



*Град Крушевац*

*Туристичка организација*

## **ВОДИЧ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ КАТЕГОРИЗАЦИЈЕ У ДОМАЋОЈ РАДИНОСТИ**



### **УВОДНИ ДЕО**

Разлог доласка великог броја туриста у сеоска подручја, пре свега гостију из великих градова су нетакнута природа, чист ваздух, здрава вода за пиће, традиционални специјалитети наших крајева (гастрономија), али и традиционално, српско гостопримство. Србија има велики потенцијал, који уз добре идеје, рад и финансијска улагања може да постане модел успеха и просперитета локалних заједница.

Туризам представља скуп односа и појава које произилазе из путовања и боравка посетилаца у неком месту, ако тај боравак не подразумева промену пребива- лишта и није везан за стицање зараде. Туризам је свако путовање које нема за циљ обављање неке привредне делатности.

Туриста је особа која путује најмање 24 сата изван места сталног боравка. Реч туризам потиче од француске речи „то- ур“ што значи путовање, обилазак, екскурзија.

Туризам обухвата разноврсне области пословања и различите учеснике, па се може рећи и да се састоји од већег броја привредних и непривредних делатности које под- мирују потребе домаћих и страних туриста. Основу туристичке привредне делатности чине угоститељство, саобраћај, туристичке агенције, трговина на мало, занатство и разне комуналне делатности. Што се непривредних делатности тиче, треба истаћи културно-уметничке, спортске и друге активности. За област туризма значајни су рад туристичких институција и организација, као и бројних других удружења и организација на локалном, регионалном, националном и међународном нивоу, које на директан или индиректан начин учествују у формирању туристичког производа и туристичке понуде.

## 1. Појам и основе сеоског - руралног туризма

У модерном свету, све веће урбанизованости, загађености животне средине, отуђености од природе, брзине живота, савремени трендови у туризму довели су до све већег усмеравања туристичких кретања ка руралним подручјима, нетакнутој природи, ка сеоским дестинацијама. Последњих година забележен је интензиван и нагли развој сеоског туризма са тенденцијом још бржег развоја у будућности. Због тога све већа пажња туристички афирмисаних земаља се усмерава на сеоски туризам, који је постао светски тренд.

Сеоски туризам је део укупне туристичке привреде, представља редован промет и потрошњу туриста у сеоским домаћинствима или другим видовима смештаја у руралном простору, у циљу задовољења културних и рекреативно-здравствених потреба туриста.



Иако изгледа једноставно дефинисати сеоски туризам као туризам који се одвија у сеоском простору, ова дефиниција не укључује сложеност активности и различите облике и значења који су развијени у различитим земљама.

Ако се прихвати шири концепт, сеоски туризам подразумева не само туризам на сеоским домаћинствима, већ и одређене одморе у природи, излете у сеоске пределе и боравишни туризам и услуга, осим смештаја, укључује и манифестације, фестивале, рекреацију, производњу и продају ручних радова, занатских и пољопривредних производа.

Дефиниције сеоског туризма варирају и у обиму и схватању. Имају тенденцију да изражавају културне различитости између, и функционалне потребе унутар, регија и држава.

### **Кључни елементи сеоског туризма:**

- лоциран у руралним областима

- отворен простор, контакт са природом, наслеђе, традиционална друштва и праксе
- учешће у активностима, традицији и начину живота лок становништва
- персонализован контакт
- руралне грађевине и насеља
- традиционални карактер, расте споро, повезан са лок породицама
- висок проценат прихода од туризма

Сеоски туризам данас представља једну од важних компоненти и основа заживљавања одрживог развоја туризма и руралних средина. Одрживи развој туризма представља вид развоја у коме се постојећи ресурси, на којима се базира туризам, искоришћавају у таквој мери и на начин којим се обезбеђује њихово постојање за будућа покољења.

