

Programi turističke animacije

Jandrašić, Lucija

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic of Međimurje in Čakovec / Međimursko veleučilište u Čakovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:110:282000>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-16**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Međimurje in Čakovec Repository - Polytechnic of Međimurje Undergraduate and Graduate Theses Repository](#)



MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

Lucija Jandrašić

PROGRAMI TURISTIČKE ANIMACIJE

ZAVRŠNI RAD

Čakovec, rujan 2023.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

Lucija Jandrašić

PROGRAMI TURISTIČKE ANIMACIJE

TOURIST ANIMATION PROGRAMS

ZAVRŠNI RAD

Mentor:

Doc. dr. sc. Marija Valčić

Čakovec, rujan 2023

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Čakovec, 17. veljače 2023.

država: **Republika Hrvatska**
Predmet: **Animacija u turizmu**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 2022-MTS-R-74

Pristupnik: **Lucija Jandrašić (0313024016)**
Studij: Redoviti preddiplomski stručni studij Menadžment turizma i sporta
Smjer: Menadžment sporta

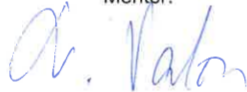
Zadatak: **Programi turističke animacije**

Opis zadatka:

Predmet ovog završnog rada programa turističke animacije i rekreacije kao prilika za razvoj u turizmu posebnih interesa. Turizam posebnih interesa temeljen je na motivima turista koji omogućuju prilagodbu i zadovoljenje želja svakog turista, a tako i onih koji putuju kako bi se rekreirali i uživali u ponudama turističkih animacija koje im pruža turistička destinacija u koju su oputovali. Problem rada je što se turistička animacija ne sagledava iz šire perspektive kao dodana vrijednost turističkog proizvoda te mogućnost za kreativno uključivanje turista u turističku destinaciju, već je većina animacijskih turističkih programa jednolična i nije u skladu s tradicijom i autentičnošću destinacije i prostora te s obilježjima posebnih oblika turizma. Cilj je ovoga završnog rada predstaviti turističku animaciju kao dio turističke ponude kojoj je cilj zadovoljiti kreativne potrebe gostiju u slobodno vrijeme i koliko u tome pridonosi animacija, odnosno zabava i rekreacija.

Zadatak uručen pristupniku: 17. veljače 2023.
Rok za predaju rada: 20. rujna 2023.

Mentor:



doc. dr. sc. Marija Valčić

Predsjednik povjerenstva za
završni ispit:

ZAHVALA

Zahvaljujem mentorici doc. dr.sc. Mariji Valčić i „pomagaču“ dr. sc. Nevenki Breslauer koje su mi svojim uputama i savjetima pomogle u izradi završnog rada. Isto tako zahvaljujem se svim profesorima na prenesenom znanju tijekom studiranja.

Najveća zahvala ide mojoj obitelji i bližnjima koji su me podupirali i hrabрили na ovom fakultetskom obrazovanju.

SAŽETAK

Valamar "Resort and Hotels", smješten u predivnom okruženju Baške na otoku Krku, izuzetan je primjer destinacije koja uspješno implementira raznovrsne i atraktivne programe turističke animacije. Uspjeh Valamarovih animacijskih programa proizlazi iz njihove sposobnosti da zadovolje raznolike interese i sklonosti gostiju. Programi sežu od sportskih natjecanja do kreativnih radionica, od wellness aktivnosti do večernjih zabava. Ova raznolikost omogućuje gostima da biraju ono što najbolje odgovara njihovim preferencijama, stvarajući tako personalizirano iskustvo koje će im ostati u trajnom sjećanju.

Kao što je očito iz dosadašnjeg uspjeha, Valamar "Resort and Hotels" ima jasnu viziju budućnosti animacijskih programa. Njihova predanost ulaganju u stručno osoblje i neprestanu edukaciju animatora odražava se u kvaliteti programa koje nude. Njihova otvorenost prema tehnološkim inovacijama, održivosti i personalizaciji jamči da će budući animacijski programi biti još dinamičniji, inovativniji i prilagođeniji gostima. Budućnost animacijskih programa u Valamar "Baška Resortu" obećava dublje, angažiranije i autentično iskustvo za goste. Kroz kontinuirane napore u prilagodbi suvremenim trendovima i gostima, Valamar će i dalje ostati vodeći igrač u turističkoj industriji te će svojim gostima pružiti nezaboravne trenutke ispunjene zabavom, edukacijom i povezanošću s lokalnim okruženjem.

Ključne riječi: *animacijski programi, animator, sportski sadržaji, Valamar hotels and resort, Baška*

Sadržaj

SAŽETAK

1. UVOD	6
2. ULOGA ANIMACIJE U TURIZMU	9
2.1. Pojam animacije u turizmu	9
2.2. Ciljevi animacije u turizmu	12
2.3. Vrste animacijskih programa	14
3. UPRAVLJANJE I PROVEDBA ANIMACIJSKOG PROGRAMA	16
3.1. Turistički animator	16
3.2. Sportski turistički animator	18
3.3. Turistički animacijski programi	21
4. TURISTIČKI ANIMACIJSKI PROGRAMI U VALAMAR RESORT AND HOTELS U BAŠKOJ NA OTOKU KRKU	23
4.1. Valamar hotels and resort u Baškoj na Krku – poslovni profil	24
4.2. Animacijski programi u Valamar resortu	26
4.2.1. Animacijski programi za djecu i mlade	26
4.2.2. Sportski animacijski programi	28
4.2.3. Biciklizam i planinarski animacijski programi	31
4.2.4. Digitalna knjižnica i zona Chill & Play u hotelu Zvonimir	32
4.3. Uključenost gostiju Valamar Baška resorta u animacijske programe	34
4.4. Kontrola kvalitete animacijskih programa u Valamar Baška resortu	37
5. ZAKLJUČAK	38
6. LITERATURA	40
POPIS SLIKA I GRAFIKONA	42

1. UVOD

Turistička animacija danas oblikuje koncept turističke usluge na način koji nadilazi očekivanja gostiju. Njezina svrha nije samo pružiti standardne usluge, već stvoriti nezaboravan doživljaj koji će obogatiti cijeli turistički boravak. Dodana vrijednost koju animacija donosi postaje sve značajnija u turističkom sektoru, stvarajući poseban spoj interaktivnih sadržaja i iskustava koji gostima omogućuju da dožive destinaciju na nov i dublji način. Ključna komponenta ovog sveobuhvatnog iskustva su animacijski programi. Oni nisu samo običan dodatak turističkom paketu, već postaju nezaobilazna karika u stvaranju atraktivnog i konkurentnog turističkog proizvoda. Ovi programi imaju dvostruku ulogu - ne samo da zabavljaju i educiraju goste, već i igraju ključnu ulogu u promociji destinacije. Suvremene promjene u turističkoj industriji, poput evolucije potreba i želja turista, izravno su povezane s razvojem animacijskih programa.

Za turiste, sudjelovanje u turističkim putovanjima znači bijeg od svakodnevnog života i potragu za autentičnim i bogatim iskustvima. Animacijski programi pružaju širok spektar sadržaja koji se mogu prilagoditi različitim preferencijama i interesima gostiju. Ovi programi se ne svode samo na zabavu, već su obogaćeni kulturnim, sportskim i edukativnim elementima, čime se osigurava raznovrsnost i zadovoljstvo svakog gosta. U kontekstu sve jače konkurencije na turističkom tržištu, animacijski programi postaju odlučujući faktor u procesu donošenja odluke o destinaciji. Gosti traže destinacije koje nude više od samo uobičajenih turističkih atrakcija. Oni žude za iskustvima koja će probuditi njihove osjete i pružiti im jedinstvenu povezanost s okolinom i kulturom. Kroz inovativne animacijske programe, destinacije uspijevaju stvoriti diferencijaciju koja privlači goste i čini njihovo iskustvo posebnim.

Pojam animacije nije obrađen u hrvatskoj turističkoj literaturi. Najbliži ekvivalent "animatoru" na hrvatskom jeziku mogao bi biti direktor krstarenja koji organizira društveni i program aktivnosti na putničkom brodu, hotelu, kampu. Ipak, stimulacija tijela, duha i društvenih aktivnosti putem medija ili ljudi postaje sve važniji element paket-aranžmana – a to je u biti pojam animacije. Hoteli, turistička naselja i putničke agencije reagiraju na tržišnu situaciju koja se stalno mijenja: uz čisto ekonomske ciljeve, u obzir dolaze i socijalni aspekti (Valčić, 2017). Potrebno je prikazati ekonomske ciljeve, objasniti sadržaje i poticaje

animacije te analizirati njihova didaktička načela. Razmatraju se i pitanja ne dovodi li animacija do manipulacije turistima.

U svjetlu svega navedenog, podcrtava se nezaobilazna važnost poduzetničkih vještina u kreiranju i provedbi animacijskih programa. Osobe koje uspiju spojiti kreativnost, inovativnost, fleksibilnost i temeljito razumijevanje potreba gostiju imaju priliku oblikovati turistička iskustva koja će ostati urezana u sjećanjima posjetitelja. Stoga, promicanje i razvoj poduzetničkih vještina u sektoru turizma igra ključnu ulogu u stvaranju jedinstvenih, trajnih i nezaboravnih turističkih doživljaja.

U današnjem sve dinamičnijem svijetu turizma, turistička destinacija treba pružiti ne samo udoban smještaj i osnovne usluge, već i nezaboravno iskustvo koje će gosti nositi sa sobom kao dragocjenu uspomenu. U tom smislu, turistička animacija igra ključnu ulogu u oblikovanju doživljaja gostiju, stvarajući atmosferu veselja, interakcije i edukacije. Primjer jedne takve destinacije koja uspješno implementira raznolike i atraktivne programe turističke animacije je Valamar Resort and Hotels smješten u predivnom okruženju Baške na otoku Krku.

Valamar "Resort and Hotels" prepoznat je kao istinski lider u turističkom sektoru, a jedan od ključnih faktora koji čine njegovu ponudu jedinstvenom su izuzetno raznovrsni i sadržajni programi turističke animacije. Ova destinacija shvaća da pružanje izvanrednog smještaja nije dovoljno da bi se ostvario istinski nezaboravan boravak gostiju. Stoga je upravo kroz raznovrsne animacijske programe Valamar "Resort and Hotels" uspio stvoriti atmosferu koja potiče goste da se aktivno uključe u različite aktivnosti, uče nove vještine i obogate svoje iskustvo.

Ovaj rad će istražiti različite aspekte programa turističke animacije koji se provode u Valamar "Resort and Hotels" u Baškoj na otoku Krku. Proučit će se kako ovi programi obogaćuju ukupno iskustvo gostiju, njihovu interakciju s destinacijom te doprinose pozitivnoj percepciji samog odmora. Kroz analizu raznolikih animacijskih sadržaja, zabavnih aktivnosti, sportskih natjecanja, kulturnih događanja i obrazovnih radionica, istražiti ćemo kako Valamar "Resort and Hotels" uspijeva spojiti zabavu i edukaciju te pružiti gostima svestrano iskustvo.

U narednim odjeljcima istražiti ćemo konkretno kako su programi turističke animacije oblikovani u Valamar "Resort and Hotels", istražujući njihovu raznolikost, ciljeve i doprinos ukupnom doživljaju gostiju. Proučavanjem ovog primjera možemo bolje razumjeti kako

turistička animacija postaje ključni element u stvaranju autentičnih i nezaboravnih turističkih iskustava te kako doprinosi uspješnoj promociji destinacije.

U završnom radu su, u različitim kombinacijama, korištene sljedeće znanstvene metode: metoda deskripcije, metoda kompilacije, metoda generalizacije i apstrakcije, metoda ukazivanja na prednosti i nedostatke, induktivna i deduktivna metoda te metode analize i sinteze, koje se sve zajedno prožimaju kroz čitav završni rad.

