



VODIČ ZA PRUŽAOCE SMEŠTAJA U RURALNOM TURIZMU NA KOSOVU*

Vodič je pripremljen u okviru projekat
“Jačanje kapaciteta za podršku ruralnog razvoja u jugoistočnoj Evropi”

VODIČ ZA PRUŽAOCE SMEŠTAJA U RURALNOM TURIZMU NA KOSOVU*

Autor: Endrit Shima

Napomena: Materijal predstavljen u ovom vodiču je pripremljen samo u informativne svrhe i zasnovan je na važećem zakonodavstvu u vreme pisanja ovog dokumenta. Zakonodavni akti se mogu promeniti, pa za specijalizovanu pomoć u vašem slučaju koji može biti specifične prirode potražite stručnu pomoć.



UVOD

Zapadni Balkan, uključujući Kosovo*¹, obuhvata neke od ekonomski najmanje razvijenih zemalja u Evropi, pa se tako i Kosovo* suočava sa emigracijom stanovništva ka razvijenijim zemljama a pritom uglavnom dolazi do napuštanja ruralnih oblasti.

Održivi ruralni turizam predstavlja dobru priliku da se ova područja pretvore u mesta višeg kvaliteta života. Ruralni turizam stvara mogućnosti za zapošljavanje u zemlji u kojoj živite, istovremeno štiteći prirodu i lokalne tradicije i kulturu, kao sastavni deo zajednice. Ruralni turizam je relativno nova prilika za seosko stanovništvo da se osigura dodatni prihod pored poljoprivrede, stvarajući tako nove mogućnosti zapošljavanja i diversifikaciju prihoda, koji ne bi zavisili samo od jednog izvora.

Postojeći trend razvoja ruralnog turizma koji je iz godine u godinu beležio porast posetilaca i veće interesovanje, globalno ali i posebno na Kosovu*, što je uticalo na povećanu potrebu za ruralnim smeštajem kako bi se zadovoljile potrebe tržišta. Kako ova vrsta turizma donosi koristi za životnu sredinu i lokalnu ekonomiju, ovaj model održivog razvoja ruralnog turizma stalno podržavaju lokalna vlada i Evropska unija.

Ovaj vodič je napisan za Vas koji živite u ruralnom području i bavite se ruralnim (seoskim) turizmom ili razmišljate o povratku na selo da biste ugostili domaće i strane posetioce. Svrha vodiča je pružiti opšte informacije o uslovima za otvaranje biznisa za ruralni smeštaj i podeliti sa vama dobre prakse poslovnog upravljanja pomažući vam kao pružaocu smeštaja u ruralnom turizmu pružajući odgovore na pitanja koja se odnose na očekivanja klijenata kada su u pitanju ruralni smeštaj i hrana, privlačenje posetilaca, itd.

1 *Ova odrednica ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SB UN 1244 i mišljenjem Međunarodnog suda pravde o Deklaraciji o nezavisnosti Kosova.*

TABELA SA SADRŽAJEM

VODIČ ZA PRUŽAOCE SMEŠTAJA U RURALNOM TURIZMU	3
UVOD	4
TABELA SA SADRŽAJEM.....	5
ODRŽIVI RURALNI TURIZAM	6
Prednosti ruralnog turizma.....	7
Turizam na osnovu prihvatnih kapaciteta na destinaciji.....	8
EU perspektive ruralnog turizma.....	9
ZAKONSKI USLOV ZA POSLOVANJE U RURALNOM TURIZMU	11
Registrovanje svoje delatnosti kod ARBK.....	12
Troškovi koji proizlaze iz registracije biznisa	13
Kategorije smeštaja	14
Pansion	14
OČEKIVANJA GOSTIJU	16
Prostori za smeštaj	16
Hrana	18
Odnosi sa klijentima i gostoprimstvo	20
Ponudite sigurnost (COVID-19 mere i uslovi)	20
KAKO PROŠIRITI DOBAR GLAS.....	21
Onlajn promocija	21
Turistička signalizacija.....	22
Saradnja sa tur-operatorima.....	23
ZAKLJUČCI	25
KORISNE INTERNET STRANICE	26



ODRŽIVI RURALNI TURIZAM

Zurijeta/Shutterstock.com

Ruralni turizam

Dolazak posetilaca u selo iz rekreativnih razloga naziva se ruralnim (seoskim) turizmom i usko je povezan sa interesima opuštanja u prirodi i upoznavanja kulture i načina života.

Generalno posmatrano, gosti kojima se sviđaju ovakve vrste turističkih aktivnosti, vole da odmor provode u prirodi i aktivno, kao što su planinarenje, brdski biciklizam, skijanje itd. Uživaju u gostoljubivosti ljudi iz seoskih područja, ali i u čistoći, prirodnoj hrani i ruralnim predelima.

Za stanovnike ruralnih područja turizam je postao dobra ekonomska prilika, da mogu da razvijaju ovu delatnost tamo gde žive. Poznato je nekoliko zona na Kosovu*, koje su ranije imale prihoda samo od poljoprivrede i stočarstva, a sada imaju zadovoljavajuće prihode iz dodatnih delatnosti kao što je turizam. Među najtraženijim smeštajima u ovim planinskim predelima su apartmani to jest pansioni koji takođe nude hranu i dočekuju domaće i strane goste u svojim porodičnim smeštajnim objektima, koji u većini slučajeva poseduju dve do četiri sobe iz pansiona koje su na raspolaganju i izdaju se posetiocima.

Prednosti ruralnog turizma

Ruralni turizam, posebno onaj koji uključuje ruralno stanovništvo, stvara **nove mogućnosti za zaradu**. Posetioци ovih područja traže autentično iskustvo, a ne luksuz iz velikih hotela, tako da je ova prilika moguća uz vrlo malo ulaganja prilagođavanjem vaših smeštajnih kapaciteta u vidu apartmana to jest pansiona za posetioce.

