

ФИНАЛНИ ИЗВЕШТАЈ

ТЕМА:

„Истраживање узрока нерегистровања и непријављивања туриста и услова пословања пружаоца услуга у угоститељским објектима за смештај“

Београд, септембар, 2018

ИЗЈАВА О ОДГОВОРНОСТИ

У складу са пројектним задатком, а са циљем анализе услова на тржишту пружања услуге смештаја, као и ставова и мишљења пружалаца услуге смештаја, у периоду од марта до августа 2018. године, истраживачки тим Факултета организационих наука (који су чинили др Бранка Новчић Кораћ и др Ђорђе Кривокапић) спровео је деск и теренско истраживање у Београду, Златибору и Врњачкој Бањи.

Поштујући највише етичке кодексе струке, истраживачки тим сачинио је Извештај на основу релеватних и доступних података, као и података обезбеђених од стране Наручиоца пројекта.

Представљени налази су резултат тренутно доступних секундарних података и прикупљених примарних података и искључиво су преглед ситуације на тржишту у тренутку израде Извештаја. Сви ставови, тумачења и закључци изнети у Извештају представљају становиште истраживачког тима, који су уједно једно од виђења ситуације и ни у ком случају не одражавају званичан став Министарства трговине, туризма и телекомуникација (наручиоца истраживања и корисника Извештаја).

Овај извештај намењен је интерној употреби Наручиоца, као и презентовању постојећим и потенцијалним стратешким партнерима/заинтересованим странама. Било која употреба овог Извештаја мора укључивати његов укупан садржај у облику какав је достављен Наручиоцу. Извештај представља ауторско дело истраживачког тима.

РЕЗИМЕ

Анализом постојећег стања на туристичком тржишту Србије, уочено је да се физичка лица пружаоци услуге смештаја у угоститељским објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству, суочавају са одређеним проблемима и препрекама, због којих нису у могућности да послују легално. Досадашња сазнања упућују да постојећи порески третман физичких лица пружалаца услуге смештаја, као и систем обрачуна плаћања/наплате боравишне таксе од гостију није адекватан и ефикасан. Званична процена стручне јавности је да се минимум 30% угоститељске делатности коју обављају физичка лица реализује у сивој зони. С тога је у оквиру овог истраживања било потребно испитати да ли се ради о неадекватној примени постојеће законске регулативе или је потребно предложити нове адекватне модалитете за унапређење постојећег система.

Пораст броја физичких лица пружалаца услуге смештаја идентификован је као главни узрок који је довео до промене динамике тржишних односа у области туризма. С тога је од посебне важности било да се утврди у којој мери и на који начин сегмент физичких лица пружалаца услуге смештаја утиче на туристичке понуде у приоритетним туристичким дестинацијама, те су за фокус истраживања одабрани у односу на врсте туристичког производа:

1. **Београд** - туризам градова,
2. **Златибор** - планински туризам, и
3. **Врњачка Бања** - бањски туризам.

Главни циљ истраживања било је утврђивање узрока који доводе до избегавања плаћања пореза физичких лица пружалаца услуге смештаја и боравишне таксе корисника смештаја (гостију), као и утврђивање разлога који доводе до нерегуларности у раду пружалаца услуге смештаја који пласирају своју понуду путем водећих интернет резервационих система (*airbnb, Booking.com*).

Како би се сагледало целокупно стање на тржишту, спроведено је истраживање у две фазе: 1) *деск истраживање* - анализа секундарних података, односно свих релевантних података и законских регулатива којима се уређује пословање пружалаца услуге смештаја; и 2) *теренско истраживање* - прикупљање и анализа примарних података везаних за ставове и мишљења физичких лица пружалаца услуге смештаја.

У складу са постављеним циљевима истраживања, у оквиру деск и теренског истраживања фокус је стављен на испитивање ставова и перцепције пружалаца услуге смештаја по питању четири кључне области неопходне за легално пословање:

- **Пријава гостију у МУП-у,**
- **Категоризација угоститељских објеката за смештај,**
- **Наплата/плаћање туристичке боравишне таксе,**
- **Плаћање пореза на издавање.**

Кроз *деск истраживање* извршена је: 1) упоредна анализа националних закона и подзаконских аката који регулишу ову област пословања са регулативом европских земаља и 2) анализа примера добре праксе европских земаља у овој области (Словенија, Хрватска и Бугарска).

Закључци из деск истраживања пружили су оквир за теренско истраживање и упутили на кључне области које је било потребно детаљније истражити. Теренско истраживање се фокусирао на четири кључне области у пословању пружалаца услуге смештаја и спроведено је на територији Београда, Златибора и Врњачке Бање. За потребе теренског истраживања коришћене су технике: *личних интервјуа* (разговор лице у лице) и *online* анкете. Укупно је спроведено 60 личних интервјуа са физичким лицима пружаоцима услуге смештаја и то 30 у Београду и по 15 на Златибору и у Врњачкој Бањи. Кроз *online* анкету контактирано је путем *e-mail* адреса 500 појединачних пружалаца услуге смештаја који своје смештаје издају и оглашавају између осталог и преко водећих интернет резервационих система (Београду 300 *email* адреса и Златибор и Врњачка Бања по 100 *email* адреса).

