

ЛИК АНИМАТОРА

Спортски садржаји и активности постали су саставни део скоро сваке туристичке понуде, а често и главни мотив за путовање на одређену дестинацију и одабир хотела. Улога спортског аниматора у туризму је веома значајна и обимна. Аниматор је дужан да осмисли, организује, а потом и да реализује програме спортске анимације на одређеној дестинацији (Ивков-Џингурски, 2007). Такође, има још једну значајну улогу а то је да информише туристе (госте хотела) и да их анимира да узму активно учешће у тим спортским програмима.

Садржаји програма анимације могу бити веома разноврсни и у великој мери зависе од туристичке дестинације (море, планина, бања...), годишњег доба, старосне категорије туриста, као и од услова које та туристичка дестинација и хотел нуде (врста и број спортских терена, базена и сл.). Без обзира на програмске садржаје циљ и задаци спортске анимације, самим тим и аниматора као главне споне између туристе и програма, јесте активно укључивање што већег броја туриста како би они што квалитетније провели свој одмор и слободно време, како би овладали неким новим вештинама или усавршили оне које су већ знали и како би по повратку у своје стално место живљења наставили са активним бављењем рекреативним спортом. Аниматор је дужан да кроз организоване и стручно осмишљене програме спортске анимације промовише и подстиче здрав начин живота и важност бављења спортом међу свим старосним категоријама туриста.

Када се говори о стручном кадру у оквиру рекреативних програма анимације у туризму мисли се пре свега на “аниматоре из разних спортова, инструкторе или водитеље спортских активности (тенис, голф, јахање, скијање, једрење, веслање, роњење и сл.), тренере у разним спортовима (нпр. у фудбалу, кошарци и сл.), организаторе и водитеље спортских активности, професоре физичке културе и др.” (Вуконић и Чавлек, 2001). Из наведеног може се видети како у туризму постоји потреба за бројним стручњацима из подручја спортске рекреације. У зависности од програма који се нуде у појединој дестинацији сваки профил оваквих стручњака може пронаћи свој интерес и ангажовање.

Поред специфичних знања и вештина везаних уз познавање туризма и спортско рекреативних програма од аниматора се захтева поседовање и посебних особина као што су психофизичке особине, талент и осећај за контакт са гостом као и тражени ниво образовања (Церовић у Андријашевић, Бартолуци сар. 1999, Табела).

Табела. Опште особине аниматора

ОПШТЕ ОСОБИНЕ АНИМАТОРА
Психофизичке особине
Талент и осећај за контакт са гостом
Тражени ниво знања

Психофизичке особине аниматора

Личност аниматора и спољашњи изглед битне су одреднице у избору аниматора. Циљ спортског аниматора је да пружи знања у подручју спорта како би код људи развио одговарајуће способности и вештине с циљем развоја здравог и активног понашања.

У избору аниматора треба водити рачуна о следећим психофизичким и комуникацијским особинама (Андријашевић, 1999):

- угодна спољашњост,
- оптимална животна доб,
- изграђеност ставова,

- заинтересованост и ангажованост,
- професионалност,
- природна надареност,
- пажљивост,
- склоност ка уметности,
- поверљивост,
- позитивна оријентисаност,
- интелигентност и разумност,
- добро здравље,
- енергичност и ентузијазам

Талент и осећај за контакт са гостом

Значајни чиниоци комуникативности аниматора су:

- лако вербално изражавање,
- отпорност на емоционалне притиске,
- тактичност,
- способност памћења,
- вештине комуницирања

Тражени ниво знања

- знања и способности стечене у школским и ваншколским активностима,
- познавање најмање два страна језика,
- даље усавршавање у аниматорским вештинама (спортска, дечија, вечерња итд.),
- усавршавање у вербалној и невербалној комуникацији са гостима

Улога аниматора у туризму не своди се само на спортске активности него они спроводе и остале програме анимације из подручја културе, уметности, забаве, хобија и сл. Основна правила која аниматори требају да уважавају су правило слободе и правило активности. Правило слободе подразумева слободно учествовање свих учесника, а правило активности укључивање свих учесника у одабране програме.

Другим речима “основни задатак аниматора у туризму јесте креирање одговарајућих програма рекреације и њихово спровођење са одређеним групама туриста” (Бартолуци, Маршанић, 2004). Да би могли на адекватан начин да обављају свој основни задатак морају поседовати одређена знања и вештине. Постизање високог квалитета анимације је дуг и тежак процес и углавном зависи од обуке и стручности аниматора.

Аниматор уз психофизичке особине треба да поседује теоретска и стручна знања као и посебне компетенције како би био спреман да удовољи захтевима модерног госта с једне али и менаџерског тима с друге стране.

Са сврхом испуњења захтева који се пред аниматора у туризму постављају јасно је да је то особа која се истиче посебним квалитетима којима настоји да испуни мотиве и очекивања госта у угоститељском објекту односно туристичкој дестинацији.