Mladi ljudi uglavnom napuštaju mnoga ruralna područja na Kosovu* i sele se u urbane centre radi boljeg života i boljih ekonomskih mogućnosti. Iako ruralni turizam stvara mogućnost da se zaustavi dalje praznjenje ovih područja, isto tako u mnogim slučajevima podstiče i povratak mladih u selo, **nudeći nove mogućnosti zapošljavanja mladim ljudima**, koji se brzo prilagođavaju novim zahtevima turizma i tehnologije koja ga okružuje.

Tradicionalna jela i hrana, rukotvorine i običaji sastavni su deo ruralnog iskustva posetilaca, ali napuštanjem ovih područja sela rizikuju se i nestanak ovih vrednosti.

Ruralni turizam pomaže da se ove kulturne vrednosti očuvaju, ponovo uspostave i da služe turističkim aktivnostima i svakodnevnom životu na selu. Takođe služi stanovnicima kao sastavni deo porekla njihovog duhovnog nasleđa.

Ljudi koji učestvuju u ovoj vrsti turizma strastveni su prema prirodi i osetljivi na pitanja koja joj štete, pa svojim postupcima vode računa da daju dobar primer njegovog očuvanja. Takođe, razvojem ruralnog turizma koji je nemoguć bez zaštićene prirode, pažnja institucija se više usmerava ka ovim oblastima, čuvajući ih da obezbede održive ekonomske koristi za područje. Ruralni turizam takođe doprinosi svesti stanovnika tog područja o oču-

vanju neotuđivih prirodnih vrednosti kao i obezbeđivanju alternativnog prihoda koji ne bi negativno uticao na prirodu.

Održivi razvoj jedan je od izazova današnjice, kako bi se postigle etički prihvatljive ekonomske koristi za društvo i životnu sredinu, štiteći prirodne resurse od prekomerne eksploatacije i uništenja kako bi imali kontinuirane prihode. Ruralni i avanturistički turizam promovišu prirodne i kulturne resurse zemlje, pružajući tako lokalnoj zajednici priliku da generiše nove alternative uništavanju ovih resursa radi zarade. Ovaj prihod stvara radna mesta i poboljšava blagostanje u ruralnim oblastima, pomažući zaustavljanju emigracije.

Dobra infrastruktura stvara brže mogućnosti za razvoj ruralnog turizma, ali kada je neko selo gotovo napušteno od strane svojih stanovnika, nema razloga da u njega ulažu državne institucije. Stoga je pokretanje ruralnog turizma često doprinosilo razvoju infrastrukture. Povećana pažnja lokalnih i centralnih državnih organa često se primećuje kada neko područje ima turistički interes. Veoma važni za razvoj ruralnog turizma su i originalna arhitektura i struktura sela. Razvoj ovakvog turizma često je stvorio uslove za uredbu za očuvanje fasada i strukture sela, čineći ga atraktivnim, a ne izgradnjom objekata bez ikakvih kriterijuma. Takođe, razni programi koje podržavaju lokalne ili evropske vlade otvorili su put ulaganjima u obnovu fasada kako bi se osigurala ujednačenost i estetski izgled ruralnih područja.

Turizam na osnovu smeštajnih kapaciteta na destinaciji

Iako je ovo pozitivan model turizma uz uključivanje lokalne zajednice koja treba da ima koristi, kao i manji trag zagađenja životne sredine od ostalih vrsta turizma, ipak postoje neki rizici. Informacije o njima mogu vas uputiti na pravi put razvoja, kao i uticaja na vaše mesto da biste izgradili politiku ka održivom razvoju i održavanju ravnoteže po pitanju izbegavanja prekomernog broja posetioca u vašem području.

Atraktivna mesta ruralnog turizma vremenom postaju sve popularnija i u nekim slučajevima su prihvatni kapaciteti ovog područja premašeni. Za ruralna područja je veoma važno da imaju studiju o prihvatnim kapacitetima, jer ako se javi preokupiranost, iskustvo dobrog ruralnog turizma se gubi.

Prekoračenje kapaciteta prihvatanja i zadržavanja posetioca na destinaciji često donosi nezadovoljstvo gostima koji žele da posete prirodna i ruralna mirna mesta kako bi pobjegli od buke gradova i centara masovnog turizma. Divlja i zaštićena priroda, čistoća, spokoj, iskustvo života na selu, upoznavanje kulture i tradicije, glavni su motivi ovih gostiju, ali ako odredište posećuje više turista nego što bi trebalo da ih bude, tada će čak i ova iskustva koja posetioci traže biti oskudna ili izgubljena. Takođe prenatrpanost odredišta stvara više otpada do te mere da je njima nemoguće upravljati u udaljenim ruralnim naseljima. Stoga je izuzetno bitno da vi učestvujete u donošenju odluka u vašem selu i regionu da biste pravilno usmerili razvoj ovog turizma i kako biste ga neprestano održavali atraktivnim.

Korektni odnosi između članova porodice koji sarađuju u pansionu

Ruralnim smeštajem upravljaju članovi porodice koji su uglavnom i jedini zaposleni. Kada radite tamo gde i živite i sa svojim voljenima je zabavno, međutim često se stvara dvostruka veza koja zahteva pažljivo upravljanje. Ovo zahteva posebnu pažnju kako bi se postiglo razumevanje između članova porodice. Ako se postigne razumevanje u podeli posla u pansionu, vaše poslovanje će biti uspešno jer će atmosfera za prijatelje i goste takođe biti pozitivna. Važno je da pre započinjanja aktivnosti ili pripreme za podelu zadataka imate razumevanja za porodicu i da članovi porodice imaju mogućnost donošenja odluka. Ako se postigne razumevanje i sve strane su zadovoljne ovom odlukom, veća je verovatnoća da će poslovna aktivnost biti uspešna. Gosti uvek cene mesta na kojima su usluženi ljubazno i srdačno i gostoljubivo i kada domaćini sa strašću obavljaju posao.

Deca su deo porodice i normalno je da u napornim danima pomažu u pansionu, ali treba imati na umu da postoje i zakoni o zaštiti dece. Od 14-16 godina deca mogu da rade tokom raspusta, dok od 16-18 godina mogu da rade sa skraćenim radnim vremenom a samo preko 18 godina uz puno radno vreme. Ako planirate da aktivirate decu u svakodnevnim poslovima, trebalo bi da pogledate i zakonske odredbe o radu. Posetioci takođe cene etičke uslove rada u okviru održivog ruralnog turizma.

