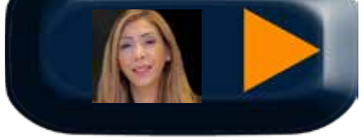


Δέσποινα Γριβάκη
Επιστημονική Συνεργάτιδα ΑΣΤΕΚ
Εκπαιδεύτρια Τουρισμού και Φιλοξενίας

Παρουσίαση

Video



Δέσποινα Γριβάκη

Η Αυθεντική Φιλοξενία Μαθαίνεται: Ο ρόλος της Τουριστικής Εκπαίδευσης στη δημιουργία της εμπειρίας του επισκέπτη

Τον καθοριστικό ρόλο της εκπαίδευσης στη διαμόρφωση της αυθεντικής φιλοξενίας ανέδειξε η Δέσποινα Γριβάκη, Επιστημονική Συνεργάτιδα της ΑΣΤΕΚ και Εκπαιδεύτρια Τουρισμού και Φιλοξενίας, κατά την τοποθέτησή της στην 6η Παγκρήτια Ημερίδα «ΚΡΗΤΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΝ». Μέσα από μια διαφορετική προσέγγιση του θέματος, έθεσε στο επίκεντρο τον άνθρωπο που βρίσκεται ανάμεσα στον τόπο και τον επισκέπτη, υποστηρίζοντας ότι η αυθεντική φιλοξενία δεν αποτελεί μόνο πολιτισμική αξία αλλά και δεξιότητα που καλλιεργείται και διδάσκεται.

Όπως ανέφερε, η φιλοξενία στην Κρήτη θεωρείται συχνά αυτονόητο χαρακτηριστικό της τοπικής κοινωνίας, βαθιά συνδεδεμένο με την ιστορία, την παράδοση και τον τρόπο ζωής των κατοίκων. Ωστόσο, στον σύγχρονο τουρισμό, η φυσική διάθεση προσφοράς και η ανθρώπινη ζεστασιά δεν αρκούν από μόνες τους. Απαιτούνται γνώσεις, επικοινωνιακές δεξιότητες, προσαρμοστικότητα και η ικανότητα κατανόησης των αναγκών και των προσδοκιών κάθε επισκέπτη.

Η κ. Δέσποινα Γριβάκη υποστήριξε ότι η Κρήτη διαθέτει όλα τα βασικά συστατικά που συνθέτουν έναν ελκυστικό προορισμό: φυσικό περιβάλλον, γαστρονομία, πολιτισμό, ιστορία και ισχυρή ταυτότητα. Παρ' όλα αυτά, η μετατροπή αυτών των στοιχείων σε μια ουσιαστική εμπειρία δεν πραγματοποιείται αυτόματα. Ανάμεσα στον τόπο και στην ανάμνηση που θα δημιουργήσει ο επισκέπτης παρεμβάλλεται ο επαγγελματίας της φιλοξενίας, ο οποίος καλείται να μεταφράσει την τοπική ταυτότητα σε βίωμα.

Στο πλαίσιο αυτό, παρουσίασε χαρακτηριστικά παραδείγματα από την καθημερινότητα των τουριστικών επιχειρήσεων. Όπως σημείωσε, μια απλή πληροφορία μπορεί να μετατραπεί σε εμπειρία όταν συνοδεύεται από γνώση, ενδιαφέρον και προσωποποιημένη επικοινωνία. Η αξία της φιλοξενίας δεν βρίσκεται μόνο στη σωστή εκτέλεση μιας διαδικασίας, αλλά στη δυνατότητα του επαγγελματία να προσφέρει στον επισκέπτη ένα επιπλέον στοιχείο σύνδεσης με τον τόπο.

Ανάλογη σημασία απέδωσε και στα τοπικά προϊόντα, επισημαίνοντας ότι η παρουσία τους σε ένα πρωινό ή σε ένα εστιατόριο αποτελεί μόνο το πρώτο βήμα. Η πραγματική εμπειρία δημιουργείται όταν ο επαγγελματίας γνωρίζει την ιστορία πίσω από το προϊόν, τον τόπο παραγωγής του, τους ανθρώπους που το δημιουργούν και την πολιτιστική του σημασία. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, το προϊόν παύει να είναι ένα απλό καταναλωτικό αγαθό και μετατρέπεται σε φορέα πολιτισμού, μνήμης και αυθεντικότητας.

Η εισηγήτρια στάθηκε ιδιαίτερα και στη διαχείριση των δύσκολων στιγμών, υπογραμμίζοντας ότι η ποιότητα της φιλοξενίας δοκιμάζεται όταν προκύπτει κάποιο πρόβλημα, μια καθυστέρηση ή μια αστοχία στην εξυπηρέτηση. Σύμφωνα με την ίδια, εκεί ακριβώς αναδεικνύεται ο πραγματικός επαγγελματισμός. Η ικανότητα ακρόασης, η κατανόηση του συναισθήματος του επισκέπτη, η ανάληψη ευθύνης και η παροχή ουσιαστικών λύσεων είναι στοιχεία που πολλές φορές αφήνουν ισχυρότερο αποτύπωμα από την ίδια την υπηρεσία.

Παρουσιάζοντας τις βασικές δεξιότητες που απαιτεί ο σύγχρονος τουρισμός, αναφέρθηκε στην επικοινωνία, στη γνώση του τόπου, στη διαπολιτισμική κατανόηση, στο storytelling και στη σωστή διαχείριση κρίσεων. Όπως τόνισε, οι επαγγελματίες της φιλοξενίας καλούνται να λειτουργούν ως πρεσβευτές του προορισμού, μεταφέροντας στον επισκέπτη την ουσία της τοπικής ταυτότητας με αυθεντικότητα και σεβασμό.

Ιδιαίτερη αναφορά έκανε και στον ρόλο της Ανώτερης Σχολής Τουριστικής Εκπαίδευσης Κρήτης (ΑΣΤΕΚ), η οποία επενδύει στη σύνδεση θεωρίας και πράξης, στην καλλιέργεια επαγγελματικής συνείδησης και στην ενίσχυση της σχέσης των σπουδαστών με την ιστορία και τον πολιτισμό του τόπου. Όπως σημείωσε, οι επαγγελματίες του αύριο δεν θα εκπροσωπούν μόνο μια επιχείρηση φιλοξενίας, αλλά την ίδια την εικόνα της Κρήτης απέναντι στον διεθνή επισκέπτη.

Κλείνοντας την παρέμβασή της, η κ. Δέσποινα Γριβάκη υπογράμμισε ότι η αυθεντικότητα μπορεί να βρίσκεται στον τόπο, όμως η εμπειρία της περνά πάντοτε μέσα από τους ανθρώπους. Για τον λόγο αυτό, η επένδυση στην εκπαίδευση, στις δεξιότητες και στην ποιότητα των ανθρώπων της φιλοξενίας αποτελεί επένδυση στο ίδιο το μέλλον του κρητικού τουρισμού, στη βιωσιμότητα του προορισμού και στη διατήρηση της μοναδικής ταυτότητας της Κρήτης.

