

OTDK-DOLGOZAT

2015

**A TURISZTIKAI ANIMÁCIÓ FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI
AZ ERDŐSPUSZTA CLUB HOTEL PÉLDÁJÁN**

**DEVELOPMENT OPPORTUNITIES FOR TOURIST ANIMATION AS
SEEN THROUGH THE EXAMPLE OF THE ERDŐSPUSZTA CLUB
HOTEL**

Kézirat lezárva: 2013. október 27.

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	5
1. ANYAG ÉS MÓDSZER	8
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS	11
2.1. Az animáció fogalma, céljai és fajtái.....	11
2.2. A szociokulturális animáció	13
2.3. A turisztikai animáció fogalma, szerepe a turizmusban	14
2.3.1. A turisztikai animáció kialakulásának története.....	15
2.3.2. Az animáció, mint szolgáltatás és szerepe a szállodaiparban	18
2.3.3. Az animátor személyisége.....	18
2.4. A turisztikai animáció típusai.....	19
2.5. Különböző korú csoportok animálása	23
2.5.1. Gyermek és ifjúsági csoportok animálása	23
2.5.2. A felnőttek csoportjainak animálása	24
2.5.3. Időskorú csoportok animálása	25
2.6. Az animációs programszervezés lépései	25
2.6.1. Előkészítés és az animátor-csapat kialakítása	25
2.6.2. Az animációs programterv kialakítása	26
2.6.3. A programok hirdetése és a tevékenység értékelése	26
3. A TURISZTIKAI ANIMÁCIÓ JELENLEGI HELYZETE A HAZAI SZÁLLODÁKBAN: PRIMER KUTATÁS	28
4. AZ ERDŐSPUSZTA CLUB HOTEL BEMUTATÁSA.....	39
4.1. Az Erdőspuszta Club Hotel szolgáltatásai.....	39
4.2. SWOT – elemzés	43
5. A SZÁLLÓVENDÉGEK VÉLEMÉNYE AZ ANIMÁCIÓRÓL: PRIMER KUTATÁS	45
5.1. Demográfiai jellemzők.....	46

5.2. Az eredmények értékelése	47
5.3. Animációs programjavaslat	55
6. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK.....	59
ÖSSZEFOGLALÁS	61
IRODALOMJEGYZÉK.....	63
MELLÉKLETEK	66
1. sz. melléklet: Térkép a Club Tihany területéről.....	66
2. sz. melléklet: Szakértői interjú kérdések	67
3. sz. melléklet: Kérdőív	68
4. sz. melléklet: Questionnaire	70

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: A legkedveltebb animációs programok.....	23
2. táblázat: Animációs programok.....	34
3. táblázat: SWOT – analízis.....	43

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra: Az animáció egymást átfedő területei	12
2. ábra: Club Med sátrak	16
3. ábra: Régi Club Med	16
4. ábra: A szállodai animációt nyújtó hotelek számának változása Magyarországon 1998-2008	17
5. ábra: Táncitanítás.....	22
6. ábra: Vízi játék a Balatonban	36
7. ábra: Erdőpuszta Club Hotel.....	39
8. ábra: Arbo Vendégház.....	42
9. ábra: A válaszadók nemek szerinti megoszlása	46
10. ábra: Korcsoportok szerinti megoszlás.....	46
11. ábra: Nemzetiségek	47
12. ábra: Milyen gyakran jár Ön belföldi szállodában?	47

13. ábra: Hány csillagos szálloda szolgáltatásait veszi igénybe szívesen?	48
14. ábra: Szabadidő eltöltési motivációk.....	49
15. ábra: Találkozott-e már animációs programokkal?	49
16. ábra: Hol vett részt animációs programokon?	50
17. ábra: Milyen programon/programokon vett részt szívesen?	50
18. ábra: Animációs programok értékelése	51
19. ábra: Animátorok értékelése.....	51
20. ábra: Vélemény a szolgáltatásokról.....	52
21. ábra: Mely programokat próbálta/próbálná ki?	52
22. ábra: Mely programokat látná szívesen az Erdőpuszta Club Hotelben?	53
23. ábra: 3 napos programterv.....	55
24. ábra: 5 napos programterv	56

BEVEZETÉS

„Az animáció nem csupán munkakör, hanem életforma.”

Témafelvetés és célkitűzések

Manapság azt tapasztalhatjuk, hogy a turisztikai kínálat minősége világszerte javul és egyre sokszínűbbé válik. Rengeteg szálloda várja a vendégeket a világ minden pontján a legkülönbözőbb szolgáltatásokkal és animációs programokkal. Az utazási irodák és szállodák interneten végzett marketingtevékenysége és közzétett ajánlatai segítenek az embereknek, abban, hogy kiválasszák a számukra leginkább megfelelő desztinációt. A technika változásaival párhuzamosan a fogyasztói szokások és igények is átalakultak. A turisták közül egyre többen speciális és személyre szabott szolgáltatásokat keresnek, előnyben részesítik az egyedi és különleges ajánlatokat. Úgy gondolom, hogy az utazók ezen megváltozott igényeivel összefüggésben a turisztikai animáció fejlesztése nagyon aktuális és fontos téma.

A felgyorsult életmód következtében általánosan elmondható, hogy egy szállodai tartózkodás során nincsen igazi kapcsolat a házigazda és a vendégek között. A vendég - vendég kapcsolatok is formálissá válnak, vagy pedig létre sem jönnek. A személyes kontaktus fontosságát viszont egyre több vendéglátó szolgáltató kezdi újra felismerni. Pontosan az animátor személye és a „közös játék” segíthet abban, hogy újra létrejöjjenek ezek az interakciók az egyes személyek között.

Ugyancsak a megváltozott életformának tudható be az is, hogy a nyaralni vágyók közül egyre nagyobb létszámban a rövidebb, 2-3 napos utazásokat részesítik előnyben, ezért is fontos, hogy a kiválasztott üdülés lehetőleg rövid idő alatt sok új ismeretet és élményt nyújtson számukra. Megállapíthatjuk, hogy az emberek egyidejűleg szeretnének pihenni, szórakozni, élményeket szerezni, megismerni más kultúrákat. Ezen motivációik megvalósításához az animáció kiváló lehetőséget nyújt.

A szabadidő tartalmas eltöltésének fontosságát egyre több szálláshelyen ismerték fel. Franciaországban Gerard Blitz és Gilbert Trigano határozta el, hogy létrehoz egy új üdülési formát. 1950-ben megalapították a Club Méditerranée üdülőfalvat, amely mára a világon az első számú klub üdültetővé vált. A Club Med sikerének hírére egyre több hasonló szálláshely jött létre. (I2)

Napjainkban nem csak üdülő- és turista falvakban találkozhatunk animációs szolgáltatással, hanem klubhotelekben, luxushajókon, wellness szállodákban és

kempingekben is. Ezáltal az animációs tevékenység egyre ismertebbé és népszerűbbé válik mind a szolgáltatók, mind az utazók körében.

Az animációval kapcsolatos szakirodalmak szinte egybehangzóan azon a véleményen vannak, hogy sajnos a hazai szállodák közül igen kevés azoknak a száma, ahol jól kiépített animációs munka folyik. Magyar Márton (2006) szerint, ennek legfőbb oka az, hogy a hazai szakemberek nem ismerték fel az animációban rejlő lehetőségeket, számukra és a vendégeknek közvetíthető pozitív élményt. Kollarik Amália (1995) szerint, a magyar szállodák tekintetében egyfajta szemléletmódváltásra lenne szükség. Nagy problémát jelent az, hogy a hazai szállodák többségében csak azokat a funkciókat próbálják javítani, amelyek szerintük bevételeket hozhatnak számukra. Így sokan közülük az animációt többletráfordításnak tartják. Pedig a jól megvalósított speciális animációs szolgáltatások a szálloda reklámozásában is nagy szerepet játszhatnak, így növelhetik a szálloda ismertségét, kedveltségét pl.: a Dino Club név sok család figyelmét felkelti, és már nem csak külföldön érhető el, hanem a Velencei-tónál is, a Velence Resort & Spa 4 csillagos szállodában. Véleményem szerint fontos lenne e tevékenység fejlesztése egyrészt azon hotelekben, ahol már foglalkoztatnak animátor csapatot, másrészt azon szállodákban is, amelyekben eddig nem volt lehetőség ilyen jellegű munka kidolgozására és folytatására.

Dolgozatom témájául a turisztikai animáció fejlesztési lehetőségeinek bemutatását választottam egy debreceni szálloda példáján. Egyrészt azért döntöttem az Erdőspusztai Club Hotel mellett, mert ez egy újonnan épült szálloda, ahol jelenleg még nem alkalmaznak animátort és ez a feladatkör nincs kidolgozva, ugyanakkor a Club Hotel nevet hallva többen is feltételezhetik, hogy animációs programokat kínáló klubhotelről van szó. Másrészt, a szállodában eltöltött 3 hónapos szakmai gyakorlat alatt lehetőségem nyílt arra, hogy jobban megismerjem a hotel jelenlegi szolgáltatásait, illetve, hogy személyes megkérdezést végezzek a vendégek körében az animációval kapcsolatos véleményükről. Úgy gondolom, hogy a szálloda számos olyan programot nyújt a vendégeinek, melyek kisebb változtatásokkal animációs programként is megállnák a helyüket.

A témaválasztásomnak személyes okai is vannak. A családi nyaralások során én is megtapasztaltam, hogy milyen az, amikor egy animátor csapat igyekszik kellemessé és felejthetetlenné tenni a vendégek üdülését. Láttam, hogy milyen programokat szerveztek, hogyan bonyolították le azokat és hogyan vették rá a nyaralókat a részvételre. Nagyon megtetszett nekem az, ahogyan az animátorok viselkedtek, kapcsolatokat építettek a vendégek között és szórakoztatták a családokat, gyerekeket. Kedvet kaptam ahhoz, hogy jobban megismerjem ezt a munkát és olyan programokat találjak ki, amelyekkel egyfajta

„élményterápiát” lehet nyújtani a vendégeknek. Magam is többször meggyőződtem arról, hogy az animáció olyan tevékenység, amely képes maradandó élményt nyújtani, elnyerni az utazók bizalmát így teremtve belőlük visszatérő vendégeket.

Elsődleges célkitűzésem, hogy felmérjem a turisztikai animáció jelenlegi helyzetét és szerepét néhány kiválasztott hazai szálloda tevékenységében. Ennek érdekében szakértői interjút készítettem nyolc belföldi szálloda animátorával. A beszélgetések során sikerült azt is megállapítani, hogy melyek a legnépszerűbb animációs programok és, hogy milyen fejlesztések lehetségesek.

Ezen túlmenően célul tűztem ki, hogy felmérést végezzek az Erdőpuszta Club Hotelben megszálló vendégek körében arról, hogy mennyire ismert az animáció, mennyire tartják fontosnak az ilyen jellegű szolgáltatásokat, valamint, hogy melyek azok a rendezvények, programok, amelyeken szívesen részt vennének. A vendégek kérdőívben szereplő válaszai, illetve az animátorokkal készített interjúk alapján összeállítottam egy három– és egy ötnapos programtervet, figyelembe véve a szálloda egyedi adottságait.

1. ANYAG ÉS MÓDSZER

A dolgozatom első részében mások által összegyűjtött, rendszerezett és publikált információkat, adatokat vizsgálom az animációval, illetve azon belül is a turisztikai animációval kapcsolatosan. Az ilyen, előzőleg feldolgozott adatok saját szempont szerinti hasznosítását másodlagos (szekunder) adatgyűjtésnek nevezzük. Szekunderkutatást és adatgyűjtést könyvtárakban és online módszerekkel lehet végezni. A különféle szakirodalmakban, szakkönyvekben, szakmai folyóiratokban, cikkekben, egyéb forrásokban (pl.: KSH által kiadott elemzésekben, statisztikai kiadványokban) leírt adatok másodlagos forrású adatnak minősülnek. (Majoros, 2004)

Ennek az adatgyűjtési formának az előnye, hogy viszonylag gyorsan és könnyen nagy mennyiségű információhoz juthatunk. Hátránya a primer kutatáshoz képest, az hogy az így összegyűjtött adatok sok esetben nem aktuálisak. Annak érdekében, hogy dolgozatomban a legfrissebb adatok szerepeljenek szakértői interjút készítettem nyolc belföldi szálloda animátorával, illetve kérdőíves megkérdezést végeztem az Erdőpuszta Club Hotel vendégeinek körében.

A kutatási módszerek másik meghatározó formája az elsődleges (primer) adatgyűjtés. Ezt a kutatási technikát akkor alkalmazzuk, ha a szükséges adat nem létezik, vagy ha a témát még mások nem dolgozták fel. Az adatok jellege szerint a primer kutatások két nagy csoportját különböztetjük meg: a kvalitatív és a kvantitatív kutatásokat. A kvalitatív kutatási módszer feltáró jellegű, alapvetően a probléma megértését szolgálja. Az adatokat kis mintából gyűjtjük és a minta nem reprezentatív, vagyis az eredményeket nem általánosíthatjuk a teljes alapsokaságra. Az ilyen adatok elemzése nem statisztikai módszerekkel történik, az eredmények gyakran szubjektív értelmezésen alapulnak. (Lázár, 2009)

A kvalitatív kutatás egyik leggyakrabban alkalmazott módszere az interjú. Az interjúnak számos fajtáját különböztethetjük meg, úgymint személyes interjú, strukturált interjú, stressz interjú, mélyinterjú, kiscsoportos interjú, fókuszcsoportos interjú, szakértői interjú, szakértői fókuszcsoportos interjú, interjúsorozat. (Majoros, 2004)

A szakdolgozatom szempontjából fontos a mélyinterjú és a szakértői interjú jellemzőinek részletesebb áttekintése. A **mélyinterjú** egy közvetlen, személyes interjú, melyben egy kérdező az interjúalany motivációit, nézeteit, attitűdjeit vizsgálja. Ehhez az interjúhoz is kérdéstervet kell készíteni. Az interjú során egy interjú-vezérfonalat alkalmaznak, ami tartalmazza az előzetesen kigondolt kutatási kérdéseket, de lehetőséget

nyújt új gondolatok, összefüggések feltárására. Az ilyen interjúk nagy előnye, hogy az interjúalany szabadabban, kötetlenebbül fejtheti ki véleményét, elkalandozhat más, általa fontosnak tartott területekre. Így pedig új, korábban számításba nem vett ötletek merülhetnek fel. Ugyanakkor a mélyinterjú is tervezett és kontrollált. A *szakértői interjú* egyfajta speciális interjú, a vizsgált szakterület szakértőjével folytatott beszélgetés, megkérdezés. (Majoros, 2004)

Azon célból, hogy felmérjem a turisztikai animáció jelenlegi helyzetét Magyarországon – részben mivel nem állnak rendelkezésre 2012-es, illetve frissebb szekunder adatok – szakértői interjút készítettem hazánk kiemelkedő szállodáinak animátoraival.

A kvantitatív kutatási eljárások nagy mintát vesznek alapul és statisztikai elemzést alkalmaznak. A kvantitatív kutatás lehet: megkérdezéses vizsgálat, megfigyelés vagy kísérleti eljárás. A kérdőív egy a válaszadók megkérdezésén alapuló információszerzési eljárás, amely írásban vagy szóban feltett kérdések sorozatából áll. (Kiss, 2005)

Ahhoz, hogy kidolgozzak egy, az Erdőpuszta Club Hotel szolgáltatásaira épülő animációs programtervezetet illetve, hogy megismerjem a vendégek animációval kapcsolatos véleményét, a megkérdezéses vizsgálat leggyakrabban használt eszközét, a kérdőívet használtam.

A kérdőíves felmérés az egyik leggyakrabban alkalmazott kutatási módszer, mely alkalmas leíró, felderítő és magyarázó célokra is. A kérdőíves felmérésnek három eltérő módja van: önkitöltős kérdőív, személy megkérdezés (kérdőívfelvétel kérdezőbiztossal), telefonos/e-mail-es kérdőívfelvétel. A jó kérdőív nyitja a jó kérdések megfogalmazása. A kérdőívben zárt és nyitott kérdések tehetők fel. A nyitott kérdések lényege, hogy a válaszadó a saját szavaival felel rájuk. Ezen kérdés típus hátránya, hogy az így nyert adatokat nehéz számszerűsíteni. A zárt kérdés esetében a megkérdezettnek a kutató által megadott válaszlehetőségek közül kell választania. A zárt kérdések által nyert válaszok egységesebbek és könnyebben feldolgozhatóak. (Babbie, 2008)

Mindezen szempontok figyelembevételével készítettem el a kutatásomhoz használt kérdőívet, melynek egy példánya a 3. számú mellékletben kerül bemutatásra. A személyes megkérdezés módszerét választottam, melyre kiváló lehetőségem nyílt a szállodában eltöltött 3 hónapos szakmai gyakorlat alatt, tehát a kérdőívek felvételét 2013 nyarán hajtottam végre a szálloda vendégeinek körében. A kérdőívem 12 kérdést tartalmaz, melyek egy része a vendégek szállodai tartózkodására és a szolgáltatások színvonalára terjednek ki. A kérdések túlnyomó többsége az animációval, és az animációs programokkal kapcsolatos véleményekre

vonatkozik. A kérdőív kitöltésének kritériuma az volt, hogy a vendég minimum 2 éjszakát töltsön el a szállodában. Ennek a kritériumnak összesen mintegy 393 foglalás felelt meg. Az elemzésbe végül 50 kérdőív került be.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1. Az animáció fogalma, céljai és fajtái

Az animáció szó latin eredetű, alapja az „animo” szó, amelynek 3 fő jelentése van: 1. életet, elevenít, élővé tesz; 2. valakit bizonyos érzéssel vagy hangulattal tölt el, hangol, felhangol, lelkesít; 3. feltüzel. Az animációs tevékenység és fogalom hozzánk francia közvetítéssel jutott el. Az Eckhardt- féle francia szótár szerint az „animálni”= animer ige első jelentése életet önteni (illetve lehelni) valamibe. További jelentésváltozatai a franciában: lelkesíteni, lélekkel megtölteni (a latin jelentéssel megegyezően); bátorítani, biztatni; élénkíteni. Német nyelvterületen is hasonló jelentésben fordítják az animáció szót: életre keltetni, élénkíteni, eleveníteni.

Az animáció fogalma legtömörebben így határozható meg: „animálni”= „lelket, szellemet tölteni egy közösségbe, egy társadalomba, mozgást (aktivitást) idézve elő.” „Animálni annyit tesz, mint életet adni egy csoportnak, lehetővé téve, hogy értékelje, fejlessze, kiteljesítse önmagát.” „Az animáció megkönnyíti az egyéni és csoportos önkifejezést, cselekvési szándékot, kreativitást.”(Bokor-Koltai, 1995)

Az animációs tevékenység során nem egy embert próbálunk meg aktivizálni, hanem mindig egy csoportot (kiscsoportot) elsősorban azzal a céllal, hogy új kapcsolatok jöhessenek létre, amelyek a közös program véget érése után is fennmaradhatnak, ha a tagok is úgy akarják és ápolják azt.(11)

Az animáció jelentheti a rövidebb ideig egy helyen együttlevők (pl.: üdülők, gyógyulók) számára bizonyos tevékenységek meghirdetését és az ezekben részt venni hajlandók megkeresését, esetleg belőlük a későbbiekben is együttműködő kiscsoportok szervezését. (Kollarik, 1995)

Joffre Dumazedier szerint a szabadidőnek három funkciója a lazítás, szórakozás és fejlődés, de manapság egy kiegészítő funkció is felerősödik, ami nem más, mint a kapcsolati dimenzió. Az animáció lehet az a terület, amelynek segítségével az emberek új kapcsolatokat alakíthatnak ki, miközben együtt szórakoznak, kipróbálnak olyan tevékenységet, amire addig még nem volt lehetőségük. (Limbos, 1985)

Eduard Limbos szerint az animációnak 4 fő célját különböztethetjük meg:

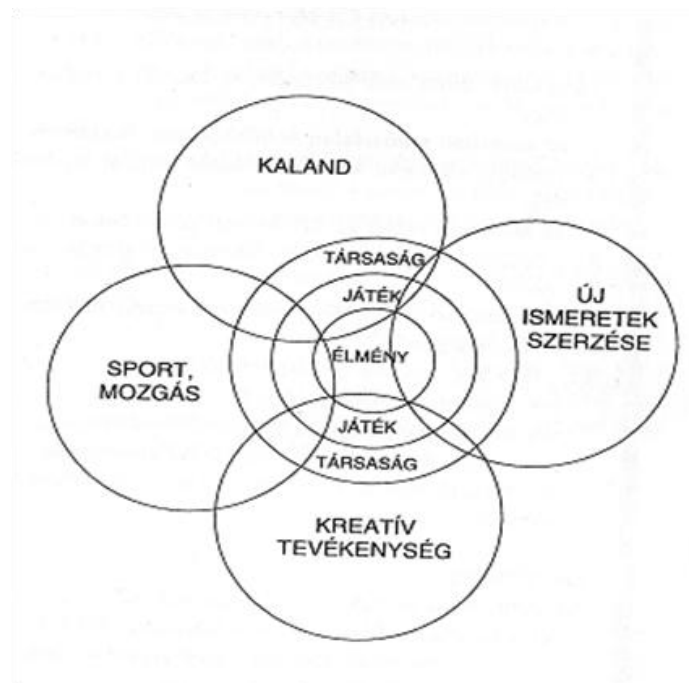
- minden embernek megadni azt a lehetőséget, hogy szándéka szerint részt vehessen a csoport, a társadalom életében, javaslatokat tehessen esetleges változtatásokra

- lehetőséget adni arra, hogy az egyén felfedezze önmagát; feltárni az egyénben lakozó kreativitást
- elősegíteni az egyes közösségekbe való beilleszkedés lehetőségét
- támogatni az eltérő élethelyzetű emberek közötti kapcsolat kialakítását, a csoport törekvéseinek megvalósulását előmozdítani. (Magyar, 2006)

