

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Management hotelnictví a cestovního ruchu

Sára STUDENÍKOVÁ

ANIMAČNÍ PROGRAMY VYBRANÉHO
HOTELOVÉHO ZAŘÍZENÍ

Animation Programs of Selected Hotel Equipment

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Katarína Mrkvová, PhD.

Brno, 2019

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra hotelnictví a cestovního ruchu

Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Sára Studeníková

Osobní číslo: 14632490

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu (6501R027)

TÉMA PRÁCE:

ANIMAČNÍ PROGRAMY VYBRANÉHO HOTELOVÉHO ZAŘÍZENÍ

TÉMA PRÁCE V AJ:

ANIMATION PROGRAMS OF THE SELECTED HOTEL FACILITY

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 oblasti hotelnictví. 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 na vybrané hotelové zařízení, 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 ve vybraném hotelovém zařízení, 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] BERÁNEK, Jaromír a kol. Moderní řízení hotelového provozu. (5 vydání) Praha: Mac Consulting, 2013.

Další literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:



Ing. Katarína Mrkvová, PhD.

Katedra hotelnictví a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: 31. března 2018

Termín odevzdání bakalářské práce: 12. dubna 2019

V Brně dne: 15.03.2018

VTSON
ORGANIZACE
L. S.
Brno



Dr. Ing. Pavel Tvrzník

vedoucí katedry



Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

prorektor pro vzdělávací činnost

Jméno a příjmení autora:	Sára Studeníková
Název bakalářské práce:	Animační programy vybraného hotelového zařízení
Název bakalářské práce v AJ:	Animation Programs of Selected Hotel Equipment
Studijní obor:	Management hotelnictví a cestovního ruchu (6501R027)
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Katarína Mrkvová, PhD.
Rok obhajoby:	2019

Anotace:

Tématem bakalářské práce jsou Animační programy vybraného hotelového zařízení. V teoretické části se bakalářská práce zabývá vymezením základních pojmů spojených s animací a historií animace. Dále se práce věnuje klasifikaci animačních programů, personálním zabezpečením animačních programů a jednotlivým animačním činnostem. Praktická část se zaměřuje na vybrané hotelové zařízení, kterým byl zvolen Hotel Laguna. V úvodu je představena Cestovní kancelář Vítkovice Tours, pořádající zájezdy do Hotelu Laguna a základní informace o turistické destinaci Gradac v Chorvatsku. Další kapitola se zaměřuje na animační programy ve vybraném hotelovém zařízení, které zajišťuje Neptun Klub zřízený Cestovní kanceláří Vítkovice Tours. Poslední kapitola se věnuje Hotelu Laguna, kde je uvedena úroveň ubytování, možnosti typu stravování či dopravy a vybavení hotelu. Jako metodika je použitý strukturovaný rozhovor s animátorem, který pracoval v hotelu po dobu sedmi let a dvě SWOT analýzy zaměřující se na animační programy v hotelu a druhá se zaměřením na Hotel Laguna.

Klíčová slova: animace, animační program, účastník cestovního ruchu, animační tým, hotel.

Annotation:

The theme of this thesis is the Animation Programs of Selected Hotel Equipment. In the theoretical part, the bachelor thesis deals with the definition of basic concepts associated with animation and animation history. Furthermore, the work is devoted to the classification of animation programs, staffing of animation programs and individual animation activities. The practical part focuses on selected hotel facilities, which was chosen Hotel Laguna. The introduction presents the Vítkovice Tours Travel Agency organizing tours to the Hotel Laguna and basic information about the tourist destination Gradac in Croatia. The next chapter focuses on the animation programs in the selected hotel facilities provided by the Neptun Club established by the Vítkovice Tours Travel Agency. The last chapter is dedicated to the Hotel Laguna, where the level of accommodation, the type of catering and the transport and equipment of the hotel are listed. The methodology is a structured interview with an animator who was working at the hotel for seven years and two SWOT analyzes focusing on animation programs in the hotel and the other one focusing on the Hotel Laguna.

Keywords: animation, animation program, tourism participant, animation team, hotel.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Animační programy vybraného hotelového zařízení* 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

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní *Ing. Kataríně Mrkvové, Ph.D.* za cenné informace, které mi dopomohly ke vzniku bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat *panu Michalu Hrubému* za poskytnutý rozhovor, který mi dopomohl k vytvoření praktické části této práce.

OBSAH

ÚVOD	10
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1 VYMEZENÍ POJMŮ	13
1.1 Ubytovací zařízení	13
1.2 Animace	14
2 HISTORIE ANIMACE	16
2.1 Animace a klubový cestovní ruch	17
3 ANIMAČNÍ PROGRAMY A JEJICH KLASIFIKACE	19
3.1 Klasifikace animačních programů	21
3.1.1 Animační program v závislosti na čase.....	21
3.1.2 Animační program v závislosti na věku.....	22
4 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ ANIMAČNÍCH PROGRAMŮ	25
4.1 Animační tým.....	26
4.2 Typy animátorů	29
5 ANIMAČNÍ ČINNOST	32
5.1 Pohybové a sportovní činnosti	32
5.2 Tvořivé činnosti	32
5.3 Vzdělávací, poznávací činnosti a činnost objevování.....	33
5.4 Dobrodružné činnosti.....	33
5.5 Společenské a zábavní činnosti.....	33
5.6 Meditativní činnosti	33
5.7 Činnosti pro děti a mládež	33

II. PRAKTICKÁ ČÁST.....	34
METODIKA PRÁCE	35
6 CESTOVNÍ KANCELÁŘ VÍTKOVICE TOURS.....	37
6.1 Představení cestovní kanceláře Vítkovice Tours – člen Travel Family, s.r.o.....	37
6.2 Neptun Klub.....	40
7 DESTINACE CHORVATSKO	41
7.1 Gradac	41
8 HOTEL LAGUNA	42
8.1 Ubytování.....	42
8.2 Stravování	42
8.3 Doprava.....	42
8.4 Cena	43
8.5 Délka pobytu	43
8.6 Vybavení	43
9 ROZHOVOR.....	44
10 SWOT ANALÝZA	49
10.1 SWOT Analýza animačních programů	49
10.2 SWOT Analýza Hotelu Laguna	51
NÁVRHOVÁ ČÁST	53
ZÁVĚR	54
POUŽITÉ ZDROJE	56
SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ.....	59

ÚVOD

Lidé v dnešní době často zapomínají na potřebu odpočinku a využití volného času. Nedostatek tohoto času mnohdy lidem nedovoluje se věnovat svým volnočasovým aktivitám, jelikož dnešní svět je plný pracovního nasazení a s tím spojený i stres. Potřeba odreagování se je pro lidi čím dál více důležitější a tento fakt napomáhá k většímu využívání animačních programů, které se několik let rozvíjí na popularitě, a to především v zahraničních hotelových rezortech a dokáží lidem tak plně naplánovat program pro jejich volný čas při trávení své dovolené.

Animační programy tvoří doplňkové služby cestovního ruchu. Díky rozvinutosti cestovního ruchu se tyto programy začínají více zařazovat i do aquaparků, koupališť, lázní nebo lyžařských středisek. Jak bylo zmíněno, popularita animačních programů je sice v dnešní době vysoká, nicméně jejich povědomí mezi hoteliéry je stále nedostatečné.

Cílem bakalářské práce, konkrétně teoretické části je zaměření se na klasifikaci jednotlivých animačních programů, definici jejich poslání či přínos v oblasti hotelnictví. Zmínování se také o profesních schopnostech animátora sehrávající klíčovou roli při zprostředkování doplňkových služeb cestovního ruchu.

Dalšími cíly této práce, tedy analytické a návrhové části je věnování se aplikaci animačních programů na vybrané hotelovém zařízení, reflektováním jejich kladů a rizik. Vymezené cíle se poté zpracují pomocí metody SWOT analýzy. V návrhové části se uplatní strategické opatření související s problematikou animačních služeb ve vybraném hotelovém zařízení, případně se navrhnou inovativní trendy související s realizací doplňkových služeb cestovního ruchu.

Tato bakalářská práce se bude zabývat vymezeností základní pojmů se spojitostí animačních programů, jejich historií a vývojem po současnou dobu. Především je potřeba seznámit čtenáře s popisem animačních programů, jejich klasifikací, personálním zabezpečením a definicí animačního týmu. Poslední kapitola se bude zaměřovat na jednotlivé animační činnosti, jako jsou činnosti pohybové, sportovní, tvořivé, vzdělávací, poznávací, dobrodružné, společenské zábavní, meditativní a činnosti pro děti a mládež. V analytické části bude představeno vybrané hotelové zařízení, destinace a oblast, kde se hotelové zařízení nachází. Pro analýzu hotelového zařízení a animačních programů bude vybrána metoda SWOT analýzy, která bude vyhodnocena krátkými komentáři a analýza pomocí strukturovaného rozhovoru s osloveným respondentem, konkrétně animátorem působícím ve vybraném hotelovém zařízení. Z výsledků provedených

analýz pak bude sestaven návrh na zlepšení chodu hotelového zařízení nebo animačních programů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ

Mezi základní pojmy spjaté s animací určitě řadíme služby v cestovním ruchu. Slovo služba se spojuje s ekonomickými statky většinou nehmotného charakteru. V jakékoli oblasti má služba za cíl uspokojit potřebu účastníků. V cestovním ruchu služby dělíme na základní, které zahrnují dopravu, ubytování a stravování. Dále na doplňkové, mezi které se řadí pojištění, služby tlumočnické, průvodcovské, animační a jiné.^{1 2}

Hlavním nástrojem pro uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu je produkt cestovního ruchu. Jedná se o balíček služeb, který je složen z kombinace základních a doplňkových služeb.

Animační služby řadíme do souhrnu nabízených služeb v oblasti hotelnictví jako poměrně novou doplňkovou službu. Jedná se především o soubor různých sportovních, pohybových, vzdělávacích, společenských nebo tvůrčích aktivit, které jsou určené pro děti a dospělé.³

1.1 Ubytovací zařízení

Ubytovací zařízení nebo hotel je definován jako místo, kde se za úplatu poskytuje (zpravidla krátkodobé) ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu. Hotelem se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty.^{4 5}

Hlavním cílem ubytovacích služeb je umožnit přenocování nebo přechodné ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště a současně uspokojit jejich další potřeby, které s noclehem nebo ubytováním souvisejí (stravování).

Ubytovací zařízení se obvykle zakládají ze společně se stravovacími úseky (např. hotel, motel), nebo jako samostatná ubytovací zařízení (např. turistická ubytovna, chatová osada). Dalším

^{1 3} ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu: 1. část*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.

² Cestovní ruch – Vše co student potřebuje vědět. *Provoz služeb v CR*. [online]. [cit. 11.03.2019]. Dostupné z: http://cestovniruch.studentske.cz/2009/11/provoz-sluzeb-v-cestovnim-ruchu_6779.html.

⁴ KRÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management – 2. aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

⁵ KOŠKOVÁ, Klára. *Hotelové služby a jejich nabídka ve vybrané destinaci*. [online]. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016 [cit. 2018-01-21]. Bakalářská práce. Dostupné z: https://is.vsh.cz/th/nk62g/Hotelove_sluzby_a_jejich_nabidka_ve_vybrane_destinaci.pdf?so=nx.

typem ubytovacího zařízení je ubytování v soukromí (chata, pokoj, prázdninový byt) nebo ubytovací prostředky (stan, obytný přívěs či auto., loď).

