

Jakub B. Bączek

ANIMÁCIA VOĽNÉHO ČASU

PRAKTICKÁ PRÍRUČKA PRE ANIMÁTOROV



Bratislava 2013

Jakub B. Bączek

ANIMÁCIA VOL'NÉHO ČASU

Praktická príručka pre animátorov

Bratislava 2013

Copyright: Jakub B. Bączek
Jazyková korektúra: PhDr. Andrea Goóťšová
Vydavateľstvo: STAGEMAN Group Ltd.®
www.stageman.sk

Bratislava 2013

ISBN: 978-83-928702-8-9

*Knihu venujem Sławkowi Trojakowi
– za Augustov, rozhovory a vieru vo mňa*

Obsah

Úvod do slovenského vydania.....	7
Úvod.....	8
Formy animácie voľného času.....	10
Pracovný program All-round animátora.....	11
Propagácia animačného programu.....	14
Základy animácie pre deti.....	15
Pozývame deti na animačné programy.....	19
Animačné aktivity s deťmi.....	21
Tvorivé aktivity s deťmi.....	30
Detská diskotéka.....	33
Predstavenia pre deti.....	36
Športové animácie.....	45
Rozhodovanie športových súťaží.....	48
Vysvetľovanie pravidiel športových súťaží.....	50
Veselézábavky.....	51
Aktivity pre mládež.....	53
Program pre zlé počasie.....	63
Aktivity v bazéne.....	65
Aktivity s vodnými balónmi.....	71
Zábavné hry a aktivity.....	74
Večerný program pre dospelých.....	76
Vzťahy so zamestnancami hotela.....	80
Funkcie animácie.....	81
Tvoje práva a povinnosti v hoteli.....	82
Databáza hier a aktivít na každú príležitosť.....	83
Záver.....	114

Úvod do slovenského vydania

Po tom, čo sa splnil môj sen a povolanie animátora voľného času sa v mojej krajine stalo známym, pomyslel som si, že atraktívna práca pri mori nepozná hranice. Slovensko sa rýchlo ukázalo byť prívetivé a očarené mojimi školeniami a ponukami práce firmy STAGEMAN. Tak sme teda začali pripravovať slovenský preklad mojej knihy.

Animácia voľného času na Slovensku sa môže spájať s aquaparkmi, komplexmi termálnych kúpalísk a niekedy taktiež s horskými hotelmi. Takisto sa ukazuje, že slovenských animátorov môžeme stretnúť v Egypte, Turecku, Tunisku či Španielsku. V čase lacných leteníek, internetu či sociálnych sietí je čoraz jednoduchšie realizovať svoje sny. Od začiatku ma motivovala myšlienka, aby som toto mohol mladým ľuďom uľahčiť.

Sám viem, koľko som sa toho naučil pracujúc ako animátor. Toto povolanie si nevyžaduje len kreativitu či sebadôveru na pódiu, ale pomáha tiež v rozvoji sociálnych vzťahov, v práci s emóciami – vlastnými i cudzími, v asertivite a v konečnom dôsledku nás robí odvážnymi a proaktívnymi!

Keďže sa moje sny naplnili, prečo by som sa nepokúsil pomôcť iným? Firma, ktorú som vybudoval so skupinou motivovaných a otvorených ľudí ponúka najlepšie školenia v Európe, bezplatné ponuky práce a všetko, čo animátor potrebuje – od hudby, cez choreografie tancov až po e-learningové kurzy a knihu, ktorú práve držíš v rukách.

Pozývam ťa teda na toto dobrodružstvo a verím, že sa stretne-
me v nie jednej destinácii, s úsmevom, sebadôverou a nekonečnými
snami – pretože tie máme preto, aby sa mohli plniť.

*Jakub B. Bączek
Bulharsko, júl 2013*

Úvod

Kniha, ktorú práve držíš v rukách, predstavovala prvý pokus o zhromaždenie základných informácií a „vodítok“ na tému animácie voľného času v Poľsku. V zahraničí sa štúdie tohto typu tešia vysokej popularite, v Poľsku však ešte stále nie je animácia voľného času rozšírená v dostatočnej miere. Ako sa však ukázalo, potreba takejto publikácie je veľmi veľká.

