

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ANİMASYONUN ÖNEMİ VE ANİMASYON PERSONELİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Nilüfer KOÇAK^(*)

ÖZET

Animasyon aktiviteleri, konukların konaklama işletmesine gelişlerinden ayrılışlarına kadar olan zamanda hoşça vakit geçirmelerini sağlamak için yapılan aktivitelerdir. Özellikle tatil yörelerinde bulunan konaklama işletmeleri açısından animasyon aktiviteleri büyük öneme sahiptir. Bu önem, başarılı animasyon aktivitelerinin işletmelerin doluluk oranlarını ve konukların işletmedeki geceleme sayısını arttırıcı bir etken olmasından kaynaklanmaktadır. Ancak animasyon aktivitelerinden bu faydaların yaratılması iyi formasyona sahip ve nitelikli bir animasyon kadrosunun istihdam edilmesi ile mümkündür. Çalışmanın araştırma kısmında, animasyon personelinin demografik profili ve mesleki formasyonunu ölçme çalışması ankete dayalı olarak yapılmıştır. Bu araştırma sonucunda ortaya çıkan bulguların, bu alanda yapılacak diğer çalışmalara ilk verileri sağlamasının yanında konaklama işletmelerine de animasyon departmanlarından daha fazla verim alma konusunda önemli bulgular sağlaması amaçlanmaktadır.

1. Giriş

Turizm günümüzde ulaştığı boyutlarla dünyada üçüncü büyük sektör haline gelmiştir. Turizmin böylesine öneme sahip olmasında, bir arz kaynağı olarak gelişen konaklama işletmelerinin de büyük katkısı olmuştur. Konaklama işletmelerinin turizm gelirlerinden aldığı yüksek pay, son yıllarda giderek artan rekabet ortamında hizmet faaliyetlerinin artmasına da neden olmaktadır.

Diğer yandan günümüzde gittikçe artan sayıda insan için eğlence, çalışma gayretlerinin bir amacı veya başlı başına bir amaç olmaktadır. Hatta kişiliği geliştirmenin bir aracı olarak kullanılmaktadır.

Tatiller bir yandan insanların yaşamlarına renk katan zevkli deneyimler olmakta, bir yandan da iş ortamından kısa süre için de olsa uzaklaşan kişilerin canlanmasını sağlayarak iş verimliliğini arttırmaktadır.

Özellikle bilgi teknolojisinin ve kitle haberleşme araçlarının günümüzde ulaştığı boyutlarla daha bilgili kılınan çağdaş insanın yeni istekleri ve arayışları çoğalarak ortaya çıkmaktadır. Kişilerin ihtiyaçları zaman içerisinde değişmekte, eğlenme anlayışı çok sayıda ve çeşitte etkilerle uyarılmakta ve kaçınılmaz olarak karşılaştırmalar yapmakta ve belirli bir bütçeye bağlı olarak isteklerini gerçekleştirmeye yönelmektedir.

İleri sanayileşme düzenine ulaşmış ülkelerde tüketiciler, satın aldıkları tüm mallarda kalite garantisi aramaktadır. Böyle bir ortamda, turizmin kaliteye

(*) Yrd.Doç.Dr.,Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otelcilik Programı, Buca/İZMİR.

ilişkin yanlarına önem vermenin ve özellikle turistlerin eğlencelerinin organizasyonuna daha büyük bir dikkat göstermenin önemi ortaya çıkmaktadır.

Bu bağlamda; hizmette kalite ise iki boyutta ele alınmalıdır. Birinci boyutu hizmetlerin çeşitliliğinin artırılması, ikinci boyutu ise niteliğin geliştirilmesi. Hizmette çeşitliliğin artırılması boyutu içerisinde konaklama işletmelerinde animasyon faaliyetleri önemli olgu olarak ortaya çıkmaktadır.

Konaklama işletmeleri geceleme, yeme-içme, deniz, güneş, kum gibi ürün ve hizmetlerin yanısıra eğlence ve spor olanakları ile de gelen konukların tüm ihtiyaçlarını görmekte ve onları tatmin edebilmektedirler. Rekabet koşullarının giderek sertleştiği turizm sektöründe ülkeler hem sahip oldukları sosyal ve kültürel motifleri ve zenginlikleri ile hem de konaklama işletmeleri bazında sahip oldukları animasyon aktiviteleri ile turistik çekiciliklerini arttırmaktadırlar.

Diğer yandan ülkemizde konaklama işletmelerinin sayısı ve yatak kapasitesi her yıl artmaktadır. Turizm Bakanlığında işletme belgesi alarak çalışan konaklama işletmeleri Nitelikler Yönetmeliğinde belirlenen, oteller için yıldız, tatil köyleri için sınıf kriterlerine göre aynı fiziksel özelliklere sahip olmak zorundadırlar. Diğer bir deyişle oteller ve tatil köyleri birbirine benzer yapı ve donanımlara zaten sahiptirler. Onları birbirinden ayırt eden en önemli faktör, verilen hizmetler ve bunların kalitesi olmaktadır. Hizmetler içinde işletmeleri farklılaştıran unsurlardan biri ise animasyon aktiviteleridir. Diğer hizmetlerini müşteri tatminine yönelik olarak başarıyla yerine getiren konaklama işletmeleri eğer animasyon aktivitelerini de müşterileri tatmin edecek şekilde gerçekleştirebiliyorsa rekabette öne çıkabilirler.

Animasyon kelimesinin kökeni "anima", ruh, can, nesneye hayat veren anlamına gelmektedir. Bu bağlamda animasyon da canlandırma, hayat kazandırma, ruh katma, canlılık getirme anlamında kullanılmaktadır Turizm Bakanlığı'na göre animasyon; seyahat eden veya konaklama tesislerinde kalan müşterilerin hoşça vakit geçirmesini sağlamak amacıyla yapılan tüm etkinliklerdir(Tur.Bak.,1999:13). Diğer bir deyişle, animasyon neşeli ve ilginç bir tatile olanak veren her şeyi kapsamaktadır(Saçgan,1986:24).

Konaklama işletmelerinde animasyon konukları oyalama, boş saatlerini mutlu geçirmelerini sağlama, eğlendirme, canlandırma amacıyla yapılan faaliyetlerin tümüne denmektedir. Animasyon konukların işletmeye girdiği saatte başlamakta ve ayrıldığı anda bitmektedir.