2. ULOGA ANIMACIJE U TURIZMU

Uloga animacije u turizmu proteže se mnogo dublje od pukog pružanja zabave. Animacija nije samo puka dodatna usluga u turističkom paketu, već ključni čimbenik koji oblikuje doživljaj gostiju. Ona predstavlja most između destinacije i posjetitelja, pomažući im da se povežu s lokalnom kulturom, prirodom i zajednicom.

Turizam je poput bilo koje druge industrije. Premda nudi neopipljive, kratkotrajne usluge, premda je karakteriziran globalnom konkurencijom, i premda ovisi o političkim razvicima, turizam je poput bilo koje druge industrije po svojoj najznačajnijoj tržišnoj karakteristici: potrošači imaju određene zamisli o tome što zahtijevaju (preferencije), te odabiru ponude koje najbolje zadovoljavaju njihove potrebe. Stoga je ključno imati detaljno razumijevanje zamisli koje potrošači imaju o svojem putovanju iz snova, medenom mjesecu za pamćenje, ili avanturističkom putovanju od kojega će im još uvijek skočiti adrenalin kada budu prelistavali fotografije. Turističkoj organizaciji ili odredištu potrebno je razumjeti zamisli potrošača da bi bili sposobni oblikovati ponude koje bi najviše odgovarale preferencijama potrošača, te time povećati prodaju, po mogućnosti i zadovoljstvo, te zato i vjerojatnost ponovljene kupnje istog turističkog proizvoda (Valčić, 2017).

2.1. Pojam animacije u turizmu

Animacija predstavlja neizostavni dio suvremene turističke industrije, koja ima ključnu ulogu u pružanju kvalitetnih usluga te povezuje turistički proizvod s turistima. Destinacije same po sebi predstavljaju osnovni resurs na kojem se temelji oblikovanje animacijskih sadržaja, kojima se gosti poslužuju tijekom svog boravka na određenoj turističkoj destinaciji. Animator u svojoj ulozi kreira i prilagođava sadržaje prema specifičnim potrebama, željama i mogućnostima svakog turista, čime osigurava pružanje kvalitetne usluge.

Svaki turist koji stigne u određenu destinaciju ima želju da maksimalno iskoristi svoje vrijeme provedeno na odmoru. Ova potreba posebno se odnosi na aktivnosti koje su nedostupne u svakodnevnom životu, poput bliskog kontakta s prirodom, druženja i opuštanja (Ivanovski i Mitić, 2018). Upravo ove potrebe čine ulogu animatora od izuzetne važnosti za

ciljanu publiku. Zadovoljavanje ovih raznolikih i zahtjevnih potreba predstavlja izazov za animatore, s obzirom na različite utjecaje životnih uvjeta u zemlji prebivališta gostiju, njihove navike, obrazovanje, kulturno podrijetlo, tradiciju, društveni i ekonomski status te mnoge druge faktore. U tom kontekstu, uloga animacije postaje ključna u stvaranju potpunog turističkog iskustva. Animatori imaju zadatak osigurati da gosti osjete da su njihove potrebe i želje u potpunosti zadovoljene, što će dodatno potaknuti želju za ponovnim posjetom destinaciji (Ivanovski i Mitić, 2018). Stoga, animatori prepoznaju specifičnosti svake ciljane skupine gostiju i prilagođavaju svoje programe kako bi stvorili iskustvo koje će ostati duboko urezano u sjećanjima posjetitelja.

Ovo djeluje kao jasan i jednostavan zadatak za turistički menadžment (t.j. razumijevanje preferencija potencijalnih potrošača). Bilo bi uistinu jasno i jednostavno kad bi pojedinci svi bili jednaki. Kad bi imali zajednički pogled, istu zamisao svojeg putovanja iz snova, mogao bi se stvoriti i plasirati na tržište jedan savršeni proizvod turizma (Valčić, 2017).

Kompleksnost problema značajno poraste s priznanjem da se potrošači razlikuju po svojim preferencijama: različiti pojedinci imaju različite zamisli o svojim idealnim putovanjima. Za turistički menadžment to znači da postaje nužno ne samo razumjeti pojedinačan skup preferencija, nego i mnoštvo različitih idealnih turističkih proizvoda: divlja Australaska avantura s dodirima stvarnosti za mladog, nepovezanog, muškog turista; mirne i opuštajuće toplice za umirovljeni bračni par; ili petodnevna ekskurzija autobusom kroz Europu za kulturno ambiciozne grupe Japanaca (Valčić, 2017).

Činjenica da se pojedinci razlikuju u svojoj percepciji savršenog odmora naznačuje to da postoji velika raznovrsnost, ili heterogenosti, u tržištu turizma. Heterogenost koja pruža izazov vještina istraživanja tržišta turističkih organizacija i odredišta: ona odredišta ili organizacije koje primjećuju što tržišta, te mnoga pod-tržišta i tržišni segmenti, traže, moći će privući te pojedince, koji će „dobiti ono što vide“ i time postati njihovim korisnicima. Učinivši to, automatski će dobiti prednost pred organizacijama i odredištima koja ne razumiju tržišne preferencije, većinom zato što se ne trude obraćati pažnju, podcijenivši time značaj detaljnog tržišnog istraživanja unutar industrije turizma. Turističke organizacije i odredišta koja ne obraćaju pozornost na preferencije potrošača niti na daljnji razvoj tih preferencija riskiraju gubitak mušterija konkurenciji: onim suparnicima koji jasno uviđaju potrebe pojedinih tržišnih segmenata.

Početno stajalište ovog stava je uvid u činjenicu heterogenosti potrošača.

Razlikuju se po mnoštvu načina, uključujući njihove preferencije prema raznim proizvodima, i razumijevanje tih razlika vodi do mogućnosti sastavljanja najboljih mogućih aranžmana za njihove pojedine potrebe, dobivši time konkurentnu prednost unutar tržišta (Valčić, 2017).

Sučeljavanje s različitim potrebama i zahtjevima turista zahtijeva od animatora iznimno raznolike vještine i fleksibilnost. Stvaranje animacijskih programa koji su inovativni i prilagođeni različitim skupinama gostiju postaje ključno za postizanje uspješne interakcije i zadovoljstva gostiju.

U današnjem turizmu, suvremeni turist teži novim iskustvima i osobnom angažmanu u raznolikim aktivnostima. To uključuje sudjelovanje u kulturnim, sportskim i zabavnim aktivnostima koje pružaju višestruke koristi. Animacija kao usluga omogućuje turistima da iskoriste svoje vrijeme, dok borave u turističkoj destinaciji na način koji će pozitivno utjecati na njihovo fizičko i mentalno zdravlje. (Ivanovski i Mitić, 2018.). U tom kontekstu, uloga animacije je mnogo dublja nego što se na prvi pogled čini. Ona ne samo da pruža zabavu, već stvara bogato iskustvo koje obogatiti boravak gostiju. Prilagodba programa različitim preferencijama i potrebama gostiju postaje ključna za uspješnost animacijskih programa, a sam animator postaje važni čimbenik između destinacije i turista.

U svjetlu sve veće konkurencije u turizmu, usmjerenje prema visokokvalitetnim animacijskim programima može biti ključno za privlačenje i zadržavanje gostiju. Suočavanje s raznolikim očekivanjima i potrebama turista zahtijeva prilagodljivost, kreativnost i inovativnost u oblikovanju animacijskih sadržaja. Kroz pažljivo kreirane programe koji istražuju kulturne, sportske i edukativne aspekte, animacija postaje katalizator za ne samo turističko zadovoljstvo, već i obogaćivanje turističkog iskustva u cjelini.

Suvremeno društvo se razvija uz tehnološke inovacije i visoke standarde. U turizmu, animacija nije izuzetak. Ona postaje vitalan dio ovog tehnološkog razvoja, pružajući gostima priliku da dožive destinaciju na potpuno nov i interaktivan način. Cerović (2008) pruža preciznu definiciju animacije u turizmu, kao i animacijskih programa. Prema njemu, turistička animacija predstavlja skup usluga koje zadovoljavaju potrebe i želje turista kako bi doživjeli planirani turistički program, a organizatori programa koriste animaciju kako bi potaknuli turističku potrošnju. Ovi programi su osmišljeni kako bi gosti mogli iskusiti odredište ili

događaj koji su izabrali kao motiv dolaska. Kroz sve ove aspekte, postaje jasno da animacija nije samo dodatna usluga, već ključni čimbenik u oblikovanju sveobuhvatnog, zadovoljavajućeg i nezaboravnog turističkog iskustva.

Korijeni animacije duboko su ukorijenjeni u povijest, iako se ta profesija u suvremenom turizmu znatno promijenila. S promjenom uvjeta rada i evolucijom strukture godišnjeg odmora, mijenjaju se i potrebe koje doprinose kvalitetnijem odmoru. Tijekom vremena, ljudi su imali različite motive za odlazak na godišnji odmor. Mitić (2001) identificira nekoliko vrsta motivacija koje utječu na razvoj turizma, uključujući psihičke čimbenike (opuštanje, mir i tišinu), kulturne čimbenike (tradiciju i nove običaje), interpersonalne čimbenike (nove poznanike), fizičke čimbenike (zabavu i avanturu) te druge (Mitić, 2001).

Turizam danas značajno se razlikuje od onoga prije 20 ili 30 godina. Postao je ne samo velikim dijelom industrije, već i izvorom godišnjih prihoda u iznosu od nekoliko milijardi eura. Dok je nekada za odmor bio dovoljan samo krevet i ukusan obrok, današnji turisti zahtijevaju mnogo više. Suvremeni turistički objekti, osim osnovnih usluga, moraju pružiti sportske terene, wellness i beauty centre, pozornice, diskoteke, animacijske programe te visoko osposobljeno osoblje koje može odgovoriti na ove raznolike zahtjeve.

Animacija je postala ključan element u stvaranju raznovrsnih aktivnosti za turiste, te je postala neizostavan dio ponude u svim turističkim destinacijama. Ona zauzima posebno mjesto u turizmu jer namjenski popunjava slobodno vrijeme turista, potiče njihovu komunikaciju i potrebu za novim iskustvima. Jedan od glavnih razloga za odlazak na odmor je bijeg od svakodnevnog života te želja za upoznavanjem novih ljudi i uživanjem u razgledavanju. Stoga, turističke ponude moraju biti atraktivne i zanimljive kako bi privukle pažnju potencijalnih gostiju. U modernom tržišnom okruženju postoji prava utrka za inovativnijim i raznolikijim animacijskim programima. U tom kontekstu, uloga animatora je ključna – njihov zadatak je stvoriti nezaboravan doživljaj odmora kroz različite sadržaje i aktivnosti, te iskoristiti svoju kreativnost i stručnost kako bi boravak gostiju učinili iznimnim i nezaboravnim.

2.2. Ciljevi animacije u turizmu

Animacija ima ključnu ulogu u poticanju ljudi da iskoriste svoje slobodno vrijeme tijekom odmora na zabavan i udoban način. Ova praksa naglašava važnost razvoja odnosa s gostima,

organizacije slobodnog vremena, promicanja zdravog načina života, wellnessa, rekreacije i animacije (Nestoroska, 2005). Ovi aspekti postaju bitni dijelovi turističke ponude određene destinacije, što opravdava ključnu ulogu animatora kao organizatora različitih događanja i aktivnosti. Cerović (2008) naglašava da je uloga animatora i motivator – osoba koja potiče turiste da se aktivno uključe u razna događanja. Stoga animacija ima značajan utjecaj na turistički razvoj destinacije, potičući goste da maksimalno iskoriste ponuđene sadržaje i tako pridonoseći ekonomskim i drugim pozitivnim učincima.