V čase písania tejto knihy som si myslel, že to bude skôr niečo ako dobrodružstvo a že to robím preto, aby som mohol venovať nejaké kópie svojim známym ako darček. Ako sa však ukázalo, prvý náklad knihy „zmizol“ z regálov kníhkupectiev hneď počas niekoľkých týždňov od jeho vydania – podobne tak druhý i tretí. V tejto chvíli tak prišiel čas na ďalší. Toto vydanie je v porovnaní s predchádzajúcimi bohatšie – pridal som dve úplne nové kapitoly a „osviežil“ som obsah tých, ktoré zostali. Dúfam, že budú pre čitateľa prínosom. Celú prácu skoorinovala – ako zvyčajne veľmi profesionálne – spoločnosť STAGEMAN, ktorej týmto úprimne ďakujem za pomoc a spoluprácu pri jej vydaní.

Kniha obsahuje všetky informácie, ktoré sú v činnosti animátora voľného času nevyhnutné. Jeho práca nie je jednoduchá a vyžaduje si množstvo praktických zručností, o ktorých sa pri čítaní knihy dozvieš.

Najväčšou výhodou edície sú hotové scenáre animačných programov, ktoré stačí vytlačiť/skopírovať a dajú sa využívať takmer všade. V knihe taktiež nájdeš databázu hier a aktivít, ktoré sú veľmi potrebné pre každého animátora.

Čo získaš čítaním tejto knihy?

- Spoznáš zákony, ktoré upravujú činnosti v animácii.
- Získaš hotové scenáre animačných programov.
- Nájdeš viac ako 200 príkladov hier a aktivít použiteľných v animácii.
- Pochopíš psychologické mechanizmy správania svojich klientov.

Želám ti úspešné čítanie a zároveň by som ťa rád povzbudil i k realizácii vlastných myšlienok. Mojm cieľom je stimulovať predstavivosť a prakticky ukázať niektoré možné aktivity – spolieham sa však stále na to, že moji čitatelia budú sami vytvárať nové, ešte lepšie a zaujímavejšie nápady.

Veľa šťastia!

Jakub B. Bączek

Formy animácie voľného času

Animácia voľného času má rôzne formy. Kids Entertaineri sa zaoberajú voľným časom detí, Young and Sport Entertaineri pripravujú programy pre tínedžerov a mladých ľudí, Show Entertaineri sa zaoberajú predstaveniami, kabaretom a moderovaním na scéne a All-Round Entertaineri sú animátori, ktorí sú schopní vykonávať všetky tieto roly. Na animácii voľného času sa taktiež podieľajú ľudia, ktorí poskytujú animátorom technickú podporu – technici (zaoberajúci sa zariadením, hudbou, ozvučením a osvetlením, ktoré je potrebné pri animátorských činnostiach) a manažéri (ktorí animácie koordinujú).

Formu práce animátora voľného času určuje spravidla zamestnávateľ. Existujú hotely, ktoré poskytujú služby výlučne pre vyhradenú skupinu osôb – napr. hotely 16+ poskytujú služby výlučne pre osoby staršie ako 16 rokov. Nemá preto zmysel pripravovať v nich animačné programy pre deti, majú však rozvinutý program Young and Sport a ponuku večerných show.

Mnoho hotelov ponúka svojim hosťom večerné predstavenia externých animátorov – hudobníkov, tanečníkov, hltačov ohňa, iluzionistov, pesničkárov a pod. (štvor- a päťhviezdičkové hotely tiež občas pozývajú športové a mediálne hviezdy). Najlepšie uplatnenie na animátorskom pracovnom trhu majú All-Round animátori, ktorí sa zaoberajú komplexnými programami pre hotelových hostí.

Pracovný program All-round animátora

All-round animátor je osoba, ktorá sa v hoteli zaoberá organizáciou voľného času hostí v najširšom zmysle tohto slova. Takýto animátor nemá žiadnu zvláštnu špecializáciu a zjednodušene povedané – zaoberá sa všetkým. To znamená, že pri svojej činnosti pracuje s deťmi, pripravuje a vedie večerné predstavenia, rozhoduje v športových súťažiach a zároveň sa venuje činnostiam public relations v hoteli.