Önceleri Clup Med'lerde Türkçe karşılığı nazik karşılama ve organizasyon olan (Gentlemen Organization) G.O.'larla başlayan animasyon akımı, bu işletmelerdeki konukların tatillerinden son derece memnun kalarak ayrılmaları üzerine, dünyanın diğer büyük tatil köylerinde de uygulanmaya başlamıştır(Aka,1997:51).

Ülkemizde ilk kez Clup Med'lerde başlayan animasyon, sonradan diğer tatil köyleri ve tatil beldelerinde bulunan otellerde özellikle de 90'lı yıllarda büyük bir uygulama alanına kavuşmuştur. Başlangıçta pek fazla tanınmayan ve az sayıda işletmede uygulanan animasyon, özellikle yabancı tur operatörlerinin turla birlikte getirdikleri kendi animatörleri tarafından yapılmıyordu. O yıllarda çoğunluğu Fransızlardan oluşan yabancı animatörlerin yerini günümüzde yabancı dil bilen Türk animatörler almıştır.

Günümüzde, artık konaklama işletmeleri ya kendi animasyon departmanlarını oluşturmakta ya da profesyonel bir animasyon şirketine konaklama işletmesinin animasyon aktivitelerini bir sözleşmeyle vermektedirler.

Animasyonun önemi öncelikle müşteri tatmininde ortaya çıkmaktadır. Konukların birbirleriyle kaynaşmasını sağlayarak, onları monoton bir tatil anlayışından uzaklaştırarak, harcamalarını arttırarak, aktiviteler esnasında kültürel tanıtıma katkıda bulunarak aynı zamanda konaklama işletmesinin diğer işletmelerle rekabette öne çıkmasına neden olmaktadır.

Turizm hareketlerinin bir kente veya belli bir bölgeye maksimum yararlar sağlayabilmesi için konaklama tesisi ve alt yapı yatırımlarından başka bunların tamamlayıcısı, bütünleyicisi niteliğinde aktivite yaratacak yatırımların da yapılması zorunludur. Bir destinasyon ne kadar çekici olursa olsun, turistin ihtiyaç duyduğu temel aktiviteler olmadıkça turizm potansiyeli sınırlı olacaktır(Holloway,1993:14). Turizme ilişkin tüm faaliyetlerin bir bütünü oluşturması gerekmektedir.

Gelişmiş ülkelere baktığımızda söz konusu yatırımların o kentte veya bölgede yaşayanlar için de var olduğunu görmekteyiz. Bu ülkelerde kent merkezlerinde sosyal ve kültürel etkinlikler bütün bir yıl boyu devam etmekte, bunlardan hem yöre halkı, hem de gezmek için o yöreye gelen turistler yararlanmaktadır(Aker,1987:16). Örneğin; New York'da Brodway'da yer alan tiyatro ve müzikholler hem yerel halka hem de turistlere hitap eden önemli sanat merkezleri olarak kabul edilmektedir.

Kimi kentler bu tür kültürel etkinlikler nedeniyle turistler için çekim merkezi olmuştur. Tiyatro, opera, bale, resital ve konser olanaklarının olduğu yöreler veya kentler sosyal ve kültürel hayatın hareketliliğini de sağlamaktadır. Bunların yanında fuarlar, sergiler, sanat galerileri, şenlikler, festivaller vb. günümüzde değişik boyutlarda olmakla beraber turizm amacıyla da yaratılan etkinliklerden bazılarıdır. Bu tür aktiviteler aynı zamanda bir destinasyonun, bir otelin veya tatil köyünün başarısında kritik faktör olabilmektedir(Chuck vd.,1989:366). Yine özel bir takım olaylar veya aktiviteler turizm gelişiminin ve pazarlama stratejilerinin bir parçası olarak gerçekleştirilebilmektedir(Medlik,1993:127).

Konaklama işletmelerinde animasyon aktiviteleri alanlarına göre üç grupta toplanmaktadır(Hacıoğlu ve Gökdeniz,1998:89-91):

1. Sportif Animasyon

Daha çok gençlere hitap etmektedir. İyi bir sportif animasyon potansiyel turisti çekim merkezi olarak etkilemektedir. Deniz kıyısında yüzme, dalış dersleri, balıkçılık ve avcılık dersleri, binicilik, tenis, jimnastik örnek olarak verilebilir.

2. Dinlendirici Animasyon

Tüm turistlere hitap etmektedir. Sürekli ve yararlı yönlerinin bulunması gereklidir. Satranç, plaj oyunları, yarışmalar vb. oyunları içerir.

3. Sosyo-Kültürel Animasyon

Belli bir yaşın üstündeki turistlere hitap etmektedir. Bu gruba giren animasyon aktivitelerinin maliyeti yüksek olduğu için, bu aktivitelerden yararlanmak isteyen konukların belli bir ücret ödemesi gerekmektedir. Bu gruba ziyaret ve gezi programları, müzik gruplarının konserleri, tiyatro ve sinema gösterileri örnek olarak verilebilir.

Animasyon aktivitelerinin hem ülke tanıtımı açısından hem de konaklama işletmeleri açısından önemi birkaç başlık altında toplanabilir:

1. Nakit Getirisi Sağlaması

- a) Konukları gün boyu tesiste tutarak, ekstra harcamalarını arttırması (özellikle yarım pansiyon fiyat politikası uygulayan işletmelerde öğle yemeği ve alkollü alkolsüz içeceklerin satışlarını arttırması).
- b) Gece şovlarına katılarak veya şovdan sonra kar ve/veya disko hasılatının yükselmesini sağlaması.
- c) Dışarıdan müşteri katılımını sağlaması ve bu yolla işletmeye ekstra müşteri kazandırarak onlara satış yapılmasını sağlaması.

2. Memnun kalan konukların konaklama işletmesine tekrar gelmelerini sağlaması.
3. Memnun kalan konukların ülkelerine döndüklerinde çevrelerindeki kişileri Türkiye'de tatil yapma konusunda teşvik etmeleri.
4. Etkin bir animasyon departmanının, konaklama işletmesinin pazarlama çalışmalarına katkıda bulunması.

Günümüzde animasyon hizmetleri, konaklama işletmeleri için yeni bir üretim ve satış geliştirme alanı olarak kabul edilmektedir (Küçüktopuzlu,1986:199). Konaklama işletmeleri yöneticileri animasyon departmanlarını diğer departmanları gibi (önbüro ve yiyecek-içecek) işletmenin kar merkezlerinden biri olarak görebilirlerse, tanıtım ve pazarlama olanaklarını arttırabilecekleri gibi, satış gelirlerinin de çoğalmasına yol açacaklardır(Özkan, 1993:32).