Animacijski programi u prvom redu doprinose financijskom rezultatu, gdje turistički menadžeri konstruiraju programe koji su financijski održivi, što je ključna funkcija animacije. Financijski učinci ovih programa odražavaju se kroz nekoliko elemenata (Cetinski, 1988.):

- Prihod od prodaje ulaznica za kulturne, umjetničke, zabavne, sportske, rekreativne i ostale programe. Naplaćivanje ulaznica za različite sadržaje te promocija određenih poruka i aktivnosti.
- Prihodi od pružanja ugostiteljskih i drugih usluga, uključujući prodaju alkoholnih i bezalkoholnih pića, jela, slastica i drugih proizvoda.

Ovi financijski učinci pomažu održavanju kvalitete animacijskih programa, pružajući gostima raznovrsne mogućnosti zabave i aktivnosti te potičući ih na dodatne potrošnje unutar destinacije. Na taj način, animacija postaje ključan faktor u oblikovanju cjelokupnog turističkog iskustva te doprinosi privlačnosti i uspješnosti destinacije.

Osim financijskih učinaka, animacijski programi u turizmu donose i značajne društvene učinke, koji su posredni i rezultiraju očekivanim zadovoljstvom turista. Ovi programi uspješno organizirani od strane turističkih menadžera koji su ih pažljivo osmislili, imaju dubok utjecaj na turističko iskustvo. Društveni učinci animacijskih programa reflektiraju se na mnoge aspekte (Ravkin, 1989.):

- Motivaciju turista pri odabiru turističke destinacije.
- Ponovni dolazak turista u isto turističko mjesto.
- Privlačenje novih gostiju.
- Produženje turističke sezone.
- Bolje iskorištenje kapaciteta izvan glavne sezone.

- Povećanu popunjenost ugostiteljskih objekata, promjenu strukture gostiju i oblikovanje turističke potražnje.

Animacija kao aktivnost ima cilj obogatiti turističku ponudu novim sadržajima te potaknuti goste da sudjeluju u tim aktivnostima (Nestoroska, 2005.). Rezultati su široki i višestruki, posebno kad se turisti susretnu s novim okruženjem i započnu komunikaciju s drugim gostima. U novom okruženju, potrebno je poticati goste da se opuste i uspostave međusobne odnose. U toj interakciji, ključnu ulogu ima animator – poveznica između turističke ponude i gostiju. Njegova uloga nije samo usmjerena na ekonomski rezultat, već također na pružanje humanističkog iskustva turistima.

2.3.Vrste animacijskih programa

Animacijski programi predstavljaju neizostavni dio turističke ponude, te je ključno da budu učinkovito organizirani od strane animacijskih menadžera i obučениh animatora kako bi postigli visokokvalitetnu izvedbu. Osim same raznolike ponude, važno je da se animacijski programi prilagode specifičnostima turističkih objekata, destinacije te preferencijama gostiju kako bi se postigao maksimalan efekt animacije.

Animacijski programi se temelje na raznolikosti i mogu se podijeliti prema dobnim skupinama gostiju te prilagoditi programima za djecu i odrasle. Krippendorf (1996) klasificira animacijske programe prema njihovom opsegu na sljedeći način:

- Kretanje – uključuje sportske aktivnosti, sportske igre i šetnje.
- Druženje – obuhvaća piknike, izlete, organizaciju dječjih rođendana.
- Stvaralačke aktivnosti – uključuje aktivnosti kao što su fotografiranje, crtanje, izrada kolaža te različite radionice.
- Naobrazba – ovdje se ubrajaju kongresi, koncerti, večeri poezije, predavanja i slično.
- Pustolovine – obuhvaća aktivnosti kao što su rafting, logorovanje, noćno skijanje, ronjenje i slične avanturističke sadržaje.
- Mirovanje – uključuje aktivnosti kao što su joga i meditacija, te omogućuje gostima da se opuste i posvete se vlastitom blagostanju.

S obzirom na raznovrsnost ovih programa, cilj je pružiti različite mogućnosti gostima da odaberu aktivnosti koje najviše odgovaraju njihovim interesima i potrebama. Svaka kategorija animacijskog programa doprinosi stvaranju sveobuhvatnog turističkog iskustva, te osigurava da svaki gost pronađe nešto što će mu omogućiti ne samo zabavu, već i ispunjenje na različitim razinama.

Animacijski programi su raznoliki u smislu sadržaja koji se pruža gostima, a gosti se potiču da se aktivno uključe u te programe. U tom kontekstu, Krippendorf (1996) je predstavio podjelu animacijskih programa prema sljedećim segmentima:

- Sportsko-rekreativni programi: Ovaj segment obuhvaća različite sportske i rekreacijske aktivnosti kao što su vježbanje, razgibavanje, opuštanje, sportsko-zabavne igre, sportski turniri, sportske škole, hobiji vezani uz sport, iznajmljivanje sportske opreme i terena za sportsku rekreaciju. Ovi programi ciljaju na goste koji žele aktivno sudjelovati u sportskim aktivnostima i poboljšati svoju kondiciju.
- Zabavni programi i igre: Ovaj segment obuhvaća raznovrsne zabavne aktivnosti kao što su igre na moru, bazenu ili vodi, programi zabave za djecu, plesne večeri, klupski programi, glazbeni nastupi i drugi programi koji nude opuštanje i zabavu gostima.
- Kulturno-umjetnički programi: Ovaj segment uključuje kulturne i umjetničke aktivnosti kao što su glazbeni koncerti, likovni programi, izložbe, predavanja o povijesnoj i kulturnoj baštini, te razni individualni i sinkretički programi. Također, ovdje spadaju i programi posjete muzejima, galerijama, arheološkim nalazištima i sličnim kulturnim lokacijama.
- Ostali programi: Ovaj segment obuhvaća raznovrsne programe koji se ne uklapaju u prethodne kategorije. To uključuje programe u zdravstvenom i wellness sektoru, političke i društvene programe, vjerske aktivnosti, organizaciju raznih škola i posebnih edukativnih programa, berbu plodova, izložbe raznih tema te čuvanje djece.

Svaka od ovih kategorija ima svoju specifičnu svrhu i cilja na određeni profil gostiju. Kroz ovu raznovrsnu ponudu animacijskih programa, destinacija stvara mogućnosti za zadovoljavanje različitih interesa i potreba svojih posjetitelja, pridonoseći time bogatom i raznolikom turističkom iskustvu.

U konačnici, kvalitetna organizacija animacijskih programa ključna je za postizanje zadovoljstva gostiju te za unapređenje cjelokupnog turističkog doživljaja. Prilagodba programa različitim profilima gostiju i specifičnostima destinacije osigurava da animacija postane integralni dio turističke ponude, stvarajući nezaboravne trenutke i uspomene za sve posjetitelje.

3. UPRAVLJANJE I PROVEDBA ANIMACIJSKOG PROGRAMA

Upravljanje i provedba animacijskog programa predstavljaju ključni segment suvremenog turizma koji vrši veliki utjecaj na iskustvo gostiju. Kroz strateško planiranje, organizaciju i izvođenje raznovrsnih aktivnosti destinacije, mogu stvoriti nezaboravno okruženje i dodatnu vrijednost za posjetitelje.

3.1. Turistički animator

Animator postaje osoba koja potiče goste da se osjećaju dobrodošlima, da se opuste i da iskuse turističku destinaciju na dublji način. Njegova prisutnost doprinosi stvaranju pozitivne atmosfere, druželjivosti i poticanju međusobnih interakcija među gostima (Galičić i Ivanović, 2008.). Tako animator postaje ključni faktor u oblikovanju socijalnog iskustva gostiju, što dalje rezultira sretnijim i zadovoljnijim turistima.

Povezanost između turista i animatora počinje od njihovog prvog susreta i traje tijekom cijelog boravka posjetitelja u destinaciji. U nekim slučajevima, animatori čak postaju ključni faktor za ponovno vraćanje turista. Očekivanja prema animatorima su visoka, zahtijevajući od njih da posjeduju određene psihofizičke osobine i da se prema gostima ponašaju na način koji je osnova za uspješno obavljanje njihove uloge. Među najtraženijim turističkim animatorima ističu se oni koji su sposobni obavljati tehničke uloge koje zahtijevaju specifične kvalitete relevantne za sektor zabave (Mitić i Ivanović, 2018). Uloga animacije u destinacijama ponekad je povezana s pojedincima koji traže svoj identitet i čija funkcija možda nije precizno definirana. No, u hotelima i odmaralištima, turistički animatori često su visoko specijalizirani za određene uloge, posjedujući napredne tehničke vještine i jasno zacrtane ciljeve.

Principi slobode i aktivnosti primjenjuju se u radu animatora, što znači da svi sudionici trebaju slobodno i aktivno sudjelovati u animacijskim programima koje animatori vode. Oni predstavljaju srž turističkog iskustva te su prema gostima osobe koje trebaju biti pristupačne, ljubazne i otvorene. Animatori se razvijaju kao ličnosti, posjedujući svoj jedinstveni karakter, poznavanje stranih jezika, širok spektar animacijskih vještina te razumijevanje psiholoških potreba gostiju (Nestoroska, 2005). U ovom kontekstu, uloga animatora postaje ključna u stvaranju nezaboravnog i obogaćujućeg turističkog iskustva. Njihova sposobnost da uspostave interakciju, potaknu sudjelovanje te stvore ugodno i dinamično okruženje igra ključnu ulogu u zadovoljstvu i ponovnom privlačenju turista.

Uloga animatora nije samo ograničena na financijske učinke. Njihov utjecaj seže dublje, obuhvaćajući stvaranje pozitivnih društvenih veza među gostima, poticanje zajedničkog sudjelovanja u aktivnostima i doprinos boljem iskustvu gostiju (Vellas i Becherel, 1995). Svojim djelovanjem, animatori doprinose ne samo turističkoj ponudi, već i društvenom i ekonomskom razvoju destinacije.

Izuzetno je bitno istaknuti važnost uloge animatora u animacijskim programima u turizmu, s obzirom na njegovu ključnu ulogu u osiguravanju i izvedbi sadržaja visoke kvalitete, što bi trebalo osigurati zadovoljstvo turista. Animator, kao stručno osposobljen profesionalac, igra ključnu ulogu u pružanju zadovoljavajućih sadržaja tijekom provedbe programa. On nije samo organizator i kreator, već i aktivni sudionik te, ponekad, čak i prijatelj kojeg turisti percipiraju.

Unatoč raznolikosti profila turista, postoji zajednička potreba za odmorom i opuštanjem. Animator prepoznaje ovu potrebu i postaje ključna figura koja pomaže turistima da se uključe u raznolike sportske i rekreacijske aktivnosti, pružajući im priliku da ispune svoje specifične potrebe. Svestran i kompetentan, animator zna kako zadovoljiti različite preferencije i interese gostiju, osiguravajući da njihov boravak bude obogaćen i nezaboravan (Cerović, 2008).

Uloga animatora nije samo tehnička, već i emocionalna. On uspostavlja interakciju i povezanost s turistima, stvarajući pozitivno iskustvo koje prevazilazi samo izvođenje programa. Animator postaje ključni čimbenik u stvaranju atmosfere koja potiče goste da se osjećaju dobrodošlima i uključenima. Njegova sposobnost da bude organizator, zabavljač, motivator i podrška istovremeno čini ga neizostavnom figurom u turističkom okruženju

(Galičić i Ivanović, 2008). Uloga animatora u animacijskim programima u turizmu ima mnogo dublji značaj nego što se može na prvi pogled uočiti. Njegova sposobnost da zadovolji potrebe raznolikih turista, stvori nezaboravna iskustva te uspostavi pozitivnu povezanost sa svakim gostom čini ga ključnim čimbenikom u oblikovanju autentičnih i zadovoljavajućih turističkih doživljaja.