Zvyčajne all-round animátorov zamestnávajú menšie hotely alebo hotely s nižším štandardom (napríklad trojhviezdičkové a pod.). Takíto animátori pracujú v tímoch a vzájomne sa dopĺňajú. Môžu si prácu medzi sebou navzájom deliť, čo je najväčšou výhodou pozície all-round. Predstav si, že pracuješ iba s deťmi (ako Kids Entertainer) počas štyroch po sebe idúcich mesiacov bez prestávky... Ak budeš all-round animátorom, budeš, samozrejme, taktiež pracovať s deťmi, ale nie po celý čas – budeš mať viac možností na “odreagovanie sa” počas športových aktivít alebo vystúpení na pódiu.

Druhou stranou mince je, že all-round animátor musí byť najvšestrannejším zo všetkých animátorov. Tým, že nemá žiadnu úzku špecializáciu, musí ovládať niečo z každej oblasti: z práce s deťmi, zo športu, z hudby i herectva. Je to jednoducho najzaujímavejšia práca a dá sa pri nej najviac naučiť.

VÝHODY ALL-ROUND	NEVÝHODY ALL-ROUND
<ul style="list-style-type: none"> - Rôznorodosť práce - Získanie najlepších skúseností - Možnosť odreagovania sa - Flexibilita práce - Rešpekt hostí 	<ul style="list-style-type: none"> - Nutnosť komplexnej prípravy - Príprava aktivít, ktoré nie sú animátorovou silnou stránkou - Nutnosť rýchlych zmien

All-round animátor zvyčajne pracuje šesť dní v týždni, od 10. hodiny ráno do polnoci, s prestávkami na jedlo a oddych. Veľa hotelov využíva stratégiu “Dňa bez animácií”, čo znamená, že celý animačný tím má voľno v ten istý deň (väčšinou je to pondelok), a môže ho tráviť spoločne. Iné hotely robia animácie 7 dní v týždni a vtedy má každý animátor voľno v iný deň. Niektorí najradšej oddychujú sami, niektorí si naopak najlepšie oddychnu v spoločnosti, to závisí od osobnosti.

Štandardný harmonogram práce all-round animátora v hoteli vyzerá nasledovne:

OD	DO	PROGRAM
10.00	10.45	Aerobik alebo iné formy rannej gymnastiky (napr. aqua aerobik)
11.00	13.00	Športové súťaže (napr. plážový volejbal, mini golf, futbal)
13.00	14.00	Obed v hotelovej reštaurácii
14.00	16.00	Prestávka (resp. príprava na večerný program)
16.00	18.00	Aktivity s deťmi /športové súťaže
18.00	20.00	Prestávka (resp. príprava na večerný program)
20.00	21.00	Detská diskotéka so súťažami a cenami
21.00	21.30	Rozdávanie diplomov pre víťazov denných súťaží
21.30	22.00	Tanečná hudba, príprava na večerný program
22.00	23.30	Show time
23.30	23.45	Public relations, čiže komunikácia s hosťami, propagácia programov
23.45	00.00	Upratovanie scény po show

Samozrejme, uvedený denný harmonogram je len príkladom. Môže sa líšiť v závislosti od hotela, v ktorom animátor pracuje. Niekedy je program kratší, ale stáva sa, že je aj dlhší. Animátorov po programe hostia často pozývajú na diskotéku alebo len tak sa zabaviť. Stane sa, že animátor ide spať až po 1., či dokonca až po 5. hodine ráno. Na základe individuálnych dispozícií potom prebieha proces regenerácie síl. Tým, ktorí sú v slabšej kondícii, odporúčam ísť spať hneď po programe, ale ak je to posledný pracovný deň v týždni alebo má človek v sebe dostatok síl – *just have fun!!!*

Z pohľadu rozplánovania býva športový program zvyčajne týždňový (znamená to, že jednotlivé športy sú odlišné počas všetkých 6 dní a v nasledujúci týždeň prebiehajú identicky) a programy pre deti a večerné programy sú dvojtýždňové (to znamená, že počas dvoch týždňov sa nebude opakovať ani jeden program detskej či večernej show. Zriedkakedy niektorí z turistov zostanú v hoteli dlhšie ako 2 týždne, takže po uplynutí tejto doby sa môže program opakovať).

Propagácia animačného programu

Pozývanie hostí, aby sa zúčastnili animačných programov, je kľúčovou úlohou. Hotel nebude spokojný s animátorom, ktorý vôkol seba dokáže zhromaždiť iba hŕstku ľudí. Do športových a detských programov sa musí zapojiť čo najväčší počet účastníkov – s takouto prácou bude zamestnávateľ spokojný a šťastný. Okrem toho je pravdepodobnejšie, že spätná väzba od klientov bude pozitívna, ak ich je viac. Aby bol program úspešný, je potrebné dodržať niekoľko krokov. Najdôležitejšie techniky sú uvedené nasledujúcej tabuľke.