Dle § 3 písm. g) vyhlášky č. 137/1998 Sb., o obecných technických požadavcích na výstavbu jsou základem dispozičního řešení jednotlivých ubytovacích zařízení ubytovací jednotky. Jedná se o jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které svým stavebně technickým upořádáním splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu užívání určeny.

1.2 Animace

Původ slova vychází z latinského anima – duše, vdechnutí duše a rozumí se tím oživení, přesněji aktivní využívání volného času nebo organizování a vykonávání rozmanitých aktivit. Tyto aktivity znamenají zážitky pro účastníky cestovního ruchu a jsou stále významnější, a to z důvodu, že vystupují z přirozené potřeby člověka rekreovat a bavit se. Animace je impuls ke kolektivní činnosti volného času a v průběhu dovolené.^{6 7}

J. Oriška vysvětluje pojem následovně:

"Pod pojmem animace se obecně rozumí aktivní využití volného času nebo organizování a provádění různých aktivit. Jde přitom o novodobé aktivity, které vycházejí z přirozené potřeby po odpočinku a rozptýlení ve volném čase. Animace klade důraz na dialog s hostem a jejím cílem je dosáhnout atmosféru pro nové kontakty a zážitky. Umožňuje lidem navzájem komunikovat a mít radost ze života. Animace zároveň pomáhá odstraňovat samotu, nejistotu a pasivitu lidí a jako slovo má význam oživení. Animovat znamená rozveselovat, bavit, povzbuzovat. Přídavným jménem animovaný se rozumí čilý, živý, veselý, bujný."⁸

Animace v cestovním ruchu znamená rozveselování a zabavování hostů, o které se stará animátor nebo početnější tým animátorů. Obecně se pod animací v turismu rozumí rozmanité činnosti, které se tvoří s úmyslem obohatit a zpestřit pobyt na dovolené, vedou k povzbuzení,

⁶ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovnom ruchu: 1. časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.

⁷ Business Center - Internet Info s. r. o.. *Ubytovací jednotka*. [online]. [cit. 11.03.2019]. Dostupné z: <https://business.center.cz/business/pojmy/p1837-ubytovaci-jednotka.aspx>.

⁸ ORIEŠKA, Ján. *Animácia v cestovnom ruchu*. Banská Bystrica: Ekonómia, 2003. ISBN 80-8055-858-2.

zábavě, hrám a veselosti, nenucenému poznání a rozšiřování rozhledu, tělesnému pohybu a zdravému životnímu stylu.“⁹

Cílem animace je zpestření volného času, a to proto, že většinou člověk na dovolené svůj volný čas využívá samostatně – nečinností nebo aktivitou podle sebe. Mnohdy však čeká na impuls k vykonávání určité aktivity. Fakt je ten, že dovolená znamená změnu každodenního stereotypu na „úplnou svobodu“, i přesto přivádí účastníky cestovního ruchu k pochybnosti. Proto je nepřímé ovlivňování turistů k využití volného času namístě. Úkolem animace je právě obohacení a oživení volného času turistů. Řadí se k doplňkovým službám, které hrají v procesu rozhodování zájemců o účast na cestovním ruchu důležitou roli. Další cíle, účinky a žádaný efekt animace se dosahuje realizací vlastních představ a požadavků, růstem vlastní aktivity a intenzivnější komunikací mezi lidmi.

Cíle a účinky animace v cestovním ruchu:

- uspokojení požadavků;
- rozšíření kontaktů;
- zintenzivnění komunikace;
- obohacení dojmů z dovolené;
- zintenzivnění zážitků z dovolené;
- zábava;
- radost a požitek;
- rozšíření účinků získaných zkušenostmi.¹⁰

⁹ Manuál animátora, interní publikace společnosti Animation point s.r.o.

¹⁰ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu: 1. část*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.

2 HISTORIE ANIMACE

Svou dlouhou tradici si animace udržuje už od pradávna. Lidé po celém světě se pomocí hry bavili, vytvářeli a vzdělávali. Tato aktivita vedla k rozvoji společenských potřeb.

Skutečný historický vývoj animace nastal začátkem 50. let 20. století, kdy se v západní Evropě udály změny v celé společnosti. Díky industrializaci, technického pokroku a obecně dělby práce nastalo přesídlování obyvatelstva do měst. Zvýšila se tak anonymita lidí a tím nastal nedostatek společenského kontaktu. V důsledku poměšťování obyvatelstva se města stala přelidněnými, zmenšil se životní prostor člověka a zásluhou toho poklesla kvalita sociálních kontaktů.

Lidé se chtěli vysvobodit od ruchu velkoměsta, jelikož tyto společenské změny měly zásadní vliv na rozvinutí jejich stresu, a tím se také odrazily v rozvoji cestovního ruchu. Výsledkem těchto změn započal nárůst účasti na cestovním ruchu. Došlo ke zvýšení počtu účastníků, k výstavbě větších ubytovacích zařízení, a také ke vzniku nových možností ubytování, jako jsou například nově vybudované motely při dálnicích.

Zároveň tyto obměny změnil vztah mezi hoteliérem a hostem, jelikož pobyt v kapacitně velkých ubytovacích zařízeních neposkytoval příležitost uspokojit potřeby všech hostů a společenského kontaktu, na rozdíl od toho, jak bylo zvykem v malých ubytovacích zařízeních. Činnost bývalých hoteliérů byla typická věnováním se hostů v průběhu jejich dovolené a poradit jim účast na různých aktivitách. Hosté považovali hoteliéra za svého hostitele. Jejich vztah byl osobnější, neformální a lépe umožňoval uspokojovat potřeby hostů. Zvětšením zmíněné účasti na cestovním ruchu a nedostatku kontaktu hoteliéra s hostem se vztah snížil a stal se povrchním.

Stejně tomu tak bylo i se vztahem mezi návštěvníkem a místním obyvatelem. V blízkosti malých sídel se mnohdy budovaly velké komplexy zařízení cestovního ruchu. Tyto činnosti měli své klady i zápory. Na jedné straně zde vznikala velká možnost pracovních příležitostí pro zdejší obyvatele, na straně druhé vznikala změna způsobu života v negativním významu. Zvýšila se kriminalita těchto měst, zvýšil se hluk a došlo k nárůstu cen, jak u nemovitostí, tak u cen spotřebního zboží. Kontakt mezi místním obyvatelstvem a návštěvníkem tak postupně upadal až minimalizoval.

Vývoj společnosti s vývojem cestovního ruchu vzbudil potřebu zrodu nových služeb a rozšíření tradičních služeb na novou úroveň, které souvisí s vyvoláním zájmu účelně a aktivně trávit dovolenou. Jako reakci na společenské a komunikativní potřeby návštěvníků dostala tato část služeb a činností označení tzv. animace.

První pojem animace byl však poprvé v encyklopediích vysvětlen až v 80. letech na základě konference, která se konala v Oslu. Předmětem této konference bylo přijetí termínu sociokulturní animace organizací UNESCO.^{11 12}

2.1 Animace a klubový cestovní ruch

Klubový cestovní ruch vznikl v 50. letech 20. století na francouzském ostrově Malorka. Hlavním záměrem klubu je nabídnout svým klientům kompenzaci. Vynahradit tak klientům jejich hektický život a stres pomocí služeb, které animace poskytují.

Zakladatelem prvního klubu byl Gerald Blitz původem z Belgie. Tento klub pojmenoval podle středozevního moře – klub Méditerranée (dále jen MED). Postaven byl na základě konceptu stanového tábora a byl určen pro rozvoj kontaktu v nenucené atmosféře, v přírodě, a především bez stresu. Hlavní myšlenkou Blitze byla snaha vytvořit prostor pro rozvíjení kontaktů a mezilidských vztahů, které se ve velkoměstech vytrácely.

Ve klubové vesnici nahradil Blitz peníze plastovými perlami, zavedl povinné tykání, nezamykání dveří a stravování zabezpečil při stolech pro osm lidí. Prodával nejméně hmatatelnou službu, čímž bylo štěstí. Klub si na základě toho vytvořil své vlastní motto, které zní: „Tento nápad zrodil duši... naším životním posláním je být šťastný. Toto je místo, kde budeme šťastni. A čas na štěstí je teď.“

V současnosti je klub MED největším organizátorem klubové dovolené, který má více než 100 klubových osad a zařízení po celém světě. Zde byla také zrozena historie animátora. Ti byli známí pod zkratkou GO (z francouzského *Gentils organisateurs* – laskaví organizátoři),

¹¹ ULBRICH, Tomáš. *Animace v hotelnictví cestovním ruchem*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-20-6.

¹² FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchem*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 9788086578873.

kteří zajišťovali odborné lekce a různé rekreační programy. Klub poskytoval programy pro děti, známé jako mini kluby.

V 70. letech 20. století vzniká druhý největší organizátor, německý klub Robinson. Tyto kluby později rozšířili svou činnost za hranice Evropy a rozšířili se i do dalších krajín. V České republice je klubový cestovní ruch spíše neznámý.

Základem klubového cestovního ruchu je ve své nabídce produktu nabízet kromě ubytovacích a stravovacích služeb, také služby doplňkové, včetně služeb animačních v jedné ceně.^{13 14 15}

V cestovním ruchu pojem animace znamená speciální produkt, který uspokojuje potřebu a přání hosta při trávení své dovolené. Úkolem animace je zabavení hosta po čas jeho dovolené a připravit mu nabídku, která se skládá z různých sportovních aktivit, zábavních programů, divadel, výletů, besed, tvůrčích činností, deskových her a mnoho dalších. Host se pro příjezdu stává členem takzvaného klubu. Centrálním místem klubového sídliště je náměstí, kde je vyvěšen program s informacemi o programu. Na náměstí má host možnost si zajít do restaurace, baru nebo například na diskotéku. Host se musí prokázat tzv. klubovým průkazem či kartou, aby mohl uplatňovat slevy. Nejnovějším trendem a modernizací klubových karet jsou však v dnešní době karty barevně odlišné nebo voděodolné náramky z plastu.¹⁶

¹³ ULBRICH, Tomáš. *Animace v hotelnictví cestovním ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-20-6.

¹⁴ FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 9788086578873.

^{15 16} ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85-970-27-9.

3 ANIMAČNÍ PROGRAMY A JEJICH KLASIFIKACE

Animační programy vznikají jako součást produktu cestovního ruchu v rámci zejména prázdninových aktivit v ubytovacích zařízeních a hotelích, která tímto pomáhají využít čas, který tráví účastníci cestovního ruchu v těchto zařízeních. Tvorba animačních programů není jednoduchá, protože musí vyhovovat všem typům účastníků. Každý účastník má při pobytu určité preference podle svých zájmů, zálib a předpokladů. Velmi důležité je, aby bylo zajištěno kvalitní organizační zabezpečení zkušenými osobami v mnoha ohledech.

Předpokladem pro kvalitní animační program je hra. Důležité je také to, jaké jsou věkové kategorie účastníků animačních programů. Každý animátor by si měl vytvořit tzv. list programů, kde jsou animační aktivity podle preferencí těch, kteří se jich budou účastnit.

Listy animačních aktivit se zaměřují jednak na děti, mládež, teenagery, rodiny s dětmi, dospělé a seniory.¹⁷

¹⁷ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu: 1. část*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.