Az animáció célja másfajta megfogalmazásban:

- szabadidejével bánni nem tudók lekötése
- gátlásos emberek feloldása
- azonos érdeklődésű emberek összehozása
- megszokottól eltérő, eddig ki nem próbált kikapcsolódási lehetőségek biztosítása
- résztvevők segítése abban, hogy megtalálják a helyüket egy csoportban. (Dankó, 2010)

Az animáció összetevői (1. ábra)



1. ábra: Az animáció egymást átfedő területei

Forrás: Claus-Váczy, 2002

Az animáció fajtái

Alapvetően 3 féle területet különíthetünk el: filmes és számítástechnikai animáció, szociokulturális animáció, *turisztikai animáció*

2.2. A szociokulturális animáció

A szociokulturális animáció a polgári művelődéstudományok és művelődés gyakorlat terméke, elsősorban a nyugat-európai fejlett tőkés országokban, valamint az Egyesült Államokban jött létre. A szociokulturális animáció eltérő színtereken, intézményekben, szervezetekben és mozgalmakban valósul meg. Célja a szociális segítség, kultúra közvetítés és művelődés. Az animáció ellátja a krízishelyzetbe kerültek illetve tartósan hátrányos helyzetűek fejlesztését, stabilizációját. (Bokor-Koltai, 1995)

Magyarországon a kulturális és sport munka az 1970-es években vált jelentőssé. Az állam előnyben részesítette az egy helyen dolgozók közös pihenését, sportolását, utazását. A szabadidő értelmes, kulturált eltöltésének jelentősége folyamatosan növekedett. A népművelő állt kapcsolatban a polgárokkal, felkeltette az érdeklődésüket a művészetek, művészi alkotások iránt; film, színház, zene és képzőművészet értékes alkotásainak bemutatásával. A hajdúszoboszlói HUNGUEST Hotel Békében már 1963-ban is díjtalan szolgáltatás volt ez a művelődés-szervezés a szállóvendégek számára. Ez a kultúra- közvetítő szakma tekinthető a hazai turisztikai animáció elődjének. Mivel a művelődésszervezési tevékenység keretében kínált programok egyre színesebbé váltak (a koncertektől a kiscsoportos foglalkozásokig mindent magukban foglaltak) szükség volt a különböző területeken tevékenykedő személyek specializálódására. (Magyar, 2006)

A népművelői szakmában négy nagyobb specializáció különíthető el: rendezvény-menedzser vagy szabadidő szervező; *animátor*, felnőtt- oktató, közösségi munkás. A turisztikai animáció szempontjából az első két specializáció tekinthető fontosnak. A rendezvény-menedzser feladata elsősorban, nagyobb tömegek megmozgatása, szórakoztatása pl.: koncertek szervezése. Az animátor a kreativitás tanára, csoportok vezetésének szakembere, aki speciális klubokat, foglalkozásokat, amatőr köröket tart. (Bokor-Koltai, 1995)

2.3. A turisztikai animáció fogalma, szerepe a turizmusban

Turisztikai animáció: egy kiránduló, üdülő közösséget és annak tagjait aktivizálni, lelkesíteni valamilyen – a turisztikai programjukat tartalmasabbá tevő (aktív) – tevékenységre. „A turizmusban az animáció az üdülővendégek, látogatók szórakoztatása és foglalkoztatása az üdülőhelyen, turisztikai helyszínen, rendezvényen.” (Dankó, 2010)

„A turisztikai animáció kereskedelmi szálláshelyeken, szabadidő- centrumokban, sport- létesítményekben, faluházakban és egyéb idegenforgalmi helyszíneken megvalósuló szolgáltatás, melynek célja a vendégeknek maradandó élményt nyújtani emberek közötti kapcsolatok kiépítésén és játékos programok lebonyolításán keresztül. Ennek érdekében a közös tevékenységekre való ösztönzést, biztatást, felhívást, ráhangolást tűzi ki elsődleges feladatául.” (Magyar, 2006)

A turisztikai szakma illetve az adott szálloda szempontjából jelentős, hasznos lehet az animációs szolgáltatás bevezetése, hiszen az animáció - mint turisztikai termék- egyfajta USP-t (egyedi értékesítési terméket) jelent, amely versenyelőnyt eredményezhet a konkurenciával szemben. Különösen igaz ez a magyar szállodák esetében. Mivel még viszonylag kevés szálloda nyújt ilyen szolgáltatást a vendégeinek, ezért a turisztikai animáció „vendégcsalogató” tényező lehet a többi „megszokott”, „mindenhol elérhető” szállodai szolgáltatáshoz képest. Az animációs tevékenységgel lehetőség nyílik arra is, hogy kapcsolatok alakuljanak ki a vendégek között illetve a vendégek és szállodai személyzet (így közvetve a szálloda) között is. Ennek köszönhetően a vendégek könnyen törzsvendéggé válhatnak és „szájpropagandát” folytathatnak ismerőseik körében. Az animáció legnagyobb elérendő célként a vendégek közötti kapcsolatok létrehozását tűzi ki. Továbbá az animáció bevételnövelő hatással is járhat, hiszen azok a vendégek, akik aktívan részt vesznek a programokban (pl.: aerobics, esti show-ban tánctanulás) egy idő után szomjasak, éhesek lesznek és fogyasztani fognak, ami növeli a vendéglátó egység bevételét. Mindezekon túl a turisztikai animáció nagyon fontos következménye lehet a szezonhosszabbítás, ami különösen fontos napjaink gazdasági és környezeti viszonyainak kiszámíthatatlansága miatt. Az animációs programok nem csak nyáron a főszezonban bonyolíthatók le, az év többi hónapjában is megszervezhetők, mint például: őszi szüretelés, téli disznóvágás, közös kolbász-, hurkakészítés, tavasszal húsvéti és más ünnepi népszokások eljátszása.

2.3.1. *A turisztikai animáció kialakulásának története*

A turisztikai kínálatban bekövetkezett változások és a társadalmi átalakulások az üdülővendégek kapcsolati- és információs lehetőségeiben is változásokat indítottak el. (Finger-Váczy, 2002)

Az 1950-es évek közepéig az emberek a szabadságukat jellemzően a tömegturizmus helyszínein, homokos tengerpartokon töltötték. A tömegturizmus kezdeti formái már nem tudtak teret adni a szociális interakcióknak (kapcsolatoknak) az üdülőhelyeken, amik korábban a családi hangulatú vendégházakban a vendéglátó gazda tevékenységén keresztül biztosítva voltak. A házigazda- vendég kapcsolat személyes jellegű volt, a gazda elbeszélgetett a vendégekkel (pl.: megkérdezte tőlük, hogy töltötték a napot), tanácsokat adott nekik (pl.: hova érdemes elmenni), könnyen jöhetett létre kapcsolat köztük. Az 50'-es évekre eltűnt ez a házigazda szerepkör. Sőt a nyaralók között is felszínessé vált a kapcsolat. (Magyar, 2006)

A turizmusban jelentős változások voltak tapasztalhatók, ezek a következők: utazási intenzitás növekedése, vendégek számának növekedése, szálláslehetőségek bővülése, új szállásformák bevezetése, nagyfokú racionalizálódás és kevesebb személyzet, új szervezési formák bevezetése (pl.: time-sharing). Ezek a változások még inkább lehetetlenné tették a kapcsolatok kialakulását. Ugyanakkor a vendégek igénye nőtt valamiféle új szolgáltatás típusra. Megjelent az üdülőhelyi szabadidő szervezés, melynek keretében kulturális és egyéb rendezvényeken való részvételre aktivizálták a nyaralókat. Az üdülővendégek társadalmi és kommunikációs igényeinek növekedésére kielégítő választ hozott a turisztikai animáció. (Finger-Váczy, 2002)

Az első animátorok Franciaországban kezdtek el tevékenykedni Gerard Blitz és Gilbert Trigano személyében. A **Club Méditerranée**-t Gerard Blitz belgiumi gyémántcsiszoló alapította 1950-ben. Gerard a háborút követő éveket egy a koncentrációs tábor túlélői számára létrehozott rehabilitációs központ működtetésével töltötte, a Club Med egyik ideológiája ekkor: elmenekülni a mindennapokból és a szokásos társadalmi kapcsolatokból. A Club Med falvak a napfényes tengerpartokon jöttek létre és helyet adtak új társadalmi szerepek elsajátításához. (I2)

Az üdülő falvakban minden megtalálható, amire csak szüksége lehet a vendégeknek, mint például: éttermek, bevásárló központok, bárók, sportpályák, kulturális létesítmények. (Magyar, 2006)

A „vakációs élmény”, melyet a Club értékesített és képviselt Franciaországban és a világban kulturális ikonná és jelentős gazdasági erővé vált. Gerard Blitz és Gilbert Trigano egy új üdülési formát indított el. 1950 nyarán a spanyolországi Mallorca szigetén béreltek egy kisebb területet (ez volt az első Club Med falu), ahol mintegy 2500 embert (főleg helyieket és franciákat) láttak vendégül, akik egy egyszeri árat fizettek ki egyfajta „low cost” nyaralásért. A vendégek mellé diákokat is hívtak, abból a célból, hogy egymást és a vendégeket szórakoztassák. A vakációzók kezdetben amerikai típusú több személyes sátrakban laktak (2.-, és 3. ábra). (I2)



2. ábra: **Club Med sátrak**

Forrás: I3



3. ábra: **Régi Club Med**

Forrás: I4

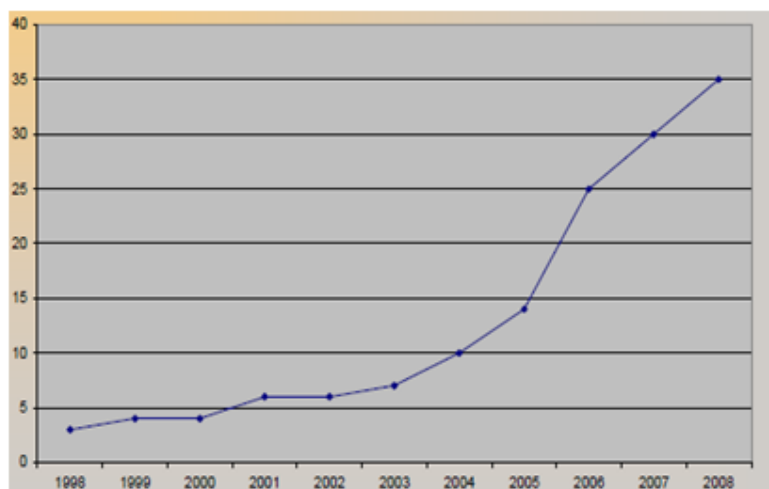
Majd ezt fejlesztették tovább vászonfalvakra, fa- és kőházakra. Az animátorok és a nyaralók úszással, sportolással és lazítással töltötték az idejüket és az étkezések is együtt zajlottak (csoport asztaloknál). A Club alkalmazottait GO-nak = „gentils organisateurs”-nek vagyis szívélyes/kedves szervezőknek hívták illetve hívják jelenleg is. Az első sikeres nyár után sorra nyitottak a Club Med falvak a napos mediterrán partok és az adriai tenger mentén. (I2)

A Club Mediterrannée mára a világ első számú klub üdültetőjévé vált, a kínált animációs és szabadidő-eltöltést segítő programokat és azok professzionalitását tekintve. Az „újfajta nyaralás” híre kezdett elterjedni, és sorra alakultak a hasonló klubok, mint például a Robinson (a TUI lánc tagja), az Aquaris, a Fram, a Club Aldiana (a Neckermann klubja), a Magic Life vagy a hazánkban is jelenlévő 1-2 Fly Solino Club. (Dankó, 2010)

Az üdülő vagy turistafalvak mintájára kialakultak a hotelklubok vagy klubhotelek, ahol szintén nyújtottak animációs programokat a vendégeknek. A turisztikai animációval napjainkban már a luxushajókon, kempingekben és az ún. resort hotelekben (nyaralószállodákban) is találkozhatunk. A legtöbb animációs programmal **Tunéziában**, **Görögországban** és **Olaszországban** várják a vendégeket. (Magyar, 2006)

A turisztikai animáció hazai vonatkozásban

Hazánkban először a **Club Tihany** kialakítása történt a klubhotel- rendszerben (lásd 1. sz. melléklet), 1987-ben. Ezt követően Balaton- parti nyaralószállodák és kempingek hozták létre saját animációs szolgáltatásukat főleg a nyári turistaszezonra koncentrálva. Ezen szálláshelyek köre évről évre bővül. (4. ábra)



4. ábra: A szállodai animációt nyújtó hotelek számának változása Magyarországon 1998-2008

Forrás: Lacza-Keszei, 2008

„Jelenleg 35 szálloda foglalkozik az animációs szolgáltatással. Pedig több háznak is fel kellene ismernie az ebben a tevékenységben rejlő lehetőséget, s ezzel megakadályozható lenne az is, hogy a vendégeink ugyanazért vagy hasonló árért külföldön (a horvát vagy a görög tengerparton) töltsenek el élményteli nyaralásokat.” (I1)

2.3.2. Az animáció, mint szolgáltatás és szerepe a szállodaiparban

Az animáció, mint szolgáltatás a jövőben a szabadidőhotel- ágazat szolgáltatási elemének stabil eleme lesz. A vendégek magától értetődően számítani fognak arra egy jó szállodában, hogy jól képzett animátorok várják őket, akikhez kívánságaikkal fordulhatnak, akik ösztönzést, bátorítást, invitálást, serkentést adnak a különféle programokhoz és, akik jelen vannak, bármikor elérhetők. Mondhatjuk úgy is, hogy az animációs tevékenység egy „jó” szállodában alapszolgáltatássá válik. Vendéglátó „üzembe” integrált szolgáltatás, ami maga után vonja azt is, hogy a teljes szállodai személyzet ugyanolyan megértő legyen és ugyanolyan kedvességgel, animatív módon forduljon a vendégekhez. (Finger-Váczy, 2002)

Az „Animátorok kézikönyve” az animatori tevékenységet szintén a szolgáltatások közé sorolja, „szabadidő-eltöltési animatori szolgáltatás” nevű funkcióként. A nagyobb szállodákban az animátor csapatvezető közvetlen felettese lehet az első számú vezető. Az animáció funkcióját tekintve szinte minden szakmai területhez kapcsolódik (pl.: munkaügy, műszaki vezető, étteremvezető, értékesítési igazgató). Igazából a vendéggel kapcsolatba kerülő összes alkalmazott valamilyen fokon animatori feladatot is elláthat, pl.: egy recepciós kollega kedvessége, segítőkészsége is közrejátszhat abban, hogy a vendég pozitív élményekkel távozzon. Az animációs tevékenységnek fontos illeszkednie a szállodai vezetés filozófiájához. (Kollarik, 1995)

2.3.3. Az animátor személyisége

Mivel az animátorok soha nem egyedül, hanem egy csapatban dolgoznak, nagyon fontos, hogy mindegyikük jó „csapatjátékos” legyen. A turizmus és a vendéglátás területén dolgozó személyeknél, így az animátorok esetében is vannak bizonyos alapkövetelmények, mint pl.: jó kommunikációs készség, szakképzettség, idegen nyelvismeret, szimpatikus megjelenés, sajátos személyiség, problémamegoldó képesség, spontaneitás, empátiakészség, türelem. Továbbá beszélhetünk az animációhoz szükséges tulajdonságokról is, melyek közül a

legfontosabbak a következők: megfelelő fellépés, fegyelem, emberismeret, rugalmasság, gyakorlati tapasztalat, vezetési (szervező és tervező) képesség. (Magyar, 2006)

Amikor egy csapatot kell irányítani, az animátornak képesnek kell lennie arra, hogy megtalálja az „arany középutat” a vezetési stílusok között, hiszen nem beszélhetünk egyetlen kiváló stílusról. A legjobb talán az, ha alapvetően a demokratikus vezetési stílust követi, amikor az animátor és a csapat együttműködik. Amennyiben viszont, úgy ítéli meg a helyzetet, hogy a csoport egyedül is képes megoldani a problémákat és jól érezni magukat akkor a „laissez- faire”(= laza, engedékeny) stílust is követheti. Ilyenkor fontos, hogy az animátor elérhető legyen, figyelemmel kísérje a csoportot és szükség esetén avatkozzon is be. Az „auteriter” vezetési stílus leginkább a gyerekekkel szemben lehet hatékony, de nem szabad túlzásokba esni.

A turisztikai animátorokkal szemben támasztott követelmények (Finger-Gayler, 1995)

- minimum 22 év, optimális a 25 év feletti korosztály
- felsőfokú iskolai végzettség, (ajánlott testnevelő, óvónő, pedagógus esetleg művészi vagy zenei foglalkozás)
- személyes tulajdonságok:
 - ✓ élettapasztalat
 - ✓ tolerancia, nyitottság, türelem
 - ✓ derű, optimizmus
 - ✓ érdeklődés az emberek iránt
 - ✓ szervezőképesség
 - ✓ fizikai és pszichés teherbírás
 - ✓ megfelelő nyelvi kifejező képesség
 - ✓ kezűgyesség
- nyelvi kompetenciák megléte: angol, német nyelv anyanyelvi szintű ismerete; hasznos lehet: francia, spanyol illetve olasz nyelv beszéd szintű ismerete is
- szolgáltató tevékenységben (= emberekkel foglalkozásban) tapasztalat.

Az ideális animátor személyisége a következőképpen írható le: **empatikus**, **kommunikatív**, megbízható, nyitott, **vidám**, jó vezetői és szervezői képességekkel rendelkezik, **kreatív** és problémamegoldó. Továbbá fontos tulajdonságok közé sorolható a hivatásszeretet, személyes példamutatás, következetesség, önfegyelem, igazságérzet, kitartás, **alkalmazkodó képesség**. (Dankó, 2010)

2.4. A turisztikai animáció típusai

A turisztikai animáció komplex jelenség, tipizálása sokféle lehet. Magyar Márton szerint 7 fő típusát célszerű megkülönböztetni: rekreációs animáció, animáció az egészségmegőrzés jegyében, animáció a lelki kondicionálás jegyében, kulturális animáció, „látvány-animáció”, gasztronómiai animáció, atipikus szórakozások animációja. (Magyar, 2006)

a) Rekreációs animáció

A felgyorsult életritmus, a stressz és a mozgásszegény életmód következtében (szellemileg és fizikailag egyaránt) fáradt emberek energiáinak újratermelését, felfrissülését célozza.

Helyszínei:

- Rekreációs/ Témaparkok pl.: Disneyland Paris, Brüsszel – Mini Európa, atomium
- Vízparkok / Élmenyfürdők (hangsúly a vizes attrakciókon: vízi show-műsorok, csúszdák, medencék). Kétféle változata van: szezonális turisztikai parkok és egész évben nyitva tartó városi parkok. (pl.: Hajdúszoboszló- aquapark)

A turisztikai animáció e típusa a szállodákban „kicsiben” valósulhat meg a szálloda medencéjében vagy a tenger partján. Illetve rekreációs célzattal bírhatnak a különféle hobby- és kreatív tevékenységek (agyagozás, üvegfestés, fényképezés, festés, jelmezek, kiállítások, talkshowk) is.

b) Animáció az egészségmegőrzés jegyében

Az egészségtudatos életmód és az egészség megőrzése egyre népszerűbb és egyre nagyobb szerepet kap Magyarországon is. A turisztikai animáció e típusának célja az egészség megőrzése illetve helyreállítása. 2 altípusa jellemző: gyógyturizmus animációja (wellness létesítmények, wellness animátorok szaktanácsadása) és sport – animáció: aktív sportolási tevékenység, passzív sport animáció pl.: futball-meccsek, FORMA1-es futamok.

Mindezek a szállodában/ üdülőfaluban általában megrendezésre kerülő és kedvelt animációs programok közé tartoznak. Ide sorolhatók azok a fajta programok, amelyek valamennyi mozgást igényelnek. Ezek a programok lebonyolíthatók a szabad ég alatt (túrázás, lovaglás, tájfutás, kerékpározás, nagyobb helyigényű labdajátékok, vízi sportok pl.: szörf, vitorlázás) illetve a szálloda falain belül (fitness tevékenységek pl.: aerobics, különféle küzdő sportok, gyógytorna). (Magyar, 2006)

c) Animáció a lelki kondicionálás jegyében

Inkább a vallásturizmushoz kapcsolódó attrakciókat jelenti, célja a vallás bizonyos területei iránti érdeklődés kielégítése. Az egyes helyeken a vallási ünnepek, események mellé programokat is

szerveznek pl.: koncertek, Shaolin – papok a Magic Life-nál. A lelki kondicionálást megcélzó (wellness) tevékenységek közül a jóga, az autogén tréning és a meditáció is ide tartozhat.

d) Kulturális animáció

A kulturális animáció elsődleges célja az ismeretek fejlesztése, bővítése. Helyszín szerint 3 csoportra bontható.

- **Múzeumok animációja:**

A hazai kulturális turizmus egyik legfontosabb vonzerejét a múzeumok jelentik, melyek megújulva, turistabarát szemlélettel teszik elérhetővé a magyar kultúrát. (I5)

A múzeumok szerepe az adott desztináció kultúrájának megismertetésében rejlik, amely játékos vetélkedő formájában is lebonyolítható. Nem pusztán tárlatvezetésre kerül sor, hanem közös információ feldolgozásra és a látottak kiértékelésére is. A múzeum – animáció jellegzetes példája a budapesti Néprajzi Múzeum, ahol „családi hétvégéket” is szoktak rendezni különböző programokkal (kézműves, kreatív és ismeretbővítő programok, mese- és zenehallgatás, rajzolás, festés, előadások). (Magyar, 2006)

- **Kastélyok animációja:**

718 védett kastély és kúria található az ország egész területén szétszórta elhelyezkedve. Ezek az épületek sokszor igen elhanyagolt állapotban vannak, hasznosításuk egyik legjobb módja a turizmusba való bevonás. Ezek a kastélyok a Széchenyi terv keretében kezdenek megújulni és kastélyszállókká alakulnak. Több mint 80 kastély és kúria működik kereskedelmi szálláshelyként és több kastélyban található múzeum. (I5)

A kastélyok nagyon jelentősek a kulturális animációban, hiszen történelmi emlékekben gazdagok, jellemző a történelmi témák feldolgozása. Az animáció e típusának egyik reprezentatív példája a **Kastélyhotel Sasvár**, ahol az animátorokat **ceremónia- mesterek**nek nevezik. (Magyar, 2006)

- **Egyéb kulturális animáció:**

Nyelvtanulási lehetőségek, irodalmi utak, más civilizációk megismerése, koncertek illetve színházi előadások megtekintése majd a vendégekkel közös műelemzés és kiértékelés.