Böylesine öneme sahip olmasına rağmen animasyon, ülkemizde son derece sınırlı bir şekilde ele alınmaktadır. Konaklama işletmeleri animasyon aktivitelerini, özellikle son yıllara kadar formasyonu ve deneyimi olmayan elemanlarla gerçekleştirmeye çalışmışlardır. Nitelikli animasyon personeli zorunluluğu ya anlaşılammış ya da konuya gereken önem verilmemiştir. Animatörlerin eğitimi ile ilgili olarak yapılanlar son derece yetersizdir. Yetişmiş animatörler ise, sürekli iş bulma konusunda çeşitli güçlüklerle karşılaşmaktadırlar.

Animasyon personelinin eğitimi ve istidam edilmesi ile ilgili standartlar henüz oluşturulmamıştır. Ayrıca konaklama işletmelerinde çalışan animatörlere de ölü sezon olarak kabul edilen kış aylarında da eğitim verilerek iş kalitelerinin artırılması yönünde çabalara gereksinim vardır. Bu eğitimlerin süresi önemli olduğu gibi farklı ve özgür bir ortamda gerçekleştirilmesi önem kazanmaktadır.

Konaklama işletmelerinde animasyon departmanlarının işlevi ve personelin mesleki formasyonu ile ilgili çalışmalar ve bu konudaki literatür çok yetersizdir. Uygulamalar, bilimsel bir literatür yerine bu konuda deneyim kazanmış animasyon şeflerinin yol göstericiliğinde hayata geçirilmektedir.

2. Araştırmanın Amacı

Bu pilot çalışma ile Ege Bölgesinde tatil yörelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde animasyon departmanında çalışan personelin demografik profili ve mesleki formasyonunun belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma, ülkemizde turizm sektöründe animasyonla ilgili olarak yapılan araştırmaların ilklerinden biri olurken, konaklama işletmelerinin animasyon departmanlarında çalıştırdıkları elemanların mesleki formasyonlarını da ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır.

Bu araştırma sonucunda ortaya çıkan bulguların, bu alanda yapılacak diğer çalışmalara ilk verileri sağlamasının yanında konaklama işletmelerine de animasyon departmanlarından daha fazla verim alma konusunda önemli bulgular sağlaması amaçlanmaktadır.

3. Araştırmanın Kapsamı

Şehir otellerinde yapılan animasyon aktivitelerinin, tatil amaçlı ve uzun süreli geceleme yapan turistlere yönelik hizmet veren konaklama işletmelerinden nitelik ve nicelik yönünden farklılıklar içermesi nedeniyle araştırma kapsamı sınırlandırılmıştır. Tatil yörelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde animasyon programları, konukların ortalama kalış sürelerine bağlı olarak iki haftada bir değişecek şekilde düzenlenmektedir.

Araştırma, bu nedenle sadece tatil yöreleri ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca yine bu araştırmanın, alanında yapılanların ilklerinden biri olması nedeniyle ve yapılacak daha kapsamlı çalışmalara ışık tutabilmesi amacıyla sadece Ege Bölgesinde tatil yörelerinde bulunan konaklama işletmelerine yönelik olarak yapılması planlanmıştır.

Yukarıda yer alan nedenlerle araştırma, Ege Bölgesinde tatil yörelerinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 5, 4 ve 3 Yıldızlı otel işletmeleri ile tatil köylerinde çalışan animasyon personeline yönelik olarak yapılmıştır.

4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamında, sınırları Ege Bölgesi olarak belirlenen ve tatil yörelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde, animasyon departmanında çalışan personelin demografik profilini ve mesleki formasyonunu belirlemek amacıyla Türkçe ve İngilizce dillerinde anket formu hazırlanarak çoğaltılmıştır.

İlk aşamada anket formu söz konusu işletmelerde animasyon departmanında çalışan personele anketörler aracılığıyla doldurulmuştur. İkinci aşamada SPSS programı kullanılarak anket sonuçlarının frekans dağılımları yapılmış ve bulgular değerlendirilmiştir.

4.1. Ana Kitle ve Örneklem

Araştırmanın ana kitlesini, sınırları Ege Bölgesi olarak belirlenen alanda tatil yörelerinde faaliyet gösteren 5, 4 ve 3 Yıldızlı Otel İşletmeleri ile Tatil Köyleri oluşturmaktadır.

Araştırmanın yapılacağı örnek kitleyi ise, yukarıda söz edilen ve basit tesadüfi örnekleme yöntemine göre seçilen konaklama işletmelerinde, animasyon departmanında çalışan personel oluşturmaktadır.

4.2. Veri Toplama Tekniđi ve Uygulaması

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda anket soruları geliştirilmiştir. Anket formu 22 adet sorudan oluşmaktadır ve formun başında anketin amacı ile ilgili kısa bir açıklama yer almaktadır. Sorular kapalı uçlu olarak hazırlanmıştır. Soru kağıdı iki bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, animasyon departmanında çalışan personelin demografik özelliklerini ilişkin sorular yer almaktadır. Bunlar; yaş, cinsiyet, uyruk ve eğitim düzeyini belirlemeye yönelik sorulardır.

İkinci bölümde ise, animasyonda çalışan personelin mesleki formasyonunu ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

Anket formları konaklama işletmesine giden anketörler aracılığı ile animasyon personeline dağıtılmış, gerekli açıklamalar yapılmış ve belli bir süre sonra toplanmıştır. Anket formları, konaklama işletmelerinin animasyon departmanlarında çalışan toplam 194 kişiye uygulanmıştır.

5. Bulgular ve Değerlendirme

Anket formlarının değerlendirilmesinde SPSS bilgisayar programından yararlanılmıştır. Bütün veriler bilgisayara girilmiş, SPSS programı ile frekans dağılımı yapılmış ve çizelgeler oluşturularak sonuçlar değerlendirilmiştir.

Ege bölgesinde tatil yörelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde animasyon departmanında çalışan personelin demografik profilini ve mesleki formasyonunu belirlemeye yönelik olarak yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular ve bunlarla ilgili değerlendirmeler aşağıda yer almaktadır.

Elde edilen bulgular iki grup halinde verilmektedir. Birinci grupta örneklemin demografik özellikleri, ikinci grupta ise animasyon departmanında çalışan personelin mesleki formasyonu ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Bulgular ile ilgili çizelgeler makalenim ekinde yer almaktadır.

5.1. Örneklemin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular:

Araştırma örnekleminin demografik özelliklerine ilişkin bulgular çizelgeler halinde aşağıda sunulmaktadır.

