

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Pavλίna PORUBČANOVÁ

ANIMAČNÍ PROGRAMY V ČESKÝCH CESTOVNÍCH
KANCELÁŘÍCH

Animation Programs in Czech Travel Agencies

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Katarína Mrkvová, Ph.D.

Brno, 2020

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra cestovního ruchu a odborných předmětů

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Pavlína Porubčanová

Osobní číslo: 14632580

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501R028)

TÉMA PRÁCE:

ANIMAČNÍ PROGRAMY V ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍCH

TÉMA PRÁCE V AJ:

ANIMATION PROGRAMS IN CZECH TRAVEL AGENCIES

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP:

- Teoretická část práce se zaměřuje na klasifikaci jednotlivých animačních programů, definuje jejich poslání či přínos v podnikatelské činnosti českých cestovních kanceláří. Zmiňuje se také o profesních schopnostech animátora sehrávající klíčovou roli při zprostředkování doplňkových služeb cestovního ruchu.

2. Praktická část BP:

- Analytická část:

- Analytická část práce se věnuje aplikaci animačních programů v podnikatelské činnosti českých cestovních kanceláří, reflektuje jejich klady a rizika. Vymezené cíle se zpracují pomocí metody SWOT analýzy.

Návrhová část:

- V návrhové části práce se uplatní strategické opatření související s problematikou animačních služeb v podnikatelské činnosti českých cestovních kanceláří, případně se navrhnou inovativní trendy související s realizací doplňkových služeb cestovního ruchu.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:

[1] BABIAR, Martin., BACZEK, B Jakub., KOMPÁN, Jaroslav. *Outdoorové animácie v cestovnom ruchu*. Bratislava: Stageman Group, 2013.

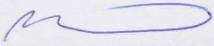
[2] BACZEK, B. Jakub. *Animácia voľného času*. Praktická príručka pre animátorov.

Bratislava: Stageman Group, 2013.

[3] ZLATKO, Jakoviev, Nikola V. DIMITROV. a Cane KOTESKI. *Animation and tourism*. LAP LAMBERT Academic Publishing, 2017. ISBN 978-3-330-31917-2.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:


Ing. Katarína Mrkvová, PhD.

Katedra hotelnictví a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce:

3. května 2019

Termín odevzdání bakalářské práce:

09. dubna 2020

V Brně dne: 30. dubna 2019

L. S. **VYSOKÁ ŠKOLA
OBCHODNÍ A HOTELOVÁ s.r.o.**
Bosonožská 9, 625 00 Brno

Dr. Ing. Pavel Tvrzník

vedoucí katedry


Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

prorektor pro vzdělávací
činnost

Jméno a příjmení autora: Pavlína Porubčanová

Název bakalářské práce: Animační programy v českých cestovních kancelářích

Název bakalářské práce v AJ: Animation Programs in Czech Travel Agencies

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovních ruch

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Katarína Mrkvová, Ph.D.

Rok obhajoby: 2020

Anotace:

Tématem bakalářské práce jsou Animační programy v českých cestovních kancelářích. V teoretické části se objevuje teorie animací a jejich hlavní cíle a poslání. Součástí je také historický vývoj animací až po současnost. Dále se práce zaměřuje na klasifikaci jednotlivých animačních programů. V práci je popsán i animátor u cestovní kanceláře, jeho rysy a podmínky kladené na vzdělání, práva a povinnosti. Praktická část se zaměřuje na animační služby u cestovní kanceláři v praxi. Obsahem je také SWOT analýza a cenová kalkulace zájezdu.

Annotation:

The theme of my Bachelor thesis is “Animation programmes in the Czech travel agencies”. The theoretical part deals with the theory of animation and its main goals and functions. It also includes the historical development of animations to present times. Furthermore, the thesis is focused on the classification of individual animation programmes. It also describes an animator at a travel agency, his features and conditions related to education, his rights and obligations. The practical part of my thesis focuses on animation services in travel agencies from the practical point of view. The SWOT analysis and the total calculation of the trip also form a part of this thesis. The conclusion of my thesis is aimed at some innovations for the travel agency.

Klíčová slova: animace, animační programy, animační tým, cestovní kancelář,

Key words: animation, animation program, animation team, travel agency

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Animační programy v českých cestovních kancelářích* vypracovala samostatně pod vedením *Ing. Kataríny Mrkvové, Ph.D.* a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne

vlastnoruční podpis autora

Ráda bych touthle cestou poděkovala paní Ing. Kataríně Mrkvové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, za její vstřícný přístup a ochotu.

OBSAH

Obsah	8
Úvod	10
I. Teoretická část	11
1 Teorie animací	12
1.1 Hlavní cíle animace	12
2 Historický vývoj po současnost	13
3 Animátor ck	15
3.1 Vzdělání animátorů, práva a povinnosti v ČR	17
4 Klasifikace animačního programu	19
4.1 Typy animačních programů	19
4.1.1 Komplexní zajištění animačního programu	26
II. Praktická část	29
METODIKA PRÁCE	30
5 Analýza CK	30
5.1 CK Alexandria.....	31
5.1.1 Den s animátory u CK Alexandria	31
5.2 Fungování CK Alexandria	33
5.2.1 Školení a příprava na sezónu.....	34
5.2.2 Dokumentace potřebná k výjezdu	34
5.2.3 Materiálně – technické zabezpečení.....	35

5.2.4	Organizace animací	35
5.3	Srovnání s konkurenční cestovní kanceláří	36
6	SWOT analýza.....	37
7	Návrhová část	41
7.1	Cenová kalkulace zájezdu	43
	Závěr	45
	Použité zdroje.....	46
	Seznam obrázků, grafů a tabulek	48
	Seznam zkratk.....	49
	Přílohy.....	50

ÚVOD

Téma bakalářská práce bylo vybrána s ohledem na praktické zkušenosti autorky s animačními programy. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část celkem do sedmi kapitol. První kapitola se věnuje samotné teorii animačních programů a jejich hlavním cílům. Také je vymezen pojem „animace“, její charakteristika a hlavní rysy. Součástí komplexního pojetí bakalářské práce je také historický exkurz v oblasti animačních programů, kterému se věnuje druhá kapitola. Práce pokračuje charakteristikou animátora a jeho potřebných znalostí a dovedností, včetně samotných povinností, ale také práv. Čtvrtá kapitola je poslední kapitolou, která se věnuje teoretickému obsahu bakalářské práce a jsou zde klasifikovány a popsány jednotlivé typy animačních programů. Při vyhodnocování a rešerši daného tématu byla použita literatura jak z oblasti cestovního ruchu, tak samotných animací, jako například „Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času“ od autorů Homer a Swarbrooke nebo „Úvod do animace v cestovním ruchu“ od autorky Syrovátkové.

Praktickou část práce uvádí rozsáhlejší pátá kapitola, která zahrnuje celkem tři podkapitoly. První se věnuje analýze cestovní kanceláře, konkrétně CK Alexandria, včetně popisu organizace dne samotného animátora. Druhá podkapitola předkládá informace o samotném fungování cestovní kanceláře Fisher s ohledem na získávání animátorů a zajištění potřebných náležitostí pro jejich působení v zahraniční destinaci jako jejich pracovník. Poslední podkapitola srovnává fungování cestovní kanceláře Fisher s dalšími dvěma jinými cestovními kancelářemi v oblasti animačních programů. Předposlední kapitola bakalářské práce předkládá SWOT analýzu, která je založena na informacích o fungování a působení animátorů v praxi.

Na základě všech zjištěných dat je v sedmé kapitole předložen návrh, jak by mohla CK Alexandria zlepšit své fungování v rámci animačních programů, inovovat své služby a lépe odolávat konkurenci. Práce přináší návrh v podobě zapojení moderních technologií do fungování animačních programů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TEORIE ANIMACÍ

Pod pojmem animace si lze z hlediska cestovního ruchu představit poskytnutí organizované zábavy z různorodé nabídky volnočasových aktivit. Animace pochází z latinského slova „animare“, což lze přeložit jako vdechnout život či oduševnit.¹ Lidem, kteří cestují, již mnohdy nestačí pouze poznávat nové země, tamější kulturu, zvyky a hodnoty, ale chtějí si stále více užívat i zábavy. Se zvyšujícími se nároky zákazníků tak drtivá většina cestovních kanceláří nabízí mimo samotné zajištění konkrétního pobytu i animační služby.

Animace lze také charakterizovat následujícím způsobem. *„Animace je sociální aktivita ovlivňující vývoj společnosti. Obsahuje činnosti, které působí na postoje a komunikaci jedinců.“*²

Podstatným rysem animace je také fakt, že *„animace se zaměřuje na různé skupiny lidí, kterým pomáhá, aby realizovaly společné projekty a participovaly na rozhodnutích, která se jich týkají.“*³

I přesto, že hotely či jiná ubytovací zařízení již zcela klasicky nabízí mnoho rozličných služeb, které mají hostům poskytnout zábavu (kupříkladu využití bazénů, saun, tenisových kurtů, fitness center, dětských heren, půjčování lodí, skútrů, automobilů nebo jízdních kol), tyto nabídky již hosty obvykle dostatečně neuspokojí. Důvodem je velmi často situace, kdy lidé ani sami netuší, jakým způsobem se vůbec zabavit. A právě z tohoto důvodu zde nastupuje práce animátora, který dané hosty provede zábavnou a zajímavou formou zvoleným programem.⁴

1.1 Hlavní cíle animace

Předním cílem animací neboli animačních programů je poskytování různorodé zábavy, která je vymyšlena, plánována a zprostředkovávána takzvanými animátory. Z tohoto pojetí

¹ BERÁNEK, Jaromír a kol. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5. vyd. Praha: Grada, 2016.

² ULBRICH, Tomáš. *Animace v hotelnictví a cestovním ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012.

³ ULBRICH, Tomáš. *Animace v hotelnictví a cestovním ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012.

⁴ BERÁNEK, Jaromír a kol. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5. vyd. Praha: Grada, 2016.

vyplývá i definice animační služby, podle níž „*animační služby mají za úkol oživit pobyt, rozveselit a zabavit hosty a návštěvníky.*“⁵

Animace mají tedy především za úkol zpestřit volný čas hostů, obohatit je o nové poznatky, integrovat je vzájemně do skupiny dalších hostů, respektive do dané společnosti jako celku, prohloubit komunikaci a nabídnout jim nevšední zážitky.

Všeobecně jsou animace zaměřeny na podporu pozitivních reakcí účastníků, a to zejména v následujících oblastech.

- Smích a pobavení hostů.
- Inspirace, fantazie a tvořivost.
- Uvolnění a příjemná atmosféra.
- Vzájemný kontakt a komunikace v dané společnosti.
- Ohodnocení nebo ocenění za účast v soutěži nebo hře, případně skutečná výhra.
- Seberealizace a kladné sebehodnocení v rámci realizované animační činnosti.⁶

2 HISTORICKÝ VÝVOJ PO SOUČASNOST

Historický vývoj animačních služeb je spojován s vývojem společnosti, se zapojováním volného času do pracovní doby a postupným rozvojem cestovního ruchu.

Skutečný vývoj sféry volného času je spojován s obecným zkrácením pracovní doby v průběhu 19. století a současně s masovým rozvojem pohybových a sportovních činností v tělocvičnách i venkovních hřištích. Především mládež a děti byly směřovány k tomu, aby více sportovaly a svůj volný čas věnovaly společenským aktivitám, přičemž na základě právě této myšlenky došlo ve čtyřicátých letech ve Francii ke zrodu institucí zvaných Domy mládeže a kultury.⁷

⁵ JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: Jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2. vyd. Praha: Grada, 2012.

