomoc s administratívnymi záležitosťami ako sú pracovné, vízové či poistné povinnosti. Veľmi zaujímavo sa umiestnila možnosť vzájomnej lojality. V súčasnosti je veľmi ťažké nájsť dobrého zamestnanca a na strane druhej kvalitnú personálnu agentúru, alebo spoločnosť, na ktorú sa v kritických situáciách môže zamestnanec bez problémov obrátiť, a ktorá mu je ochotná vždy pomôcť. Ak vznikne vzájomná lojalita medzi zamestnancom a zamestnávateľom ide o silný predpoklad vzniku efektívnej spolupráce, čo sa odzrkadlí na v kvalite poskytovaných služieb, čo spôsobí spokojnosť hotelových hostí a klientov.

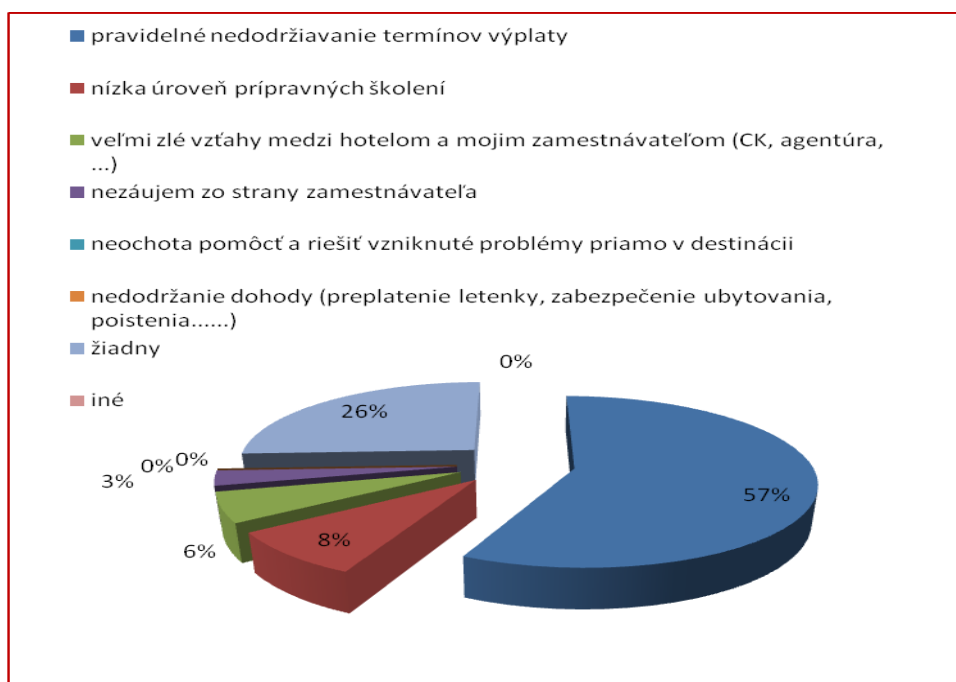
Obrázok 2: Vplyv vzájomnej lojality na spokojnosť jednotlivých subjektov v animácii



Zdroj: Vlastné spracovanie

Otázka č.14: Čo považujete za vážny nedostatok zo strany zamestnávateľa voči Vám ako pracovníkovi?

Graf 15: Vážne nedostatky zo strany zamestnávateľa

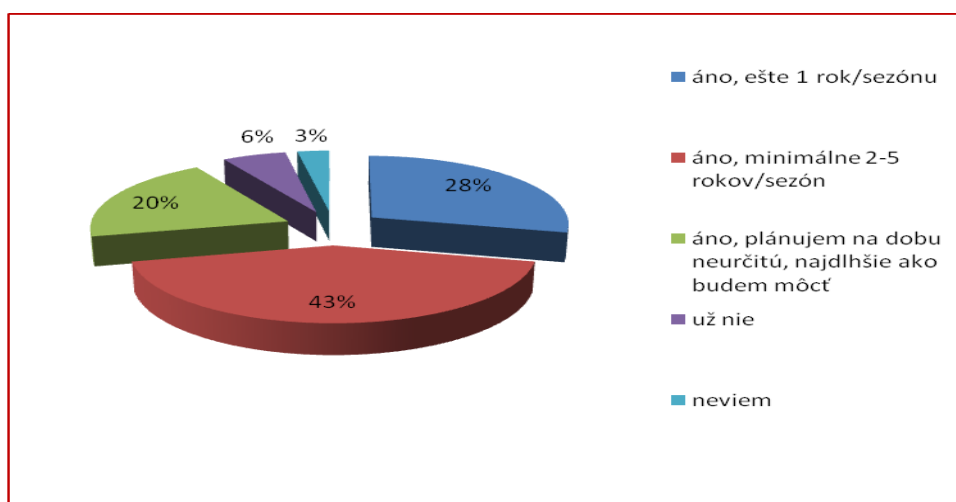


V otázke číslo 14 bol výskum zameraný na zistenie nedostatkov a závažných pochybení zo strany zamestnávateľa. Graf je vyhodnotený percentuálne ku každej možnej odpovedi. Respondenti mali možnosť v tejto otázke označiť iba 1 z ponúkaných odpovedí, a to takú, ktorá predstavuje pre daného odpovedajúceho najzávažnejší problém a nedostatok ich zamestnávateľa. Graf č. 15 ukázal, že za najväčší nedostatok zamestnávateľa je nedodržovanie výplatného termínu. Až 57% z animátorov si vybralo túto možnosť. Tento jav je bežný v praxi. Zahraniční zamestnávateľa zvyčajne nedodržiavajú presný výplatný termín, čo má za následok nespokojnosť jednotlivých animátorov. Podľa vlastných skúseností je takáto situácia veľmi častá. V extrémnych prípadoch nastala situácia, že animátori vytvorili štrajk a odmietli odohrať večerné vystúpenie. Takáto forma štrajku je zo strany animátorov nemysliteľná a nepochopiteľná, pretože konečným článkom, ktorý si odpykajú danú neštandardnú situáciu sú hostia a klienti hotela a cestovných kancelárií. Táto veľmi extrémna situácia

by nemala nikdy v hoteli nastať, avšak animátori považovali tento krok za jediné možné východisko. Viac ako štvrtina z opýtaných animátorov označila, že za závažný nedostatok nepovažuje nič. Takéto zistenie je veľmi chválitebné na stranu zamestnávateľa. Ak jeho zamestnanec nenašiel závažný nedostatok spoločnosti pre ktorú pracuje vo veľmi náročnej práci, je možné považovať najmä slovenské zamestnávateľské spoločnosti za veľmi kvalitné z pohľadu zamestnanca.

Otázka č. 15: Plánujete ešte v budúcnosti pracovať na pozícii animátora?

Graf 16: Plánovaná budúcnosť práce na pozícii animátora



Práca animátora je nádherná práca plná spoznávania nových ľudí, miest, zážitkov, kultúr a podobne. Avšak je to práca na viac ako plný úväzok. V realite je veľmi výnimočná situácia, že animátori sú bežní pracovníci, ktorí po práci prídu domov a žijú štandardný rodinný život. Práca animátora je vykonávaná od ranných do neskorých večerných hodín celoročne alebo sezónne. Preto túto prácu zväčša vykonávajú študenti a mladí ľudia. Najstarším článkom celého animačného tímu býva šéf animátor, ktorý je zvyčajne slobodný, aj keď jeho vek pravidelne predstavuje 30 až 40 rokov. Otázka číslo 15 bola teda zameraná na plánovanú budúcnosť jednotlivých aktívne pôsobiacich animátorov. Až 43% sa vidí na pozícii animátora cestovného ruchu ešte minimálne 2-5 sezón či rokov. Tento čas zodpovedá prevažne vysokoškolskému

štúdiu, takže veľký predpoklad je, že zvolená odpoveď je ovplyvnená zostávajúcou dĺžkou vysokoškolského štúdia jednotlivého animátora.

Dvadsaťosem percent z opýtaných označilo možnosť ešte jednej sezóny alebo roku. Na základe osobnej skúsenosti s prácou animátora je bežnou praxou, že každý animátor tvrdí, po každej sezóne, že ešte jednu sezónu by chcel pracovať na tejto pozícii. Avšak zväčša sa stáva, že z „ešte jednej“ sezóny sa nakoniec stane päť ďalších sezón, ktoré strávi ako zamestnanec – animátor v cestovnom ruchu.

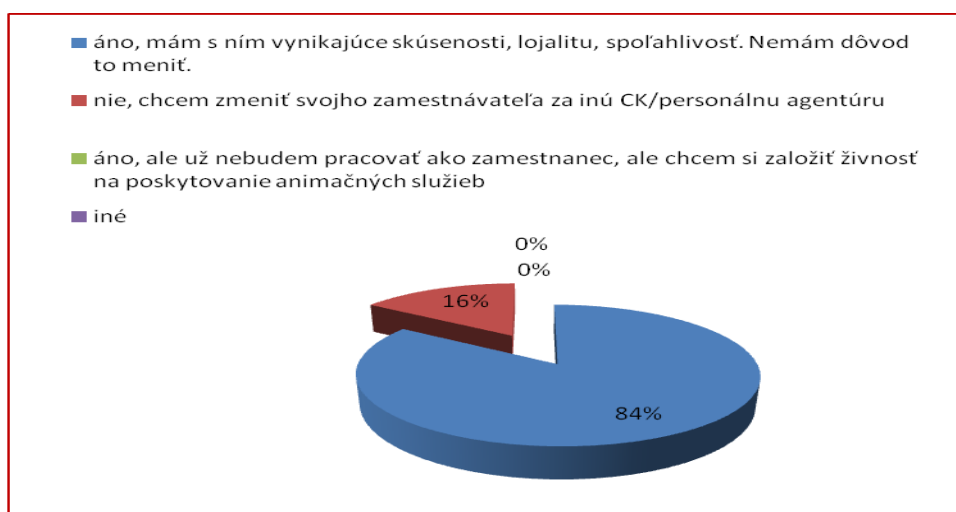
Ak má animátor kvalitné a osobnostné predpoklady na úspešné zvládnutie tejto pracovne veľmi náročnej profesie, predstavuje pre daný hotel veľké kvalitatívne devízum. Samotný animátor musí svoju prácu jednoducho mať veľmi rád a tým pádom je veľmi ťažké po niekoľkých sezónach strávených v prímorských letoviskách ju jednoducho ukončiť. Samotní animátori tvrdia skôr o životnom štýle než o pracovnej profesii.

Iba 6% z celkového počtu označilo možnosť, že už nechcú pracovať ako animátori voľného času. Táto práca jednoducho nie je pre každého. Veľmi často sa jedná o animátorov, ktorí nedokončili ani svoju prvú sezónu, lebo pochopili, že takáto práca im nevyhovuje.

Až 20% animátorov plánuje pracovať ako animátor na dobu neurčitú, čiže na čo najdlhší možný čas, ako to bude možné. Predpokladom je, mladý vek daných respondentov, ktorí v blízkej dobe sa neplánujú natrvalo usadiť, ale naopak chcú spoznávať nové krajiny, miesta, ľudí a podobne. Práca animátora im dáva v takomto prípade veľkú príležitosť.

Otázka č. 16: Ak plánujete pracovať aj v budúcnosti na pozícii animátora, budete pracovať pre toho istého zamestnávateľa/odberateľa Vašich služieb?