Са развојем анимације формирала су се мишљења различитих истраживача ове делатности који су поставили норме и мерила које је потребно испунити да би се постао аниматора:

- Анимацију морају водити образовни аниматори са највишим личним

- карактеристикама и са најбољим педагошким образовањем (Крипендорф);
- Свако организовање слободног времена мора бити стручно вођено, а сваки аниматор мора бити стручно образован (Батлер);
 - Анимација је сувише важна да би се могла препустити неупућенима и шарлатанима, а захтеви за образованошћу и способношћу аниматора проистичу из комплексности његових задатака (Клаус Фингер Беноа);
 - Задовољавајући развој професије аниматора у будућности ће зависити од многих других професионалних области повезаних са слободним временом и туризмом. Велики број ових професионалних области указује у ком смеру ће се развијати анимација слободног времена у будућности. Ове професионалне области су: услужна занимања (занимања у угоститељству, туризму, саобраћају, трговини и маркетингу, медијима...), занимања у култури и пословима културе (запослени у позориштима, уметници, музејски радници, музичари, андрагози, археолози...), занимања просторног планирања, планирања краја и планирања града (планери простора, еколози, архитекте, шумарски инжењери, ботаничари, зоолози, еколози, архитекте градова, географи).

Аниматор према Андријашевић (1999) мора бити:

- **Колега** - гост је за аниматора колега те се он према госту тако и поставља, али не зато што они имају равноправни статус или исту професију, већ зато што ће бити учесници истих активности које води аниматор у сврху задовољења учесникових потреба;
- **Покретач** - аниматор је за групу саветник и покретач њихових активности. Приступа им као колега и омогућава реализацију њихових тражених и очекиваних доживљаја. Учесници у програмима анимације понекад се тешко сналазе и несигурни су и збуњени, па их нетко мора покренути и саветовати, а то најбоље може аниматор својим знањем и способношћу;
- **Организатор** - аниматор је увек организатор јер у њему ученик активности види колегу, саветника и особу на коју се може ослонити, па му се препушта у целости и с пуним поверењем;
- **Универзалац** - тај је појам везан за аниматора који ће се увек снаћи, па чак и у екстремним случајевима ће бити од помоћи учеснику који то с правом и очекује од њега;
- **Специјалист** - подразумева особину аниматора да се посвети поједином подручју анимације у којем има знања и способности, чиме даје имиџ програму и учеснике окупља на посебно занимљив и учинковит начин.
- **Активан гост на одмору** - аниматор је професионални радник у туризму који мора покренути и организовати анимацијску активност у свим условима и околностима.
- **Домаћин** - аниматор је увек домаћин ученицима неке активности. Аниматор је домаћин у објекту или на простору где се активност одржава.
- **Представник** - аниматор мора штитити интересе онога кога заступа.
- **Информатор** - аниматор је и ван круга професионалног комуницирања носилац информисања учесника ако они за то покажу нарочито занимање.
- **Партнер у разговору** – учесник одређене активности од аниматора очекује да с њим разговара и да кроз разговор сакупља информације које га занимају. Аниматор ће разговор искористити да упути госта у што квалитетније коришћење погодности које та туристичка дестинација пружа.

- **Пријатељ** - аниматор мора, пре свега, бити пријатељ учесницима у активностима јер само тако анимација може бити успешна, а аниматор придобити поверење учесника.



Слика. Особине аниматора

Из наведене слике може се видети да је аниматор, између осталог, домаћин госту, а то је већ сама основа за укључивање "high touch" услуге и принципа рада доброг домаћина.

Аниматор мора да има развијене психосензорине способности које се односе на слух и вид као и психомоторичке способности које се односе на вештину извођења покрета, брзину реаговања. За успешну комуникацију мора имати развијене менталне способности: разговоријетан говор, лакоћу вербалног изражавања, емоционалну отпорност у раду и иницијативу. Осим наведених способности наглашавамо још значај тактичности, доброг памћења и комуникативности.

- разговетан говор је основа сваке успешне комуникације, а до изражаја долази у најједноставнијем облику понашања, у разговетном и тачном изговарању имена госта и природном начину говора, лакоћа вербалног изражавања претпоставља такође прецизност у изражавању што је важно у давању различитих информација. Речник мора бити такав да је госту информација потпуно јасна. Неодређеност у изражавању често показује незнање (или бар тако делује).
- емоционална отпорност је особина темперамента која значи стабилност и самоконтролу и потребна је свакоме ко долази у контакт са људима, а посебно са туристима. У психологији у тзв. факторској анализи разликују се фактори темперамента који долазе до изражаја у емоционалном понашању. Важни су за рад аниматора. То су ведрина, емоционална зрелост, хладнокрвност, трајно добро расположење, уравнотеженост.
- тактичност је особина доброг аниматора а посебно долази до изражаја у односу према госту.
- добро памћење је једна од основних одлика сваког угоститељског туристичког радника који има посла са гостима. Уједно то је особинама сваког угоститеља који брине за свог

госта, а код аниматора је веом битна.