Путовања ка сеоским дестинацијама су у тренду. У високоразвијеним земљама око 25% туристичких токова усмерено је ка руралним дестинацијама, док је на светском нивоу интересовање мање и износи око 10%. У Европи има око 200.000 регистрованих домаћинстава и процењује се да је око пола милиона људи директно или индиректно запослено у сеоском туризму који располаже са око 2.000.000 лежајева. Годишња туристичка потрошња у сеоском туризму Европе износи око 26 милијарди евра а број директно и индиректно запослених процењује се око 500.000. Што се земаља у окружењу тиче, сеоски туризам је најразвијенији у Словенији и већина наших домаћина одлази у студијске посете домаћинствима у овој бившој југословенској Републици. Овај вид туризма почиње да се развија када су житељи великих градова, урбаних и еколошки загађених средина почели да беже од градске буке тражећи мир, тишину и зелене оазе чистог ваздуха и свеже изворске воде. Далеко од индустријских, урбаних насеља, у којима је ваздух неретко загађен фабричким димњацима. Према подацима некадашњих туристичких савеза крајем осамдесетих година у Србији је сеоски туризам као делатност препознат у 50 села која су располагала са око 3.000 кревета у око 800 домаћинстава. Некадашња Југославија је до 1980. године била међу првих 25 светских туристичких дестинација. Светска туристичка организација процењује да је сеоски туризам у експанзији. Последњих 15-20 година ова грана туризма бележи континуирани раст. Светска туристичка организација (ЊТО) препоручила је Србији да развија сеоски туризам.

## ***2. Перспективе – основни предуслови развоја сеоског туризма у Србији***

Када смо схватили шта је сеоски туризам, његове могућности и значај, потребно је да сагледамо његов даљи развој, односно перспективе.

За даљи развој туризма на селу потребно је применити одговарајућу стандардизацију и категоризацију услуга, посебно адекватних услова за смештај.

Законом о туризму посебно је уређено пружање услуга смештаја и исхране у домаћинствима, као специфичан облик пружања угоститељских услуга. Собе, куће и станови за одмор који се издају туристима, морају испуњавати прописане санитарно-техничке услове и бити разврстани у одговарајућу категорију, одређену актом надлежног општинског органа, што је прописано Правилником о разврставању, минималним условима и категоризацији туристичких објеката у Србији.



Од посебног значаја су и улагања у инфраструктуру ( путна мрежа, ПТТ ), обезбеђивање здравствене заштите и очување и заштита животне средине у циљу спречавања неконтролисане урбанизације.

Један од најважнијих задатака у развоју сеоског туризма је едукација сеоских домаћина за бављење овом активношћу. Најпре је потребно, кроз стручну обраду домаћих и страних позитивних искустава у бављењу туризмом на селу, указати сеоским домаћинима на економску оправданост бављења овом делатношћу.

На посебно организованим предавањима и уз одговарајућу литературу, требало би домаћине упознати са свим стандардима прихвата и смештаја гостију, одговарајућим хигијенским захтевима, начином, количином и квалитетом пружања услуга исхране, понашањем према госту и другим неопходним условима за пријатан боравак туриста у сеоском домаћинству.

На достигнутом нивоу развијености туризма на селу улогу анимирања гостију, односно организовања излета, спортских активности преузимају туристичке организације градова – општина, преко којих се врши и резервација смештаја код домаћина у селима, која се организовано баве туризмом. У перспективи развоја, а у складу са тржишним основама развоја свих, па и овог вида туризма, улогу организатора пратећих активности и резервације смештаја преузеће туристичке агенције, које пронађу свој интерес за бављење овом врстом туризма.

Туристички производ сеоског туризма мора имати и адекватне канале продаје. Потребно је превазићи неорганизованост у попуњавању капацитета туристичких објеката у селима и вршити продају преко туристичких агенција. Организован начин продаје у многome че допринети бољем сусретању понуде и тражње за одмором на селу и свакако помоћи сеоским домаћинима да до краја валоризују учињена улагања.

На страни тражње, сагласно светским искуствима, уочавају се тенденције које говоре о већој софистицираности туристичке тражње и њеној пробирљивости у односу на квалитет, садржај, цену и друге елементе конкретних дестинација. Генерални је став да ће у туристичкој тражњи све више долазити до изражаја индивидуализација захтева са оријентацијом на посебна интересовања, у чему нарочиту шансу добија туризам на селу.

У приступу планирању развоја туризма у селима Србије, од посебног значаја је истраживање тржишта, односно коришћење свих инструмената маркетинга (производ, цена, дистрибуција, промоција). Туристичке вредности Србије су у високој корелацији са поменутиим растућим трендовима на страни иностране, али и домаће турист тражње. Због свега тога неопходно је најпре одредити циљна тржишта, односно њихове сегменте, на којима би се извршило позиционирање туристичког производа села Србије. То је на домаћем тржишту пре свега градска популација, као и велики број потенцијалних туриста из Војводине, одређене старосне и образовне структуре и платежне моћи.