Graf 17: Opätovná spolupráca so zamestnávateľom v budúcnosti

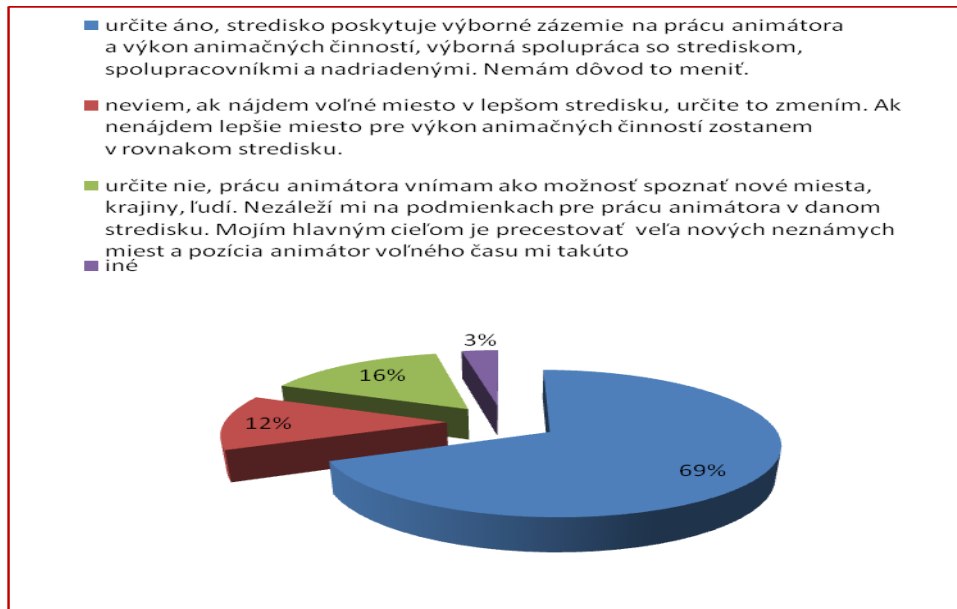


Na dotazníkovú otázku číslo 16 odpovedalo iba 32 opýtaných z celkového množstva 35, pretože 3 animátori odpovedali v otázke č. 15, že už neplánujú v budúcnosti pracovať na pozícii animátor v cestovnom ruchu, to znamená, že otázka o tom, či plánujú ďalšiu spoluprácu so svojím zamestnávateľom bola pre nich v tomto prípade bezpredmetná.

V grafe 16 teda 100% vzorku predstavuje 32 animátorov. Tí uviedli, že v budúcnosti plánujú spoluprácu so svojim zamestnávateľom, a nemajú dôvod to meniť. Veľmi vysoké percento týchto odpovedí, až 84% iba potvrdilo predchádzajúce grafické znázornenie spokojnosti animátorov s poskytovanými službami svojich zamestnávateľov. Iba 16% z respondentov označilo, že chce zmeniť svojho zamestnávateľa, najväčšou pravdepodobnosťou chcú animátori pracovať priamo pre hotel a nie pre personálnu agentúru. Tento už spomínaný jav je v praxi veľmi častý a bežný. Zaujímavým zistením je, že ani jeden z opýtaných nezaznačil možnosť zmeny postavenia zo zamestnanca na obchodného partnera v podobe živnostenského oprávnenia a vykonávanie animácie ako samostatne zárobková osoba - živnostník. Animátori sú prevažne študenti alebo mladí ľudia pracujúci v zahraničí pre svojich zamestnávateľov. Samotná spolupráca medzi hotelom a SZO -živnostníkom by bola veľmi komplikovaná, najmä v oblasti administratívy a účtovníctva. Jednoduchšou cestou pre obidve strany je zostať v pracovno-právnej pozícii zamestnávateľ - zamestnanec.

Otázka č. 17: Ak plánujete pracovať aj budúcnosti na pozícii animátora, budete pracovať v tom istom hoteli, stredisku, aquaparku.....?

Graf 18: Opätovná spolupráca s daných strediskom/hotelom v budúcnosti



Opätovne nám graf č. 18 ukazuje vzorku opýtaných iba 32 z celkového počtu 35, ktorí sa rozhodli aj naďalej pracovať na pozícii animátor voľného času. Práca animátora ponúka veľmi veľa možností pre rozvoj vlastnej osobnosti. Stretnutie s rôznymi povahovými črtami zákazníkov, zvládanie stresu, osamostatnenie, spoznávanie nových miest, ľudí a kultúr, je iba malá ukážka výhod, ktoré práca animátora so sebou prináša. Vo všeobecnosti existujú 2 typy animátorov z pohľadu zmeny pracovného miesta.

Zväčša začiatočníci sa snažia každý rok pôsobiť ako animátor v novej destinácii. Cieľom je spoznávať krajiny, kultúry, domácu mentalitu a podobne, na ktoré dáva táto práca veľkú príležitosť. Animátor pracuje v danej krajine alebo destinácii 6 mesiacov a viac, za ten čas má možnosť spoznať danú krajinu z opačnej strany ako ju poznajú bežní turisti. Domáci obyvatelia bývajú veľmi často otvorení k zahraničným pracovníkom v cestovnom ruchu, veľmi dobre si uvedomujú, že aj vďaka nim, chodia hostia navštíviť ich krajinu, čo prináša ekonomický prínos nie len krajinu ako celok, ale zväčša aj pre domorodcov, ktorí si otvárajú malé obchodíky s lokálnymi produktmi, suvenírmi, alebo nápojmi. Na základe vlastnej skúsenosti je možné potvrdiť, že takýto vzťah medzi animátormi a domorodým obyvateľstvom je veľmi dôležitý. Pre animátora

prináša takýto vzťah výhody a príležitosti najmä pri spoznávaní danej krajiny a mentality ľudí . Avšak po prvej sezóne sa animátor rozhodne pokračovať v práci animátora v inej, novej, pre neho zaujímavej a lákavej destinácii.

Väčšina z opýtaných, až 69%, zvolila možnosť ďalšej spolupráce s tým istým zamestnávateľom v tom istom stredisku, pretože poskytuje výborné, nie len materiálne zabezpečenie pre kvalitnú prácu animátora. Ak animátor pracuje na danej pozícii už viac sezón alebo rokov, zistí, že ak pracuje s hotelovým personálom dlhšie ako jednu sezónu, vzájomné vzťahy to upevňuje a vzniká ešte efektívnejšia spolupráca. Nevýhodou je, že sa animátor pohybuje stále v rovnakej oblasti a tým pádom nespoznáva stále nové a nové krajiny. Na druhej strane obrovskou výhodou a pre prácu animátora nevyhnutnou devízou je kvalitná spolupráca medzi ním a hotelovým a miestnym obyvateľstvom.

Príklad z praxe: animátorka pracujúca v rovnakom hoteli už 3 sezónu požiadala pracovníka recepcie o hotelový uterák pre svojho hosťa, v tej istej chvíli požiadala animátorka, ktorá pracuje 1. rok v danom hoteli tiež plážový hotelový uterák pre svojho hosťa. Keďže sa jednalo o popoludnie, kedy sú všetky plážové uteráky už rozdané, mala recepcia k dispozícii už iba 1 posledný uterák, ktorý dala animátorke pracujúcej v danom hoteli dlhšie.

Táto predstretá takmer bezvýznamná situácia ukazuje rozdiel vnímania hotelového personálu na osoby animátorov. Pokiaľ je vytvorená medzi nimi kvalitná spolupráca a lojalita, je pre animátora radosť pracovať v takomto širšom pracovnom kolektíve. Práve z tohto dôvodu animátori nechcú meniť miesto výkonu práce.

8 ZÁVERY A NÁVRHY NA ZLEPŠENIE

Výskum bol zameraný na zistenie spokojnosti animátorov pôsobiacich v cestovnom ruchu s pracovnými podmienkami. Na výskume sa zúčastnila vzorka v počte 35 profesionálnych animátorov, najväčšie percento predstavovali skúsení animátori, ktorí pracujú na v danej profesii v priemere 3-5 sezón alebo rokov. Podľa zistení sa však tejto práci venujú viac sezónne ako celoročne, dôvodom môže byť práve obdobie spojené s vysokoškolským štúdiom, ktoré trvá zväčša 5 rokov.

Najobľúbenejšími a najčastejšie vyhľadávanými destináciami pre výkon činnosti animátora sú prevažne krajiny Európskej únie. Grécko a Španielske Baleárske ostrovy patria medzi špičku žiadaných destinácií, práve pre to, že nie sú potrebné pracovné povolenia a pracovné víza. Veľmi obľúbenými dovolenkovými destináciami však medzi širokou klientelou sú krajiny, ktoré nie sú súčasťou európskeho spoločenstva. Európania sú považovaní za veľmi kvalitných pracovníkov v oblasti animácií a sú veľmi žiadaní medzinárodnými hotelovými spoločnosťami v Európe ale i mimo nej. Pre rozšírenie rozmanitosti medzinárodného animačného tímu najmä v exotických krajinách a nečlenských krajín Európskej únie by bolo veľkým prínosom zníženie administratívnych bariér pre výkon tejto činnosti v daných krajinách. Jednoduchšie získanie pracovných povolení a pracovných víz by tvorilo veľmi pozitívny a efektívny krok napred.

Medzi najväčších zamestnávateľov a odberateľov animačných služieb zo všetkých subjektov pôsobiacich v cestovnom ruchu sa zaraďuje priamo hotel alebo hotelová spoločnosť pre ktorú animátor pracuje. Druhou menšou časťou zameranou na zamestnávanie animátorov sú zahraničné a slovenské personálne agentúry a cestovné kancelárie. Tie sú však zväčša animátormi využívané iba počas prvej sezóny, kedy animátor nemá dostatočné množstvo informácií a skúseností, preto voľba personálnej agentúry je na začiatok veľmi dobrou voľbou. Podľa zistení v realizovanom výskume, prevažná časť animátorov rozviaže pracovnú zmluvu s personálnou agentúrou a súčasne podpíše pracovnú zmluvu priamo s hotelovou spoločnosťou. Takýto „únik“ animátorov je veľmi častým javom. Personálne agentúry však v tomto prípade môžu svoje služby obracať na zníženie ceny za sprostredkovanie, lepšiu starostlivosť a pomoc pre svojich zamestnancov, aby animátor nemal dôvod pre zmenu zamestnávateľa po prvej sezóne.

O práci animátora sa podľa zistení potenciálni záujemci najčastejšie dozvedajú prostredníctvom sociálnej siete Facebook. Až 34% označilo, že si prácu našli pomocou neho. Podľa vypracovaných štatistík je až 1 081 407 mladých ľudí vo veku 17-34 rokov, čo predstavuje cieľovú skupinu, pripojených na danú sociálnu sieť. Tento vysoký počet prihlásených používateľov dáva široký priestor a záber jednotlivým zamestnávateľom o hľadanie svojich budúcich zamestnancov. V súčasnej dobe zverejňovať inzeráty o pracovnej ponuke animátora v cestovnom ruchu v tlačенých plátkoch predstavuje nízku efektívnosť. Subjekty, ktoré hľadajú nových zamestnancov – animátorov by sa podľa zistených štatistík mali zamerať na sociálne siete, akým je práve Facebook, ktorý je „preplnený“ potenciálnymi zamestnancami v cieľovej skupine.

Ako pri väčšine pracovných pozícií tak aj uchádzači o pozíciu animátora prechádzajú jednotliví žiadatelia a uchádzači prijímacím pohovorom. Podľa výsledkov výskumu sa zamestnávatelia zameriavajú najčastejšie pre nich najdôležitejšie 3 vlastnosti a schopnosti uchádzača:

- a) určitá pohybová a talentová zručnosť (spev, tanec, maľovanie, športový talent...),
- b) jazyková schopnosť,
- c) tímová práca.