Nagyon sokféle kulturális program szervehető a szállodán belül is, mint például: ismerkedési est, tematikus és nemzeti estek, folklór- és táncestek, quiz – műsorok, strand és coctail – partyk, Miss/Mr/ Ideális pár Választás, koncertek, színi előadások, tánctanítás (5. ábra), festés zenére illetve a természetben.



5. ábra: Táncitanítás

Forrás: I6

e) „Látvány-animáció”

Célja a természet (flóra és fauna) és a helyi kultúra megismerése. A turisztikai animáció e típusának keretében a természetkedvelő vendégek megcsodálhatják a nemzeti parkjaink és tájvédelmi körzeteink egyedi állat és növényvilágát, majd az animátorok segítségével közös élményfeldolgozásra kerülhet sor. Az emberek egyre inkább érdeklődnek az egzotikumok (sivatagok, lakatlan szigetek, érintetlen területek) iránt is.

f) Gasztronómiai animáció

Olyan tevékenységi formák, melyek a gasztronómia egy bizonyos területe iránt teszik érzékennyé az embereket. A célja tehát a gasztronómiai ismeretek bővítése. Ilyen jellegű programok például: borút, sajtút, borkóstoló, főzőtanfolyam (gulyásfőző tanfolyam külföldiek számára) – szállodán belül is megvalósítható. Ezek a tevékenységek akkor számítanak gasztronómiai animációnak, ha közös feldolgozás, előadás tartozik hozzájuk. Ide sorolhatjuk még a gasztronómiai fesztiválokat is, melyek egyre több alkalommal kerülnek megrendezésre leginkább a falusi turizmus keretében.

g) Atipikus szórakozások animációja

A megszokottól eltérő tevékenységek csoportja, melynek két típusát különböztetjük meg:

- Presztízs jellegű animáció: sarki expedíció vagy egy híres festőművész kiállításának megtekintése és az élmények közös feldolgozása, kiértékelése.
- Kaland animáció: azon vendégeknek, akik keresik az izgalmakat és erős szenvedélyeket, esetleg ki szeretnék próbálni magukat új/extrém helyzetekben. Ide sorolható az ejtőernyőzés, bűvárkodás, bunjee-jumping, jet-ski, (vadvízi evezés), snowboard, fal/hegy/sziklamászás, barlangászás, séta szirtfokon/ hegytetőn/vulkán lábainál/gleccsernél, éjszakai/túlélő túrák, lovaskocsikázás. (Magyar, 2006)

2.4.1. Az animációs szolgáltatások további csoportosítása

A *vendégek aktivitása szerint* megkülönböztethetünk direkt/aktív és indirekt/passzív animációs tevékenységeket. A passzív animáció a szórakoztatás területe, jellegzetes példája az esti show illetve sport programok külső megfigyelése. A *vendégek neme szerint* lehetnek tipikus női/férfi programok (aerobic, táncok tanítása/ léghajlövész, vízilabda) illetve közös tevékenységek. Beszélhetünk *egy szállodai napon belüli programokról* → délelőtti, délutáni, esti animáció. A *programok helyszíne szerint* két csoportot különíthetünk el: szállodai/ kemping animáció főleg nyáron, vízparton vagy zöld övezetekben; rendezvény – animáció, amely az év többi időszakában cégek megrendelésére szervezett program-sorozat. Továbbá megkülönböztethetünk a *vendégek életkori sajátosságainak megfelelő programokat* is, ahol 4 jellemző életkori kategória: gyermekek és tinik, fiatal felnőttek, felnőttek és idősek. Az 1. számú táblázatban összefoglalom (a teljesség igénye nélkül) a legkedveltebb animációs programokat 4 fő típus szerint. (Magyar, 2006)

1. táblázat: A legkedveltebb animációs programok

Programok típusa	Külföldön	Belföldön
Sport- rekreáció	(vízi) aerobic, boccia, foci, (mini) golf, vízi sportok (vízilabda), strandröplabda, íjászat, kerékpározás (túrák és/vagy versenyek), (asztali) tenisz, tollaslabda, darts,	teke, reggeli torna, gimnasztika, kirándulások, egyéni és csapatversenyek
	banánozás, vízisí, kenu, szörf, vitorlázás, búvárkodás, lovaglás, kosárlabda, vezetett gyalogtúrák, billiárd, squash,	
Szórakozás / Szórakoztatás/ Show és színpadi animációs programok	disco, esti showműsorok, különböző témájú estek vetélkedők, élőzene, kirándulások tánctanítás,	táncdal- opera- operett est, kabaré est, mesedélután
	strand-/ medence-játékok, musical estek	
Gyermek és ifjúsági animáció	kézműves foglalkozások: póló-, selyemfestés, arc/testfestés, rajzolás, gyurmázás, álarc / jelmezkészítés stb.; jelmezbál, mini disco, vízi és szárazföldi vetélkedők / versenyek	homokvárépítés, kártya- és társasjátékok, dal- és verstanítás, mini playback show
	gyermek showműsor, gyermek olimpia, pónilovaglás	
Felnőtt animáció	disco, kirándulások, vetélkedők / versenyek, táncos rendezvények /bálok, tánctanítás, billiárd, társasjátékok, borkóstoló	sakk, főzőiskola, tábortűz
	quiz-estek, szerepjátékok, barbecue	

Forrás: Saját készítés – Magyar, 2006 és Barabás, 2002 alapján

2.5. Különböző korú csoportok animálása

2.5.1. Gyermek és ifjúsági csoportok animálása

A fiatalok egyre aktívabbak és szeretnének részt venni a társadalmi, a kulturális és a politikai életben. A szabadidős tevékenységek ideje alatt különösen szívesen vannak felnőttek nélkül. Az

esetek többségében a fiatalok saját maguk akarják irányítani, animálni a programjukat, de szívesen veszik a felnőttek/ animátorok segítségét az olyan kérdésekben, amikhez nem értenek eléggé. (Kollarik, 1995)

A gyerek animáció legfontosabb célja, hogy az üdülő gyermekeket minél több élményhez juttassa és felejtetlenné tegye az adott helyen töltött időt. A megszokott környezetből kiszakadva, olyan világot varázsolni a csöppségeknek, ahova mindig visszavágyanak majd. (Grosz-Váczy, 2003)

Az ifjúsági csoportok animálásának célja az önirányítás feltételrendszerének megteremtése. A fiatalokat más-más motivációk ösztönzik a csoportokba való bekapcsolódásra. Gyerekeknél (12 éves korig) a legfőbb motivációk: szórakozás/ játékos tevékenységek, együttlét, hasonló korú barátokkal, rokonszenves animátorok. Serdülőkorúaknál meglévő motivációk lehetnek például: szökés a családi kötöttségtől és ellenőrzés alól; különmeműek közötti élmények átélése; kellemes légkörű összejövetelek/ rendezvények, ahol lehet vitatkozni, sportolni, szórakozni és önkifejezni; érdekes/új tevékenységek űzése. A fiatal felnőttek is hasonló motivációkkal rendelkeznek, viszont sokkal nagyobb a felelősségérzetük és mindennél fontosabb a hasznos sport- és kulturális tevékenységek űzése lehetőleg barátokkal, modern technikai eszközökkel. (Dankó, 2010)

2.5.2. A felnőttek csoportjainak animálása

A felnőttek azonos érdeklődési körű csoportjainak kialakulását különböző élethelyzetük motiválja. A fiatal felnőttek számára a család, gyermeknevelés, a munka, az előrelépés lehetősége és a jövővel kapcsolatos kérdések a fontosak. Az idősebb korosztály képviselőit leginkább az egészségi állapotuk, munkahelyi problémáik és esetleges megélhetési gondjaik befolyásolják. (Kollarik, 1995)

A felnőttek csoportjainak animálása az előbb említettek miatt sokkal összetettebb feladat, nehezebb kimotoztatni őket a semmittevésekből és rávenni őket a közös tevékenységekre/ szórakozásra. A felnőtteket egy jó hangulatú esti programmal lehet a legkönnyebben meggyőzni arról, hogy érdemes részt venni az animátorok által tervezett programokon.

Az esti animáció legfontosabb céljaként a *társasági élmény lehetőségének megteremtése* nevezhető meg. Fontos a színes, változatos programkínálat kialakítása annak érdekében, hogy a vendégek a klubban maradjanak. Továbbá az animációs programkínálatnak figyelembe kell venni a vendégek összetételét, elvárásait és szórakozási igényeit. A vendégeket bevonhatjuk az esti animációs műsor készítésébe illetve szereplési lehetőséget is adhatunk nekik. Az esti animáció lebonyolítása gyakorlatilag a klub teljes személyzetének közreműködését igényli. Az esti animációs programok jellemzően vacsora után, az étterem, a bár és a színpad körül zajlanak. A tengerparton, medence közelében is megrendezhetőek ezek a programok, a lényeg, hogy minél változatosabbak legyenek az adott hely kínálatának lehetőségeit is kihasználva.

A programok 4 típusát különböztethetjük meg: welcome -, ismerkedési -, élmény - és csúcspont programok. Programok jellege szerint szervezhető táncest (latintánc tanítás), különleges vacsora (candle-light dinner), játékos vetélkedő (ki-mit tud, ideális pár választás), színpadi show (guest-star -, animátor -, musical show) a vendégek számára. (Pusztai-Váczy, 2002)

2.5.3. Időskorú csoportok animálása

Az időskorúak csoportjának tagjai bőven rendelkeznek szabadidővel. Az idősekre jellemző az elszigeteltségtől, a családi kapcsolatok elvesztésétől, az elhagyatottságtól való félelem és az aktív pihenés utáni vágy. Esetükben az aktív pihenés egyben egy adott közösséghez való tartozást is jelent. Számukra inkább kirándulásokat, könnyebb tornát / sport tevékenységeket, kézműves programokat, vita esteket, vetélkedőket, különleges vacsorákat érdemes szervezni. Az animátorok feladata összetettebb, hiszen figyelniük kell a csoporttagokra, a tagok közötti kapcsolatok koordinálására, teherbíró képességükre (a fentebb felsorolt programok között biztosítani kell elegendő mennyiségű pihenést/ kikapcsolódást is). Az animátorok fontos feladata továbbá a csoport egyes embereinek türelmes meghallgatása, értékesség tudatának biztosítása. (Kollarik, 1995)

2.6. Az animációs programszervezés lépései

Az animációs programszervezés folyamatának 5 fontos lépését különíthetjük el, melyek a következők: előkészítés, animátor - csapat kialakítása, programterv kialakítása, a programok hirdetése (reklámozás, toborzás), a tevékenység értékelése. (Magyar, 2006)

2.6.1. Előkészítés és az animátor-csapat kialakítása

Ahhoz, hogy az animációs programok sikeresek legyenek, az animátor vezetőnek már jóval szezonkezdés előtt el kell kezdeni *tájékozódni*: a szálláshely adottságairól, befogadóképességéről, sport- és egyéb létesítményeiről, természeti és művi környezetéről, a rendelkezésre álló felszerelésekről, a vendégkör összetételéről, valamint a szálláshelyi vezetők kéréseiről. Hiszen ezek a tényezők alapvetően meghatározzák, illetve befolyásolják a szervezhető animációs programok körét, jellegét. A vezető animátor a tájékozódás után összeállít egy lehetséges programtervezetet, amit megbeszél a többi animátorral és elosztásra kerülnek a feladatok. (Kollarik, 1995)

Szezonkezdéskor érdemes felmérni a vendégek igényeit, hozzáállásukat az animációs programokhoz, illetve tájékozódni esetleges tapasztalataikról az animáció terén. Ennek egyik leghatékonyabb eszköze a kérdőív, melyet a vendégek az animátorokkal együtt töltenek ki.

Az animációs team nagyságát a vendégszám, a rendelkezésre álló helyiség, valamint a szezon határozza meg. Általában 100 – 150 vendégre számolhatunk 1 animátort. Külföldön az animátorokat ügynökségek közvetítik ki az adott szálláshelyekre, egy szezonra. A Club Tihany 2 állandó animátort foglalkoztat, illetve nyáron további 4-5 gyermek – és sport – animátort. Kisebb szállodákban az animátorok „Jolly Joker” –ként dolgoznak, vagyis bevethetők akár minden területen. (Magyar, 2006)

Miután összeállt a csapat ki kell választani egy vezetőt, aki képes feloldani a feszültséget a csapaton belül illetve a szálloda többi dolgozójával szemben, és ösztönözni tudja a team tagokat. (Kollarik, 1995)

2.6.2. Az animációs programterv kialakítása

A programtervnek bizonyos elemeket minimálisan tartalmaznia kell. Finger – Gayler szerzőpáros programterv sémája a következő:

- | | |
|---|---|
| 1. program neve, területe; | 7. információ (mikor, hogyan és kinek hirdetjük a programot); |
| 2. a program jellemzése (improvizált/szervezett); | 8. előkészületek (anyagok; személyzet, költségek); |
| 3. résztvevők száma; | 9. alternatívák (időjárás függően); |
| 4. attrakció jellege (a vendégek részt vesznek vagy nézik); | 10. lebonyolítás (időzítés) |
| 5. megvalósítás időpontja; | 11. hatás (mit szeretnénk elérni a programmal?) |
| 6. helyszín (kint/bent); | |

Ezen elemek megadásával kapjuk a „Program check – listát”, ami egyfajta forgatókönyv a programok lebonyolításakor. (Finger-Gayler, 1990)

Ezt követi az animációs programok részletes kidolgozása. A programok sikeressége függ az időbeli elosztástól és az események intenzitásától. Napszakokhoz igazodó programokat kell kialakítani, amelyek között a csúcspont az esti rendezvény. (Magyar, 2006)

2.6.3. A programok hirdetése és a tevékenység értékelése

A programok hirdetését célszerű frekvenciált helyen – recepciónál, étteremnél – felállított hirdetőtáblán elhelyezni. Alapvetően 3 féle reklámeszköz használható: szóbeli közlés – toborzás (mikrofonnal); írott, rajzolt plakátok (többnyelvű, figyelemfelkeltő, ikonok, rajzok/képek a tevékenységről); házi rádió, videó. A propagálás során ismertetni kell a program helyét, időpontját; esetleges anyagi vonzatát; esetleges regisztráció helyét, idejét. Bizonyos szállodák alkalmaznak

különféle reklámhordozókat is, mint például: animátori formaruha, meghívó kártyák, plakátok, oklevelek, ajándékok (toll, kitűző). (Magyar, 2006)

Az értékelési eljárás típusa időzítését tekintve spontán vagy pontos; szervezeti keretei szerint egyéni, alcsoportokban történő illetve egy nagyobb csoportban történő értékelés. Tartalmát tekintve beszélhetünk technikai -, és kapcsolatokra irányuló értékelésről. Az értékelési eljárásnak számos eszköze lehet így például a közvetlen meghallgatás és megfigyelés, kérdőívek, egyéni és csoportos interjúk, témaorientált játékos vetélkedők. (Dankó, 2010)

3. A TURISZTIKAI ANIMÁCIÓ JELENLEGI HELYZETE A HAZAI SZÁLLODÁKBAN: PRIMER KUTATÁS

A vizsgálati alaphelyzetre jellemző, hogy a turisztikai animáció hazánkban jelenleg még igencsak kezdetleges helyzetben van, sok magyarországi szállodatulajdonos, szállodaigazgató nem ismerte még fel az ebben a tevékenységben rejlő lehetőségeket. Azon szállodák esetében, amelyek nagyobb múltra tekintenek vissza, inkább jelen van az animáció, és sokkal kiforrottabban működik.

Szakértői interjú kutatásomat 2013 nyarán végeztem szállodai animációban foglalkoztatott szakemberek körében néhány olyan hazai szállodában, ahol az animációs szolgáltatások már évek óta a kínálat részét képezik. Elsődleges célom az volt, hogy kiderítsem, milyen animációs programlehetőségeket biztosítanak a hazai szállodák a vendégek számára, és e programok közül melyek a legnépszerűbbek a vendégek körében. Ezen túlmenően az általam végzett szakértői interjú vizsgálatával szeretnék világos képet kapni arról, hogy az animációs programokat nyújtó szállodák animátorai hogyan értékelik az animáció helyzetét és lehetőségeit. A vizsgálat tárgyát képezi az is, hogy a megkérdezettek szerint milyen tulajdonságokkal rendelkezik egy jó animátor, milyennek tartják a magyar vendégek hozzáállását a programokhoz. További érdeklődésemre számot tartó kérdések arra vonatkoznak, hogy milyen eszközöket használnak a vendégek figyelmének felkeltésére, valamint, hogy miként lehetne fejleszteni és szükséges-e fejleszteni a kínált programokat. A következőkben szeretném részletesen ismertetni az animátorok véleményét. A beszélgetések személyesen illetve telefonon történtek. A szakértői interjú kérdései a 2. számú mellékletben olvashatók.

Az interjúk készítésekor alkalmam nyílt olyan személyekkel is beszélgetni, akik gyakorlatilag a kezdetek óta animátorként dolgoznak, így pedig meglehetősen jól ismerik ezt a szakmát. A vizsgálat eredményeit szeretném felhasználni arra, hogy egy teljes körű animációs programtervezetet dolgozzak ki a megismert programfajták és a megkérdezett animátorok tapasztalatainak felhasználásával.

Az interjúalanyok:

1. *alany:* Andor Péter, a Club Tihany***** vezető animátora, 1995-ben kezdett animátorként dolgozni.
2. *alany:* Zurai Judit, a Velence Resort & Spa Hotel***** animációs vezetője, 2010 nyara óta dolgozik animátorként.
3. *alany:* Kiglics Zita, a Lotus Therme Hotel & Spa***** sport animátora, 2003 októberében kezdett sport animációval foglalkozni.
4. *alany:* Gerlei Éva, a Kolping Hotel Spa & Family Resort***** programszervezője, nyitás (1996) óta.
5. *alany:* Tibay Viktor, a budapesti Ramada Resort***** animátora, 3 éve dolgozik animátorként.
6. *alany:* Csiszár Ágnes, a hajdúszoboszlói Hotel Barátság*** superior szálloda animátora, idén kezdett animátorként dolgozni.
7. *alany:* Domonkosné Véghseő Bianka, a Hunguest Hotel Béke***** animátora, 2010 óta.
8. *alany:* Nagy Mariann, az Aquaticum Debrecen Termál & Wellness Hotel***** Wellness & Guest Managere, 2005 óta foglalkozik animációval.

Az animációról, mint foglalkozásról alkotott kép

Amikor feltettem a kérdést – milyennek találja ezt a munkát? – a megkérdezettek mindegyike őszintén és örömmel beszélt, minden gesztusuk arról árulkodott, hogy nagyon szeretik ezt a foglalkozást. Az interjúalanyok szerint, az animáció érdekes, változatos és izgalmas munka tele kihívásokkal. Azon 3 személy szerint – az 1., 3.- és 8. interjúalany –, akik régebb óta dolgoznak animátorként, az animáció nem csupán egy munka, hanem sokkal inkább egy életforma, életstílus és hobbi is egyben. Ebből arra következtethetünk, hogy ez egy olyan hivatás, amely az évek során nem válik egyhangúvá, mindig tartogat valami újat az ezzel foglalkozók számára. Mivel az 1. interjúalany már több mint 19 éve dolgozik animátorként az a megállapítás is cáfolható miszerint a legjobb animátorok a 20-25 év közötti korosztály tagjai közül kerülnek ki. A vezető animátor esetében sokkal jobb, ha több éves tapasztalatokkal rendelkezik, hiszen így tudja mik azok a programok, amelyek jól működhetnek, és mik azok, amiket abszolút nem érdemes még csak kipróbálni sem.

Az animátorral szemben támasztott követelményekről

Az interjúalanyok elmondása alapján az egyik legfontosabb-, központi eleme annak, hogy valaki jó animátor legyen az nem más, mint, hogy tudjon bánni, kommunikálni az emberekkel, szeresse az embereket, és a gyerekeket. Szerintük a következő készségekkel kell az animátoroknak rendelkezniük: kiváló kommunikációs- és kapcsolatteremtő képesség, jó szervezőkészség,

kreativitás / találékonyság, motivációs képesség, alkalmazkodó képesség, problémamegoldó készség, állóképesség / terhelhetőség, csapatszellem, szaktudás / szakmai képzettség, idegen nyelvek ismerete.

A. P. és G. É. kiemelte, hogy sok esetben jobb animátorok vállnak azokból, akiknek valamilyen pedagógus- vagy oktatói végzettsége van, mint akik idegenforgalmi főiskolát végeztek. G. É. állítása szerint a főiskolai oktatás sokáig nem volt elég gyakorlatias, de ebben az évben már fejlődés mutatkozott e tekintetben, ugyanis a szállodájukban két főiskolás gyakornok is dolgozott a nyáron animátorként és sokkal jobban teljesítettek, mint az előző hallgatók.

A felsorolt készségeken túl a megkérdezettek által említett tulajdonságok között szerepelt még a jó / szimpatikus megjelenés (ápoltság, megfelelő öltözet), érdeklődő- figyelmes beállítódás, nyitottság, pozitivitás, kezügység, sportosság, flexibilitás, határozottság, türelem, udvariasság, empátia, jókedvűség (szívből mosolygás), barátságosság, bizonyos fokú örültség.