EU perspektive ruralnog turizma

Dobar deo stanovništva zapadnog Balkana živi i radi u ruralnim oblastima (oko 61% stanovništva na Kosovu* živi u ruralnim sredinama), ali u većini slučajeva uz vrlo malo mogućnosti za zapošljavanje. Stoga Evropska unija podržava ruralni turizam iz nekoliko razloga, kao što su recimo:

- Pružanje novih mogućnosti zapošljavanja, kako bi se izbegle razlike u prihodima između ruralnih i urbanih sredina, čime se ne prazne ruralna područja i prenatrpavaju gradske sredine.
- Korišćenje dela poljoprivrednih proizvoda direktno na farmi kroz turizam, za povećanje njihove vrednosti.
- Ruralni turizam je ekološki poslovni model koji doprinosi zaštiti životne sredine i odgovornom korišćenju prirodnih resursa.

Ostanite u kontaktu sa članovima svoje zajednice i okolnih regiona kako biste saznali više o raznim turističkim ili poljoprivrednim projektima. Uključivanje u ove projekte znači biti deo mreže saradnika i dobiti podršku i vidljivost (evaluaciju) od posetilaca.

Veoma dobar primer je međunarodno udruženje **Slow Food** (*Spora hrana*) koja ima i svoju podružnicu na Kosovu*. Ovo udruženje radi na očuvanju tradicionalne hrane/jela sa ovog područja, podižući svest o proizvodima koje konzumiramo i promovišući „laganiji to jest sporiji život“, u smislu dobrih, zdravih proizvoda. Aktiviranje u takvim grupama ne samo da vas usmerava ka uspešnom i dugoročnom razvoju poslovanja, već i ostavlja dobre utiske kod posetilaca u vašoj delatnosti, koji cene takva ekološka i zdrava preduzeća.

Naša zemlja i dugoročne evropske politike sa prioritetom gledaju na ruralni turizam. Ova vrsta aktivnosti takođe može naći mogućnosti za sufinansiranje. Agencija za poljoprivredni razvoj, kontinuirano podržava diversifikaciju farmi i ruralnog turizma svojim grantovima. Na zvaničnoj veb stranici agencije možete pronaći detalje i razne pozive za dodelu grantova, kao i vodič za podnosiocce aplikacija za pozive u periodu 2020-2021. Ova lokalna podrška je kontinuiranog karaktera i pronalazi podršku i iz evropskih razvojnih programa:

IPARD

Instrument pretpristupne pomoći za ruralni razvoj IPARD je instrument finansiranja za pomoć poljoprivrednicima u potrebi i idejama za povećanje njihove aktivnosti u poljoprivredi ili agro-turizmu. Agencija za poljoprivredni razvoj neprestano pruža najnovije informacije o takvoj podršci.

EAFRD

Evropski poljoprivredni fond za ruralni razvoj

EAFRD je glavni fond Evropske unije koji se fokusira na ruralni razvoj i poljoprivredu. Podrška i razvoj ruralnih sredina uslov je za proces članstva zemlje u EU, tako da postoje i ta sredstva za podršku inicijativama poput agro-turizma.

LEADER

Veza između aktivnosti za razvoj ruralne ekonomije

LEADER je pristup koji olakšava uključivanje lokalnih aktera u donošenje odluka u regionu. Partnerske mreže između javnog, privatnog i civilnog sektora, inače poznate kao LAG (Lokalne akcione grupe), ojačane su u stvaranju i primeni strategija, kojima se daje ključna uloga u donošenju odluka i raspodeli resursa (energija, radna snaga, finansiranje) za ruralni razvoj. Iako relativno nov koncept, LEADER pristup na Kosovu* je podržan od strane Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i ruralnog razvoja. Kao akter u razvoju ruralnog turizma u vašem području, preporučljivo je da budete učesnik i donosilac odluka u lokalnim akcionim grupama.

ZAKONSKI USLOV ZA POSLOVANJE U RURALNOM TURIZMU

Bilo koji subjekat za smeštaj ili turistička usluga moraju biti registrovani kod **Agencije za registraciju biznisa na Kosovu (ARBK)** da bi se smatrali legalnim. Registrovanje vaše aktivnosti pri ARBK važan je korak da biste bili legalni u obavljanju ove ekonomske delatnosti. Takođe, ako vam ova aktivnost donosi prihod, plaćate penzijske doprinose koji osiguravaju vašu budućnost nakon godina rada. Međutim, registracija ne dovodi do gubitka prihoda u vidu poreza ako vi nemate prihode u okviru svog biznisa.

Turističkim kompanijama je izuzetno teško uspostaviti kanale ozbiljne saradnje sa pansionima koji nisu zakonski registrovani, jer ih to sprečava da pribave evidenciju o svojim troškovima. Takođe, ako želite da poboljšate uslove svog pansiona iz različitih projekata, veća je verovatnoća da će se kvalifikovati oni koji su registrovani.

Pansioni su obično mali biznisi i registracija zahteva da član porodice bude zakonski zastupnik biznisa kao fizičko ili pravno lice. **Fizičko lice** je istovremeno i samo zaposleno u svom poslu. Drugi način registracije je pravno lice ili **društvo sa ograničenom odgovornošću** (korporacija). Mnoge ekonomske aktivnosti na Kosovu* preferiraju ovo drugo jer su tada sami biznisi odgovorni za štetu prema trećim licima. Za više informacija o vrsti gore navedenih poslovanja, pogledajte ZAKON br. 06/L -016 o privrednim društvima.

Mali biznisi sa godišnjim prihodom do 30.000 evra su izuzeti od naplate poreza na dodatu vrednost (PDV), tako da se mali biznisi poput pansiona oporezuju samo porezom na dobit preduzeća (PDP) koji iznosi 9%.