Ak uchádzač disponuje všetkými predchádzajúcimi vlastnosťami je vysoký predpoklad pre jeho úspešné zvládnutie danej pozície. Veľmi zaujímavým zistením v prieskume však bolo, že minimum zamestnávateľov kladie dôraz na organizačné schopnosti. Celá animačná činnosť funguje na základe dobrej organizácie a logistiky. Organizácia je súčasťou animácie. Animátor musí byť schopný zorganizovať jednotlivú animačnú aktivitu, zorganizovať večerný program a samotnú prípravu naň. Preto veľkým nedostatkom zo strany personálnych agentúr a cestovných kancelárií je, že nežiadajú uchádzačov o pozíciu animátora organizačné schopnosti. Tento pravdepodobne pozabudnutý fakt môže v budúcnosti spôsobiť veľké problémy pri výkone činnosti priamo v destinácii.

Ak chce budúci animátor svoju prácu zvládať čo najlepšie a najpripravenejšie, mal by pred nástupom do destinácie prejsť kvalifikačným kurzom alebo školením, ktoré mu detailnejšie priblíži prácu animátora v cestovnom ruchu. Výskum preukázal vysoké percento účasti na takýchto školeniach až 77% animátorov sa zúčastnilo na nich.

Skutočným problémom však je nízka kvalita a odbornosť daných školení. Takmer väčšina z nich nie je akreditovaná Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky. O kvalite daných školení je možné polemizovať. Otázkou zostáva fakt o úrovni pripravenosti jednotlivých animátorov pre výkon danej činnosti. Ak chcú personálne agentúry pripravovať kvalitných zamestnancov – animátorov, svoje odborné školenia by mali mať akreditované Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky.

Podľa zistení mali takéto školenia, aj keď neboli akreditované, prínos pre jednotlivých uchádzačov najmä v oblasti pohybu, tímovej práce a rozvoja vlastnej kreativity pri príprave animačných aktivít. Jednou z veľmi kvalitných prvkov daných školení a kurzov sú praktické cvičenia teoretickej prípravy priamo na zahraničných klientoch v slovenskom hotelovom komplexe. Táto časť prípravných kurzov je veľmi dôležitá a personálne animačné agentúry v tomto prípade dávajú možnosť a priestor uchádzačom si reálne vyskúšať prácu animátora v praxi. Tieto nabraté skúsenosti môžu veľmi dobre poslúžiť a dopomôcť animátorovi pri výkone animačných služieb priamo v destinácii najmä v začiatkoch.

Z výskumu vyplýva, že väčšina animátorov pracuje iba sezónne, teda prevažne v letných mesiacoch. Táto skutočnosť sa odráža aj na type pracovnej zmluvy, ktorú má animátor so svojím zamestnávateľom. Takmer polovica (49%) animátorov pracuje na zmluvu na dobu určitú, tento jav je ovplyvnený najmä prvotným zistením, že prevažnú časť animátorov predstavujú stredoškolskí a vysokoškolskí študenti, ktorí majú záujem o prácu iba počas letných mesiacov. V niektorých prípadoch však hotely fungujú iba sezónne, preto žiadajú od personálnych agentúr animátorov iba na určité obdobie – sezónu, čo sa odzrkadľuje na type pracovnej zmluvy. V súčasnosti je veľmi nízke percento živnostníkov, ktorí ponúkajú svoje animačné služby ako dodávateľ.

Z dotazníkového šetrenia vyšlo 0% animátorov, ktorí pracujú ako dodávateľia animačných služieb pre danú spoločnosť.

Veľmi silnou stránkou personálnych agentúr, hotelov, cestovných kancelárií a podobne je z pohľadu animátorov veľká ochota a snaha pomôcť keď to veľmi potrebujú. Každý z opýtaných uviedol, že mu jeho zamestnávateľ poskytol nie len nezaplátiteľnú pomoc ale aj extra benefity v podobe preplatenia letenky a zamestnaneckých extra výhod a zliav.

Veľmi pozitívnym zistením je, že až 54% animátorov označilo, že hotel alebo stredisko je veľmi dobre pripravené a poskytuje výborné zázemie na prácu animátora. Dokonca 23% uviedlo úroveň technickej a materiálnej základne pre výkon animačných aktivít v hoteli na vysokej úrovni. Z predchádzajúceho vyplýva, že zamestnávateľa sa nielen že snažia byť svojmu zamestnancovi - animátorovi vo všetkom nápomocný, ale snaží sa zabezpečiť všetky prostriedky a pomôcky pre plynulý chod kvalitných animácií. Tento jav môže byť ovplyvnený práve obrázkom 2 v tejto diplomovej práci, kde spokojnosť animátorov sa odzrkadľuje v kvalite poskytovaných animačných služieb, čo má za následok vysokú spokojnosť hotelových hostí, ktorí sa zväčša opätovne vracajú. Tento kolobeh je zakončený spokojnosťou hotelového manažmentu, čiže zamestnávateľa. Z teoretického hľadiska by vzorec spokojnosti mal takýmto spôsobom fungovať, avšak nie vždy v praxi je možné takýto stav vidieť. Podľa výskumu robeného na tejto vzorke animátorov sa ukazuje, že daný závislý kolobeh spokojnosti jednotlivých zainteresovaných subjektov je v praxi reálny. Na druhej strane bolo cieľom zistiť, či animátori vnímajú alebo pociťujú určité nedostatky zo strany zamestnávateľa.

Najväčším nedostatok je meškanie s termínom výplaty. Na tento fakt sa v dotazníku sťažovalo viac ako polovica (57%) z opýtaných animátorov. Tento nepochopiteľný stav zo strany zamestnávateľa môže spôsobovať preťaženosť administratívnych síl v priebehu vrcholu sezóny. V prímorských destináciách je podľa prieskumu pravdepodobne bežnou praxou, že zamestnávateľ vypláca svojich zamestnancov v neskorších termínoch. Avšak zaujímavosťou je, že nie všetci respondenti sú zamestnancami hotela, mnohí z nich pracujú pre slovenskú personálnu agentúru alebo cestovnú kanceláriu. V každom prípade by sa mal takýto nedostatok odstrániť, aby sa v budúcnosti predišlo neštandardným a neprofesionálnym situáciám ako sú animátorské štrajky, zastavenie animačných činností a podobne, na ktorých vždy negatívne doplácajú práve hoteloví hostia.

Práca animátora má veľmi veľa výhod, človek má možnosť stretnúť sa a spoznávať nové krajiny, mestá, miesta, ľudí a mentalitu. V mnohých prípadoch sa stáva, že ak je animátor úspešný vo svojom remesle zostáva v tejto pozícii niekoľko sezón alebo rokov. Ďalšou snahou bolo zistiť plánovanie budúcnosti daných respondentov na pozícii animátor v cestovnom ruchu. Takmer polovica z opýtaných animátorov chce v profesii zostať ešte minimálne 2-5 sezón/rokov. Ako už bolo spomínané, toto rozhodnutie môže

ale aj nemusí byť ovplyvnené zostávajúcou dĺžkou štúdia na vysokej škole. Vysoké percento animátorov (84%) by pri opätovnej práci v danej profesii využili služby svojho doterajšieho zamestnávateľa a až 69% by pracovalo v tom istom hoteli alebo stredisku, ktoré mu poskytuje výborné zázemie pre prácu animátora voľného času v cestovnom ruchu.

ZÁVER

Práca v hoteloch je obľúbená hlavne v prímorských letoviskách počas letnej sezóny. Privyrábajú si takto mnohí študenti, hlavne počas letných prázdnin, ale aj ľudia, ktorí nemajú inú trvalú prácu. Súčasťou služieb hotela okrem ubytovania, výbornej stravy a oddychu sú aj miesta aktívneho oddychu, ako napr. športové polia, bazény, sauny, posilňovne a fitness centrá, hracie automaty, atď. O spríjemnenie dovolenky a vyplnenie voľných chvíľ organizovaním rôznych aktivít v okolí bazéna, na pláži resp. večerných programov sa starajú animátori. Animácia predstavuje oblasť hotelových služieb, ktorá hrá veľmi významnú úlohu pri dosahovaní spokojnosti hotelových klientov.

Práca animátora je v súčasnosti veľmi atraktívna najmä preto, že umožňuje spojiť prácu so zábavou, naskytuje sa možnosť cestovať a meniť destinácie, spoznávať nových ľudí, získavať jazykové schopnosti. Každý animátor je špecializovaný na určitú oblasť vzhľadom na svoje schopnosti, znalosti a záujmy. Práca animátora v sebe zahŕňa kombináciu viacerých činností. Úlohou animátorov je organizovať celý deň rôzne aktivity v miniklube, v okolí hlavného bazéna, na pláži a iných miestach určených pre animácie v hoteli.

K úspešnému získaniu statusu animátora v tej, ktorej agentúre alebo cestovnej kancelárii je potrebných zopár krokov. Prvým je logicky prihlásenie sa na školenie formou prihlasovacieho formuláru po úspešnom absolvovaní konkurzu alebo kastingu.

Agentúry a cestovné kancelárie pôsobiace na Slovensku ale aj v zahraničí využívajú na získavanie nových členov do animačných rádov 2 až 3-dňové, zväčša víkendové školenia.

Tieto školenia sú zamerané na spoznanie a zistenie fyzických a psychických vlastností a kladov jednotlivých záujemcov o prácu animátora.

Na samotnom školení je záujemca oboznámený s fungovaním agentúry alebo cestovnej kancelárie a jej pobytov, ktoré organizuje. Celé školenie je vedené prevažne skupinou skúsených animátorov, ktorý majú bohaté skúsenosti s animáciou, ako aj s rôznymi komplikovanými situáciami, ktoré môžu nastať pri práci ako aj s deťmi, tak aj s dospelými.

Samotná náplň práce hotelových animátorov je veľmi namáhavá. Pracovná doba je 8 až 10 hodín denne, niekedy aj 12 hodín denne šesť dní v týždni. Dĺžka pracovného pomeru závisí od toho pre koho animátor pracuje, vo všeobecnosti je to 5 až 6 mesiacov.

Mzdové podmienky zväčša určuje pozícia a predchádzajúce skúsenosti daného animátora. Podľa zistení sa výška platu animátora pohybuje od 400 - 1000€. Animátori sú zväčša vyplácaní personálnymi agentúrami, cestovnými kanceláriami alebo hotelovými strediskami pre ktoré pracujú. Dotazníkový výskum preukázal, že za najväčší celkový nedostatok zo strany zamestnávateľa považujú animátori práve nedodržovanie platobných termínov.

V súčasnosti sa v praxi stretávame aj s dodatkami k pracovnej zmluve v podobe tzv. smernice. Internú smernicu si vždy vypracováva firma alebo podnikateľ pre svoje vlastné potreby. Pomocou nej upresňuje aplikáciu zákonov a predpisov na vlastné podmienky. Žiadna vnútorná smernica však nesmie byť v rozpore so zákonom.

Každý zamestnanec v cestovnom ruchu, ale najmä animátor by mal konať profesionálne, diplomaticky a eticky. Mal by jednať s vedomím, že jeho správanie a konanie je vzorom pre zákazníkov daného hotela alebo cestovnej kancelárie. Každý animátor by mal cítiť jedinečnosť každej osobnosti bez ohľadu na jeho pôvod a rasovú príslušnosť. Ekonomická situácia zákazníka by nemala byť merítkom hodnotenia a nadštandardných služieb poskytovaných animátorom. Animátor by mal akceptovať náboženské a politické presvedčenie zákazníka bez ohľadu na ako sa podieľa na živote celej spoločnosti.

Animátor je predovšetkým špecialista na prácu s ľuďmi. Snaží sa hosťom spríjemniť pobyt tak, aby z neho odchádzali príjemne oddýchnutí a plní nových zážitkov. Vo veľmi veľa prípadoch sa najmä detský animátor stáva determinantom opätovnej účasti hostí v rovnakom stredisku a hoteli.