Статистичка обрада података обухватила је квалитативну и квантитативну анализу података прикупљених путем личних интервјуа и *online* анкете. Прикупљени подаци обрађени су помоћу софтвера *SPSS23*, коришћењем методе дескриптивне и инференцијалне статистике, те анализе варијанси применом једносмерне АНОВА анализе. Захваљујући извршеним статистичким анализама дошло се до одговарајућих закључака и дефинисане су препоруке за унапређење пословања у овој области.

Анализом прикупљених података закључено је да постоји значајна разлика у структури и навикама гостију који посећују Београд и остатак Србије. Добијени подаци потврдили су да је Београд најпосећенија дестинација у Србији, као и да велика већина страних гостију посећује управо Београд. Са друге стране, утврђено је да су у остатку Србије домаћи гости најзначајнији сегмент. Управо су специфичне потребе и навике страних гостију идентификоване као главни разлог за настале промене на тржишту. Висока информатичка писменост, коришћење економије дељења, потреба за приступачнијим смештајем неки су од узрока који су резултовали напуштањем традиционалних модела пословања. Све наведено подстакло је физичка лица пружаоце услуге смештаја да на нове потребе одговоре са већом понудом смештаја који се оглашавају и издају преко *online* платформи.

Даљом анализом уочено је да постоје значајне препреке у пословању физичких лица пружалаца услуге смештаја. Утврђено је да физичка лица пружаоци услуге смештаја учестало пријављују госте у МУП-у, иако остале обавезе не измирују. Подаци су упутили и да постоји одређени проценат физичких лица пружалаца услуге смештаја који су категоризовали смештаје, али остале процедуре нису успали да реализују до краја (пријава пореза и плаћање боравишне таксе). Такође, како би пословали легално пружаоци услуге смештаја су приморани да користе услуге агенција посредника, који им значајно отежавају пословање. Идентификовано је и да тренутно не постоји могућност да пружаоци услуге смештаја самостално обављају делатност, издају рачун и воде књиге. Са тим у везу утврђено је да физичка лица пружаоци услуге смештаја немају могућност да уплаћују боравишну таксу коју наплате од гостију, нити начин да директно плаћају порез на издавање смештаја. На основу прикупљених података закључено је да пружаоци услуге смештаја виде потребу за легализацијом пословања. Као нека од могућих решења којима би се значајно олакшало и унапредило пословање истакнута су:

- Увођење паушалног опорезивања;
- Обезбеђивање директног пословања за физичка лица пружаоци услуге смештаја (без посредника);
- Омогућавање *online* пријаве и регистрације гостију;

- Плаћање/наплата боравишне таксе преко посредника *online* платформи;
- Неопходност умрежавања надлежних институција и дељење података;
- Поједностављивање и транспарентност процедура.

Највећи допринос овог истраживања огледа се у чињеници да је по први пут сагледано опште стање на тржишту пружања услуга смештаја и пружено је дубље разумевање понашања, ставова и мотива физичких лица пружалаца услуге смештаја. Поред тога прикупљене су информације о главним узроцима и разлозима који доводе до нерегуларности у пословању и представљене су препоруке за унапређење тржишног екосистема.

Предложена тема Министарства трговине, туризма и телекомуникација Републике Србије у складу је са приоритетним циљевима Владе и у функцији креирања јавне политике утемељене на утврђеним чињеницама и подацима (*evidence – informed policy making*). Резултати овог истраживања биће коришћени као основа за креирање нове јавне политике у области туризма, којом се регулише пословање пружалаца услуга у угоститељским објектима домаће радиности (кућа, апартман, соба) и сеоском туристичком домаћинству.

SUMMARY

Analysis of the current state of the Serbian tourism market indicates that natural persons who rent out accommodation in domestic catering establishments and rural tourist households face certain problems and obstacles, due to which they are unable to operate legally. Current findings indicate that the existing tax treatment of natural persons who provide accommodation, including the system of calculating payment/collection of city tax from guests is inadequate and inefficient. The professional public evaluation is that minimum 30% of catering activity by natural persons is in the gray zone. Therefore, this research examined whether it is an issue of inadequate application of the existing legislation or it is necessary to propose new, more adequate modalities for the improvement of the existing system.

The increasing number of natural persons who rent out accommodation was identified as the main cause of change in the market dynamics in tourism. Therefore, it was of particular importance to determine the extent and mode the segment of the natural persons who rent out properties influenced the tourism offers in priority tourism destinations, so the focus of the research was selected in relation to the types of tourism products:

1. **Belgrade** – city tourism,
2. **Zlatibor** – mountain tourism, and
3. **Vrnjacka Banja** – spa tourism.

The main goal of the research was to determine why accommodation providers avoid paying tax and city tax for the accommodation users (guests), and to determine the reasons for irregularities in the work of accommodation providers who place their offer through leading online reservation systems (*airbnb*, *Booking.com*).