Kada se biraju animatori kao članovi turističkog tima, ključni faktori u selekcijskom procesu su njihova osobnost, fizički izgled i kondicija. Njihov fizički izgled prilagođava se potrebama turističkih grupa koje će animirati, uzimajući u obzir životnu dob i zrelost turista (Mitić i Ivanović, 2018). Kroz izvođenje svojih animacijskih programa, animatori imaju zadatak pružiti turistima značajno iskustvo, stvarajući osjećaj povjerenja. Ova uloga zahtijeva prirodne talente i sposobnosti za komunikaciju s gostima, stvarajući njihov osjećaj ugodnosti i dobrodošlice u destinaciji.

Angažman i interes animatora za njihov posao ključni su čimbenici. Veći trud koji animatori ulažu te njihova predanost poslu mogu rezultirati povećanim interesom i prisustvom gostiju na programima koje vode.

Provedba animacijskih programa zahtijeva širok spektar informacija i vještine upravljanja raznim situacijama. Pozitivno raspoloženje animatora ima snažan utjecaj na ponašanje turista, stoga se od njih očekuje da svoje privatne brige ostave izvan radnog angažmana. Animatori su tu kako bi potaknuli pozitivnu atmosferu među gostima. U tom smislu, njihova veselost, kreativnost i umjetničke kompetencije su ključne, dok se kroz humanistički pristup prema gostima potiče razvoj ljubavi i interesa prema animacijskim aktivnostima.

3.2. Sportski turistički animator

Sportski turistički animator predstavlja ključnu figuru u oblikovanju dinamičnih i nezaboravnih turističkih iskustava za posjetitelje. Njihova uloga obuhvaća raznolike aspekte, od organizacije sportskih aktivnosti i događanja do interakcije s gostima i stvaranja pozitivne atmosfere unutar turističke destinacije (Vellas i Becherel, 1995). Ovaj tip animatora igra ključnu ulogu u osiguravanju da turistički doživljaj nije samo pasivan boravak, već i prilika za aktivno sudjelovanje i zabavu.

Sportski turistički animator ima zadatak stvarati dinamične programe sportskih aktivnosti koje odgovaraju različitim interesima i razinama kondicije turista. Ovisno o destinaciji i profilima gostiju, programi se mogu razlikovati od sportskih turnira, vježbi i razgibavanja do adrenalinskih avantura kao što su ronjenje, planinarenje ili rafting (Galičić i Ivanović, 2008). Animator mora biti dobro informiran o sportskim sadržajima i potrebama gostiju kako bi pravilno prilagodio svoje programe.

Sportski turistički animatori imaju ključnu ulogu u pružanju aktivnog i dinamičnog odmora gostima te doprinose stvaranju nezaboravnog iskustva unutar turističke destinacije. Njihova prisutnost i angažman omogućuju turistima da se aktivno uključe u različite sportske aktivnosti, potičući tjelesnu aktivnost, zabavu i socijalno interakciju. Ključni aspekti koji ilustriraju značaj sportskih turističkih animatora za aktivan odmor gostiju su sljedeći (Mitić i Ivanović, 2018):

- Raznolikost aktivnosti: Sportski turistički animatori osmišljavaju i organiziraju širok spektar sportskih aktivnosti koje odgovaraju različitim interesima i razinama kondicije gostiju. Bez obzira na to jesu li gosti zaljubljenici u vodene sportove, planinarenje, biciklizam, tenis ili nešto treće, animatori osiguravaju da postoji raznovrsna ponuda aktivnosti iz koje gosti mogu birati.
- Poticanje tjelesne aktivnosti: Aktivnosti koje provode sportski turistički animatori potiču tjelesnu aktivnost među gostima. Aktivno sudjelovanje u sportu ne samo da poboljšava fizičko zdravlje, već i doprinosi povećanoj energiji, boljem raspoloženju i smanjenju stresa. Osim toga, aktivnosti kao što su razgibavanje, joga ili trčanje na plaži mogu pomoći gostima da započnu dan puni energije i svježine.
- Kreiranje timskog duha: Sportske aktivnosti koje vode animatori često uključuju timsku komponentu, potičući goste da se udruže u timovima i sudjeluju u sportskim turnirima ili igrama. Ovakve aktivnosti doprinose izgradnji međusobnih odnosa među gostima, jačanju timskog duha i promicanju zajedničkog iskustva.
- Edukacija i usavršavanje: Sportski turistički animatori ne samo da omogućuju gostima da se opuste i zabave, već i pružaju priliku za usavršavanje i učenje novih vještina. Kroz različite radionice i treninge, gosti mogu steći nova znanja u području sporta, poboljšati svoje tehničke vještine ili čak isprobati neku potpuno novu aktivnost.
- Promocija zdravog načina života: Aktivan odmor uz podršku sportskih turističkih animatora promiče zdrav način života među gostima. Ovakav pristup putovanju potiče

svijest o važnosti tjelesne aktivnosti i potiče goste da održavaju zdrave navike i nakon povratka kući.

- Povećanje turističke atraktivnosti: Destinacije koje pružaju kvalitetne sportske animacijske programe postaju atraktivnije za turiste koji traže aktivan odmor. Prisutnost sportskih turističkih animatora može biti presudan faktor u odluci turista prilikom odabira destinacije za svoj odmor.
- Kreiranje nezaboravnih iskustava: Sportski turistički animatori pomažu gostima da stvaraju nezaboravna iskustva koja se pamte dugi niz godina. Sudjelovanje u raznim sportskim aktivnostima, osvajanje izazova i postizanje ciljeva često rezultira posebnim uspomnama i emotivnom povezanošću s destinacijom.

Osim organizacije samih sportskih aktivnosti, sportski turistički animator ima ulogu motivatora i voditelja. Oni su odgovorni za poticanje turista da se uključe u sportske događaje, često stvarajući timsku atmosferu i potičući zdravu konkurenciju među gostima. Njihova energija, entuzijazam i strast prema sportu igraju ključnu ulogu u motiviranju gostiju da prebrode eventualne prepreke i uživaju u sportskim aktivnostima.

Osim fizičke komponente, sportski animatori također trebaju imati odlične komunikacijske vještine kako bi uspješno interagirali s različitim gostima. Oni moraju biti sposobni jasno objasniti pravila igre, motivirati sudionike te osigurati da se svi osjećaju uključeno i sigurno (Cetinski, 1988). Njihova sposobnost da stvore opuštenu i prijateljsku atmosferu ključna je za poticanje pozitivnog iskustva i povezivanje među gostima.

Sportski turistički animator također ima ulogu u promicanju zdravog načina života i tjelesne aktivnosti među turistima. Njihove aktivnosti ne samo da pružaju zabavu, već i podstiču svijest o važnosti održavanja tjelesnog zdravlja tijekom putovanja. Kroz sportske aktivnosti, gosti imaju priliku ne samo aktivno provesti vrijeme, već i unaprijediti svoje fizičko zdravlje. U konačnici, sportski turistički animator igra ključnu ulogu u stvaranju nezaboravnih i obogaćujućih turističkih iskustava. Njihova sposobnost da organiziraju raznolike sportske aktivnosti, potiču interakciju među gostima te promiču zdrav način života doprinosi sveukupnom dojmu destinacije. Ovaj tip animatora ne samo da stvara prilike za zabavu i relaksaciju, već i potiče goste da stvaraju trajne uspomene i osjećaj povezanosti s odabranom destinacijom.

3.3. Turistički animacijski programi

Turistički animacijski programi predstavljaju temeljni element suvremenog turizma, usmjeren prema pružanju gostima sveobuhvatnog i nezaboravnog iskustva tijekom njihovog boravka na određenoj destinaciji. Ovi programi imaju za cilj obogatiti putničko iskustvo, potaknuti interakciju među gostima te omogućiti im da se uključe u raznolike aktivnosti koje odražavaju duh destinacije i njenog kulturnog konteksta (Andrijašević i sur. 1999). Turistički animacijski programi igraju ključnu ulogu u raznolikoj turističkoj ponudi te doprinose stvaranju atraktivnih i konkurentnih destinacija.

Komponente turističkih animacijskih programa u funkciji unapređenja kvalitete usluge boravka u hotelu za goste su sljedeće (Cerović, 2008):

- Raznolikost i prilagodljivost: Turistički animacijski programi obuhvaćaju širok spektar aktivnosti, usmjerenih prema različitim skupinama gostiju i njihovim interesima. Ovisno o destinaciji, ciljnoj publici i sezoni, programi mogu uključivati sportske aktivnosti, kulturne događaje, kreativne radionice, tematske zabave, tečajeve kuhanja, fitness programe, izlete i još mnogo toga. Prilagodba programa prema potrebama i željama gostiju ključna je kako bi se osiguralo zadovoljstvo i angažman gostiju.
- Stvaranje nezaboravnih iskustava: Turistički animacijski programi imaju potencijal stvoriti nezaboravna iskustva za goste. Sudjelovanje u lokalnim tradicijama, festivalima, sportskim događanjima ili izletima omogućuje gostima da se povežu s kulturom i autentičnim karakterom destinacije. Ovakva iskustva često ostavljaju dubok utisak i doprinose pozitivnom dojmu o destinaciji.
- Promocija društvene interakcije: Animacijski programi potiču goste da se međusobno upoznaju i druže. Kroz timsko sudjelovanje u raznim aktivnostima, gosti imaju priliku stvarati nova prijateljstva, razvijati međusobne odnose i dijeliti iskustva. Ova društvena dimenzija putovanja često doprinosi povećanoj zadovoljstvu gostiju.
- Obogaćivanje slobodnog vremena: Turistički animacijski programi pružaju gostima raznovrsne opcije za ispunjavanje slobodnog vremena. Umjesto da provedu vrijeme pasivno, gosti se potiču da se aktivno uključe u program, bilo da je riječ o učenju

novih vještina, sudjelovanju u sportskim izazovima ili sudjelovanju u tematskim događanjima.

- Podizanje svijesti o destinaciji: Kroz animacijske programe, gosti imaju priliku istražiti i bolje razumjeti destinaciju. Organizirani izleti, ture i aktivnosti mogu uključivati posjete povijesnim i kulturnim lokalitetima, upoznavanje lokalne kuhinje i običaja te pružiti dublji uvid u život i identitet destinacije.
- Povećanje atraktivnosti destinacije: Destinacije koje nude raznolike i kvalitetne animacijske programe postaju atraktivnije za turiste. Gosti često traže destinacije koje im pružaju više od običnog odmora i omogućuju im da se uključe u raznolike aktivnosti.
- Poslovni aspekt: Animacijski programi ne samo da pružaju iskustvo gostima, već mogu doprinijeti i ekonomskim učincima destinacije. Kroz povećanje potrošnje na usluge, ugostiteljstvo, trgovine suvenira i druge aktivnosti, ovi programi mogu imati pozitivan utjecaj na lokalnu ekonomiju.

Turistički animacijski programi predstavljaju neizostavnu komponentu suvremenog turizma. Oni nisu samo zabavni, već i edukativni, socijalni i ekonomski važni, pružajući gostima mogućnost da dožive destinaciju na dublji i aktivniji način. Kroz raznovrsne aktivnosti, animatori doprinose kreiranju jedinstvenog putničkog iskustva te omogućuju gostima da otkriju autentičnost i bogatstvo svake destinacije koju posjećuju.

