

Κώστας Φάλαγγας
Στέλεχος ξενοδοχειακής διοίκησης και τουρισμού

Κώστας Φάλαγγας

Αυθεντική Φιλοξενία: Η Εμπειρία Δεν Σταματά στην Πόρτα του Ξενοδοχείου

Μια ιδιαίτερα τεκμηριωμένη προσέγγιση γύρω από την έννοια της αυθεντικής φιλοξενίας, τη φέρουσα ικανότητα των προορισμών και τη συνολική εμπειρία του επισκέπτη ανέπτυξε ο κ. Κώστας Φάλαγγας, στέλεχος ξενοδοχειακής διοίκησης και τουρισμού, κατά την τοποθέτησή του στην 6η Παγκρήτια Ημερίδα «ΚΡΗΤΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΝ».

Ξεκινώντας την παρέμβασή του, υπογράμμισε ότι ο τουριστικός κλάδος συχνά εστιάζει στις επενδύσεις υποδομών και στον εκσυγχρονισμό των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων, παραβλέποντας ότι η πραγματική επένδυση βρίσκεται στην εμπειρία που θα βιώσει ο επισκέπτης. Όπως σημείωσε, ο ταξιδιώτης δεν επιστρέφει σε έναν προορισμό εξαιτίας ενός νέου δωματίου ή μιας ανακαινισμένης εγκατάστασης, αλλά λόγω των συναισθημάτων, των γεύσεων και των αναμνήσεων που αποκόμισε κατά την παραμονή του.

Ιδιαίτερη αναφορά έκανε στην ανάγκη ουσιαστικής ένταξης των τοπικών προϊόντων στο τουριστικό προϊόν της Κρήτης, επισημαίνοντας ότι η σύνδεση παραγωγής και φιλοξενίας δεν εξαντλείται στη διάθεση των προϊόντων μέσα στα ξενοδοχεία. Απαιτείται, όπως τόνισε, η ανάπτυξη σύγχρονων πρακτικών τυποποίησης, συσκευασίας και προώθησης, ώστε τα τοπικά προϊόντα να μπορούν να συνοδεύουν τον επισκέπτη και μετά το τέλος του ταξιδιού του, μεταφέροντας μαζί τους ένα κομμάτι της εμπειρίας που έζησε στην Κρήτη.

Στο επίκεντρο της τοποθέτησής του βρέθηκε η έννοια της ολιστικής εμπειρίας του επισκέπτη. Σύμφωνα με τον ίδιο, το ταξίδι δεν ξεκινά όταν ο επισκέπτης φτάσει στο ξενοδοχείο αλλά από τη στιγμή που εγκαταλείπει την κατοικία του στη χώρα προέλευσής του. Ο προορισμός αξιολογείται ως ένα ενιαίο σύνολο, το οποίο περιλαμβάνει τις μεταφορές, τις υποδομές, την κινητικότητα, τη σήμανση, την προσβασιμότητα, τις δημόσιες υπηρεσίες, τους επαγγελματίες του τουρισμού και την τοπική κοινωνία.

Μέσα από παραδείγματα που παρουσίασε από διάφορες ελληνικές πόλεις και τουριστικούς προορισμούς, υποστήριξε ότι η αυθεντικότητα δεν περιορίζεται στα στενά όρια μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Αντίθετα, διαμορφώνεται από το άθροισμα όλων των εμπειριών που βιώνει ο επισκέπτης κατά τη διάρκεια της παραμονής του. Για τον λόγο αυτό, η συνεργασία μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων, τοπικής αυτοδιοίκησης και κρατικών φορέων αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για τη διατήρηση και ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας ενός προορισμού.

Σημαντικό μέρος της παρέμβασής του αφιερώθηκε στη φέρουσα ικανότητα των τουριστικών προορισμών και στην ανάγκη ισορροπίας μεταξύ ανάπτυξης και βιωσιμότητας. Όπως επεσήμανε, η επιτυχία ενός τουριστικού προορισμού δεν μπορεί να μετριέται αποκλειστικά με βάση τον αριθμό των νέων κλινών ή των επενδύσεων που πραγματοποιούνται. Η διατήρηση της ταυτότητας του τόπου, η ποιότητα ζωής των κατοίκων και η προστασία των φυσικών και πολιτιστικών πόρων αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για τη μακροχρόνια βιωσιμότητα της τουριστικής ανάπτυξης.

Σύμφωνα με τον κ. Κώστα Φάλαγγα, ένας προορισμός χάνει σταδιακά την αυθεντικότητά του όταν η τουριστική ανάπτυξη αποσυνδέεται από τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας. Γι' αυτό και η συζήτηση γύρω από τη φέρουσα ικανότητα, την ορθολογική χωροθέτηση και τη διατήρηση της πολιτιστικής ταυτότητας αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία για το μέλλον του ελληνικού τουρισμού.

Ιδιαίτερη έμφαση έδωσε επίσης στην ανάγκη ανάδειξης της κρητικής ταυτότητας σε κάθε πτυχή του τουριστικού προϊόντος. Από την αρχιτεκτονική και την αισθητική των μονάδων φιλοξενίας μέχρι τη γαστρονομία, τις τοπικές εμπειρίες και την επαφή με τους ανθρώπους του τόπου, η διαφοροποίηση της Κρήτης, όπως υποστήριξε, πρέπει να βασίζεται στα αυθεντικά χαρακτηριστικά της και όχι στην αντιγραφή διεθνών προτύπων που δεν συνδέονται με την πολιτιστική της φυσιογνωμία.

Κλείνοντας την τοποθέτησή του, σημείωσε ότι η αυθεντική φιλοξενία δεν αποτελεί αποτέλεσμα επικοινωνιακής διαχείρισης ή μιας τουριστικής καμπάνιας. Είναι μια καθημερινή διαδικασία που χτίζεται μέσα από τις σχέσεις, τον σεβασμό στον τόπο και τη συνεργασία όλων όσοι συμμετέχουν στην τουριστική εμπειρία. Όπως τόνισε, η μεγαλύτερη πρόκληση για την επόμενη ημέρα δεν είναι να δημιουργηθούν περισσότερες τουριστικές υποδομές, αλλά να διαμορφωθούν οι συνθήκες που θα επιτρέψουν στην αυθεντικότητα της Κρήτης να διατηρηθεί και να μεταδοθεί αναλλοίωτη στις επόμενες γενιές επισκεπτών και κατοίκων.

Video



