

Mariola Platte
Prezes Warmińsko-Mazurskiego
Stowarzyszenia Agroturystycznego

Jak dobrze przygotować gospodarstwo agroturystyczne do przyjmowania gości?

Przyjmowanie gości w swoim wiejskim domu, to coraz częściej realizowane marzenie mieszkańców dużych miast, którzy osiedlili się w pięknych zakątkach Polski. Dla rolników przyjmujących u siebie turystów to znakomity pomysł na uzyskanie dodatkowego dochodu z gospodarstwa. Celowo rozróżniam tutaj prowadzenie działalności polegającej na świadczeniu usług turystycznych przez rolników i pozostałych mieszkańców wsi, ponieważ łatwiej będzie wychwycić różnice związane z formą opodatkowania tejże działalności lub zwolnienia z podatku dochodowego. Podatki jednak wiążą się z prowadzoną działalnością zarobkową, a żeby pieniądź zaczął pojawiać się w naszej kieszeni – najpierw musimy dobrze przygotować swoje narzędzie pracy.

Na moich autorskich kursach agroturystycznych, których program jest rekomendowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”, zazwyczaj dzielę wiedzę przekazywaną uczestnikom na trzy zasadnicze części:

1. Jak przygotować siebie i rodzinę do przyjmowania gości?
2. Jak przygotować kwaterę na wsi do przyjmowania gości?
3. Jak wypromować nowe gospodarstwo agroturystyczne, żeby przynosiło nam dodatkowy dochód?

Praca nad sobą i rodziną...

... w pierwszej fazie polegać będzie na baczym i samokrytycznym spojrzeniu na siebie. Niektórzy z nas po prostu będą się do tej pracy nadawać, innym potrzebne będą pewne korekty zachowań, podejścia do samego pomysłu lub być może zmiany w wyglądzie. Warto także zdać sobie sprawę z faktu, że jedynie pełna akceptacja całej rodziny dla nowego pomysłu na zarobek we własnym domu – zapewni sukces naszemu przedsięwzięciu. Każdy „humorek”, „strzelona minka”, czy „krzywe zerknięcie” – nie mówiąc o dosadniej okazywanym niezadowoleniu czy zmęczeniu – może się okazać znaczące dla przebywających u nas turystów. Dotyczy to wszystkich domowników!

Musimy zastanowić się, czy lubimy ludzi, czy będziemy akceptować ich obecność w dotychczas tylko naszym domu i czy potrafimy z ludźmi rozmawiać. Niezależnie od tego, czy odpowiedź na wszystkie trzy postawione powyżej pytania będzie twierdząca, wykonajmy jeszcze jeden krok w kierunku podjęcia świadomej decyzji o przyjmowaniu gości.

Stań przed lustrem i zadaj sobie pytanie, czy chciałbyś przyjechać w gościnę do tej osoby, którą widzisz...

Takie ćwiczenie ma za zadanie spokojne przeanalizowanie, czy nasz wygląd będzie wpływał na tworzenie odpowiedniego wizerunku kwatery. Z doświadczeń wielu rolników

prowadzących gospodarstwa agroturystyczne wynika, że częściej turysta „przymknie oko” na usterki lub niedostatki w wyposażeniu, kiedy gospodarze swoimi cechami osobowościowymi potrafią stworzyć miłą, bezpieczną atmosferę w domu. Z drugiej strony bywa jednak tak, że niechlujny wygląd ubrania, braki w uzębieniu, nie zadbane ręce lub nogi, nie umyte czy potargane włosy, widok ubrudzonego dziecka z malowniczym „wisłem” przy nosku - powodują szybką ewakuację niedoszłych gości z podwórka...

Podjęcie decyzji o przyjmowaniu gości w gospodarstwie jest więc znakomitym pretekstem do zrobienia dla poprawienia swojego wyglądu tych wszystkich rzeczy, na które zazwyczaj nie mamy czasu, motywacji, a czasem pieniędzy. Jednak naprawdę warto inwestycje zacząć od samego siebie. Doda to nam pewności siebie, będzie widocznym – oby nie zbyt widowiskowym... – działaniem, które pod każdym względem się opłaca.