⁶ FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2008.

⁷ FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2008.

S postupem času se lidé stále více začaly zajímat o poznávání nových krajín a vůbec cestování jako takové, avšak opravdu důležitým mezníkem v oblasti rozvoje cestovního ruchu bylo až období po druhé světové válce, kdy ve větší míře začala výstavba moderních hotelových středisek a jiných rekreačních komplexů. K tomuto kroku vedly především celkové změny ve společnosti a rozvoj dopravní infrastruktury. S tímto vznikaly i zcela nové služby, které zprostředkovávaly veškerou potřebnou informovanost a rovněž zajišťovaly společenské potřeby hostů.⁸

Určitou předzvěstí animací a animačních služeb byl takzvaný klubový cestovní ruch, jenž vznikl ve Francii v polovině 20. století. Výhodou klubového cestovního ruchu byla možnost nabízení produktu a souvisejících služeb v jednom kompletním balíčku za jednu hromadnou cenu. Tento ucelený balíček obsahoval ubytování, stravu a doplňkové služby, které zahrnovaly pestrou nabídku volnočasových aktivit.⁹ Zde se již dá hovořit o prvotním vzniku animačních služeb v obdobné podobě, jak jsou známy dnes.

První klubový cestovní ruch založil v roce 1950 na ostrově Mallorca belgičan Gérard Blitz pod názvem Club Méditerranée (zkratka Club Med nebo MED). Cílem bylo založit zcela novou podobu trávení volného času v rámci dovolené bez jakéhokoli spěchu a jiných stresových faktorů v přirozeném přírodním prostředí. Tento klub byl prvním místem, kde se započaly vyvíjet animační služby.¹⁰ Klub má vlastní systém kategorizace ubytování, a to podle nabízeného stupně kvality. První stupeň zahrnuje klasické jednoduché ubytování bez výraznějších prvků komfortu, druhý stupeň nabízí komfortní ubytování a stupeň třetí je zastoupen velmi komfortním ubytováním. Poměrně zajímavě je řešen standard služeb, k jehož označení se používá značka trojzubce ze samotného loga klubu MED.¹¹

Po úspěšném fungování klubu MED se začaly objevovat i další kluby, přesněji v roce 1970 to byl německý klub Robinson, který byl druhým největším daného typu v cestovním ruchu. Dalšími kluby na mnoha rozličných místech i mimo Evropu byly kluby Aldiana, Calimera nebo

⁸ FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2008.

⁹ ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 1999.

¹⁰ FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2008.

¹¹ ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 1999.

například klub Jamboree. S neustálým rozvojem klubů cestovního ruchu se stále více vyvíjely i animace a pracovní činnosti animátorů.¹²

Mezi jednotlivými kluby samozřejmě panovala konkurence, kdy se každý z nich snažil nabídnout něco nového nebo službu navíc. O tomto hovoří i fakt, kdy se „někteří provozovatelé středisek specializovaly na nabídky určitých služeb a na těchto stavěly své propagační aktivity. Například společnost Center Parcs byla známá svou nabídkou zdravých aktivit ve venkovním prostředí. Naproti tomu pověst společnosti Club Méditerranée se zakládala na kvalitě jejich jídel, umístění většiny jejich středisek poblíž pláží a programech činností organizovaných jejími organizátory.“¹³

Při zaměření se na vývoj animací v rámci České republiky lze dodat, že zde se animace začaly vyvíjet zhruba v 70. až 80. letech 20. století. Počátkem byly léčebné pobyty v podobě lázní, rekreace pro děti a mládež a dále rekreační pobyty pod záštitou odborové rekreace ROH (Revoluční odborové hnutí). Namísto animátorů však animační programy a doprovodné služby vykonávaly sportovní nebo kulturní referenti, jež jsou v současné době nazýváni právě animátory cestovního ruchu.¹⁴

3 ANIMÁTOR CK

Animátor je „pracovník hotelu, který aktivně působí na skupinu hostů, předává jim informace o veškerých dostupných aktivitách a plánuje, organizuje a realizuje doprovodné programy. Pomáhá také hostům překonat strach z neznámého prostředí a usnadňuje mezilidské kontakty. Animací by neměl být vyvíjen na hosty nátlak, neměli by být nuceni k účasti. Každý se může svobodně rozhodnout, zda se do programu zapojí či nikoliv.“¹⁵

Obdobným způsobem je popsána práce animátora v Metodice průvodcovské činnosti vydané pod záštitou Ministerstva pro místní rozvoj z roku 2007, v níž je uvedeno, že animátor je „fyzická osoba odpovídající za plánování volného času a dozor nad programy v rámci volného

¹² ULBRICH, Tomáš. *Animace v hotelnictví a cestovním ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012.

¹³ HOMER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada, 2003.

¹⁴ ULBRICH, Tomáš. *Animace v hotelnictví a cestovním ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012.

¹⁵ BERÁNEK, Jaromír a kol. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5. vyd. Praha: Grada, 2016.

*času a sportovními programy, která povzbuzuje cestující, aby se těchto programů zúčastnili, a mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících.”*¹⁶

Podmínkou činnosti animátora je dosažení věku 18 let.¹⁷

Osobnostní rysy a předpokládané schopnosti animátora cestovní kanceláře

- Znalost základních pravidel společenského chování.
- Profesionální jednání a vystupování, asertivita, aktivní přístup.
- Schopnost empatie, vstřícnost, samostatnost, kreativita.
- Perfektní organizační a komunikační schopnosti.
- Spolehlivost, zodpovědnost, svědomitost, časová flexibilita.
- Aktivní motivace a stimulace hostů o využívání poskytovaných zábavních programů.
- Základní znalost cizích jazyků (zpravidla podle očekávané klientely).
- Dodržování bezpečnostních prvků včetně dokonalé znalosti poskytování zdravotní první pomoci.
- Zvládání stresových situací.

Mimo základních osobnostních rysů by měl animátor cestovní kanceláře splňovat přinejmenším tyto podmínky.

- *“Znalost aspektů udržitelného rozvoje cestovního ruchu a mechanismů ochrany životního prostředí, kulturně historického dědictví a původních kulturních tradic.*
- *Schopnost péče o zábavu zákazníků.*
- *Znalost požadavků a schopnost poskytovat služby specifickým skupinám návštěvníků (seniorům, zdravotně postiženým, osamělým turistům), schopnost zajišťovat zábavní programy, animace, sociální interakce návštěvníků, zprostředkovávat zážitky, schopnost nabízet individuální služby, tematicky zaměřené programy.*

¹⁶ Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu: Metodika průvodcovské činnosti.* [online]. Praha: 2006.

¹⁷ Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu: Metodika průvodcovské činnosti.* [online]. Praha: 2006.

- *Schopnost zajištění bezpečnosti klienta a ochrany jeho spotřebitelských práv.*”¹⁸

Práce animátora má stejně jako každé jiné povolání své výhody i nevýhody. Jistou výhodou je jistě cestování, poznávání nových zemí, kultur, tradic a tamějších hodnot. Naopak nevýhoda tkví především v tom, že animátor mnohdy nemá příliš volného času, aby právě tyto zmíněné výhody mohl naplno využít. I když je práce animátora mnohdy naplněna zábavou, má samozřejmě i svá úskalí, která jsou zastoupena nedostatkem soukromí, stále se opakující činností se stejnými lidmi, se kterými v případě zájmu nestačí navázat hlubší přátelský kontakt, jelikož se jedná o hosty, jež jsou v dané lokalitě pouze na určitou předem stanovenou dobu. Hosté se samozřejmě neustále mění, čímž lze do jisté míry alespoň trochu zmírnit určitý stereotyp. Faktem je, že práci animátora nejčastěji vykonávají mladí lidé, kteří nemají problém s dlouhodobějším odloučením od rodiny a přátel.¹⁹

3.1 Vzdělání animátorů, práva a povinnosti v ČR

V současné době není pro animátory cestovních kanceláří zajištěno žádné oficiální školní vzdělávání, které by spadalo pod Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

Budoucí animátoři se však mohou zúčastnit speciálních odborných školení, které jsou pro profesi animátora určené. V tomto případě je na výběr množství kurzů, které jsou svým teoretickým výkladem a praktickými poznatky zaměřeny na dospělé osoby i na děti. Výhodou školení pro budoucí animátory je zpravidla i zanesení jejich osobních údajů o úspěšném absolvování do databáze animátorů, která jim může přinést rychlé pracovní uplatnění v oboru animátora volného času. Jako názorný příklad takového typu školení lze uvést společnost Beefree, která nabízí kurzy animátorů v České republice i s možností okamžitého výběrového řízení již školením připravených animátorů pro cestovní kanceláře nebo hotelové komplexy. Součástí kurzu jsou v tomto případě předkládané informace a praktická cvičení mimo jiné

¹⁸ SEIFERTOVÁ, Věra a kol. *Průvodcovské činnosti*. Praha: Grada, 2013.

¹⁹ ČERNÁK, Róbert. *Animátor volného času: Průručka pre začínajúcich animátorov*. Bratislava: Agentúra PRO-STAFF, 2009.

při práci s mikrofonom a související technikou, dále školení bezpečnosti, základy první pomoci, práce v týmu, komunikační dovednosti a podobně.²⁰

Na základě Národní soustavy povolání není podmínkou činnosti animátora dosažení konkrétního typu nebo oboru vzdělání. Pro možnost výkonu tohoto povolání tedy není přímo stanoveno dosažené vzdělání, ale nejvhodnější vzdělání je alespoň střední vzdělání s maturitní zkouškou obor cestovní ruch nebo hotelnictví a turismus. Národní soustava povolání také vymezuje nejpravděpodobnější pracovní činnosti v oblasti animačních služeb. Jedná se o níže uvedené činnosti.

- *„Identifikace, příprava a realizace vhodných animačních aktivit podle potřeb a klientů a zaměření zájezdů.*
- *Identifikace, příprava a realizace animačních aktivit pro odborně a účelově zaměřené zájezdy (sportovní, kulturní, oborové apod.).*
- *Motivování klientů k aktivnímu zapojení do připravených animačních aktivit.*
- *Příprava a realizace aktivních a pasivních kulturních vystoupení pro dospělé.*
- *Příprava a realizace aktivních a pasivních kulturních vystoupení pro děti.*
- *Vyhledávání vhodných ubytovacích zařízení, spolupracovníků a dodavatelů služeb pro animační programy.*
- *Realizování animačních programů a jejich nabízení v průběhu zájezdu podle zájmu účastníků zájezdů.*
- *Tvorba činností a programů ve volném čase.*
- *Volba pracovních postupů, prostředků a metod pro realizaci volnočasových aktivit.*
- *Organizace a realizace činností a programů ve volném čase.*
- *Vyhledávání vhodného prostředí a vytváření zázemí pro realizaci volnočasových aktivit.*
- *Propagace aktivního životního stylu a realizovaných aktivit ve volném čase.*
- *Vedení provozní dokumentace a evidencí.*
- *Řešení problémů a rizikových situací v rámci realizovaných aktivit.“²¹*

²⁰ Beefree. *Animátorské kurzy*. [online].

²¹ Národní soustava povolání. *Animátor cestovní kanceláře*. [online].