Tab. 1: Vzor obsahu animační aktivity

VZOR OBSAHU ANIMAČNÍ AKTIVITY	
1. PROGRAM	<ul style="list-style-type: none"> • Název/zaměření oboru • Obor animace
2. CHARAKTERISTIKA	<ul style="list-style-type: none"> • Improvizovaný/organizovaný program • Adresát programu (všeobecně) • Očekávané účinky programu (stručně)
3. ÚČASTNÍCI	<ul style="list-style-type: none"> • Počet • Struktura (věk, pohlaví apod.)
4. ZAJÍMAVOSTI	<ul style="list-style-type: none"> • Specifikace zajímavosti programu • Aktivní/pasivní účast
5. ČAS	<ul style="list-style-type: none"> • Čas na přípravu • Faktory ovlivňující uskutečnění (počasí apod.) • Délka trvání
6. MÍSTO	<ul style="list-style-type: none"> • Místo konání programu
7. INFORMACE	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuálnost poskytnutí informací • Způsob poskytnutí informací • Adresát informací
8. PŘÍPRAVA	<ul style="list-style-type: none"> • Materiální zabezpečení • Personální zabezpečení • Vhodné oblečení • Náklady na přípravu a realizaci
9. ALTERNATIVY	<ul style="list-style-type: none"> • Závislost na počasí • Závislost na počtu účastníků • Závislost na jiných faktorech
10. ÚČINKY	<ul style="list-style-type: none"> • Co se sleduje programem • Co se od programu očekává

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

3.1 Klasifikace animačních programů

Jednoznačná definice dělení animačních programů není, jelikož se jednotlivé činnosti navzájem překrývají a mohou tak být zařazeny do více animačních oborů. Můžeme je ale rozdělit ze dvou hledisek. Dle času a věku účastníků cestovního ruchu.

3.1.1 Animační program v závislosti na čase

Animační aktivity, které se zaměřují na čas, resp. dobu, ve kterou se realizují. Dělí se na denní a večerní animační aktivity. Každá jednotlivá činnost má svou odlišnost. V některých hotelových rezortech je na denní animaci vytvořen odlišný animační tým než na animaci večerní. Obvykle se ale setkáváme s jedním týmem animátorů.

Denní animace

Každý animační program by měl být vytvořen v závislosti na typu hosta, který by si měl najít svou vlastní aktivitu, které se bude chtít zúčastnit. Zpravidla dopoledne začíná protahovacími cviky celého těla a relaxačními cvičeními na pláži či travnatých plochách. Během dne probíhají další cvičení se zaměřením na pohyb, sport nebo aktivity ve vodě. Konkrétním příkladem může být vodní pólo, plážový volejbal a klubový tanec. V době největšího horka (mezi 12:00 a 15:00 hodinou) obvykle animační aktivity neprobíhají, vzhledem ke zdraví hosta. V tomto časovém úseku mají animátoři volno, popřípadě se věnují méně náročným aktivitám, jedná se například o odpočinkové nebo zábavné soutěže a hry, výuka cizích jazyků nebo karetních a deskových her. Do odpoledních aktivit se opět zařazují fyzicky náročnější aktivity jako je fotbal, basketbal, plážový volejbal, aerobic nebo zumba.¹⁸

Večerní animace

Večerní program závisí hlavně na vybavenosti hotelu, kdy jednotliví animátoři představují hostům své předem připravené vystoupení v různých venkovních amfiteátrech či divadlech a jejich cílem je hosty zapojit do činnosti programu. Tyto programy jsou tvořeny tak, aby vzbudily zájem v hostovi o zapojení se do činností a her, a to nejen individuálně, ale především kolektivně. Večerní animace se může rozdělit pro rodiny s dětmi, která bývá zpravidla půl hodiny před hlavním programem pro dospělé. Animátoři zde většinou vystupují

¹⁸ BRUKKER, Gustáv a Jana OPATÍKOVÁ. *Velký slovník cudzích slov*. Bratislava: Robinson, s.r.o., 2006. Dostupné z: <http://www.voltaire.netkosice.sk/docs/vscs.pdf>.

s dětmi na mini diskotéce, kde mají připravené pro děti i různé soutěže. Poté je hlavní program zakončen diskotékou pro dospělé. Typickým hlavním programem může být například bingo, živá hudba, karaoke, zábavná show, volba miss hotelu, kouzelník a mnoho dalších.¹⁹

3.1.2 Animační program v závislosti na věku

Druhou skupinou je členění podle věku účastníků cestovního ruchu, kde rozlišujeme aktivity pro děti a mládež, pro rodiny s dětmi, pro dospělé seniory.

Děti a mládež

Děti a mládež je pravděpodobně nejčastější segment se kterým se může animátor setkat. Všichni jeví zájem o zábavné aktivity v oblasti animačních programů. Důležitá je tedy příprava spojená s propracovaností všech možných rizik s ohledem na bezpečnost dětí. Animátoři by měli být pečlivě poučeni o základních bezpečnostních pravidlech a ustanoveních. Program by měl být přiměřený věku a schopnostem zúčastněných dětí. Dítě by se tedy nemělo nudit a neztrácet chuť k dané aktivitě. Jednou z důležitostí je děti namotivovat, a vtáhnout je do činností tak, že nebude prostor, kdy dítě bude mít stesk po rodičích. Fyzická bezpečnost dětí platí především při přetížení dětí, kdy může dojít k úrazu. Nesmí se stát, že se dítě ztratí z dohledu.²⁰

Pro děti v tomto věku je v hotelu nejčastěji zařízený Mini Club, kde se děti scházejí, nejčastěji v místnosti uvnitř hotelu, kde se pod dohledem animátora seznamují a hrají si.²¹

Starší děti a mládež představuje jedno z nejrizikovějších segmentů. Připravit by se proto měl kvalitní program, který by mládež zaujal. Důležitá je předchozí příprava, a také promyšlenost všech možných rizik s tím spojených. Obecnou zásadou je, že děti a mládež nenutíme silou. Animační program je dobrovolný, pokud se tedy mladí zúčastní, je jistota, že je program bude zajímat. Může se stát, že se projeví pubertální rysy chování a některý účastník začne aktivitu stagnovat či zesměšňovat. Animátor by měl pro mládež působit jako kamarádský parťák, být

¹⁹ ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85-970-27-9.

²⁰ HANDLÍŘOVÁ, Petra a Jan MELOUN. *Animace dětí ve věku 3 - 10 let*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7624-7.

²¹ FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 9788086578873.

zábavný a rozumět jejich zájmům a potřebám. V tomto věku mohou být tedy aktivity náročnější. Podstatou je vždy se dohodnout na pravidlech.²²

Animační programy dětí a mládeže se ve většině ubytovacích zařízeních dále dělí následujícím způsobem:

- Miniklub pro děti od 4 do 8 let
- Maxiklub pro děti od 9 do 12 let
- Juniorský klub pro děti od 13 do 16 let

Toto dělení má za cíl přizpůsobit se jednotlivým skupinám a připravit animační aktivity dle fyzické a psychické fáze vývoje dětí. Práce dětského animátora má 3 části a to, dopolední, odpolední a večerní. Dopolední jsou většinou 2 až 3 hodiny, kdy probíhají různé pohybové, stolní, tvůrčí a sportovní aktivity. Náplní večerní dětské animace je dětská mini diskotéka, kdy animátoři tančí společně s dětmi na veselé písničky a na konci animace proběhne jednoduchá závěrečná hra dne. Zpravidla večerní dětský animační program nepřesahuje 30 minut.²³

Rodiny s dětmi

Tento segment je nejdůležitější z hlediska cestovního ruchu. Nejčastěji cestují rodiče s dětmi ve věku od 3 do 12 let. Při animačních programech se setkáváme s dvojitou autoritou. Animátor je ten, kdo vede program, ale rodič s určitou mírou zodpovědnosti a autority zasahuje animátorovi do programu, kdy se může stát, že dítě nebude vědět, koho má v danou dobu respektovat. Nezbytností však je, aby byly uspokojeny obě strany. Program pro rodiny s dětmi by měl být více pestrý, jelikož jde o kombinaci různých aktivit, kde jsou zapojeni jak rodiče, tak i děti. Tyto aktivity by měly mít vyhrazený prostor, kde bude dost místa na práci.²⁴

²² HANDLÍŘOVÁ, Petra a Jan MELOUN. *Animace mládeže ve věku 11 - 16 let*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7625-4.

²³ Manuál animátora, interní publikace společnosti Animation point s.r.o.

²⁴ HANDLÍŘOVÁ, Petra a Jan MELOUN. *Animace rodin s dětmi*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7626-1.

Dospělí a senioři

Každý dospělý je plně zodpovědný sám za sebe. Při práci s tímto segmentem se může animátor setkat se situací, kdy klient není ochoten přiznat své skutečné fyzické a psychické možnosti. Je proto důležité předem všechny zúčastněné informovat o náročnosti připravené aktivity a upozornit je na rizika s tím spojená.²⁵

²⁵ HANDLÍŘOVÁ, Petra a Dagmar SPALKOVÁ. *Animace dospělí a senioři*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7627-8.

4 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ ANIMAČNÍCH PROGRAMŮ

Nejdůležitější osobou je manažer volného času, který je všestranně zaměřeným odborníkem v cestovním ruchu. Jeho důležitým předpokladem jsou jazykové a komunikační předpoklady. Tato osoba je koordinátorem všech animačních aktivit v daném ubytovacím zařízení a patří mezi nejdůležitější osoby, které organizují pobyt účastníků cestovního ruchu. Každé ubytovací zařízení si stanovuje individuálně podmínky na osobnost animátora. Minimálními požadavky je věk nad 18 let, dobrý zdravotní stav, ukončené středoškolské vzdělání a praktické zkušenosti s animacemi z jiných zařízení.

Manažer volného času využívá služby vlastních animátorů nebo animátorů zaměstnaných v ubytovacích zařízeních. Animátoři musí mít patřičné předpoklady se zaměřením na sportovní a pohybové aktivity, hudbu, tanec, výtvarné umění, péče o děti a vnímavý přístup k seniorům. Práce animátora vyžaduje nejen náležité vzdělání, ale i tělesné, duševní a pozitivní vlastnosti. Proto animátoři musí brát své povolání jako poslání.

Úspěšný animátor je podle p. Orišky J. osoba, přátelská, srdečná, upřímná, trpělivá, pohotová, přesná, čestná, odvážná, ochotná pomoci, spolehlivá, důvěryhodná, mít bohatou fantazii, sympatická, mít udržovaný zevnějšek, být čistotná a upravená, umět se vyjadřovat, diskrétní, vyrovnaná, být abstinentem, schopnost adekvátně odhadnout situaci i vlastní pozici, mít příjemný hlas, verbální vyjadřovací schopnosti, být manuálně nebo řemeslně zručná a být schopna vydržet fyzickou i psychickou zátěž.

Úkolem animátora je zajistit, aby pestrost nabídky animace naplnila potřeby hostů ubytovacího zařízení. Osoba animátora by měla mít patřičnou kvalifikaci a předpoklady při volnočasových a uměleckých činnostech. Například v oblasti hudby, zpěvu, tance, herectví, při moderování a artistických výkonech.

Počet hostů připadajícího na jednoho animátora je závislá na podmínkách ubytovacího zařízení, ale obvykle se přibližně jedná o 20 hostů.

Je nutné zajistit materiální vybavení příslušného ubytovacího zařízení pro úspěšnou realizaci animačních aktivit, a to jak v interiéru, tak v exteriéru, podle povětrnostních podmínek. Pro realizaci animačních aktivit je také nutné mít patřičné finanční zdroje.

4.1 Animační tým

Tým tvoří obvykle 3 skupiny animátorů – stálí animátoři, dočasní (pomocní) a hostující animátoři.

