

Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Δρ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΖΩΓΡΑΦΟΣ

Η ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Έχει παρατηρηθεί ότι κατά τη διάρκεια των αθλητικών δραστηριοτήτων ορισμένα άτομα εμφανίζουν ενεργό συμμετοχή και άλλα υιοθετούν παθητική στάση και παραμένουν θεατές
- Κατ' αρχήν θα πρέπει να κατανοηθούν οι λόγοι που ωθούν κάποιους να μη λαμβάνουν μέρος. Αν είναι από ντροπαλότητα ή εσωστρέφεια, ο ανιματέρ δε θα πρέπει να τους αγνοεί, αλλά να τους παροτρύνει ευγενικά (πιάνοντας τους από το χέρι για παράδειγμα)
- Η καλοπροαίρετη παρακίνηση είναι ανεκτή αλλά ο εξαναγκασμός ποτέ
- Η αναγκαιότητα της ανιμασιών πηγάζει από το γεγονός ότι οι περισσότεροι πελάτες δε δραστηριοποιούνται αυθόρμητα αλλά απαιτείται παρακίνηση
- Η επιτυχία της ανιμασιών κρίνεται και από το ποσοστό συμμετοχής στα διάφορα προγράμματα

- Ο πελάτης πρέπει να αισθάνεται ελεύθερος για τις επιλογές του, η συμμετοχή του στις διάφορες δραστηριότητες να είναι οικιοθελής και ποτέ υποχρεωτική
- Ο ιδανικός ανιματέρ χρειάζεται ικανότητες ψυχολόγου για να μπορεί να διαισθάνεται και να ενεργεί αναλόγως σε κάθε περίπτωση πελάτη. Ο κάθε πελάτης πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μια διαφορετική περίπτωση
- Είναι γνωστό ότι τα ομαδικά αθλήματα αναπτύσσουν τις ανθρώπινες σχέσεις. Η συμπεριφορά όμως του ανθρώπου ως μεμονωμένου ατόμου και στο εσωτερικό μιας ομάδας είναι τελείως διαφορετική. Ο τρόπος λειτουργίας του συνόλου αποτελεί σημαντικό στοιχείο που θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ο ανιματέρ για το σχεδιασμό των παιχνιδιών και των δραστηριοτήτων
- Ο ανιματέρ δε θα πρέπει να ξεχνάει ότι αυτός εργάζεται ενώ οι πελάτες του όχι. Ο ρόλος τους είναι η διασκέδαση και η άθληση των πελατών του και όχι η δική του!
- Η ημέρα του ρεπό χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή. Οι πελάτες δε γνωρίζουν ότι έχει ρεπό

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΕΙΔΟΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

- Το ντύσιμο του ανιματέρ πρέπει να συμβαδίζει με την κατηγορία και το είδος τους ξενοδοχείου. Ενώ στα clubs υπάρχει μια σχετική ανεκτικότητα και τα σπορ ρούχα επικρατούν, στα ξενοδοχεία και ειδικά στα πολυτελείας μια προσεγμένη εμφάνιση επιβάλλεται
- Ενώ στα clubs η οικειότητα και ο ενικός είναι επιτρεπτά, σε πολλά ξενοδοχεία θα ήταν προτιμότερο οι ανιματέρ να είναι πιο διακριτικοί. Ένα hotel club και ένα κατάλυμα 5 αστέρων διαφέρουν πολύ. Στο πρώτο η ανιμασιόν είναι έντονη, στο δεύτερο είναι soft.
- Μεταξύ των πελατών υπάρχουν συχνά άτομα με κινητικές ιδιαιτερότητες ή άλλες κινητικές ανάγκες. Σε πολλές περιπτώσεις τα άτομα αυτά επιθυμούν να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα ψυχαγωγίας. Οι ανιματέρ πρέπει να ενεργούν με τέτοιο τρόπο ώστε όχι μόνο να αποφεύγεται ο παραγκωνισμός τους, αλλά και να ενσωματώνονται χωρίς δυσκολία στις διάφορες δραστηριότητες.

ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΙΜΑΤΕΡ ΜΕ ΤΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

- Ο ανιματέρ οφείλει να μη μετατρέπει τα διάφορα προνόμια που έχει σε δικαιώματα έναντι του υπόλοιπου προσωπικού
- Δεν πρέπει να θεωρεί υποχρέωση των συναδέλφων του να του φέρονται όπως οι πελάτες του ξενοδοχείου
- Οι σχέσεις του ανιματέρ θα πρέπει να είναι υποδειγματικές με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου
- Ένας είναι ο στόχος όλων των τμημάτων του ξενοδοχείου. Η ευχαρίστηση των πελατών
- Η ανιμασιόν στο ξενοδοχείο είναι απαραίτητη όχι μόνο για τους πελάτες αλλά και για το προσωπικό, διότι δημιουργεί ευχάριστο κλίμα στη δουλειά. Πολλές φορές πελάτες αλλά και άτομα από το υπόλοιπο προσωπικό καλούνται ή προθυμοποιούνται να συμμετάσχουν σε παραστάσεις και εκδηλώσεις. Αυτό δημιουργεί ιδιαίτερο κλίμα αλληλεπίδρασης και συνεργασίας
- Η ενσωμάτωση της ανιμασιόν στη γενική λειτουργία του ξενοδοχείου είναι μια σημαντική και απαραίτητη ενέργεια

ΣΥΝΟΧΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ- ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΗΣ ΑΝΙΜΑΣΙΟΝ

- Ένας από τους παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχία μιας ομάδας είναι η συνοχή, δηλαδή η δυναμική διαδικασία η οποία αντανακλά την τάση μιας ομάδας να παραμένει ενωμένη στην επιδίωξη των στόχων της. η σχέση συνοχής και απόδοσης στην ομάδα είναι αλληλένδετες. Είναι αποδεδειγμένο ότι μια ομάδα αποδίδει καλύτερα όταν η εργασία και οι προσπάθειες είναι συλλογικές
- Τα στοιχεία που διαμορφώνουν τη συνοχή μιας ομάδας είναι το εργασιακό περιβάλλον , η προσωπικότητα του κάθε ατόμου, η ηγεσία, η σύνθεση και το μέγεθος της
- Οι ανιματέρ πρέπει να αναπτύσσουν ισχυρούς δεσμούς μεταξύ τους και να βοηθούν ο ένας τον άλλον
- Ο ρόλος τους αρχηγού είναι να συμβουλεύει, να επιτηρεί και να καθοδηγεί σωστά την ομάδα. Για να εκπληρώσει μια τέτοια αποστολή πρέπει να διαθέτει την απαραίτητη εμπειρία ώστε να είναι σεβαστός, ικανότητες ψυχολόγου και διπλωματία, ορθή κρίση , διαύγεια πνεύματος ώστε να καθορίζει με σαφήνεια τους προσδοκώμενους στόχους
- Με την προσωπικότητα του θα επιβάλλει ένα ευχάριστο κλίμα και θα συνθέσει ένα αρμονικό σύνολο, έστω και αν αυτό αποτελείται από διαφορετικούς χαρακτήρες. Θα αποφύγει τη δημιουργία μικροομάδων βλ. «κλίκες». Πρέπει να είναι δίκαιος, αξιοκρατικός να διοικεί και να καθοδηγεί την ομάδα με σύνεση και η λήψη των αποφάσεων να είναι δημοκρατική. Η συμμετοχή όλων των ανιματέρ στις αποφάσεις δημιουργεί ομάδες με υψηλό βαθμό συνοχής. Αντίθετα, μια αυταρχική συμπεριφορά συμβάλλει στο σχηματισμό αρνητικών συναισθημάτων και έλλειψη αφοσίωσης στο πρόσωπο του
- Ακριβής τήρηση ωραρίου

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΕΖΟΝ

- Ένα σημαντικό πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζουν οι ανιματέρ είναι η αποχώρηση μελών της ομάδας τους. Υπολογίζεται ότι το 1/3 των ανιματέρ δε θα βγάλουν τη σεζόν. Για αυτό ο υπεύθυνος πρέπει να έχει προβλέψει εναλλακτικές.
- Η συνηθέστερη λύση είναι η ανακατάταξη της ομάδας. Για αυτό το λόγο πρέπει οι ανιματέρ να μπορούν να προσαρμόζονται εύκολα και να ανταπεξέλθουν με επιτυχία στο νέο τους πόστο
- Μια από τις παγίδες που πρέπει να αποφύγει ο ανιματέρ είναι η πτώση της αποδοτικότητας τους προς το τέλος της περιόδου. Ο ανιματέρ δε θα πρέπει ποτέ να επαναπαύεται στις δάφνες του αλλά να παραμείνει τυπικός μέχρι την τελευταία ημέρα.
- Μια σταθερή απόδοση μέχρι το τέλος της σεζόν θα εκτιμηθεί από τη διεύθυνση
- Έστω και αν το συμβόλαιο είναι για μια σεζόν ο ανιματέρ μπορεί να επανέλθει στο ίδιο ξενοδοχείο μετά από χρόνια
- Ποτέ δεν πρέπει να κατηγορεί εργοδότες του

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΙΜΑΣΙΟΝ

- Τα κριτήρια αξιολόγησης της ψυχαγωγίας είναι η προθυμία, η καλή επικοινωνία, η συνεπής τήρηση του προγράμματος, η ποιότητα των βραδινών εκδηλώσεων και γενικά η συνολική εικόνα που θα παρουσιάσουν οι ανιματέρ
- Σύμφωνα με μια έρευνα η οποία έγινε, οι παράγοντες είναι η αυθεντικότητα, η αναγνώριση(δηλαδή ο συμμετέχων να αναγνωρίζεται ως άτομο), ο ενθουσιασμός που προκαλείται, η αίσθηση ασφάλειας που παρέχεται και ο βαθμός συμμετοχής
- Για να θεωρείται αποτελεσματική η ανιμασιόν πρέπει να είναι ενεργητική, αυτοκαθοριζόμενη, αυθόρμητη, να στηρίζεται στην εκούσια συμμετοχή, να περιέχει τη διασκέδαση και την ψυχαγωγία. Με ένα ερωτηματολόγιο μπορούμε να έχουμε την άποψη των πελατών
- Επίσης στο βιβλίο επισκεπτών μπορούν να αναγραφούν οι εντυπώσεις των επλάτων
- Οι ανιματέρ πρέπει να είναι ευγενικοί με όλους τους πελάτες διότι ανάμεσα στους πελάτες υπάρχουν φίλοι και γνωστοί των ιδιοκτητών , στελέχη τουριστικών γραφείων που ενδιαφέρονται για το ξενοδοχείο κλπ