4 KLASIFIKACE ANIMAČNÍHO PROGRAMU

Kvalita služeb v oblasti animací je mnohdy klíčovým faktorem při finálním výběru dovolené v rámci určité destinace. Profesionálně zvládnuté animační programy tudíž tvoří jednu z hlavních složek nabízených služeb cestovních kanceláří. Lidé zpravidla upřednostňují možnost výběru z předem naplánovaných zábavních programů, bez toho aniž by se při jejich realizaci museli jakkoli osobně angažovat. Jistou výhodou nabízenou ze strany cestovních kanceláří je každopádně samotná různorodost animačních programů. Z tohoto důvodu existuje celá řada animačních programů zaměřena nejen na dospělé osoby, ale i na mládež a malé děti. A právě animace určené pro dětské publikum tvoří zásadní roli mnoha rodičů, kteří chtějí, aby se jejich děti během pobytového zájezdu dostatečně bavily a bylo o ně po dobu animačního programu náležitě postaráno. To jim současně poskytuje i více volného času pro vlastní vyžití.

Co se animací a animačních programů týká, v současné moderní době se již ze strany cestovních kanceláří jedná o takřka standardní nabídku služeb vůči jejich klientům. Je nasnadě, že nabídka zábavních, sportovních či přímo dětských programů sebou nese jistou výhodu při poskytování zájezdů a služeb s nimi spojenými.

4.1 Typy animačních programů

Animačních programů existuje celá řada, přičemž základním kritériem rozdělení na jednotlivé typy je rozdělení animačních aktivit na aktivní a pasivní.

- a) Aktivní animační činnosti si volí především hosté, jež mají v oblibě nejrůznější pohybové aktivity, sportovní vyžití, akční hry a soutěže a současně nedisponují vážnějšími zdravotními problémy, které by jim v dané animační činnosti mohly jakkoli bránit. Aktivních animačních činností se mohou zúčastnit dospělé osoby i děti, začátečníci i pokročilí, avšak je zapotřebí se nejprve předem o dané činnosti alespoň minimálně informovat.

- b) Pasivní animační činnosti oproti výše zmíněným aktivním činnostem nejsou nikterak vázány na aktuální zdravotní stav či tělesnou kondici hostů, tudíž se jich mohou zúčastnit takřka všichni zájemci, a to i bez ohledu na jejich věk.²²

Jiným druhem rozdělení animačních činností je rozlišení animačních programů podle věkové kategorie hostů a dle druhu činnosti, jíž si host na základě vlastního úsudku zvolí.

A. Animační programy podle věkové kategorie klientů

Poměrně důležitým mezníkem v oblasti poskytování animačních aktivit je přímá orientace na klienty s přihlédnutím k jejich věku. Zcela jistě budou velké odlišnosti ve složení animačního programu určeného pro děti při srovnání s animačním programem určeným pro dospělé osoby. Z tohoto hlediska lze tyto animační činnosti rozdělit následujícím způsobem.

a) Animační programy pro dospělé a seniory

Zde lze zařadit veškeré animační činnosti zaměřené nejen na dospělé osoby, ale i přímo na seniory. Animační programy mohou být také nabízeny v různých částech dne, buď ráno, v dopoledních hodinách, odpoledne či večer. Zatímco během celého dne se jedná spíše o sportovní aktivity a jejich výuku, dobrodružné nebo adrenalinové prožitky, společenské hry, tvořivé aktivity či organizované procházky, večer jsou programy zaměřeny zpravidla na hudbu a tanec, respektive na taneční večery s živou hudbou mnohdy doprovázené i tombolou. Ne zřídka však může jít i o noční pozorování oblohy, hvězd, západu a východu slunce s doprovodným programem.

V mnoha případech je obtížné určit, který z nabízených programů je vyhrazen pro dospělé osoby nebo striktně pro seniory, jelikož se v obou případech jedná o skupinu dospělých osob. Rozdíl spočívá pouze ve vyšším věku, avšak velmi často může docházet k situacím, kdy si senior vybere animační program, který je určen z hlediska fyzické náročnosti spíše zdatnějším dospělým jedincům. V této situaci však samozřejmě nelze nikterak dotyčnému senioru nic vytýkat či ho jakkoli omezovat ve výběru. Každý člověk je jiný, má jiné fyzické

²² SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava a kol. *Úvod do animace v cestovním ruchu*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015.

i psychické předpoklady a sám se musí rozhodnout, zda na danou animační činnost stačí či nikoliv.²³

b) Animační programy pro rodiny s dětmi

Z hlediska cestování a vůbec animačních programů tvoří právě rodiny s dětmi jednu z nejdůležitějších a nejpočetnějších skupin. Animační programy zaměřené na rodiny s dětmi nejčastěji využívají rodiny, jejichž děti dosáhly věkové kategorie od tří do dvanácti let. Činnost animátora zde hraje poněkud zvláštní roli, jelikož pro dítě je vedoucím či autoritou nejen samotný animátor, ale do jisté míry i rodič, který taktéž dítě vede, podporuje ho a případně mu pomáhá danou činnost úspěšně zvládnout. Vždy je však samozřejmě třeba držet se předně pokynů animátora.²⁴

Pro rodiny s dětmi jsou připraveny mnohačetné tematicky zaměřené výlety, dobrodružné plavby po moři, zábavné hry s interaktivními prvky, hádanky, úkoly a kvízy, tvořivé práce a nejrůznější sportovní vyžití.

c) Animační programy pro děti a mládež

Animační programy pro děti jsou zpravidla zaměřeny výlučně na malé děti, čemuž odpovídá i náplň programu. Nejčastější nabídkou jsou venkovní hry, soutěže, sportovní tvořivé činnosti a jiné podobné zábavné aktivity. Takřka úplným opakem jsou animační programy pro mládež. Tyto programy jsou určeny dospívající mládeži, jež tvoří jakousi mezi-skupinu mezi dětmi a dospělými osobami, přičemž právě mladiství vyžadují zdroj zábavy, který je zajímavý, a to většinou s příměsí dobrodružství, sportu či adrenalinu.

Dá se říci, že animační aktivity zaměřené na děti a mládež vyžadují ze strany animátora opravdu důkladnou přípravu, protože je třeba tyto skupiny hostů zajímavým způsobem zabavit, aby nedocházelo k situacím, kdy se některé děti nebaví a ztrácí zájem o probíhající aktivitu. V této

²³ HANDLÍŘOVÁ, Petra a kol. *Animace dospělí a senioři*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015.

²⁴ HANDLÍŘOVÁ, Petra a kol. *Animace dospělí a senioři*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015.

chvíli je totiž nezbytné o to více vynaložit úsilí a děti k dané činnosti opět motivovat, což už zpravidla ale není příliš jednoduché.²⁵

Prvotním krokem každého programu pro děti, případně pro mládež, je především seznámení se s dětmi a současně vzájemné seznámení dětí a jejich začlenění do kolektivu. V rámci denního programu pro děti si mohou rodiče zvolit animační program, který je podle jejich zvážení s přihlédnutím k zájmu dítěte nejvhodnější.

- **Tvořivé dílny, workshopy.** Mezi základní animační programy se zpravidla řadí tvořivé práce, obvykle zaměřené na určité téma. Výhodou je, že si dítě samo, pouze s podporou či dohledem animátora vytvoří nějaké dílo, které si následně zpravidla může i odnést domů. Jako tvořivou činnost lze uvést malování rozličnými technikami a nástroji, modelování hmoty, výrobky z papírů a jiných vhodných materiálů.
- **Pohybové hry, sportování a soutěže.** Pohybové aktivity jsou u dětí často velmi oblíbené. Typickými činnostmi v této oblasti jsou mimo jiné kolektivní hry, sportování se zahrnutými prvky soutěžení, lanové dráhy, výuka zcela nové sportovní aktivity (vodní sporty, lyžování). V případě nepříznivého počasí jsou pro děti připraveny vnitřní herny. V dětských hernách hrají animátoři s dětmi různé stolní deskové hry, připravují pro ně zajímavé hry v podobě otázek a kvízů, v některých hernách jsou k dispozici i trampolíny, skluzavky, kuželky nebo stoly na stolní tenis či jiné podobné sportovní zařízení a potřeby.
- **Naučné stezky.** Podle místa trávení dovolené připravují animátoři cestovních kanceláří pro děti i zajímavě pojaté naučné stezky, které nejenže děti zabaví, ale také děti seznámí s daným tématem, jež tvoří přední náplň naučné stezky. Tyto stezky jsou nejčastěji zaměřeny na poznávání přírody, zvířat, ale i historických památek, jež jsou dětem známé mimo jiné z časopisu nebo televize. Jedná se například o pyramidy, jeskyně či sochy zvířat a jiné obdobné stavby, které jsou záměrně spjaty s určitým příběhem či pohádkovým vyprávěním.

²⁵ SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava a kol. *Úvod do animace v cestovním ruchu*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015.

B. Animační programy podle typu činnosti

Samotné animační programy lze dále rozčlenit podle typu zaměření konkrétní vykonávané činnosti. Náplň animačních programů tedy může být složena z níže uvedených zájmových aktivit, které se samozřejmě mohou i vzájemně prolínat.

- **Sportovní zaměření.** Realizace sportů od vodních a plážových až po zimní sporty či sporty vykonávané ve vnitřních prostorách.
- **Zábavní činnosti.** Společenské hry ve venkovním i vnitřním prostředí.
- **Společenské aktivity.** Seznamovací večírky, diskotéky s živou hudbou.
- **Tvořivá práce.** Zhotovování výrobků ze dřeva, papíru, látky a jiných materiálů.
- **Poznávání a objevování památek.** Prohlídky a prozkoumávání památek, muzeí, výstav, výlety za poznáním.
- **Dobrodružné či adrenalinové zážitky.** Nejčastěji v rámci sportovního odvětví, od skoku ze skály nebo do prázdna, bungee jumpingu či katapultu a paraglidingu přes prolézání jeskynních soutěsek, jízdu na vodním skútru, akční jízdu džípem až po let balónem nebo dobrodružné výlety po okolní přírodě či přes skalní útvary a podobně.
- **Relaxační a meditační činnosti.** Meditace, jóga, masáže a relaxační techniky, poslech hudby, tanec.

C. Animace podle zaměření animátora

Obdobným způsobem je možné rozčlenit animační programy podle typu animátora na zábavné, sportovní a dětské animace.

- V případě zábavné animace zajišťuje veškerou animační činnost animátor-bavič, jenž plánuje různé společenské hry, zábavné večery či soutěže a je ve stálém styku s klienty.

- Animace sportovní vykonává sportovní animátor, který má dostatek znalostí a zkušeností v tomto směru. Obvykle má na starost spíše menší skupinu osob, aby se jim mohl dostatečně věnovat, a to zejména v případě výuky určitého sportu.
- Dětská animace je obecně považována za nevyužívanější a nejrozšířenější druh animační činnosti, a jak už ze samotného názvu animace vyplývá, dětskou animaci provádí dětský animátor. Tento typ animace tvoří ještě další dvě podskupiny, které děti rozděluje podle jejich dosaženého věku. Jedná se o mini klub a junior klub.
 - Mini klub je vymezen pro děti od 4 do 10 let věku, přičemž animace je přizpůsobena aktuální situaci, vyhraněnému prostoru a většinového zájmu dětí o konkrétní činnost. Zde jsou nejčastějšími aktivitami pohybové a společenské hry, malování, dobrodružné objevování nových věcí a podobně.
 - Oproti tomu junior klub je určen pro děti od 10 do 16 let, čemuž je samozřejmě přizpůsoben i program animace, který je nejčastěji zaměřen na sport a společenské hry, případně odpolední taneční či hudební zábavu.²⁶

Co se týká rozdělení dětských animací podle věku dětí, neplatí vždy striktně výše uvedené věkové členění. Závisí na celkovém počtu dětí, jejich věku a samotném nejvhodnějším rozdělení dětí do jednotlivých skupin podle aktuální situace a uvážení animátorů.