Позиционирање туристичког производа села Србије засниваће се на очуваности природне средине, разноликости самог туристичког производа, богатству културног наслеђа села, као и на гостољубивости и срдачности становништва.

### **3. *Користи од сеоског туризма***

Шта су мотиви даваоца услуга у сеоском туризму, или:

зашто да се и Ви бавите овим послом?

- комерцијално коришћење вишка стамбеног простора,
- запошљавање слободних људских ресурса,
- продаја сопствених пољопривредних и других производа у вишој фази прераде, без трошкова превоза, закупа продајног простора, утрошка времена и енергије, по повољнијим ценама,
- стварање бољих услова живота за останак младих на селу, кроз развој села и подизање стандарда живота на жељени виши ниво,
- формирање новог породичног бизниса, уз боље искоришћење постојећих ресурса и њихово развојно усмеравање новим потребама,
- развој нових и боље искоришћење постојећих способности и умећа чланова домаћинства

## Активан одмор



Кад би човек могао да се добро одмори једноставним целодневним лежањем тада не би ни полазио на годишњи одмор. Због чега би преваљивао и по неколико стотина и више километара и тиме се још више умарао? На свом одмору човек мења делатност коју свакодневно обавља у свом месту боравком уз климу и амбијент.

Управо у селима могућ је активан одмор кроз велики број веома атрактивних активности.

Набројмо неке:

- Пођимо од најобичније шетње. Да ли је пријатније и здравије сетати ујутру или предвече, преко ливада и пропланака, кроз воћњаке и винограде, кроз шуму, преко потока, поред извора... на температури која је пријатна или ноћу шетати поред морске обале (преко дана шетња је могућа само за мазохисте)?
- Шетња је активност коју свако може да упражњава па чак и веома стари људи. Међутим, за оне јаче, моћније и способније у селима Србије има скоро неогранично могућности за активан одмор
- Љубитељи риболова могу да пецају рибу тамо где за то има услова и да читаве дане проводе поред воде, организујући сами логорске ватре и дружења у природи.
- Јахачи могу да уживају јашући по предивним пределима и уз помоћ домаћина могу да бораве и по неколико дана обилазећи дневно десетине километара и неколико села и сеоских домаћинстава.
- Ловци могу да одлазе у лов заједно с домаћинима или повремено, уз неке друге активности, или свакодневно.
- Многе странце интересује како живе неки други људи, у овом случају Срби, и било би им веома интересантно да посећују старе занатлије, наивне уметнике, локалне вашаре, свадбе, посела, мобе, фолклорне приредбе...

- Планинари могу да се пењу по планинама, бициклисти да возе бицикле, биолози да беру лековите траве и печурке...
- Љубитељи старина имају могућности да у ближој околини посећују старе цркве, манастире, као што су: манастир Наупара, Св Роман и Покров Пресвете Богородице.

Главна активност за велики број људи који одлуче да се одмарају у селима Србије требало би да буде обављање свакодневних пољопривредних послова у самом сеоском домаћинству или у ближој околини.

Поред брања воћа и поврћа, постоји још читав низ атрактивних сеоских послова као печење ракије, кошење траве, млевење жита, плашћење сена, калемљење воћа, сејање и заливање поврћа, рад са домаћим животињама, штрикање, плетење, везење, припремање зимнице...



#### ***4. Економски значај сеоског туризма за Србију***

Економски значај који Србија може имати од развоја сеоског туризма је огромна. Пођимо само од обичне претпоставке да једно сеоско домаћинство има само две собе са по два кревета и да их издаје странцима само 200 дана по цени од само 20 евра за пун пансион и добијамо цифру од 16.000 евра годишње.

У Србији половина становника живи у селима тј. тамо се може наћи милион домаћинстава. Ако би само 10% тих домаћинстава одлучило да се бави сеоским туризмом то би онда Србији донело 1.6 милијарди евра. Само од ноћења и исхране. Додамо ли овоме и приходе од саобраћаја, излета, ванпансионске потрошње, царине...

може се очекивати и више од три милијарде евра годишње, само у прво време. Задовољан туриста потроши дневно и преко 100 евра.

Перспектива Србије је у пољопривреди и туризму. Ове две гране привреде морају да буду уско повезане јер се и ослањају једна на другу и заједнички основ им је - село. Перспектива и за пољопривреду и за сеоски туризам је више него велика. У свету је све траженија квалитетна храна, а нарочито она произведена на здрав начин. Мора се јести, и то квалитетно. Док се храна може извозити уморни човек мора да дође у наса села како би се квалитетно одморио.