Z. J. így fogalmazott: „Hangulatfelelősök vagyunk mind. Nyilván az a cél, hogy élményt adjunk, elkezdjünk egy bulit, bíztassuk az embereket. Ezt nehéz megtenni, ha az animátoroknak gátlásai vannak. Ezért fontos az, hogy az animátor mindenképpen legyen kicsit örült. „Egy bolond százat csinál” alapon működünk.”

CS. Á. kiemelte még, hogy nagyon fontos a helyi látnivalók / nevezetességek, és a térség turisztikai információinak ismerete is.

Nemzetiségek aránya, vendégkör összetétele

A Balaton térségében lévő szállodák esetén nagyon magas a német vendégek aránya, a magyar vendégek mellett. A Club Tihanyban, és a Lotus Therme Hotel & Spa-ban jelentős törzsvendégköre alakult ki a német nemzetiségű vendégeknek.

A. P. elmondása szerint: „Az elmúlt években egy olyan trend volt megfigyelhető, hogy a német vendégek száma visszaesett, míg a magyaroké ezzel párhuzamosan nőtt. Ebben az évben megint növekedni kezdett a német vendégek száma. Emellett sokan érkeznek Lengyelországból, Szlovákiából (visszatérő vendégek), Oroszországból és Ausztriából. Tehát azt mondhatjuk, hogy szállodánk esetében ezek az országok tekinthetők a fő küldő országoknak.”

K. Z. kiemelte, hogy a német vendégek mellett az osztrákok, svájciak és mostanában egyre többen az oroszok, ukránok és csehek keresik fel szállodájukat.

A Velence Resort & Spa Hotel és a Kolping Hotel Spa & Family Resort animátorainak elmondása alapján vendégeik körét legnagyobb hányadban belföldiek teszik ki. Emellett ritkán vannak német, angol, szlovák, osztrák vendégeik is.

A Ramada Resortban magyarok és németek szállnak meg legnagyobb arányban. De a vendégeik köre egyre bővül, egyre több a keleti országokból érkező vendég. Továbbá szálltak már meg oroszok, franciák és afrikaiak is a szállodában.

A Barátság szálloda vendégkörét tekintve nagyon sok a belföldi vendég, illetve többnyire németek, románok, lengyelek szállnak meg. A Hotel Barátsághoz hasonlóan az Aquaticum Termál & Wellness Hotelben jellemzően magyar vendégek szállnak meg, de a környező országokból is érkeznek vendégek, mint pl.: Románia, Ukrajna, Szlovákia, Oroszország.

A hajdúszoboszlói Békében magyar, német, lengyel, orosz, ukrán, román és cseh nemzetiségű vendégek szoktak megszállni. Sőt ciprusi, izraeli vendégek is választották már a Hotel Béke szolgáltatásait.

Az elmondottak alapján, a megkérdezett szállodák esetében a magyar vendégek szállnak meg legnagyobb arányban. A Balaton és Budapest térségében nagyon sok a német vendég. Míg az ország keleti részén inkább az orosz, román, ukrán vendégek keresik fel (egyre többször) hazánk szállodáit.

A megkérdezett animátorok egyike sem jelezte problémaként a kulturális sokszínűséget. Ahogyan azt én is láttam, a különböző nemzetiségű vendégek toleranciával voltak egymás iránt. Sőt az animációs programoknak köszönhetően együtt tornáztak, egymás mellett „küzdöttek” a különféle csapatversenyeken (pl.: röplabda-, pingpong verseny). Az animációnak van egyfajta kulturális távolságokat feloldó szerepe is.

A vendégek hozzáállása az animációs programokhoz

A válaszadók egyöntetűen azt nyilatkozták, hogy a náluk megszálló vendégek szeretik és keresik is az animációs programokat.

Z. J. véleménye szerint: **„Abszolút igénylik az animációs programokat, és pozitív a hozzáállásuk.** Vannak olyan vendégek, akik a programokon nem is vesznek részt, de ennek ellenére **igénylik az animátorok társaságát**, szeretnek beszélgetni velük, örülnek, hogy mindig elérhetőek, és foglalkoznak velük.”

D.V.B. a következőket mondta ezzel kapcsolatosan: „A vendégek **igénylik** a programokat. Azok is, akik rövidebb időszakra érkeznek, és azok is, akik hosszabbra. **Örülnek a szervezett programoknak és szeretnek tájékoztatást kapni a városban zajló eseményekről is.**”

A szállodákban töltött idő alatt azt tapasztaltam, hogy a vendégek nagyon élvezik a számukra szervezett programokat. A törzsvendégek illetve a hosszabb ideje az adott szállodában tartózkodó vendégek már többnyire a programok pontos helyét, idejét is fejből tudják és az animátorokat is jól ismerik.

Az animációs programokon legaktívabban részt vevő nemzetiségek

Az interjúalanyok túlnyomó többsége azt állította, hogy a német vendégek az egyik legaktívabb résztvevői a kínált programoknak.

A. P., a Club Tihany animátora így válaszolt: „Ez egyértelmű. Mindenképpen a **német vendégek** a legaktívabbak. Egyrészt, mert belőlük van a legtöbb, másrészt **náluk már régi hagyománya van az ilyenfajta klubüdültetésnek**. Ők azok, akik leginkább részt vesznek.”

G. É., a 4. megkérdezett viszont kiemelte, hogy a német vendégek, ha egyedül vannak, eltántorodnak, mert jobban szeretik, ha több honfitárssal együtt szórakozhatnak.

A Hévízi szálloda sport animátora az osztrák, a svájci vendégekkel kapcsolatosan is pozitív élményekről számolt be, valamint elmondása szerint „az oroszok valamilyen szépészeti kezeléssel együtt vesznek csomagon belül sportprogramokat.”

A Hotel Béke animátora második legaktívabb résztvevőként az oroszokat említette.

Míg (amely szállodákban többségében belföldi vendégek szállnak meg) a 2.-, 6.- és 8.- interjúalany elmondása szerint a magyar vendégek a legaktívabbak.

Z. J., a 2. válaszadó azt is hozzátette, hogy „külföldi példát hozva az angolokat kell megemlítenem. Ők azok, akik nagyon lelkesek, aktívak és részt vesznek minden programon, függetlenül attól, hogy hányan vannak rajta.”

A magyar vendégek aktivitása

Az 1.-, 2.-, 5. interjúalanyok hasonló véleménye szerint a magyar vendégeket sokszor kicsit nehezebb „rávenni” az animációs programokon való részvételre.

A. P., a Club Tihany vezető animátora fogalmazta meg legrészletesebben a magyar vendégek hozzáállásával kapcsolatos észrevételeit: „A magyar vendégek körében még **nem annyira ismert, elterjedt** az animáció. Az utóbbi időben náluk is azt tapasztaljuk, hogy egyre jobban szeretik és keresik az ilyenfajta programokat. Talán a **magyar vendégek** azért nem vesznek részt animációs programokon, mert ők **itt hon vannak és van egy olyanfajta beállítódásuk, hogy ők itt ismernek mindent, őket nem kell irányítani. Még nem elég intenzív a jelenléte az animációnak Magyarországon, a szállodákban**. Viszont akik részt vesznek az animációban, és bekerültek ebbe a körforgásba, tudják, hogy mire számíthatnak, ők már keresni fogják ezeket a programokat.”

Z. J. a következőket mondta ezzel kapcsolatban: „A magyar vendégek **élvezik és igénylik** az animációt, ám **buzdításra szorulnak**. Az első vendéget a legnehezebb megtalálni, hiszen első senki nem akar lenni. Sokszor látom azt, hogy a vendég egyébként beállna, de „cikinek” tartja, hogy ketten ugrándoznak a medencében vízi aerobics gyanánt, azonban ha van négy ember, akkor az addig bámészkodó, várakozó vendégek is nagy örömmel csatlakoznak.”

D.V.B. véleménye szerint: „A magyar vendégek inkább a városi rendezvényeket látogatják. A szállodán belül pedig az ingyenes sportprogramokat kedvelik.”

Ezen véleményekkel ellentétben a 3.-, 4.-, 6.- és 8. interjúalanyok jóval pozitívabb élményekről számoltak be. Szerintük nem nehéz, sőt nem is kell a magyar vendégeket „rávenni” arra, hogy részt vegyenek egy-egy animációs programon. Ugyanis nagyon aktívak és könnyen motiválhatóak. Bár azt ők is megfogalmazták, hogy a magyar vendégek körében még nem annyira ismert az animátorkodás.

Én is úgy tapasztaltam, hogy a magyar vendégek sokkal gátlásosabbak. Sokszor úgy érzik, hogy az animációs programok „megszabják” nekik mit tegyenek a nyaralásuk alatt, nem szeretik, ha irányítják őket. Viszont ha végre kipróbálnak egy-egy programot, nagyon tetszik nekik.

A vendégeknek szervezett animációs programok köre

A nyolc válaszadó által felsorolt szervezett programok között nagyon sok hasonlóság mutatkozik, bár a szállodák mindig próbálnak valami újjal, valami mással előállni a vendégeik számára.

A legszélesebb körű animációs programkészlettel még mindig a Club Tihany rendelkezik, az üdülőfalvas kialakításnak, a sokéves tapasztalának és a Balaton közelségének is köszönhetően.

A jobb átláthatóság érdekében, szállodánként, táblázatba foglalva (2. táblázat) szemléltetem a programokat.

2. táblázat: Animációs programok

Szálloda neve	Animációs programok		
	Sport programok	Gyermek programok	Esti és egyéb programok
Club Tihany	tenisz, squash, teke, mini golf, mászó fal, íjászat, kerékpár túra, nordic walking, darts, billiárd, foci, lábténisz, röplabda, szörf-, vitolás-, stand up oktatás, fitness programok: jóga, pilates, vízi torna, step- és latin aerobics, gyerek klub, mini disco		ismerkedés, esti show műsor (általában csütörtök este), disco és disco hajó
Velence Resort & Spa Hotel	szárazföldi: reggeli torna, fitt ball, foci, step aerobics vízi: vízi-aerobics, zumba, röplabda	tematikus napok pl.: kalóz nap, indián nap, édes illatok méz- lekvár hétvége; kézműves foglalkozások,	közös mozi, vetélkedő, kvíz, koncert, táncbázis, sorversenyek, csapatjátékok, mini disco
Lotus Therme Hotel & Spa	vízi gimnasztika, gumiköteles erősítés, sissel tréning (ülőpárna), nyak-váll gimnasztika, Qi Kong, stretching, 5 tibeti gyakorlat, napüdvözet, jóga gimnasztika, balance tréning, pilates, body fitt, nordic walking, gerinctréning, golf, tenisz, íjászat *		magyar óra német ajkúaknak
Kolping Hotel Spa & Family Resort**	gerinctorna, vízi aerobics, úszásoktatás, stretching, fitt ball tréning, has-fenék-láb torna, tartásjavító torna labdával, jóga, zenés gimnasztika, alakformáló torna, köredzés, foci	kézműves foglalkozások (a teljesség igénye nélkül), kolping-rally, babaúszás, vízi kosár, vízi labda, diamese, íjászat, pedálos gokart, kötélpálya, streetball, csipettorna, falmászás, énekes játék, kincskeresés, pingpong, vetélkedők, mini golf, Bobó olimpia, kerékpár verseny,	ügyességi játékok, esténként gyermek koncertek, Bobó party a gyerekeknek, borbarát kerseős játék felnőtteknek, petanque, csocsó verseny, sakk, éjszakai túra, totó-lottó, kaszinó, kávészünet, disco, táncos est, néptánc műsor
Ramada Resort	reggeli torna, vízi aerobics, vízi zumba, vízi olimpia, vízi mini disco, „crazy time”- közös táncolás, „lurkó műhely”-kézműves foglalkozás (csapatcímek készítés, érme készítés) tematikus napok pl.: bongó nap, angry birds nap, indián nap, gru nap; medence party, matrac rally, vízi activity, vízi bicikli verseny, kötélhúzás, sorverseny, vetélkedők, vízi szabadulás, csúszda verseny, vízi kosár, vízi foci, vízi röplabda		
Hotel Barátság	aqua-fitness, relaxáció, lélektánc	kézműves foglalkozások	kvíz, sörivő verseny, kötélhúzó verseny, múzeumlátogatással egybekötött városnézés
Hunguest Hotel Béke	vízi torna, aerobics, igények szerinti sport programok, darts, billiárd, csocsó	játszóház, kézműves foglalkozások, mini disco	vízi sakk, kirándulások, városnézés
Aquaticum	szabadtéri és beltéri játékok, programok	kézműves foglalkozások, mini disco	ügyességi vetélkedők

Forrás: Saját készítés az interjúalanyok válaszai alapján

* gyermek programokat nem említett

** július heti programterv alapján

A legnépszerűbb és a legkevésbé kedvelt programok

A 8 interjúalany egybehangzó válasza alapján a vízi programok és a gyerek programok a legkedveltebbek a vendégeik körében. A vízi programokon belül pedig a vízi torna, vízi aerobics / aqua-fitness, vízi zumba vonzza a legnagyobb tömegeket. A gyerek programok elmaradhatatlan

elemeként említették a mini disco-t, és a kézműves foglalkozásokat. A legkevésbé kedvelt programokkal kapcsolatban úgy nyilatkoztak, hogy azokat inkább kiveszik a programtervből illetve másik programmal helyettesítik. Igyekeznek olyan programokat összeállítani (a jól bevált programok mellett), amire van érdeklődés / igény jelentkezik.

A. P. kiemelte, hogy náluk a röplabdázásnak nagyon nagy hagyománya van, és nagyon sokan kedvelik, akárcsak a vízi tornát és a jógát. Illetve, hogy inkább olyan programok vannak, amik az időjárás függvényében változó létszámmal zajlanak, de ezek is nagyon kedveltek, mint például a nordic walking és a kerékpár túrák.

A Velence Resort & Spa Hotel animátora szerint a reggeli tornára nehezebb összeszedni az embereket.

A Hévízi szálloda sport animátora a vízi gimnasztika mellett a nordic walking-ot, a teniszt, a golfot és a különféle ellazuló technikákat említette, mint legkedveltebb programokat.

G. É. elmondása szerint náluk a gokart, kötélpálya, falmászás, barkácsolás, keresős játékok a legkedveltebbek. A kevésbé kedvelt programok közé a családi versenyeket sorolta, mondván, hogy a szülők nem szívesen mozdulnak meg.

A Ramada Resort animátora kevésbé kedvelt programként a kézműves foglalkozást említette, mert náluk ez kicsit nehezebben kivitelezhető.

CS. Á. a lélektánc nevű programjukat jelölte meg, mint kevésbé kedvelt programot.

Figyelemfelkeltésre, toborzásra használt eszközök

Az interjú vizsgálatban részt vevő szállodák mindegyikének esetében jól bevált eszköznek számít az **információs tábla, hirdetőfal, programlista**, amely általában a szálloda halljában, a recepciónál, liftekben és egyéb, a vendégek által frekventált helyeken kerülnek elhelyezésre. Az információs táblákon az aktuális heti programok vannak kifüggesztve.

A 3.-, 4.- és 6. válaszadók elmondása szerint, szállodájuk **saját napi újságában** is hirdetik az animációs programokat. Ezen kívül a Kolping Hotel Spa & Family Resortban a vendég részére érkezés előtt **elektronikus hírlevélben** elküldik a heti programot és érkezéskor ugyanezt kézbe is kapják.

Az 1.- és 2. interjúalany kiemelte, hogy az animátorok már a vendégek érkezésekor jelen vannak, **vendégüdvözlést** és **körbevezetést** tartanak. Továbbá a Club Tihanyban a szobák televízióján keresztül is hirdetésre kerülnek az esti show-val kapcsolatos információk. A Ramada Resort szálloda Aquaword részében **mikrofonnal, hangszóróval** történik a vendégek tájékoztatása és a figyelemfelkeltés.

Észrevételek az animációs programok fejlesztésével kapcsolatban

A megkérdezettek egyetértének abban, hogy mindig szükség van fejlesztésre, fejlődésre. Mivel a fejlesztési lehetőségek köre szálodáknaként más és más szeretném részletesen ismertetni az interjúalanyok véleményét, kiemelve a kulcsfontosságú elemeket. Végezetül összefoglalom az animáció fejlesztésével kapcsolatban elhangzott javaslatokat.

A. P., a Club Tihany vezető animátora kiemelte, hogy az animátori **létszám** mindig egy központi kérdés. Minél több animátor van egy területen, annál több vendéggel tud foglalkozni, annál többféle programot lehet kínálni. Ezen a téren még nagyon sok mindent lehet fejleszteni, így például a gyerek klubban több animátor jobban szét tudná tagolni életkorok szerint a programokat. Tehát a **gyermek animáció jobb tagolása** terén mindenképpen lehetne fejlődni. Ami még hiányzik, az egy klasszikus, nagy kültéri úszómedence - ez a távlati fejlesztési tervekben szerepel is -, ami új irányt nyithatna az animációban és a medencés vízi sportokban. Nemrégiben indították el a különböző vízi játékokat a Balatonban.(6. ábra) Ehhez már beszereztek új kellékeket, és jövő évben is tervezik **új sporteszközök** beállítását. Jelenleg ezek a fő fejlesztési irányok.



6. ábra: **Vízi játék a Balatonban**

Forrás: Saját készítés

Z. J. elmondása szerint mindenképpen szükség van a fejlesztésre, már csak azért is, mert egyre bővül azoknak a szállodáknak a köre, akik a szolgáltatásaikat animációval gyarapítják. A versenytársakat elemezve megállapította, hogy más szállodák valószínűleg másolják a programjaikat. „Amint kijön nálunk egy **új program**, vagy egy **új tematikus hétvége**, következő nap közzéteszik ugyanazt a programot az ”X”-, két napra rá pedig az ”Y” szállodában.” – jegyezte meg.

Ebben a szállodában folyamatosan tréningezik az animátorokat, várják az **ötleteiket az innovációra**, ezeket kiértékelve sokszor alkalmazzák, beveszik a programok közé. Elmaradhatatlan a napi többszöri meeting is, ahol az esetlegesen felmerülő vagy potenciális problémákat vitatják meg, törekednek azok minimalizálására, megszüntetésére. A szálloda vezetősége is úgy gondolja, hogy az animáció nagyon fontos eleme a szállodának. Akarnak és tudnak is áldozni rá, hogy **modern és jó minőségű anyagokkal, eszközökkel** dolgozzanak az animátorok, így a többi tényleg már csak az animátorok személyén, felkészültségén áll.

K. Z. szerint a folyamatos fejlesztést a programok rendszeres megújításával érik el. „Nálunk minden évszakban más program van. Újra írjuk mindig az évszaknak megfelelően. Ha szép az idő több az outdoor program, ha hideg van több a termi óra.”

G. É. hasonlóképpen azt hangsúlyozta, hogy nem a fejlesztés szó a legmegfelelőbb, hanem a **megújulás évről évre**. A barkács felszereléseket mindig meg kell újítani, csakúgy mint a versenyeket, a keresős játékokat, a fellépőket. Ezen kívül nem árt, ha 3-4 évenként valamilyen **új szolgáltatással** tudnak megjelenni (pl. 2005-ben gokart, 2007-ben kötélpálya, mászó fal, 2011-ben alacsony kötélpálya). 2013 őszére elkészül uszodai játszóterük is.

T. V. a folyamatos eszközbeszerzés rendkívüli szerepét emelte ki. Elmondása szerint: „Szinte csak vizes programunk van. Fejlesztani úgy lehetne, hogy különböző eszközöket - pl.: nagyobb háló, ugráló vár a vízben - szerzünk be. Jelenleg van egy nindzsa képzőnk (a megamax jóvoltából), a kinti részen található, tévén is van hirdelve. Nagyon szeretik a gyerekek, minden nap 20-30 – an részt vesznek rajta. Ez is egyfajta fejlesztésnek mondható. Időnként egy új tánc, egy új koreográfia kialakítása, a mini disco fejlesztése (több zeneszámmal bővíteni) is célszerű. Fontos lenne több olyan **eszköz beszerzése**, amivel a középkorúak érdeklődését is fel lehetne kelteni.” Emellett hangsúlyozta **a toborzás, a programok hirdetésének** fejlesztetőségét is.

A 2 hajdúszoboszlói és a debreceni szálloda animátorainak is az a véleménye, hogy a programok fejlesztésére szükség van, de nem számoltak be konkrét fejlesztési tervekről.

A szakértői interjúk vizsgálat eredményeinek összegzése

Az interjú alanyok által adott válaszok alapján egyértelműen bebizonyosodott, hogy még mindig helytálló az a kijelentés, hogy a magyarországi szállodák az animációs programok szolgáltatását illetően még igencsak „gyerekcipőben” járnak. Ugyanakkor egyre több szálloda kezdi felismerni a jelentőségét és próbálja beépíteni az ilyenfajta programokat a kínálatába, különösen a dunántúli és a wellness szállodák közül.

Számomra az egyik nagyon fontos kérdés, a magyar vendégek ismerete, hozzáállása volt. A megkérdezett animátorok mindegyike azt tapasztalta, hogy a magyar vendégek nem annyira ismerik az animációt. Viszont azok a vendégek, akik egyszer már részt vettek animációs programon, azok

már más szállodák szolgáltatásai között is keresik azt, illetve sokan törzsvendéggé váltak – pl.: a Club Tihany, a Velence Resort vagy az Alsópáhoki Kolping szállodák esetében – pontosan az animációval kapcsolatos pozitív élményeiknek köszönhetően. Ez megerősítette azt a véleményemet, hogy az animációs szolgáltatások szélesebb körű bevezetése kívánatos lenne minél több szálláshelyen.