- комуникативност се повезује са знањима, вештинама и навикама потребним за рад који укључује контакте са гостом.

Аниматор мора да познаје карактеристике свих чинилаца и учесника у програмима анимације. На основу анализе оног са чиме се располаже и оног што се на основу тога може понудити гостима који бораве у смештајној јединици (хотел, апартманско насеље, камп итд.) планира, организује и спроводи програме анимације (понуђени, могући, слободни програм).

Нереално је очекивати да ће појединац поседовати апсолутно све од наведених особина, јер је тако нешто врло ретко, ако не апсолутно немогуће. Међутим, оно што потребно да аниматор поседује је његова заинтересованост за рад и воља за даљим усавршавањем.

У пракси се често прави компромис између наведених особина, а степен компромиса зависи од појединца или групе задужених особа које треба да учествују у реализацији одређених програма анимације. Често се приликом избора кандидата праве групе где за сваку појединачну област постоји по један „експерт“, а који заједно чине одређени тим.

Анимација није статичка активност, па тако аниматор мора самостално или у оквирима организације за коју ради деловати у смеру свог даљњег професионалног усавршавања како би се услуга подигла на виши ниво и стално била у корак с временом, жељама и интересима гостију.

У интеракцији с гостима аниматор се мора водити принципом доброг домаћина:

- госте срдечно примити, поздравити, - информисати, - госте упознати с другим гостима, домаћинима, - бити стално присутан, - бити услужан, - бринути се о госту, - показати интерес за госта и његове проблеме, - предузимати нешто заједно с гостима, - нешто "посебно" организовати, - срдечно се поздравити, опростити од госта на његовом одласку.

Поред наведених особина и услова које би један добар аниматор морао испуњавати Клаус Фингер Беноа наводи основних десет правила ("Десет заповести") за све аниматоре без обзира на подручје активности унутар туристичке анимације, а који служе као основа за добро обављање анимације, остваривање потребне дисциплине у раду и неопходног захтева за успехом и добром прихваћеношћу анимацијских програма код гостију.

ДЕСЕТ ЗАПОВЕДИ ЗА АНИМАТОРЕ	
1.	Љубазност, Срдачност
2.	Стрпљење, разумевање (никаква присила и форсирање физичких могућности гостију)
3.	Присутност, Доступност
4.	Тачност (ни на годишњем одмору гост не воли да чека)
5.	Уредност, Хигијена (одећа примерена ситуацији)
6.	Ниво разговора (не употребљавати тешко разумљиви дијалект, никако не употребљавати псовке, у разговор не укључивати политику)
7.	„Ћутљивост!“ = Неутралност без изградње мањих група унутар гостију; никаква преферирања појединих гостију, никакве приватне афере са гостима или колегама, не излагати приватне проблеме испред гостију; не користити ситуације за приватне послове.
8.	Интегритет никако не конзумирати алкохол испред гостију, никаква конзумација опојних дрога
9.	Адекватна оцена ситуације – морална одговорност за госта, коришћење здравог људског разума, никаква лакоумност, обест или намерна негативно чињење, правовремено избегавање неугодних ситуација
10.	Адекватна оцена властитих могућности и способности – стил приликом наступа, никакво профилисање на штету гостију, послодавца или колега

Све до сад наведено дефинише аниматора као туристичког радника чије је подручје деловања организација слободног времена туриста на годишњем одмору. Додатне карактеристике и способности зависе од подручја деловања унутар туристичке анимације. Основна подела аниматора према делатности и програмима у односу на понуђене програме анимације може бити:

- дечији аниматор,
- дневно-вечерњи аниматор,
- спортски аниматор.

Савремени тренд у развоју анимације је специјализација аниматора за обављање одређених активности унутар основне поделе. Тако да на нпр. нивоу:

- вечерње анимације аниматори могу бити: водитељи, сценографи, шминкери, звучни и визуални техничари;
- на нивоу спортске анимације могу бити: водитељи и учитељи разних спортова (тенис, голф, кошарка, фудбал, скијање на води, стреличарство, фитнес, аеробик, учитељи пливања и сл.);
- на нивоу дечије анимације: водитељи креативних радионица за децу, водитељи спортова прилагођени дечијем узрасту;
- на нивоу дневне анимације: водитељи школе језика, креативних радионица за одрасле и др.

Очекивано је да једна особа познаје барем основне делове из сваког од наведених видова анимације, али се не може очекивати да ће их све обављати једне недеље или једног дана. Такав приступ иде на штету квалитету коначне туристичке услуге.

Запошљавање већег броја аниматора и специјализација унутар одређених анимацијских активности је потребна, јер се само тако може покрити широки спектар интереса савременог туристе на одмору и пружити му адекватну, професионално припремљену услугу.