

TITEL: Gastlichkeit im Agrotourismus¹

1. Einführung

In diesem Leitfaden geht es um die Definition von Gastlichkeit im Allgemeinen und darum, wie diese zur Zufriedenheit der Gäste erreicht werden kann.

2. Schlüsselemente

2.1. Was ist Gastlichkeit?

Gastlichkeit bedeutet, Reisende willkommen zu heißen oder ihnen ein Zuhause in der Ferne zu bieten, und das englische Wort „Hospitality“ leitet sich vom lateinischen Wort <hospes= ab, das Besucher oder Fremde bedeutet. Gastlichkeit bezeichnet die Haltung eines/r GastgeberIn gegenüber seinen Gästen; die Kommunikation, die Bedienung und die Aufnahme von Gästen durch die GastgeberInnen. Es ist wichtig zu erwähnen, dass Gastlichkeit in verschiedenen Kulturen unterschiedliche Kategorien hat. In einigen Kulturen kann Gastlichkeit bedeuten, dass ein Gast willkommen geheißen, begrüßt und angelächelt wird, während in anderen Kulturen ein Gast wie ein Familienmitglied behandelt und in die Intimität des Hauses eingeführt wird.

2.2. Zu befolgende Schritte für die Gastlichkeit

Gastlichkeit ist in der Tourismusbranche und insbesondere im Agrotourismus von entscheidender Bedeutung. Im Folgenden finden Sie einige Leitlinien zur Verbesserung der Gastlichkeit im Agrotourismus.

- ✓ Die richtige Nutzung und Interpretation von kulturellen Ressourcen und Traditionen, um ein authentisches Erlebnis zu gewährleisten, muss im Mittelpunkt der Gastlichkeitsstrategie stehen. Sensibilisierung durch Schulung ist das wirksamste Mittel, um dieses Ziel zu erreichen
- ✓ Voraussetzung für ein erfolgreiches Gastgewerbe-Management im Agrotourismus ist es, die Bedürfnisse der KundInnen zu verstehen und in den Faktor Mensch zu investieren, um auf ihre Bedürfnisse einzugehen und einen hochwertigen Service zu bieten. Es ist auch notwendig, ein kontinuierliches Feedback von der Kundschaft zu erhalten
- ✓ Es hat sich als sehr nützlich erwiesen, die Menschen vor Ort mit den besten Praktiken aus anderen Gebieten und Ländern vertraut zu machen
- ✓ Verwendung lokaler Produkte und korrekte Interpretation des kulturellen Erbes und der Tradition
- ✓ Schaffen Sie Möglichkeiten für Synergien zwischen ländlichen Unternehmen und lokalen Behörden
- ✓ Einbindung von SeniorInnen und der jungen Generation in die angebotenen Erlebnisse und anderen Dienstleistungen
- ✓ Personalmangel ist in der Regel ein einschränkender Faktor bei der Verbesserung der Standards im Gastgewerbe. Es müssen Anreize geschaffen werden, um junge Menschen in ländlichen Gebieten anzuziehen.
- ✓ Ausbildung, Befähigung und das Engagement der Mitarbeiter ist ein entscheidender Faktor für die Gewährleistung einer authentischen Gastlichkeit.
- ✓ Der menschliche Faktor ist ebenfalls entscheidend. Die KundInnen bewerten die Interaktion mit den Menschen vor Ort und deren Einbindung in lokale Aktivitäten. Für die Gestaltung und das

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>

Angebot solcher Aktivitäten müssen Synergien mit den lokalen Behörden und anderen Interessengruppen aufgebaut werden.

- ✓ Die Entwicklung eines Verhaltenskodexes für Angestellte in Agrotourismusbetrieben mit spezifischen Richtlinien ist ein wichtiges Instrument zur Förderung von Gastlichkeitstandards.
- ✓ Technologie kann auch eine konstruktive Rolle spielen, indem sie einen angemessenen Zugang zu digitalen Werkzeugen für das Gastgewerbemanagement ermöglicht (Kommunikation mit KundInnen nach dem Aufenthalt, Bewertungen usw.)

3. Beispiel - Agrovino – Lofou, Limassol Region, Zypern

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

1992 fasste Costas den Entschluss, neben seiner landwirtschaftlichen Tätigkeit auch im Agrotourismus zu arbeiten, um eine zusätzliche Einkommensquelle für seine Familie zu erschließen. Diese Entscheidung erwies sich schließlich als richtig. Er renovierte ein geerbtes traditionelles Familienhaus im Dorf Lofou und verwandelte es in eine wunderschöne traditionelle Taverne und Studios. Die Hoteleinheit bietet Unterkunft, Cafeteria und die traditionelle Taverne. In unserer bekannten traditionellen Lofou Taverne, dem Zentrum der Hoteleinheit, bieten wir Frühstück, Mittag- und Abendessen mit einer großen Auswahl an Speisen und Gerichten an. Das Gemüse und die Früchte sind immer frisch aus unserer Produktion. Die Taverne bietet traditionelle Speisen und eine große Auswahl an lokalen Weinen. Und wenn die Stimmung gut ist, spielt der Besitzer Costas auf der Bouzouki (Instrument) und singt mit den BesucherInnen. Die ganze Familie arbeitet in der Taverne und sorgt umsorgt die Gäste bestmöglich mit ihrer Gastfreundschaft.

Im Januar 2023 wurde Costas Violaris vom stellvertretenden Tourismusministerium im Rahmen der Cyprus Hospitality Awards als Agrartourismusbetrieb mit dem besten Online-Ruf aufgrund der Gästebewertungen ausgezeichnet.





4. Nutzen und mögliche Auswirkungen

Die Vorteile und Auswirkungen, die sich aus der Umsetzung der Leitlinie ergeben können, sind:

Für MentorInnen	Für Mentees
✓ Definition von Marketing, Erstellen eines Marketingplans für einen landwirtschaftlichen Betrieb, Schritte	✓ Umsetzung eines Marketingplans für ihren Hof/ländlichen Tourismusbetrieb
✓ Was sind die grundlegenden Werbemittel, die ein landwirtschaftlicher Betrieb nutzen kann?	✓ Erhöhung der Besucherzahlen auf dem Bauernhof von neuen BesucherInnen und solchen die den Besuch wiederholen, Steigerung des Bekanntheitsgrades und der Einnahmen