4. TURISTIČKI ANIMACIJSKI PROGRAMI U VALAMAR "RESORT AND HOTELS" U BAŠKOJ NA OTOKU KRKU

Uvođenje dinamičnih i kreativnih turističkih animacijskih programa ključni je korak u transformaciji ugostiteljstva i zabave u modernim hotelskim destinacijama. U tom svjetlu, u ovom će se poglavlju detaljno istražiti i analizirati programi turističke animacije koji se provode u renomiranom lancu Valamar "Resort and Hotels" u prekrasnoj Baški na otoku Krku. Baška, kao idilična otočna destinacija, pruža idealno okruženje za inovativne programe koji gostima omogućuju da u potpunosti urone u lokalnu kulturu, aktivnosti i zajednicu. Uvod u ovu temu će rasvijetliti ulogu animacijskih programa u kontekstu suvremenih turističkih destinacija. Tradicijski koncepti odmora sve se više transformiraju u potrazi za cjelovitim doživljajima, a upravo tu dolazi do izražaja važnost turističkih animacijskih programa. Ovi programi više nisu samo dodatak, već postaju neizostavna komponenta boravka gostiju, dajući im mogućnost višestrukog angažmana i stvaranja neprocjenjivih uspomena.

Valamar "Resort and Hotels", kao lider u sektoru ugostiteljstva, prepoznaje ovu promjenu paradigme i uključuje se u kreiranje raznovrsnih i ciljanih animacijskih programa. Otok Krk sa svojom bogatom poviješću i raznolikom ponudom savršen je temelj za takve aktivnosti. U tom kontekstu analizirat ćemo različite aspekte animacijskih programa kao što su kulturne večeri, sportske aktivnosti, dječje igre i zabave, edukativne radionice, izleti i mnogi drugi. Nadalje, istraživanjem će se detaljno istražiti utjecaj ovih programa na cjelokupno iskustvo gostiju, njihovo zadovoljstvo i vjernost brendu Valamar "Resort and Hotels". Analizom anketa, povratnih informacija i postignutih rezultata dobit ćemo dublji uvid u učinkovitost i doprinos ovih animacijskih programa ugostiteljstvu i ukupnom ugostiteljskom iskustvu.

U nastavku poglavlja bavit ćemo se konkretnim primjerima uspješnih animacijskih programa koje Valamar provodi u Baškoj na otoku Krku. Odabirom različitih tema i pristupa, ovi programi odražavaju razumijevanje potreba i interesa različitih gostiju, dajući im priliku za angažman i stvaranje osobnih veza s destinacijom.

4.1. Valamar "Hotels and Resort" u Baškoj na Krku – poslovni profil

Valamar "Hotels and Resorts" predstavlja vodeću hotelsku grupaciju koja se ističe svojom izvanrednom prisutnošću na hrvatskom turističkom tržištu. Njihov poslovni profil uključuje niz hotela i resorta diljem Hrvatske, a jedan od istaknutih bisera ove grupacije je smještajni kompleks u prekrasnoj Baški na otoku Krku.

Valamar "Hotel and Resorts" u Baški kombinira spektakularnu prirodnu ljepotu Jadranskog mora s modernim sadržajima i visokokvalitetnom uslugom. Baška je poznata po svojim pješčanim plažama, kristalno čistom moru i blagom mediteranskom klimom (Valamar, 2023). Taj se prirodni raj savršeno uklapa u Valamarov koncept pružanja nezaboravnih iskustava gostima svih profila.

Ovaj Valamarov "Resort" nudi raznovrstan smještaj prilagođen različitim potrebama gostiju. Bilo da se radi o parovima koji traže romantičan bijeg, obiteljima koje žele kvalitetno provesti vrijeme zajedno ili poslovnim putnicima koji trebaju udoban smještaj uz poslovne sadržaje, Valamar nudi širok spektar opcija. Sobe i apartmani su suvremeno opremljeni, pružajući udobnost i luksuz (Valamar, 2023). Osim impresivnog smještaja, Valamar Baška nudi i raznolike restorane i barove koji gostima omogućuju da uživaju u autentičnim gastronomskim iskustvima. Bilo da se radi o lokalnim specijalitetima ili internacionalnim jelima, kulinarska ponuda oduševljava svačije nepce.

Za poslovne putnike, Valamar nudi moderno opremljene konferencijske prostore i dvorane, idealne za održavanje konferencija, seminara i poslovnih sastanaka. Osim toga, mogućnost kombiniranja poslovnog i opuštajućeg okruženja dodatno privlači korporativne goste.

Slika 1. Hoteli i "Resort Valamara" u Baškoj

Izvor: izrada autorice prema Valamar (2023): Baška resort Valamar, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/kamping-baska/baska-beach-camping-resort>, preuzeto 26.08.2023.

Valamar se ističe i raznovrsnim sadržajima za zabavu i rekreaciju. Ovisno o interesima gostiju, mogu se baviti raznim aktivnostima kao što su vodeni sportovi, ronjenje, biciklizam, šetnje prirodom te razne fitness i wellness opcije (Valamar, 2023). Za obitelji s djecom, tu su dječji klubovi i sadržaji prilagođeni najmlađima. Osim toga, večernji programi, koncerti i tematske večeri upotpunjuju gostima boravak te im pružaju mogućnost da dožive lokalnu kulturu i zabavu.

Valamar "Hotels and Resorts" snažno je posvećen održivosti i društvenoj odgovornosti (Valamar, 2023). Implementiranjem raznih ekoloških praksi i inicijativa, doprinose zaštiti okoliša i lokalne zajednice. To uključuje upravljanje otpadom, energetska učinkovitost, podršku lokalnim dobavljačima i inicijative za očuvanje prirode.

Valamar "Hotels and Resorts" u Baški na Krku predstavlja iznimno atraktivan i raznolik smještajni kompleks koji spaja luksuz, udobnost, prirodnu ljepotu i visokokvalitetne usluge.

Njihov poslovni profil pokazuje snažan fokus na pružanje izvanrednih iskustava različitim tipovima gostiju, bilo da je riječ o turistima, poslovnim putnicima ili obiteljima. Kroz svoje održive pristupe i društvenu odgovornost, Valamar dodatno gradi reputaciju kao vođa u hrvatskom turizmu.

4.2. Animacijski programi u Valamar resortu

Animacija je ključni dio ponude ovog resorta, pružajući mladim gostima nezaboravno iskustvo obogaćeno zabavom, edukacijom i druženjem.

4.2.1. Animacijski programi za djecu i mlade

Baška Beach Camping Resort shvaća važnost raznolikih aktivnosti za djecu i mlade kako bi se osiguralo da svaki gost pronađe nešto što ih zanima. Od sportskih natjecanja do kreativnih radionica, animacija obuhvaća širok spektar interesa i preferencija. Djeca mogu sudjelovati u raznim sportskim igrama kao što su nogomet, odbojka na pijesku, mini golf i plivanje (Valamar, 2023). Također, razne umjetničke radionice nude priliku za izražavanje kreativnosti kroz slikanje, izradu nakita, keramiku i slično.

Animacija u Baška "Beach Camping Resort-u" ne samo da pruža zabavu, već i educira djecu i mlade na zabavan način. Organiziraju se interaktivne igre i kvizovi koji potiču dječju znatiželju i potrebu za učenjem. Kroz priče, igre uloga i edukativne radionice, djeca mogu naučiti o lokalnoj flori i fauni, ekologiji otoka Krka te očuvanju okoliša (Valamar, 2023). Tim animacijskih stručnjaka u resortu igra ključnu ulogu u osiguravanju nezaboravnog iskustva za djecu i mlade. Oni su posvećeni osmišljavanju programa koji će privući pažnju i osigurati siguran i poticajan okoliš za sve sudionike. Ovi animatori su dobro obučeni da prate potrebe različitih dobnih skupina te prilagode aktivnosti kako bi zadovoljili interese i energiju svakog djeteta.

Slika 2. Animacijski programi za djecu u hotelu Corinthia – Baška



Izvor: izrada autorice prema Valamar (2023): Corinthia Baška – sport i aktivnosti, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/hoteli-baska/corinthia-baska-hotel/sport-aktivnosti>, preuzeto 26.08.2023.

Osim stvaranja zabavnih iskustava, animacija u resortu potiče socijalizaciju i izgradnju prijateljstava među djecom. Kroz timsko sudjelovanje u igrama, radionicama i natjecanjima, djeca imaju priliku upoznati vršnjake iz različitih dijelova svijeta, dijeliti iskustva te razvijati vještine komunikacije i suradnje. Roditelji mogu biti mirni znajući da su njihova djeca sigurna dok sudjeluju u animaciji u Baška "Beach Camping Resort"-u (Valamar, 2023). Svi programi su pažljivo osmišljeni uzimajući u obzir sigurnost i dobrobit djece. Animatori su prisutni kako bi osigurali nadzor i pružili pomoć kad je potrebno.

Animacija za djecu i mlade u Baška "Beach Camping Resort"-u predstavlja nezamjenjiv dio ukupnog iskustva ovog idiličnog odredišta. Kroz raznovrsne aktivnosti, edukaciju, zabavu i druženje, resort stvara okruženje u kojem se djeca mogu istraživati, učiti i stvarati nezaboravne uspomene. Ovaj aspekt ponude dodatno pridonosi reputaciji resorta kao idealnog mjesta za obiteljski odmor koji će svi članovi obitelji pamti s osmijehom.

4.2.2. Sportski animacijski programi

Valamar "Hotels and resort" Baška nudi širok spektar sportskih aktivnosti i animacijskih programa koji pružaju gostima nezaboravno iskustvo dinamične zabave i timske energije. Resort se ponosi bogatom paletom sportskih aktivnosti koje zadovoljavaju interese svih gostiju, od rekreativaca do entuzijasta. Tenis, nogomet, odbojka na pijesku, košarka i stolni tenis samo su neki od sportova koji se mogu prakticirati na terenima unutar resorta (Valamar, 2023). Osim toga, ljubitelji vodenih sportova mogu uživati u ronjenju, vožnji pedalina, jedrenju i drugim vodenim aktivnostima.

Jedna od ključnih karakteristika sportskih animacijskih programa u Valamar "Baška Beach Resortu" je profesionalno vođenje. Iskusni instruktori i treneri brinu se da gosti sigurno i učinkovito sudjeluju u sportskim aktivnostima. Osim toga, instruktori su tu kako bi pružili korisne savjete, tehničke upute i motivaciju, što dodatno obogaćuje iskustvo gostiju (Valamar, 2023). Jedinstvena karakteristika sportske animacije u ovom resortu je sposobnost prilagodbe programima različitih dobnih skupina i razina tjelesne spreme. Za obitelji, postoji niz obiteljskih sportskih igara i aktivnosti koje omogućuju roditeljima i djeci da se zajedno zabave. Za one koji traže intenzivnije iskustvo, tu su i napredniji treninzi i turniri.

Slika 3. Sportski animacijski programi u "Baška Sunny Hotelu"

Izvor: izrada autorice prema Valamar (2023): Baška hotels and resort – sport i sadržaji, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/apartmani-baska/atrium-baska-residence/sport-aktivnosti>, preuzeto 26.08.2023.

Sportska animacija u Valamar "Baška Beach Resortu" ne samo da potiče fizičku aktivnost, već i povezanost i druženje među gostima. Sudjelovanje u sportskim aktivnostima stvara priliku za upoznavanje novih ljudi, dijeljenje zajedničkih interesa i izgradnju prijateljstava (Valamar, 2023). Timske igre posebno promiču suradnju i timski duh među sudionicima. Sportski animacijski programi također pružaju gostima priliku za opuštanje i zabavu. Osim natjecanja i treninga, često se organiziraju tematski sportski događaji i turniri koji stvaraju uzbudljivu atmosferu. Također, večernji programi poput sportskih turnira pod svjetlima reflektora donose dodatni sloj zabave i uzbuđenja.