Typickým znakom animátora je jeho „neprehliadnuteľnosť“. Dobrá nálada, prirodzený úsmev, predpísaná známa rovnošata sú veci, ktorými si animátor získava svoju nenútenú pozornosť.

V súčasnosti je veľmi ťažké nájsť dobrého zamestnanca a na strane druhej kvalitnú personálnu agentúru, alebo spoločnosť, na ktorú sa v kritických situáciách môže zamestnanec bez problémov obrátiť, a ktorá mu je ochotná vždy pomôcť. Ak

vznikne vzájomná lojalita medzi zamestnancom a zamestnávateľom ide o silný predpoklad vzniku efektívnej spolupráce, čo sa odzrkadlí na v kvalite poskytovaných služieb, čo spôsobí spokojnosť hotelových hostí a klientov.

Podľa získaných informácií z dotazníkového šetrenia bolo možné potvrdiť alebo vyvrátiť stanovené hypotézy. Hypotéza 1 predostrela návrh nejednosti v teoretickej a odbornej prípravy potenciálnych animátorov v medzinárodných podmienkach. Viac ako polovica budúcich zamestnávateľov chce dôsledne pripraviť svojich budúcich zamestnancov na kvalitný výkon danej profesie. Kvalifikačné kurzy a školenia ukázali, že sú prevádzkované rôznymi spôsobmi a na rôznych úrovniach. V niektorých prípadoch zaostáva možnosť využitia teoretickej časti priamo v praxi, čo môže v budúcnosti spôsobovať menšie problémy. Ale všeobecne sa dá zhodnotiť, že teoretická a odborná príprava je rovnaká čiže jednotná.

Podľa Hypotézy 2 určenej v diplomovej práci je 70% animátorov spokojných s pracovnými podmienkami zo strany zamestnávateľa (odberateľa animačných služieb). Táto skutočnosť sa potvrdila v niekoľkých odpovediach týkajúcich sa práve spokojnosti zamestnancov. Takmer väčšina z opýtaných označila veľmi dobrú a niekedy až výbornú a nadštandardnú spoluprácu medzi animátorom a zamestnávateľom.

Predpoklad v Hypotéze 3, že viac ako polovica animátorov pracuje na základe inštitútu určitej formy pracovnej zmluvy sa potvrdila. Väčšina animátorov však pracuje na pozícii zamestnanec a nie ako samostatne zárobková osoba – živnostník. Výskum ukazuje, že prevažná časť animátorov v cestovnom ruchu sú študenti stredných alebo vysokých škôl, ktorí si v letných mesiacoch privyrábajú práve v prímorských destináciách na pozícii animátor. Takmer všetci majú so svojím zamestnávateľom riadne podpísanú pracovnú zmluvu alebo dohodu o výkone práce

Z výsledkov z dotazníkového výskumu je v určitých predostretých prípadoch možné vyvodiť určité platné závery. Dané zistenia môžu prispieť k preventívnemu vytváraniu kvalitnejšej spolupráce medzi dvoma veľmi dôležitými subjektmi cestovného ruchu, medzi animátorom ako zamestnancom a jeho zamestnávateľom, či už ide o hotelové spoločnosti, cestovné kancelárie alebo personálne agentúry. Stanovený cieľ bol splnený v plnom rozsahu.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

Zoznam použitých slovenských a českých zdrojov

BABIAR, M. *Outdoorové animácie v cestovnom ruchu*. Bratislava: STAGEMAN, 2013. ISBN 978-83-937164-1-8

BAZCEK, J. *Animácia voľného času*. Bratislava: STAGEMAN, 2013. ISBN 978-83-92870-27-2

BERANCOVÁ, H. *Európske pracovné právo-flexibilita a bezpečnosť pre 21.storočie*, Sprint dva, Bratislava 2010. ISBN 978-80-89393-42-8

BENEŠOVÁ, D. et al. *Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013. ISBN 978-80-7452-037-2

BIRKNEROVÁ, Z. *Organizačné správanie: Od teórie k aplikácii v praxi*. VIA BIBLIOTHECA, Pezinok, 2011. ISBN 978-80-89527-01-4

BOROVSKÝ, J., SMOLKOVÁ, E., NIŇAJOVÁ, I. *Cestovný ruch – trendy a perspektívy*. 1. vyd. Bratislava. Iura Edition. 2008. ISBN 978-80-8078-215-3

FIŠEROVÁ, V. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 978-80-86578-87-3

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4. vyd. Bratislava : Univerzita Komenského, 2008. ISBN 978-80-223-2391-8

HREHOVÁ, D. *Aktuálnosť a dôležitosť animácie v službách cestovného ruchu*. In *StudiaTuristica*. Vysoká škola polytechnická Jihlava. 2011. ISSN 1804-252X

KAPLÁNEK, M. *Animace : studijní text propřípravuanimátorů mládeže*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0565-4

MÁTEL, A. et al. *Etika sociálnej práce*. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava, 2010. ISBN 978-8089-2718-56

NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha. Academia, 2009, ISBN 978-80-200-1680-5

NOVACKÁ, Ľ. *Cestovní ruch a Evropská unie*. Praha. 2011. Univerzita Jana Amose Komenského, ISBN 978-8074-52016-7

NOVACKÁ, Ľ. et al. *Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Bratislava. 2011. Ekonóm. ISBN 978-80-225-3237-2

ONDRUŠEK, D., LABÁTH, V., TORDOVÁ, Z. *Konflikt, zmierovanie, zmierovacie rady*. Bratislava: PDCS-Partners for Democratic Change Slovankia, 2004. ISBN 80-9689-347-5

ORIEŠKA, J. *Služby v cestovnom ruchu*. 2. časť. Banská Bystrica: Slovak SwisTourism, 2011. ISBN 978 -80-89090-94-5

PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002, ISBN 80-239-0152-4

VÁŽANSKÝ, M. *Základy pedagogiky volného času*. Brno: Print-Typia, 2001. ISBN 80-86384-00-4

WILMOT, W., HOCKEROVÁ, J. *Interpersonálny konflikt*. Bratislava: Ikar, 2004. ISBN 80-5510-83-23

Zoznam použitých zahraničných zdrojov

BLEISTEIN, R. *Freizeit ohne Langeweile. Wege zu einer erfüllenden Freizeitgestaltung*. Freiburg; Basel; Wien: Herder, 1982. ISBN 3-451-07959-3

OPASCHOWSKI, H. W. *Einführung in die freizeit-kulturelle Breitenarbeit. Methoden und Modell der Animation*. Bad Heilbrunn : Klinkhardt, 1979. ISBN-10-3781-50388-7

Právne normy:

Zákon č. 311/2001 Z.z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov

Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

Zákon č. 455/2001 Z.z. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov

Zoznam použitých internetových zdrojov

BEDNÁR, M. *Etický kódex*. [online]. [cit. 2014-01-03] dostupné z:

<http://www.etickykodex.sk/vyhody.html>

ELLA ANIMATION: *O animácii*. [online]. [cit. 2014-02-04] Dostupné z:

<http://www.ellaanimation.eu/o-animacii>

Entertainment and sportsanimation – effects and benefits. [online]. [cit. 2014-01-02].

Dostupné na: <http://www.analefefs.ro/anale-fefs/2010/issue-2-supplement/files/119.pdf>

EUROINFO. *Pracovné agentúry*. . [online]. [cit. 2014-03-01] dostupné z

<http://www.euroinfo.gov.sk/pracovne-agentury/>

EUROPE DIRECT. *Zamestnávanie občanov SR v krajinách EÚ*. [online]. [cit. 2014-02-

22] dostupné z <http://www.rpic.tv/web/rpic/europe/texty/zamestnavanie.html>

GREYREVIEW: *Which countries have over 1 million facebook users*. [online]. [cit.

2014-01-02]. Dostupné z: <http://www.greyreview.com/2011/02/27/which-countries-have-over-1-million-facebook-users/>

IPA, *Timová práca*. [online]. [cit. 2014-01-17]. Dostupné z:

<http://www.ipaslovakia.sk/sk/ipa-slovk/timova-praca>

KAČVINSKÝ, K. *Animátor hotel pozdvihne*. . [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z:

<http://www.tophotelnictvi.cz/hotely/zabava/animator-hotel-pozdvihne/>

- KRIŠTOFIČOVÁ, D. *Mierna tréma je naša priateľka* [online]. [cit. 2014-01-11]. Dostupné z <http://profit.etrend.sk/archiv-profitu/rok-/cislo-September/mierna-trema-je-nasa-priatelka.html>
- MASARYKOVÁ, A. *Osobnosť animátora*. [online]. [cit. 2014-02-15] Dostupné z: <http://masarykova.mypage.cz/menu/predmety/animacne-sluzby/animacia-a-osobnost-animatora>
- MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY. *Vzťah zamestnanca – zamestnávateľa – odmeňovanie* [online]. [cit. 2014-02-14]. Dostupné z: <http://www.employment.gov.sk/sk/praca-zamestnanost/vztah-zamestnanca-zamestnavateľa/odmenovanie/>
- PEDAGOGICKÁ A SOCIÁLNA AKADÉMIA LEVICE: *Študijný odbor :7662 6 animátor voľného času*. [online]. [cit. 2014-01-12] dostupné z: <http://www.psalv.edu.sk/ziaci/stud-odbory/animator/animator.php>
- PRE RADOSŤ: *Školenie animátorov*. [online]. [cit. 2014-02-14] dostupné z <http://www.preradost.sk/index.php/kolenie-animatorov>
- PROSTAFF: *Animátor voľného času – školenia, kurzy*. [online]. [cit. 2014-02-14] dostupné z: <http://www.prostaff.sk/sk/Skolenia-animatorov.alej>
- SCHRONK, R. *Pracovné právo ES/EÚ* [online]. [cit. 2014-01-01] dostupné z http://www.kbdesign.sk/cla/eu_pravo_na_slovensku/original/19%20Pracovne%20pr%E1voPJK.htm
- SMITH, MARK K. *In Animateurs, animation and fostering learning and change, the encyclopaedia of informal education*. © 2009 [online]. [cit. 2014-01-03]. Dostupné z: <http://infed.org/mobi/animateurs-animation-learning-and-change/>
- STATISTIC BRAIN. *Facebook statistics*. [online]. [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.statisticbrain.com/facebook-statistics/>

SOCIÁLNA POISŤOVŇA. *Poistné* [online]. [cit. 2014-02-17].Dostupné z:
<http://www.socpoist.sk/poistne-vun/48012s>

Súčasné migračné pohyby. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z:
<http://www.slovenskezahranicie.sk/sk/stranka/24/sucasne-migracne-pohyby>

SÚKROMNÁ STREDNÁ ODBORNÁ ŠKOLA: *Animátor voľného času*. [online]. [cit. 2014-01-12] dostupné z: <http://www.ssos.sk/denne-studium/animator-volneho-casu/>

ŠTATISTICKÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY: *Obyvateľstvo*. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z: <http://portal.statistics.sk/showdoc.do?docid=5654>

UNWTO: *Tourism highlights 2013* [cit. 2014-02-01]
<http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2013-edition>

ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV A TABULIEK

Zoznam obrázkov:

Obrázok 1: Potenciál animačných aktivít.....	12
Obrázok 2: Vplyv vzájomnej lojality na spokojnosť jednotlivých subjektov v animácii.....	81

Zoznam grafov:

Graf 1: Pracovné skúsenosti na pozícii animátora.....	56
Graf 1a: Animátori pracujúcich iba sezónne.....	57
Graf 1b: Animátori pracujúcich celoročne.....	58
Graf 2: Krajiny v ktorých najčastejšie pôsobia animátori.....	59
Graf 3: Subjekty cestovného ruchu v pozícii zamestnávateľa animátorov.....	61
Graf 4: Spôsoby akým je možné dozvedieť sa o pracovnej pozícii animátor.....	62
Graf 5: Zručnosti animátora požadované od zamestnávateľa.....	65
Graf 6: Účasť animátorov na kvalifikačnom kurze/školení.....	68
Graf 7: Organizátori kvalifikačných školení/kurzov pre animátorov.....	69
Graf 8: Prínos kvalifikačného kurzu/školenia pre animátorov.....	70
Graf 9: Možnosť praktickej časti počas kvalifikačného kurzu/školenia animátorov.....	72
Graf 10: Pracovné zmluvy a dohody používané v profesii animátora v cestovnom ruchu.....	73
Graf 11: Ochota pomôcť zo strany zamestnávateľa.....	75
Graf 12: Extra benefity poskytnuté zamestnávateľom.....	77
Graf 13: Úroveň pripravenosti strediska/hotela pre výkon animačných služieb.....	79
Graf 14: Pozitíva zo strany zamestnávateľa.....	80
Graf 15: Vážne nedostatky zo strany zamestnávateľa.....	82
Graf 16: Plánovaná budúcnosť práce na pozícii animátora.....	83
Graf 17: Opätovná spolupráca so zamestnávateľom v budúcnosti.....	85
Graf 18: Opätovná spolupráca s daných strediskom/hotelom v budúcnosti.....	86

Zoznam Tabuliek:

Tabuľka 1: Klasifikácia zábavných služieb.....	13
Tabuľka 2: Pracovné podmienky animátorov vo vybraných krajinách.....	35
Tabuľka 3: Facebook svetové štatistiky podľa Statistics Brain.....	63

ZOZNAM PRÍLOH

PRÍLOHA A – Druhy animátorov a ich pracovná náplň.....	I
PRÍLOHA B – DOTAZNÍK.....	IV
PRÍLOHA C – Certifikát animačnej agentúry Ella Animation.....	X
PRÍLOHA D – Pracovná zmluva so zahraničnou personálnou agentúrou.....	XI
PRÍLOHA E – Zmluva o spolupráci.....	XV
PRÍLOHA F - História animácie v cestovnom ruchu.....	XIX
PRÍLOHA G - Typy pracovných zmlúv a dohôd.....	XXI

PRÍLOHY

PRÍLOHA A – Druhy animátorov a ich pracovná náplň

Hlavný animátor tzv. šéfanimátor - je vedúcou osobnosťou animačného tímu. Jeho hlavnou úlohou je príprava kompletného animačného programu. Práca šéfanimátora sa zakladá na dlhoročných skúsenostiach s animáciami, zväčša ovláda plynule niekoľko jazykov, má obrovskú fantáziu a kreativitu, zmysel pre humor, skvelé organizačné schopnosti a drží celý animačný tím pohromade. Jeho hlavnou úlohou je tvorba celého animačného programu, ktorý v hoteli funguje. Je dôležité si uvedomiť, že 99% animácie spravidla vytvára šéfanimátor. Ostatní animátori, by sa mali jeho vôli podriaďovať. Nie zriedka sa stáva, že šéfanimátori majú dokonca vyštudovaný odbor animácia, čo vrátane ich dlhoročných skúseností ich predurčuje na túto pozíciu. Šéfanimátor je líder, ktorý môže byť veľmi prísny a občas aj nepríjemný a to najmä z dôvodu ich veľkej zodpovednosti za chod celoplošných animačných aktivít v hoteli. Na druhej strane môže byť s nimi veľká zábava, pretože to bývajú temperamentní, talentovaní a zábavní ľudia.

Šéf športu – táto pozícia je typická pre veľké skupiny animátorov a veľké animačné tímy. V tímoch s nižším počtom animátorov táto funkcia neexistuje a športoví animátori sú priamo podriadení šéfanimátorovi. Šéfovi športu ako osobe zodpovednej za športové aktivity sa podriaďujú všetci športoví animátori. Šéf športových aktivít dozerá na organizáciu a správne 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 – keďže väčšina hotelov je silne zameraná na rodiny s deťmi, miniklub býva najčastejšie najkvalitnejšou dennou animáciou celého hotela. V miniklube je nevyhnutná prítomnosť minimálne troch animátorov a jedného šéfa 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.

Detský animátor – jeho náplňou práce je pripravovať program pre deti v miniklube. Organizuje a vymýšľa pre deti rôzne hry, súťaže a tance, či už v priestoroch miniklubu, na pláži alebo v animačnom bazéne. V miniklube sú zväčša počas najväčšej sezóny aspoň dvaja animátori, ktorí sú zodpovední za chod miniklubu. Práca detského animátora pozostáva z dopoludňajších, poobedných a večerných aktivít. Zväčša ide o 2 hodiny doobeda, 2 hodiny poobede. Večerné aktivity detského animátora spočívajú v organizovaní minidiskotéky, ktorá trvá približne 30 až 45 minút.

Minikluby v prímorských hotelových komplexoch sa zväčša rozdeľujú ešte podľa veku detí na :

- mini klub – pre deti vo veku 4 až 8 rokov;
- maxi klub – pre deti vo veku 8 až 12 rokov;
- junior klub – vo veku 12 až 16 rokov.

Toto delenie nemá za úlohu deti separovať, ale prispôbiť program detských animácií jednotlivým vekovým skupinám na základe ich fyzického a psychického stupňa vývoja. Nie však v každom hotelovom komplexe sú detské animácie takto rozdelené a o to je ťažšia práca animátorov, ktorí majú na starosti rôzne vekové skupiny. Nie pre nich jednoduché vymyslieť program, ktorý by zaujal a zabavil 5-ročné deti tak isto ako 12-ročné deti.

Športový animátor – jeho hlavnou je organizácia športových aktivít a turnajov. Športový animátor musí dohliadať na regulárny priebeh týchto aktivít, a preto musí poznať pravidlá jednotlivých športov, pôsobiť vždy sviežo, plný energie a vedieť prebudiť u hostí záujem o jednotlivé športové aktivity. Športový animátor priebežne informuje hotelových hosti o priebehu programu. Medzi typické animačné športy patria bezpochyby plážový volejbal, vodné pólo, futbal, stolný tenis, vodný aerobik, stretching, joga, šípky, boccia alebo strelba z luku a iné;

Tanečný animátor - musí ovládať niekoľko druhov tancov a jeho úroveň tanečných schopností by sa mala približovať profesionálnym tanečníkom. Jeho hlavná náplň práce je počas večerných programov ako sú muzikály a rôzne tanečné vystúpenia a pri dennom organizovaní výuky tanca pre hostí. V niektorých zariadeniach cestovného ruchu nie sú špecializovaní taneční animátori a večerné tanečné programy tak

pripravujú detskí a športoví animátori v spolupráci so šéfanimátorom, ktorý je zároveň aj choreografom;

Allround animátor – tento typ animátora je veľmi komplexný a zvláda všetky druhy animácie. Je striedavo nasadzovaný ku všetkým druhom animačných aktivít.

Choreograf – animátor pôsobiaci na tejto pozícii sa vyskytuje zvyčajne iba v hoteloch alebo rezortoch, kde sa produkujú show na veľmi vysokej ba až profesionálnej úrovni. Animátor choreograf sa zvyčajne nezapája do denných animačných aktivít, ale jeho úlohou je zorganizovať nielen po tanečnej ale i dramaturgickej stránke večerné show. Tieto vystúpenia sú náročné na časovú prípravu jednotlivých kulís, kostýmov ale aj samotnú choreografiu a prípravu bežných animátorov na večerný program. Animátor choreograf musí byť veľmi dobrým tanečníkom a učiteľom tanca. Musí byť nápaditý, kreatívny a profesionálny. Celá večerná show je výsledkom najmä jeho snahy. Najčastejšími večernými programami bývajú predstavenia podľa svetových formátov ako sú Lords of the Dance, Moulin Rouge, Pomáda, Dance around the Word a podobne.

Fitness animátori – takýto typ animátora zvyčajne nie je priamo zameraný alebo začlenený do medzinárodného animačného tímu. Je pracovnou náplňou je pomáhať klientom vo fitness centrách a posilňovniach, ktoré sú súčasťou hotelového komplexu, so správnym cvičením a podobne. Fitness animátor sa nezúčastňuje na klubových tancoch, minidiskotékach alebo večerných programoch. Zvyčajne neprichádza do styku s animátormi z medzinárodného tímu počas dňa. Z tohto dôvodu sa fitness animátor bežne nezaraďuje ako profesia animátora voľného času v cestovnom ruchu.

Hudobný animátor alebo tzv. „dj animátor“ - jeho úlohou je výber hudby, spestrenie denných animačných činností a hudobné spracovanie večerných programov a diskoték.⁵²

⁵² <http://www.ellaanimation.eu/o-animacii/>

PRÍLOHA B – DOTAZNÍK

Ahojte moji bývalí kolegovia animátori,

Dovoľujem si Vás požiadať o vyplnenie tohto dotazníka, ktorý má slúžiť k zisteniu spokojnosti animátorov ako z aspektu vzťahu ku zamestnávateľovi. Tému mojej diplomovej práce „Animátor – profesia v cestovnom ruchu“ spracúvam vo svojej diplomovej práci s cieľom navrhnuť možnosti zdokonalenia výkonu animačných služieb. Preto by som rada zistila Vaše názory, skúsenosti, zážitky a podobne s touto pre nás krásnou prácou ☺. Dotazník je anonymný.

Ďakujem Vám za pomoc a čas strávený vyplnením tohto dotazníka. V prípade záujmu Vám môžem zaslať výsledku tohto prieskumu.

Majka Miklánková, animátorka v medzinárodných tímoch v hotelových rezortoch v Egypte, Turecku a v Grécku v rokoch 2005-2011.

1.) koľko sezón, prípadne rokov pracujete na pozícii animátor v cestovnom ruchu? Prosím označte aj dĺžku práce, ak pracujete iba sezónne alebo celoročne.

- 1. sezónu / 1. rok
- 2. sezónu / 2. roky
- 3 – 5 sezón / ... rokov
- 5 a viac sezón /rokov

2.) V akej krajine/krajinách ste pôsobili ako animátor v CR?

.....

3.) Vaším zamestnávateľom, alebo odberateľom Vašich animačných služieb je:

- Cestovná kancelária
- Hotel
- Lyžiarske stredisko/ Aquapark
- Škola (prax)
- Slovenská personálna agentúra
- zahraničná personálna agentúra
- iné..... (prosím uveďte)

4.) Akým spôsobom ste sa dozvedeli o možnosti pracovnej pozície animátora?

- inzerát v médiách (noviny, TV, internet...)
- webová stránka danej spoločnosti
- ponuka od mojej školy
- od priateľov- už animátorov
- priamo od animátorov počas mojej dovolenky v danej destinácii
- iné.....(prosím konkretizujte)

5.) Prosím uveďte čo od Vás Váš budúci potenciálny zamestnávateľ očakával a vyžadoval?

- a) Prezentácia zručností (spev, tanec, športové výkony)
- b) Príjemné vystupovanie
- c) Zvládanie stresových situácií
- d) Organizačné schopnosti
- e) Jazykové znalosti
- f) Schopnosť empatie
- g) Schopnosť byť nápomocný
- h) Tvorivosť a nápaditosť
- i) Schopnosť tímovej práce
- j) Iné.....

6.) Absolvovali ste kvalifikačný kurz/školenie u svojho zamestnávateľa/odberateľa služieb? Poprípade v inej inštitúcii?