Stálí animátoři pracují v jednom ubytovacím zařízení po celou sezónu (podle místa působení 4–12 měsíců). Dočasní animátoři pracují v ubytovacím zařízení kratší dobu, většinou během prázdninových měsíců, tzn. 4–10 týdnů. Vypomáhají zejména při aktivitách dětské a sportovní animace. Hostující animátoři jsou ti, kteří působí v tomto zařízení krátkodobě, obvykle po dobu 1–2 týdnů. Většinou se jedná o umělce (například herci, zpěváci, tanečníci). Hlavním účelem jejich působení je zatraktivnění pobytu hostů ubytovacího zařízení.²⁶

Své funkce může tým animátorů vykonávat rozdílně a v různém počtu, a to jak podle velikosti, tak podle typu hotelového resortu. Obecně tedy platí následující rozdělení:

- šéf animátor;
- šéf sportu;
- šéf miniklubu;
- sportovní animátor;
- dětský animátor;
- taneční animátor;
- allround animátor;
- hostess animátor;
- fitness animátor;
- taneční choreograf;
- DJ animátor;
- dále pak tři skupiny dle velikosti:

²⁶ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

- malý animační tým;
- středně velký animační tým;
- velký animační tým.

Šéf animátor

Jedná se o hlavního animátora celého týmu, jehož hlavním úkolem je tvorba celého animačního programu. Má mnoho zkušeností, které nabyt v předchozích sezónách. Odpovídá za interpretaci a technické provedení všech programů. Mezi jeho základní vlastnosti by měly patřit fantazie, kreativita, přirozené vůdcovství, empatie, trpělivost, vedoucí a organizační schopnosti.

Šéf sportu

Hlavní sportovní animátor, je zodpovědný za sportovní aktivity, a tudíž jsou mu podřízeni ostatní sportovní animátoři. Tento animátor dohlíží na organizace a provedení všech aktivit spojené se sportem. Ručí také za pořádek, čisté prostory v areálu sportovišť, ale i za dobrý stav sportovního náčiní.

Šéf mini klubu

Vedoucímu mini klubu by v první řadě neměly chybět vynikající organizační schopnosti a velká kreativita. Jeho úkolem je zajištění kvalitní péče o děti. Organizuje a vede celý dětský animační program.

Sportovní animátor

Sportovní animátor by měl znát technické provedení a pravidla jednotlivých sportů, turnajů a her. Je vhodné, aby sportovní animátor působil pro okolí zdravě, upraveně a v dobré kondici. Měl by v hostech vzbuzovat zájem o sportovní aktivity a získat si jejich sympatie.

Dětský animátor

Pro mnohé ubytovací zařízení, respektive hotelové resorty je hlavní prioritou práce s dětmi. Proto se dá říct, že právě tato pozice je jednou z nejnáročnějších v oblasti animace. Správný animátor plní pro dítě úlohu, jak učitele, tak i rodiče a výchovného poradce. Potřeba je tedy, aby měl animátor dostatek trpělivosti a kladný vztah k dětem.

Taneční animátor

Tento animátor by měl zvládat ovládat několik druhů tanců. Animátor je zejména potřeba během večerních programů, ale i během denního organizování výuky tance pro klienty.

Allround animátor

Obecně by se dalo říct, že tento animátor je nejžádanější. Animátor totiž zvládá všechny animační aktivity – dětské, sportovní, taneční až po večerní show. Allround animátor se často zapojuje do všech animačních aktivit.

Hostess animátor

Jak už z názvu napovídá, jedná se o hostujícího animátora, který má na starosti kontakt s hosty ubytovacího zařízení. K jeho plusům se řadí skvělé komunikační dovednosti a nadprůměrná jazyková vybavenost. Přes den se věnuje komunikaci s hosty a snaží se propagovat denní a večerní animační programy.

Fitness animátor

Tito animátoři nacházejí svá uplatnění především se spojitostí se známými fitness sporty jako je aerobic zumba či aquagym. Pokud je ubytovací zařízení vybaveno i vlastním fitness centrem, bývají většinou animátoři nápomocni při radách, jak správně cvičit.

Taneční choreograf

Choreograf společně se šéfem animátorů se aktivně podílí na tvorbě vlastního animačního programu. Jejich úkolem je připravit večerní show a postupně naučit tento program i zbytek animačního týmu.

DJ animátor

Uplatnění tento animátor najde tam, kde je potřeba hudba a kvalitní ozvučení. Animátor připravuje nejen hudbu na denní aktivity jako je zumba či aerobic, ale především na večerní animační programy.

Malý, středně velký a velký animační tým

Jak je již výše uvedeno animační týmy můžeme dále dělit do 3 skupin dle velikosti týmu, a to právě na malý animační tým, středně velký a velký animační tým.

Menší hotelové resorty si vystačí s týmem o počtu 3–6 animátorů. Tento malý tým doplňují dle potřeby další řádoví animátoři.

Nejčastěji fungujícím animačním týmem je středně velký animační tým. Zpravidla bývá složen ze 7 až 15 animátorů. Pro tento typ bývá typickým znakem rozdělení animátorů, jak je již výše uvedené.

Velký animační tým je typický pro hotelové resorty jejichž kapacita přesahuje 1500 hostů. Tyto hotelové resorty potřebují na plynulé fungování 16–25 animátorů a někdy se toto číslo počtu animátorů i převyšuje. Tento tým také nezřídka potřebuje navíc osobu, tzv. entertainment managera, který je zodpovědný za celkový chod animací v hotelu.²⁷

4.2 Typy animátorů

V oblasti animačních programů je řada dalších hledisek, dle kterých se animátoři mohou dělit. Příkladem mohou být animátoři sportovní, dětszí, společenští, kulturní. Dle p. Syrovátkové se animátoři člení na organizátory, team manažery a animátory.

Organizátor

Tento typ animátora vytváří animační činnosti v ubytovacích zařízeních. Mezi jeho základní rysy patří vzdělanost a odbornost v oblasti animačních programů, dále pak výborné jazykové dovednosti.

Team manažer

Team manažer má na starosti výběr týmu animátorů, kontroluje jejich přípravu programů a podílí se na jejich realizaci.

Animátor

Osoba zabezpečující přímý styk animačního programu s klienty hotelu.

V přímořských letoviscích bývá animátor dále členěn na baby animátora pro mini a junior klub, plavčíka, herce, choreografa, zpěváka, sportovního instruktora a tanečníka. Další členění pak

²⁷ Manuál animátora, interní publikace společnosti Animation point s.r.o.

pokračuje na vedoucího animátora, animátora komunikátora, baviče, pěstouna, sportovce, intelektuála, psychologa a dětského animátora.

Vedoucí animátor

Vedoucí animátor má výborné organizační schopnosti a jasnou představu o tom, jak rozvrhnou program po čas celého dne. Přizpůsobuje program tak, aby se každý host mohl zapojit. Měl by mít zkušenosti ze všech oblastí animace, jazykové schopnosti, a především by měl umět namotivovat ostatní členy animačního týmu.

Animátor komunikátor

Vyniká komunikačními schopnostmi, zná více jazyků a umí dobře vyprávět. Ovládá skvěle jak verbální, tak i neverbální komunikaci. Je rozeným mimem.

Animátor bavič

Animátor má na starosti společenské hry, turnaje a mnoho dalších aktivit. Podporuje zájem a zapojení hostů do her a komunikaci mezi sebou, Většinou vytváří vlastní choreografii.

Animátor pěstoun

Oblíbenec mezi dětmi a rodiči. Měl by perfektně ovládat práci s dětmi.

Animátor sportovec

Jedná se o profesionála v oblasti sportu. Svoji pozornost směřuje na menší skupiny lidí a snaží se vytvářet nové mezilidské vztahy pomocí sportu. Měl by umět dobře uvážit možné riziko spojené s přetížením organismu u klientů.

Animátor intelektuál

Tento animátor je vybaven širokou škálou vědomostí v oblastech politiky, historii, náboženství, sochařství, výtvarného umění, zeměpise a hudbě.

Animátor psycholog

Ovládá typologii lidských povah podle temperamentu, věku a pohlaví jednotlivých hostů. Bývá často nápomocen u sportovních a dětských animačních programů.

Dětský animátor

Dětský animátor musí být zodpovědná osoba, a zároveň zajímavá pro děti, u kterých dokáže upoutat pozornost. Má na starosti dětský program dle vymezeného věku.²⁸

²⁸ SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava a kol. *Úvod do animace v cestovním ruchu*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7623-0.

5 ANIMAČNÍ ČINNOST

Úkol animátorů je poskytnout hostovi co nejkomplexnější zážitek, který se mu uloží do paměti s natolik dobrou zkušeností, že se bude chtít vrátit zpět na dané místo. Dle zájmu o animační činnost rozeznáváme přímou, aktivní nebo nepřímou a pasivní účast na animační činnosti. Člení se podle toho, pro koho a kde se budou animační činnosti realizovat.

Aktivní aktivity jsou zaměřeny na hosty, kteří mají zálibu v pohybu, sportu, soutěže a jsou v dobrém zdravotním stavu. Většinou má tato skupina velký počet zájemců. Podstatou je doba, ve kterou se budou právě tyto aktivity během dne vykonávat. Při přípravě je důležité zvolení daných aktivit, zda jsou určeny pro začátečníky či pokročilé, pro děti či dospělé.

Pasivními aktivitami se rozumí všechny činnosti, které nevyžadují dobrý zdravotní stav nebo tělesnou kondici účastníků. Do těchto aktivit se můžou zapojit všechny věkové kategorie. Můžou být realizovány jak v interiéru, tak v exteriéru. Velmi často se těchto aktivit účastní tělesně nebo zdravotně postižené osoby.²⁹

5.1 Pohybové a sportovní činnosti

Představují velký význam ve volném čase. Radost z pohybu, ze hry, navázání nových kontaktů, změna nebo zážitek z úspěchu, jsou hlavními aspekty pro vykonávání těchto animačních činností. Mezi předpoklady pro tento typ činností můžeme zařadit přírodní, materiálně technické předpoklady a personální podmínky.

5.2 Tvořivé činnosti

Spadají zde rukodělné práce, činnosti písemného projevu, činnosti s využitím technických přístrojů a herecké činnosti. Tvořivé činnosti nejsou produktivní, ale odpovídají fantazii a spontánností hostů. Potřebují dostatečný čas pro vytvoření výsledného produktu a vždy vyžadují materiální zabezpečení.

²⁹ SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava a kol. *Úvod do animace v cestovním ruchu*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7623-0.

5.3 Vzdělávací, poznávací činnosti a činnost objevování

Lidé jezdí na dovolenou kvůli zvědavosti, která je hlavním aspektem pro tento typ činnosti. Účastníkům se dostaví zážitky prostřednictvím poznání umění a kultury dané země.

5.4 Dobrodružné činnosti

Jsou spojené a závislé na fantazii animátora, dále na místních a technických podmínkách. Příkladem je stravování nebo přenocování v přírodě, dobrodružné druhy sportů nebo noční putování.

5.5 Společenské a zábavní činnosti

Často se nazývají činnosti soudržnosti, což je sociální forma chování člověka ve volném čase. Společenská zábava je forma kulturního odpočinku ve volném čase. Od účastníka je vyžadována dobrovolná a účast a spolupráce.