Slika 4. Promo letak za Outdoor festival u organizaciji Valamar "Baška Resorta"

**Baška Festival
Outdoor**

25.-27.9.2020.
The island of Krk, Croatia
www.visitbaska.hr

KRK ROLL MTB MARATON
-
Datum: 26.09.2020.
Petak, 25.09.
18:00 - 22:00
Registracije za utrku
Subota, 26.09.
07:00 - 09:00 - Registracije
08:00 - 17:00 - Bike Expo
Start utrke:
09:45 e-bike
10:00
Opis/kategorije:
MTB maraton
Huzycama Adria Bike Challenges
2 staze, muška i ženska
konkurencija:
60 km / 30 km
Cijena po polazniku:
225 kn
Obrazac za prijave:
www.adria-bike.hr/events/krk-roll-2020-mtb-maraton/
Rok za prijave:
24.09.2020.
Više info na:
www.adriabike.hr

KRK ISLAND TRAIL 2020
-
Datum: 26.09.2020.
Petak, 25.09.
20:00 - 22:30
Registracije za utrku
Subota, 26.09.
09:00 - 11:30:
Registracije za utrku
11:00
Start za Challenger kategoriju
11:30: Start za Active kategoriju
12:00: Start za Light kategoriju
Opis/kategorije:
Trekking natjecanje
Challenger 24km / 600m+
Active 14km / 450m+
Light 8km / 250m+
Cijena po polazniku:
180 kn
Obrazac za prijave:
www.stotinka.hr/hrv/60gadjaj/721
Više info na:
www.outdoor.hr/krktrail

BAŠKA HIKE TOUR
-
Datum: 27.09.2020.
Početak:
09:00 Hotel Forza Baška (okupljanje)
Start:
10:00
Trajanje:
4 sata
Trasa planinarskog isletar:
Baška/Heritage hotel Forza - Zarak - ispod velog Gradaca - Ljubimer - prijevaj Vreca - Rt Škuljica - Bag - pješčara Zarak - Baška
Posrebne napomene:
Osnovna planinarska oprema (planinarske cipele, ruksak, voda, pokrivalo za glavu, štapovi za hodanje)
Cijena po polazniku:
bez naplate
Obrazac za prijave:
<https://bit.ly/2Z1SLhe>
Rok za prijave:
25.09.2020.
Više info na:
www.promotiv-turizam.hr

ZIPLINE EDISON
-
Datum: 25.09. - 27.09.2020.
u vremenu od 10:00 do 16:00
Trajanje: 2 h
Opis:
Vožnja terenskim vozilom, hodaenje u prirodi i ispuštanje po salama duljim od dva kilometra.
Mjesto polaska:
Prijevaj Treskavac
Cijena: 250 kn
Rok za prijave:
24.09.2020.
Prijave:
+385 (96) 626 061
igor.adventuristours@gmail.com
Više info na:
www.zipline-edison-krk.com

POSEBNE POGODNOSTI SMJEŠTAJA ZA SVESUDIONIKE
-
VALAMAR RIVIERA D.D. - posebna ponuda
Smještaj u CORINTHIA BAŠKA SUNNY HOTEL BY VALAMAR 3* već od 33 EUR po osobi/danu za polupansion sa pićem.

15% popusta za smještaj u mobilnim kućicama u BAŠKA BEACH CAMPING RESORT 4
Više info na:
baskaoutdoor@valamar.com
www.valamar.com

HERITAGE HOTEL FORZA - posebna ponuda
*15% popusta za smještaj Bonus kod za rezervacije: OUTDOOR 2020
Više info na:
info@hotelforza.hr
www.hotelforza.hr/book-now

KAMP MALI - posebna ponuda
*10% popusta za smještaj na parcelama
Više info na:
info@kamp-mali.hr
www.kamp-mali.hr

OSTALI SMJEŠTAJ:
www.visitbaska.hr/hr/smjestaj

Info:
TURISTIČKA ZAJEDNICA OPĆINE BAŠKA
WWW.VISITBAŠKA.HR
*Sve aktivnosti izvede se na vlastitu odgovornost, organizator zadržava pravo izmjene programa.

Izvor: Visit Baška (2023): Baška Outdoor Festival, dostupno na <https://www.visitbaska.hr/hr/iz-rada-tz-a/vijesti/baska-outdoor-festival-259-2792020>, preuzeto 26.08.2023.

Sportski animacijski programi u Valamar "Baška Beach Resortu" ističu se kao izvanredan dodatak ukupnom iskustvu gostiju. Ovi programi ne samo da pružaju mogućnost tjelesne aktivnosti i sportskog napretka, već i promiču socijalizaciju, timski duh i opuštanje (Valamar, 2023). Profesionalno vođenje, raznovrsne aktivnosti i prilagodba različitim potrebama čine ovu sportsku animaciju neizostavnim dijelom resort ponude koji privlači rekreativce, sportske entuzijaste i obitelji željne aktivnog odmora.

4.2.3. Biciklizam i planinarski animacijski programi

Valamar "Baška Resort" nudi obilje mogućnosti za aktivnosti na otvorenom. Posebno se ističu izvrsni biciklistički i planinarski animacijski programi koji omogućuju gostima da istraže prirodnu ljepotu otoka Krka na aktivan i pustolovan način. Otok Krk je kao stvoren za biciklizam. Njegovi raznoliki tereni, od obalnih cesta do brdskih staza, pružaju različite mogućnosti za biciklističko istraživanje. Valamar "Baška Beach Resort" prepoznao je tu mogućnost i osmislio animacijske programe koji omogućuju gostima da iskoriste prednosti otoka na dva kotača (Valamar, 2023). Gosti koji vole opušteniju vožnju mogu istraživati obalu otoka i uživati u prekrasnim panoramskim pogledima. Za one avanturističkog duha, postoje brdske staze koje vode kroz netaknutu prirodu, šume i pastirska naselja. Resort nudi iznajmljivanje bicikala različitih tipova, uključujući i električne bicikle za lakše prevaljivanje dužih udaljenosti i zahtjevnijih uspona.

Slika 5. Biciklistički i planinarski sadržaji u "Baška Resortu"



Izvor: izrada autorice prema Valamar (2023): Baška hotels and resort – sport i sadržaji, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/apartmani-baska/atrium-baska-residence/sport-aktivnosti>, preuzeto 26.08.2023.

Bogata prirodna raznolikost otoka Krka čini ga idealnom destinacijom za planinarenje i pješaćenje. Animacijski programi u Valamar "Baška Beach Resort"-u omogućuju gostima da

se upuste u različite staze i rute koje vode kroz šumske puteljke, uz obalu, te do vrhova brda s kojih se pružaju nevjerojatni panoramski pogledi (Valamar, 2023). Planinarenje i pješaćenje ne samo da omogućuju gostima da se povežu s prirodom i uživaju u svježem zraku, već često pružaju i mogućnost upoznavanja lokalne kulture i povijesti. Tako se gosti mogu susresti s tradicionalnim naseljima, crkvama i spomenicima koji govore priču o otoku.

Jedna od ključnih prednosti biciklističkih i planinarskih animacijskih programa u Valamar "Baška Beach Resort"-u je stručno vođenje. Iskusni vodiči znaju najbolje staze i puteve te će gostima pružiti korisne informacije o okolini, sigurnosne savjete i zanimljive priče (Valamar, 2023). To pomaže gostima da se osjećaju sigurno i samopouzdana dok istražuju nepoznate terene. Biciklizam i planinarenje su aktivnosti koje omogućuju gostima da se povežu s prirodom na jedinstven način. Uživanje u zelenilu, osjećaj slobode na otvorenom i otkrivanje skrivenih kutaka otoka čine ove aktivnosti posebno zadovoljavajućima. Gosti se mogu udaljiti od svakodnevnog stresa i prepustiti se prirodi koja pruža smirujući i obnovljajući učinak.

Biciklizam i planinarski animacijski programi u Valamar "Baška Beach Resort"-u predstavljaju savršen spoj aktivnosti na otvorenom i istraživanja prirodnih ljepota otoka Krka (Valamar, 2023). Ovi programi omogućuju gostima da se povežu s otokom na dublji način, istraže njegove različite aspekte i stvore nezaboravne uspomene. Profesionalno vođenje, sigurnost, raznolike rute i predivni krajolici čine ovu ponudu neodoljivom za sve ljubitelje biciklizma, planinarenja i aktivnog odmora.

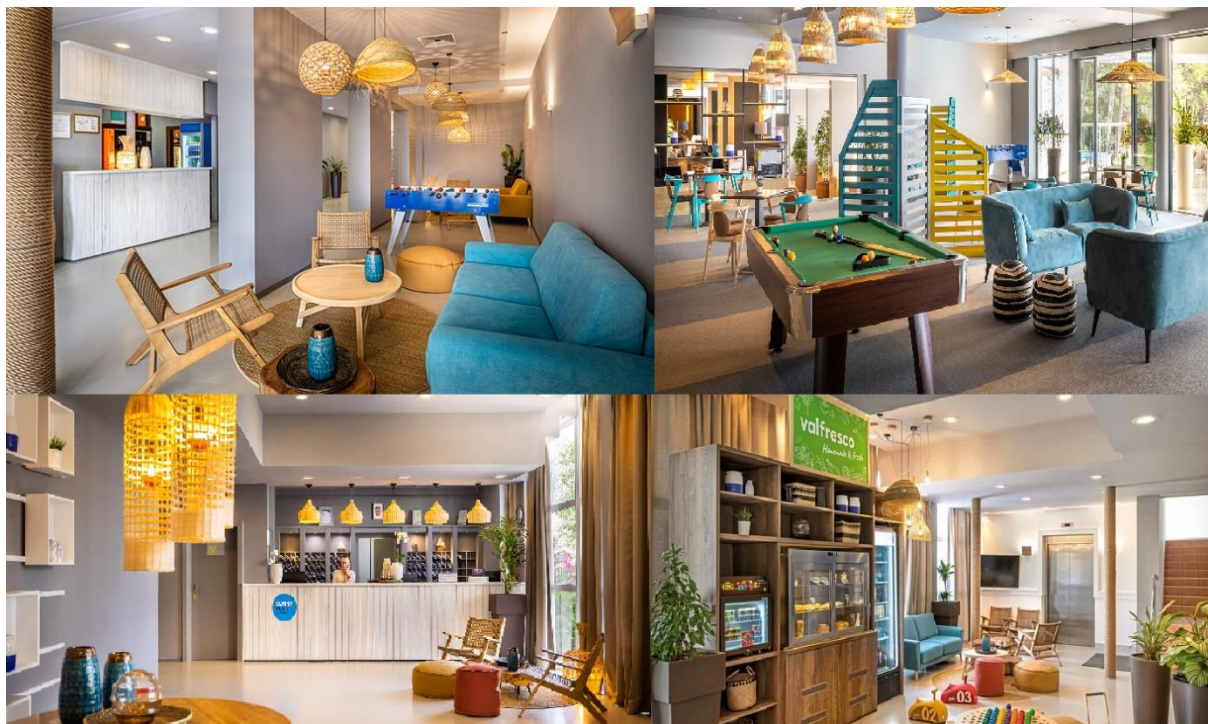
4.2.4. Digitalna knjižnica i zona "Chill & Play" u hotelu Zvonimir

Hotel Zvonimir u Baški na otoku Krku ističe se kao moderno i dobro opremljeno odredište koje pruža gostima ne samo udoban smještaj, već i niz dodatnih sadržaja koji čine boravak nezaboravnim iskustvom. Dvije posebne pogodnosti koje se ističu su digitalna knjižnica i zona "Chill & Play", koje pružaju gostima mogućnost opuštanja, zabave i interakcije na novi i inovativan način. (Valamar, 2023)

Digitalna knjižnica u hotelu Zvonimir predstavlja modernu interpretaciju klasične knjižnice. Gosti mogu pristupiti raznovrsnoj kolekciji e-knjiga, časopisa i novina putem svojih mobilnih uređaja ili tableta (Valamar, 2023). Ova inovativna ponuda omogućuje gostima da uživaju u čitanju bez potrebe za fizičkim knjigama, što je posebno pogodno za putnike koji

preferiraju lakši prtljag ili žele uštedjeti prostor. Digitalna knjižnica pruža različite žanrove i teme kako bi zadovoljila ukuse svih gostiju, bez obzira na preferencije. Osim toga, mogućnost pristupa e-knjigama putem raznih uređaja omogućuje fleksibilnost i udobnost čitanja gdje god se gosti nalazili unutar hotela.