Az interjúkból az is kiderült, hogy a megkérdezett szállodák által nyújtott animációs programok köre igen széles és sokszínű, és a lehető legnagyobb mértékben a vendégigényeken alapul, továbbá a programok igen jól szervezettek. A Club Tihanyban személyesen – vendégként – is volt alkalmam részt venni az esti show-n, ami nagyon tetszett nekem. Mozgalmas, vicces és szórakoztató volt. Az animátorok mellett táncosok és a szálloda újságárusai is szerepeltek a műsorban. A sport és gyermek animátorok is táncoltak és énekeltek együtt a nézőközönséggel. A műsor úgy lett összeállítva, hogy a humoros jelentek mellett, a táncos és énekes részekbe mindig becsempéztek valamilyen magyaros jellegzetességet – hiszen a nézők 80-90% német nemzetiségű volt. Én nagyon élveztem az egészet és úgy láttam a többi vendég is jól szórakozott.

A másik legfontosabb téma az interjúk során az animációs programok fejlesztése, a fejlesztések fő irányvonalai voltak. A válaszok itt is azt bizonyítják, hogy a folyamatos fejlesztés elkerülhetetlen az animációs szolgáltatások terén, még azon szállodák esetében is, ahol már több éve nyújtanak ilyen jellegű programokat. A folyamatos fejlesztés jelentőségével kapcsolatban az eszközbeszerzések és az új, innovatív ötletek fontosságát is többen hangsúlyozták.

A fejlesztések fő területei a következőkben foglalhatóak össze:

- az animátori létszám folyamatos ellenőrzése – a vendégek létszámához való igazítása,
- a gyermekeknek szóló animáció életkor szerinti felosztása, csoportok kialakítása életkor és érdeklődés szerint,
- új sporteszközök beszerzése az elhasználódás és az újfajta eszközök megjelenése miatt, modern és jó minőségű anyagok, eszközök beszerzése,
- új szolgáltatások, programok bevezetése,
- folyamatosan megújuló tematikus hétvégék,
- innovatív ötletek a turisztikai termékfejlesztésre vonatkozóan az érintettek (vendégek, animátorok, szállodai alkalmazottak) bevonásával,
- a toborzás, hirdetés javítása, új marketingeszközök kipróbálása,
- megújulás évszakonként és évenként.

A turizmusban az innováció és a turisztikai termékfejlesztés szerepét nem lehet elégszer hangsúlyozni, hiszen ezek nélkül nem lehet versenyelőnyre szert tenni. A fejlesztések, beruházások tervezésekor illetve megvalósításakor nagy hangsúlyt kell fektetni az újszerű szolgáltatások bevezetésére.

4. AZ ERDŐSPUSZTA CLUB HOTEL BEMUTATÁSA

A Magyar Turizmus Zrt. Észak-alföldi Regionális Marketing Igazgatóságának 2012.évi belföldi forgalomélénkítő kampányai – Kedvenc házak házikedvenceknek Észak - Alföldön, Wellness hétvégék az Észak - Alföldön – kapcsán figyeltem fel először a hotelre. Továbbá, mivel lakóhelyem közelében helyezkedik el így nap, mint nap látom a szállodát. A nyári hónapokban gyakran láttam (illetve hallottam) a hotel lovas szekereit tele vendégekkel.

Ebben az évben 3 hónapig dolgoztam a szállodában szakmai gyakorlat keretében. A hotel a primer kutatásom helyszínéül is szolgált, valamint a versenyelőny növelése céljából egy animációs programjavaslatot készítettem a szálloda számára.

4.1. Az Erdőpuszta Club Hotel szolgáltatásai

Az Erdőpuszta Club Hotel** Fenyves vendéglő és Rendezvényterem** 2011-ben nyitotta meg kapuit. Debrecentől 5 km-re, távol a város zajától, a „természet lágy ölén”, 18 hektáros természeti környezetben, 6 hektáros fenyőerdő közepén fekszik.



7. ábra: Erdőpuszta Club Hotel

Forrás: I7

A négycsillagos szálloda – a hozzá kapcsolódó lovas tanya exkluzív vendégházával együtt – 36 elegáns szobával, köztük 3 lakosztállal rendelkezik. Az első emeleten 10 kétágyas szoba – amelyből 8 connecting (összenyitható) szoba, 1 nászutas lakosztály és 1 junior lakosztály található. A szálloda második emeletén 16 kétágyas szoba – köztük 1 akadálymentesített szoba – és egy családi lakosztály várja a vendégeket. A szobák mindegyike bútorozott és fedett erkéllyel rendelkezik (egy kivételtől eltekintve). Minden szoba kellemes légkört áraszt, a felszereltségük

(pótágy, klíma, minibár, korlátlan internet hozzáférés – WiFi, széf, LCD TV) megfelel a 4 csillagos szállodák követelményeinek. (I8)

Rendezvényszervezés

A hotel sokoldalú teremkapacitása, professzionális technikai felszereltsége, színvonalas szolgáltatásai és természeti környezete révén páratlan rendezvényhelyszínnek bizonyul. Számos lehetőséget kínál családi, baráti, intézményi és vállalati összejövetelek megrendezésére és lebonyolítására. Ideális helyszín konferenciák, tréningek, értekezletek, termékbemutatók, bálók, fogadások és egyéb üzleti- illetve céges rendezvények lebonyolítására. A szálloda kiemelten kedvelt helyszíne a meghitt esküvőknek is.

Legmodernebb hang és fénytechnikával, zenekari színpaddal felszerelt, 400 m²-es, 3 részre szekcionálható, 300 fős rendezvény – és konferencia teremmel rendelkezik. Diszkrét üzleti megbeszélésekhez a szálloda egy 14 fős Herr Bukolyi termet ajánl a vendégeinek. Egy 60 férőhelyes borospince, a lovas tanyán 80 fő befogadására alkalmas kandallós rendezvényterem és egy kb. 50 férőhelyes kerti filagória áll a vendégek rendelkezésére. (I9)

Extrém partyk, páratlan élmények: Extrémebb igényű baráti társaságok számára a következő lehetséges programokat kínálja a szálloda: disznóvágás, puszta party, kemencés és grill estek, egyéb különféle témájú zenés/táncos estek. A hotel a legkisebb vendégeire is gondol, fából készült játszótérrel, a lovas tanyán díszkerttel és – az őshonos háziállat parkban – állatsimogatással kedveskedik a gyerekeknek. Különleges programokhoz kapcsolódóan, a nyári hónapokban ugrálóvár is várja a kicsiket. (I10)

Kerékpáros programok: A természet kedvelői több kilométeres gyalog – és kerékpár túrákat, erdei sétákat is tehetnek az Erdőpuszták területén vagy a közeli Arborétumban. Az Erdőpuszta Egyesület által kijelölt útvonalon haladva, 1 vagy 2 órás út során a vendégek az Erdőpuszták különleges állat – és növényvilágával ismerkedhetnek meg. A club hotel kerékpár kölcsönzési lehetőséget biztosít vendégeinek. Ajánlott kerékpáros túraútvonalak: Vekeri-tó, Panoráma út-Debrecen, Erdőpuszták határán- Gúti erdő, Hármashegy túra, Tormaút, Hajdúvárosok, Hortobágy, Keleti- főcsatorna (Hajdúszoboszló), Erdőpuszták-túra, Puszta-túra. (I11)

Wellness

A vendégek testi – lelki kényeztetésére a szálloda wellness részlege kínál lehetőségeket, a következő szolgáltatásokkal: infra – és finn szauna, gőzfürdő, hagyományos tüzelésű kültéri finn szauna ház, merülő medence, élményzuhanyok, jégkút, szolárium. 15 – fős masszázskabinok (klasszikus masszázsszék, bőrfriessítő peelingek, kényeztető masszázsszék, masszázs csomagok, exkluzív mauri masszázs), talpreflexológia, jóga. Kiúszóval rendelkező erdei panorámás beltéri óriás jakuzzi,

szezonálisan működő erdő övezte kültéri élménymedencék (pezsgőággal, hátmasszázzsal, vízsugárral, pezsgőfürdővel). A szállodában korszerű edzőterem is található, a legmodernebb fitness- és kardio gépekkel. (I12)

Fenyves Vendéglő

A szállodához kapcsolódó 100 férőhelyes Fenyves Vendéglő kínálatában a hagyományos magyar ízek dominálnak, de emellett megtalálhatóak az európai konyha remekei is. Az a la carte étlapon szereplő ételeket (az esetek túlnyomó többségében) a szálloda tanyáján tartott állatok húsból készítik el. A lovas tanya Arbo rendezvénytermében és a tóparti pergolában egyedi étlappal várják a vendégeket. (I13)

Kora tavasztól késő ősziig egyedi élményt kínál a vendégeknek az étteremmel és a rendezvényteremmel közvetlen összeköttetésben lévő erdei panorámás látványterasz. A fedett teraszon búbos kemencében készült fogásokkal és faszénparázson grillezett ínycsiklandókkal várják a kulináris élmények kedvelőit. A szálloda valamennyi vendéglátó egységében (a Fenyves Vendéglőben, a különtermekben, a borozóban, a rendezvényteremben és a látványteraszon) a megyében elsőként és egyedülállóan korszerű pincérhívó rendszer működik. (I14)

A svédasztalos ebéd kedvelői minden vasárnap 12:00 és 15:00 óra között a rendezvényteremben Sunday Brunch-on vehetnek részt. (I15)

Arbo Vendégház és a lovas tanya

A szálloda mellett elhelyezkedő Arbo lovas tanya 12 hektáros területen fekszik. Található itt egy 0,5 hektáros horgásztó (kizárólag szállóvendégek részére), egy állatsimogató (őshonos állatokkal), valamint egy télen lefedhető műfüves tenisz- és kispályás focipálya.

A szálloda lovas tanyája egész évben színvonalas és változatos lovas programokat nyújt a vendégeknek: lovaglás szakképzett lovas oktatóval, lovas oktatás, lovaglóbérlet, hintózás kijelölt útvonalon – kettes vagy négyes fogattal, pusztabuszos kirándulás, csikós bemutató. A lovaglás szerelmesei számára kültéri karám és egy 800 nm-es korszerű fedett lovarda áll rendelkezésre. Gyakorlott lovasok számára lehetőséget biztosítanak tereplovagláson és díjugratáson való részvételre is. Illetve a lovas tanya legújabb beruházása a megyei és országos versenyek lebonyolítására alkalmas díjugrató – és fogathajtó pálya, 300 férőhelyes lelátóval, VIP szektorral és vendéglátó egységgel. (I16)

Az Arbo Vendégház és szobái kellemes, otthonos érzést sugallnak, ízlésesen kialakítottak, hamisítatlan vidéki hangulatot kölcsönöznek a falusi idill kedvelői számára. A Vendégházban négy 2 ágyas- és két 4 ágyas szoba valamint egy tágas, rusztikus stílusú, amerikai konyhás apartman várja a vendégeket. (I8)



8. ábra: **Arbo Vendégház**

Forrás: I17

Az Erdőspusztai Club Hotel igen változatos és széles programlehetőséget kínál vendégei számára. Mindenféle szolgáltatás megtalálható a palettáján, amelyek közül sok animációs programként is megállhatja a helyét. Igazából már csak egy jó animátorra lenne szükség, hogy teljes körű animációs szolgáltatásokról beszélhessünk. Jelenleg e személynek a szálloda rendezvényszervezője tekinthető.

4.2. SWOT – elemzés

A megfigyeléseim valamint a primer kutatások (szakértői interjúk, kérdőíves felmérés) alapján elkészítettem a szálloda helyzetelemzését, különös tekintettel az animációs programok bevezetésének lehetőségeire.

3. táblázat: SWOT – analízis

<u>Erősségek</u>	<u>Gyengeségek</u>
✓ fiatal, innovatív szakember gárda ✓ kiemelkedő konyha / gasztronómia ✓ magas színvonalú szolgáltatások ✓ jól kialakított honlap, aktív közösségi oldal használat ✓ állatpark→ őshonos magyar állatokkal	✗ internet eléréssel kapcsolatos gyakori hibák ✗ viszonylag kicsi wellness részleg ✗ viszonylag kicsi játszótér ✗ esküvők nagy száma
<u>Lehetőségek</u>	<u>Veszélyek</u>
➤ folyamatos fejlesztési lehetőségek az Új Széchenyi Terv keretében, uniós támogatások ➤ online marketing és telefonos alkalmazások növekvő szerepe ➤ közeli termálvízforrás ➤ gyönyörű természeti környezet ➤ turisztikai animáció	! környező közlekedési utak rossz minősége ! gyakori tehergépkocsi forgalom ! periférián való elhelyezkedés ! rovarok, kullancsok ! természeti környezet károsodása

Forrás: Saját készítés

A következőkben a 3. táblázatban felsorolt belső (azaz vállalati) adottságokat és külső tényezőket szeretném röviden ismertetni.

Az Erdőpuszta Club Hotel sikeressége elsősorban az itt dolgozó szakembereknek köszönhető, akik minden pillanatban a vendégek rendelkezésére állnak. Jókedvűek és nagyon innovatívak. A második meghatározó erőssége a szállodának a szakácsok kiemelkedő tehetsége és munkája, a konyha sokszínű és egyedi ajánlatai. Azok a vendégek, akikkel volt alkalmam beszélgetni, mindannyian dicsérték az ételeket. Egyikük viccelődően megjegyezte: „az ételek nagyon rosszak, mert mióta itt vagyok legalább 5 kg-ot híztam.” A hotel sikerességének harmadik tartópillére az, hogy magas minőségű szolgáltatásokat nyújt a vendégei számára, bár ezeket érdemes lenne folyamatosan fejleszteni. A honlap kialakítás igényes, könnyű az eligazodás illetve mindig naprakész információk olvashatóak. Igen aktív a közösségi oldal használat is. Az ide látogató vendégek (főleg a gyerekek) körében az állatsimogató is nagyon kedvelt, ahol a térségben – a Hortobágy mellett – egyedülálló módon őshonos magyar állatok tekinthetők meg.

Úgy gondolom, a szállodának kevesebb gyenge pontja van, mint erőssége. A vendégek leggyakrabban az internet elérésre panaszkodtak. Gyengeségnek tekinthető – szintén a vendégek elmondása alapján – az, hogy a wellness részleg nem elég nagy. Kisebb gyengeségnek tekinthető, hogy a szálloda viszonylag kis játszótérrel rendelkezik. Ez a gyengeség könnyen javítható lenne, egy kisebb játszószoza kialakításával, mellyel minden évszakban megoldható lenne a gyermekek szórakoztatása. Alapvetően az esküvők - sikerességük és jövedelemtermelő szerepüknek köszönhetően - az erősségek közé sorolandóak. Azonban nem egy szállóvendég panaszkodott arra, hogy sem péntek, sem szombat este nem tudott pihenni a rendezvényteremben illetve a vendégházban megrendezett esküvők miatt. Érdekellentét figyelhető meg, hiszen sok magyar vendég a wellness szállodákat hétvégenként keresi fel és ők pihenésre, nyugalomra vágnak. Viszont a hétvégén megtartott lagzik miatt ezek a vendégek nem tudják élvezni a szállodai tartózkodásukat és esetlegesen negatív élményekkel térnek haza.

A lehetőségek tárháza az Erdőpuszta Club Hotel esetében is rendkívül széles. Az Új Széchenyi terv keretében már eddig is számos fejlesztés valósult meg a szállodában (megújuló energiahasznosítás) és a lovas tanyán (turisztikai szolgáltatások fejlesztése). Továbbá, folyamatosan adódnak újabb és újabb fejlesztési lehetőségek, amelyek megvalósításához támogatásokat pályázhat meg a hotel. Jelentős fejlesztési potenciált képezhet az online marketing „határtalansága”, illetve az „okos” telefonos alkalmazások (szobafoglaló rendszerek, melyek mobiltelefonon is elérhetőek és használhatóak) terjedése. Ugyanis ezeken keresztül a fiatal generáció tagjai, és a középkorúak is egyre inkább megnyerhetőek. A közeli termálvízforrás és a gyönyörű természeti környezet szintén nagyon jó lehetőséget jelent a hotel számára. A termálvízforrásnak köszönhetően lehetőség nyílik a meglévő wellness részleg esetleges fejlesztésére. A tiszta levegő és a kellemes természeti környezet pedig egyre nagyobb vonzerőnek számít a turisták körében. Új szint hozhat a szálloda életébe a turisztikai animáció, melyre alapozva új vendégkör célozható meg. A gyermekes családokra mint célcsoportra alapozva egy újfajta marketingterv is kidolgozható, és megvalósítható lenne.

A veszélyeket illetően a közlekedési utak rossz minősége, a gyakori tehergépkocsi forgalom és a periférián való elhelyezkedés említhető meg. Több leendő vendég kétségbeesve hívta fel a recepciót útközben, azzal, hogy nem találja a hotelt. Mivel a szálloda egy 6 hektáros fenyőerdő közepén helyezkedik el, előfordulhat rovarok és kullancsok túlzott elszaporodása is.

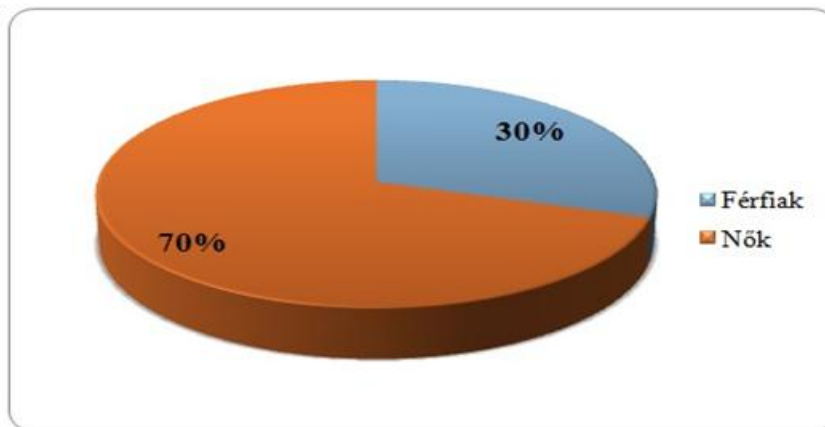
5. A SZÁLLÓVENDÉGEK VÉLEMÉNYE AZ ANIMÁCIÓRÓL: PRIMER KUTATÁS

Az Erdőspusztai Club Hotelben eltöltött szakmai gyakorlatom alatt személyes megkérdezést végeztem a szállóvendégek körében. A kérdőívezés célja az volt, hogy felmérjem lenne-e igény az animációs programokra a vendégek részéről. Emellett a másik célom az volt, hogy megtudjam, milyen programokat látnák szívesen a vendégek a szállodában, majd mindezek alapján kidolgozzak egy lehetséges programtervezetet az Erdőspusztai Club Hotel számára. A kérdőív 12 kérdést tartalmaz a vendégek animációval kapcsolatos korábbi tapasztalataikra, valamint az animációs programok iránti igényekre vonatkozóan. Egy magyar és egy angol példány megtalálható a 3. és 4. számú mellékletben. A kérdőív kitöltésének kritériuma az volt, hogy a megkérdezett vendég minimum 2 éjszakát töltsön el a szállodában. Ennek a kritériumnak összesen mintegy 393 foglalás felelt meg. A kérdőívet 50 vendég töltötte ki, ebből 5 külföldi állampolgár volt.

Azt tapasztaltam, hogy azáltal, hogy személyesen jelen voltam a kitöltésnél, a vendégek szívesebben megosztották véleményüket. Voltak olyanok, akik elmesélték eddigi legjobb animációs élményüket is – pl.: spanyol konyha túra – túl azon, hogy kitöltötték a kérdőívemet. Meglepődve tapasztaltam, hogy egy Olaszországban élő magyar nő milyen negatív véleménnyel volt az animációról. Miközben kitöltötte a kérdőívet azt mondta: „Én, elvből nem veszek részt animációs programokon.” Később elmagyarázta, hogy ezt úgy értette, hogy ő a nyaralása alatt jobban szeret a gyermekeivel együtt lenni és ezért nem vesz részt azokon. Biztos vagyok abban, hogy számára is lehetne olyan programot javasolni, amely hozzájárulna ahhoz, hogy a családjával eltöltött idő még inkább maradandó élményt nyújtson.

A következőkben ismertetem a kérdőíves kutatás eredményeit.

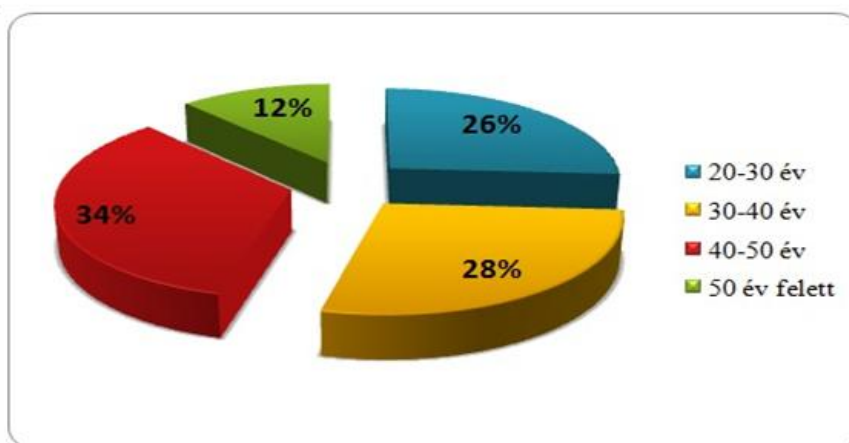
5.1. Demográfiai jellemzők



9. ábra: A válaszadók nemek szerinti megoszlása

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

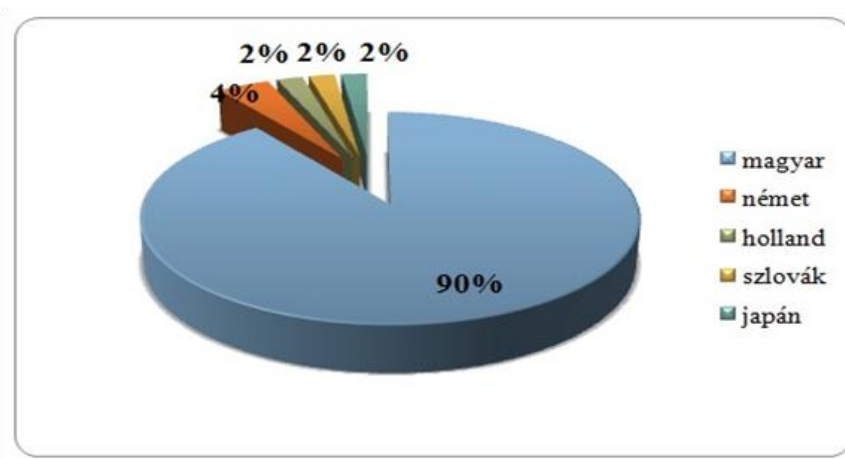
A 9. ábrán az látható, hogy a személyes megkérdezéssel végzett kérdőívfelvétel során 70% (n=35) nő és 30% (n=15) férfi válaszolt a kérdéseimre.