Да би се ово реализовало неопходно је да се многе гране привреде максимално ангажују.

Поменимо само грађевинску индустрију, индустрију грађевинског материјала, прехранбену индустрију, саобраћај, водичку службу...

## ***5. Како почети, опремити и организовати сеоско домаћинство?***

Најчешће делатности у сеоском домаћинству свде се на пружање услуга смештаја и исхране, док су продаја производа домаће нарадиности, организационе, водичке и аниматорске активности сведене на занемарљив обим. Први корак је категоризација смештаја у сеоском туризму, односно одређивање адекватне категорије смештаја које се крећу од једне до четири звездице, при чему једна представља најнижу категорију, а четири највишу. Категоризација је један од основних законских услова да би се почело бавити сеоским туризмом.

Сеоски домаћини који желе да се баве сеоским туризмом треба да знају да зарада од ове делатности најчешће не може бити основни извор прихода. Случајеви где сеоска домаћинства искључиво живе од ове делатности постоје, али су ретки. Други



случајеви су где сеоски туризам представља основни извор прихода, базирани су на отварање угоститељских објеката, спортско-рекреативних објеката, етно-паркова, галерија, винских подрума, салаша и сл. Овде се ради о инвестицијама које су довеле до стварања мањих угоститељских предузећа. Примера имамо у Мокрој гори, етно парк Станишић код Бијељине, Салаш 84 код Новог Сада, Етно Парк Терзића Авлија у Злакуси итд...

Домаћинство које почиње да се бави сеоским туризмом, мора да опреми своје домаћинство на такав начин да оно буде атрактивно за потенцијалне госте. Атрактивност је основни услов за доношење одлуке гостију да посете такво домаћинство и огледа се у великом броју елемената.



Приступ домаћинству треба да буде такав да гости могу доћи својим аутом без већих проблема. Приступ не мора увек бити асфалтиран, али мора бити редовно одржаван.

Локација домаћинства, односно близина река, језера, пећина, врхова, ски стаза, видиковца и сл. је свакако предност. Затим естетика објекта и опреме за смештај, као врло важан услов. Унутрашњост објекта мора бити таква да се у њој гости пријатно осећају. Екстеријер треба да буде уређен на начин да чува амбијент природне средине села, водећи рачуна о хигијени гостију и њиховој безбедности. Читаво домаћинство треба да одаје утисак уређености и опремљености за госте, али истовремено да одише традицијом и природним аутентичним окружењем. Госте највише привлачи аутентична архитектура и требали би да настојимо да се стари објекти адаптирају за смештај и исхрану туриста.

Поред чистог и удобног смештаја неопходно је опремити и двориште за боравак гостију, за седење, сунчање, спремање роштиља, љуљашке за децу и др. опрему за забаву. Обично, гости који воле сеоски туризам и одмор на селу, не очекују најмодернију опрему у смештајним објектима и двориштима, већ напротив, више воле нешто што је импровизовано, удобно и рушно израђено. Пањеви могу послужити као

столице, старо дебло као клупа, удубљени трупац као жардињера за цвеће, стара бачва као сто итд...Овакав начин опремања је најјефтинији, а може бити веома атрактиван туристима.

Поред основних услова, домаћини могу проширити своју понуду неким програмима и активностима, о чему је већ било речи у делу активног одмора.

Вински подруми, штале и фарме, коњи, производња ракије, пољопривредни радови и томе слично представљају велику атракцију за потенцијалне госте.

Адекватна туристичка презентација сеоског домаћинства подразумева уређења свих објеката у домаћинству по јединицима које се показују гостима уз кратка објашњења.