Přes veškerá nejrůznější členění animačních programů se však tyto programy mohou vzájemně prolínat, což znamená, že kupříkladu animační tvořivá práce nebo program sportovního zaměření může být určený jak pro dospělé, tak i pro děti nebo mládež. Obvykle není nikde striktně vyžadován přístup pouze pro dospělé osoby, tudíž vícečlenné rodiny mohou navštívit stejný animační program bez ohledu na věk jednotlivých rodinných příslušníků.

²⁶ BERÁNEK, Jaromír a kol. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2016.

V rámci své profese mohou animátoři pracovat buď jednotlivě, nebo naopak jako jeden tým, v němž jsou nejčastěji zastoupeni dva až tři animátoři. V určitých individuálních případech, kdy se konají větší akce, a předpokládá se vysoký zájem účastníků animačního programu, sestavují se animační týmy s ještě vyšším počtem animátorů. Bez ohledu na konkrétní počet animátorů je animační tým obvykle složen ze stálých animátorů, jež navíc doprovází ještě animátoři pomocní nebo hostující. Animátoři se v jednotlivých animačních týmech mohou vzájemně různě seskupovat, vždy záleží na aktuálních potřebách a vzájemné domluvě.²⁷

Každý animační tým má však svého vedoucího, který zpracovává nejen průběh animačního programu a jeho průběžné plnění, ale stanovuje i konečný počet potřebných animátorů s ohledem na předpokládaný nebo již přihlášený počet účastníků programu. Vedoucí animačního programu si animátory vybírá zpravidla nejprve ze stálých animátorů a až poté volí pomocné či hostující animátory.²⁸

- **Stálý animátor.** U stálého animátora je základním kritériem jeho pracovní doba, jejíž trvání je v délce od čtyř do dvanácti měsíců, a to pro jednu cestovní kancelář nebo jeden hotel či jiné obdobné ubytovací zařízení.
- **Pomocný animátor.** Animátoři, kteří pracují v jednom zařízení pouze krátkou dobu jakožto začínající animátoři, spadají do skupiny pomocných animátorů. Pomocní animátoři zvaní též jako animátoři dočasní jsou ale také animátoři, jež vykonávají animační činnost pouze v období od čtyř do deseti týdnů, a to hlavně v mezidobí prázdnin.
- **Hostující animátor.** Opakem stálého animátora je animátor hostující, jenž je oslovován nejčastěji pouze pro vybrané animační činnosti, při kterých není z hlediska praxe možné využití pracovní činnosti stálých nebo pomocných animátorů. V mnoha případech se jedná především o umělecké profese, tedy o zpěváky, tanečnický, hudebníky nebo herce.

²⁷ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010.

²⁸ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010.

Hostující animátoři jsou povolávání obvykle na sedm až čtrnáct dní.²⁹

4.1.1 Komplexní zajištění animačního programu

Mezi základní povinnosti animátorů ve spolupráci s cestovní kanceláří nebo ubytovacím zařízením patří komplexní zajištění animačního programu, a to jak ze strany personální a organizační, tak i ekonomické a materiálně-technické. Samotný animátor se však podílí na animačních programech především z hlediska personálního a do jisté míry i organizačního, jelikož kompletní ekonomické a materiálně-technické zabezpečení animací spadá pod cestovní kancelář či hotelové zařízení.³⁰

a) **Personální zabezpečení animací.** Animační programy jsou zprostředkovávány či zajišťovány přímo animátorem, přičemž je však třeba brát v úvahu, že animátor spolupracuje i s dalšími osobami, které jsou s prací animačních programů úzce spjaty. Jedná se především o organizátory a manažery, případně jiný pomáhající nebo doprovodný personál. Samotná práce animátora je velmi důležitá v tom smyslu, že právě animátor je přímým komunikátorem s hosty, ovlivňuje tedy celý průběh animačního programu. Proto je nezbytné, aby každý animátor byl při výkonu své činnosti profesionálem.³¹

b) **Ekonomické zabezpečení animací.** Animační programy musí být dostatečně ekonomicky zajištěny, jelikož bez finančních prostředků by nemohly být animační činnosti vůbec poskytovány, nebo jen v omezeném množství či jen v určité míře. Finanční prostředky vždy určují kvalitu nabízených produktů a služeb, tudíž je nasnadě, že právě finance tvoří jednu z nejdůležitějších složek při zabezpečování animací. Vysoká kvalita poskytovaných animačních programů je nezbytná pro udržení konkurenceschopnosti cestovní kanceláře nebo daného hotelového

²⁹ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010.

³⁰ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010.

³¹ FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2008.

komplexu, čímž upevňuje a vylepšuje pozici na trhu. V případě vysokého zájmu zákazníků či hostů se jejich spokojenost s animačními službami promítne i do vyšších tržeb cestovní kanceláře nebo hotelu, což má zajisté za následek velmi příznivý ekonomický efekt.³²

- c) **Materiálně-technické zabezpečení animací.** Základním kritériem při poskytování animací je vhodné technické zázemí a materiální zabezpečení. To znamená, že animátoři musí mít k dispozici volné a kapacitně dostatečně vyhovující prostory, a to jak vnitřní, tak i vnější. Jedná se o sportovní haly, tělocvičny, herny, zimní stadiony, kryté bazény i venkovní koupaliště, venkovní hřiště, tenisové kurty, upravené pláže nebo sjezdové a sáňkářské dráhy. Přírozenou součástí sportovních hal a ostatních prostor by mělo být dostatečné množství sportovního vybavení, v případě heren televize, přehrávače, rádia, hračky, dále různé kostýmy a masky, pomůcky k rukodělným činnostem a podobně. Také audiovizuální technika s kvalitním osvětlením je nedílnou součástí při práci animátorů.³³
- d) **Organizační zabezpečení animací.** Rozplánování a sestavování animačního programu je nedílnou součástí nabízených animačních programů. Je třeba nejprve určit pro koho je program nabízen, zda pro dospělé osoby, seniory, děti nebo mládež a tomuto okruhu osob přizpůsobit programovou nabídku. To znamená zvolit vhodné typy animačních činností, z nichž si mohou hosté poté vybrat takovou animační aktivitu, která bude podle jejich názoru nejvhodnější. Důležitý je také časový harmonogram, který musí být uveden u všech typů animací. V každém případě je také zapotřebí počítat i se změnami počasí, kdy kupříkladu venkovní aktivity budou muset být přesunuty dle možností do jiných náhradních prostor.³⁴

³² FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2008.

³³ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010.

³⁴ ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 1999.

Poskytovaný animační program by měl vždy obsahovat alespoň základní prvky, které po přečtení vedou k okamžité orientaci v nabízeném programu. Jedná se o následující hlavní body animačního programu.

- Název programu se zaměřením na konkrétní obor animace.
- Charakteristika a popis animační činnosti, případně i uvedení očekávaného cíle programu.
- Uvedení vhodné kategorie nebo vymezení účastníků programu, tedy zda je animace určena pro děti nebo pro dospělé a stanovení maximálního počtu účastníků daného animačního programu.
- Konkrétní uvedení místa a času konání animačního programu.
- Podle typu programu i specifikace podrobnějších informací a zajímavostí vztahujících se k nabízeným animačním činnostem.³⁵

³⁵ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

METODIKA PRÁCE

Cílem teoretické části je obeznámení se základními pojmy a definicemi v oblasti animací. Dále rozdělení animačních programů do jednotlivých kategorií a vymezení profesních schopností animátora u cestovní kanceláře.

V první teoretické části práce bylo vysvětlení pojmu „animace“, jeho charakteristika a podstatný rys animací. Na to navazuje objasnění předních cílů animací. Nezbytnou součástí je také představení historického vývoje až po nynější současnou situaci. Dále se teoretická část zabývá animátorem cestovní kanceláře, poukazuje na jeho osobnostní rysy a předpokládané schopnosti. Zmiňuje také jeho vzdělání, práva a povinnosti v České republice. Podstatnou částí v této práci je kapitola o klasifikaci animačních programů. Jelikož animačních programů existuje mnoho, v práci je uvedené základní rozdělení podle typů animačních programů do několika kategorií. Poslední kapitola teoretické části se věnuje komplexnímu zajištění animačních služeb, pod které spadá personální, ekonomické, materiálně – technické a organizační zabezpečení animací.

Praktická část se rozděluje na analytickou a návrhovou. Konkrétně analytická část se věnuje představení cestovní kanceláře, u které bude prováděna analýza animačních služeb. V analytické části je podrobně rozebrána aplikace animačního programu u animátora vybrané cestovní kanceláře. Pro srovnání je v práci uvedena i jiná česká cestovní kancelář, které nabízí klientům animační služby. Vymezené cíle jsou poté zpracovány pomocí SWOT analýzy. V práci je rovněž zpracován dotazník vyplňován animátory, kteří již byli součástí animačního týmu u české cestovní kanceláře.

Poslední návrhová část obsahuje návrh inovace, který by mohl pomoci se odlišit od konkurenčních cestovních kanceláří. Na závěr je vypracována kalkulace zájezdu, do které jsou započítány animační služby.

5 ANALÝZA CK

V analytické části je analyzována CK (cestovní kancelář) Alexandria. U této cestovní kanceláře jsem byla součástí animačního týmu v zahraničí a mou destinací bylo Turecko, konkrétně město Alanya. To je také jeden z důvodů, proč jsem si vybrala ke srovnání zrovna tuto cestovní

kancelář. Ze svých zkušeností si dovoluji říci, že můžu podat objektivní informace o tom, jak jsou animace zavedené a jak fungují. Dostala jsem se k informacím, jako personální zabezpečení animačních programů, finanční ohodnocení za provedenou práci animátorům a také k fungování animací CK Alexandria v praxi. O nabídce letní brigády jako animátor v zahraničí jsem se dozvěděla skrze prostřednictví Vysoké školy obchodní hotelové, která má úzkou spolupráci právě s CK Alexandria. Taktéž jsem svou zkušenost animátora zahrнула do školní praxe.

5.1 CK Alexandria

Cestovní kancelář Alexandria má na trhu v oblasti animačních služeb bohatou historii. Její založení vzniklo již na začátku roku 1993. Jejím primárním cílem je poskytovat nejen kvalitní služby za příznivé ceny, ale také vytvořit nezapomenutelný zážitek své klientele. K tomu mají právě sloužit animační služby. Ty dominují v této cestovní kanceláři a vedou ji tak na špičku na trhu.