10. ábra: Korcsoportok szerinti megoszlás

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 10. ábrán a válaszadók, korcsoportok szerinti megoszlását szemléltetem, négy korosztály kategória alapján: 20-30 évesek → fiatal felnőttek, 30-40 évesek → középkorúak, 40-50 év közöttiek és 50 év felettiek. 20 évesnél fiatalabb kitöltő nem volt. A fiatal felnőttek kategóriába 26% (n=13) személy esett. A középkorúak kategóriájába 28% (n=14) válaszadó tartozott. A megkérdezettek legtöbben 40 és 50 év közöttiek voltak – 34% (n=17) személy. Továbbá, 12% (n=6) olyan válaszadó volt, aki az 50 évnél idősebb korosztály képviselője.

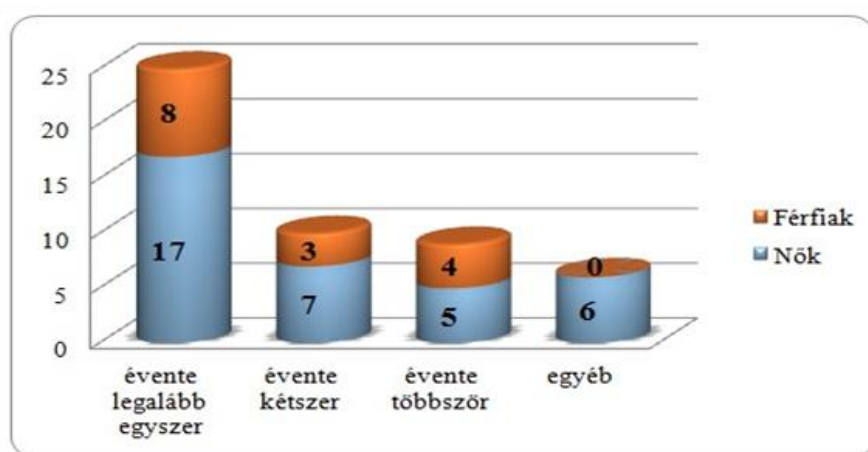


11. ábra: **Nemzetiségek**

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 11. ábra azt mutatja, hogy a kérdőív kérdéseit túlnyomó többségben magyarok 90% (n=45) és mintegy 10 %-ban (n=5) más nemzetiségű vendégek válaszolták meg. 4% (n=2) német, 2% (n=1) holland, 2% (n=1) szlovák és 2% (n=1) japán nemzetiségű vendéggel is volt szerencsém beszélgetni.

5.2. Az eredmények értékelése

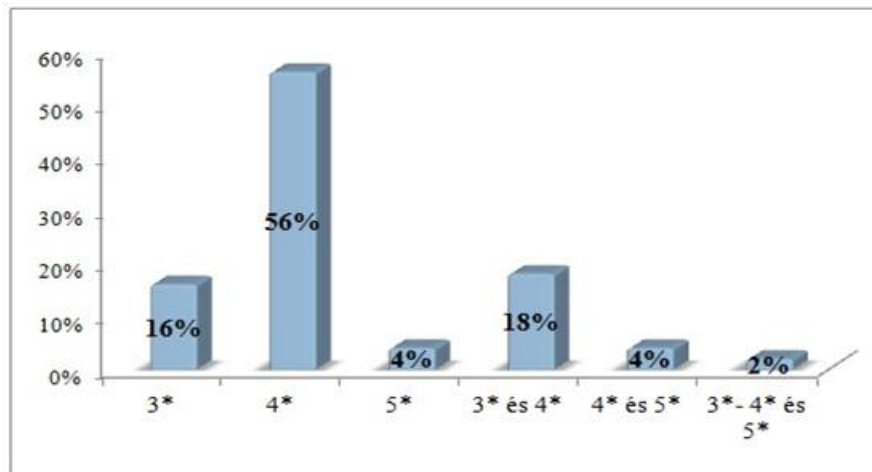


12. ábra: **Milyen gyakran jár Ön belföldi szállodában?**

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 12. ábrán jól látható, hogy a válaszadók fele, 25 személy – ebből 17 nő és 8 férfi – évente legalább egyszer igénybe veszi a belföldi szállodák szolgáltatásait. Közel ugyanannyian voltak azok, akik évente kétszer (10 személy – 7 nő, 3 férfi) járnak belföldi szállodában, mint akik évente többször (9 személy – 4 nő, 5 férfi). További 6 olyan hölgy megkérdezett volt, aki egyéb gyakoriságot jelölt meg.

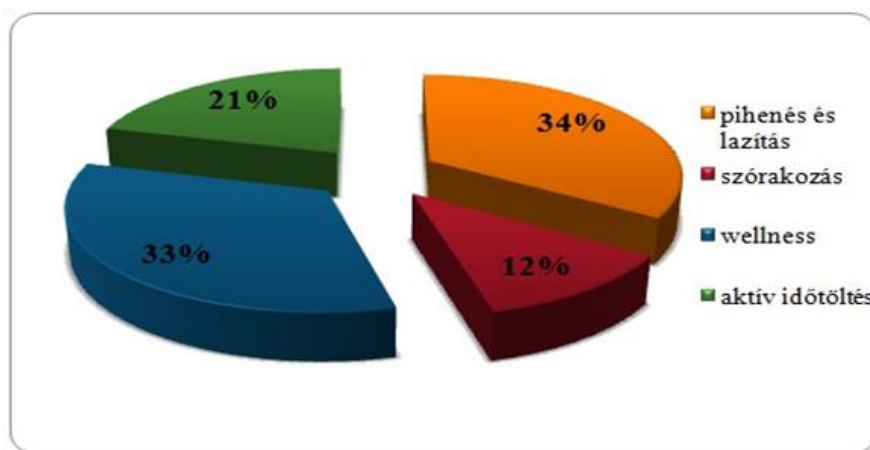
Ezek a következők voltak: ritkán- ritkábban, egy évnél ritkábban, két- három évente, 4 éve járt utoljára, kb. 5 évente.



13. ábra: **Hány csillagos szálloda szolgáltatásait veszi igénybe szívesen?**

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 13. ábra azt szemlélteti, hogy a megkérdezettek 3*-os, 4*-os vagy 5 *-os szálloda szolgáltatásait veszik igénybe szívesebben. A válaszadók több mint fele 56%, (n=28) személy, legszívesebben 4* szállodát választ. A megkérdezettek 18 %-a (n=9 személy), általában 3*-os vagy 4*-os szálloda szolgáltatásait veszi igénybe. Közel ugyanennyien 16% (n=8 ember), 3*-os szállodát választanak. 4-4 % (n=2) személy, a 4*- és 5*-os, illetve az 5*-os szállodát részesíti előnyben. Továbbá 1 olyan válaszadó volt, aki mindhárom kategóriájú szálloda szolgáltatásait szívesen választja.

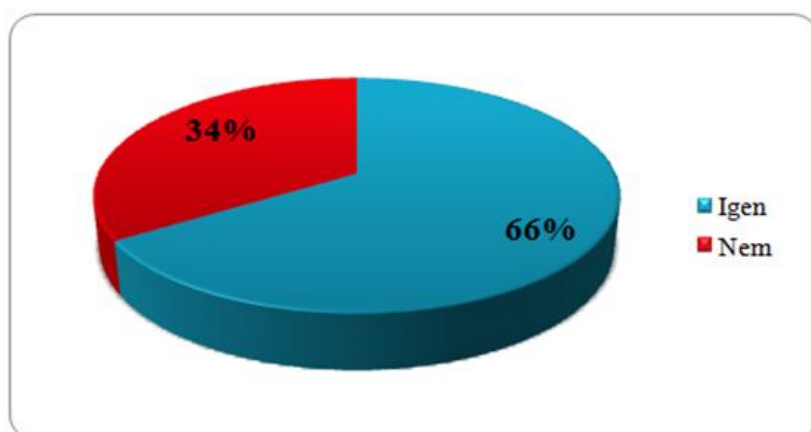


14. ábra: Szabadidő eltöltési motivációk

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 14. ábra azt mutatja, hogy a vendégek általában mivel szeretik tölteni a szabadidejüket a szállodai tartózkodásuk alatt. Jól látható, hogy a válaszadók számára a legfontosabb az, hogy lehessen pihenni (34%) a szállodában. Illetve közel ugyanennyire (33%) fontos, hogy legyen wellness részleg. Viszonylag sokan jelölték be az aktív időtöltést is (21%). Ez azért is jó, mert az animáció is ebbe a kategóriába sorolható. Legkevésbé fontosnak (12%) a szórakozás bizonyult.

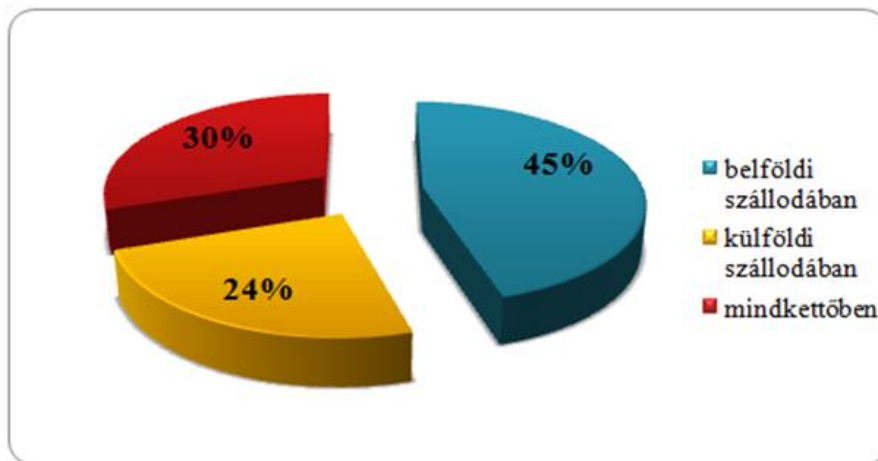
A kérdőív 4. kérdésére – Ön melyik jelentését ismeri az animációnak az alábbiak közül? – adott válaszokból az derült ki, hogy a megkérdezettek többsége, 82% (n=41 személy) ismerte az animációt, mint turisztikai szolgáltatást is. Mindösszesen 18% (n=9) olyan személy volt, aki nem hallotta még a szó effajta jelentését.



15. ábra: Találkozott-e már animációs programokkal?

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

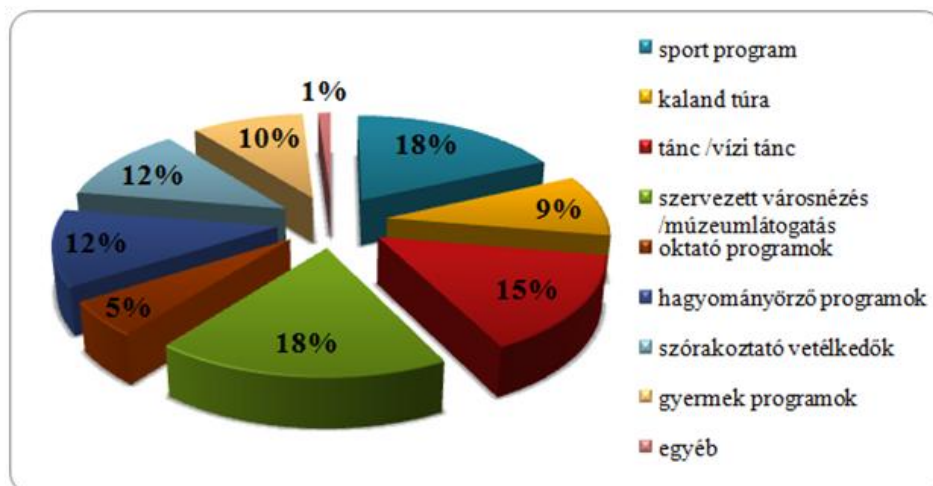
A válaszadók közül 66% (n=33) személy találkozott már animációs programokkal a szállodai tartózkodásai alatt; 34% (n=17) személy válaszolt nemmel a kérdésre (15. ábra).



16. ábra: **Hol vett részt animációs programokon?**

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 16. ábra azt mutatja, hogy azon válaszadók közül, akik igennel válaszoltak az 5. kérdésre (33 személy), azok legtöbben – 45% (n=15) személy – belföldi szállodában vettek részt animációs programokon. 30% (n=10) személy válaszolta azt, hogy volt alkalma mind belföldi, mind külföldi szállodában kipróbálni az ilyenfajta programokat. 24% (n=8) olyan válaszadó volt, aki külföldi szállodában vett részt rajtuk. Azon 10 személy közül, aki a „mindkettőben” választ jelölte be, 1 ember a belföldi-, 5 ember a külföldi szálloda animációs programját találta jobbnak, 4 válaszadó pedig ugyanolyan jónak értékelte.

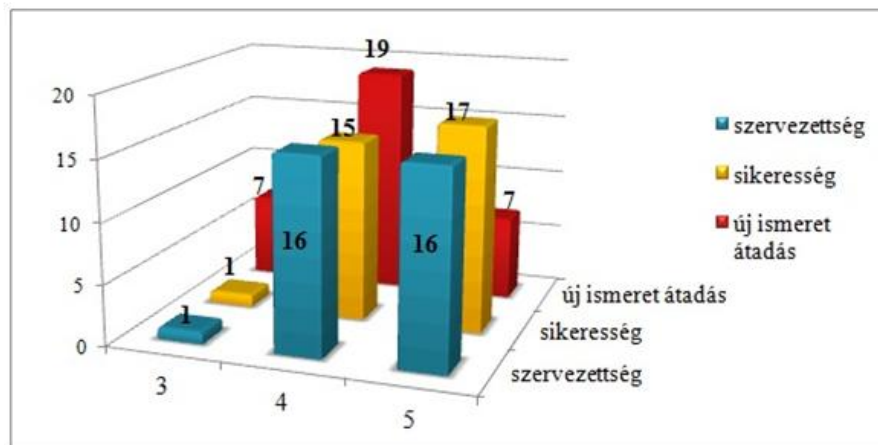


17. ábra: **Milyen programon/programokon vett részt szívesen?**

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 17. ábra azt mutatja, hogy a 33 megkérdezett vendég (aki már találkozott animációs programokkal), 94 szavazatot adott le a 9 fajta programra összesen. A legtöbb szavazatot a sport

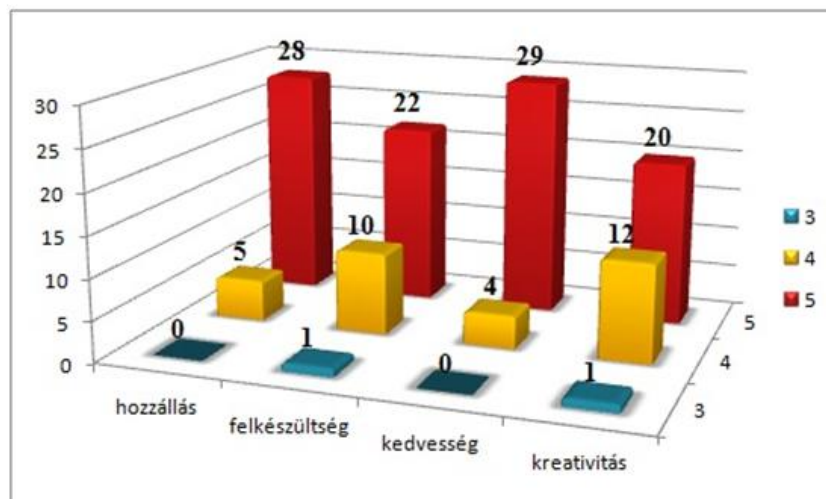
program és a szervezett városnézés / múzeumlátogatás kapta 18% (n=17, ahol „n” a szavazatok száma).



18. ábra: Animációs programok értékelése

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 18. ábra azt szemlélteti, hogy a megkérdezettek hogyan értékelték az animációs programokat szervezettség, sikeresség és új ismeret átadás szempontjából. A programok szervezettségét ugyanannyian (16 személy) értékelték jóra – 4, mint kiválóra – 5. Egy ember pedig megfelelőre – 3 értékelte a szervezettséget. A sikerességet 17-en érezték kiválónak, 15-en jónak, 1 ember megfelelőnek. Az új ismeret átadást a legtöbben – 19 ember, jónak értékelte. Illetve ugyanannyian (7-7 személy) értékelték kiválóra és megfelelőre.

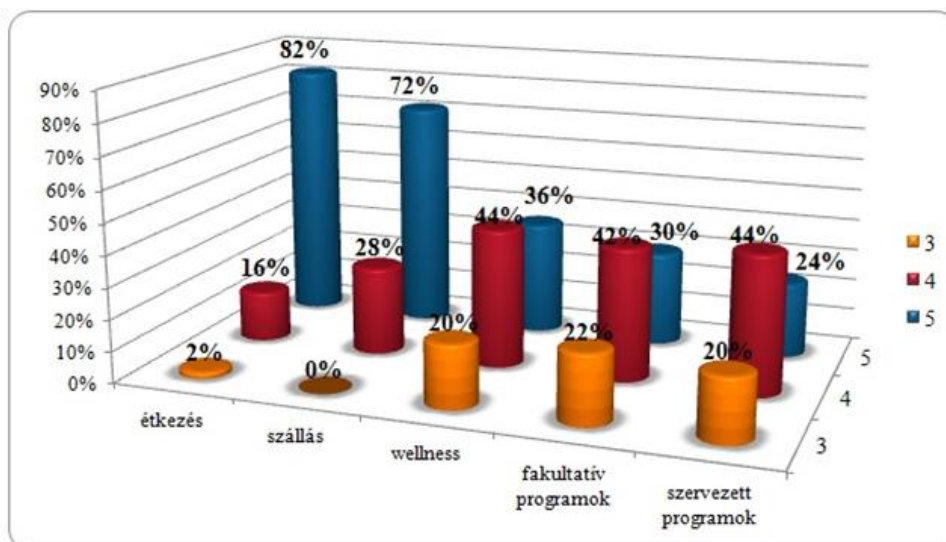


19. ábra: Animátorok értékelése

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 19. ábrán az látható, hogy a vendégek hogyan értékelték az animátorok hozzáállását, felkészültségét, kedvességét és kreativitását. A válaszadók túlnyomó többsége kiválónak érezte az animátorok előbb felsorolt tulajdonságait.

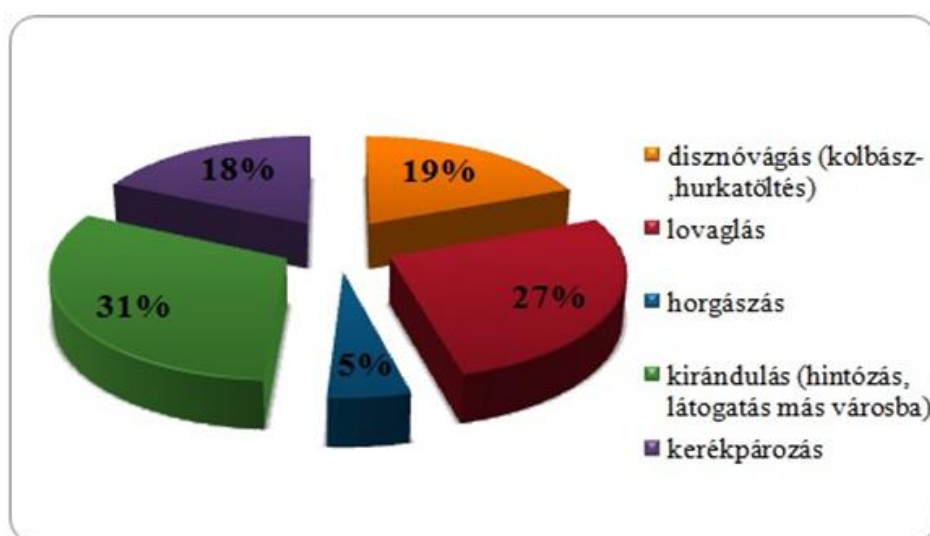
Az utolsó 3 kérdés az Erdőpuszta Club Hotelre és szolgáltatásaira vonatkozott.