Slika 6. Digitalna knjižnica i Chill & Play zona



Izvor: izrada autorice prema Valamar (2023): Baška hotels and resort – sport i sadržaji, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/apartmani-baska/atrium-baska-residence/sport-aktivnosti>, preuzeto 26.08.2023.

Zona "Chill & Play" u hotelu Zvonimir predstavlja savršeno mjesto za goste koji žele opuštanje i zabavu. Ova prostorija je uređena kao višenamjenski kutak gdje se mogu družiti, igrati igre, gledati filmove ili jednostavno opuštati u udobnom okruženju. Opremljena je modernim namještajem, udobnim stolicama i sofama te tehnološkim mogućnostima koje omogućuju gledanje sadržaja na velikom ekranu (Valamar, 2023). Zona "Chill & Play" nudi širok spektar aktivnosti za različite interese. Gosti mogu igrati društvene igre, stolni tenis, biljar ili čak uživati u videoigrama. Ova zona je idealno mjesto za goste svih dobnih skupina koji žele provesti kvalitetno vrijeme, opustiti se ili se povezati s drugim gostima.

Digitalna knjižnica i zona "Chill & Play" ne samo da pružaju mogućnost osobnog uživanja i zabave, već također potiču povezivanje među gostima. Gosti mogu zajedno igrati

igre, razgovarati o knjigama koje su pročitali ili se jednostavno opušteni zajedno u opuštenoj atmosferi (Valamar, 2023). Digitalna knjižnica i zona "Chill & Play" u hotelu Zvonimir Baška dodatno obogaćuju iskustvo boravka gostiju. Ove moderne pogodnosti pružaju mogućnost kombiniranja opuštanja, zabave i povezivanja na suvremen način. Kroz inovativno pristupanje čitanju i raznovrsne zabavne mogućnosti, hotel Zvonimir stvara dodatne vrijednosti za svoje goste i čini njihov boravak još ugodnijim i raznolikijim.

4.3. Uključenost gostiju Valamar Baška Resorta u animacijske programe

Gosti Valamar Baška "Beach Resort"-a imaju priliku uključiti se u različite animacijske programe, a neki od najpopularnijih programa u koje se često uključuju sljedeće:

- Sportske aktivnosti: Biciklistički turniri, sportska natjecanja na plaži, teniski turniri i razni vodeni sportovi često privlače goste koji vole aktivno provoditi vrijeme. Ovi programi omogućuju gostima da se natječu, poboljšavaju svoje vještine i istraže različite sportove uz podršku iskusnih trenera.
- Večernji programi: Tematske večeri, koncerti, plesne izvedbe i javni nastupi često privlače goste koji žele iskusiti lokalnu kulturu i zabavu. Ovi programi omogućuju gostima posebnu atmosferu, mogu se opustiti, u plesu, u druženju.
- Dječji klubovi: Za obitelji s djecom, dječji klubovi su izuzetno popularni. Djeca i mladi se mogu uključiti u kreativne radionice, sportske igre, tematske priče i animirane programe koje vode stručni animatori. Predmetni klubovi omogućuju djeci zabavu, dok roditelji imaju priliku opušteno uživati u vlastitim aktivnostima.
- Wellness i rekreativne aktivnosti: Yoga, pilates, jutarnja tjelovježba, gimnastika u vodi i slične aktivnosti privlače goste koji žele održavati svoju kondiciju i opustiti se. Wellness programi pružaju gostima mogućnost da se opuste, obnove energiju i rade na poboljšanju svojih tjelesnih potencijala.
- Izleti i razne turističke ture: Organizirani izleti i ture po okolici privlače goste koji žele istražiti lokalne znamenitosti i prirodne ljepote. To uključuje planinarenje, vožnju biciklom, posjete povijesnim lokacijama i drugim atrakcijama. Gosti mogu doživjeti širu okolicu i upoznati se s kulturom i poviješću područja.

- Večernje aktivnosti: Pub kvizovi, večernji turniri, programi u kazinu i slični programi, privlače goste koji žele druženje i zabavu tijekom večernjih sati. Predmetne aktivnosti omogućuju gostima da se povežu s drugim gostima, pokažu svoje vještine i jednostavno se dobro zabave.

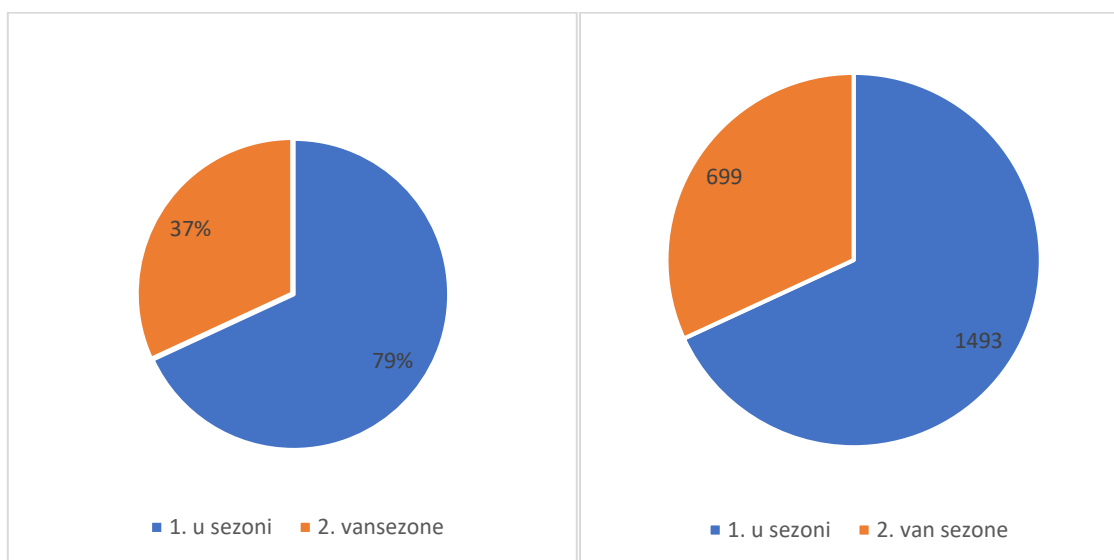
Gosti se uključuju u animacijske programe koji najbolje odgovaraju njihovim interesima i sklonostima. Valamar Baška "Beach Resort" nudi raznovrstan izbor programa kako bi se osiguralo da svaki gost pronađe nešto što ga zanima i u čemu uživa tijekom svog boravka.

U kontekstu provedbe analize uključenosti gostiju u pojedine animacijske aktivnosti korištena je interna dokumentacija resorta. Budući da resort ima kapacitete za primitak 1.890 osoba u punoj popunjenosti, dostupnost statistike informacijskog sustava hotela ukazuje na navedene pokazatelje.

Primarno je potrebno naznačiti stopu popunjenosti u sezoni i van sezone. Tako je grafikonom 1 prikazana prosječna stopa popunjenosti resorta van sezone 37%, dok je prosječna stopa popunjenosti resorta u sezonskim mjesecima 79%. Tako prosječan broj gostiju van sezone koji boravi u resortu iznosi 699, dok prosječan broj gostiju koji boravi u resortu u sezoni iznosi 1.493, te su ti podaci prikazani u grafikonu 2.

Grafikon 1. Popunjenost resorta u %

Grafikon 2. Popunjenost resorta u broju gostiju



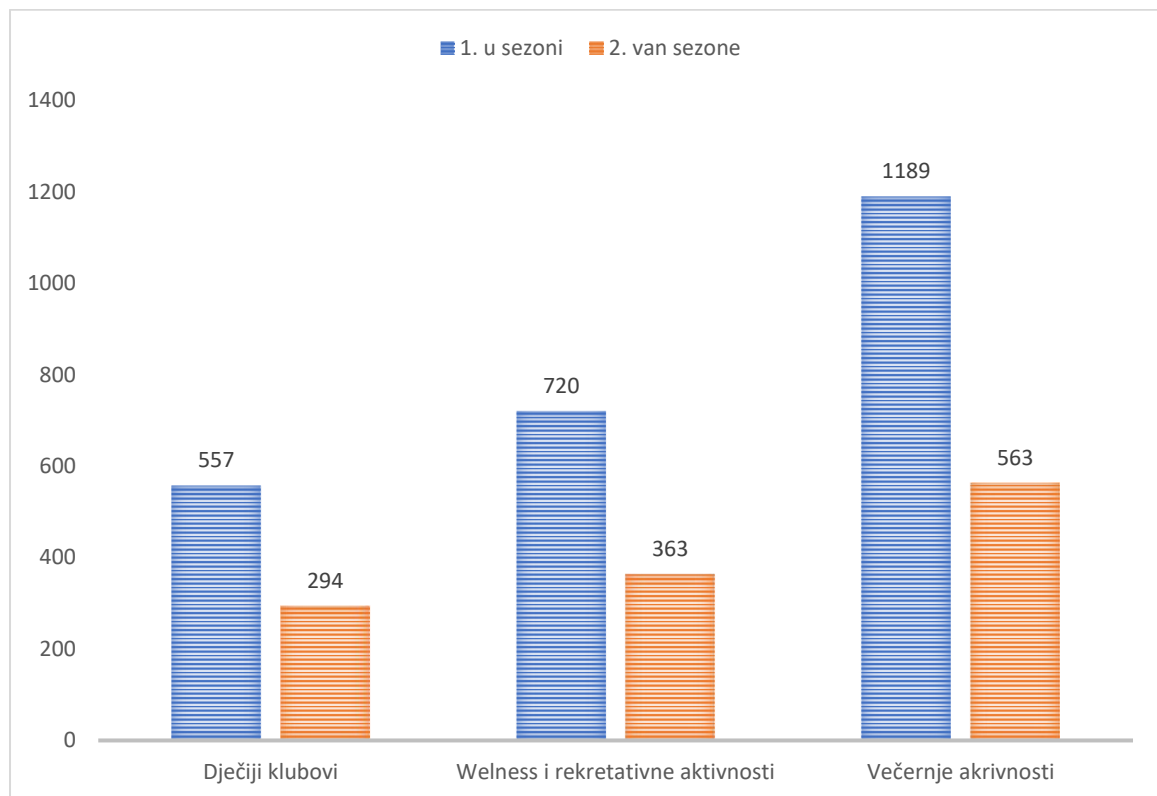
Izrada autorice

U biciklističkim turnirima, prema evidenciji resorta, tijekom sezone i u organizaciji biciklističkih manifestacija, sudjeluje 20 - 25% gostiju, odnosno njih 420. U večernjim

programima uvijek sudjeluju gotovo svi gosti koji borave u hotelu i tijekom sezone i van nje, s obzirom da su animacijski večernji programi vrlo dobro razrađeni i gosti se potiču na njihovu posjetu.

Prikaz na grafikonu broj 3 vidljivo je da u sezoni prosječno evidentiran dolazak 577 djece, dok van sezone 294, gdje su isti korisnici dječjih klubova svakodnevno prilikom boravka u resortu. Wellness i rekreativne aktivnosti koristi prosječno 48% gostiju u sezoni, odnosno njih 720, dok ih van sezone wellness koristi njih 51%, odnosno 363. Podaci o odlasku gostiju na lokalne izlete i ture su resortu nedostupni, budući da im gosti to ne prijavljuju i ne iskazuju te preferencije. Konačno, u večernjim aktivnostima, posebice večernjim turnirima i kazino večerima, sudjeluje prosječno 79% gostiju u sezoni odnosno, 10.189, dok 83% gostiju van sezone, odnosno njih 563. Navedeni podaci jasno ukazuju na značajan angažman gostiju resorta u animacijskim aktivnostima.