5.1.1. Örneklemin Konaklama İşletmelerine ve Yatak Kapasitelerine Göre Dağılımı

Örneklemin; %29'u Tatil Köylerinde, %22'si 5 yıldızlı otellerde, %17'si 4 yıldızlı otellerde, %19'u 3 yıldızlı otellerde çalışmaktadır.

Örneklemin yaklaşık %24'ü 400 yatak kapasitesinin altında, %43'ü 401-800 yatak kapasiteli ve %30'u ise 801 yatak kapasitesinin üstünde olan

konaklama işletmelerinde çalışmaktadır. %3'ü ise bu soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Animasyon aktivitelerinin gerçekleşmesinde yatak kapasitesi, aktivitelerin çeşitliliği ve sayısı açısından önem kazanmaktadır. Örneklemin %73'ü 400'den fazla yatak kapasitesine sahip konaklama işletmelerinde çalışmaktadır. Buna göre büyük işletmelerde animasyon aktivitelerine daha fazla önem verildiği söylenebilir.

5.1.2. Örneklemin Milliyetlerine Göre Dağılımı

Örneklemin yaklaşık %71'i Türk, %10'u Tunuslu, %6'sı Alman, %6'sı Fransız, %0.5'i İtalyan, %0.5'i İspanyol ve %6'sı diğer (Rus, Belçika'lı ve İsviçre'li) den oluşmaktadır (Tablo 1).

Yakın zamana kadar ülkemizde animasyon aktivitelerinde yabancı personel çalıştırılmaktaydı. Türk animatörlerin sayısının son yıllarda hızla arttığını ve tercih edildiklerini söylemek mümkündür.

5.1.3. Örneklemin Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılımı

Ankete katılanların %68'i erkek, %31'i ise kadındır.

Buna göre animasyon departmanı erkeklerin daha fazla tercih ettiği veya edildiği bir departman olarak görülmektedir.

Ankete katılanların yaklaşık %37'si 18-21 yaş aralığında, %41'i 22-25 yaş aralığında, %14'ü 26-29 yaş aralığında, %7'si ise 30 yaşın üzerindedir (Tablo 2).

Animasyon daha çok gençlerin istihdam edildiği bir departman olarak önem kazanmaktadır. Ülkemiz için yeni bir çalışma alanı olması bu durumun nedenlerinden biri olabileceği gibi, çalışma şartlarının ağır olması nedeniyle belli bir yaşın ve tecrübenin üstündekiler tarafından tercih edilmeyen bir alan olarak da değerlendirilmek mümkündür.

5.1.4. Örneklemin Eğitim Düzeyi

Ankete katılanların yaklaşık; %31'i normal lise, %7'si turizm ve otelcilik meslek lisesi, %57'si ise yüksek öğrenimlidir (Tablo 3). Animasyon personelinin belli niteliklere sahip olması gerektiği daha önce belirtilmişti. Bu niteliklere sahip bir animatörün aynı zamanda belli düzeyde eğitim almış olması gerekmektedir. Araştırma bulguları bu gerekliliğin aynı zamanda uygulamada da yaşandığını göstermektedir.

Eğer yüksek öğrenimliseniz hangi dalda eğitim aldınız (veya almaktasınız) sorusuna ankete katılanların 119'u yanıt vermiştir.

Yüksek öğrenim gördüklerini belirtenlerin alanları ise; %37'si turizm ve otelcilik, %18'i beden eğitimi ve spor, %13'ü yabancı dil öğretmenliği, %14'ü

işletme-iktisat ve %18'i diğer (Alman dili ve edebiyatı, sekreterlik, yönetim, teknik bilimler)dir (Tablo 4).

Turizm ve Otelcilik, Beden Eğitimi ve Spor bölümleri animasyon personeli için uygun eğitim dalları olarak kabul edilebilir. Ancak Yabancı Dil Öğretmenliği bölümünde eğitim alanların sadece yabancı dil bilgisi nedeniyle bu alanda çalıştıkları ortaya çıkmaktadır. İşletme, İktisat, Sekreterlik, Teknik Bilimler gibi doğrudan ya da dolaylı olarak animasyonla ilgili olmayan alanlarda eğitim alanların yüzdesi ise %18'dir. Bu rakam oldukça yüksek bir rakamdır. Animasyon personeli istihdam ederken ilgili alanlarda eğitim almış olanların tercih edilmesi gerekmektedir.

5.2. Örneklemin Mesleki Formasyonuna İlişkin Bulgular

Ankete katılanların mesleki formasyonuna ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

5.2.1. Animasyon Eğitimi İle İlgili Bulgular

Ankete katılanların %21'i herhangi bir eğitim almadıklarını, %18'i okuldan, %23'ü çalıştığı konaklama işletmesinden, %28'i çalıştığı animasyon şirketinden animatörlükle ilgili eğitim aldıklarını belirtmişlerdir (Tablo 5).

Örneklemin %7'si diğer seçeneğini işaretlemiştir. Bu seçenekte yazılanlar arasında Avusturya animasyon şirketi, animasyon okulu SCPA, seminerler, daha önce çalışılan işletme, amatör tiyatro eğitimi, staj, Tunus'lu animasyon şefleri, Fransız ve Tunus'lu animatörler, Fransız rejisör, halk oyunları ve dansları eğitimi vardır.

Ankete katılanların "eğitim aldıysanız süresi nedir?" sorusuna verdiği yanıtlara göre; %32'si yanıtızsız (eğitim almayanlar dahil), %11'i bir aydan az, %28'i 1-3 ay arası, %11'i 4-6 arası, %4'ü 7-12 ay arası ve %13'ü bir yıldan fazla eğitim almıştır (Tablo 6).

Ankete katılanların %21'i animasyonla ilgili eğitim almadan çalıştıklarını belirtmişlerdir. Animasyon personelinin doğrudan konuklarla iletişim içinde oldukları ve yaptıkları hataların çok önemli sonuçlara yol açabileceği ortada iken animasyonla ilgili hiçbir eğitim vermeden bu elemanları çalıştırmak son derece sakıncalı olmaktadır.

5.2.2. Animasyon Personeli Olarak Meslekte Geçen Süre

"Animatörlük veya Animatristlik mesleğini kaç yıldır yapıyorsunuz?" sorusuna ankete katılanların verdiği yanıtlar; %30'u bir yıldan az, %39'u 1-3 yıl arası, %12'si 4-6 yıl ve %17'si ise 6 yıldan fazla yapmaktadır. 6 yıldan fazla seçeneğini işaretleyenler; meslekte geçen sürelerini 7,8,9,10 ve15 yıl olarak belirtmişlerdir (Tablo 7).