Preporučljivo je dogovoriti se sa knjigovođom. Pokušajte da nađete nekoga u vašoj zajednici koji ima iskustva sa ruralnim turizmom i njihovo savetovanje će vam pomoći ne samo pri početnoj regis-

traciji, već i u mesečnim prijavama koje se podnose u poreskom sistemu, kako biste izbegli nepravilnosti i rizik od novčanih kazni.

Registrovanje svoje delatnosti pred ARBK

Prijava (aplikacija) se može podneti u bilo kom opštinskom centru ARBK-a, u zavisnosti od sedišta ili mesta poslovanja subjekta koji zahteva registraciju. Spisak opštinskih centara objavljen je na zvaničnoj veb stranici ARBK-a.

Za registraciju biznisa možete se prijaviti onlajn na: <https://rbk.rks-gov.net> prijavljivanjem sa vašim ličnim podacima. Ako nemate svoj nalog, onda registrujete svoj nalog unošenjem ličnog identifikacionog broja sa vaše lične karte.

Za početnu registraciju potreban je **Formular za apliciranje**.

Da bi započeli registraciju, podnosilac aplikacije mora popuniti formular za apliciranje koji je specifičan za različite vrste kompanija koje se prijavljuju (fizička lica koja posluju ili korporacija). Stoga, obavezno znajte da li će prijava biti za fizičko lice, koje će se registrovati za poslovanje ili za korporaciju.

Formulari za apliciranje se mogu dobiti iz bilo kog ARBK centra ili se mogu preuzeti sa zvanične veb stranice ARBK-a. Uputstva za njihovo popunjavanje mogu vam dati službenici u ARBK centrima koji su spremni da vam pomognu u popunjavanju različitih odeljaka.

Nomenklatura za registraciju hostela je **5510** Hoteli i slični smeštaj.

1. Predaja aplikacije

Jednom kada se Formular za apliciranje popuni, on se lično predaje ARBK centru za usluge, zajedno sa ostalim pratećim dokumentima.

a. Spisak pratećih dokumenata za registraciju Individualnog biznisa (I.B.)

- Popunjavanje formulara B,
- Identifikacioni dokument (lična karta, pasoš),

b. Spisak pratećih dokumenata za registraciju društva sa ograničenom odgovornošću (D.O.O.):

- Popunjavanje formulara A0,
- Sporazum o poslovanju zasnovan na članu 82.1 iz Zakona br. 06/L-016,
- Statut zasnovan na članu 33 iz Zakona br. 06/L-016,
- Kopija identifikacionog dokumenta (lična karta, pasoš) vlasnika, ovlašćenih predstavnika uključених u biznis,
- Saglasnost registrovanog predstavnika na osnovu člana 24.5 iz Zakona br. 06/L-016.

Rok za završetak registracije društva sa ograničenom odgovornošću i akcionarskih društava u ARBK je 3 dana, dok je rok za individualne biznise 2 dana.

Za više informacija o procesu onlajn registracije pogledajte Vodič za korisnike, kojeg je objavila ARBK.

2. Dobijanje fiskalnog broja nakon 2 ili 3 dana, koji takođe služi za registraciju pred poreskom upravom. Registracija na ovom portalu služi za obavezno samo prijavljivanje poslovnog prihoda. Proces je pojednostavljen, međutim preporučuje se da vaš računovođa obrađuje finansijske izveštaje.

Troškovi koji proizlaze iz registracije biznisa

Proces registracije je besplatan, međutim budući da ste profitna aktivnost to vas čini odgovornim za plaćanje redovnih mesečnih i godišnjih finansijskih obaveza. Glavni troškovi su navedeni u nastavku.

- Porez na korporativne prihode (PKP) ili porez na lični dohodak (PLD) u slučaju registracije kao fizičkog lica. Ovaj porez iznosi 9% za godišnji prihod do manje od 50,000 evra godišnje i 10% za prihod veći od 50,000 evra godišnje.
- Penzijski doprinosi koji čine 10% bruto mesečne zarade (5% od poslodavca i 5% od zaposlenog). U slučaju samo-zaposlenih obaveznika, pored poreza na dohodak, dužni su da uplate i doprinose za penziono osiguranje. U slučaju da vaš biznis trenutno nema prihoda, mali biznis poput pružanja smeštaja može se odlučiti da prijavi 0 prihoda i da ne plati penzijski doprinos. Međutim, preporučuje se da redovno uplaćujete penzijske doprinose, jer na svoj lični penzijski račun dodajete godine uplaćenih doprinosa.
- Od biznisa se zahteva da ima bankovni račun. Različite banke primenjuju različite troškove, ali obično troškovi održavanja računa iznose oko 7 evra mesečno.
- Pridržavanje saveta računovođe nije obavezno, ali je uputno. Prosečna cena je oko 20-30 evra mesečno, za period u kojem imate prihoda.

Kategorije smeštaja

Svaka privredna delatnost koja posluje sa smeštajem može se dobrovoljno prijaviti za kategorizaciju u skladu sa Zakonom br. 04/L-176 o turizmu pri relevantnoj organizacionoj jedinici za turizam.

Prema propisima na Kosovu* su priznate ove kategorije smeštaja:

- a) Hotel - objekat koji ima najmanje šest (6) soba za smeštaj, uključujući hranu i smeštaj.
- b) Motel - objekat namenjen uglavnom za odmor i zadržavanje motorizovanih lica, za snabdevanje hranom, pićima i drugim uslugama. Objekti se grade izvan rezidencijalnih centara, u blizini autoputeva i pružaju ove dodatne usluge pored smeštaja;
- c) Hosteli/pansioni - nude smeštaj sa niskim budžetom, gde gosti mogu iznajmiti krevet, deliti kupatilo, dnevnu sobu i kuhinju;
- d) Turističko selo - struktura organizovana u obliku sela, sa koncentracijom turističkih resursa, klasifikovana u skladu sa odobrenim standardima za razvoj turizma, koji uživa određene privilegije, prema odredbama ovog zakona;
- e) Kampovi - otvorena mesta u kojima se smeštaj osigurava u šatorima, kamp kućicama i kamp prikolicama;
- f) Pansion/apartmani - usluga u objektu koja uključuje usluge hrane i pića;
- g) Turistički kompleks - kompleks zgrada, grupisanih, kao što su apartmani, vile, garsonjere, male dvospratnice, koji nudi smeštaj i pomoćne usluge klijentima;

Neovlašćeni korisnici sistema kategorizacije zakonski odgovaraju u skladu sa važećim zakonom, pa je uputno da se nakon registracije biznisa prijavite za kategorizaciju smeštaja kod relevantne organizacione jedinice za turizam.



