

Pohostinnost v agroturistice¹

1. Úvod

Tato příručka se zabývá definicí pohostinnosti obecně a tím, jak jí lze dosáhnout, aby byli hosté v agroturistických službách spokojeni.

2. Klíčové prvky

2.1. Co je to pohostinnost?

Slovo pohostinnost znamená přivítání pocestných nebo nabídku domova mimo domov a pochází z latinského slova „hospes“, které znamená návštěvník nebo cizinec. Pohostinnost označuje postoj hostitele k hostu: komunikaci, obsluhu a přijímání hostů hostitelem. Je důležité zmínit, že pohostinnost má v různých kulturách různé kategorie. V některých kulturách může pohostinnost znamenat přivítání, pozdrav a úsměv pro každého hosta nebo pro jiné neznámého člověka, zatímco v jiných kulturách je host považován za člena rodiny a je uveden do intimity domova.

2.2. Kroky pro pohostinnost

Pohostinnost je v cestovním ruchu, a zejména v agroturistice, nezbytná. Níže jsou uvedeny některé pokyny pro zlepšení pohostinnosti v agroturistice:

- ✓ Základem strategie pohostinnosti musí být správné využívání a interpretace kulturních zdrojů a tradic s cílem zajistit autentický zážitek. Nejúčinnějším nástrojem k dosažení tohoto cíle je informovanost prostřednictvím školení.
- ✓ Předpokladem úspěšného řízení pohostinství v agroturistice je porozumět potřebám klientů a investovat do lidského faktoru, aby bylo možné řádně uspokojit jejich potřeby a nabídnout kvalitní služby. Je také nutné zajistit od klientů průběžnou zpětnou vazbu.
- ✓ Jako velmi užitečné se ukázalo seznámit místní obyvatele s osvědčenými postupy z jiných oblastí a zemí.
- ✓ Používání místních produktů a správná interpretace kulturního dědictví a tradic.
- ✓ Vytvářet příležitosti pro synergie mezi venkovskými podniky a místními orgány.
- ✓ Zapojení seniorů a mladé generace do poskytovaných zážitků a dalších služeb.
- ✓ Nedostatek personálu je obvykle omezujícím faktorem při zlepšování standardů pohostinství. Je třeba nastavit motivační programy, které by přilákaly mladé lidi na venkov.
- ✓ Školení zaměstnanců, posílení jejich postavení a angažovanost je klíčovým faktorem pro zajištění autentické pohostinnosti.
- ✓ Klíčový je také lidský faktor. Klienti hodnotí interakci s místními lidmi a jejich zapojení do místních aktivit. Pro návrh a nabídku takových aktivit je třeba vybudovat součinnost s místním úřadem a dalšími zúčastněnými stranami.
- ✓ Vypracování kodexu chování pro zaměstnance agroturistických podniků s konkrétními pokyny je rovněž důležitým nástrojem podpory standardů pohostinství.
- ✓ Technologie mohou také hrát konstruktivní roli při správném přístupu k digitálním nástrojům pro řízení pohostinství (komunikace se zákazníky po pobytu, zpětná vazba, recenze atd.).

¹ www.agrotourism.com.cy
<https://www.ehl.edu/en/what-is-hospitality>
<https://hoteltechreport.com/news/what-is-hospitality>
<https://en.wikipedia.org/wiki/Hospitality>

3. Příklad: Agrovino - Lofou, oblast Limassol, Kypr

<https://www.agrotourism.com.cy/property/agrovino> <https://agrovino-lofou.com/>

V roce 1992 se pan Costas rozhodl, že se bude věnovat agroturistice a zároveň i zemědělství, aby získal další zdroj příjmů pro svou rodinu. Toto rozhodnutí se nakonec ukázalo jako správné. Zrekonstruoval zděděný rodinný dům v tradičním stylu ve vesnici Lofou a přeměnil jej na krásnou tradiční tavernu a studia. Hotelová jednotka poskytuje ubytování, kavárnu a tradiční tavernu. V této známé tradiční taverně Lofou, která je centrem hotelové jednotky, nabízí snídaně, obědy a večeře se širokým výběrem jídel a pokrmů. Zelenina a ovoce jsou vždy čerstvé z jejich vlastní produkce. Taverna nabízí tradiční jídla a široký výběr místních vín. A když je dobrá nálada, majitel pan Costas hraje na hudební nástroj bouzouki a zpívá s hosty. Pracuje zde celá rodina a nabízí hostům tu nejlepší pohostinnost.

V lednu 2023 byl pan Costas Violaris na základě recenzí od hostů oceněn náměstkem Ministerstva cestovního ruchu v soutěži Cyprus Hospitality Awards jako agroturistické zařízení s nejlepší online reputací.





4. Přínosy a potenciální dopad

Přínosy a dopady, které zavedení těchto pokynů může přinést, jsou následující:

Pro mentora	Pro mentee
✓ Definice marketingu, vytvoření marketingového plánu pro farmu a jeho kroky	✓ Zpracování marketingového plánu pro venkovské zájezdy na svou farmu či podnik
✓ Výčet základních propagačních nástrojů, které může zemědělský podnik či farma použít	✓ Zvýšení počtu příjezdů na farmu a opakovaných návštěv, zvýšení popularity a příjmů