

ΤΙΤΛΟΣ: ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΤΟΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟ

1. Εισαγωγή

Η παρούσα κατευθυντήρια γραμμή αφορά τον ορισμό της φιλοξενίας γενικά και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να επιτευχθεί η ικανοποίηση των επισκεπτών στον αγροτουρισμό.

2. Βασικά στοιχεία

2.1. Τι είναι η Φιλοξενία?

"Φιλοξενία" σημαίνει να καλωσορίζεις ταξιδιώτες ή να προσφέρεις ένα σπίτι μακριά από το σπίτι σου, και η λέξη προέρχεται από τη λατινική λέξη "hospes" που σημαίνει επισκέπτης ή ξένος. Η φιλοξενία υποδηλώνει τη στάση του οικοδεσπότη απέναντι στον επισκέπτη - την επικοινωνία, την εξυπηρέτηση και την αποδοχή των επισκεπτών από τον οικοδεσπότη". Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η φιλοξενία σε διαφορετικούς πολιτισμούς έχει διαφορετικές έννοιες. Η φιλοξενία μπορεί να σημαίνει, σε ορισμένους πολιτισμούς, καλωσόρισμα, χαιρετισμό και χαμόγελο σε κάθε επισκέπτη ή άγνωστο σε άλλους, ενώ σε άλλους πολιτισμούς ο επισκέπτης αντιμετωπίζεται ως μέλος της οικογένειας και εισάγεται στην οικειότητα του σπιτιού".

2.2. Βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε για τη φιλοξενία

"Η φιλοξενία είναι επιτακτική ανάγκη στον τομέα του τουρισμού και ιδιαίτερα στον Αγροτουρισμό. Ακολουθούν ορισμένες κατευθυντήριες γραμμές για τη βελτίωση της φιλοξενίας στον Αγροτουρισμό.

- ✓ Η ορθή χρήση και ερμηνεία των πολιτιστικών πόρων και παραδόσεων για την εξασφάλιση μιας αυθεντικής εμπειρίας πρέπει να βρίσκεται στο επίκεντρο της στρατηγικής φιλοξενίας. Η ευαισθητοποίηση μέσω της κατάρτισης είναι το πιο αποτελεσματικό εργαλείο για την επίτευξη αυτού του στόχου.
- ✓ Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή διαχείριση της φιλοξενίας στον αγροτουρισμό είναι η κατανόηση των αναγκών των πελατών και η επένδυση στον ανθρώπινο παράγοντα, προκειμένου να καλύπτονται σωστά οι ανάγκες τους και να προσφέρονται ποιοτικές υπηρεσίες. Είναι επίσης απαραίτητο να εξασφαλίζετε συνεχή ανατροφοδότηση από τους πελάτες σας.
- ✓ Χρήση τοπικών προϊόντων και ορθή ερμηνεία της πολιτιστικής κληρονομιάς και παράδοσης.
- ✓ Δημιουργία ευκαιριών για συνέργειες μεταξύ αγροτικών επιχειρήσεων και τοπικών αρχών.
- ✓ Συμμετοχή των ηλικιωμένων και της νέας γενιάς στις παρεχόμενες εμπειρίες και άλλες υπηρεσίες.
- ✓ Η έλλειψη προσωπικού αποτελεί συνήθως περιοριστικό παράγοντα για τη βελτίωση των προτύπων φιλοξενίας. Πρέπει να θεσπιστούν συστήματα κινήτρων για την προσέλκυση νέων στις αγροτικές περιοχές.
- ✓ Η εκπαίδευση, η ενδυνάμωση και η δέσμευση των εργαζομένων είναι κρίσιμος παράγοντας για τη διασφάλιση της αυθεντικής φιλοξενίας.

- ✓ Ο ανθρώπινος παράγοντας είναι επίσης ζωτικής σημασίας. Οι πελάτες αξιολογούν την αλληλεπίδραση με τους ντόπιους κατοίκους και τη συμμετοχή τους σε τοπικές δραστηριότητες. Για το σχεδιασμό και την προσφορά τέτοιων δραστηριοτήτων πρέπει να δημιουργηθούν συνέργειες με την τοπική αρχή και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς.
- ✓ Η ανάπτυξη ενός κώδικα δεοντολογίας για τους εργαζόμενους στις αγροτουριστικές επιχειρήσεις με συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την προώθηση των προτύπων φιλοξενίας.
- ✓ Η τεχνολογία μπορεί επίσης να διαδραματίσει εποικοδομητικό ρόλο στην κατάλληλη πρόσβαση σε ψηφιακά εργαλεία για τη διαχείριση της φιλοξενίας (επικοινωνία μετά τη διαμονή με τους πελάτες, κριτικές κ.λπ.)

3. Παράδειγμα - Agrovino – Lofou, Περιοχή Λεμεσού, Κύπρος

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

Το 1992, ο Κώστας πήρε την απόφαση να ασχοληθεί με τον αγροτουρισμό παράλληλα με τις αγροτικές του ασχολίες για μια επιπλέον πηγή εισοδήματος για να στηρίξει την οικογένειά του. Η απόφαση αυτή αποδείχθηκε τελικά σωστή. Ανακαίνισε ένα κληρονομημένο παραδοσιακό οικογενειακό σπίτι στο χωριό Λόφου και το μετέτρεψε σε μια όμορφη παραδοσιακή ταβέρνα και στούντιο". Η ξενοδοχειακή μονάδα παρέχει καταλύματα, καφετέρια και την παραδοσιακή ταβέρνα. Στη γνωστή ταβέρνα Λόφου το κέντρο της ξενοδοχειακής μονάδας, προσφέρετε πρωινό, μεσημεριανό γεύμα και δείπνο σε μια μεγάλη ποικιλία φαγητών και πιάτων. Τα λαχανικά και τα φρούτα είναι πάντα φρέσκα από την παραγωγή τους. Η ταβέρνα προσφέρει παραδοσιακό φαγητό και μεγάλη ποικιλία τοπικών κρασιών. Και όταν η διάθεση είναι στα ύψη ο ιδιοκτήτης κ. Κώστας παίζει μπουζούκι (όργανο) και τραγουδάει με τους επισκέπτες. Όλη η οικογένεια εργάζεται στη μονάδα προσφέροντας την καλύτερη φιλοξενία στους επισκέπτες.

Τον Ιανουάριο του 2023, ο κ. Κώστας Βιολάρης βραβεύτηκε από το Υφυπουργείο Τουρισμού στα Cyprus Hospitality Awards ως η αγροτουριστική μονάδα με την καλύτερη διαδικτυακή φήμη από τις κριτικές των επισκεπτών.





4. Οφέλη και δυνητικός αντίκτυπος

Τα οφέλη και ο αντίκτυπος που μπορεί να έχετε από την εφαρμογή της κατευθυντήριας γραμμής είναι τα εξής

Για τον καθοδηγητή	Για τον καθοδηγούμενο
✓ Ορισμός της φιλοξενίας	✓ Σημασία της φιλοξενίας και ο αντίκτυπος
✓ Βήματα για προσφορά καλύτερης εξυπηρέτησης και φιλοξενίας	✓ Τρόποι εφαρμογής καλών πρακτικών φιλοξενίας