- Áno
- a) môj zamestnávateľ organizoval kurz/školenie
- b) môj odberateľ organizoval kurz/skolenie

- c) zúčastnil som sa kurzu na vlastné náklady už predtým v špecializovanej agentúre
- Nie

7.) Aký prínos mal pre Vás takýto kurz/školenie? Čo ste sa naučili? (môžete označiť aj viac odpovedí)

- a) spievať
- b) tancovať
- c) dramatické scény
- d) organizovať detské hry
- e) podpora organizačných schopností a zručností
- f) prekonanie trémy
- g) základná schopnosť správne reagovať v rôznych situáciách
- h) zlepšenie jazykových schopností
- i) tímová práca
- j) podpora vlastnej kreativity
- k)
- iné.....

8.) Mali ste počas školenia možnosť si animačné aktivity vyskúšať priamo medzi hosťami?

- Áno mal/a som možnosť si animačné aktivity vyskúšať priamo medzi hosťami daného zariadenia
- Áno mal/a som možnosť pozrieť si animačné aktivity praktikované medzi hosťami iba mojimi školiteľmi.
- Nemal som nikde počas školenia/kurzu možnosť si praktickú časť vyskúšať
- Iné.....

9.) v prípade zamestnaneckého pomeru je Vaša pracovná zmluva je:

- Pracovná zmluva na dobu určitú
- Pracovná zmluva na dobu neurčitú
- Dohoda o brigádnickej činnosti študentov
- Pracovná zmluva na dobu určitú so skrátenou pracovnou dobou
- poskytujem svoje animačné služby ako SZO - živnostník
- iné.....

10.) Pri vybavovaní potrebných formalít (pracovná zmluva, pracovné povolenie, víza a iné formality...) Vám bol Váš zamestnávateľ (v prípade SZO odberateľ) nápomocný? Prosím konkretizujte v čom Vám veľmi dobre pomohol a čo ste si museli sami vybaviť.

- Môj zamestnávateľ/SZO odberateľ mi bol vo všetkom nápomocný a oboznámil ma so všetkými podstatnými skutočnosťami, ktoré boli nevyhnutné pre výkon mojej práce
- Môj zamestnávateľ/SZO odberateľ mi poskytol dostatočné informácie, väčšiu časť som si však musel/a zistiť svojpomocne
- Môj zamestnávateľ/SZO odberateľ mi poskytol iba základné informácie, ktoré neboli postačujúce pre mňa ako začiatočníka v danej pracovnej pozícii, alebo v novej destinácii
- Môj zamestnávateľ/SZO odberateľ mi poskytol iba základné informácie, ktoré boli postačujúce pre mňa ako začiatočníka v danej pracovnej pozícii, alebo v novej destinácii
- Môj zamestnávateľ/SZO odberateľ mi neposkytol žiadne informácie, všetko som si musel nájsť a zistiť svojpomocne
- iné.....

11.) Aké extra benefity Vám poskytol Váš zamestnávateľ?

- a) poistenie,
- b) preplatenie leteniek,
- c) dovolenka v rámci sezóny
- d) dovolenkový pobyt v danom stredisku (hotelovom rezorte)
- e) možnosť návštevy rodinných príslušníkov na náklady hotelového rezortu
- f) zamestnanecké zľavy na produkty a služby poskytované v hotelovom rezorte
- g) iné.....

12.) Ako by ste zhodnotili pripravenosť hotela/aquaparku/lyžiarskeho strediska a pod. na prípravu Vašej práce? (prosím zhodnoťte materiálne ale aj nemateriálnu pripravenosť strediska v mieste výkonu Vašej práce).

- a) vysoká pripravenosť hotela na výkon práce animátora. Silná materiálna a nemateriálna zabezpečenosť hotela. Hotel je silne orientovaný na službu animácie. (veľmi dobre zariadený a zabezpečený mini-klub, silné športové vyžitie v hoteli, kvalitné ihriská na volejbal, futbal, tenis, aquapark, bazény na aquagym.....)
- b) stredne vysoká pripravenosť hotela na výkon práce animátora. Nadpriemerná materiálna a nemateriálna zabezpečenosť hotela. Napr. (dobré ihriská na športy,

nadštandardne zariadený miniklub, vyhradený priestor v bazéne na aquagym, vodné pólo, vodné hry....)

c) štandardná pripravenosť hotela na výkon práce animátora. Štandardne zariadený miniklub, so základnými pomôckami, základné ihriská na športové aktivity, avšak bez pravidelného servisu, opráv...)

d) základná pripravenosť hotela na výkon práce animátora. Miniklub zariadený veľmi nekvalitne s minimálnymi pomôckami, väčšinu potrebných vecí sme si museli sami animátori zabezpečiť. Športové ihriská na veľmi zlej úrovni, bez pravidelného servisu a opráv, chýbalo príslušenstvo ako napr. lopty, sieťky na bránkach, rakety....

e) žiadna pripravenosť hotela na výkon práce animátora. Žiadne športové ihriská, bazén iba plavecký s hlbokou vodou, ktorý nebol vhodný na športové animačné aktivity. Nezaujem zo strany hotela voči animátorom a animačným službám. Veľmi ťažká a namáhavá práca. Všetky pomôcky sme si museli zabezpečiť sami za vlastné peniaze.

13.) Čo považujete za silné pozitíva Vášho zamestnávateľa v rámci Vašej spolupráce?

a) schopnosť pomôcť v každej situácii

b) vzájomná lojalita

c) silná materiálna zabezpečenosť pre moju prácu na pozícii animátora v cestovnom ruchu

d) pracovné, poisťné, vizové zabezpečenie

e) veľmi dobrá teoretická a praktická príprava na výkon mojej práce

f)

iné.....

14.) Čo považujete za vážny nedostatok zo strany zamestnávateľa voči Vám ako pracovníkovi? (prosím uveďte iba 1 najzávažnejší nedostatok)

a) pravidelné nedodržovanie termínov výplaty

b) nízka úroveň prípravných školení

c) veľmi zlé vzťahy medzi hotelom a mojím zamestnávateľom (CK, agentúra, ...)

d) nezaujem zo strany zamestnávateľa

e) neochota pomôcť a riešiť vzniknuté problémy priamo v destinácii

f) nedodržanie dohody (preplatenie letenky, zabezpečenie ubytovania, poistenia.....)

g) žiadny

i) iné.....

15. Plánujete ešte v budúcnosti pracovať na pozícii animátora?

a) áno, ešte 1 rok/sezónu

b) áno, minimálne 2-5 rokov/sezón

c) áno, plánujem na dobu neurčitú, najdlhšie ako budem môcť

d) už nie

e) neviem

16. Ak plánujete pracovať aj v budúcnosti na pozícii animátora, budete pracovať pre toho istého zamestnávateľa/odberateľa Vašich služieb?

- a) áno, mám s ním vynikajúce skúsenosti, lojalitu, spoľahlivosť. Nemám dôvod to meniť.
- b) nie, chcem zmeniť svojho zamestnávateľa za inú CK/personálnu agentúru
- c) áno, ale už nebudem pracovať ako zamestnanec, ale chcem si založiť živnosť na poskytovanie animačných služieb
- d) iné.....

17. Ak plánujete pracovať aj budúcnosti na pozícii animátora, budete pracovať v tom istom hoteli, stredisku, aquaparku.....?

- a) určite áno, stredisko poskytuje výborné zázemie na prácu animátora a výkon animačných činností, výborná spolupráca so strediskom, spolupracovníkmi a nadriadenými. Nemám dôvod to meniť.
- b) neviem, ak nájdem voľné miesto v lepšom stredisku, určite to zmením. Ak nenájdem lepšie miesto pre výkon animačných činností zostanem v rovnakom stredisku.
- c) určite nie, prácu animátora vnímam ako možnosť spoznať nové miesta, krajiny, ľudí. Nezáleží mi na podmienkach pre prácu animátora v danom stredisku. Mojm hlavným cieľom je precestovať veľa nových neznámych miest a pozícia animátor voľného času mi takúto možnosť umožňuje.
- d) iné.....

Ďakujem za pomoc ☺

PRÍLOHA C – Certifikát animačnej agentúry Ella Animation



PRÍLOHA D – Pracovná zmluva so zahraničnou personálnou agentúrou

AGENCY REMARC L.L.C.
2711 Centerville Road Suite 400, Wilmington, DE, U.S.A.
Representative office for Europe in Belgrade 11000, V. Ilica 11, Serbia
Address referred as D.E.E. Company. No. 1721 - **Authentication No. 08/02-1893/1**

(Herein after referred to as the **AGENCY**)

and Mr./Ms
Address,

Passport/ID No. _____

(Herein after referred to as the **ANIMATOR**)

agree on the following:

A N I M A T O R C O N T R A C T

Article No.1

Duration and working hours:

Herewith the **ANIMATOR** agrees to join Agency Remarc as Free-Lance Self-employed Animator in one of the associated Agency hotels for the time period from **04/06/2013** until **31/10/2013**. In order to be completely registered the candidate should send this signed contract via fax, upon request, at Remarc Representative. Working days per week will be 6 (one free day per week), working hours per day will be between 8 and 10 hours. The **AGENCY** reserves rights to transfer the **ANIMATOR** to any other hotel or resort, the **AGENCY** is co-operating with, before or during the employment period. Duration of contract can be changed (shortened) according to Hotel's occupancy; the **ANIMATOR** will be informed accordingly in case like that.

Article No.2

Training course/trial period:

The **ANIMATOR** will take part in a training course. The duration of the training/trial period will be around one week. Expenses for training and accommodation (shared) on full board basis for the whole contractual period at the hotel will be completely free of charge and covered by the **AGENCY**. However the training/trial period will not be considered as paid period.

Article No.3

Accommodation & Facilities:

The **ANIMATOR** will have a room, shared with another animator- employee of the same sex, in, or close by the hotel facilities and will get during the working period full board treatment (3 meals per day, incl. 4-6 soft drinks) on the expenses of the **AGENCY**.

Article No.4

Duties of the animator:

Provided that the Medical statement of the ANIMATOR is approved by the AGENCY and that the work application is truthfull and accurate (up-to-date CV and photo), this appointment of service is subject to the condition that the ANIMATOR should successfully finish the training course and/or should have similar experiences in the fields of hotel entertainment or parts of it (e.g. childcare, sports education, dancing, cultural and on-stage experiences).

The ANIMATOR will perform the animation programs as instructed by the AGENCY and the hotel, whose instruction shall be according to the International quality requirements concerning sports, entertainment, culture and kids animation programs. These programs will be performed according to the hours and at the places corresponding to the specific needs of the Hotel. The ANIMATOR is to be duly informed herewith and therefore accepts the same.

The ANIMATOR is required to follow the Company Policies, which will be presented before the starting date.

Article No.5

Reimbursement & Payments:

The ANIMATOR should have and perform the necessary qualifications as mentioned in art. 4, before the current article becomes *valid*. If all preconditions of Article No 4 are fulfilled by the ANIMATOR, the AGENCY as Intermediary guarantees the monthly reimbursement of € 550,00 Net and will be **paid upon the 15th** of each following month. An amount of € 100,00 per month, will be kept in trust, which shall be used by the **AGENCY** or hotel in case of claims or damages made by the **ANIMATOR**. (It is also a security deposit for any loss of **AGENCY**'s or hotel's equipment). Should there be no damage made, then the money kept in trust will be **paid on the 15th of the first month** after completing the contract. Travel expenses (one return ticket) will be refunded up to the amount of € 200,00 and will be forwarded at completion of the contract.

Article No.6

Insurance:

The **AGENCY**'s Insurance Company will cover the **ANIMATOR** for injuries and accidents. Injuries and/or accidents outside the working place/hours will not be covered. The **AGENCY** is also not obliged to cover for any accidents **involving motor vehicles**. The **ANIMATOR** is obliged to provide by him/herself Form E101 from the country of origin.

Article No.7

Cancellation of the contract:

In case the **ANIMATOR** leaves the working place (hotel) before the last day of his/her contractual period without noticing the Agency, a penalty (one month's salary) should be paid by the **ANIMATOR**. Also money kept in trust and transportation costs will not be paid by the **AGENCY** to the **ANIMATOR**.