ČÍSLO	TECHNIKY PROPAGÁCIE ANIMAČNÉHO PROGRAMU
1	Zaujímaj sa o hostí (aká bola cesta, ako im chutí jedlo a pod.)
2	Každý bod programu propaguj cez mikrofón na pódiu alebo na pláži
3	Pozdrav sa „ahoj“ alebo „dobrý deň“ každému hosťovi v hoteli a jeho okolí
4	Po každom bode programu urob reklamu jeho ďalšej časti
5	Po večernom programe komunikuj s hosťami, neseď však pri jednom stole dlhšie ako 10 minút – môže to vyvolať závisť ostatných hostí!
6	Po ukončení programu vždy spropaguj program na ďalší deň
7	Počas športových aktivít nadviaž kontakt s hosťami – využij to a povedz im o ďalšom programe
8	Každý mimoriadny program propaguj už niekoľko dní dopredu
9	Daj si počas jedenia v hotelovej reštaurácii na hlavu komický klobúk alebo parochňu, ktorá je spojená s večerným programom
10	Vždy sa usmievaj – hostia ťa pozorujú!
11	Pred začatím športového programu a programu pre deti vždy obíď celý hotel, najmä okolie bazéna
12	Vyrob si farebnú nástenku, na ktorej budeš každý deň aktualizovať animačný program
13	Prichystaj farebné plagáty, ktoré sa týkajú programu
14	Vyrob malé letáky s denným programom a umiestni ich v hotelovej recepcii a v reštaurácii

Základy animácie pre deti

Práca s deťmi môže byť veľmi jednoduchá a príjemná, avšak, pod podmienkou, že si na ňu dostatočne pripravený! Bez základných vedomostí z oblasti psychológie, ako aj hier a aktivít pre deti, sa môže takáto práca stať nočnou morou. Je to jedna z najdôležitejších a najvýznamnejších oblastí animácie a každý animátor (dokonca aj ten, ktorý sa zaoberá iba športom), musí niečo o deťoch vedieť, pretože v turistickom ruchu sa pracuje s množstvom detí (ako sa zo žartu hovorí: deti sú všade).

Ak budeš s deťmi pracovať správne, aj ich rodičia ťa budú mať radi, pretože to bude pre nich veľká úľava, že môžu nechať dieťa v tvojej starostlivosti a venovať sa svojim záujmom. Detský program je teda veľmi dôležitý a musí sa na animačnej tabuli nachádzať v podobe farebných plagátov – každý deň viac ako dva týždne vždy iný program

Hry a aktivity s deťmi by sa mali odohrávať predovšetkým na čerstvom vzduchu, o to viac, čím viac si na juhu Európy alebo v Afrike. Deti, ktoré sa budú prihlasovať do animačných programov, budú v rôznom veku. Najčastejšie je to vek medzi štyrmi až dvanástimi rokmi. Mladšie deti sa môžu animácie zúčastniť len v prítomnosti rodičov (pre tvoju vlastnú bezpečnosť), zatiaľ čo staršie sa už radšej chcú zdržiavať s mládežou a niekedy sa hanbia zapojiť sa do aktivít „s deťmi“. Ak sú vekové rozdiely medzi deťmi, ktorým sa venuješ, veľmi veľké, rozdeľ si skupinu na staršie a mladšie deti. Môžeš taktiež poprosiť staršie deti, aby ti pri aktivitách pomohli. Ak im umožníš cítiť sa byť „zodpovednými“ za určitú úlohu, tak ti, pravdepodobne, veľmi rady pomôžu. Deti sa rady cítia byť „dôležité“ a potrebné, čo môžeš veľmi šikovne využiť.