Takie samo spojrzenie na siebie i rodzinę pod względem zdrowia z pewnością przyda się przy podejmowaniu decyzji o rozszerzeniu dotychczasowych obowiązków każdej z osób. Trzeba pamiętać, że oprócz zadań obecnie wykonywanych przybędzie wszystkim wiele nowej pracy. Wzmocniony wysiłek przy obsłudze gości, a najpierw przy wyposażeniu domu i obejścia, wymaga zdrowia i siły. Może więc trzeba będzie najpierw odwiedzić lekarza domowego, dentystę lub przychodnię specjalistyczną. Nasze dolegliwości z pewnością nie będą interesującym tematem do rozmów z turystami.

Pamiętajmy: gość przyjechał do nas wypocząć, a nie uczestniczyć w naszych problemach czy chwilowych kłopotach.

Kolejnym krokiem będzie nabywanie wiedzy na temat przygotowania technicznego całego gospodarstwa, wyposażenia pokoi, łazienek i kuchni. Ten punkt jest o tyle prosty, że zestawienie wymagań zawarte zostało w formie bardzo czytelnych tabel opracowanych przez Federację „Gospodarstwa Gościnne”, które znaleźć można na stronie internetowej www.agroturystyka.pl pod hasłem „Wskazówki dla kwaterodawcy”. W dużej mierze rodzaj wyposażenia i wybór typu zakwaterowania zależą będzie od możliwości naszego domu. W celu przeprowadzenia najprostszej analizy możliwości należy odpowiedzieć sobie na podstawowe pytania:

1. Czy mamy jakieś nie wykorzystane przez domowników pokoje?
2. Czy zamierzamy w celu przyjmowania gości adaptować strych, czy może dobudujemy do domu odrębną część dla gości?
3. Czy zamierzamy gościom podawać posiłki, czy też będą sami gotować dla siebie?
4. Czy przyjmować będziemy gości tylko w sezonie czy przez cały rok?
5. Czy mamy możliwość podłączenia do istniejącej instalacji sanitarnej dodatkowej łazienki lub kilku sanitariatów?

Już w tym etapie zapal części domowników może się wyczerpać, ale lepiej byłoby wspólnie ustalić zakres planowanych prac, podział obowiązków przy załatwianiu formalności, być może tak zaplanować remont, aby poprawić przy okazji warunki mieszkaniowe całej rodziny? Z pewnością doda to wszystkim animuszu i będzie znakomitą nagrodą za dobrze wykonaną pracę przy rodzinnym przedsięwzięciu. Pamiętajmy, że to my jesteśmy najważniejsi w naszym własnym domu i powinniśmy się w nim czuć jak prawowici gospodarze. Raczej nie powinniśmy

brać przykładu z rolników, którzy na lato wyprowadzają się do pomieszczeń gospodarczych, odstępując gościom swój własny dom...

Następnym krokiem powinna być decyzja, co właściwie chcemy zrobić, aby w dalszym opracowaniu naszego planu wiedzieć, za ile zamierzone prace wykonamy. W tym momencie należy zastanowić się nad kilkoma ogólnymi uwarunkowaniami, które mają bezpośredni wpływ na sukces naszego pomysłu. Sukces zależeć będzie od:

- lokalizacji obiektu
- rodzaju przedsięwzięcia jakie chcemy realizować - typu bazy noclegowej
- możliwości rodzinnych
- zapotrzebowania klientów
- środków finansowych, jakimi dysponujemy

Od lat przyjeżdżający na wieś turyści mają do wyboru według własnych upodobań i zawartości portfeli kilka podstawowych typów zakwaterowania. Podaję je w kolejności najchętniej kupowanej przez turystów, a co z tym się wiąże – najczęściej występującej.

1. Pokoje gościnne 1-4-osobowe
2. Pokoje grupowe – powyżej 4 osób w pokoju lub znacznie więcej we wspólnej sali
3. Samodzielne mieszkania lub nawet całe domy na wakacje, a także domki letniskowe
4. Przyzagrodowe pola biwakowe do ustawienia przez turystów kilku namiotów lub przyczep kempingowych, albo przygotowane już miejsca noclegowe w namiotach lub przyczepach.

Jeśli popatrzymy na tabelę z minimalnymi wymogami dla INNYCH obiektów hotelarskich, a najprawdopodobniej nasza działalność mieścić się będzie w tej właśnie grupie, zobaczymy jasny podział miejsc przygotowanych dla turystów i rosnące wymagania wraz z jakością i rodzajem wyposażenia.