20. ábra: Vélemény a szolgáltatásokról

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

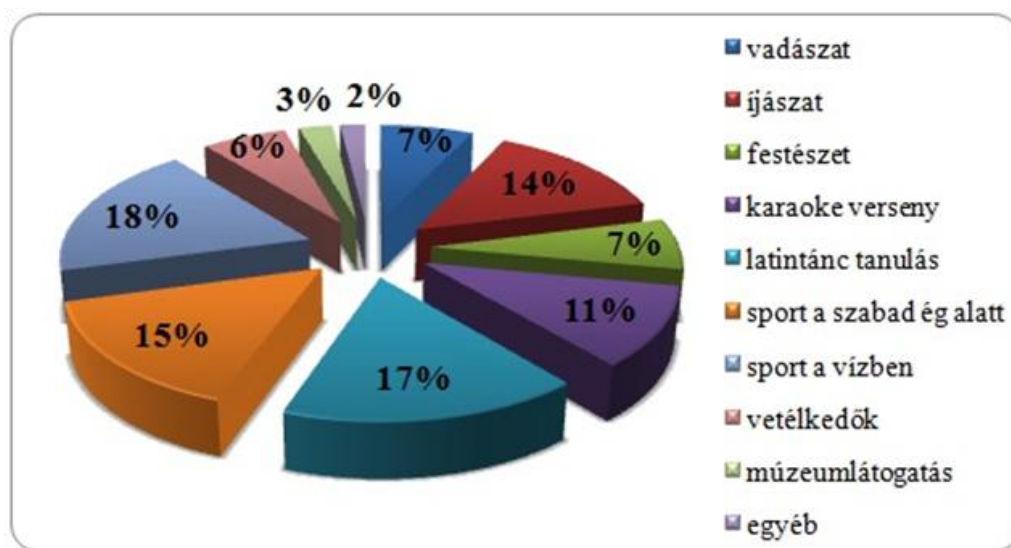
A 20. ábrán a vendégek szálláshelyi szolgáltatásokról alkotott véleménye látható. A válaszadók többsége az étkezést és a szállást kiválóan értékelte. Sokan megjegyezték, hogy mennyire finomakat ettek az étteremben és voltak, akik az ágymatrac kiválóságáról számoltak be. A vendégek a wellneszt, a fakultatív és szervezett programokat inkább jónak találták. Volt olyan megkérdezett, aki megjegyezte, hogy lehetne nagyobb is a wellness részleg.



21. ábra: Mely programokat próbálta/próbálná ki?

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 21. ábrán olyan programokkal kapcsolatos vendégvélemények vannak feltüntetve, melyeket jelenleg is nyújt a szálloda. Az 50 válaszadó 100 szavazatot adott az 5 féle programra. A válaszadók által legkedveltebb programoknak a kirándulás – hintózás, pusztakocsizás (31%)– és a lovaglás (27%) bizonyult. Közel ugyanannyi szavazatot kapott a disznóvágás (19%) és a kerékpározás (18%). A horgászás kapta a legkevesebb szavazatot (5%).



22. ábra: **Mely programokat látná szívesen az Erdőpuszta Club Hotelben?**

Forrás: Saját adatgyűjtés 2013

A 22. ábrán az animációs programlehetőségekkel kapcsolatos véleményeket szemléltetem. Az 50 megkérdezett vendég 157 szavazatot adott le a 10 féle programlehetőségre. A legtöbb szavazatot a „sport a vízben” (18%), a „latintánc tanulás”(17%), a „sport a szabad ég alatt” (15%) és az „íjászat” (14%) nevű programok kapták. Tehát mondhatjuk, hogy a vendégek körében ez a 4 program lenne a legnépszerűbb. Ezeken kívül szavazatot kapott a karaoke verseny (11%), a festészet és a vadászat (7-7%), valamint a vetélkedők (6%) is. A legkevesebb „szavazatot” a múzeumlátogatás kapta. 2 személy egyéb észrevételnek írta, hogy szükség lenne egy gyermek játszóházra / szobára a szállodában.

A kérdőíves kutatás eredményeinek összegzése

Az 50 megkérdezettből összesen 33 személy találkozott már animációval a szállodai tartózkodásai során. Közülük 15-en belföldi, 8-an külföldi és 10-en mind belföldi, mind külföldi szállodában. A válaszadók többsége a külföldi szálloda animációs programját találta jobbnak, illetve 4 személy ugyanolyan jónak értékelte a belföldi és a külföldi szállodában tapasztalt animációs élményeit. A 8.

és 9. kérdésre adott válaszokból az derült ki, hogy a vendégek alapvetően meg voltak elégedve az ilyenfajta programok színvonalával és magukkal az animátorokkal is.

Az Erdőpuszta Club Hotelben kóstolt ételeket és a szállás minőségét a válaszadók kiválóra értékelték. Míg a fakultatív és szervezett programokat inkább jónak, illetve közepesen jónak találták. Az elégedettség növelés érdekében ezeket sokkal szervezettebbé kellene tenni. Ide lehetne beépíteni az animációs programokat. Fontos lenne, hogy legyen egy olyan személy – animátor –, aki csak és kizárólag ezekért a programokért felelős. Hiszen az animátor az, aki kapcsolatot tart a helyi egyesületekkel, civil szervezetekkel, közművelődési intézményekkel – előkészíti, szervezi a programokat, segít a lebonyolításban, ha ő maga nem rendelkezik speciális ismeretekkel.

A válaszadók többsége a wellness részleget jónak értékelte, ami valószínűleg annak tudható be, hogy hiányzik egy kisebb úszómedence. Ennek a kialakítása az animációnak is kedvezne, hiszen kiváló helyszínül szolgálna a különféle vizes programok pl.: vízi torna lebonyolításához.

A 11. kérdés válaszaiból az a következtetés vonható le, hogy a szállóvendégek legnagyobb vonzerőnek a gyönyörű természeti környezetet és a lovaglási lehetőséget találják.

Az utolsó kérdésre adott válaszok alapján bebizonyosodott, hogy a vendégek igenis szeretnék ilyen programokon részt venni, mert az 50 válaszadó összesen mintegy 157 „szavazatot” adott a felsorolt programlehetőségekre. Ez azt jelenti, hogy a megkérdezettek többsége minimum 3 féle programot jelölt be, amit szívesen látna az Erdőpuszta Club hotelben. Ezért is gondolom úgy, hogy érdekli őket a szervezett program, a szállodai animációs tevékenység.

5.3. Animációs programjavaslat

A programjavaslatot a primer és a szekunder kutatásaim alapján, tehát a rendelkezésre álló szakirodalom, a szállodai animátorok körében végzett szakértői interjúk és az Erdőspusztai Club Hotel vendégei körében végzett kérdőíves felmérés eredményei alapján állítottam össze.

Igyekeztem tekintetbe venni a helyi adottságokat, az egyedülálló természeti környezetet, de arra is törekedtem, hogy a debreceni és a pusztai jellegzetességek (hagyományos termékek és tevékenységek) megjelenjenek a programok között. Ezáltal olyan programot ajánlok, amely egyedi, és tükrözi az Erdőspuszták különleges világát. A programok részletes kifejtésénél megemlítem azokat az állami intézményeket és helyi civil szervezeteket is, akiknek a közreműködésével a programokat magas színvonalon lehetne lebonyolítani.

3 napos programterv			
Péntek	Gyermek programok	Családi programok	Felnőtt programok
9:00	Mese matiné - magyar népmesék	-	-
10:00	"Erdő szélén estvéledtem" - Madárhangok figyelése, Gombászás, "Mély erdőn ibolyavirág" - Erdei Virágok (túrázás szakvezetéssel)		
14:30	Vizes programok a medencében		
19:00	"Magyaros est": Magyar néptánc tanítás- Hortobágyi Pásztortáncok, pálinka kóstolás		
Szombat	Gyermek programok	Családi programok	Felnőtt programok
9:30	"Kézműves kavalkád", mézeskalács készítés	-	-
10:30	"Két keréken" - kerékpár túra		
15:30	-	Relax órák a wellness részlegen	Vizes programok a medencében
19:00	"Éneklő pacsirták"- Népdaléneklő verseny	-	-
20:30	-	"Latin est" - salsa tanulás	
Vasárnap			
10:00-10:35	Viszlát Erdőspusztai, képek a közös emlékeinkről!		

23. ábra: 3 napos programterv

Forrás: Saját készítés

	5 napos programterv		
Szerda	Gyermek programok	Családi programok	Felnőtt programok
9:00	Mese matiné pl:Vuk	-	-
10:00	-	Vizes programok a medencében	
14:30	"Fedezzük fel együtt Erdőspusztá világát"- pusztakocsikázás a Mézesehegyi tavak körül		
16:00	-	Lengő teke, petanq, óriás sakk	
19:00	"Cuharé"- Népi tánc ház gyerekeknek	-	-
20:00	-	"Kemencés finomságok"- szabadtéri főzés, ismerkedő est borkóstolással	
Csütörtök	Gyermek programok	Családi programok	Felnőtt programok
9:30	"Kézműves kavalkád"	-	-
11:00	"Lovas parádé": lovaglás, lovas bemutató, pónilovaglás, állatsimogatás		
14:00	"Íjászat őseink példáján"		
15:30	-	Relax órák a wellness részlegen (közben masszázs)	Vizes programok a medencében pl: vízi aerobics
19:30	"Vidám lurkók"- élőzenés koncert pl: Alma együttes	-	-
20:30	-	Népdal tanulás az Alföld népdalkincséből- kíséri a Bűrös zenekar	

24. ábra: 5 napos programterv

Forrás: Saját készítés

A bemutatott 3 és 5 napos programtervben (23.- és 24. ábra) olyan programok kaptak helyet, amelyek egy része már most is elérhető a vendégek számára. Fontos, hogy a szálloda továbbra is megőrizze egyedi természeti környezete adta vonzerejét, illetve jobban kihasználja a lovas turisztikai szolgáltatások adta lehetőségeit. A javasolt programterv kialakításakor ezeket az adottságokat is figyelembe vettem.

A programok az alföldi régió művészeti alkotásait, értékeit és hagyományait hivatottak bemutatni. A „kézműves kavalkád” lehetséges elemei: kerámia, hímzés, csuhéfonás, szalmafonás, kosárfonás, dobósárkány készítés, képfestés, pástortorbotfaragás. A foglalkozásokat a Tímárház Kézműves Alapítvány egy-egy mestere irányíthatná.

A Tímárház Kézműves Alapítvány több, mint 20 éve működik, mintegy százezer fiatalnak nyújtott szolgáltatásokat, közösségi-művészeti élményeket. A programjaikon résztvevőket ösztönözte a természetes anyagok megismerésére, valamint a hagyományos alkotó tevékenységekre. Az alapítvány több száz darabból álló tárgygyűjteményt is létrehozott, mely egyedülálló módon a legkiválóbb debreceni és térségi kortárs kézművesek munkáit reprezentálja. (I18) Mindezek alapján megállapítható, hogy a Tímárház jelentős tapasztalatokkal rendelkezik a szocio-kulturális animáció terén, így biztos vagyok abban, hogy a közreműködésükkel megszervezett turisztikai animációs programok is sikeresek lennének.

A „kézműves kavalkád” egyik különálló programjaként a mézeskalács készítést javasoltam. A mézeskalács készítés hagyománya Debrecenben a 1700-as évekre nyúlik vissza, a recept és az elkészítési mód a mai napig nem változott. A mesterek a mézestészta megformálásához jellegzetes mézeskalács ütőfákat használtak és ezeket régebben maguk a mesterek faragták. Radics László népi iparművész ütőfás mézeskalácsa – a tükrös szív – a Hagyományok- Ízek- Régiók (HÍR) díjazott termékei közé tartozik. (I19)

Fontosnak tartom a helyi termékek népszerűsítését, a helyi hagyományok megőrzését, ezért választottam az említett programokat.

A túrázás szakvezetéssel: „Erdő szélén estvéledtem” – madárhangok figyelése, gombászás és a „Mély erdőn ibolyavirág” – erdei virágok megismerése, a Magyar Madártani Egyesület önkéntesei, illetve biológiai szakos hallgatók segítségével történhet.

A Magyar Madártani Egyesületet 1974-ben alapították. A civil szervezet célja a madarak védelmével hozzájárulni az emberi életminőség és a biológiai sokféleség megőrzéséhez Magyarországon. Önkéntesei kutatásokat, védelmi akciókat hajtanak végre, ismeretterjesztő előadásokat és táborokat is rendeznek. (I20)

Felnőttek és gyerekek számára egyaránt érdekes program a néptánc hagyományainak megismerése, tánclépések elsajátítása. A „Magyaros Est”, magyar néptánc tanítás a Hajdú Táncegyüttes tagjainak segítségével valósulhatna meg. A Táncegyüttes 1953-ban alakult. Több mint 400 táncosa van jelenleg is. Érdemei között szerepel a legnagyobb nemzetközi kitüntetés a Népművészet Európa Díja (a Herder- díj). (I21)

Az „Íjászat őseink példáján” nevű program a Fehérlófia Hagyományőrző Íjász Egyesület bemutatója keretében valósulhatna meg. Az egyesület tagjai a honfoglalás kori magyar öltözettel, harci módszerekkel, fából készült fegyverekkel ismertetnék meg a közönséget.

A „kemencés finomságok”- szabadtéri főzés programjának keretében a vendégek megismerhetik a hagyományos alföldi és „pusztai” ételek - pl.: slambuc, kemencében sült kacs, malac - elkészítési módját. A szálloda étterme már jelenleg is rendelkezik szabadtéri épített kemencével, de a közelében lehetőség nyílik a tűzrakásra is, így a jellegzetes bográcsos ételek

közös elkészítése, valamint az ételkészítési módok megismertetése is az animációs programok része lehet.

Debrecenben és környékén nagy hagyománya van a népdaléneklésnek. A hortobágyi énekek, a pásztornóták a magyar népdalkincs különleges részét képezik. Az általános- és középiskolai kórusok nemzetközi fesztiválokon sorra szerzik az aranyminősítéseket (pl.: Bányai Júlia Általános Iskola, Ady Endre Gimnázium). A Kodály Zoltán Zeneművészeti Szakközépiskola és AMI népi ének és népzene tagozatos diákjai és tanárai szintén bevonhatók lennének a programokba. A „Népdal tanulás az Alföld népdalkincséből” programot a kórusok tagjai, valamint a népi énekesek színesíthetik. A számos díjjal rendelkező Bürkös Zenekar kíséretével ez a program felejthetetlen élményt nyújthat.

„Két keréken” kerékpár túra az Erdőpuszta Egyesület által kijelölt útvonalon az Erdőpuszták területén vagy a közeli csodálatos Arborétumban szervezhető meg. Az ajánlott útvonalak 4.1. –es fejezetben olvashatóak.

Mivel a „sport a vízben”, a „latin tánc tanulás” és a „sport a szabad ég alatt” nevű programok kapták a legtöbb szavazatot a szállóvendégektől, ezért ilyenfajta programokat is beépítettem a programtervbe. A latin tánc nemzetközi viszonylatban kuriózumnak minősül. Külföldi szálláshelyek animációs programjaként már számos vendég kipróbálhatta, emellett a kedvelt programok közé tartozik hazánkban is. A megismert dolgozók közül sokan tehetségesen énekelnek, táncolnak túl azon, hogy nagyon jók a saját szakmájukban. Az esti programok sikeréhez hozzájárulhat, ha az animátor mellett a szálloda személyzete is részt vesz a lebonyolításukban. Ugyan az Erdőpuszta Club Hotel részére kidolgozott programtervezetet a helyi és hagyományos tevékenységek megismertetésére alapoztam, de a fenti okok miatt a latin táncok tanulását, kipróbálását mégis fontosnak tartottam beépíteni a programok közé.

6. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

A dolgozatomban ismertetett primer kutatások eredményei és a személyes tapasztalataim alapján arra a következtetésre jutottam, hogy a hazai szállodákban szükség van a turisztikai animáció fejlesztésére. A szakértői interjúk során bebizonyosodott, hogy a nagy szállodákban a siker kulcsa az, hogy mindig törekednek valamilyen új animációs program kialakítására a jól bevált programok mellett és mindezt megfelelő marketing tevékenységgel is alátámasztják. Így képesek arra, hogy felejthetetlen élményt nyújtsanak nagy létszámú vendégkör számára is.

A Velence Resort & Spa Hotel animációs szolgáltatásainak története is nagyon tanulságosnak bizonyult. Kezdetben csak külsős animátorokat alkalmaztak az Egyiptomban és Tunéziában is nagy sikerrel működő Dino Club közvetítésével. Majd látva, azt, hogy mekkora érdeklődés van a vendégek körében az animációs programok iránt a hotel úgy döntött, hogy állandó animátorokat vesz fel és egy új arculatot alakít ki. 2010 óta sikerült kiépíteniük egyedi animációs programokat, pl.: különféle tematikus hétvégéket, melyeket időről- időre továbbfejlesztnek. Sőt az animátor csapat tagjai is állandó tréningeken vesznek részt.

Az interjúalanyok elmondása szerint azok a magyar vendégek, akik már kipróbálták a szállodák animációs programjait azok a következő években visszatérő vendégekké váltak. Ez megerősíti azt a következtetésem, hogy az animációs szolgáltatások szélesebb körű bevezetése kívánatos lenne minél több szálláshelyen.

Az interjúkból kiderült, hogy a megkérdezett szállodák által nyújtott animációs programok köre igen széles és sokszínű, a vendégigényeken alapul, és a programok jól szervezettek.

Az interjúalanyok válaszai azt is bizonyítják, hogy a folyamatos fejlesztés elkerülhetetlen az animációs szolgáltatások terén még azon szállodák esetében is, ahol már több éve nyújtanak ilyen jellegű programokat.

Úgy gondolom, hogy azokban a szállodákban, amelyek rendelkeznek valamilyen egyedi adottsággal, valamint vendégkörük jelentős hányadát a családdal érkezők teszik ki, - így az Erdőspusztai Club Hotelben is - érdemes kialakítani animációs programokat. Azonban a meglévő programok, a természeti adottságok önmagukban sok esetben nem elegendőek ahhoz, hogy a vendégek érdeklődése fennmaradjon. A sikeres működéshez ismerni kell a megcélzott vendégkör igényeit és a kínálatot ehhez kell alakítani, folyamatosan fejleszteni és újítani kell.

A kérdőíves megkérdezés eredményeiből arra következtettem, hogy bár még viszonylag kevés magyar vendég ismeri az animációt, és vett részt efféle programokon; mégis egyre inkább érdeklődnek ezek iránt. A megkérdezett vendégek a fakultatív és szervezett programokat inkább jónak, illetve közepesen jónak találták. Az elégedettség növelés érdekében ezeket sokkal szervezettebbé kellene tenni. Ide lehetne beépíteni az animációs programokat.

A válaszadók a wellness részleget kicsinek találták, ami valószínűleg annak tudható be, hogy hiányzik egy kisebb úszómedence. Ennek a kialakítása az animációnak is kedvezne, hiszen kiváló helyszínül szolgálna a különféle vizes programok pl.: vízi torna lebonyolításához.

A vendégek és a recepciós kollegák elmondása alapján, szükség lenne egy kisebb játszószoza kialakítására. Ugyanis, jelenleg rossz idő esetén nem megoldható a gyermekek foglalkoztatása. A szálloda már eddig is szervezett cégeknek csapatépítő tréningeket, amelyek nagyon sikeresek és kedveltek voltak. Ezeket a programokat is sokkal színesebbé tehetné, ha egy animátor különféle játékokkal szórakoztatná a tréning résztvevőit.

Sok olyan programot lehetne kialakítani, amiknek nincs óriási többletköltsége, azonban nagymértékben növelheti a vendégek elégedettségét és hozzájárulhat ahhoz, hogy még több pozitív élménnyel távozzanak a szállodából.

Fontos lenne, hogy legyen egy olyan személy – animátor –, aki csak és kizárólag ezekért a programokért felelős. Az animátor feladata lehet az is, hogy kapcsolatot tartson a helyi egyesületekkel, civil szervezetekkel, közművelődési intézményekkel – előkészítse, szervezze a programokat, segítsen a lebonyolításban, ha ő maga nem rendelkezik speciális ismeretekkel.

Az 5.3. alfejezetben részletesen bemutatásra került az általam összeállított 3 és 5 napos animációs programjavaslat. A szálloda animátora a következő debreceni egyesületek, civil szervezetek és közművelődési intézmények bevonásával szervezheti meg és bonyolíthatja le a javasolt programokat: Tímárház Kézműves Alapítvány, Radics mézeskalácsos, Fehérlófia Hagyományőrző Íjászegyesület, Hajdú Néptáncgyűttes, általános és szakközépiskolák kórusai, Bürkös népzenei együttes. Ezek nem csak a gyerekeknek szervezett programokban jeleskednek, rendelkeznek tapasztalatokkal, hanem a felnőtteket, időseket is meg tudják szólítani. Ezen szervezetek bevonása költségtakarékos is lehet, hiszen így a szállodában elegendő lenne egy állandó animátort alkalmazni.

Régiókban jelenleg még viszonylag alacsony azoknak a „családbarát” szálláshelyeknek a száma, melyek egész évben folyamatosan magas színvonalú animációs programokat nyújtanak. Ráadásul az animációs programok legtöbb esetben kizárólag a gyermekprogramokra korlátozódnak.

Az Erdőpuszta Club Hotel a javasolt animációs programterv megvalósításával jelentős versenyelőnyre tehetne szert a többi debreceni szállodával szemben. A hagyományőrző termékek és tevékenységek animációs programokba építésével és a lovas turisztikai szolgáltatások további fejlesztésével igazán egyedivé tehető lenne a szálloda.

Kutatásaimnak – az animációra vonatkozó elméleti ismeretek rendszerezése mellett – gyakorlati jelentősége az animációs programjavaslat, majd a jövőben elkészítendő marketingterv, melynek középpontjában az animációra igényt tartó, elsősorban családok vendégek állnak.

ÖSSZEFOGLALÁS

Dolgozatom témája a turisztikai animáció fejlesztési lehetőségeinek bemutatása volt, egy több mint 2 éve üzemelő debreceni szálloda, az Erdőpuszta Club Hotel példáján. Úgy gondolom, hogy az utazók megváltozott igényeivel összefüggésben a turisztikai animáció fejlesztése aktuális és fontos téma. Témaválasztásomnak személyes okai is voltak. A családi nyaralások során volt lehetőségem megtapasztalni, hogy milyen az, amikor egy animátor csapat igyekszik felejthetlenné tenni a vendégek üdülését. Részt vettem különféle animációs programokon és láttam, hogy hogyan bonyolították le azokat az animátorok, illetve, hogy mennyire jól szórakozott a többi vendég is. Kedvet kaptam ahhoz, hogy jobban megismerjem ezt a munkát és olyan programokat találjak ki, amelyekkel egyfajta „élményterápiát” lehet nyújtani a vendégeknek.