5.6 Meditativní činnosti

Výnosem těchto činností je emocionální a racionální účinek. Výsledkem emocionálního účinku je zážitek z ticha a romantiky, na rozdíl od racionálního účinku, který vychází z vědomých prožitků situací a je v běžném životě neznámý. Animátor má za úkol začlenit do denního programu tzv. „oázu klidu“ pro vybrané činnosti. Jsou to například cvičení jógy, poslech klasické hudby, procházky do přírody, recitace.

5.7 Činnosti pro děti a mládež

Animační činnosti pro děti a mládež jsou považovány za jedny z nejtěžších. Je kladen důraz především na zájem dětských účastníků, a aby bylo vše přesně naplánováno. V případě výskytu mezer v programu se děti začnou rychle nudit a je obtížné opět navázat jejich zájem o určitou aktivitu. Je za potřebí, aby děti vnímaly činnost jako zábavu nikoli povinnost.³⁰

³⁰ SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava a kol. *Úvod do animace v cestovním ruchu*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7623-0.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

METODIKA PRÁCE

Cílem teoretické části je zaměřením se na klasifikaci jednotlivých animačních programů, definici jejich poslání či přínos v oblasti hotelnictví. Zmiňuje se také o profesních schopnostech animátora sehrávající klíčovou roli při zprostředkování doplňkových služeb cestovního ruchu.

Teoretická část se zabývá vymezením základních pojmů se spojitostí animačních programů, a to konkrétně tím, co je ubytovací zařízení a animace. Dále se teoretická část zabývá historií animace a jejím vývojem až po současnou dobu. Důležitá část je v této práci zmínka o animačních programech a jejich klasifikaci. Nezbytnou součástí animačních programů je jejich personální zabezpečení, kde je zmíněna osobnost animátora, jeho cíl, definice animačního týmu, a také jednotlivé typy animátorů. Poslední kapitola této části práce je věnována animačním činnostem, kde jsou konkrétně popsány jednotlivé činnosti, jako jsou činnosti pohybové, sportovní, tvořivé, vzdělávací, poznávací, dobrodružné, společenské zábavní, meditativní a činnosti pro děti a mládež.

Cílem praktické části, konkrétně analytické části, je věnování aplikaci animačních programů na vybraném hotelovém zařízení, reflektování jejich kladů a rizik. Vymezené cíle se poté zpracují pomocí metody SWOT analýzy.

Analytická část práce se zabývá představením cestovní kanceláře, která má na starosti animační klub ve vybraném hotelovém zařízení. Důležitá je také kapitola, která je věnována představení destinace a oblasti, kde se vybrané hotelové zařízení nachází. Další kapitola je věnována představení vybraného hotelového zařízení, konkrétně Hotelu Laguna, kde čtenář nalezne základní informace o hotelu, nabízených službách, cenovém rozmezí, a také informace o jeho vybavenosti.

Pro samotnou analýzu byl vybrán ústní rozhovor formou strukturovaného rozhovoru s animátorem, působícím ve vybraném hotelovém zařízení po dobu sedmi let. Výhodou tohoto strukturovaného rozhovoru je vzájemné interakce tazatele a respondenta. Poslední analýzou v této části práce je analýza SWOT, kde jsou vytvořeny dvě samostatné SWOT analýzy. Konkrétně jedna zaměřená na animační programy a druhá se zaměřením na Hotel Laguna. Tyto analýzy jsou poté vyhodnoceny formou krátkých komentářů.

Cílem návrhové části je uplatnění strategického opatření související s problematikou animačních služeb ve vybraném hotelovém zařízení, případně se navrhnou inovativní trendy související s realizací doplňkových služeb cestovního ruchu.

Návrhová část tedy pojednává o zavedení návrhu v podobě sportovních akcí v doprovodu slavného, profesionálního sportovce, které by dopomohly k návštěvnosti hotelu a měly by charitativní účel.

6 CESTOVNÍ KANCELÁŘ VÍTKOVICE TOURS

Dnes cestovní kancelář s názvem Travel Family s.r.o., která vznikla v roce 2018 spojením tří tradičních značek na českém trhu, Vítkovice Tours, Viamare a VTT. Každá z těchto cestovních kanceláří se orientuje na jiné destinace. Cestovní kancelář Vítkovice Tours se specializuje na zájezdy do Chorvatska, cestovní kancelář Viamare se oproti tomu specializuje na destinace v Řecku a řeckých ostrovech a v neposlední řadě cestovní kancelář VTT je specialista na Kypr. Rodinná cestovní kancelář Travel Family nyní patří k sedmi největším cestovním kancelářím v České republice. Svou tradiční a oblíbenou značku prezentuje velmi silnou a stabilní společností.

6.1 Představení cestovní kanceláře Vítkovice Tours – člen Travel Family, s.r.o.



Obr. 1: Logo cestovní kanceláře TRAVEL FAMILY

Zdroj: AUTOR NEUVEDEN. CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *O nás*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/o-nas>.

Cestovní kancelář Vítkovice Tours se od doby svého vzniku v roce 1992 značně prosadila na českém trhu a je odborníkem v zaměření na Chorvatsko. Koncesní listinu tato cestovní kancelář získala ke dni 30.12. 1992. Sídlo této cestovní kanceláře bylo v Ostravě – Vítkovicích, z čehož byl také odvozen její název. Tato cestovní kancelář byla zakládajícím členem Asociace cestovních kanceláří a má dlouholeté zkušenosti z oblasti cestovního ruchu. K dnešnímu dni je pojištěna ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. u Slavia pojišťovny a.s. Produkty této cestovní kanceláře lze zakoupit na jakékoliv její pobočce v České republice, ale i Slovenské republice a v Polsku. Mimo hlavní pobočky, lze zájezdy zakoupit i u více než 1300 autorizovaných prodejců. Cestovní kancelář nabízí svým klientům své oficiální webové stránky *Ckvt.cz*, kde

mohou zákazníci najít kromě celé nabídky destinací i obecné informace o cestovní kanceláři, a další důležité údaje.³¹

Cestovní kancelář Vítkovice Tours nabízí širokou nabídku zájezdů a destinací. Jak již bylo zmíněno, jedná se o cestovní kancelář, která jako jediná na českém trhu se specializuje především na zájezdy do Chorvatska a Černé Hory. Díky tomu je její nabídka daných destinací poněkud širší, než je tomu u ostatních cestovních kanceláři, které nabízejí zájezdy do Chorvatska. Mimo tyto již zmíněné destinace se specializuje i na zájezdy do Itálie, Slovinska a Rakouska. V nabídce jsou i různé typy zájezdů a služeb, které si zákazník může zvolit dle svých preferencí. Mezi typy zájezdů patří především pobytové zájezdy, poznávací zájezdy, dovolená u moře, dovolená na horách, lyžařské zájezdy, pobyty v termálních lázních, incentivní zájezdy a konference.

Cestovní kancelář Vítkovice Tours si na trhu cestovního ruchu své pevné místo zasloužila především díky tomu, že se zaměřuje na různé cílové skupiny. Nabízí zájezdy s programem určené jak pro páry, rodiny s dětmi, tak i pro seniory. V nabídce jsou i zájezdy určené pro zdravotně znevýhodněné klienty, kteří potřebují například bezbariérový přístup jak do pokoje, tak do hlavních částí hotelu. Nabídka obsahuje různé typy a úrovně ubytování. Nejžádanějším produktem je ovšem rodinná dovolená v Neptun klubech na Jadranu. Jedná se o animační programy pod vedením zkušených animátorů a delegátů, určené jak dospělým, tak dětem. Dále v nabídce jsou i kluby pro seniory, které mají svůj doprovodný program zaměřený především na zdraví ale i zábavu.³²

Svou nabídku zájezdů prezentuje, jak již bylo zmíněno, na svých webových stránkách, ale také prostřednictvím katalogů. Katalogy si zákazník může vyzvednout na jakékoliv prodejně CK Vítkovice Tours. V případě, že nemá možnost se osobně na pobočku dostavit, nabízí cestovní kancelář svým klientům i možnost zaslání katalogů na jejich adresu domů. Momentálně je pro rok 2019 zákazníkům připraveno pět katalogů. Katalogy Chorvatsko 2019, Slovinsko 2019, First minute 2019, Řecko a Kypr 2019 a Relax 2019. Tyto katalogy je možné volně stáhnout ve formátu PDF z webových stránek této cestovní kanceláře.

³¹ CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. O nás. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/o-nas>.

³² eTravel.cz. CK Vítkovice Tours. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.etravel.cz/ck/vitkovice>.

Doprava

K variantám dopravy této cestovní kanceláře patří vlastní doprava, autobusová doprava, letecká doprava a kombinace více druhů doprav. CK Vítkovice Tours se označuje českým odborníkem na Jadran, díky tomu, že nabízí nejširší možnosti nástupních míst do Chorvatska a Černé Hory.

Autobusová doprava se uskutečňuje bezpečnými a pohodlnými autokary, které jsou zajišťovány osvědčenými autobusovými dopravci.

Druhou možností je doprava letecká, kterou si klient může objednat z Ostravy nebo Prahy, kdy přepravu zajišťují letecké společnosti Smartwings a ČSA. Výhodami této dopravy je rychlost, bezpečnost a komfort.

Klient může však vyrazit na dovolenou i dopravou vlastní, kdy cestovní kancelář zajišťuje pouze ubytování a stravování, popřípadě další doplňkové služby. Na webových stránkách cestovní kancelář uvádí pro tento druh dopravy i ceny dálničních známek, různých poplatků a bez jakých cestovních dokladů se klient na cestě neobejde.

Ubytování

Nabídka ubytovacích služeb obsahuje hotely a penziony, apartmány, kempové domky a soukromé vily. Samozřejmostí je zde i klasifikace ubytování dle hvězdiček v rozmezí 1-5.

Stravování

Zákazníkovi je nabízeno velké množství stravovacích variant, které si může zvolit dle jeho osobních preferencí, ale i výběru ubytování. V nabídce se nachází snídaně, večeře, polopenze, plná penze, light all inclusive a ultra all inclusive.³³

³³ CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. O nás. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/o-nas>.

Tab. 2: Destinace CK Vítkovice tours

DESTINACE – CK VÍTKOVICE TOURS		
Bulharsko	Kypr	Slovensko
Černá Hora	Maďarsko	Slovinsko
Česká republika	Maltská republika	Švýcarsko
Chorvatsko	Rakousko	
Itálie	Řecko	

Zdroj: sestaveno autorem

6.2 Neptun Klub

Součástí pobytu v hotelu jsou zajištěné různé typy animačních programů pro děti i dospělé, jejichž chod má na starosti tým animátorů nazývaný se Neptun klub. Klub s hlavním působištěm v Chorvatsku se nachází ve velkém množství hotelů, které sídlí v turistických destinacích Gradac, Drvenik, Baška Voda, Promajna a Trogir. Tyto programy jsou organizovány a připravovány pod vedením zkušených animátorů, díky čemuž si také tento klub stihli oblíbit mnoho dětí a dospělých. Cílem animátorů je, aby si hosté svou dovolenou naplno užili, dobře se bavili, odpočinuli a zrelaxovali, a to i v případě nepříznivého počasí.³⁴

³⁴ CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *Neptun kluby – rodinná dovolená s programem*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/neptun-kluby-na-jadrane>.