Základom detského klubu je prívetivá a veselá atmosféra. Deti ťa budú mať rady, ak ťa budú vidieť vždy s úsmevom na tvári a ak sa o ne

budeš zaujímať a pýtať sa ich na rôzne veci. Je tiež dôležité sa s nimi často „bláznit“ – ukazovať vtipné grimasy, „robiť dlhý nos“, spievať a tancovať. V detskom klube sa musíš sám cítiť ako dieťa. Snaž sa „pozerať sa na svet očami dieťaťa“, vyhľadávať dobrodružstvo a dobrú náladu. Nehodnoť, len sa zabávaj! Ak máš možnosť, prezleč sa za klauna alebo si nasad' nejaký smiešny klobúk alebo parochňu. Nezapadni, aby si urobil každý deň pobytu dieťaťa v hoteli výnimočným – pripravuj detské animácie s patričnou zodpovednosťou!

Ďalšou dôležitou otázkou je bezpečnosť! Pamätaj si, počas svojich programov preberáš za dieťa zodpovednosť! V tejto súvislosti musíš dbať na všetky opatrenia, aby nebola ohrozená ani bezpečnosť tvojich zverencov, ani tvoja vlastná. Základnou vecou je počítanie detí. Ak máš na starosti veľkú skupinu, počítaj deti často, aby sa ti nestraťili. Ak pôjdeš s deťmi na prechádzku po pláži, môžeš jednoducho využiť „čarovné lano“ (obyčajný farebný špagát), vďaka ktorému sa „z nás všetkých stanú priatelia“ (a udržíš tak deti pohromade). Tak tiež si môžeš pripraviť zoznam účastníkov (zapísať si mená detí), ktorý z času na čas skontroluješ. Deti sa musia rodičom vrátiť nielen s úsmevom na tvári, ale taktiež v poriadku!

Vždy maj po ruke lekárničku. Aj pri dodržaní všetkých bezpečnostných opatrení sa nehody stávajú! Musíš vedieť ako ošetriť poprŕhlenie medúzou, čo robiť, ak dieťa bodne včela, ako konať v prípade podvrtnutia či vykĺbenia. Vykonávaj aktivity s deťmi na mäkkom povrchu (pláž, deka, tráva). Nedovoľ vstup do mora do hĺbky väčšej ako „po kolená“ a nikdy s deťmi nevstupuj do hlbokého bazéna! Nezapadni, že deti ti takmer vždy povedia, že vedia plávať, ale v praxi to nemusí byť pravda!

Podobne vybavenie v detskom klube musí byť bezpečné (zaoblené nožnice). Nedávaj deťom vybavenie ako sú pripináčiky, ihly, kancelárske sponky alebo zošívacia. Zvyšok materiálu môžu používať bez

obmedzení. Niekedy môžu nastať problémy s niektorými materiálmi – pastelky, fixky alebo farebný papier sa rýchlo spotrebujú a nie sú najlacnejšie. Snaž sa kreatívne využiť všetko, čo máš po ruke - môžeš sa napríklad opýtať na recepcii, či nemajú použité kancelárske papiere a použiť ich nepopísané strany pri niektorých umeleckých aktivitách.

Materiály, ktoré by ste mali mať vo svojom hoteli sú: papiere, lepidlo, lepiace pásky, nožnice, fixky a pastelky, ceruzky, perá, kriedy, ozdobný papier, alobal, farebné fólie (alebo rozstrihané vrecia na odpad), špendlíky, ihly a nite, sponky, farebné papiere, špagáty a gumičky, farby na papier i na telo (farby na tvár), balóniky a hračky - lopaty, ringo, frisbee, klobúky, parochne, vodné pištole, vedierka, lopatky, hrable, formičky a pod. Tiež maj po ruke ceny: diplomy, náramky, tričká, sladkosti a ďalšie. Ak podobné veci v hoteli nie sú, priprav si zoznam a požiadaj o ich kúpu manažéra! Niekedy budeš tiež pre deti pripravovať platené aktivity, ako napríklad maľovanie na hodváb alebo farbenie tričiek. V takom prípade pozývaš deti na aktivity a rodičov informuješ a vyberáš od nich príslušnú sumu peňazí. Materiály si musíš zakúpiť sám, ale môžeš k tomu prirátať drobnú „maržu“ a zarobiť na týchto činnostiach pár centov navyše.