Animatör ve animatristlerin yaş dağılımı ile karşılaştırıldığında, yaş ve meslekte geçen süre arasında sıkı bir ilişki olduğu görülebilir. Diğer bir deyişle genç bir nüfustan oluşan animasyon personelinin meslek süresi de doğal olarak henüz kısadır. Animasyon personelinin ancak iyi olanaklarla çalıştırıldığında, animasyon alanını sürekli bir çalışma alanı olarak görecekları açıktır.

Bu işyerinde çalışma süresi ile ilgili soruda, ankete katılanların yaklaşık %67'si bir yıldan az yanıtını işaretlemişlerdir. %27'si ise 1-3 yıl arasında işaretlemişlerdir. %6'sı ise 4 yıldan fazla süre ile şu andaki konaklama işletmelerinde çalışmaktadırlar. 6 yıldan fazla seçeneğini işaretleyenler, 7 yıldır bu işyerinde çalıştığını belirtmişlerdir (Tablo 8).

Bu sonucu, meslekte geçen süre ile karşılaştıracak olursak; ankete katılanların yaklaşık olarak %70'i bir yıldan fazla animatörlük mesleğini yapmalarına karşın, yaklaşık %67'sinin bir yıldan az bir süredir şu anki işletmelerinde çalışıyor olması konaklama işletmelerinde animasyon departmanlarındaki personel devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir.

5.2.3. Konaklama İşletmesinde Animasyon Faaliyetlerinin Organizasyon Şekli

Örneklemin yaklaşık %44'ü konaklama işletmesinin organizasyon şeması içerisinde, diğer bir deyişle konaklama işletmesinin elemanı olarak çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Yaklaşık %49'u konaklama işletmesinin animasyon aktivitelerini bir sözleşme yaparak üstlenen animasyon şirketine bağlı olarak çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Yaklaşık %3'ü ise tur operatörünün organizasyon yapısı içerisinde çalıştıklarını belirtmişlerdir (Tablo 9).

Bu işyerinde çalışma süresi ile karşılaştırıldığında, animatörlerin %67'sinin bir yıldan az süre ile konaklama işletmesinde çalıştığı saptanmıştı. Organizasyon yapısına göre ise animatörlerin yaklaşık %51'inin bir animasyon şirketi ve tur operatörü ile çalıştıklarını göstermektedir. Her iki sonuç karşılaştırıldığında; animasyon şirketi ve tur operatörlerinin her yıl yaptıkları sözleşmeler gereği farklı işletmelerle anlaşabilecekleri ve dolayısıyla animasyon kadrosunu değişik işletmelerde çalıştırabilecekleri için, sonuçların tutarlı olduğu söylenebilir.

5.2.4. Animasyon Personelinin Devamlı-Sezonluk Olarak Çalışma Durumu

Ankete katılanların %16'sı konaklama işletmesinde devamlı kadrolu olarak, %79'u sezonluk olarak ve %4'ü ise stajyer olarak çalışmaktadır (Tablo 10). Sezonluk çalışma süresi ile, işletmede bir yıldan az çalışanların oranı arasında bir benzerlik söz konusudur.

Sezonluk çalışma ile yine personelin animasyon şirketine bağlı olarak çalışması arasında da bir bağ kurulabilir. Şirket farklı konaklama işletmeleriyle yaptığı sözleşme gereği kendi kadrosunu da anlaşma yaptığı işletmelere kaydıracaktır. Animasyon şirketinin kadro istihdamında uyguladığı politika, animasyon personelinin genellikle sezonluk olarak istihdam edilmesidir.

5.2.5. Animasyon Ekibi

5.2.5.1. Animasyon Ekibinde Çalışanların Sayısı

Ankete katılanların yaklaşık %30'u 6 kişilik veya daha az bir ekipte, yaklaşık %64'ü 7-14 kişilik bir ekipte ve %5'i ise 15 kişiden fazla (30 kişilik) bir ekipte çalışmaktadır (Tablo 11).

5.2.5.2. Animasyon Ekibinde Yapılan İşler

Anket formunda bu soruya birden fazla yanıt verilebileceği belirtilmiştir. Örneğin bir animatör hem kara sporlarında hem de su sporlarında çalışabilmektedir. Değerlendirme, yapılan işlerle ilgili olduğu için örneklem sayısının dışında sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Buna göre ankete katılanların yaklaşık olarak %19'u şef animatör olarak çalışmaktadır. %45'i kara sporları, %29'u su sporları, %25'i mini klüp, %14'ü sound & light TM, %8'i kareograf, %6'sı stage manager, %3'ü desk ve %22'si diğer (tenis öğretmeni, aerobik, skeç, kabare, büyük şovlar, halkla ilişkiler, müşteri ilişkileri, dekorasyon, oyun ve yarışmalar, kafe oyunları ve yarışmaları, gece aktiviteleri, Türk geceleri, oyuncu) olarak çalışmaktadırlar (Tablo 12).

Örneklemin yaklaşık %88'i profesyonel spor lisansına sahip olmadıklarını belirtmişlerdir. Örneklemin ancak %12'sinin lisansı vardır (Tablo 13). Ankete katılanların %45'i kara, %29'u su sporları ile ilgilenmelerine rağmen spor lisansına sahip olma oranı son derece düşüktür.

Yine, örneklemin ancak %18'inin beden eğitimi ve sporla ilgili bir alanda yüksek öğrenim gördükleri hatırlanırsa, animasyon ekibinde sporla ilgili aktiviteleri yaptırılanların, konusunda yeterli bir eğitim almadan bu işleri yaptıkları söylenebilir.

Mini klüp çalışanlarının pedagojik eğitimi ile ilgili soruya örneklemin %64'ü mini klüpte çalışmadıkları için yanıt vermemiştir. Örneklemin %8'i pedagojik eğitim almıştır. Örneklemin %25'i mini klüpte çalışmakta olmasına

rağmen ancak %8'i pedagojik eğitimden geçmiştir (Tablo 14). Mini Klüp'te çalışanların pedagojik eğitim alma oranı çok düşüktür.

5.2.6. Konaklama İşletmesinde Gerçekleştirilen Başlıca Animasyon Aktiviteleri

Anketin yapıldığı konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen başlıca animasyon aktiviteleri ile ilgili sonuçlara bakıldığında; %91 ile oyun ve yarışmaların, % 90 ile spor aktiviteleri ve gece aktivitelerinin en fazla gerçekleştirilen aktiviteler olduğu söylenebilir.