5.1.1 Den s animátory u CK Alexandria

Animační programy jsou aktivity, které mají za úkol zaujmout a zabavit nejen děti, ale také dospělé. CK Alexandria se snaží o to, aby si zážitek odnesli nejen děti, ale i jejich rodiče. Právě z tohoto důvodu jsou animace navrženy tak, aby dokázaly zaujmout všechny, nehledě na věk. Zahrnují všechno, co se předpokládá, že by klient mohl vyhledávat. Pro děti jsou to například dětské dny, které mají různou tematiku. Pro představu je uvedeno pár dětských animačních dnů, které byly v destinaci organizovány pro děti. Nejoblíbenějším dnem byl pro děti tak zvaný „Vodní den“. V tento den děti netrávily odpoledne v dětském klubu, nýbrž s animátory v bazéně či u moře. Pro děti byly připraveny nejrůznější soutěže, ze kterých si odnesly diplom za šikovnost. Za zmínku stojí také „Pirátský den“, ve kterém byla pro děti vytvořena stezka po celém hotelu a jeho areálu. V dopoledním programu si děti vytvořily masky piráta, aby byly připraveny na odpolední „hledání pokladu“, jako správný pirát. Odpoledne se děti rozdělily do skupin a vyrazily hledat poklad. Tento den končil nalezením pokladu v písku, ve kterém děti našly sladkosti jako odměnu. V takovémto duchu byly připravené i všechny ostatní dny, ovšem, aby se žádný neopakoval a děti se s animátory nenudily. Samozřejmostí bylo vyhrazení programu v případě špatného počasí či individuálního přání, kdy nás děti prosily o konkrétní

podobu programu. Děti tak nemusely být do ničeho nuceny a chtěli se animačních aktivit účastnit dobrovolně a samy od sebe.

Pokud jde o programy pro dospělé, byl také velmi pestrý. Program zahrnoval například vodní aquaerobik u bazénu, vodní pólo či šipky. Tyto aktivity byly většinou zařazeny do programu již dopoledne, aby se klienti dokázali mezi sebou seznámit a připravit se tak na večerní programy, při kterých bylo důležité, aby klienti před sebou neměli ostych a dokázali se uvolnit a pobavit, a to i s ohledem na tom, že dětští turisté již měly večerku. Ze zkušenosti se dá říct, že mezi oblíbené aktivity programu patřil právě ranní aquaerobik, kdy ženy a dívky naskákaly do bazénu a netrpělivě vyhlížely příchod animátorů. Manželé a otcové tak mohli v klidu polehávat na lehátku a pozorovat své manželky u cvičení. Pestrost programu však dokázala zvednout z lehátek i opačné pohlaví, tedy otce, a to zejména u šipek nebo vodního póla, které bylo často i velmi napjaté. Dopolední program byl zakončen stejně zahájen, a to klubovými tanci. Klienti byli již po dopoledním programu odvázanější a nebylo žádnou výjimkou, že s námi tančil plný bazén nadšených klientů. Po krátké pauze, kterou animátoři využili k obědu, odpočinku a přípravám na další programy, následoval odpolední program. Ten byl opět zahájen znělkou a klubovým tancem, během kterého byla vynaložena snaha upoutat pozornost klientů a zapojit je. Odpolední program pro dospělé zahrnoval aktivity, aktivity jako vodní pólo, volejbal, pétanque a další. Celý program byl vždy pevně daný a klienti byli informováni hned na začátku dovolené při úvodní schůzce. Také během celého pobytu se animátoři snaží dostat klientům do povědomí. Vytvořený program vždy našli na nástěnce, kde si mohli vybrat, do čeho se budou chtít zapojit. Oblíbeným odpoledním programem byl zajisté volejbal, do kterého se zapojovali klienti každého věku, a to i tací, co hráli volejbal poprvé. Pro klienty vyššího věku, kteří si na pohybové aktivity zcela nevěřili, byla vždy připravena jiná varianta, ať to byl například právě výše zmíněný pétanque, který byl vyhledáván zejména seniory. Právě pétanque byl také vyhledávanou aktivitou, do které se mohli zapojit nejen dospělí, ale i jejich děti. Vytvořili si tak rodinné týmy, které soutěžili proti sobě. Snažili jsme se do animačních programů zahrnout aktivity, které spojí rodiče a děti, a ti si společně odnesou společný zážitek z rodinné dovolené. I dospělí klienti si pokaždé odnesli na památku diplom za umístění nebo za účast v soutěži.

Jak je popsáno ve textu výše, animační programy v CK Alexandrii neslouží jako „hlídání dětí“, kdy rodiče své ratolesti neuvidí celou dovolenou. Za cíl animačních služeb u CK

Alexandria je vytvořit takový program, při kterém bude rodina trávit, co nejvíce času společně a zároveň se u toho pobaví a odpočine si.

Po odpoledním programu následuje další pauza, kterou animátoři mohou využít k odpočinku, občerstvení a náročnějším přípravám na večerní program. Pro animátory CK Alexandrie však neplatí pravidlo, že v době odpočinku musí být nutně izolováni od klientů. V praxi funguje tak zvaný “guess kontakt“, který animátoři využívají k intenzivnějšímu navázání kontaktu s účastníky dovolené. V téhle době si mohou s klienty nezávazně pohovořit u občerstvení či kávy zjistit tak jejich očekávání a požadavky na animace. Díky tomuto přístupu bere klientela animátory více jako své kamarády a vztah se tím mnohem snadněji prohlubuje než pouze při samotném animačním programu.

Večerní program se u českých animací zpravidla zahajuje velmi oblíbenou a vyhledávanou dětskou diskotékou. Na dětskou diskotéku animátoři svou dětskou klientelu svolávají již krátce po večeři, aby se nestalo, že bude parket prázdný. Některé děti jsou stydlivější, proto se musí klást důraz na přesvědčení a ukázat jim, že se není čeho bát. Dětská diskotéka trvá přibližně půl hodiny, na závěr se koná ještě vyhlášení a předání diplomů, které si děti vysoutěžily během dne. V pozdějších hodinách, po dětské diskotéce, mají animátoři připraven večerní program, kterým zabaví nejen děti, ale i dospělé. Večerní programy jsou různé, avšak CK Alexandria se snaží přicházet neustále s něčím novým, jelikož má také stálou klientelu, která se vrací každý rok. Za takový běžný večerní animační program se může považovat například kratší divadelní scénky, které si animátoři nacvičují během školení, které CK Alexandria poskytuje již před zahájením sezóny. Tím to však nekončí, animátoři se musí zdokonalovat i během celé letní sezóny. CK Alexandria nabízí scénky jako je „Dobrodružství v říši pohádek“, které je určené pro mladší klientelu. Pro starší je zavedena scénka, která nese komediální nádech. V praxi byla zažita scénka „V jednotě je dyza“, která poukazovala na dobu komunistickou a vždy sklidila velký úspěch. Po aplausu následoval poslední klubový tanec, do kterého se většinou zapojilo celé hlediště.

5.2 Fungování CK Alexandria

Tato kapitola se bude věnovat popisu fungování CK Alexandria, s důrazem na animační programy.

5.2.1 Školení a příprava na sezónu

Dá se říci, že v dnešní době se české cestovní kanceláře snaží klást důraz na školení svých vybraných animátorů. Než se na takové školení dostanete, projdete výběrovým řízením, které si každá cestovní kancelář určuje sama. CK Alexandria má výběrové řízení velmi obsáhlé. Prvním krokem je odeslání přihlášky se všemi platnými údaji. V přihlášce si zároveň můžete vybrat datum, místo a čas konání řízení, které Vám nejlépe vyhovuje. Ve výběrovém řízení na animátora u CK Alexandria můžete očekávat klasický pohovor, kde se Vás ptají na otázky typu „Proč právě Vy se hodíte na onu pozici?“, dále se setkáte s pohybovou aktivitou jako je klubový tanec. Neodmyslitelnou součástí působení v zahraničí je cizí jazyk, který se vybírá dle dané destinace. V praxi si u CK Alexandria vystačíte s angličtinou, která nemusí být na vysoké úrovni, jelikož jste převážně ve styku s českou klientelou.

5.2.2 Dokumentace potřebná k výjezdu

Když si CK Alexandria vybere Vás jako potenciálního animátora, obdržíte e-mail od zástupců kanceláře, kde Vás poprosí o potvrzení, zda stále máte zájem odcestovat do destinace. Od momentu, kdy zašlete potvrzovací e-mail, se dostanete do profesionálních rukou samotných manažerů animací. Ti se Vám naplno věnují až do příletu z destinace. Tím to však nekončí, CK Alexandria pořádá i setkání animátorů, jako je například Vánoční večírek, kam jsou animátoři zváni.

Před výjezdem do destinace je potřeba zajistit mnoho dokumentů, zvláště u zemí, do kterých je potřeba vízum. Z vlastní zkušenosti vím, jak je tento proces složitý, avšak manažeři jsou Vám neustále k dispozici, buď na e-mailu nebo prostřednictvím telefonu. Za velkou výhodu CK Alexandria se dá považovat delegátský kurz, který CK Alexandria zprostředkuje a plně uhradí. Kurz je potřebným například k žádosti o vízum do Turecka. Nesmí se opomenout, že veškerý výjezd, který je absolvován jak na školení a vyřizování dokumentů, CK Alexandria taktéž uhradí, a to již při první finanční odměně za provedenou práci v destinaci. V závěru je konstatováno, že s touhle cestovní kanceláří můžete do zahraničí vyjet i s výrazně omezenými financemi. Je to ideální příležitost pro mladé lidi, studenty a absolventy, kteří chtějí poznat krásy cestovního ruchu, a zažít dobrodružství a něčemu novému se naučit.

5.2.3 Materiálně – technické zabezpečení

Aby byli animace schopné naplnit očekávání klientů, je potřeba mít prostředky k vykonávání těchto aktivit. Jak už je v teoretické části zmiňováno, nejedná se pouze o materiály, ale také o prostory. Co se týče letních animací, určitě je potřeba nějaká místnost, kterou děti budou považovat za jistotu a místo, kam se budou za animátory vracet. Dětský klub slouží také jako odpočinková místnost před sluncem, nezbytnou součástí by tedy měla být klimatizace. Avšak z praxe se dá říct, že absence takového místa je možné považovat za nedostatek českých animací v zahraničí, konkrétně tedy v destinaci Turecko. Pravděpodobně zde vážne komunikace mezi českými manažery animací a tureckým manažerem hotelu, který by měl prostory pro animace spravovat a zajišťovat. Za kladné stránky materiálního zabezpečení je samotný materiál. Představit si pod ním můžete věci, jako je vybavení dětského klubu (pastelky, papíry, nůžky, lepidla, barvy na trička, trička aj.), ve sportovních aktivitách jsou to sportovní pomůcky (balóny, síť, nafukovací lehátka, míčky, pálky aj.). Po technické stránce se CK Alexandria staví taktéž zodpovědně, jelikož zařídí dovoz technických pomůcek jako jsou reproduktory, mikrofon, notebook, fotoaparáty a jiné.

5.2.4 Organizace animací

Bez čeho by animace nemohly v zásadě fungovat je správná organizace. Na fungování týmu v destinaci dohlíží manažeři animací. Do destinace vyjíždí zpravidla párkrát za sezónu. Účelem jejich návštěvy je kontrola a řešení problémů v týmu nebo v hotelu. Dávají si záležet na jedinci, proto s každým z animátorů si vždy popovídají individuálně a snaží se pomoci při sebemenším problému. Při výjezdu s CK Alexandria tak máte jistotu, že nenechají řešit problémy samostatně, ale snaží se pomoci a vyhovět v jakékoliv situaci. Celosezónní organizaci animací však nemá na starost pouze vedení kanceláře. Zodpovědnost za organizaci či systém má přímo samotný animační tým. Každý tým má, manažery určeného, vedoucího týmu. Vedoucí má na starost organizaci aktivit, řešení konfliktů a je zároveň spojkou mezi týmem a manažery. Ostatní členové animačního týmu jsou stejně podstatní, za úkol mají plnit své povinnosti, a to chodit včas na aktivity, být k dispozici hostům a tím nejdůležitějším – neustále se usmívat a být pozitivní.