Je jasné, že každé dieťa je rado, keď je docenené – často preto chváľ svojich zverencov. Povedz im, že pekne kreslia, krásne spievajú a podobne. Pochváľ dievčatá za pekný účes a chlapcov za “parádne topánky”. Daj každému dieťaťu možnosť, aby bolo čo i len na chvíľu stredobodom pozornosti. Z času na čas priprav hry o ceny, ale snaž sa, aby čo najviac detí niečo dostalo (najlepšie všetky!). Niekedy budeš niečo tvoriť spoločne s deťmi – vždy dieťaťu umožni sa realizovať. Ak je práca dieťaťa skutočne unikátna, môžeš sa ho opýtať, či by si svoje dielo nechcelo na 2 dni nechať zavesiť na nástenku. Určite sa poteší, ale uisti sa, aby sa práca nezničila, a aby si ju zobralo pred odchodom z hotela domov

Deti pri výtvarných aktivitách pracujú rôznym tempom. V prípade, že úlohy budú spočívať len v nakreslení niečoho, niektoré skončia už po troch minútach! Snaž sa činnosti organizovať tak, aby boli pestré a neskončili sa hneď pri prvej aktivite. Ak už niektoré z detí úlohu splnili a začínajú sa nudiť, nechaj ich pomôcť ostatným deťom alebo im umožni sa na chvíľu zabaviť inou aktivitou. Keď už väčšina detí dokončí úlohu (napr. vymaľovanie tvaru rybičky), prejdite k ďalšej úlohe (napr. jej vystrihovaniu).

Niekedy možno budeš chcieť pozvať do detského klubu rodičov. Môžu vám s aktivitami pomôcť. Vo všeobecnosti to urobia veľmi radi, nemusí to však byť vždy, takže sa toho nedomáhaj, ale zdvorilo sa opýtaj, či sa chcú pripojiť. Rodičia musia vedieť, o koľkej hodine končíte program. Zdôrazni, že končíš o 18.00 a musíš pripraviť večernú show, či jednoducho ísť na večeru. Ak im to nevysvetlíš, niektorí rodičia ti nechajú dieťa na viac hodín a zmiznú niekde v hoteli alebo mimo neho. Ak aj napriek tvojim inštrukciám podobná situácia nastane, vysvetli im zdvorilo, ale jasne, že nemôžu nechať dieťa v klube dlhšie, než po dobu stanovenú animátorom. Nie si baby-sitter! Ak sa objavia problémy, vyrob si špeciálny zoznam, kde ti rodičia napíšu, od koľkej do koľkej hodiny ti zverujú dieťa do starostlivosti a osobne sa doň podpíšu.

Pozývame deti na animačné programy

Deti na prázdninách sa zvyčajne veľmi rady zúčastňujú animačných aktivít. Existuje ale niekoľko techník, ktoré ti môžu pomôcť prilákať ešte väčší počet detí. Pamätaj – čím viac ich dokážeš prilákať, tým lepšie prezentuješ svoje zručnosti a tým lepšie budeš hodnotený svojím manažérom.

Základným princípom je: čím veselší hluč okolo seba vytvoríš, tým viac detí bude ochotných sa s tebou hrať. Nikdy nečakaj na deti – choď a nájdi ich. 5 až 10 minút pred začiatkom aktivít sa prejdí okolo hotelového bazéna a opýtaj sa každého dieťaťa, či sa chce zahrať v detskom klube. Vždy povedz deťom, čo sa chystáte robiť, pretože to znižuje ich stres a neistotu. Najlepšie je ukázať im predmet činnosti, ktorú budete počas dňa robiť. Môžeš im napríklad ukázať papierový klobúk, ktorý niektoré dieťa vyrobilo pred dvomi týždňami a nevzalo si so sebou domov.

Taktiež sa predstav rodičom. Ak sú v hoteli noví, povedz im, že sa voláš, si animátorom v hoteli a pripravuješ aktivity Pozvi tiež rodičov, aby sa k vám pridali alebo vám pomohli – ak budú mať záujem, pridajú sa!

Vždy, keď sa začínajú detské animácie, môžeš nahlas pustiť rovnakú pesničku (tú istú každý deň, takže si deti na ňu zvyknú a budú na ňu reagovať samé). Mohla by to byť napríklad nejaká pieseň z Disneyho rozprávok. Počas nej môžeš s deťmi vyrobiť vláčik. Ak bude toto dianie hlučné a zábavné, ostatné deti sa k vám pridajú.

K nesmelým deťom sa môžeš prihovárať s hračkou – v prípade, že má hotel maskota (ktorého často má), využi to. Prístupuj k plačému dieťaťu pomaly a napodobňuj vtipné zvuky hračky/maskota. Začni predstavením sa zábavným spôsobom, napríklad „Kukuk, ja