In case the **AGENCY** is not satisfied with the behavior and/or motivation of the **ANIMATOR** , the **AGENCY** has the right to cancel the contract with the **ANIMATOR**. In that case the **ANIMATOR** will be paid until the last working day, without forwarding him/her the money kept in trust and the costs for transportation.

In case the **ANIMATOR** wishes to terminate the contract, he/she must give the **AGENCY** one month's notice in writing before ending the working period. In that case, he/she will get paid the fully monthly reimbursement up to the agreed date (notice delivery), without the costs/compensation for transportation, mentioned in this contract, from the **AGENCY**. In case the **AGENCY** does not fulfill any contracted clauses, the **ANIMATOR** has the right to leave the hotel/training facility and ask for damage compensation (i.e. transportation costs back to home country) from the **AGENCY**.

Article No.8

Absence from work:

Any sick leave will have to be approved by the hotel Manager, the Team Leader and by a written statement of a doctor. Any period of time exceeding of 2 weeks may result in termination of the contract. (In that case the **AGENCY** will be obliged to pay all working days, including sick leave days as mentioned above, money kept in trust and costs for transportation according to the working duration of the **ANIMATOR**, provided that sick leave was pre-approved as specified above).

Any unapproved absence of work, unnotified delays on the working programs will be not be paid on such days, and any continuation of such behaviors will lead to cancellation of the contract by the **AGENCY** with no prejudice.

Article No.9

Restrain of Services:

During the contractual period and while working for Agency Remarc you are not permitted to work for another company in the same country in the branch of entertainment. The **ANIMATOR** undertakes to work only for the **AGENCY** during the period stated in the Article No. 1. The **ANIMATOR** guarantees that he/she will, in no way whatsoever during his/her term of services, conclude any agreement with the Hotel he/she is working in to offer similar services to that Hotel.

Should the **ANIMATOR** dishonour this agreement then he/she accept that the **AGENCY** shall have the right to keep the **ANIMATOR** to complete the full term of services mentioned in Article No.1, without any payment for such services. The **AGENCY** shall also have the right to claim damages and losses from the **ANIMATOR** for such dishonour. In any event the **ANIMATOR** herewith offers to restrain any contract of similar service with the Hotel for 2 (two) years after completion of term mentioned in the Article No.1.

Article No.10

Solution for problems arisen:

This contract is made according to international standards. In case of a misunderstanding of the problems arisen between the two parties mentioned, the case will be solved by mutual agreement. If there are no solutions found, the case will be

pursued at the Authorized Court of Greece in Athens according to the positive law of Greece.

Article No.11

Number of copies:

This contract contains the entire agreement between both parties. For any changes of this contract, signatures of both contracted parties are requested. This contract is made in two copies signed and verified, of which the **AGENCY** keeps one and the **ANIMATOR** one.

I have read and fully understood all of the content within this formal agreement.

Agency Remarc L.L.C

ANIMATOR

Date:

Date:

Name Animator:

Signature:

Signature

PRÍLOHA E – Zmluva o spolupráci

OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLUPRÁCE

ELLA animation s.r.o.

sídlo: Hrozienskova 17, 851 01 Bratislava

IČO: 46 912 998

zápis v obchodnom registri OS Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 23125/B

konajúca prostredníctvom:

(ďalej aj len "Agentúra")

a

rodné číslo/ zápis v OR:

(ďalej aj len "Uchádzač o prácu")

Uzatvorili

Obchodné podmienky spolupráce

Uchádzač o prácu, školenie, tréningový, študijný alebo pracovný program, brigádu, internship alebo iné obdobné programy (ďalej len "Práca") sa dobrovoľne zaregistruje do Agentúry za účelom získania Práce. O podmienkach registrácie je uchádzač v plnom rozsahu informovaný a zaregistrovaním do Agentúry ich akceptuje.

1. Uchádzač o prácu poskytne Agentúre všetky potrebné informácie ohľadom osobných údajov, vzdelania, pracovných skúseností, pracovných požiadaviek a iných náležitosti, ktoré sú alebo by mohli byť potrebné k získaniu Práce.

2. Uchádzač o prácu je povinný na účely Agentúry uviesť informácie pravdivé a aktuálne. Uchádzač o prácu plne zodpovedá za pravdivosť údajov, ktoré Agentúre poskytol a pokiaľ na základe týchto uvedených informácií, ktoré sa preukážu neskôr ako nepravdivé vznikne Agentúre škoda, bude si Agentúra nárokovať od Uchádzača o prácu náhradu škody v plnom rozsahu. Uchádzač je tiež informovaný, že pokiaľ mu Agentúra zabezpečí Prácu a tú nebude môcť uchádzač vykonávať v dôsledku uvedenia nepravdivých alebo neaktuálnych informácií, bude znášať následky a náklady, ktoré spôsobí sám sebe, Agentúre a zamestnávateľovi.

3. Uchádzač o prácu prehlasuje, že má viac ako 18 rokov a má spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu. V opačnom prípade bude Agentúra jednať vo veci zabezpečenia Práce so zákonným zástupcom, rodičom, splnomocnenou osobou alebo uchádzačom určenou osobou (ďalej aj len "Tretia osoba"), až do doby, kým uchádzač o prácu nedosiahne vek 18 rokov.

4. Pokiaľ bude za uchádzača o prácu jednať s Agentúrou Tretia osoba v štádiu vybavovania zamestnania, či počas Práce v zahraničí alebo po jeho skončení, bude Agentúra jednať s touto Treťou osobou len v prípade, že uchádzač o prácu predloží plnú moc vo veci jeho zastupovania Treťou osobou v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

5. Uchádzač o prácu sa zaväzuje v prípade zmeny údajov poskytnutých Agentúre za účelom získania Práce aktualizovať tieto údaje, a to bezodkladne pokiaľ nejaká zmena nastane. Zmena sa môže týkať najmä, ale nie len dosiahnutej praxe, jazykových znalostí a schopností, zmeny pracovných požiadaviek (napr. dátum nástupu do práce), či v prípade jeho nezastihnuteľnosti (napr. dlhodobá dovolenka, práceneschopnosť, odchod do zahraničia), zmeny kontaktných údajov, a ďalších údajov, nevyhnutných pre Agentúru na zabezpečenie Práce.

6. Vyplnením dotazníka Agentúry, testov, požadovaných formulárov, ako aj poskytnutím všetkých údajov v dotazníku, životopise, vrátane osobných údajov, fotografií, kópie pasu, referencií a všetkých ostatných dokumentov, ktoré Uchádzač o prácu Agentúre poskytne, dáva uchádzač o prácu súhlas Agentúre k spracovaniu týchto údajov uchádzača o prácu a k zaevidovaniu do databázového systému za účelom sprostredkovania Práce a zabezpečenia komerčného poistenia a dopravy.

7. Uchádzač o prácu súhlasí, aby za účelom sprostredkovania Práce poskytla Agentúra jeho osobné údaje a všetky dokumenty, ktoré poskytol Agentúre - sprostredkovateľom, zástupcom Agentúry, tretej strane, partnerským agentúram alebo priamo zamestnávateľom na Slovensku a v zahraničí a ostatným príjemcom, spoločnostiam zaoberajúcim sa refundáciou daní zo zahraničia, komerčným poisťovňami, dopravcom, UPSVaR a to aj krajinám nezaručujúcich primeranú ochranu osobných údajov. Uchádzač o prácu súhlasí s tým, že Agentúra môže splniť svoj záväzok sprostredkovania Práce i prostredníctvom ďalšieho sprostredkovateľa, a to spoločnosti zahraničnej i slovenskej právnickej či fyzickej osoby. Agentúra však pri takomto sprostredkovaní neručí Uchádzačovi o prácu za škodu spôsobenú takýmto sprostredkovateľom. Agentúra sa zaväzuje poskytnúť uchádzačovi o prácu potrebnú súčinnosť pri vzniknutých nedostatkoch.

8. Uchádzač o prácu súhlasí s tým, že Agentúra spracuje osobné údaje uchádzača do požadovanej formy, dotazníkov, formulárov a požadovanej formy pre partnerov Agentúry. Uchádzač o prácu bol informovaný v zmysle § 10 Zákona 428/2002 Z. z. za akých podmienok, účelom a formou bude Agentúra spracovávať jeho osobné údaje a komu budú jeho údaje sprístupnené. Uchádzač o prácu udeľuje súhlas so spracovaním jeho osobných údajov až do písomného odvolania alebo do platnosti registrácie.

9. Uchádzač o prácu je povinný Agentúru okamžite písomne informovať, pokiaľ nebude mať ďalej záujem o sprostredkovanie Práce a to v štádiu vybavovania práce. Po samotnom sprostredkovaní Práce a podpise potrebných zmlúv je Uchádzač o prácu povinný riadiť sa povinnosťami vyplývajúcimi zo zmlúv, ktoré podpísal, a súčasne aj týmito obchodnými podmienkami spolupráce, ktoré sú ich neoddeliteľnou súčasťou.

10. Uchádzač o prácu, ktorý bude prijatý budúcim zamestnávateľom do pracovno-právneho pomeru v zahraničí, obdrží od budúceho zamestnávateľa dokument, ktorý potvrdí jeho prijatie do zamestnania. Následne bude Uchádzačovi o prácu vystavená Dohoda o sprostredkovaní občana zamestnania v zahraničí. Uchádzač o prácu, ktorý bude prijatý budúcim zamestnávateľom do pracovno-právneho pomeru na území Slovenskej republiky, obdrží od budúceho zamestnávateľa dokument, ktorý potvrdí jeho prijatie do zamestnania. Následne bude Uchádzačovi o prácu vystavená Dohoda o sprostredkovaní práce.

11. Pokiaľ Uchádzač o prácu súhlasí so všetkými podmienkami zamestnania, na znak súhlasu podpíše potrebné dokumenty a potvrdí, že nastúpi do Práce v zmysle zmlúv a týchto obchodných podmienok.

12. Uchádzač o prácu je uzrozumený, že konečné rozhodnutie o jeho prijatí do Práce a pracovných podmienkach má zamestnávateľ, nie Agentúra. Po vzniknutí pracovno-právneho pomeru Uchádzača o prácu a zamestnávateľa, nezasahuje ďalej Agentúra do ďalších dohôd medzi Uchádzačom o prácu a zamestnávateľom, ani nezodpovedá Agentúra za povinnosti zamestnávateľa, ktoré mu zo vzťahu s Uchádzačom o prácu vyplývajú.

13. (i) Uchádzač o prácu sa týmto zaväzuje, že nebude priamo alebo nepriamo kontaktovať partnerov Agentúry za účelom zabezpečenia Práce s úmyslom poškodenia alebo obídienia Agentúry a záväzkov voči nej a taktiež je Uchádzač o prácu povinný Agentúru informovať o prípadnej komunikácii s budúcim zamestnávateľom a jej výsledku, ktorá prebehne ešte pred samotným sprostredkovaním Práce najmä, ale nie len telefonický, skype, či osobný pohovor medzi Uchádzačom o prácu a zamestnávateľom.

(ii) Kontakty a ďalšie informácie o partnerských spoločnostiach a zamestnávateľoch, ktoré získa Uchádzač o prácu od Agentúry za účelom získania Práce a sú považované za súčasť obchodného tajomstva. Zároveň sa Uchádzač o prácu zaväzuje, že v prípade akéhokoľvek porušenia alebo použitia v rozpore s ich účelom pre svoje potreby, a to bez ohľadu na to, či dôjde k uzavretiu zmluvy, alebo nie je sankcionované podľa príslušných ustanovení zákona č. 300/2005 Z. Z. Táto povinnosť pretrváva aj po skončení spolupráce medzi Uchádzačom o prácu a Agentúrou.