## ***6. Пружање услуга исхране и пића***



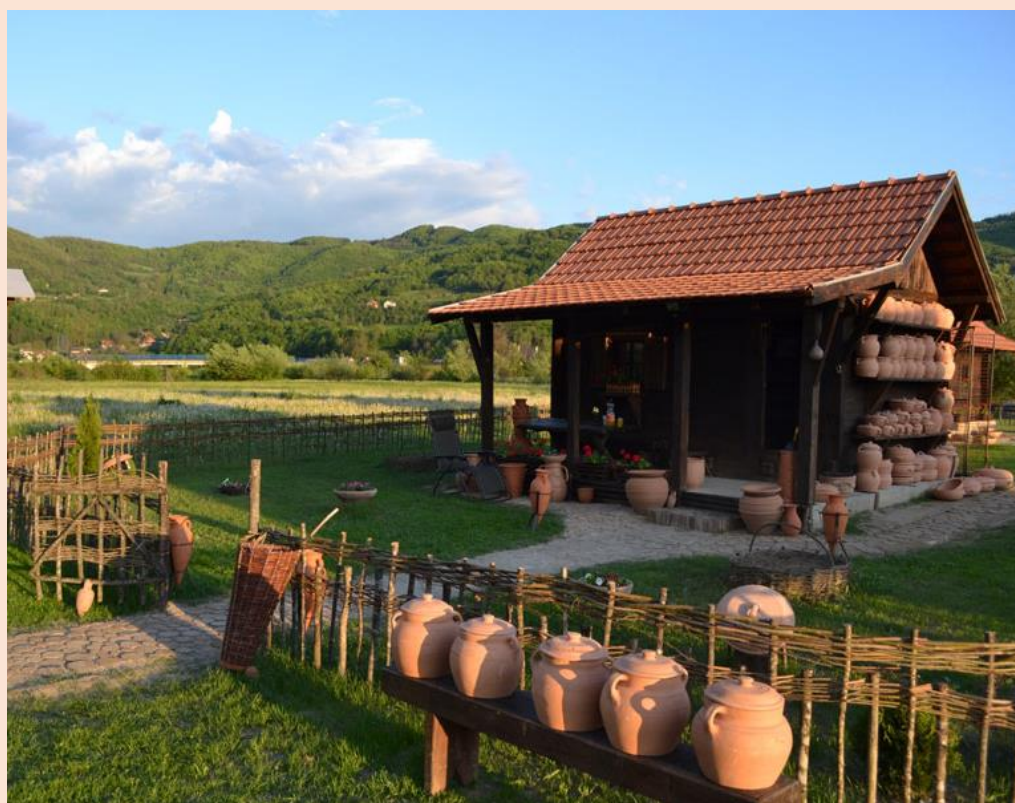
Пружање услуга исхране и пића спадају у елементарне услуге које се нуде у сеоском туризму. Српско гостопримство, традиционално познато као добро, дубоко укорењено у наш народ, о чему заправо и не треба много говорити. Само треба поновити да гостопримство и храна чине велики део укупног туристичког доживљаја, спадају у посебан, веома значајан туристички производ.

Основни услови приликом пружања услуга исхране и пића је да домаћини који непосредно раде на припреми имају извршен санитарни преглед, тј. да поседују санитарну књижицу са потврђеним извршеним санитарним прегледом. Свака немарност приликом припреме хране и пића може имати катастрофалне последице и угрозити здравље гостију. Не треба много говорити о хигијени приликом припреме хране, неисправним намирницама и сл...

Приликом избора јела, припреме менија, требало би понудити што више домаће српске кухиње. Старе рецепте, помало заборављене, требало би што више користити и понудити туристима нешто што никад нису пробали, нешто што је карактеристично за домаћинство и место у коме бораве и по чему ће вас, између осталих, памтити и поново посетити. На овај начин се презентује наша традиционална баштина и стиче богатија представа о култури живљења нашег народа.

## *7. Остваривање других прихода осим од смештаја и исхране*

Свако домаћинство које се бави или планира да се бави сеоским туризмом, осим смештаја и исхране, у извесној мери производи домаће производе. Туристи, гости су обично заинтересовани за све врсте производа, воле да троше новац и понесу нешто из места у коме су боравили. Домаћини морају своје производе понудити у одговарајућем облику, са јасно израженом ценом, у одговарајућем паковању, да би се постигла извесна комерцијализованост. Производња и продаја домаће ракије, вина, меда, сира и кајмака, производа од воћа, производа од дрвета, зимница и слично могу бити врло уносни за домаћинство. Све производе које домаћинство производи и продаје требало би изложити на одговарајућем месту у кући ( заједничке просторије исл ), са јасно истакнутим ценама. Паковања би требало прилагодити производу ( ручно прављена ), да буду таква да се могу лако понети.



Сеоски туризам, још увек нема масован карактер, па самим тим се не могу остварити приходи путем анимације и вођења гостију, продајом улазница исл.

Анимацију гостију у сеоском туризму би требало урадити на лаган, интересантан начин, који би госте подстакао да створе осећај стварног живота на селу. Може им се предложити да учествују у:

- изради домаћих производа, у пољским радовима, у брању воћа и поврћа,
- организованим излетима до оближњих пећина, клисура, извора
- разгледању околних знаменитости, као што су манастири, цркве, остаци кула и тврђава,
- присуствују свадбама
- посетама наивним уметницима, сплаварењу, бављењу риболовом
- промоцији одевних предмета и сувенира.