Apartman u Rugovskoj klisuri, tipična seoska kuća

Pansion

Pansion je jedan od najpopularnijih smeštaja u planinskim i ruralnim oblastima, posebno za strane posetioce. U pansionu porodica u kući živi u istom objektu, ugošćuje prijatelje i služi sva tri obroka. Za razliku od hotela, pansion ima ličniji i gostoljubiviji karakter: posetioci upoznaju lokalnu porodicu, sklapaju prijateljstva, hrana se priprema kod kuće i tako bliže upoznaju kulturu i tradiciju zemlje koju posećuju. Kao seoske kuće, pansioni nisu viši od tri sprata i imaju najmanje 2 zajedničke prostorije na raspolaganju gostima. Svaka soba ima nekoliko kreveta za jednu osobu (mogu biti i takozvani mornarski) i štedi se i na prostoru za slobodno kretanje. Toaleti su obično van sobe i zajednički su za pos-

etioce, na svakih 8 kreveta treba da postoji jedan toalet u kući. Ostali zajednički prostori su dvorište i dnevna soba. Za onoliko kreveta koliko možete priuštiti (kapacitet), zajednički prostori bi trebalo da imaju dovoljno prostora za sve (zamislite kao da imate punu kuću svojih gostiju).

Tada, u zavisnosti od veličine vašeg doma, možete ponuditi privatne sobe ili sobe sa toaletima unutra. Gore navedeni kriterijumi opisuju karakter pansiona i više je nego što se očekuje od posetilaca da prostor u pansionu dele sa drugima.

Ruralni apartmani su slični pansionima, ali u ovom slučaju gosti žive u zasebnom objektu, pored zgrade u kojoj su sobe za smeštaj. U ovom drugom objektu se obično nalazi restoran, sobe mogu biti zajedničke ili dvokrevetne, sa toaletima unutra.

Mnogi posetioci, posebno oni koji se bave planinarenjem ili penjanjem, žele da spavaju na većim nadmorskim visinama od sela. Tako su neka bačila i katuni na Kosovu* pretvoreni u smeštajne objekte. Obično nemaju struje, a uslovi su jednostavniji nego u pansionu, sa zajedničkom trpezarijom, kolibom sa obloženim krevetom i toaletima kao odvojenim kabinama.



OČEKIVANJA GOSTIJU

Turizam na Kosovu* a posebno ruralni turizam povećao se poslednjih godina, uprkos smanjenju tokom poslednje dve godine usled pandemije. Pansioni u ruralnim oblastima su sve više preferirani zbog svih prednosti koje nude gostima u poređenju sa drugim vrstama smeštaja. Gosti u pansionima su strani ili domaći i dolaze iz različitih starosnih grupa i različitih zahteva, ali svi zahtevaju autentično ruralno iskustvo, a iskustva sa različitim grupama naučiće vas da se prilagodite njihovim očekivanjima. Međutim, neka pravila odgovaraju svim vrstama turista i navedena su u nastavku.

Prostori za smeštaj

Dobro iskustvo vezano za boravak u vašem domu započinje pre dolaska gostiju. Dakle, bilo bi sjajno za vas da svoj pansion stavite na Google mape i postavite orijentacione znakove da bi vas lako pronašli.

Spoljni izgled kuće i dvorišta takođe je važan za privlačenje gostiju, kao i da celo mesto bude opuštajuće za odmor. Vaš dom treba da bude bezbedan sa uređenim okruženjem, iznutra i izvana. Izbegavajte bilo kakvu opasnost, kao što su neobezbedjene električne instalacije, klizave stepenice, tepisi koji nisu fiksirani, nedostatak držača i ograde uz stepenice, nedostatak posebnih tepiha za toalet, preniski plafon itd. Ove opasnosti možda imate kod kuće i naučili ste kako da ih izbegnete, ali kuću morate da posmatrate očima stranca koji prvi put dođe kod vas i ne poznaje kuću.

Spoljašnji i zajednički prostori

Spoljašnjost kuće je važna za upotrebu, bilo za serviranje obroka i ručak u dvorištu ili za sedenje za odmor. Stolovi i neke stolice/klupe napolju pružaju ljudima priliku da sede pod vedrim nebom po lepom vremenu. Stvorite natkriveni prostor blizu vrata za obuču gostiju, kako ne biste unosili blato u kuću. Pazite da ih ne ostavljate napolju jer preko noći mogu pokisnuti.

Kuća takođe treba da ima sobu / prostoriju unutra koja služi kao zajednički prostor, kao što su dnevni boravak i trpezarija. Prostori u dnevnim boravcima trebali bi biti dovoljni, barem za slobodno sedenje, za onoliko gostiju koliko je kreveta u kući.



Dvorište seoske kuće gde je poželjno služiti obroke kada je lepo vreme

Prostorije za spavanje

U pansionima, s obzirom da je ograničen broj soba, najbolji izbor je ponuditi krevete za jednu osobu. Par može spavati u dva odvojena kreveta, ali u bračni krevet ne mogu se smestiti dvoje stranaca. Takođe, poželjno je da kreveti budu kvalitetni i da se izbegava spavanje na kauču ili prenosnim krevetima. Kreveti treba da budu čisti, a posteljina oprana nakon svakog gosta, kao i lični peškiri, pre nego što gosti uđu u sobu.

Mali noćni ormarići preferiraju se za ostavljanje ličnih predmeta, kao i utičnice za punjenje telefona i elektronskih uređaja. Isto tako tradicionalni predmeti i slike u sobi daju sobi toplinu i karakter.



Pikaz jedne sobe, kreveti su udobni, sa posteljinom sa dovoljno prostora između istih. Peškiri i dodatne plahte su postavljeni po krevetima odozgo.