Spor aktivitelerinin bir çeşidi olarak %83 ile step ve aerobik ve %76 ile mini klüp aktiviteleri en çok gerçekleştirilen diğer aktiviteler arasındadır. Çevre gezileri ve tekne turları ve diğer (çevreyi koruma aktiviteleri, enformasyon kokteylleri, eğlence, halkla ilişkiler, disko, şans oyunları, Türk geceleri) aktiviteler de konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen aktiviteler arasındadır (Tablo 15).

5.2.7. Animasyon Aktiviteleri Esnasında Ağırlıklı Olarak Konuşulan Yabancı Dil veya Diller

Ankete katılanların çalıştıkları konaklama işletmelerinde, animasyon aktiviteleri esnasında en fazla konuşulan dil yaklaşık olarak %88 ile İngilizce'dir. Bunu %62 ile Almanca, %36 ile Fransızca, %26 ile Türkçe, %12 ile Rusça ve %7 ile diğer (İtalyanca, Arapça, Arnavutça, Flemenkçe, İskandinav Dilleri - Danimarka, Norveç) izlemektedir (Tablo16).

Ankete yanıt verirken aktiviteler esnasında kaç dilde konuşuluyorsa hepsinin işaretlenmesi istenmiştir. Diğer bir deyişle bir animatör birden fazla konuşma dilini işaretleyebilmiştir.

Ankete katılanların %70'inin Türk olduğu hatırlanırsa, Türk animatörlerin yabancı dil bilgisinin oldukça iyi olduğu söylenebilir.

5.2.8. Animasyon Personelinin İşini Yaparken Karşılaştığı Güçlükler

Ankete katılanlara işlerini yaparken karşılaştıkları güçlüklerin içinde en önemli olan üçüne, birden başlayarak numara vermeleri istenmiştir. Buna göre yapılan değerlendirmede işletmenin sağladığı olanakların azlığı, mekan ve teçhizat sıkıntısı animatörler tarafından karşılaşılan güçlüklerin en önemlisi olarak görülmüştür.

Diğer seçeneğini işaretleyenlerin ilave ettikleri güçlükler arasında; animasyona gereken önemin verilmemesi, ekip içi problemler ve uyumsuzluklar, otel yönetiminin anlayışsızlığı, müşteri konaklama süresinin farklılığı, yetişmiş eleman bulma sıkıntısı, müşterinin özel istekleri, personelin kalacak yeri ile ilgili sorunlar vardır (Tablo 17).

Bu sorunların hem konaklama işletmeleri hem de animasyon şirketleri tarafından bilinmesi ve çözüm üretilmesi gerekmektedir.

5.2.9. Animasyon Personelinde Bulunması Gereken Özellikler

Ankete katılan animasyon personeline, deneyimlerine dayanarak bir animatörde aranması gereken başlıca 5 özellik sorulmuştur. Örneklemin işaretlediği 5 özellik en fazla frekans sayısına göre sıralanmıştır.

Animasyon personelinde aranan özelliklerin başlarında yabancı dil, güler yüzlü ve sempatik olma, kolay iletişim kurma, yetenekli olma, genel kültür, yenilikçi, esnek, orijinal olma, pratik zekaya sahip olma gibi özellikler gelmektedir (Tablo 18).

Diğer seçeneğini işaretleyenler; sahne yeteneği ve rol yapabilme, işe saygı duyma, alçak gönüllü ve yardımsever olma, insanları sevme ve güvenilir olma gibi özellikleri ilave etmişlerdir.

Bu özelliklerin bir kısmı kişilik yapısı ile ilgili olup doğuştan gelen, bir kısmı da sonradan belli bir eğitimle kazanılabilecek özelliklerdir. İşletmeler animasyon personelini seçerken öncelikle animatör adaylarının bir animatörde bulunması gereken temel kişisel özelliklere sahip olmasına dikkat etmelidirler. Daha sonra ise kazanılması gereken diğer özelliklerin belirli bir eğitimle verilmesine çalışılmalıdır.

6. Sonuç ve Öneriler

Animasyon aktiviteleri, konukların konaklama işletmesine gelişlerinden ayrılışlarına kadar olan zamanda hoşça vakit geçirmelerini sağlamak için yapılan aktivitelerdir.

Sunulan animasyon programları konukların birbirleriyle tanışıp yeni dostluklar kurmalarına, farklı ortamlarda bulunarak günlük hayatın getirdiği problemlerden uzaklaşarak kendilerini tatmin etmelerine olanak sağlamaktadır. Toplumların birbirleriyle kaynaşmaları, birbirlerinin örf ve adetlerini öğrenmeleri kültürel bir alış veriş oluşturmaktadır.

Ayrıca ekonomik açıdan bakıldığında animasyon departmanı, işletme içi ekstralardan artmasını sağlamakta ve önemli bir gelir kaynağı durumuna gelmektedir. Konaklama işletmelerinin pazarlama sorunlarının çözümüne yardımcı olurken, diğer gelir kalemlerinin artmasına neden olur. Animasyon programları ile çekiciliklerini arttıran işletmeler yoğun rekabet ortamında daha kuvvetli hale gelmektedirler.

Animasyon aynı zamanda işletme içerisinde yönetici-konuklar, personel-konuklar arasındaki ilişkilerin düzenlenmesine ve iyi ilişkiler geliştirilmesine de yardımcı olmaktadır.

Animasyon departmanı konaklama işletmeleri için mali açıdan yük değil, tersine iyi kazanç sağlamaya yarayan bir departmandır.

Organizasyonlar ve aktiviteler ile çekiciliğin artmasını sağlayan bu departmanın özellikle tatil yörelerinde bulunan bütün konaklama işletmelerinde bulunması pazar payını arttırıcı özelliği nedeniyle yararlı olmaktadır. Animasyon programlarının satış faaliyetlerine olan etkisi sonucunda işletmenin doluluk oranı artmakta, konukların ortalama geceleme süreleri fazlalaşmaktadır.

Konaklama işletmelerinin animasyon aktivitelerinden yukarıda öne sürülen faydaları yaratması, ancak iyi formasyona sahip ve nitelikli bir animasyon kadrosunu istihdam etmesi ile mümkündür.