7 DESTINACE CHORVATSKO

Chorvatsko je od 1. července 2017 členem Evropské unie a geograficky se nachází na pomezí střední a jižní Evropy. Rozprostírá se na ploše východního pobřeží Balkánského poloostrova s rozlohou 56 542 km², kde se započítává i povrch více než jeden tisíc chorvatských ostrovů. Hlavním městem je Zagreb (česky Záhřeb), který obydluje přibližně 1 mil. obyvatel. Země má 4,1 milionů obyvatel, jejíž úředním jazykem je chorvatština. Chorvatsko společně s dalšími zeměmi tvořilo federativní lidovou republiku Jugoslávii, která setrvala do roku 1991, kdy vyhlásilo Chorvatsko nezávislost. Tento fakt vyústil ve válečný konflikt vyvolaný Srbskem, při kterém bylo zničeno především vnitrozemí a byl ukončen Daytonskou mírovou dohodou v roce 1995.

Chorvatská republika je parlamentní demokracií v čele s prezidentkou Kolindou Grabarovou Kitarovićovou. Stát se od roku 1992 dělí na 21 provincií (tzv. županije) a národní měnou je kuna.³⁵

7.1 Gradac

Gradac je oblíbené turistické letovisko, které leží v nejj jižnějším bodě Makarské riviéry. Nachází se 40 km jihovýchodně od Makarské a 13 km severozápadně od přístavu Ploče. Toto velmi atraktivní letovisko se rozprostírá ve svahu mohutného pohoří Rilić. Má velmi bohatě rozvinutou vegetaci. Pěstuje se zde vinná réva, olivovníky a velmi tradiční je zde rybolov. Letovisko Gradac nabízí dlouhé a široké oblázkové pláže s pozvolným vstupem do moře podél celého pobřeží. Nachází se zde pláž, která je pokládána za jednu z nejkrásnějších pláží na Jadranu a nese název Gronja Vala. Návštěvníkům je nabídnuta bohatá turistická vyspělost, ale i rozsáhlá nabídka služeb. Turistům je kromě soukromého ubytování ve vilách, domech či apartmánech nabízeno i ubytování v hotelech vysoké kategorie. Ubytovací zařízení byly 90. letech buď zrestaurovány, přestaveny nebo postaveny zcela nové.^{36 37}

³⁵ Wikipedie: Otevřená encyklopedie. *Chorvatsko*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Chorvatsko#Geografie>.

³⁶ CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *Gradac*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/hotely/chorvatsko/stredni-dalmacie/gradac/hotel-laguna-1#!mapa>.

³⁷ MakarskaInfo.com. *Gradac*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.makarskainfo.com/cz/gradac/>.

8 HOTEL LAGUNA

Hotel Laguna se nachází ve staré rybářské vesnici na Makarské riviéře. Hotel má jedinečné postavení, protože se nachází v polovině cesty mezi Splitem a Dubrovníkem. Má v dosahu plno přírodních krás a nedotčenou přírodu. Hotel zahajuje svou sezónu v květnu a ukončuje v říjnu.³⁸

8.1 Ubytování

Hotel Laguna disponuje 275 dvoulůžkovými pokoji s možností přistýlky. Ubytovací zařízení poskytuje dva typy pokojů, a to buď pokoj Economy, kde se nachází 2 jednolůžkové postele s 1 rozkládací pohovkou nebo pokoj s 1 velkou manželskou postelí. Všechny pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením (koupelna se sprchou nebo vanou, toaleta, vysoušeč vlasů), telefonem, televizí a označené pokoje písmenem K jsou vybaveny klimatizací (48 pokojů). Všechny pokoje jsou nekuřácké, vybaveny balkónem, psacím stolem s židlemi a nabízí také možnost Wi-Fi připojení.

8.2 Stravování

Hotel poskytuje dva typy stravování. Polopenze, ve které jsou zahrnuty snídaně a večere formou bufetu, kde jsou nápoje za poplatek. Služby Light all inclusive, které zahrnují plnou penzi formou bufetu, 1x místní točený nápoj (pivo, víno, voda, džus) v době podávání oběda a večere. Za příplatek je možnost dokoupení bufetových obědů. Hotel pořádá pravidelné tematické večere s hostujícími hudebníky.

8.3 Doprava

Jak bylo již výše zmíněno, cestovní kancelář zajišťuje dopravu leteckou, autobusovou nebo vlastní. Tyto druhy doprav rovněž platí u Hotelu Laguna. Je tedy zcela výlučně na zákazníkovi, pro kterou dopravu se rozhodne.

³⁸ Adriatiq – hotellaguna-adriatiq.com.Adriatiq. *Gradac - Holiday destination, accommodation, holiday in Gradac*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://hotellaguna-adriatiq.com/en/gradac>.

8.4 Cena

Ceny pobytu v Hotelu Laguna se odvíjí dle různých preferencí zákazníka. Záleží na tom, jaký druh dopravy zvolí, na délce pobytu, typu stravy. Ceny se pohybují v závislosti na těchto aspektech v rozmezí od 4 356 do 30 830,- Kč.

8.5 Délka pobytu

Délku pobytu si klient volí v závislosti na cestovní kanceláři, se kterou se rozhodne cestovat. Délka pobytu se řadí mezi faktory nejvíce ovlivňující konečnou cenu pobytu či dovolené. Pro komparaci můžeme uvést například webovou stránku CK Vítkovice Tours, která uvádí délky pobytu jen na 7 nebo 14 dní. Na rozdíl od konkurence CK Invia, která nabízí klientům širší výběr a to na 4, 5, 8, 10, 11, 12 nebo 15 dní.

8.6 Vybavení

Dvou hvězdičkový Hotel Laguna je umístěný na pobřeží oblázkové pláže cca 700 m od centra letoviska Gradac, kde mají hosté možnost nákupu a zábavy v přilehlých obchodech, restauracích, barech, kavárnách, půjčoven automobilů a motocyklů a sportovišť, nabízející vodní sporty, například jízdu na banánu, vodní surfing či parasailing, tzv. létání na padáku, který je tažený motorovým člunem. Hotel je vybaven vstupní halou s recepcí, turistickými informacemi, výtahem a lobby barem. V prostorách hotelu se také nachází hlavní restaurace, aperitiv bar a moderně zařízený kongresový sál. Vedle toho je součástí hotelu také kavárna, televizní místnost a sluneční terasa s lehátky a slunečníky, které jsou zdarma k zapůjčení. K okolí hotelu se také řadí tenisové kurty a parkoviště pro hosty. Součástí hotelové restaurace je slunná terasa u moře, kde hotelový personál podává snídaně formou bufetu.

Hotel poskytuje svým klientům možnost fakultativních výletů jako jsou například potápěčské exkurze, výlety lodí s návštěvou tradičních dalmatských vesnic. Organizuje řadu pěších a cyklistických túr. Webová stránka *Booking.com* ke dni 28. března 2019 uvádí dle klientů, kteří se ubytovali v této lokalitě hodnocení ve výši 8,2 ve stupnici 1–10.^{39 40 41}

³⁹ Booking.com. *Hotel Laguna*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: https://www.booking.com/hotel/hr/laguna-gradac.cs.html?page_reload=1.

⁴⁰ Hotel Invia. *Gradac – Hotel Laguna*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://hotel.invia.cz/chorvatsko/gradac/laguna/#tab=detailni-popis-hotelu>.

⁴¹ CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *Hotel Laguna*.

9 ROZHOVOR

V rámci této práce se autorka rozhodla o zakomponování kvalitativního výzkumu, strukturovaného rozhovoru, který probíhal v kanceláři sportovního klubu Sigma v městě Olomouc dne 28. března 2019 s panem Michalem Hrubým, který působil sedm let jako animátor v Hotelu Laguna.

1. Otázka – Jak jste se dostal k činnosti animátora?

„Moje maminka dělala v cestovní kanceláři Vítkovice Tours, kdy se řešil problém, že odešel jeden z animátorů v Hotelu Laguna a nabídla mi tuhle práci. V mých osmnácti letech, kdy jsem neměl žádnou práci jsem tuhle nabídku s radostí přijal. Tuhle práci beru jako obrovskou zkušenost, která mi bude v životě určitě přínosem. V rámci toho jsem se naučil plynule mluvit chorvatsky, kdy mě i místní lidé považovali za rodilého mluvčího.“, říká s úsměvem Michal Hrubý.

2. Otázka – Co Vás inspirovalo se vrátet k této činnosti?

„To, že maminka byla pořád v cestovce a také ten kariérní postup, kdy jsem se učil pořád nové věci a bral jsem to tak, že každá nová zkušenost do života je dobrá zkušenost.“

3. Otázka – Inspirovala Vás také možnost kariérního postupu?

„Určitě. Začal jsem sám, kdy jsem měl svého nadřízeného. Pak jsem se dostal do pozice, kdy jsem měl pod sebou malou skupinku lidí. Poté jsem se dostal do pozice, kdy jsem prováděl výběrová řízení a školil jsem nové animátory. Potom jsem se dostal na pozici delegáta a dělal jsem například kontrolní činnosti. Takže pro mě lepší i platové ohodnocení.“

4. Otázka – Z kolika lidí se skládal Váš tým animátorů?

„Hezká otázka. Ten tým se vlastně odvíjí od toho, jak velký je konkrétní hotel. V tomto případě jsme byli čtyři animátoři, kteří se střídali v průběhu sezóny. Chci tím říct, že nebylo podmínkou, aby jeden stejný animační tým tam byl celou sezónu. Hotel nabízel možnost dělat tuhle činnost dle vlastního uvážení. Minimální doba byla aspoň jeden týden.“

[online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/hotely/chorvatsko/stredni-dalmacie/gradac/hotel-laguna-1#!popis>.

5. Otázka – Od kdy a do kdy trvaly animační programy?

„Bylo to rozdělené na čtyři části. Ranní program, kdy jsme pro hosty zahajovali den ranní rozcvičkou a poté následoval dopolední program, kdy už jsme přešli ke sportům a programům pro děti i dospělé. Děti měly třeba kreslení a tvořivou činnost a dospělí se věnovali například aquaaerobicu. To trvalo cca od dvanácti hodin zhruba do dvou hodin odpoledne. Pak následoval odpolední program. Ze začátku to byly ne příliš náročné činnosti jako minigolf nebo šipky. Poté od pěti do šesti hodin se v programu hrál plážový volejbal, fotbal, tenis. Děti měly třeba putování za pokladem. Pak byl večerní program, tzn., že pro děti byla připravena minidiskotéka a pak pro dospělé bylo připraveno divadlo a taneční představení nebo něco jako plesové hry, kdy tančili páry s balónkem, který museli udržet pouze čelem.“

6. Otázka – Jak se připravoval takový animační program?

„V lednu měli animátoři školení, vlastně hned po výběrovém řízení, kde se nacvičovaly divadelní a taneční představení, sportovní hry podle vybavení v hotelu. Řešil se itinerář konkrétních animačních programů a rozdělovaly se pozice každého animátora v animačním týmu.“

7. Otázka – Kdo se může zúčastnit animačního programu?

„Nějaké konkrétní vyhrazení není. Program je zkrátka určený pro všechny věkové kategorie jak pro děti, tak pro dospělé.“

8. Otázka – Kolik lidí se zúčastnilo animačních programů?

„Účast hodně závisela na tom, jaké bylo zrovna období. V hlavní sezóně se většinou dětské animace zúčastnilo zhruba dvacet až třicet dětí a sportovních her okolo patnácti až dvaceti dospělých. Tím, že jsem tam byl už nějakou dobu jsem vyzozoroval, že například nějaké skupinky lidí, třeba fotbalistů se sbalili, když měli volno, a odjeli na dovolenou. Tím chci říct, že když přijel celý fotbalový tým, tak šli na ten animační program všichni, takže to je taky jeden z důvodů toho, že jich bylo tolik.“