Toaleti/kupatila

Posebno vodite računa o toaletima kako bi bili čisti i suvi pre dolaska klijenata. U toaletu bi u svakom trenutku trebalo da bude svetla, topla voda, toaletni papir i tečni sapun za ruke. Do bra je praksa da u pansionu/apartmanu postoji bar jedan toalet za svakih 8 osoba. U slučaju da naiđete na neočekivane probleme, na vreme obavestite goste ili tur operatora/vodiča, kako bi bili spremni i da neće naići na neprijatna iznenađenja. Uvek je uputno unapred upravljati očekivanjima klijenata, pa ako tog dana nešto nije u redu sa vašim domom (npr. nema tople vode), obavestite ih pre nego što gosti stignu kući.

Hrana

Treba imati na umu da pension nije restoran, jer ne postoji meni sa velikim izborom jela iz kojeg ljudi biraju ono što žele. Pension je, u osnovi, iskustvo boravka u jednoj lokalnoj kući, gde se gostima nudi ono što jedu i domaćini (naravno, ne obična hrana, već hrana koja se sprema za prijatelje).

Za agencijske grupe, meni se može unapred dogovoriti sa tur-operatorom ili vodičem. Za klijente koji dolaze direktno kod vas, i pored spavanja žele i obroke, predstavite im šta možete da pripremite, i oni biraju od datih alternativa.

Priprema i prezentacija hrane su jedna od najvažnijih komponenti u iskustvu koje gosti dobijaju u vašem pensionu. Uvek, **kvalitet nad količinom**. Klijenti neće biti zadovoljni punim tanjirom, ako ta hrana nije kvalitetna. Kvalitet ne znači najskuplji proizvod, već sveži, lokalni proizvod (ili iz bliske okoline kada određeno povrće ili voće ne raste u mestu gde vi živite). Ako nudite meso, neka bude mala količina, ali sveže/lokalno, praćeno povrćem/žitaricama i drugim ekonomičnim jelima, u odnosu na veću količinu uvoznog/pakovanog i nekvalitetnog mesa. Proizvodi dobrog kvaliteta i skupi proizvodi mogu biti u malim količinama (meso, sir, pršuta, kobasica), a na taj način ćete vi uštedeti, a klijenti će ostati zadovoljni.

Raznolikost ispred količine jela se posebno odnosi na strane klijente koji probaju novu kuhinju i žele da, pored sitosti, više saznaju i o hrani naše zemlje. Ako je sto prepun, ali sa samo jednom ili dve vrste hrane, može se postići cilj sitosti, ali ne i da se dostignu hranljive vrednosti, i pre svega da se probaju različita jela kako bi stekli lokalno iskustvo. Zajednička hrana su dobra prilika da predstavite

raznovrsnu hranu, nasuprot samo jednom obroku postavljenom pred svakim klijentom, i salati. Samo supa može biti po osobi, a sve ostalo je dobro da bude zajednička hrana koju gosti biraju po volji. Ugodna prezentacija obroka/spremljene hrane je element iznenađenja koji povećava zadovoljstvo klijenata tokom obroka.



Zajednički servirana hrana (tave) pruža mogućnost isprobavanja različitih vrsta spremljene hrane. Lepa prezentacija je takođe važna

Posebne dijete

Vegetarijanci ne jedu meso i njegove pod-proizvode (meso, ribu, mast, kobasice od bilo koje vrsta životinje). Dok **vegani**, poput vegetarijanaca, ne jedu ni meso, mesne preradjevine, ali ni bilo kakve preradjevine koji potiču od životinja, dakle ne jedu ni jaja niti mlečne proizvode. Dobra je praksa pitati ako postoje osobe sa posebnim dijetama u trenutku rezervacije. Za kuvana jela/hranu nije dovoljno samo ukloniti meso/mlečne proizvode, već ih od početka treba posebno spremati za ove dijete; a ako će ostatak grupe jesti i meso, trebamo pokazati brigu da imamo nešto alternativno pripremljeno za vegetarijance. Time pokazujemo posebnu brigu i gostoprimstvo prema osobama sa takvim posebnim zahtevima.

Alergije zahtevaju posebnu pažnju, jer se sastojci poput oraha, mleka itd. mogu u kuhinji zameniti sa ostalim sastojcima tokom kuvanja, što za neke ljude ima fatalne posledice. Obavezno i blagovremeno pitajte goste ili tur-operatora/vodiča o posebnim zahtevima za hranu, ako vam oni to ne kažu unapred.

Neke napomene oko ponude kvalitetne usluge hrane

- Izbegavajte industrijsku i pakovanu hranu po svaku cenu (margarin, kobasice, gotovi krompir, uvezena pileтина, pakovani džemovi). Koristite samo lokalnu, sezonsku i svežu hranu.
- Preterana količina hrane ostavlja loš ukus koliko i nedostatak hrane, jer daje utisak nepotrebne i neodgovorne konzumacije. Napravite realnu pretpostavku koliko jedna osoba može da pojede, pre kuvanja ili vađenja hrane, imajte spremne rezerve u kuhinji ako vidite da neko želi još. Strani klijenti često komentarišu da je ko-

ličina mesa i mlečnih proizvoda prevelika. Zato imajte na umu da je 150g mesa i 75g mlečnih proizvoda dovoljno za jednu osobu. Kombinujte malu količinu skupih proizvoda sa jeftinim proizvodima poput povrća, žitarica, sosova itd.

- Izbegavajte upotrebu plastičnih kesa i aluminijumske folije kao zagađivače prirode, i protiv odgovornih praksi ruralnog turizma. Oni su takođe štetni po zdravlje zbog čestica plastike/aluminijuma koje ispuštaju u hranu, i zbog reakcija koje aluminijum ima sa mlečnim proizvodima, i povrće sa kiselinom.