Најбитније је да гост оде кући задовољан, да препоручи баш ваше домаћинство другима и да поново дође дође. То је истовремено најбољи вид промоције.

### ***8. Када гости почну да долазе***

Када су све активности око организације, припреме и промоције домаћинства и кад гости почну да пристижу, домаћини би требало да обрате пажњу на следећи редослед активности који је гостима, а и домаћинима јако битан:

- резервација смештаја, односно букинг
- Љубазан и срдчан дочек гостију
- испуњење уговорених услова који се тичу смештаја, исхране и осталих активности и договорених цена
- информисање гостију о свим траженим информацијама
- стајање на располагању гостима током читавог боравка у сваком моменту
- нуђење сопствених производа на продају или других услуга по фер ценама
- испраћај гостију уз симболичан поклон и размењивање бројева телефона или маил адреса
- комуницирање са гостима и након одласка да би им се још једном указала пажња.

На овај начин сазнајемо какав квалитет услуга пружамо и какв квалитет и врсту услуга гости очекују.

## 9. Квалитет услуга

Најбољи начин праћења квалитета дестинације руралног туризма је стално анкетирање туриста у вези са најважнијим сегментом квалитета туристичког производа који они користе. С тим у вези створене су и одређене теме квалитета о којима се мора посебно водити рачуна:

### 1. *Квалитет дестинације:*

- одрживост локалне туристичке индустрије
- подршка локалној туристичкој индустрији
- маркетинг и промоција
- квалитет добродошлице
- безбедност и сигурност

### 2. *Квалитет туристичког производа:*

- квалитет ваздуха
- квалитет локалне животне средине
- комуникација која претходи доласку
- приступаћност
- транспорт
- смештај
- информације
- храна и пиће
- активности
- квалитет воде за купање
- вредност за новац

## **Закључак**

Људима је потребно да живе у симбиози са природом. Али, у високоурбанизованим земљама И градовима еко систем је поремећен под утицајем технологије. Становници тих бучних великих градова претендују да се бар једном годишње врате тишини, природном начину животу И селу. Село је детињство хуманости човечанства. Живот у кући гостољубивог сељака постаје игра. Туриста се игра сељака јер учествује у стварном животу мале сеоске заједнице.

Међутим, у Србији то још увек није могуће као у неким другим земљама. Друштвене промене после многобројних ратова, створиле су у нашој земљи сасвим другачија села од оних каква су била раније. Сељак је почео да бежи са села што се претворило у истинску трагедију И села И укупног народа. Мали број људи који још увек живи на селу се под утицајем градске културе претвара у своју карикатуру. Они настављају да живе у споју старог и новог. Због тога малобројни туристи у понеком туристичком селу уместо сеоских светковина радије време проводе крај ТВ екрана.

Многа истраживанаја и теоријске анализе говоре у прилог томе да туриста не одлази на село само да би уживао у зеленој околини већ да би доживео “хиљаде облика стварног И симболичног повратка природи”. Највећи број туриста на село долази из великих, бучних И претрпаних градова. Њима одговара што се у селу живи спорије, дан дуже траје, једина бука је кукурикање петлова или рика бикова. Допада им се да учествују у животу домаћинске породице И да се поиграју сељака, на кратко, једном годишње, што је више него добродошло.

Села у Србији имају могућност да изграде таква туристичка села ако задовоље један од основних услова за њихово активирање а то је да се пољопривредна производња задржи као основна привредна делатност. Сељак треба да живи од своје земље да би био сељак а туристу он И његов начин живота највише занимају. Само тако туриста може бити учесник у читавом низу поступака које сељак спроводи на свом имању. Туриста учествује у свакодневном животу сељака јер живи с њим под истим кровом, са њим једе, разговара, преко њега се упознаје са одређеним навикама И обичајима сељана. Тако боравак на селу добија свој смисао И постаје игра за туристу.

Сеоски туризам је заснован на комуницирању између сељака И гостију, И све функције произилазе из овог контакта. Домаће становништво представља извор података неопходних госту да би се могао укључити у сеоски живот.

Да би се све ово могло остварити, становништво мора стећи сва потребна знања из области културе давања туристичких услуга И информација, као општа а заборављена знања која се више не преносе с колена на колена о сопственом селу И његовим специфичним етничким И културним вредностима.