9. Otázka – Jaká byla Vaše náplň činnosti?

„Vzhledem k tomu, že jsem se od malička věnoval fotbalu a jsem fyzicky zdatný muž, měl jsem na starosti především sportovní činnosti. Během dne hlavně ten fotbal, pak volejbal, tenis,

nošení sportovního nářadí a pomůcek ke hrám nebo nošení reprobeden na pláž k aquaaerobicu. Večer jsem dělal jak DJ Animátora pro děti, tak jsem i moderoval večerní show pro dospělé.“

10. Otázka – Jaká byla Vaše pracovní doba?

„Jak jsem již zmínil, můj den začal rozcvičkou v sedm hodin. Naštěstí jsme se střídali, protože vždy měl rozcvičku na starosti jen jeden animátor z našeho týmu. Ostatní vlastně začínali v deset hodin dopoledne animačním programem, který měl každý animátor přiřazený. Pak jsem měl dvě hodiny pauzu od dvanácté do druhé hodiny, kde jsme měli zahrnutou i pauzu na oběd. Večer jsem končil svůj den okolo jedenácté hodiny, kdy jsme se ve většině případů vydali do nočního klubu nebo po náročném dni šli spát.“

11. Otázka – Byla potřeba, aby jste měl i speciální kurzy k tomu, aby jste mohl dělat animátora?

„Školení pro animační činnost probíhaly vlastně v tom lednu, jak jsem již říkal, kdy probíhala ta příprava těch animačních programů. Konkrétně žádné školení nebyla potřeba, samozřejmě kdo už nějaké měl, tak to byla jen výhoda a to hlavně při výběru. Jediné co byla potřeba, tak vlastně pracovní povolení, které se vyřizovalo jen pro animátory, kteří v hotelu chtěli být déle než devadesát dní. Takže pro ně bylo výhodnější jet jen na tři nebo čtyři týdny.“

12. Otázka – Tím, že jste dělal i výběrové řízení, co hrálo roli největší roli při výběru na pozici animátora?

„Určitě na začátku to byl hned první dojem. To jak ten člověk vypadal, vystupoval a vyjadřoval. Zda byl otevřený, přátelský, usměvavý, zda měl vztah k dětem, to vše hrálo největší roli. I když nebylo důležité být jazykově zdatný, dostal každý uchazeč přesto i nějaké základní anglické otázky, aby se aspoň trochu dokázal domluvit s hosty hotelu. Důležité bylo také pohybové nadání, fyzická zdatnost či nějaké zvláštní nadání, například zpěv, který se využíval při večerních programech. Výběr správného animátora byl vždy těžký, ale za tu dobu už ty lidi trochu poznáte a odhadnete.“

13. Otázka – Co volný čas animátora, kolik jste ho měl a jak jste volný čas trávil?

„Turnusy hostů byly obvykle od soboty do soboty, to znamená, že jsme jako animační tým měli vždy v sobotu volno. Volný čas jsme trávili společnými výlety a nebo upřímně jsme jen

odpočívali celý den na pláži. Tím, že jsem za tu dobu poznal mnoho místních, trávil jsem své volno s nimi, například u nich na zahradě nebo návštěvou kaváren.“

14. Otázka – Jaké byly vzájemné vztahy v rámci animačního týmu?

„Ze začátku to bylo fajn, kdy jsme se všichni poznávali. Někteří z nás si padli do oka a vytvořili pár. Samozřejmě také tím, že jsme spolu trávili všechnen čas jsme si už po čase lezli krkem. Vždycky jsme se ale museli chovat profesionálně a nedat znát projev emocím před hosty hotelu. Pro mě, jakožto pro šéfa týmu tohle bylo velmi těžké, myslím tím udržovat dobré vztahy, a to hlavně proto, jelikož každá hádka začínala prkotinou.“

15. Otázka – Měl jste i nějaké benefity v rámci Hotelu Laguna?

„Jasně. Například když tam byl bazén, měli jsme možnost navštívit bazén zadarmo. Když jsme šli například na snídani, měli jsme možnost si přibrat jídlo navíc jako svačinu na celý den, abychom si nemuseli nic kupovat a utrácet peníze navíc.“

16. Otázka – Co všechno hotel nabízel pro své hosty?

„Kromě ubytování, stravování a animačních programů jsme jako animační tým, který se jmenoval Neptun klub, nabízeli možnost hostům odvést si upomínkové předměty. Samozřejmě to nebylo jen tak. Děti a dospělí během dovolené měli možnost získat zlaťáky při účasti jednotlivých animačních programů. Děti získaly zlaťáky například za kreslení při výhře her nebo zúčastnění se putování za pokladem, dospělí naopak při výhře plesových her nebo sportovních soutěží. Tyto zlaťáky pak měli možnost vyměnit za suvenýry, kterými byly třeba pexeso, hrnky až za nejvyšší cenu, a to trička. Tato myšlenka byla s cílem zapojit co nejvíce hostů do animačních programů, což za sebe můžu říct, že se nám poměrně dařilo“

17. Otázka – Co všechno jako animátor jste měl zajištěné od cestovní kanceláře Vítkovice Tours?

„Bylo toho celkem dost. Měli jsme hrazené ubytování přímo v hotelových pokojích, většinou po dvojicích. Stravování, včetně pravidelného pitného režimu, dopravu až po pojištění plus vlastně nějaké ty benefity od hotelu.“

18. Otázka – Poslední trochu troufalá otázka, jaké bylo platové ohodnocení animátora?

„To bych asi neměl říkat, ale tato práce určitě není nějak finančně výhodná. Určitě nemůže počítat člověk s tím, že bude bavit hosty a mít plat na úrovni prvoligového fotbalisty.“, usmívá se Michal Hrubý. „Záleží hlavně na funkci a agentuře přes kterou se vydáte. Plat animátora, který nemá žádnou vyšší funkci se pohybuje okolo 400 až 500 Kč na den. V období, kdy jsem byl šéf animátor, jsem měl 600 až 800 Kč na den. V případě, že se vydáte přes agenturu Carpedien se bude Váš plat pohybovat okolo 12 000 až 14 00 Kč na měsíc. Od mého kolegy, který převzal funkci šéf animátora po mně vím, že obyčejný animátor má dnes 600 až 800 Kč na den a šéf animátor 800 až 1000 Kč na den. Musím ale říct, že za touto prací jedete hlavně pro získání zkušeností a poznání nových lidí.“

10 SWOT ANALÝZA

Níže v této kapitole jsou vytvořeny dvě SWOT analýzy – jedna analýza věnována animačním programům v Hotelu Laguna a druhá analýza věnovaná čistě subjektu Hotel Laguna.

SWOT analýza je nástroj pro indikaci silných a slabých stránek ve vnitřním prostředí, dále příležitostí a hrozeb ve vnějším prostředí. SWOT analýza poskytuje podklady pro formulaci podnikových strategií a strategických cílů. Spočívá v rozboru a hodnocení současného stavu podniku (vnitřní prostředí) a současné situace okolí podniku (vnější prostředí).

10.1 SWOT Analýza animačních programů

Tab. 3: SWOT Analýza animačních programů

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
Stejně jazykové vybavení jako klienti	Inovace programů
Aktivní program po celou rodinu	Neprofesionální přístup ze strany animátorů
Vnější motivace tzv. Neptun zlaťáky a následné získáním upomínkových předmětů	Vztahy v animačním týmu
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
Nový a stálý přísun klientů	Únava, zranění
Kariérní postup	Klimatické podmínky
Sebepoznání animátorů	Individuální zájem hostů

Zdroj: sestaveno autorem

V kvadrantu silných stránek je uvedeno, že animátoři se dokážou domluvit stejným jazykem, kterým mluví účastníci animačních programů. Animační program je vytvořen pro všechny věkové kategorie i zájmové skupiny. Aby hosté měli motivaci k účasti na programu, je pro ně vytvořena motivace, tzv. Neptun zlaťáky, které získávají jak dospělí, tak děti při účasti jednotlivých animačních programů a můžou je směnit za různé reklamní předměty.

V kvadrantu slabých stránek byl detekován problém s inovací jednotlivých programů. Důležitostí je tyto animační programy co nejvíce inovovat, aby zaujaly opravdu všechny hosty a každý z hostů měl možnost si vybrat program, do kterého se bude chtít zapojit. Z hlediska

tvorby animačních programů je důležité, aby členové animačního týmu měli vždy profesionální přístup a nedávali najevo průchod emocím, jak mezi členy týmu, tak především před hosty a účastníky programu.

V kvadrantu příležitostí by se animátoři, v rámci tvorby animačních programů, měli orientovat především na nové klienty, čímž by hotel získal stálou klientelu. V rámci příležitostí je pro animátory největší motivací kariérní postup, sebepoznání animátora, a tím následné zlepšení výkonu na podílení se animačních programů.

V kvadrantu hrozeb by měl být kladen důraz na vyvarování se případného úrazu či vážnějšího zranění. Animátoři by měli být proto důkladně proškoleni, a také by se měli naučit vyhledat veškerá rizika spojená s účastí na animačním programu, především pokud se jedná o programy určené dětem a dorostu. Další hrozbou jsou klimatické podmínky při realizaci animačního programu a individuální zájem hostů.

10.2 SWOT Analýza Hotelu Laguna

Tab. 4: SWOT Analýza Hotelu Laguna

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
Český delegát	Kvalita ubytování
Cenová dostupnost	Objekt nutný k rekonstrukci
Spolupráce s českými cestovními kanceláři	Málo míst k parkování
Rozmanitá příroda	Overbooking (překročení kapacity)
Fakultativní výlety	Nemožnost rozšíření hotelu z důvodu umístění hotelu na pláži
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
Nový a stálý přísun klientů	Vzdálenost nemocnice
Dostupnost všemi druhy dopravy	Špatná terminologie ze stran cestovních kanceláří a agentur
Letovisko bez terorismu	Konkurenční ubytovací zařízení v okolí
Účinnost animačních programů (návrstnost klientů)	Klimatické podmínky

Zdroj: sestaveno autorem

V kvadrantu silných stránek můžeme zařadit pro Hotel Laguna cenovou dostupnost, a to vzhledem k úrovni hotelu. Dále česky mluvícího delegáta z důvodu početnější návštěvy českých turistů. Díky návštěvnosti českých turistů tento hotel spolupracuje s různými českými cestovními kanceláři, například CK FIRO – Tour. Z výše uvedené SWOT analýzy se řadí do silných stránek rozmanitá příroda, která je součástí hotelového komplexu nabízí pro hosty odpočinek a relaxaci. Další silnou stránkou hotelu je pořádání výletů do oblasti Gradac, jako jsou například: celodenní plavba lodí, poznávání okolních měst a vodní sporty.

V kvadrantu slabých stránek je potřeba pozastavit se nad úrovní hotelu, a s tím související kvalita ubytovacích služeb, která by se zlepšila nutnou rekonstrukcí celého hotelového komplexu. Hotel poskytuje málo míst k parkování. V hlavní sezóně je velká obsazenost hotelu,

včetně využití všech přistýlek a s tím související velká kapacita hostů na hotelový personál. Z předešle uvedené slabé stránky souvisí problém s nemožností rozšíření hotelu o další ubytovací prostory z důvodu umístění hotelu na pláži.

V kvadrantu příležitostí by se hotel měl zaměřit nejen na udržení stálých klientů, ale také na nové klienty, a to formou propagace svých nabízených služeb. Hotel by měl více využívat rozvinutou infrastrukturu, aby se hosté mohli do hotelu dostat všemi druhy dopravy, jako je doprava silniční a letecká. Výhodou letoviska je stabilní politická situace a malá pravděpodobnost teroristických útoků. Hotel by měl mít vysoké povědomí o účinnosti animačních programů, které mají kladný vliv na návratnost stálých hostů.