A szállodában töltött szakmai gyakorlat alatt személyes megkérdezést végeztem a szállóvendégek körében, abból a célból, hogy megtudjam mennyire ismert számukra a turisztikai animáció. Illetve melyek azok a programok, amelyeken szívesen részt vennének.

A célom az volt, hogy a vendégek válaszai alapján összeállítsak egy 3- és egy 5 napos programtervet, a szálloda jelenlegi szolgáltatásai és az általam javasolt programok segítségével. A másik fő célkitűzésem az volt, hogy felmérjem a turisztikai animáció jelenlegi helyzetét és szerepét néhány kiemelkedő hazai szálloda tevékenységében. Ennek érdekében szakértői interjút készítettem nyolc belföldi szálloda animátorával.

A szakirodalmi áttekintés keretében vizsgáltam az animációt, mint fogalmat és, mint szolgáltatást; bemutattam a turisztikai animáció főbb típusait; a különböző korú csoportok animálásának ismérveit; és a programszervezés lépéseit.

A negyedik fő fejezetben az Erdőpuszta Club Hotel és annak szolgáltatásai kerültek részletesen bemutatásra. Valamint ebben a fejezetben elkészítettem egy SWOT- elemzést a szállodával kapcsolatos észrevételeim alapján különös tekintettel az animációs programok bevezetésének lehetőségeire.

A harmadik, negyedik és ötödik fejezetben a primer kutatások eredményeit ismertettem. Az interjúkból kiderült, hogy bár még nem elég intenzív az animáció jelenléte a magyarországi szállodákban, egyre többen kezdik felismerni a turisztikai animáció nyújtotta lehetőségeket és próbálnak beépíteni animációs programokat a kínálatukba.

Az interjúalanyok válaszai alapján elmondható, hogy a magyar vendégek körében kevésbé ismert az animáció. Viszont azok a vendégek, akik már egyszer részt vettek ilyenfajta programokon, más szállodák szolgáltatási között is keresik azokat. Az interjúknak köszönhetően sikerült megismernem, hogy milyen animációs programokat nyújtanak jelenleg a hazai szállodák. Ezek igen sokszínűnek bizonyultak és a vendégigényeken alapulnak. A megkérdezett animátorok

egybehangzó véleménye volt, hogy fejlesztésre és megújulásra mindig szükség van. A válaszok alapján sikerült egy kis ízelítőt kapnom néhány jövőbeni fejlesztési tervekből is. A szakértői interjúk nélkül nem jutottam volna megfelelő és aktuális adatokhoz a témában, illetve nem sikerült volna ilyen részletesen bemutatni a hazai szállodákban jelenleg nyújtott animációs programokat.

A kérdőíves kutatás bebizonyította, hogy a magyar vendégek igenis érdeklődnek az animációs programok iránt, és szeretnék kipróbálni azokat. Az is kiderült, hogy a vendégek leginkább a „sport a vízben”, a „tánc tanulás”, és a „sport a szabad ég alatt” nevű programokat találták vonzónak. A vendégek igényeinek megismerésével igyekeztem egy olyan programtervet összeállítani, amely egyedi és különleges, valamint figyelembe veszi a helyi adottságokat. Kutatásom jövőbeli gyakorlati jelentősége lehet, ha az Erdőspusztai Club Hotel kidolgozna egy olyan marketingtervet, amely figyelembe venné az animációban rejlő lehetőségeket, és célcsoportjaként az animáció iránt leginkább érdeklődő családok vendégeit állítaná a középpontba.

IRODALOMJEGYZÉK

Könyvek, folyóiratok, cikkek:

- Babbie,E.: 2008. A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Balassi Kiadó. 274-302 p.; 336-339 p.
- Barabás ZS.: 2002. Sport Animáció. Székesfehérvár. Kodolányi János Főiskola. 89-92 p.
- Bokor B.- Koltai D.: 1995. Szociokulturális animáció. Pécs. Janus Pannonius Tudományegyetem. 2 p.; 11-13 p.; 72 p.; 82-83 p.
- Dankó L.: 2010. Animációs programszervezés oktatási segédlet. Miskolc. Miskolci Egyetem. 5 p.; 12-14p.; 21-22 p.; 28 p.; 31 p.
- Finger,C.- Gayler,B.: 1990. Animation im Urlaub. Starnberg. StfT e. V. 204 p.; 321 p.
- Finger,C.- Váczy S.: 2002. Az animáció alapjai. Székesfehérvár. Kodolányi János Főiskola. 36-38 p.; 40-41 p.; 45 p.
- Grosz P. - Váczy S.: 2003. Gyermek Animáció. Székesfehérvár. Kodolányi János Főiskola. 20 p.
- Kiss M.: 2005. Alapmarketing. Bp. AULA Kiadó. 24 p.; 27-31 p.
- Kollarik A.: 1995. Animátorok kézikönyve. Bp. Hunguest Rt. 54 p.; 56 p.; 77 p.; 85 p.; 81-82p.; 87-88 p.; 90-91 p.
- Lacza GY.- Keszei R.: 2008. A sport és rekreációs szakemberek elhelyezkedési sikerei a turisztikai animáció területén, magyar szállodai körkép. Magyar Sporttudományi Szemle. Bp. 2008/4. 36. szám. 9. évfolyam. 8-11 p.
- Lázár E.: 2009. Kutatásmódszertan a gyakorlatban az SPSS program használatával. Kolozsvár. Scientia Kiadó. 35-36 p.; 45-47 p.;
- Limbos,E.: 1985. Kulturális és szabadidő csoportok animálása. Bp. Népművészeti Intézet. 16-17 p.
- Magyar M.: 2006. Turisztikai Animáció. Főiskolai jegyzet. Bp. Budapesti Gazdasági Főiskola. 16-75 p.
- Majoros P.: 2004. A kutatásmódszertan alapjai. Perfekt Zrt. 87 p.; 95 p.; 109-116 p.; 129-130 p.
- Pusztai G.- Váczy S.: 2002. Esti animáció. Székesfehérvár. Kodolányi János Főiskola. 11-16 p.

Internetes források:

- I1: Magyar M.: 2004. A szállodai és vendéglátó szolgáltatások fejlesztése az animációs programok bevezetésével. Bp. BGF. Magyar Tudomány Napja. 192-195 p. Letöltés dátuma: 2013.02.24. 18:33
http://elib.kkf.hu/okt_publ/tek_2004_18.pdf
- I2: Furlough, E.: 2012. Making Mass Vacations: Tourism and Consumer Culture in France, 1930s to 1970s. Cambridge University Press. 277p. Letöltés dátuma: 2012.12.09. 21:27
<http://cuwhist.files.wordpress.com/2012/01/making-mass-vacations-tourism-and-consumer-culture-in-france-1930s-to-1970s.pdf>
- I3: Club Med sátrak kép. Letöltés dátuma: 2013.03.10. 20:13
<http://www.collierbar.fr/lecollierbar/alcudia2.jpg>
- I4: Régi Club Med kép. Letöltés dátuma: 2013.03.10. 20:15
<http://www.tensi.hu/userfiles/images/Club%20Med/regiclub%20med.JPG>
- I5: Eőry E.-Fábián E.-Kovács B.- Mártonné M.K.-Müller M.-Soproni GY.-Víg T.-Záhonyi T.: 2005. Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2005-2013. Bp. Magyar Turisztikai Hivatal. 38 p. Letöltés dátuma: 2013.03.27. 23:40
<http://www.kormany.hu/download/4/5c/20000/NemzetiTurizmusfejlesztesiStrategia.pdf>
- I6: Táncitanítás kép. Letöltés dátuma: 2013.03.29. 18:34
http://tensi.hu/htmls/hirlevel_februar_9.html
- I7: Erdőpuszta Club Hotel kép. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 20:17
http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/wp-content/uploads/20111019_DSC6341.jpg
- I8: Információk a szállodáról. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 21:00
<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/hotel/szobak/>
- I9: Rendezvényszervezés. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 21:11
<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/rendezvenyszervezes/>
- I10: Magánrendezvények. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 21:27
<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/rendezvenyszervezes/maganrendezvenyek/>
- I11: Kerékpározás. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 21:35
<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/lovas-tanya/kerekpar-kolcsonzes/>
- I12: Wellness. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 21:40
<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/wellness/>
- I13: Fenyves Vendéglő. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 21:55
<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/gasztronomia/fenyves-vendeglo/>
- I14: Látvány terasz. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 22:08
<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/gasztronomia/>
- I15: Sunday Brunch. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 22:15

<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/gasztronomia/sunday-brunch/>

I16: Lovas tanya. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 22:30

<http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/lovas-tanya/lovas-programok/>

I17: Arbo Vendégház kép. Letöltés dátuma: 2013.06.01. 22:46

http://www.erdospusztta-clubhotel.hu/wp-content/uploads/20111019_DSC4196.jpg

I18: Tímárház bemutatása. Letöltés dátuma: 2013.10.27. 10:05

<http://www.kezmuvesalapitvany.hu/rolunk>

I19: Mézeskalács készítés. Letöltés dátuma: 2013.10.27. 10:32

http://www.ringmagazin.hu/index.php?view=article&catid=209%3Amagyar-remekek&id=23781%3Aa-hungarikumma-valas-elszobaja-lehet-&tmpl=component&print=1&page=&option=com_content&Itemid=532

I20: Magyar Madártani Egyesület. Letöltés dátuma: 2013.10.27. 10:55

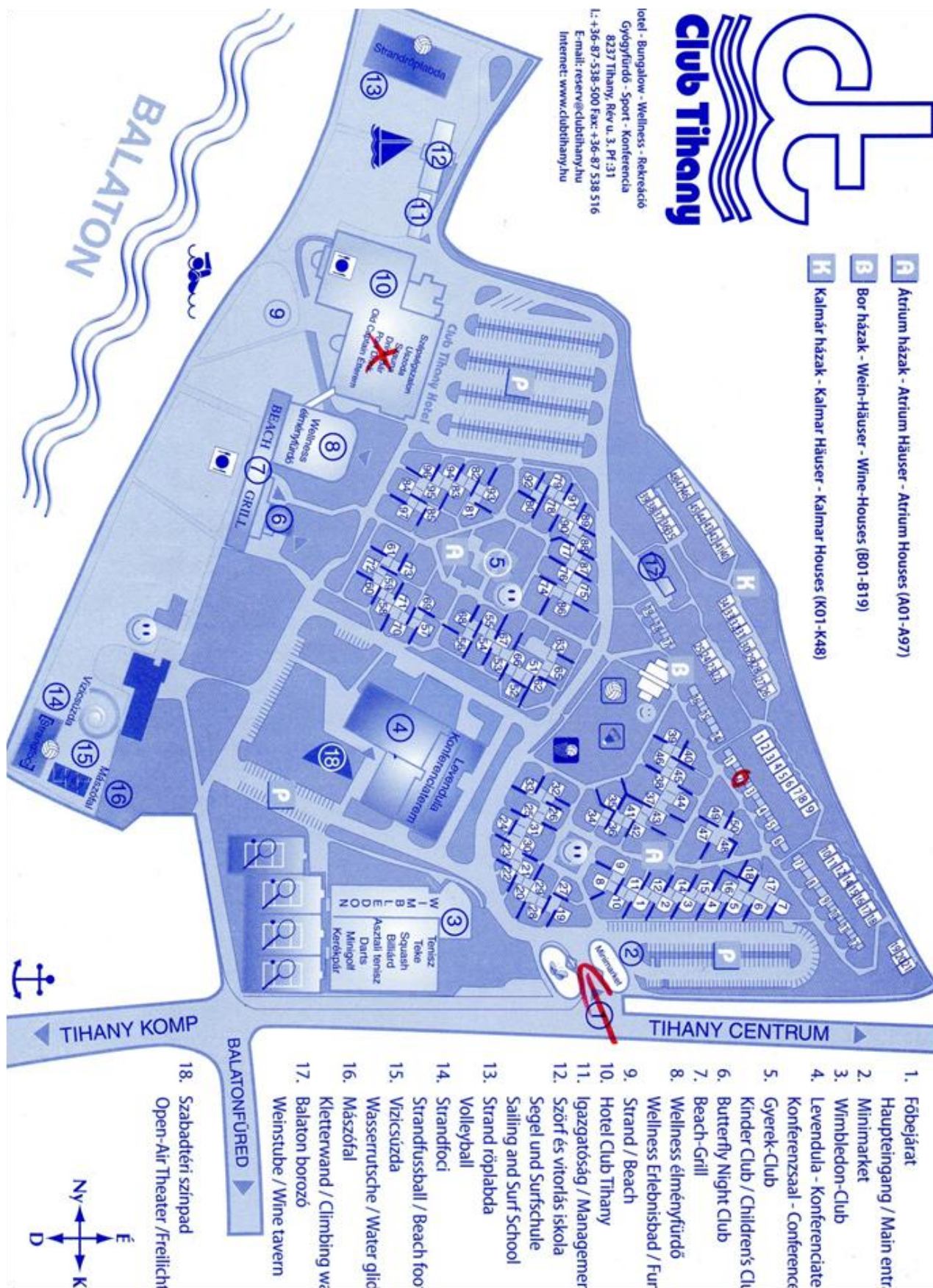
<http://www.mme.hu/>

I21: Hajdú Táncegyüttes Debrecen. Letöltés dátuma: 2013.10.27. 11:11

<http://home.sch.bme.hu/~keroz/hte.html>

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Térkép a Club Tihany területéről



2. sz. melléklet: Szakértői interjú kérdések

1. Mióta dolgozik animátorként?
2. Milyennek találja ezt a munkát?
3. Ön szerint milyen képességekkel kell rendelkezni egy jó animátornak?
4. Milyen nemzetiségű vendégek szoktak megszállni szállodájukban?
5. Milyennek látja a vendégek hozzáállását az animációs programokhoz?
6. Melyik nemzetiség tagjai vesznek részt legaktívabban és leginkább a programokon?
7. A magyar vendégek mennyire aktívak? Nehéz őket „rávenni” a részvételre?
8. Általában milyen szervezett programokat nyújtanak a vendégeknek?
9. Ezek közül, melyek a legkedveltebbek és melyek a legkevésbé kedveltek?
10. Milyen eszközöket használnak „toborzásra”, figyelemfelkeltésre és a vendégek „megnyerésére”?
11. Ön szerint hogyan lehetne fejleszteni a kínált programokat? Szükséges-e a fejlesztés?

3. sz. melléklet: Kérdőív

Kérdőív – Animációs tevékenység

Kedves Segítőm!

.....vagyok, a.....Egyetem.....szakos végzős hallgatója.
Diplomadolgozatom elkészítéséhez kérdőíves felmérést készítek az animációs tevékenységgel kapcsolatban, amihez szeretném a szíves segítségét kérni.

Kérem, válaszait jelölje X-szel!

1. Milyen gyakran jár Ön belföldi szállodákba?

- ☐ évente legalább egyszer
- ☐ évente kétszer
- ☐ évente többször
- ☐ egyéb:.....

2. Hány csillagos szálloda szolgáltatásait veszi igénybe szívesen?

- ☐ 3*
- ☐ 4*
- ☐ 5*

3. Ön mivel szereti tölteni szabadidejét a szállodai tartózkodása alatt?

- ☐ pihenés és lazítás
- ☐ szórakozás
- ☐ wellness
- ☐ aktív időtöltés
- ☐ egyéb:.....

4. Ön melyik jelentését ismeri az animáció kifejezésnek az alábbiak közül? (több válasz megjelölése is lehetséges)

- ☐ rajzfilm
- ☐ rövid mozgó képsor (weblap)
- ☐ szálláshelyeken megvalósuló szolgáltatás, melynek célja maradandó élményt nyújtani a vendégeknek

5. Találkozott-e már Ön animációs programokkal a szállodai tartózkodásai alatt? (Ha a válasza „nem” kérem, ugorjon a 10. kérdéshez!)

- ☐ igen
- ☐ nem

6. Hol vett részt ilyenfajta programokon?

- ☐ belföldi
 - ☐ külföldi
 - ☐ mindkettőben
- szállodában szállodában

Amennyiben a válasza az, hogy „mindkettőben”, kérem, jelölje meg melyik szálloda animációs programját találta jobbnak!

- ☐ a belföldiét
- ☐ a külföldiét

7. Milyen programon/programokon vett részt szívesen?

- ☐ sport programok pl.:.....
- ☐ kaland túra (pl.: éjszakai túra)
- ☐ tánc / vízi tánc
- ☐ szervezett városnézés/ múzeumlátogatás
- ☐ oktató programok (pl.: íjászat)
- ☐ hagyományőrző programok (szüretelés, disznóvágás)
- ☐ szórakoztató vetélkedők
- ☐ gyermek programok/ kézműves foglalkozás
- ☐ egyéb:.....

8. Hogyan értékelné az animációs programokat? (Karikázza be a megfelelő számot!)

1= egyáltalán nem megfelelő, 5= kiváló)

- | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| a) szervezettség | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) sikeresség | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) új ismeret átadás | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. Hogyan értékelné az animátorok/rendezvényszervezők.... (1= egyáltalán nem megfelelő, 5= kiváló)

- | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|
| a) hozzáállását | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) felkészültségét | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) kedvességét | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) kreativitását | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

A következő kérdések az Erdőpuszta Club Hotelre és szolgáltatásaira vonatkoznak.

10. Mi a véleménye az Erdőpuszta Club Hotel szolgáltatásairól? (1= egyáltalán nem megfelelő, 5= kiváló)

- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| a) étkezés | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) szállás | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) wellness | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) fakultatív programok | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) szervezett programok | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11. A felsorolt programok közül melyeket próbálta/próbálná ki az Erdőpuszta Club Hotelben? (Kérem, válaszait jelölje X-szel.)

- | | |
|--|--|
| ☐ disznóvágás (kolbász-,
hurkatöltés) | ☐ kirándulás (pl.: hintózás,
látogatás más városba) |
| ☐ lovaglás | ☐ kerékpározás |
| ☐ horgászás | |

12. A következő animációs programlehetőségek közül, melyeket látná szívesen az Erdőpuszta Club Hotelben?

- | | |
|--|---|
| ☐ vadászat | ☐ sport a vízben |
| ☐ íjászat | ☐ vetélkedők |
| ☐ festészet | ☐ múzeumlátogatás (és a látottak
közös kiértékelése) |
| ☐ karaoke verseny | ☐ egyéb:..... |
| ☐ latintánc tanulás | |
| ☐ sport a szabad ég alatt (pl.: aerobics,
jóga) | |

Kérem, adja meg a következő adatokat:

Neme: nő férfi

Életkora:.....év

Nemzetiség:.....

Köszönöm a segítségét!

4. sz. melléklet: Questionnaire

Questionnaire – Animation activities

Please, give me a hand!

I aman undergraduate student at the....., at the University of.....

For my thesis I conducting a questionnaire survey in connection with animation activities. For this purpose I ask for your help.

Please sign your answers with an X!

1. How often do you go to domestic hotels?

- ☐ at least once a year
- ☐ twice a year
- ☐ several times a year
- ☐ other:.....

2. How many -star- hotel services do you prefer?

- ☐ 3*
- ☐ 4*
- ☐ 5*

3. What do you like doing during your stay at the hotel?

- ☐ rest and relaxation
- ☐ entertrainement
- ☐ wellness
- ☐ activities
- ☐ other:.....

4. Which meaning of the phrase „animation”do you know out of the ones below?

(you may sign several answers)

- ☐ cartoon
- ☐ websites
- ☐ services at the places of accommodation targeting to provide guests with memorable experiences

5. Have you ever come across animation programmes during your stay at a hotel?

(If your answer is „no”, skip to question 10!)

- ☐ yes
- ☐ no

6. Where have you taken part in similar programmes?

- ☐ in domestic hotels
- ☐ in hotels abroad
- ☐ both

Should your answer be „both” please indicate the animation programme of which hotel you found better!

- ☐ domestic hotel
- ☐ foreign hotel

7. Which animation programme/s did you prefer?

- ☐ sport programmes eg:.....
- ☐ adventure tour (pl.: night tour)
- ☐ dance / dance in water
- ☐ guided sightseeing tour/ museum visiting
- ☐ teaching programmes (eg.: archery)
- ☐ tradition preserving programmes (vintage, pig killing)
- ☐ entertrainment quiz
- ☐ children programmes/ handcraft programmes
- ☐ other:.....

8. How would you assess the animation programmes? (Circle the appropriate number!

1= not at all satisfactory, 5= excellent)

- | | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| a) organisation | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) success | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) providing new knowledge | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. How would you assess the animators/ organisers -.... (1= not at all satisfactory, 5= excellent)

- | | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| a) attitude | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------|---|---|---|---|---|

- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| b) expertise | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) kindness/ politeness | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) creativity | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

The following questions relate to Erdőspuszta Club Hotel and its services.

10. What is your opinion about the services of Erdőspuszta Club Hotel? (1= not at all satisfactory, 5= excellent)

- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| a) meals/ boarding | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) accommodation | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) wellness | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) optional programmes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) organised programmes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11. Out of the inlisted programmes, which one have you tried out in Erdőspuszta Club Hotel?

(Indicate your answer with an X please!)

- | | |
|--|---|
| ☐ pig killing (sausage-, pudding stuffing) | ☐ excursion (for instance by chariot, visiting other towns) |
| ☐ equestrian | ☐ riding a bike |
| ☐ angling | |

12. Out of the following programmes, which one would you prefer in Erdőspuszta Club Hotel?

- | | |
|---|--|
| ☐ hunting | ☐ sport in water |
| ☐ archery | ☐ quiz |
| ☐ painting | ☐ visiting museums (assessing together the visited programmes) |
| ☐ karaoke contest | ☐ other:..... |
| ☐ learning latin dance | |
| ☐ sport in the open air (eg.:aerobic, yoga) | |

Could you give me the following data:

Sex: female male

Age:.....years

Nationality:.....

Big thanks for your help!