5.3 Srovnání s konkurenční cestovní kanceláří

V této podkapitole bude porovnána CK Alexandria s CK Fisher a to především s ohledem na výběr a požadavky na animátora. Toto srovnání je důležité především v kontextu celé práce a pro lepší pochopení rozdílnosti v přístupech cestovních kanceláří k výběru animátorů.

První zásadní rozdíl je v požadavku na vzdělání. CK Alexandria požaduje pouze základní vzdělání (nepožaduje maturitní zkoušku), naopak CK Fisher vyžaduje minimálně středoškolské vzdělání s maturitou, a to pedagogického, tělovýchovného, jazykového nebo kulturního zaměření. V případě CK Alexandrie její mírný požadavek na kvalifikaci animátorů umožňuje široký výběr kandidátů. Největší výhodou v tomto případě jistě shledávají studenti středních škol nebo lidé s nižší kvalifikací, které ale baví práce s lidmi a rádi cestují. Naopak vyšší požadavek na kvalifikaci u CK Fisher ji sice zmenšuje okruh výběru, ale animátory má více kvalifikované, což ale může přinášet větší požadavky animátorů, například na odměnu nebo podmínky působení v destinaci. Dalším rozdílem v požadavcích u výše zmíněných kanceláří je praxe. CK Fisher velmi vítá zkušenosti a praxi na obdobné pozici, jako je práce s dětmi nebo mládežnickým kolektivem. Naopak CK Alexandria žádnou praxi nepožaduje. Princip přípravy a výchovy jejich animátorů tkví v tom, že si každého animátora kompletně zaškolí sama. Posledním rozdílem je požadavek na minimální věkovou hranici. U CK Fisher to je 20 let, u CK Alexandria 18 let. Velmi nízká věkové hranice u CK Alexandria se občas odráží na skladbě animátorů a potížích s tím spojených. Z vlastní zkušenosti znám případy, kdy tito velmi mladí lidé jsou nevybití a velmi nespoutaní, což se může odrážet na kvalitě jimi poskytovaných animací. S takto mladými animátory bývají potíže, a to buď, že jsou v zahraničí úplně poprvé a vlastně nevědí „co sami se sebou“ nebo jsou neukáznění, nemají respekt a nedodržují pravidla (například problémy s alkoholem). Takovéto situace rozhodně nenapomáhají kvalitě animačních programů, nehledě na to, že pokud je nějaké takové situace přítomen nějaký klient, nevrhá to dobré světlo na celou cestovní kancelář. Požadavek 20 let u CK Fisher se zdá v tomto případě rozumný. CK Fisher má také stanovenou povinnost, aby každý budoucí animátor absolvoval školící pobyt v některém z Fantazia klubů v délce 3–4 měsíců, a to během června až září. Dalším rozdílem v požadavcích je v dokumentaci. CK Fisher požaduje zřízení živnostenského listu na živnost volnou, konkrétně Poskytování služeb pro rodinu a domácnost. CK Alexandria živnost nevyžaduje.

Obě cestovní kanceláře však mají také společné požadavky, které jsou nastavené stejně. Je to například jazyková vybavenost. Obě kanceláře požadují aktivní znalost cizích jazyků. Minimálně znalost anglického nebo německého jazyka je podmínkou pro možnost vykonávat práci animátora. V případě působení v italských nebo španělských destinacích se vyžaduje znalost místního oficiálního jazyka. Posledním společným požadavkem, který na své animátory kladou obě cestovní kanceláře, je povinnost absolvovat a získat osvědčení ke kurzu první pomoci. Tento požadavek je zcela na místě, jelikož i animátor se dostane občas do situace, kdy je potřeba, aby klientovi pomohl.

6 SWOT ANALÝZA

Následující kapitola se zabývá SWOT analýzou. Ke SWOT analýze bylo přistupováno z pohledu animátora. Tento pohled na danou problematiku by měl pomoci i samotné CK Alexandria, aby věděla, co jejím animátorům vadí, ale i se líbí a dle toho k nim přistupovala a vytvářela jim adekvátní podmínky pro působení v dané destinaci. SWOT analýza se zaměřuje tedy na to, co by měla CK Alexandria jako podnik zlepšit a na co si dát naopak pozor.

Předmět analýzy: Hodnocení animací z pohledu animátora

Tabulka 1- SWOT analýza

	POMOCNÉ (k dosažení cíle)	ŠKODLIVÉ (k dosažení cíle)
VNITŘNÍ (atributy organizace)	STRENGTHS (silné stránky) <ul style="list-style-type: none"> • Vícečlenné týmy • Přístup manažerů • Školení • Zajištění dokumentů • Dobrá organizace animací a materiálně – technického zabezpečení • Udržování vztahů mezi animátory 	WEAKNESSES (slabé stránky) <ul style="list-style-type: none"> • Nízký plat animátorů • Podmínky v destinaci • Nezkušenost animátorů • Kvalita ubytování animátorů
VNĚJŠÍ (atributy prostředí)	OPPORTUNITIES (příležitosti) <ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce se střední či vysokou školou • Obnovení programů • Využití technologie 	THREATS (hrozby) <ul style="list-style-type: none"> • Nedostatek kvalifikovaných pracovníků • Technologie • Nestálost personálního zajištění animátorů

(vlastní zdroj)

První silnou stránkou, která vyplývá ze SWOT analýzy rámci vnitřních atributů firmy, je, že animátoři si velmi chválí práci ve vícečlenných týmech. Má se tím na mysli, že při výjezdu do

destinace může animátor zažádat o výjezd s kamarádem či přítelkyní a je velká šance, že mu bude vyhověno. Další silnou stránkou je přístup a vedení manažerů směrem k animátorům. Tenhle bod, kromě školení, podpory a motivování animátorů, zahrnuje taktéž kontrolu během sezóny. Díky této kontrolní činnosti jsou manažeři animátorům neustále k dispozici a mají přehled, co se v destinaci děje. Tento zavedený systém fungování je velmi důležitý pro rozvoj podnikatelského záměru CK Alexandria, a to hned ze dvou důvodů. Tím prvním je pocit animátorů, že nejsou na svou práci a případné problémy sami. Druhým důvodem je fakt, že průběžná kontrola a zrevidování fungování animátorů a průběh animací, umožňuje průběžné zkvalitňování animací. Následuje silná stránka v podobě důkladného systému proškolení animátorů. CK Alexandria, jako podnik, vysílá do destinací především lidi, které si sama proškolí. Dalším pozitivem je kompletní zajištění dokumentů, které jsou potřebné pro vycestování do některých destinací, tato pomoc zahrnuje například delegátský kurz či víza. K tomuto bodu SWOT analýzy se váže další silná stránka, a to možnost výběru destinace, kdy si animátor může sám říci, kam by rád vycestoval. Neopomenutelnou silnou stránkou, vyplývající ze SWOT analýzy, je zjištění, že animátoři považují organizaci animací za velmi dobrou, včetně dobrého materiálně-technického zajištění. V destinacích je jasně daný program, podle kterého se animátoři řídí. Udržování vztahů je další silnou stránkou a dobrým aspektem podnikatelské činnosti. CK Alexandria udržuje kontakt se svými zaměstnanci – animátory nejen v rámci sezóny, kdy působí v nějaké destinaci, ale také mimo nikdy pořádá nejrůznější akce, na kterých se mohou animátoři znovu společně potkat, strávit společný čas a vyměnit si zkušenosti, jedná se například o sezónní akce (vánoční večírek). Posledním bodem ve skupině silných stránek je jistota animátorů, že se vždy na CK Alexandria mohou obrátit a ta jim poskytne pomoc při řešení problémů nebo neočekávaných situací.

Mezi škodlivé atributy vnitřního prostředí CK Alexandrie neboli mezi slabé stránky neodmyslitelně patří nízké platové ohodnocení. Není tajemstvím, že animátoři u českých cestovních kanceláří mají pouze minimální mzdu, a to včetně nátlaku, aby animátoři pracovali na živnostenský list. Právě tyto atributy mnohé mladé lidi odrazují od vykonávání animátorské činnosti. Nedostatečné platové ohodnocení animátorů, se také odráží na výkonnosti a motivaci animátorů v destinaci, a tedy spokojenosti klientely. V případě, že animátoři nemají dostatečnou motivaci, je mnohdy jejich snaha o kvalitní služby malá. Pokud totiž není animátor spokojen a nedělá svoji práci rád, klient to vždy nebo dříve později pozná, což rozhodně nevrhá dobré světlo na společnost jako celek. Dalším velkým nedostatkem jsou samotné podmínky

v destinaci se, respektive například ubytování animátorů. Cestovní kancelář by měla zajistit předem smluvené podmínky, v kterých budou animátoři ubytováni. Základem ve slunečných destinacích by měla být klimatizace jako součást pokoje, ta ovšem mnohdy chybí. To se bere za velký nedostatek animací v zahraničí. Opět se totiž komfort animátorů posléze odráží na jejich aktivitě. Následným bodem je nezkušenost animátorů. Většina animátorů jsou mladí lidé nebo studenti, kteří mají čerstvě po maturitě, nebo dokonce i těsně před ní. Animátoři jsou v destinaci bez dozoru rodičů a blízkých, proto také následně vznikají nejrůznější problémy a komplikace, které vycházejí z nedostatečné disciplíny a zodpovědnosti mladých animátorů, například se objevují problémy s alkoholem a podobně.

V části, která shrnuje vnější atributy prostředí firmy jsou příležitosti, které si CK Alexandria vytváří, ale také hrozby, kterým musí, na základ svého fungování a výběru animátorů, čelit. Velkou příležitostí je spolupráce se středními, případně vysokými školami. CK Alexandria nabírá animátory ze všech odvětví, nehledě na zaměření jejich vzdělání. Mým návrhem tedy je, aby se CK Alexandria více zaměřila na střední školy se specializací na cestovní ruch a vše kolem něj. Mladí lidé budou mít možnost působit ve svém oboru. A takovouto letní brigádu mohou posléze využít i jako školní praxi. Tento oboustranně nastavený mechanismus může být obrovskou příležitostí, jak získat více kvalifikovaných lidí a tím pádem i větší profesionály, kteří budou služby cestovní kanceláře inovovat a zlepšovat. Důležité je ale také neopomenout studenty vysokých škol s určitým požadovaným zaměřením. Výhodou pro cestovní kancelář, je fakt, že studenti budou vědět, o co v cestovním ruchu jde a budou mít základ geografické vědomosti. V případě, že se cestovní kancelář dostane do pod vědomí studentům již v útlém věku, je velká pravděpodobnost, že následně brigádu animace v budoucnu vyhledají, a posléze po studiu, se někteří z nich mohou chtít dostat do cestovní kanceláře jako plnohodnotní zaměstnanci. Cestovní kancelář by tak mohla snížit nedostatek zájemců a měla by možnost většího výběru mezi kvalifikovanými kandidáty.