Oysa ülkemizde animasyon personelinin eğitiminde ve istihdam edilmesinde belirlenmiş standartlar yoktur. Herşeyden önce bu standartların oluşturulması gerekmektedir. Yine animasyon personelinin en önemli sorunlarından biri sezonluk olarak çalıştırılmaları, devamlı kadroda olmadıkları için belli bir süreden sonra kendilerine devamlı çalışabilecekleri bir iş arayışı içinde olmalarıdır. Bu durum animasyon departmanında personel devir hızının yüksek olması sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Eğitim açısından olaya bakılacak olursa, animasyon konusunda eğitim veren okulların sayısını arttırmanın yanı sıra konaklama işletmelerinde animasyonda çalışan veya çalışacak olan personele kış sezonunda bir kaç aylık kurslar verilerek sunulacak olan hizmetin kalitesini arttırmak mümkün olabilir.

Konaklama işletmeleri için son yıllarda giderek artan bir öneme sahip olan animasyon aktivitelerinin işlevinin ve kalitesinin arttırılmasında en önemli unsur olan insan faktörü ancak animasyonda istihdam edilen personele gereken önemin ve eğitimin verilmesi ile verimli olabilecektir.

Turizm sektörünün son yıllarda ulaştığı boyutlar, uluslararası alanda büyük bir rekabetin doğmasına neden olmuştur. Bu rekabet ortamında ise ülkemizdeki konaklama işletmelerinin öne çıkabilmesi için mevcut hizmetlerini daha kaliteli hale getirmesi ve günün değişen koşullarına uygun olarak yeni hizmetler ortaya koyması gerekmektedir. Bu bağlamda, animasyon faaliyetlerinin turizm talebinin istekleri yönünde ve mesleki formasyona sahip elemanlar tarafından yapılmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Konaklama işletmelerinde animasyon departmanının işlevsel çalışması, ancak bu departmanda çalışan animasyon personelinin mesleki formasyona sahip olması ile mümkündür.

ABSTRACT

Animation activities are the activities which are performed for creating a pleasant time for the guests starting from their arrival to the accommodation establishment till their departure.

Animation activities are of great importance especially for the accommodation establishments located at resort areas. This comes from the fact that, the success of animation activities is an important factor that increases the occupancy rate and number of stays in the facilities.

However; generating these benefits through animation activities can only be realized through the employment of highly qualified and educated animation personnel.

In the research section, based on a survey study, the demographic profiles and occupational formations of the animation personnel have been assessed.

KAYNAKÇA

- AKA, Ebru (1997), "Eğlencenin Tatilcesi-Animasyon", *Gastronomi Dergi*, Sayı.16.
- AKER, Avni (1987), "Animasyon ve Antalya'daki Turistik Etkinlikler", *AKTİD Dergi*, Sayı 3.
- GEE,ChuckY., MAKENS,JamesJ., CHOY,DexterJ.L. (1989), *The Travel Industry*, Second Edition, Van Nostrand Reinhold, New York.
- HACIOĞLU, Necdet, GÖKDENİZ, Ayhan (1998), *Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi*, Balıkesir.
- HOLLOWAY, Christopher J.(1993), *The Business of Tourism*, Third Edition, Pitman Publishing.
- KÜÇÜKTOPUZLU, Faik (1986), "Animasyon İmkanlarının Konaklama İşletmelerindeki Etkinliği", TC Turizm Bankası Turizm Yıllığı.
- MEDLİK, S. (1993), *Managing Tourism*, Butterworth Heinemann Ltd., Oxford.
- ÖZKAN, Esin (1993), "Konaklama İşletmelerinde Animasyon", *Kalkınma Dergisi*, Türkiye Kalkınma Bankası Yayını, Haziran, Sayı 43.
- SAĞCAN, Mustafa (1986), *Rekreasyon ve Turizm*, İzmir.
- TC Kültür ve Turizm Bakanlığı (1983), *Turistik İstasyonlarda Animasyon*, Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları:51, Dünya Turizm Örgütü Yayınları, Ankara.
- Turizm Bakanlığı (1999), *Turizm Terimleri Sözlüğü*, APK Başkanlığı, Başbakanlık Basımevi.
- Turizm Bakanlığı (1996), *Turizm Yarımları ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği*.

Tablo 1 : Örneklemin Milliyetlerine Göre Dağılımı

| Uyruk | n | % |
|----------|-----|------|
| Yanıtsız | 1 | 0.5 |
| T.C | 137 | 70.6 |
| Almanya | 12 | 6.2 |
| Fransa | 11 | 5.7 |
| İspanya | 1 | 0.5 |
| Tunus | 20 | 10.3 |
| İtalya | 1 | 0.5 |
| Diğer | 11 | 5.7 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 2 : Örneklemin Yaşa Göre Dağılımı

| Yaş | n | % |
|----------------|-----|------|
| 18'den küçük | 2 | 1.0 |
| 18 - 21 | 72 | 37.1 |
| 22 - 25 | 79 | 40.7 |
| 26 - 29 | 28 | 14.4 |
| 30 ve yukarısı | 13 | 6.7 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 3 : Örneklemin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

| Eğitim Düzeyi | n | % |
|--------------------------|-----|------|
| Yanıt yok | 7 | 3.6 |
| Ortaokul | 3 | 1.5 |
| Normal Lise | 60 | 30.9 |
| Tur. Otel. Meslek Lisesi | 14 | 7.2 |
| Ön Lisans | 52 | 26.8 |
| Lisans | 57 | 29.4 |
| Yüksek Lisans | 1 | 0.5 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 4 : Yüksek Öğrenimlilerin Eğitim Alanlarına Göre Dağılımı

| Eğitim Aldığı Alan | n | % |
|--------------------------|-----|------|
| Turizm ve Otelcilik | 44 | 37.0 |
| Beden Eğitimi ve Spor | 22 | 18.4 |
| İşletme | 10 | 8.4 |
| İktisat | 6 | 5.1 |
| Yabancı Dil Öğretmenliği | 15 | 12.7 |
| Diğer | 22 | 18.4 |
| Toplam | 119 | 100 |