(tabela z minimum ustawowym) plik WBN Str. C

W zależności od tego, co chcemy i możemy przygotować zależeć będą nakłady finansowe potrzebne do realizacji. Z prostej analizy wyposażenia pokoju i łazienki, przygotowane zgodnie z minimum ustawowym wynika, że na jeden pokój dwuosobowy będziemy potrzebować od 2,5 do 4,5 tysiąca złotych i tyle samo na jedną łazienkę, przy założeniu, że w budynku istnieje już instalacja sanitarna. Rozbieżność w kosztach wynika z jakości zastosowanych materiałów i urządzeń oraz z powierzchni pomieszczeń.

Pamiętajmy: minimum ustawowe jest niższe niż wymagania stawiane przed WBN (Wiejską Bazą Noclegową), a to z prostej przyczyny – niewielu mielibyśmy gości, gdyby nasza kwatera wyposażona była właśnie zgodnie z minimum...

Dlatego warto od początku wiedzieć, że tendencją w agroturystyce są rosnące wymagania turystów i wzrost świadomości ekologicznej osób przyjeżdżających na wieś. Zaczynijmy od strony technicznej i poznajmy jakie wymagania powinna spełniać kwatera na wsi według wymogów opracowanych przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”. Po wielu

latach funkcjonowania tego systemu oceny można śmiało powiedzieć, że tak przygotowany obiekt z całą pewnością przyniesie nam sukces finansowy.

(Wskazówki) plik WBN Str.D do K

Wszystkie wykonane dotychczas kroki wykonane zostały bezinwestycyjnie lub niewielkim nakładem – często wystarczy do tego kilka kartek i długopis oraz wykonanie paru telefonów. Jednak prawdziwe działanie zaczyna się dopiero w chwili, gdy na arenę wkraczają pieniądze. Wtedy zaczynamy kolejny etap realizacji wypracowanego planu.

Praca nad przygotowaniem kwatery na wsi...

... w początkowym stadium polegać będzie nad dokładnym spisaniu wszystkich koniecznych zakupów, zgromadzeniem materiałów do wykonania remontu lub rozbudowy domu, a także nad stworzeniem szczegółowego spisu prac, które możemy wykonać samodzielnie, żeby bez potrzeby nie angażować firmy budowlanej czy dobrze nam znanego lub poleconego przez znajomych fachowca. Jest to szczególnie ważne, aby zachować nasz własny styl i tak przygotować dom i obejście, żeby nas wspomagało, a nie stało się obcym nam i utrudniającym pracę miejscem.

Na wizerunek naszego gospodarstwa agroturystycznego składa się kilka ważnych elementów:

- dojazd do kwatery
- wyposażenie pokoi
- liczba i wyposażenie łazienek
- stan gospodarstwa rolnego
- przestrzeń rekreacyjna
- materiały promocyjne
- znaki rekomendacyjne

Pamiętajmy: im większą przestrzeń oraz liczbę pomieszczeń mamy do dyspozycji gości, tym lepiej będzie się u nas turysta czuł.

Najczęściej spotykanym błędem jest powierzenie przygotowania wyposażenia czy wystroju osobom nie czującym specyfiki wiejskiej, nastawionym na stworzenie własnej, często wydumanej lub zbyt hotelowej wizji. W takich nie przystających do rzeczywistości wnętrzach będziemy męczyć się my i nasi goście, którzy przecież szukają czegoś specjalnego, domowego, zrobionego z sercem i duszą, a nie kolejnego pensjonatu, czy bezosobowego hotelu. Warto odwiedzić kilka dobrze przygotowanych gospodarstw agroturystycznych, pooglądać katalogi stowarzyszeń czy inne publikacje związane z tematem.

Pamiętajmy: gość przyjechał do nas wypocząć, a nie za karę i ma prawo wymagać odpowiedniego wyposażenia oddanych do jego dyspozycji pomieszczeń i urządzeń.

Jeśli kierować się będziemy kilkoma generalnymi zasadami wynikającymi z doświadczeń już funkcjonujących gospodarstw agroturystycznych, z całą pewnością unikniemy błędów i przykrych niespodzianek.

- rozkład pomieszczeń i umeblowanie zapewniające wygodę gościom
- wystarczająco dużo przestrzeni w sypialniach i pomieszczeniach wspólnych
- przestrzeń rekreacyjna wokół domu
- wszystkie elementy wyposażenia oddane do dyspozycji gości
- harmonijny wystrój pod względem koloru i stylu
- wystarczająca liczba gniazdek elektrycznych i odpowiednie oświetlenie
- odpowiednia temperatura i wentylacja pomieszczeń
- łatwość utrzymania czystości

Praca nad wypromowaniem nowego gospodarstwa agroturystycznego...