V kvadrantu hrozeb je v případě úrazu hostů problém se vzdáleností nejbližší nemocnice. Další hrozbou je, že hosté se řídí uvedenými informacemi od cestovních kanceláří a agentur, které mohou být často nejasné. Příkladem je pokoj s balkónem, jehož orientace je na moře, ale není zde už uveden objekt bránící výhledu na moře. Hotel by měl sledovat nabízené služby konkurenčních hotelů, aby se tak sám vyvaroval ztrátě klientely. Poslední hrozbou jsou zmíněny klimatické podmínky, které mohou ohrozit jak hosty, tak hotelový personál. Příkladem mohou být vysoké teploty a období sucha vedoucí k lesním požárům.

NÁVRHOVÁ ČÁST

Na základě výsledků z analytické části této práce následující kapitola pojednává o návrhu na inovativní trendy související s realizací doplňkových služeb cestovního ruchu. Návrh by měl být přínosem pro zvýšení návštěvnosti klientely ve vybraném hotelovém zařízení.

Po rozhovoru s animátorem Michalem Hrubým a dle výsledků ze SWOT analýz bylo zjištěno, že animační programy jsou na vysoké úrovni, pečlivě připraveny a splňují cíl zapojit všechny věkové kategorie hostů hotelu, kteří se aktivně účastní animačních programů. Z tohoto důvodu je v této části uvedeno doporučení pro zlepšení chodu hotelu.

Návrh se zaměřuje na pořádání sportovní akcí v Hotelu Laguna, kde by hosté, ale i místní obyvatelé a návštěvníci měli možnost se těchto akcí účastnit. Tyto akce by spočívaly v pořádání sportovních turnajů, které by se konaly v přílehlých sportovních areálech a sportovištích, která nabízí Hotel Laguna. Konkrétně by se jednalo o turnaje fotbalové, tenisové, volejbalové, turnaje v minigolfu nebo závody v plavání. Turnaje a závody by byly pod vedením sportovních animátorů Hotelu Laguna, které by se konaly pravidelně každou druhou sobotu v hlavní sezóně. Animátoři spolu s vedením hotelu by měli za úkol organizaci a řízení těchto pořádaných akcí. Hlavním prvkem sportovních soutěží by byla návštěva známého, slavného sportovce, který by dopomohl k návštěvnosti těchto akcí, ale i hotelu. Úkolem slavné osobnosti, která se profesionálně věnuje konkrétnímu sportu, by bylo předání zkušeností sportovním amatérům. Pro hosty a účastníky těchto akcí by byl připravený doprovodný program, moderování a občerstvení, které by zajišťovali ostatní členové animačního týmu. Hlavním cílem těchto akcí je charitativní záměr. Z tohoto důvodu by účast slavného sportovce byla pouze dobrovolná a cena pro vstup těchto akcí by byla pouze symbolická, aby pokryla základní náklady.

Pořádání těchto akcí by mělo pro hotel přínos v podobě navýšení návštěvnosti hotelu, a s tím spojené získání zisku, který by mohl být nápomocen například k rekonstrukci hotelového zařízení.

Tento návrh slouží jako forma inovace doplňkových služeb a jako strategické opatření pro Hotel Laguna.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývala animačními programy a jejich klasifikací. Hlavním cílem teoretické části bylo zaměřením se právě na klasifikaci jednotlivých animačních programů, definici jejich poslání či přínos v oblasti hotelnictví. Zmínění se také o profesních schopnostech animátora sehrávající klíčovou roli při zprostředkování doplňkových služeb cestovního ruchu.

Úvodem teoretické části byly samozřejmě vysvětleny pojmy, které jsou úzce spjaty s animací, a to konkrétně pojem animace a ubytovací zařízení. Poté se v teoretické části zmínila historie animačních programů a jejich vývoj po současnou dobu s následným vývojem animačních klubů. V dalších kapitolách bylo popsáno jednotlivé rozdělení animačních programů, a to v závislosti na čase a věku účastníků animačních programů. Nezbytnou součástí byla kapitola pojednávající o personálním zabezpečení, kde byl rozebrán animační tým, jednotlivé typy animátorů a také charakteristika osobnosti animátora. Poslední kapitolou teoretické části byla kapitola Animační činnost, kde byly vyjmenovány konkrétní činnosti určené pro všechny věkové kategorie účastníků.

V praktické části bylo hlavním cílem analytické části věnování se aplikaci animačních programů na vybraném hotelovém zařízení, reflektování jejich kladů a rizik. Vymezené cíle se poté zpracovaly pomocí metody SWOT analýzy. Návrhová část měla za cíl uplatnění strategického opatření související s problematikou animačních služeb ve vybraném hotelovém zařízení a případné navrhnutí inovativních trendů, související s realizací doplňkových služeb cestovního ruchu.

Analytická část nejprve seznámila čtenáře s vybraným hotelovým zařízením, konkrétně Hotelem Laguna, do kterého zprostředkovává zájezdy Cestovní kancelář Vítkovice Tours. Byl představen samotný hotel, ale i cestovní kancelář a destinace, kde se hotel nachází.

Použitá metodika v této práci byla především analýza SWOT. Vytvořeny byly konkrétně dvě SWOT analýzy, zaměřené na samotný Hotel Laguna a v něm probíhající animační programy.

Ze zpracovaných údajů první SWOT analýzy zaměřené na animační programy vyplynulo, že animační programy Hotelu Laguna je potřeba inovovat, z důvodu zájmu všech hostů, a aby členové animačního týmu měli vždy profesionální přístup před hosty a účastníky animačních programů. Dle výsledků druhé SWOT analýzy, zaměřené čistě na Hotel Laguna

vyplývalo, že nezbytností je rekonstrukce hotelového komplexu, což by napomohlo ke zvýšení ubytovacích služeb. Dalším negativem hotelu je absence parkovacích míst v areálu hotelu.

Doplňkovou analýzou této části byl proveden strukturovaný rozhovor s osloveným respondentem, animátorem Michalem Hrubým. Díky tomuto rozhovoru si čtenáři vytvořili jasnou představu o činnosti animátora a jeho náplni práce.

Na základě získaných výsledků v analytické části byl zpracován návrh strategického opatření, který slouží také jako inovace pro hotelové zařízení Hotel Laguna. Samotný návrh se týkal pořádání sportovních akcí v přítomnosti profesionální sportovce, které by vedly k vyšší návštěvnosti hotelu a následnému finančnímu zisku, který by mohl finančně podpořit hotel například k zmíněné potřebné rekonstrukci.

Tato bakalářská práce je určena především hoteliérům, kteří chtějí zařadit do svých doplňkových služeb hotelu animační programy, dále také čtenářům, kteří se zajímají o animaci v hotelových zařízeních a také pro samotný Hotel Laguna.

Na základě výsledků této práce se autorka domnívá, že v průběhu práce se podařilo dostatečně čtenáře seznámit s danou problematikou animačních programů a splnit tak všechny cíle uvedené v zadání práce.

POUŽITÉ ZDROJE

KNIŽNÍ ZDROJE:

1. FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. ISBN 9788086578873.
2. HANDLÍŘOVÁ, Petra a Dagmar SPALKOVÁ. *Animace dospělí a senioři*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7627-8.
3. HANDLÍŘOVÁ, Petra a Jan MELOUN. *Animace dětí ve věku 3 - 10 let*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7624-7.
4. HANDLÍŘOVÁ, Petra a Jan MELOUN. *Animace mládeže ve věku 11 - 16 let*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7625-4.
5. HANDLÍŘOVÁ, Petra a Jan MELOUN. *Animace rodin s dětmi*. Jablonec nad Nisou: Educa, 2015. ISBN 978-80-260-7626-1.
6. KLAPALOVÁ, Alena, Jakub TROJAN a Zdeněk MÁLEK. *Zpracování kvalifikačních prací – metodická pomůcka pro psaní závěrečných a studentských vědeckých odborných prací*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2013. ISBN 978-80-87300-45-9.
7. Manuál animátora, interní publikace společnosti Animation point s.r.o.
8. KRÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management – 2. aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
9. ORIEŠKA, Ján. *Animácia v cestovnom ruchu*. Banská Bystrica: Ekonómia, 2003. ISBN 80-8055-858-2.
10. ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.
11. ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovnom ruchu: 1. časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.
12. ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85-970-27-9.

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

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

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

ELEKTRONICKÉ ZDROJE:

16. Adriatic – hotellaguna-adriatic.com. Adriatic. *Gradac - Holiday destination, accommodation, holiday in Gradac*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://hotellaguna-adriatic.com/en/gradac>.

17. Booking.com. *Hotel Laguna*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: https://www.booking.com/hotel/hr/laguna-gradac.cs.html?page_reload=1.

18. BRUKKER, Gustáv a Jana OPATÍKOVÁ. *Veľký slovník cudzích slov*. Bratislava: Robinson, s.r.o., 2006. Dostupné z: <http://www.voltaire.netkosice.sk/docs/vscs.pdf>.

19. Business Center - Internet Info s. r. o.. *Ubytovací jednotka*. [online]. [cit. 11.03.2019]. Dostupné z: <https://business.center.cz/business/pojmy/p1837-ubytovaci-jednotka.aspx>.

20. Cestovní ruch – Vše co student potřebuje vědět. *Provoz služeb v CR*. [online]. [cit. 11.03.2019]. Dostupné z: http://cestovniruch.studentske.cz/2009/11/provoz-sluzeb-v-cestovnim-ruchu_6779.html.

21. CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *O nás*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/o-nas>.

22. CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *Neptun kluby – rodinná dovolená s programem*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/neptun-kluby-na-jadranu>.

23. CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *Gradac*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/hotely/chorvatsko/stredni-dalmacie/gradac/hotel-laguna-1#!mapa>.

24. CKVT.cz. CK TRAVEL FAMILY s.r.o. – Vítkovice Tours – Česká jednička na Chorvatsko. *Hotel Laguna*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.ckvt.cz/hotely/chorvatsko/stredni-dalmacie/gradac/hotel-laguna-1#!popis>.
26. eTravel.cz. *CK Vítkovice Tours*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.etravel.cz/ck/vitkovice>.
27. Hotel Invia. *Gradac – Hotel Laguna*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://hotel.invia.cz/chorvatsko/gradac/laguna/#tab=detailni-popis-hotelu>.
28. KOŠKOVÁ, Klára. *Hotelové služby a jejich nabídka ve vybrané destinaci*. [online]. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016 [cit. 2018-01-21]. Bakalářská práce. Dostupné z: https://is.vsh.cz/th/nk62g/Hotelove_sluzby_a_jejich_nabidka_ve_vybrane_destinaci.pdf?so=nx.
29. MakarskaInfo.com. *Gradac*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://www.makarskainfo.com/cz/gradac/>.
30. Wikipedie: Otevřená encyklopedie. *Chorvatsko*. [online]. [cit. 01.04.2019]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Chorvatsko#Geografie>.

SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ

Tab. 1: Vzor obsahu animační aktivity	20
Tab. 2: Destinace CK Vítkovice tours	40
Tab. 3: SWOT Analýza animačních programů	49
Tab. 4: SWOT Analýza Hotelu Laguna.....	51
Obr. 1: Logo cestovní kanceláře TRAVEL FAMILY	37