Tablo 5 : Animasyonla İlgili Eğitimi Nerede Aldınız

| Eğitimin Nereden Alındığı | n | % |
|-----------------------------------|-----|------|
| Yanıtsız | 5 | 2.6 |
| Eğitim almadım | 41 | 21.1 |
| Okuldan | 35 | 18.0 |
| Çalıştığı konaklama işletmesinden | 45 | 23.2 |
| Çalıştığı animasyon şirketinden | 55 | 28.4 |
| Diğer | 13 | 6.7 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 6 : Animasyon Eğitiminin Süresi

| Eğitim Aldıysanız Süresi | n | % |
|--------------------------|-----|------|
| Yanıtsız | 62 | 32.0 |
| 1 aydan az | 22 | 11.3 |
| 1 - 3 ay | 55 | 28.4 |
| 4 - 6 ay | 21 | 10.8 |
| 7 - 12 ay | 8 | 4.1 |
| 1 yıldan fazla | 26 | 13.4 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 7 : Animasyon Aktivitelerini Meslek Olarak Yapma Süresi

| Meslek Süresi | n | % |
|----------------|-----|------|
| Yanıtsız | 3 | 1.5 |
| 1 yıldan az | 59 | 30.4 |
| 1 - 3 yıl | 75 | 38.7 |
| 4 - 6 yıl | 24 | 12.4 |
| 6 yıldan fazla | 33 | 17.0 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 8: Bu İşyerinde Çalışma Süresi

| İşyerinde Çalışma Süresi | n | % |
|--------------------------|-----|------|
| Yanıtsız | 1 | 0.5 |
| 1 yıldan az | 129 | 66.5 |
| 1 - 3 yıl | 52 | 26.8 |
| 4 - 6 yıl | 5 | 2.6 |
| 6 yıldan fazla | 7 | 3.6 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 9 : Animasyon Departmanının Organizasyonu

| Organizasyon Şekli | n | % |
|---------------------|-----|------|
| Yanıtsız | 10 | 5.2 |
| Konaklama İşletmesi | 85 | 43.8 |
| Animasyon Şirketi | 94 | 48.5 |
| Tur Operatörü | 5 | 2.6 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 10: Personelin Yıl İçinde Çalışma Süresi

| Kadro Durumu | n | % |
|------------------|-----|------|
| Yanıtsız | 2 | 1.0 |
| Devamlı Kadrolu | 31 | 16.0 |
| Sezonluk Kadrolu | 154 | 79.4 |
| Stajyer | 7 | 3.6 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 11 : Animasyon Ekibinde Çalışanların Sayısı

| Çalışanların Sayısı | n | % |
|---------------------|-----|------|
| Yanıtsız | 2 | 1.0 |
| 1 - 3 | 7 | 3.6 |
| 4 - 6 | 51 | 26.3 |
| 7 - 9 | 52 | 26.8 |
| 10 - 14 | 72 | 37.1 |
| 15 - fazlası | 10 | 5.2 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 12 : Animasyon Ekibinde Yapılan İşler

| Yapılan İşler | n | % |
|----------------------------|----|------|
| Şef Animatör | 36 | 18.6 |
| Mini Klüp | 50 | 25.3 |
| Kara Sporları | 89 | 45.4 |
| Su Sporları | 58 | 29.4 |
| Stage Manager | 12 | 5.7 |
| Sound & Light Tone Maister | 28 | 14.4 |
| Kareograf | 15 | 7.7 |
| Desk | 6 | 3.1 |
| Diğer | 42 | 21.6 |

Tablo 13: Profesyonel Spor Lisansına Sahip Olanlar

| Spor Lisansı | n | % |
|--------------|-----|------|
| Evet | 24 | 12.4 |
| Hayır | 170 | 87.6 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 14 : Mini Klüp Çalışanlarının Pedagojik Eğitimi

| Pedagojik Eğitim | n | % |
|------------------|-----|------|
| Yanıtsız | 124 | 63.9 |
| Evet | 15 | 7.7 |
| Hayır | 55 | 28.4 |
| Toplam | 194 | 100 |

Tablo 15: Gerçekleştirilen Animasyon Aktiviteleri

| Aktiviteler | n | % |
|------------------------|-----|------|
| Spor aktiviteleri | 174 | 89.7 |
| Oyun ve yarışmalar | 176 | 90.7 |
| Step-aerobik | 161 | 83.0 |
| Mini klüp aktiviteleri | 147 | 75.8 |
| Gece aktiviteleri | 174 | 89.7 |
| Çevre gezileri | 31 | 16.0 |
| Tekne turları | 31 | 16.0 |
| Diğer | 27 | 13.9 |

Tablo 16 : Aktivitelerde Konuşulan Diller

| Konuşulan Diller | n | % |
|------------------|-----|------|
| Türkçe | 50 | 25.8 |
| Almanca | 120 | 61.9 |
| İngilizce | 170 | 87.6 |
| Rusça | 23 | 11.9 |
| Fransızca | 69 | 35.6 |
| Diğer | 14 | 7.2 |

Tablo 17 : Animasyon Personelinin İşlerini Yaparken Karşılaştığı Güçlükler

| Güçlükler | n | % |
|--|-----|------|
| İşletmenin sağladığı olanakların azlığı | 121 | 62.4 |
| Animasyon aktivitelerinin yapılacağı mekan ve teçhizat sıkıntısı | 114 | 58.8 |
| Konukların animasyon faaliyetlerine katılmadaki isteksizliği | 86 | 44.3 |
| Çalışma saatleri | 78 | 40.2 |
| Yabancı konuklarla anlaşma güçlüğü | 50 | 25.8 |
| İşletmenin animasyondan beklentisi ve bakış açısı | 43 | 22.2 |
| Sezona hazırlık çalışmalarının yetersiz olması | 42 | 21.6 |
| Departmanlar arasındaki yardımlaşma ve uyum | 33 | 17.0 |
| Ekip içindeki Personel değişim hızının yüksek olması | 31 | 16.0 |
| Diğer | 14 | 7.2 |

Tablo 18: Animasyon Personelinde Aranması Gereken Özellikler

| Özellikler | n | % |
|---------------------------------|----------|----------|
| Yabancı dil | 170 | 87.6 |
| Güleryüzlü ve sempatik olma | 149 | 76.8 |
| Kolay iletişim kurma | 128 | 66.0 |
| Yetenekli olma | 115 | 59.3 |
| Genel kültür | 81 | 41.8 |
| Yenilikçi, esnek, orjinal olma | 77 | 39.7 |
| Pratik zekaya sahip olma | 69 | 35.6 |
| Ekip çalışmasına uyum sağlama | 40 | 20.6 |
| İyi bir fiziki yapı | 37 | 19.1 |
| Bireysel yaratıcılık | 30 | 15.5 |
| Organizasyon yeteneği | 28 | 14.4 |
| Liderlik vasıflarına sahip olma | 20 | 10.3 |
| İş bölümünde sorumluluk | 20 | 10.3 |
| Sabırlı olma | 11 | 5.7 |
| Diğer | 7 | 3.6 |