Zbulo! Discover Albania



Zbulo! Discover Albania

- Strani klijenti obično imaju kutiju u kojoj mogu da ponesu ručak sa sobom. U slučaju da je neko to zaboravio, možete ponuditi papirne kese poput onih iz pekara, za nošenje ručka.
- Ono što je pripremljeno da se služi vruće, treba se tako i poslužiti (supa, palačinke, krompir), jer u protivnom izgubi ukus i napor kuvanja propadne.
- Tokom konzumiranja obroka je poželjna tišina, interakcija je dobrodošla kada su usta i ruke prazne.
- Jednostavni domaći kolač za kraj obroka je deo kojeg se gosti obično dugo sećaju.

Odnosi sa klijentima i gostoprimstvo

Dobra je praksa da predstavite sebe i porodicu čim gosti dođu. Time ne samo dajete priliku da saznaju ko su im domaćini, već im se pruža i osećaj dobrodošlice. Zatim im možete pokazati sobe, kupatila i druge prostorije u kući. Obratite pažnju na klijente, saznajte ako nešto traže i ponudite im svoju pomoć kad god im zatreba. Možete se pridružiti gostima za razgovor u pravom trenutku, a za vaše prisustvo i priče će oni biti izuzetno zahvalni. Možete pričati o sebi, onome što svakodnevno radite, o porodici, vašoj stoci ili usevima ako imate, o anegdotama itd.

Takođe pitajte klijente o njihovom narednom odredištu i ponudite svoju pomoć kroz poznavanje područja i o raznim stvarima koje bi im mogle zatrebati, npr. javni prevoz, uslovi na putu ili stazama, predlozi za posetu zanimljivih mesta itd.

Saradnja sa lokalnom zajednicom je važna kako biste osigurali dobro gostoprimstvo kod kuće. Svakako će biti trenutaka kada su rezervacije pomešane i imate više klijenata nego kreveta, pa ako ste u dobrom radnom odnosu sa susednim pansionom, možete deo klijenata poslati i tamo. Takođe unajmite ljude u vašoj zajednici za prevoz ili druge usluge. Ako se i oni bave vašom aktivnošću, uvek će biti pri ruci i spremni da pomognu kada je potrebna hitna pomoć.

Ako ste jedini koji pružate turističke usluge u svom području, podstaknite okolnu zajednicu da se bavi turizmom jer će na taj način vaše selo imati veću vidljivost i više posetilaca.

Ponudite sigurnost (COVID-19 mere i uslovi)

U vašem domu bi trebalo da stalno postoje sredstva za dezinfekciju i maske. Obavezno držite bezbednu distancu od svake osobe, u korist vas i vaših klijenata. Ako održavate razdaljinu i koristite masku dok služite vaše goste, to ne samo da štiti vas i vaše klijente, već im daje osećaj da ste profesionalni u svom poslu i da brinete o njima.

Ako sumnjate da ste pogođeni infekcijom, blagovremeno razgovarajte sa klijentima ili tur-operatorom/vodičem, bezbednost je iznad svega ostalog i kršenja pravila mogu snositi pravne posledice.

KAKO PROŠIRITI DOBAR GLAS?

Onlajn promocija

Google My Business

Jedna od najboljih i možda najvažnijih opcija, koja se srećom nudi besplatno i jednostavna je, dovoljno je da vam priskoči u pomoć neko ko zna Engleski jezik. Tamo možete uneti najosnovnije (ali vrlo dragocene informacije za vaše klijente) podatke kao što su ime, vrsta preduzeća, tačna lokacija na mapi i način na koji mogu da vas kontaktiraju. Takođe, možete da dodate atraktivne fotografije svog okruženja, ali pazite da izgledate što profesionalnije, jer potencijalni posetioci mogu biti pod uticajem takvih fotografija. U budućnosti, vaši klijenti mogu ostaviti komentare o vama (nadamo se pozitivne), kao i fotografije sa svog boravka kao referencu za ostale potencijalne posetioce.

Društvene mreže

Još jedna dobra i besplatna prilika za oglašavanje preduzeća su društveni mediji. Najbolje je pripremiti jednu javnu, a ne privatnu stranicu, tako da vas svi mogu videti. Tu možete ljude držati zainteresovanima stalnim objavljivanjem fotografija i video zapisa, kao i angažovanjem u raznim temama razgovora. Što ste aktivniji, više ljudi koji vas prate će imati priliku da vide vaše postove. Pazite da tu stranicu ne koristite kao lični nalog – vi pričate o svom poslu.

Sajtovi i aplikacije za rezervacije

Sajtovi i aplikacije poput Booking ili Airbnb su prvi izbor putnika kada se traži smeštaj bilo koje vrste, širom sveta. Oni su informativni, atraktivni u načinu na koji prikazuju informacije za obe strane, kako za klijente, tako i za vlasnike smeštaja, i predstavljaju "pečat" sigurnosti za uslove, korišćenje i plaćanje usluga. Ako želite da koristite ove platforme, možete ih kontaktirati i slediti njihova uputstva za informacije koje su njima potrebne. Pažljivo pročitajte uslove saradnje jer vi praktično sklapate ugovor sa njima, i ovde je odgovornost nešto veća nego kad radite sami. Lokacija na mapi treba biti tačna, ako je složena, trebali biste dati detaljan opis sve do stanja na putu. Osigurajte se da svakodnevno proveravate aplikaciju/sajt, kako biste uporedili i ažurirali podatke sa rezervacijama iz drugih kanala. Za usluge koje pružaju ove platforme, oni naplaćuju proviziju od obično 15% od iznosa koji plaća svaki klijent.

Turistička signalizacija

Putokaz

Dobar alat za uočavanje vašeg smeštaja i firme, bilo od strane slučajnih posetilaca (koji su potencijalni klijenti za vas) ili gostiju koji su rezervisali kod vas i pokušavaju da vas pronađu su putokazi. Pored funkcije lokalizacije, one daju vašem smeštaju profesionalniju nijansu. U zavisnosti od vaše lokacije u odnosu na glavni put, možete postaviti nekoliko putokaza za smer (dovoljno je 1-3) i jedan glavni putokaz. Gosti koji će vam doći će sigurno pratiti mapu na svom telefonu, ali putokazi imaju pozitivan efekat potvrde da su na dobrom putu. Glavna tabla može sadržati naziv smeštaja, atraktivnu fotografiju i 1-2 razčita kontakta. Pazite da na tablama ne bude suviše informacija, ili da ne budu napravljene od materijala koji će brzo propasti. Izaberite materijale koji odgovaraju okruženju oko vas i koji su neškodljivi za prirodu.