14. Pokiaľ Uchádzač o prácu poruší bod 14 Obchodných podmienok, Agentúre vzniká nárok na náhradu škody voči Uchádzačovi o prácu, ktorý svojím konaním uvedenú škodu spôsobil

15. Uchádzač o prácu bol Agentúrou informovaný za akých podmienok mu Agentúra zamestnanie sprostredkuje, aké iné poradenské a iné služby Agentúra poskytuje, a za akých podmienok.

16. Uchádzač o prácu, ktorý nebude čerpať služby, ktoré mu boli zabezpečené, nemá nárok na ich spätnú úhradu zo strany Agentúry.

17. Jedna úhrada odmeny Agentúre zahŕňa zabezpečenie jedného pracovného miesta, prípadne poskytnutie jednej služby.

18. Uchádzač o prácu je povinný zabezpečiť si sám pred odchodom z domovskej krajiny všetky náležitosti v zdravotnej poisťovni, Sociálnej poisťovni a na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny, pokiaľ mu takáto povinnosť vyplýva zo zákona.

19. Registrácia v Agentúre trvá 2 roky odo dňa podpisu týchto obchodných podmienok. Uchádzač o prácu z nej bude vyradený skôr len na základe jeho písomnej žiadosti. Agentúra si tiež vyhradzuje právo zrušiť spoluprácu s Uchádzačom o prácu, pokiaľ Agentúra vyhodnotí, že nebude schopná sprostredkovať Prácu, zistí o Uchádzačovi o prácu relevantné informácie o jeho neseříóznosti alebo Uchádzač o prácu poruší obchodné podmienky spolupráce, nebude akceptovať a rešpektovať záväzky Uchádzača o prácu voči Agentúre alebo obchodnú politiku Agentúry.

20. Uchádzač o prácu prehlasuje, že bol oboznámený s reklamačným poriadkom Agentúry.

21. Uchádzač o prácu bude svoje otázky ohľadom obchodných podmienok smerovať Agentúre a nie tretej osobe.

22. Uchádzač o prácu súhlasí s obchodnými podmienkami spolupráce, a svojim uchádzaním sa o prácu a/alebo registráciou v Agentúre svoj súhlas potvrdzuje. Uchádzač o prácu svojím podpisom súčasne vyhlasuje, že tieto obchodné podmienky nepodpisuje v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok.

23. Faxová alebo naskenovaná kópia týchto Obchodných podmienok má rovnakú platnosť ako originál.

24. Zmluvné strany berú na vedomie, že Agentúra poskytuje svoje služby pre Uchádzača o prácu podľa ustanovení zákona č.5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti v platnom znení.

V Bratislave, dňa.....

ELLA animation s.r.o.
Ján Novák, konateľ

PRÍLOHA F - História animácie v cestovnom ruchu

Vznik animácie ako služby je reakciou na spoločensko-ekonomické zmeny, ktoré sa začali prejavovať v cestovnom ruchu a datuje sa od 50-tych rokov minulého storočia. Pre činnosti súvisiace s hotelierstvom bola charakteristická snaha nabádať hostí venovať rozličným aktivitám počas ich dovolenky. Vzťah hoteliera a hosťa bol omnoho bližší, osobnejší a neformálnejší. Zároveň sa tým vytváral priestor pre lepšie uspokojovanie potrieb hostí, poskytovanie informácií týkajúcich sa ubytovania, stravovania, výletov, spoločenských podujatí a zároveň aj priestor pre poskytovanie cenných rád. Zvyšovanie počtu zákazníkov a výstavba väčších hotelov do značnej miery ovplyvnili tieto vzťahy a kontakt medzi hotelierom a hosťom sa stal menej osobným alebo až nemožným. Tak isto došlo k zmene vzťahov medzi hosťami a miestnym obyvateľstvom, keď v blízkosti malých sídel vyrástli veľké hotelové komplexy, ktoré zmenili spôsob života v negatívnom zmysle slova. Začalo dochádzať k prehusťovaniu návštevníkmi, hluku, strate pokoja a pod. Súčasne s tým rástol aj počet cestovateľsky nie až tak zdatných klientov, ktorí vyžadovali, pomoc, radu, odporúčanie alebo podnet na aktívne strávenie svojej dovolenky. To všetko vyvolalo potrebu rozšíriť ponuku bežných služieb o činnosti súvisiace s vyvolaním záujmu účelne a aktívne tráviť dovolenku. Tieto služby boli označené ako animácie.⁵³

Po druhej svetovej vojne sa dostal u nás k moci komunistický režim a situácia uberala inakším smerom ako západoeurópskych krajinách. Boli tu tak isto pokusy o zavedenie doplnkových služieb v rámci cestovného ruchu. Týmito činnosťami sa zaoberali pracovníci revolučného odborového hnutia.⁵⁴

V 50-tych rokoch minulého storočia sa myšlienka animácie začala presadzovať vo francúzskych rodinných dovolenkových alebo prázdninových usadlostiach. Vznikla tu aj idea vzniku klubového cestovného ruchu, ktorého základom je ponúkať produkty, ktoré v cene nezahŕňajú len ubytovanie, stravovanie, ale aj širokú škálu doplnkových služieb, vrátane tých animačných.¹⁰

⁵³ORIEŠKA, J. *Služby v cestovnom ruchu*. 2. časť. Banská Bystrica: Slovak SwisTourism, 2011. ISBN: 978-80-89090-94-5 s. 150

⁵⁴KAPLÁNEK, M. 2013. *Animace : studijní text pro přípravní animátorů mládeže*. 1. vyd. Praha : Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0565-4 s 104

Prvý Klub MEDITERRANÉE (pomenovaný podľa stredozemného mora) vznikol v roku 1950 na ostrove Malorka, jeho zakladateľom bol Gérard Blitz a fungoval z počiatku ako stanový tábor. V súčasnosti je najväčším organizátorom klubovej dovolenky. Práve tu sa plne rozvinulo povolanie animátor (gentilsorganisateur). Ako prvý na trhu prišiel s ponukou „mini klubov“ a „baby klubov“, aby zvýšil atraktivnosť pre rodiny s deťmi. V roku 1954 sa k tejto myšlienke pripojil aj Gilbert Trigano, ktorý v grécku vybudoval chatovú oblasť podľa vzoru polynézskej architektúry. Ďalšie zariadenia Klubu MEDITERRANÉE sa tak veľmi rýchlo rozrástli vo viacerých európskych krajinách. V roku 1970, po ich vzore, ich nasledoval druhý najväčší organizátor klubovej dovolenky nemecký klub Robinson. Postupne začali vznikať aj ďalšie kluby, napr. Klub Valtur, Klub Aldiana, Neckermann kluby, Klub Calimera, Klub Jamboree a pod., ktoré sa postupne začali rozširovať aj za hranice Európy. V 80. rokoch bol po prvýkrát vysvetlený pojem animácia, a to na základe konferencie v Osle, kde UNESCO prialo definíciu socio-kultúrnej animácia (Animacesocio-culturelle).⁵⁵

⁵⁵FIŠEROVÁ, V. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 978-80-86578-87-3.

PRÍLOHA G - Typy pracovných zmlúv a dohôd

Pracovný pomer na dobu určitú

Pracovný pomer je dohodnutý na určitý čas. Takýto zmluvný vzťah je možné dohodnúť najdlhšie na 2 roky. Danú pracovnú zmluvu na dobu určitú je možno predĺžiť alebo opätovne dohodnúť v rámci 2 rokov najviac dvakrát. Ak však chce zamestnávateľ s animátorom opätovne dohodnúť pracovný pomer na dobu určitú mu tak učiť minimálne 6 mesiacov pred uplynutím lehoty skončenia predchádzajúceho pracovného pomeru na dobu určitú medzi animátorom a tým istým zamestnávateľom. Ďalšie predĺženie alebo opätovné dohodnutie pracovného pomeru na dobu do 2 rokov je možné len v určitých konkrétnych dôvodov, akými sú napríklad zastupovanie zamestnanca počas materskej a rodičovskej dovolenky a podobne.

Dohoda o vykonaní práce

Dohodu o pracovnej činnosti môže zamestnávateľ uzatvoriť s fyzickou osobou podľa § 228 a Zákonníka práce. Nevyhnutnými náležitosťami dohody sú: druh práce, odmena za vykonanú prácu, dohodnutý rozsah pracovného času a doba na ktorú sa dohoda uzatvára. Pracovný čas je obmedzený na 10 hodín týždenne. Dohoda musí byť uzatvorená písomne, inak je neplatná. Dohoda o pracovnej činnosti je samostatným typom dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru. Uvedenú dohodu je možné použiť len príležitostnú prácu. Uzatvára sa na určitú dobu alebo na neurčitý čas. V dohode možno dohodnúť o spôsobe jej skončenia. Diferenciačným znakom medzi dohodou o pracovnej činnosti a dohodou o brigádnickej práci študentov je, že na rozdiel od dohody o brigádnickej práci študentov, dodržiavanie dohodnutého a najviac prípustného rozsahu pracovného času sa v prípade dohody o pracovnej činnosti neposudzuje za celú dobu, na ktorú bola táto dohoda uzatvorená.

Dohoda o brigádnickej práci študentov

Najčastejšou formou pracovného vzťahu medzi zamestnávateľom a animátorom je dohoda o brigádnickej práci študentov, keďže sezónna práca animátora je prevažne práca určená pre študentov stredných a vysokých škôl. Dohodou o brigádnickej práci študentov vzniká pracovnoprávny vzťah medzi zamestnávateľom a osobou, ktorá má

štatút študenta. Jednotlivé náležitosti sú upravené v § 227 Zákonníka práce. Túto formu dohody je možné uzavrieť s fyzickou osobou, ktorá má štatút žiaka strednej školy alebo štatút študenta dennej formy vysokoškolského štúdia a ktorá nedovíšila 26 rokov veku. Osoba musí byť však staršia ako 15 rokov, pričom sa nesmie ako deň nástupu do práce dohodnúť deň, ktorý by predchádzal dňu, keď táto osoba skončí povinnú školskú dochádzku.

Dohoda musí obsahovať druh dohodnutej práce, dohodnutú odmenu za vykonanú prácu, dohodnutý rozsah pracovného času, dobu, na ktorú sa dohoda uzatvára a potvrdenie o štatúte študenta.

Animátor ako dodávateľ animačných služieb

V súčasnosti sa v praxi veľmi často stretujeme, že animátor nie je zamestnancom daného hotela, personálnej agentúry alebo cestovnej kancelárie, ale poskytuje svoje služby ako dodávateľ. To znamená, že animačnú činnosť poskytuje na základe živnostenského oprávnenia podľa zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov. Animačné činnosti sú zaradené do kategórie voľných živností. To znamená, že uchádzač nie je povinný pri žiadosti o tento druh živnosti, sa preukázať určitým typom vzdelania alebo praxou. Uchádzač o živnosť na prácu animátora však musí splniť všeobecné podmienky, aby mohol získať oprávnenie na prevádzkovanie voľnej živnosti. Záujemca musí získať osvedčenie o živnostenskom oprávnení, ktoré vydáva miestny príslušný živnostenských úrad.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Mária Mikláňková

Odbor: Management cestovného ruchu

Forma štúdia: kombinované štúdium

Názov práce: Animátor v službách cestovného ruchu

Rok: 2014

Počet strán textu bez príloh: 87

Celkový počet strán príloh: 22

Počet titulov slovenských a českých použitých zdrojov: 19

Počet titulov zahraničných použitých zdrojov: 2

Počet internetových zdrojov: 22

Vedúci práce: Prof. JUDr. Ľudmila Novacká, Ph.D.