S možností využít spolupráci se specializovanými školami jako příležitost pro zlepšování animačních programů, souvisí ale také velmi úzce hrozba nedostatku kvalifikovaných pracovníků, což se u CK Alexandria děje především v současné době. CK Alexandria by v tomto případě měla uvažovat nad zpřísněním některých požadavků, aby zúžila okruh nevhodných pracovníků. Velkou hrozbou může pro CK Alexandria také být poměrně velká

nestálost pracovníků, kteří pracují jako animátoři. Z dotazníku vyplývá, že pouze něco málo přes 15 % oslovených animátorů vykonává tuto práci opakovaně několik sezón. Pouze jednu sezónu absolvovalo přes 62 % oslovených a 22 % oslovených absolvovalo dvě sezóny. Pro CK Alexandria by bylo určitě přínosné, kdyby dokázala animátory natolik motivovat a nabudit, že budou mít chuť se výjezdů do destinací účastnit opakovaně. Prvkem, který je těžké zařadit pouze buď mezi příležitosti anebo pouze jen mezi hrozby, je využití moderních technologií. Cestovní kanceláře se ve většině případů snaží moderní technologie zcela vyloučit, vnímají je tedy jako hrozbu, aby především dětská klientela trávila čas na animačních programech a nikoli s mobilními či jinými zařízeními v ruce. Ovšem tento prvek může pojmout cestovní kancelář i jako inovativní metodu, jak animační programy ozvláštnit, například mohou využít některé platformy, které nabízejí dětské skupinové hry nebo například pouze zařadit například mobilní telefony do nějakých specifických her (hledání pokladu pomocí interaktivní mapy či jiné). Využití moderních technologií v rámci animačních programů by mohlo nalákat především mladší rodiče, kteří mají k těmto technologiím také velmi blízko.

7 NÁVRHOVÁ ČÁST

Poslední návrhová část se věnuje strategickému opatření, které souvisí s problematikou animačních služeb v podnikatelské činnosti. Pro zlepšení situace a zkvalitnění služeb bych zavedla motivační odměny pro animátory přímo v destinaci. Tato problematika je řešena návrhem inovativního trendu, který zároveň souvisí s realizací doplňkové služby cestovního ruchu.

Aby se cestovní kancelář odlišila a stala výjimečnou před konkurenčními kancelářemi, které nabízí také animační služby, navrhovala bych zaměřit se na moderní technologie. Moderní technologie jako mobilní telefony, tablety nebo chytré hodinky jsou dnes neodmyslitelnou součástí téměř každého adolescenta. Navrhovala bych tedy skrze podnikatelskou činnost, vytvořit animační program, který bude nějaký typ moderní technologii zahrnovat.

Jednalo by se o vytvoření aplikace, která usnadní komunikaci. Při koupě zájezdu by klient byl seznámen s existencí této aplikace. U podpisu smlouvy by byl klient požádán o svolení s registrací do aplikace a dostal přihlašovací údaje. Poté by si klient aplikaci stáhl a provedl registraci na základě přihlašovacích údajů. Animátoři by byli pověřeni, aby dohlédli a po případně pomohli klientům aplikaci stáhnout a přihlásit se do ní. Animátor by měl aplikaci

staženou v pracovním mobilním zařízení a obsahovala by rozdělení termínů, počet příjížděných klientů, jakého jsou pohlaví a jejich věk. Zaregistrování klienta do aplikace a zadání údajů by měla na starost cestovní kancelář se sídlem v České republice.

Po přihlášení by klient v aplikaci našel kolonku animátorů, kteří by působili v jeho destinaci. Usnadnilo by to tak seznámení a sblížení mezi klientem a animátorem. Zároveň by to zamezilo situaci, kdy klient s animátorem po celou dobu nepromluví, jelikož se mu ztratí v davu hotelového resortu.

Aplikace by obsahovala seznam animačních programů, časy a místa konání. Klient by se zároveň mohlo do animačního programu na daný čas přihlásit. Jeho účast by byla viditelná na zařízení animátorů, což by usnadnilo přípravy programu. Animátoři by měli přehled o účasti a případně při malé účasti by mohly změnit program dle aktuální potřebách a možností. Pro lepší seznámení a socializaci klientů by byla účast dostupná všem zaregistrovaným v aplikaci. Klienti by se tak mohli mezi sebou snadněji seznámit a poznávat.

Dalším vylepšením aplikace by mohla být možnost individuální návrhu samotné klienta na animační program „na míru“. V praxi by to fungovalo tak, že po stáhnutí a přihlášení do aplikace by klienti měli v nabídce sportovní aktivity, které animační tým nabízí. V aplikaci by tak mohli odhlasovat, o kterou aktivitu mají v daný den největší zájem. Aplikace by tímto omezila situace, kdy na aktivitu nedorazí nikdo z klientů nebo jen velmi malý počet. Kromě sportovních aktivit by tam byl dále i výběr tematických dnů pro dětský klub a večerní programy.

V aplikaci by klient zároveň našel prostor, kde by mohlo pokládat dotazy nebo sdílet své podněty. V rámci zabezpečení by komunikace mezi klientem a animátorem byla monitorována zaměstnanci cestovní kanceláře, aby nedocházelo k jejímu zneužívání.

V závěru dovolené by se klientům otevřela možnost hodnocení, by se vztahovalo na obsah animačního programu, jeho organizaci a také hodnocení samotných animátorů.

Za důležitou problematiku animací je považován plat animátorů. Ráda bych animátory v destinaci nějak motivovala k lepšímu výkonu. Tyto hodnocení od klientů by se mohly stát podklad pro její určování. V případě, že animátor obdržel dobré až nadstandartní hodnocení, byla by mu přiznána odměna v určité výši a připsána k jeho jejich měsíční výplatě.

7.1 Cenová kalkulace zájezdu

Cenová kalkulace zájezdu do zahraničí vychází z Fortfaitového typu zájezdu – a tedy pro objednaný počet klientů.

Pro vzorovou kalkulaci je vybrán pobyt v Turecku, konkrétně v městě Alanya. Pobyt je sestavován pro jednu osobu na 7 dní neboli 6 nocí.

Do přímých nákladů jsou zahrnuty ceny letenky včetně všech poplatků, transfer z letiště do destinace a ubytování společně se stravováním all inclusive.

Nepřímé náklady obsahují delegáta a animátory zajištěné v destinaci a jejich ubytování a mzdu. Menší procentu zahrnuje taktéž hrubou mzdu interních zaměstnanců CK, pronájem prostorů a provozní náklady.

K nákladové ceně se musí připočítat povinné pojištění CK 10 % z celkových nákladů. Součástí kalkulace je také riziko z neobsazenosti, které je 10 % z nepřímých nákladů.

Obchodní marže CK je 30 %. Ta je vypočítána z nákladové ceny zájezdu. Cestovní kancelář je plátce DPH, která činí 21 % a vypočítává se z obchodní marže.

Tabulka 2 - Cenová kalkulace zájezdu

Kalkulace zájezdu	
Přímé náklady	
Letenka	3 312,-
Ubytování se stravováním all inclusive	8 725,-
Součet přímých nákladů	12 037,-
Součet přímých a nepřímých nákladů	15 887,-
Nepřímé náklady	3 850,-
Povinné pojištění CK 10 % z celkových nákladů	1 627,-
Riziko neobsazenosti 10 % z nepřímých nákladů	385,-
Celkové náklady	16 272,-
Marže 30 % z celkových nákladů	4 881,-
Celkový součet	21 153,-
DPH 21 % z obchodní marže	4 223,-
Cena zájezdu	25 376,-

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala tématu animačních programů cestovních kanceláří. Cílem této práce nebylo pouze definování pojmu animace a popis jejího fungování, ale především zhodnocení současné situace, a to, jak animace fungují, včetně podnětů, jak je zlepšit a více využívat pro přilákání a udržení klientů. Práce zanalyzovala a zhodnotila celkové působení fungování animačních programů u vybrané cestovní kanceláře, došlo ale zároveň i k porovnání s konkurencí, aby byla práce ucelená. Pro hodnocení a analýzu fungování a organizování animačních programů byla také vypracována cenová kalkulace, která ukazuje, jaké procento je poskytováno na animační programy, což může být dalším vodítkem pro cestovní kanceláře, jak tento segment oživit.

Ke zhodnocení všech získaných informací byla v práci použita SWOT analýza, na základě jejích výsledků je možné říci, že CK Alexandria, ale i jiné cestovní kanceláře mají potenciál své animační programy zlepšovat a inovovat. Zároveň se také ukázalo, že CK Alexandria nemá tak přísné požadavky na osobu animátora jako jiné, porovnávané cestovní kanceláře.

Závěrem je důležité říci, že z bakalářské práce vyplývá možnost využít nejen pro animační programy, ale celkové působení cestovních kanceláří, moderní technologie, včetně sociálních sítí nebo různých aplikací či platforem. Vliv moderních technologií je nezastavitelný, a tak je na čase, aby i cestovní kanceláře začali tento nástroj využívat směrem ke svým klientům.

POUŽITÉ ZDROJE

LITERATURA

BERÁNEK, Jaromír a kol. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-86724-46-1.

BERÁNEK, Jaromír a kol. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5. vyd. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-9360-8.

ČERNÁK, Róbert. *Animátor voľného času: Príručka pre začínajúcich animátorov*. Bratislava: Agentúra PRO-STAFF, 2009. ISBN 978-80-968046-1-8.

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

HANDLÍŘOVÁ, Petra a kol. *Animace dospělí a senioři*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7627-8.

HOMER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada, 2003. ISBN 978-80-247-0202-5.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: Jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.

ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 1999. ISBN 978-80-85970-27-9.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5

SEIFERTOVÁ, Věra a kol. *Průvodcovské činnosti*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4807-8.

SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava a kol. *Úvod do animace v cestovním ruchu*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7623-0.

ULBRICH, Tomáš. *Animace v hotelnictví a cestovním ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-20-6.

Internetové zdroje:

Animátor/Animátorka – Funtazie klub pro rodiny s dětmi – kariéra CK FISHER. *Dovolená a zájezdy CK FISHER*. [online]. [cit. 2020.1.3.]. Dostupné: <https://www.fischer.cz/o-ck-fischer/kariera/animator-funtazie>

Beefree. *Animátorské kurzy*. [online]. [cit. 2020.1.3.] Dostupné z: <http://www.beefree.cz/kurzy/>.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu: Metodika průvodcovské činnosti*. [online]. Praha: 2006. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/1694c446-1cad-4d62-901b-8ec7b4577cba/GetFile19.pdf>.