Reklama jednog smeštaja Rugovskoj klisuri

Saradnja sa tur-operatorima

Saradnje su uvek dobre za razvoj poslovanja. Jedan od najboljih načina za sticanje priznanja i popularnosti, u meri da klijenti posebno dolaze kod vas, jeste uspostavljanje saradnje sa turističkim agencijama na Kosovu*. Mnogi pansioni navode neke prednosti saradnje u poređenju sa direktnim radom sa klijentima:

- Agencije dovode grupu klijenata odjednom, popunjavajući kapacitet vašeg pansiona.
- Rezervacije su redovnije i obično nema neočekivanih otkaza, ili ste obavešteni nekoliko nedelja pre rezervisanog datuma.
- Grupu prati vodič, koji vam pomaže u komunikaciji sa klijentima i u pružanju usluga.
- Kada je saradnja pozitivna, ona vremenski traje, i vi postajete poznati i za druge tur-operatore.
- Kada postoje različiti projekti finansiranja ili obuke, agencije vas mogu uputiti nekome ko nije čuo za vas.

Uvek poštujući sebe i svoje uslove, odnos sa agencijom zahteva da budete fleksibilni i posvećeni, kao i za svaki drugi poslovni odnos. Vodič grupe se obično smešta besplatno ili po sniženoj ceni. Ostanite otvoreni za konstruktivne kritike i sugestije, jer je to dobra prilika da dobijete povratne informacije od klijenata. Agencije koje dovode strane posetioce obično sarađuju sa stranim agencijama, pa je odgovornost za korektnu i adekvatnu uslugu mnogostruka.

Potražite turističke agencije na Kosovu* i pošaljite im poziv za saradnju. Jednom kada stupite u kontakt, možete odlučiti o uslovima saradnje. Uvodna elektronska pošta se preporučuje da sadrži:

- Kratko predstavljanje vaše porodice i pansiona
- Podatke kao što su broj soba, kreveta, toaleta i drugih prostorija
- Kada ste započeli aktivnost, da li ste registrovani, sa kojim statusom
- Ako ste ranije sarađivali sa drugim agencijama, sa kojima
- Koje druge usluge možete da ponudite (transferi, lokalni proizvodi, itd.)
- Fotografije prostorija



ZAKLJUČCI

Ruralni turizam se kod nas iz godine u godinu sve više razvija. Naša kultura gostoprimstva, tradicija i običaji koji su i dalje živi u našem svakodnevnom životu, ali i divlja priroda i planinski reljef su nas doveli u povoljan položaj za razvoj ove vrste turizma na autentičan i atraktivan način, posebno za strane posetioce. Ova vrsta turizma i ruralni razvoj idu ruku pod ruku, što znači da davanje značaja ruralnom turizmu povećava mogućnosti za zaradu kroz privatna preduzeća, i značajno poboljšanje uslova u ruralnim oblastima. U budućnosti se to vidi kao stub razvoja ekonomije zemlje i kao nada za rešavanje problema poput nepovratnog zagađenja životne sredine ili masovne emigracije.

Za ove koristi, ruralni razvoj (između ostalog i kroz razvoj turizma) se stalno podržava projektima koje finansiraju Vlada Kosova* i Evropska Unija. Potražite informacije na zvaničnim veb-stranicama Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva trgovine i industrije za nove publikacije, kao i kroz internet forume u vezi sa aktivnošću Evropske Unije na Kosovu*. Raspitajte se u svojoj zajednici ili kod pansiona koji rade pre vas za stvaranje mreža za saradnju, bilo da je to i za razne treninge i radionice.

Registrowanje pansiona pri ARBK (Agencija za registraciju biznisa na Kosovu*) je neophodan i obavezan korak. Registracijom ste pravno zaštićeni od mnogih nezgoda i neočekivanih zbivanja koja se mogu dogoditi u vašem domu. Imate priliku da plaćate zdravstveno osiguranje i penzijske doprinose, da biste uvećali svoje godine rada i, shodno tome, imali finansijski sigurniju budućnost. Kao registrovani pansion, takođe možete da sarađujete sa turističkim agencijama i da koristite gore-pomenute projekte finansiranja, i da time dobijete mogućnosti za širenje poslovanja i unosniji prihod. Registracija se vrši putem interneta i uz pomoć kancelarije ARBK u vašem regionu. Troškovi su u poređenju sa prednostima izuzetno pristupačni za sve, ali takođe neophodni ako želite da imate plodno poslovanje.

Budite ažurni sa svojom ponudom (uslovi smeštaja, cene usluga, dodatni koraci za privlačniju ponudu) tako što ćete biti u toku sa najnovijim vestima i potražnjom. Budite otvoreni za predloge svojih klijenata i saradnika. Ima mnogo izvora informacija onlajn/na mreži, a za lokalizovane savete (za vaš region) možete se obratiti drugim domaćinima ili turističkim agencijama kako biste učili iz iskustva drugih.



KORISNE INTERNET STRANICE

- Zakon za Turizam na Kosovu* <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=8668>
- Zakon za trgovačka društva <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2744>
- Opšte informacije o porezima na Kosovu* <http://atk-ks.org/portfolio/informata-te-pergjithshme-per-tatimet-ne-kosove/>
- Agencija za registraciju preduzeća na Kosovu* <https://arbk.rks-gov.net/>
- Opšte informacije za registraciju novog biznisa <https://arbk.rks-gov.net/Page.aspx?id=1,33>
- Sistem za registraciju biznisa na Kosovu* <https://rbk.rks-gov.net>
- Sistem prijave poreza <https://edeklarimi.atk-ks.org/>
- Zakon za kategorizaciju smeštaja <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=8668>
- Agencija za razvoj poljoprivrede <https://azhb-ks.net/>



Soloviova Liudmyla/Shutterstock.com