Grafikon 3. Broj posjetitelja animacijskih programa u Resortu



Izrada autorica

4.4. Kontrola kvalitete animacijskih programa u Valamar "Baška Resort"-u

Kvaliteta animacijskih programa igra ključnu ulogu u stvaranju nezaboravnog doživljaja za goste. Valamar "Baška Beach Resort" prepoznaje važnost pružanja visokokvalitetnog animacijskog sadržaja te stoga ulaže velike napore u kontrolu kvalitete kako bi svaki program zadovoljio očekivanja i potrebe različitih gostiju. Sve počinje planiranjem i osmišljavanjem animacijskih programa. U Valamar "Baška Resortu" tim stručnjaka pažljivo razmatra različite aspekte, uključujući ciljnu skupinu, interese gostiju, doba dana, vremenske prilike i resurse. Ovaj temeljit pristup osigurava da su programi raznoliki, relevantni i privlačni.

Kvalitetni animacijski programi zahtijevaju stručno vodstvo. Valamar "Baška Resort" zapošljavaiskusne i talentirane animatore koji su stručnjaci u svojim područjima. Ovi animatori ne samo da posjeduju vještine potrebne za vođenje programa, već su i komunikativni, entuzijastični i prilagodljivi za druženje s različitim gostima. Kako bi animatori uvijek bili u tijeku s najnovijim trendovima i tehnikama, Valamar "Baška Resort" provodi redovite treninge i edukacije svog animacijskog tima. To uključuje obuku u komunikacijskim vještinama, timskom radu, prvoj pomoći, kreativnosti i upravljanju različitostima i uključenošću.

Povratne informacije gostiju od neprocjenjive su važnosti za kontinuirano poboljšanje animacijskih programa. Valamar "Baška Resort" potiče goste da podijele svoje dojmove i prijedloge putem anketnih obrazaca, online recenzija i izravne komunikacije s osobljem. Ove povratne informacije pomažu identificirati uspješne aspekte programa i identificirati područja za poboljšanje. Kontrola kvalitete uključuje praćenje izvedbe animacijskih programa u stvarnom vremenu. Promatrajući program, uspoređujući ga s planiranim ciljevima i ocjenjujući reakcije gostiju, Valamar "Baška Resort" može brzo reagirati na potrebe gostiju i po potrebi prilagoditi programe.

Kontrola kvalitete uključuje stalne inovacije. Valamar "Baška Resort" redovito uvodi nove ideje, teme i formate kako bi osvežio animacijske programe i održao interes gostiju. U isto vrijeme, održavanje visokih standarda postaje prioritet kako bi se osiguralo dosljedno izvrsno iskustvo za sve goste. Kontrola kvalitete animacijskih programa u Valamar "Baška Resortu" temeljna je sastavnica uspješnog i nezaboravnog boravka gostiju. Pažljivim planiranjem, stručnim zabavljačima, povratnim informacijama gostiju, obukom, praćenjem

performansi i stalnim inovacijama, resort osigurava da njegovi gosti imaju priliku sudjelovati u programima koji nadilaze očekivanja i pružaju autentično i bogato iskustvo.

5. ZAKLJUČAK

Programi turističke animacije u Valamar "Resort and Hotels" u Baškoj na otoku Krku ističu se kao ključni element koji obogaćuje i oblikuje cjelokupno iskustvo gostiju. Ovaj renomirani lanac hotela prepoznao je važnost pružanja raznovrsnih i kvalitetnih animacijskih sadržaja kako bi se zadovoljile potrebe različitih gostiju i osiguralo da svaki boravak bude nezaboravan.

Programi turističke animacije pružaju gostima priliku da se potpuno urone u lokalnu kulturu, aktivnosti na otvorenom i raznolike zabavne sadržaje. Od sportskih natjecanja do kreativnih radionica, od wellness aktivnosti do večernjih programa, Valamar Resort and Hotels osiguravaju da svaki segment gostovog interesa bude pokriven. Osim toga, posebno su usmjereni na uključivanje djece, omogućujući obiteljima da zajedno stvaraju posebne trenutke.

Napredak u planiranju i izvođenju ovih programa ne bi bio moguć bez stručnog tima animatora koji su predani svojim zadacima. Njihova predanost, stručnost i kreativnost doprinose stvaranju dinamičnih i zabavnih aktivnosti koje gosti rado prihvaćaju. Od dječjih klubova do sportskih turnira, animatori su ključni za stvaranje angažirajuće i ugodne atmosfere. Povratne informacije gostiju igraju nezamjenjivu ulogu u kontinuiranom poboljšanju animacijskih programa. Valamar "Resort and Hotels" aktivno potiču goste da podijele svoje dojmove, sugestije i komentare, čime se osigurava da se programi prilagođavaju potrebama gostiju i da se ispunjavaju njihova očekivanja.

U svijetu turizma gdje su iskustva ključna, programi turističke animacije postaju vitalna komponenta koja čini razliku između dobrog i izvanrednog boravka. Valamar Resort and Hotels prepoznaju ovu važnost i kontinuirano ulažu u unapređenje svojih animacijskih programa kako bi svakom gostu pružili iskustvo koje će pamtiti s osmijehom. Bez sumnje, animacijski programi postaju srž Valamarovog identiteta, stavljajući ga u vrh ponude odredišta koja objedinjuje luksuz, gostoljubivost i bogatstvo sadržaja.

Perspektive animacijskih programa u budućnosti u Valamar Resortu Baška obećavaju uzbudljivu transformaciju koja će osigurati da ovo odredište ostane ne samo relevantno, već i inovativno u sve zahtjevnijem svijetu turizma. S obzirom na snažan naglasak na kvalitetu gostoprimstva i raznolikih sadržaja, Valamar Resort ima potencijal da se i dalje ističe u industriji kao lider u pružanju izvanrednog iskustva svojim gostima. Uvođenje tehnologije i digitalnih inovacija bit će ključno za budući razvoj animacijskih programa. Interaktivne mobilne aplikacije koje omogućuju gostima da prilagode svoj boravak prema svojim preferencijama i interesima, kao i da unaprijed rezerviraju animacijske aktivnosti, pružit će personaliziranije iskustvo. Također, tehnološka rješenja mogu osigurati bolje praćenje gostovih reakcija, omogućujući brže prilagodbe i unapređenje programa.

Održivost će postati sve važniji aspekt animacijskih programa. Gosti sve više cijene odredišta koja su ekološki osviještena i odgovorna. Uvođenje ekoloških aktivnosti, poput edukativnih radionica o očuvanju prirode, ekoloških izleta i recikliranja, ne samo da će pridonijeti zaštiti okoliša, već će i privući goste koji su usmjereni prema održivom turizmu.

Daljnje personalizacije programa prema različitim segmentima gostiju bit će ključne. Programi prilagođeni djeci, obiteljima, parovima, solo putnicima i starijim osobama omogućit će Valamaru da privuče raznolike goste i stvori posebno iskustvo za svakog pojedinca. Osim toga, fokus na lokalnu kulturu i autentično iskustvo dat će gostima priliku da istraže dublje slojeve destinacije i povežu se s lokalnom zajednicom.

U budućnosti, Valamar Resort će nastaviti ulagati u stručno osoblje i njihovu kontinuiranu edukaciju. Animatori će biti opremljeni vještinama koje su potrebne za upravljanje sve raznolikijim očekivanjima gostiju i promjenama u industriji. Budućnost animacijskih programa u Valamar Resortu Baška obećava dinamično i inovativno iskustvo za goste. Kroz kombinaciju tehnoloških inovacija, održivosti, personalizacije i dubokog angažmana s lokalnom kulturom, Valamar će ostati lider u turističkoj industriji te pružiti nezaboravne trenutke i uspomene svojim gostima.

6. LITERATURA

1. Andrijašević, M., Bartoluci, M., Cerović, Z.; Cetinski, V., Čepelak, R.; Fox, J., Ivanišević, G., Jadrešić, V., Keros, P., Peršić, M. (1999): *Animacija u hotelijersko-turističkoj ponudi*, Hrvatska udruga hotelijera i restoratera, Opatija
2. Cerović, Z. (2008). *Animacija u turizmu*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija.
3. Cetinski, V. (1988): *Animacija – kvaliteta koja se isplati*, Privredni vjesnik, Zagreb, br.6/88, Zagreb.
4. Galičić, V., Ivanović, S. (2008). *Menadžment zadovoljstva gosta*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, Opatija.
5. Ivanovski, A., Mitić, D. (2018). *Animator in tourism*, Editura Universităţii Transilvania, Brasov, Rumunjska.
6. Krippendorf, J. (1996). *Putujuće čovječanstvo*, SGL Zagreb, Zagreb.
7. Madriatic (2023): Hotel CORINTHIA BAŠKA SUNNY HOTEL BY VALAMAR Baška, dostupno na <https://m.adriatic.hr/hr/hotel/otoci/corinthia-baska-sunny-hotel-by-valamar-baska>, pristupljeno 26.08.2023.
8. Mitić, D. (2001). *Rekreacija*, Fakultet za sport i fizičko vaspitanje, Beograd
9. Nestoroska, I. (2005). *Animacii vo turizmot*, Fakultet za turizam i ugostiteljstvo, Ohrid
10. Ravkin, R. (1989). *Animacija u turizmu*, Založba mladinska knjiga, Ljubljana
11. Valčić, M. (2017). *Turizam i kultura*. Izdavač Jurčić. Zagreb
12. Valamar (2023): Baška hotels and resort – sport i sadržaji, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/apartmani-baska/atrium-baska-residence/sport-aktivnosti>, pristupljeno 26.08.2023.
13. Valamar (2023): Baška resort Valamar, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/kamping-baska/baska-beach-camping-resort>, pristupljeno 26.08.2023.
14. Valamar (2023): Baška resort, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/smjestaj-krk?geo=hr&faza=DriveSales&promo=&campaigntype=BrandSearch&network=g&gclid=CjwKCAjwoqGnBhAcEiwAwK-OkeQWHPIJm7->

[Y9Aip8XKGOU7SN9zvAYC3ade9fUoGIXI1a8Zo5RRcCxoCWwEQAvD_BwE](https://www.valamar.com/hr/hoteli-baska/corinthia-baska-hotel/sport-aktivnosti),

pristupljeno 26.08.2023.

15. Valamar (2023): Corinthia Baška – sport i aktivnosti, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/hoteli-baska/corinthia-baska-hotel/sport-aktivnosti>,

pristupljeno 26.08.2023.

16. Valamar (2023): Hotel Zvonimir Baška, dostupno na <https://www.valamar.com/hr/hoteli-baska/zvonimir-hotel>, pristupljeno 26.08.2023.

17. Vellas, F., Becherel, L. (1995). *International Tourism*, MacMillan Press Ltd, ISBN 0333615239, London.

18. Visit Baška (2023): Baška Outdoor Festival, dostupno na <https://www.visitbaska.hr/hr/iz-rada-tz-a/vijesti/baska-outdoor-festival-259-2792020>, pristupljeno 26.08.2023.

POPIS SLIKA I GRAFIKONA

Slika 1. Hoteli i resort Valamara u Baškoj.....	20
Slika 2. Animacijski programi za djecu u hotelu Corinthia – Baška.....	22
Slika 3. Sportski animacijski programi u Baška Sunny Hotelu.....	24
Slika 4. Promo letak za Outdoor festival u organizaciji Valamar resorta Baška.....	25
Slika 5. Biciklistički i planinarski sadržaji u Baška resortu.....	27
Slika 6. Digitalna knjižnica i Chill & Play zona.....	29
Grafikon 1. Popunjenost resorta u %	30
Grafikon 2. Popunjenost resorta u broju gostiju.....	30
Grafikon 3. Broj posjetitelja animacijskih programa u resortu.....	31