... zależeć będzie od naszej wiedzy i możliwości finansowych, ale także od tego, co mamy turystom do zaoferowania. Jeśli będziemy wiedzieć dla kogo przygotowaliśmy nasze gospodarstwo, będzie nam o wiele łatwiej zredagować ofertę i skierować ją w odpowiednie miejsce, do naszych potencjalnych gości.

Oto najczęściej przyjeżdżające na wieś grupy gości:

1. rodziny z dziećmi w wieku szkolnym – przygotowane dla nich gospodarstwo powinno zawierać między innymi takie elementy:
 - duża i bezpieczna przestrzeń do zabawy
 - pokój zabaw
 - bezpieczny kontakt ze zwierzętami w gospodarstwie
 - kontakt z innymi dziećmi
 - możliwość kąpieli
 - posiłki przystosowane dla dzieci
 - oddzielna sypialnia dla rodziców lub opiekunów
 - opieka nad dziećmi - z odpowiednimi uprawnieniami
2. młodzież bez rodziców, najczęściej będą to grupy szkolne z opiekunami – kwatera przygotowana dla tak zwanych „zielonych szkół” powinna zawierać:
 - solidne i proste wyposażenie pokoi lub sal sypialnych
 - ciekawy edukacyjny program pobytu, najlepiej związany ze specyfiką wsi i gospodarstwa rolnego
 - pokój lub dużą salę do prowadzenia zajęć dydaktycznych
 - atrakcyjny program aktywnego wypoczynku, zarówno w plenerze, jak i pod dachem w razie niepogody
 - odpowiednią do liczebności grupy ilość sanitariatów
3. osoby w starszym wieku
 - pokoje z łazienką i wygodnym prysznicem

- zaciszny dom i ogród
 - wygodne schody
 - wygodne łóżka, fotele i krzesła
 - gotowość gospodarzy do towarzyszenia i opieki
 - wysokie wymagania kulinarne
4. dorośli w zorganizowanych grupach (zaprzyjaźnieni lub obcy sobie)
- wygodne, niekrepujące zakwaterowanie
 - dobra kuchnia
 - możliwość zabawy
 - atrakcje sportowe
 - wycieczki z przewodnikiem
5. goście niepełnosprawni (z ograniczeniami ruchowymi lub inni) – w tej grupie tkwi potężny potencjał ze względu na wstydlivy fakt, że w Polsce jest znikoma liczba kwater przystosowanych dla ludzi na wózkach. Jeśli przygotowujemy kwatere dla tej grupy gości pamiętać należy, że:
- wymogi techniczne zawarte zostały w załączniku numer 8 Ustawy o usługach turystycznych
 - trzeba posiadać odpowiednie cechy charakteru
 - najczęściej będą to goście na dietach specjalnych, więc być może lepiej będzie przygotować mieszkanie wczasowe, z wyposażoną kuchnią i osobną sypialnią dla opiekuna osoby niepełnosprawnej
 - całe obejście, a nie tylko dom nie powinno stwarzać ograniczeń w przemieszczaniu się: zbyt wysokie podjazdy, niewygodny bruk lub powierzchnie dojazdowe zbyt grzaskie
 - wszyscy domownicy powinni akceptować fakt przyjmowania gości niepełnosprawnych, a szybko można się przekonać, że często nasze wyobrażenie opiera się na nieprawdziwych schematach myślenia

Pamiętajmy: gość przyjechał do nas wypocząć w warunkach, o jakich zapewnialiśmy go w ofercie zapisanej w katalogu, ulotce indywidualnej czy w internecie – takich warunków ma prawo od nas wymagać, a w razie różnicy w poinformowaniu – ma prawo złożyć reklamację i żądać zwrotu wpłaconych pieniędzy.

Znając cele przyjazdu możemy skutecznie przygotować zarówno nasz dom, jak i sposób promowania naszego obiektu. Najczęstszymi celami przyjazdu są:

- wypoczynek i rekreacja
- odwiedziny u krewnych i znajomych
- sprawy zawodowe, interesy, podróże służbowe, konferencje, targi
- cele zdrowotne - uzdrowiska, sanatoria, wczasy odchudzające, znany zielarz, fermy piękności
- cele religijne, pielgrzymki
- inne - tranzyt, inne cele indywidualne

Starajmy się skorzystać z najlepszych rozwiązań, skutecznych pomysłów i niedrogich sposobów informowania o naszym gospodarstwie. Oto kilka wskazówek na temat dobrze

zaplanowanej ulotki indywidualnej, która może być także wykorzystana jako materiał do zamieszczenia w internecie:

- Opis oferty ma być rzetelny – zgodny z tym, co turysta zostanie w gospodarstwie. Piszemy tylko o faktach i już istniejących urządzeniach lub atrakcjach.
- Należy unikać oceniania i komentowania naszych wyobrażeń o sobie – to turysta wystawi nam ocenę za usługę. Nie piszemy „... znakomita kuchnia”, „najwspanialsza obsługa”, „najlepsze w Polsce pierogi...”, „wygodne zakwaterowanie”.
- Określamy jasno rodzaj świadczonej usługi
- Oferta zawierać powinna także:
 - opis pomieszczeń dla gości
 - informacja o posiłkach
 - terminy, w których są przyjmowani goście
 - szczegóły dojazdu
 - warunki pobytu
 - możliwość dodatkowych atrakcji
- ceny – tu jest szczególnie potrzebne dobre przygotowanie gospodarzy. Najlepiej zastosować następujące grupowanie:
 - CENA ZA NOCLEG: za pokój lub od osoby za dobę
 - zniżki (lub nie) dla dzieci: określić wiek, % lub kwotę zniżki, terminy zastosowania lub inne warunki
 - CENA ZA WYŻYWIENIE: od osoby za pełne, za śniadanie, obiad, obiadokolację, kolację, inne warianty, diety specjalne, posiłki plenerowe, bankiety, tradycyjne posiłki świąteczne...
 - CENNIK POZOSTAŁYCH USŁUG

Przepisy prawne i podatkowe dotyczące agroturystyki.

Ustawa o usługach turystycznych:

Z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Dz.U. 2001 r. nr 55, poz. 578 z późniejszymi zmianami

zmiany: Dz.U. 2003 nr 124, poz. 1152 i nr 203, poz.1966, Dz.U. 2004 nr 6, poz. 41, nr 62, poz.576, nr 92, poz. 881, nr 93, poz. 888, nr 96, poz. 959, nr 173, poz.1808, nr 188, poz.1945

Ustawa o kulturze fizycznej:

Z dnia 18 stycznia 1996 r. – Dz.U. 1996 nr 25, poz. 113

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 12 września 2001 r. w sprawie szczegółowych zasad i warunków prowadzenia działalności w dziedzinie rekreacji ruchowej – Dz.U. 2001 nr 102, poz.1095

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 maja 1997 r. w sprawie określenia warunków bezpieczeństwa osób przebywających w górach, pływających, kąpiących się i uprawiających sporty wodne – Dz.U. 1997 nr 57, poz. 358

Ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych:

Z dnia 26 lipca 1991 r. – tekst jednolity Dz.U. 2000 nr 14, poz. 176

Ustawa o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne:

Z dnia 20 listopada 1998 r. – Dz.U. 1998 nr 144, poz.930

Ustawa o podatku od towarów i usług:

Z dnia 11 marca 2004 r. – Dz.U. 2004 nr 54, poz. 535

Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych:

Z dnia 12 stycznia 1991 r. – Dz.U. 2002 nr 9, poz. 84

Akty prawa miejscowego – uchwały rad gminnych w sprawie np. wysokości podatków lokalnych.

Odpowiednie przepisy o obowiązkowym ubezpieczeniu społecznym: ZUS lub KRUS na bieżąco informuje zainteresowanych o wszelkich zmianach.

Pamiętajmy: przepisów nie trzeba się bać, należy je po prostu znać.

Nadmiar wiedzy o obowiązujących przepisach może zniechęcić, opóźnić lub nawet spowodować rezygnację z zamiaru prowadzenia działalności agroturystycznej. Możemy się poddać lub odpowiednio przygotować do świadczenia usług zgodnie z przepisami. Jednak przestrzegam przed zamartwianiem się na zapas. Wszystko wskazuje na to, że będzie przedsiębiorcom coraz łatwiej i trzeba na bieżąco śledzić zmiany w przepisach lub po prostu mieć kontakt z zaprzyjaźnionym biurem rachunkowym, które informować nas będzie o ewentualnych zmianach.

Przygotowała:

Mariola Platte
Prezes Warmińsko-Mazurskiej Organizacji
Turystyki Wiejskiej i Agroturystyki

Platte@agroturystyka.pl

www.platte.pl

Polska Federacja Turystyki Wiejskiej

Gospodarstwa Gościnne

Ul. Wspólna 30

00-930 Warszawa

www.agroturystyka.pl