Národní soustava povolání. *Animátor cestovní kanceláře*. [online]. [cit. 2019.12.12] Dostupné z: <https://www.nsp.cz/jednotka-prace/animator-cestovni-kancela>

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

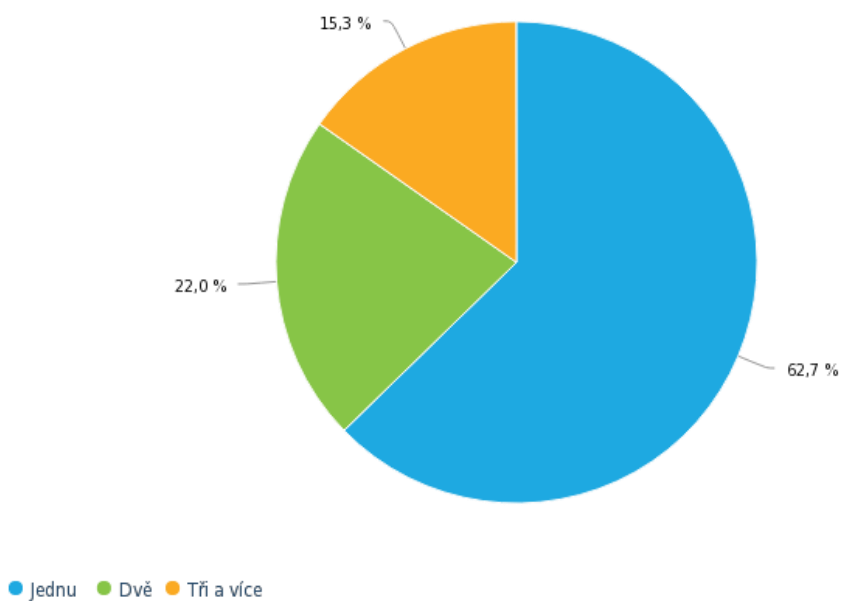
Tabulka 1- SWOT analýza	38
Tabulka 2 - Cenová kalkulace zájezdu	44

SEZNAM ZKRATEK

CK cestovní kancelář

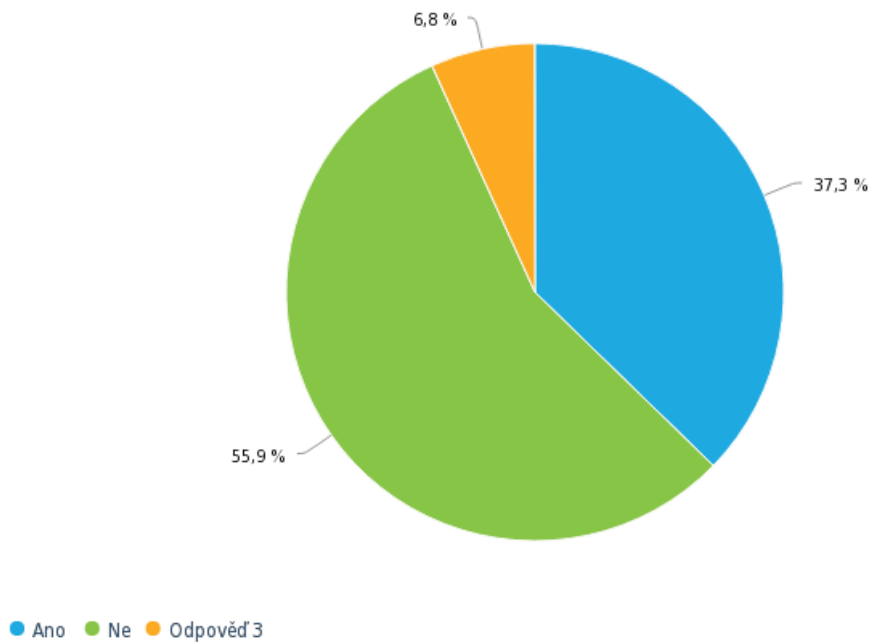
PŘÍLOHY

Kolik sezón jsi strávil/a jako animátor?



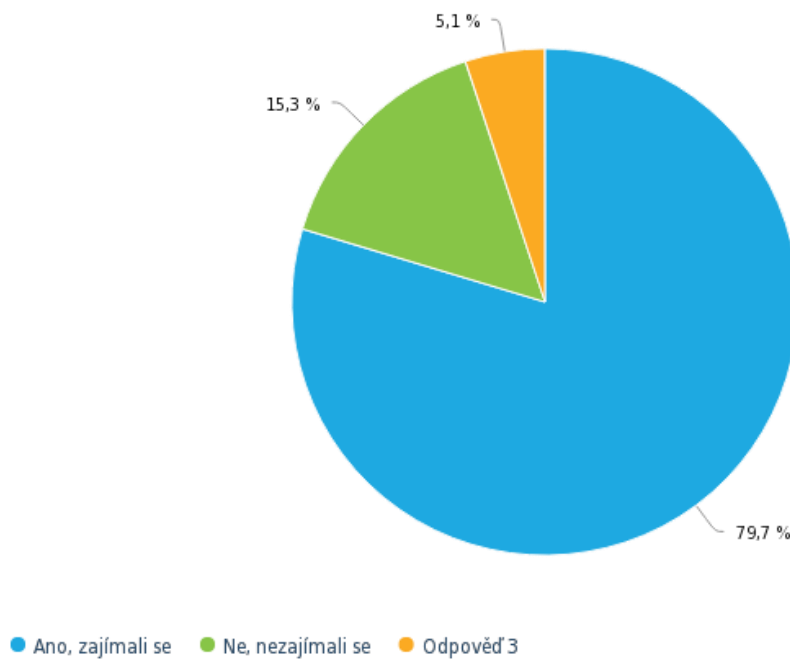
Obrázek 1- Kolik sezón jsi strávil/a jako animátor?

Byl jsi spokojen/á s platem?



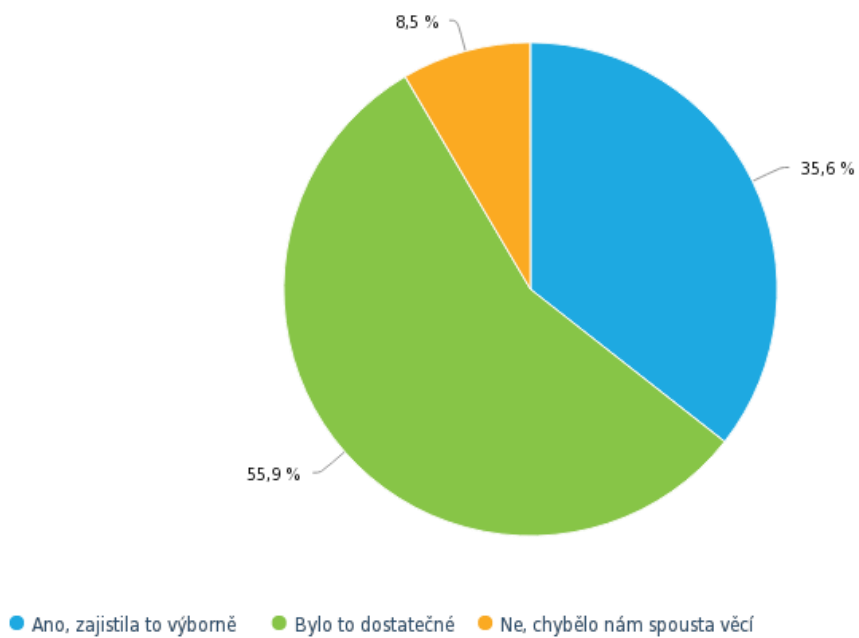
Obrázek 2- Byl jsi spokojen/á s platem?

Vyhověla ti CK Alexandria s možným problémem v destinaci?



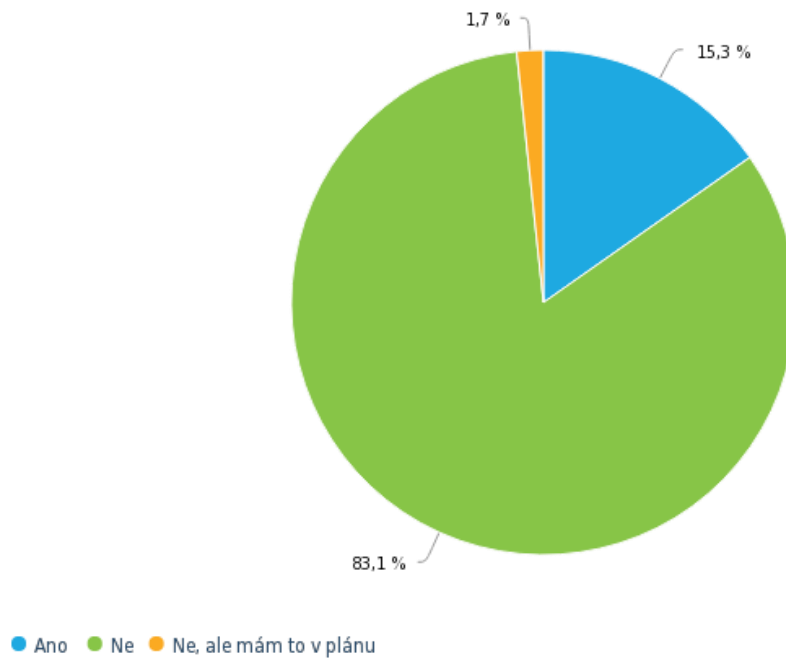
Obrázek 3- Vyhověla ti CK Alexandria s možným problémem v destinaci?

Zajistila CK Alexandria dostatek materiálně-technického zabezpečení?



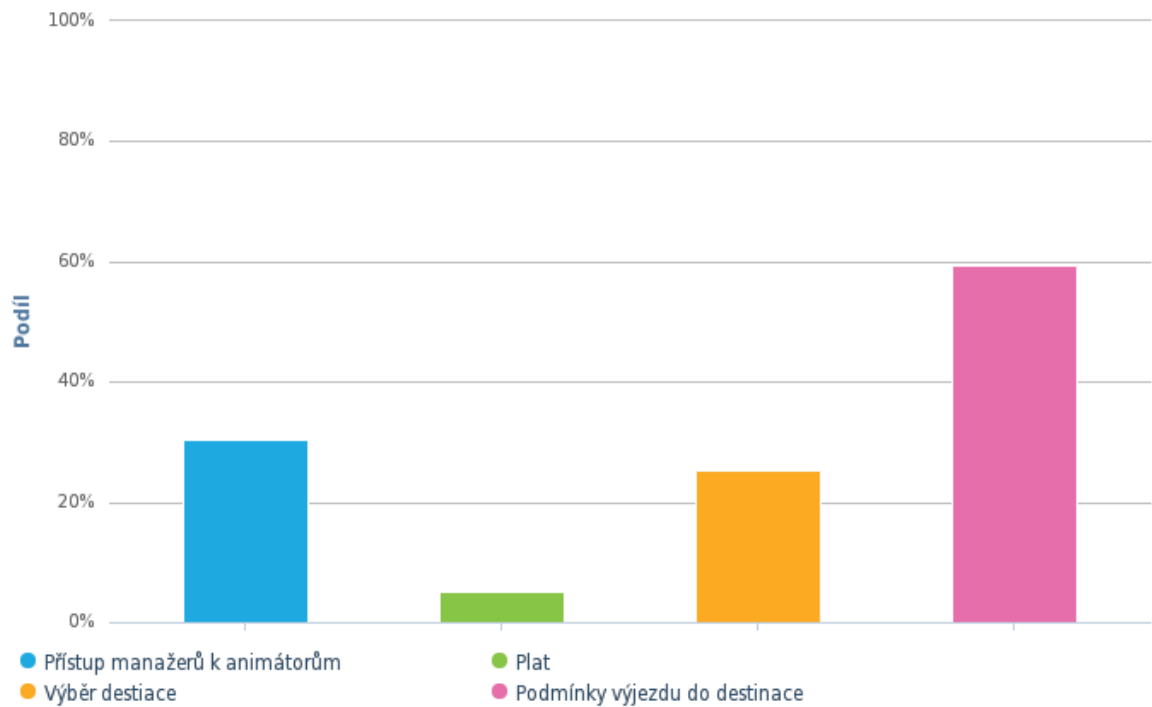
Obrázek 4 - Zajistila CK Alexandria dostatek materiálně-technického zabezpečení?

Vycestoval/a jsi jako animátor i s jinou cestovní kanceláří?



Obrázek 5 - Vycestoval/a jsi jako animátor i s jinou cestovní kanceláří?

Co považuješ za největší výhodu u CK Alexandria?



Obrázek 6 - Co považuješ za největší výhodu u CK Alexandria?