In order to have an overview of the overall situation on the market, a two-stage research was conducted: 1) *desk research* – analysis of secondary data, i.e. all relevant data and legal regulations which regulate the operations of accommodation providers; and 2) *field research* – collection and analysis of primary data related to attitudes and opinions of natural persons who provide accommodation.

In line with the set research goals, the desk and field research focused on surveying the attitudes and perception of accommodation providers on four key areas required for legal business operations:

- **Registering guests with the Ministry of Interior,**
- **Categorization of accommodation facilities,**
- **Charging/paying tourist city tax,**
- **Paying taxes for renting out property.**

The *desk research* covered: 1) a comparative analysis of national laws and bylaws regulating this field of business with the European regulations, and 2) analysis of related examples of good practice in European countries (Slovenia, Croatia, and Bulgaria).

Conclusions from the desk research provided a framework for the field research and addressed the key areas to be further explored. The field research focused on four key areas in the business operations of accommodation providers. It was carried out in Belgrade, Zlatibor and Vrnjacka Banja. The techniques used in this part of the research were: *personal interviews* (face-to-face conversation) and *online survey*. In total, there were 60 personal interviews with natural persons who provide accommodation, 30 in Belgrade and 15 in

Zlatibor, and 15 in Vrnjacka Banja. The online survey reached 500 accommodation providers via e-mail who rent out and advertise their accommodation through leading online reservation systems (300 emails in Belgrade and 100 emails in Zlatibor and 100 in Vrnjacka Banja).

Statistical data processing included qualitative and quantitative analysis of data collected through personal interviews and online survey. The data collected were processed using the SPSS23 software, by means of descriptive and inferential statistics methods, and variance analysis using the one-way ANOVA analysis. The statistical analyses helped reach appropriate conclusions and define recommendations for the improvement of business operations in this area.

The analysis of the collected data showed a significant difference in the structure and habits of guests visiting Belgrade and the rest of Serbia. The data confirmed that Belgrade is the most visited destination in Serbia, and that the vast majority of foreign guests visit Belgrade. On the other hand, it showed that domestic guests are the most important segment in the rest of Serbia. These specific needs and habits of foreign guests were identified as the main reason for the resulting changes in the market. High computer literacy, the sharing economy, and the need for more affordable accommodation are some of the causes of abandoning traditional business models. All of the abovementioned prompted the accommodation providers to respond to the new needs with a greater offer of accommodation advertised and rented through online platforms.

Further analysis showed that there are significant obstacles in the operation of accommodation providers. It was found that natural persons accommodation providers frequently register guests with the Ministry of Interior, although they do not settle other liabilities. The data indicated a certain percentage of natural persons accommodation providers who categorized their accommodation, but failed to fully implement other procedures (registration of tax and payment of the city tax). Also, in order for accommodation providers to operate legally, they are forced to use agency as intermediaries, who significantly impede their operations. It has also been identified that it is currently impossible for accommodation providers to operate independently, issue receipts and keep records. It was also established that the natural persons accommodation providers cannot pay city tax collected from guests, nor do they have a way to directly pay taxes for renting out accommodation. Based on the collected data, it was concluded that the accommodation providers see the need for legalization of their business operations. Some of the possible solutions that would significantly facilitate and improve their operations are:

- Lump sum taxation;
- Direct business operations for natural persons accommodation providers (without intermediaries);
- Online registration of guests;
- Paying/charging of city tax through intermediary online platforms;
- More interconnected authorities and data sharing;
- Simplified and transparent procedures.

The greatest contribution of this research is that it examined the market situation of accommodation services for the first time and provided a deeper understanding of the behavior, attitudes and motives of the natural persons accommodation providers. In addition,

it collected information on the main causes and reasons that lead to business irregularities, and gave recommendations for the improvement of the market ecosystem.

The proposed topic of the Ministry of Trade, Tourism and Telecommunications of the Republic of Serbia is in line with the priority goals of the Government and serves the function of creating a public policy based on facts and data (*evidence-informed policy making*). The results of this research will be used as a basis for creating new public policy in tourism, which would regulate the operations of services providers in domestic catering establishments (house, apartment, room) and rural tourism households.

Садржај

1. Сврха и циљ истраживања.....	1
1.1. Потреба за истраживањем.....	1
1.2. Сврха истраживања	1
1.3. Циљ истраживања	2
2. Законодавни оквир	3
3. Методологија истраживања.....	4
3.1. Методе истраживања	4
3.1.1. <i>Деск истраживање.....</i>	<i>4</i>
3.1.2. <i>Теренско истраживање.....</i>	<i>5</i>
4. Деск истраживање	6
4.1 Пријава Туриста у складу са Законом о туризму	6
4.1.1. <i>Угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству.....</i>	<i>6</i>
4.1.2. <i>Акт о категоризацији.....</i>	<i>8</i>
4.1.3. <i>Обавезе физичког лица које пружа услуге смештаја.....</i>	<i>8</i>
4.1.4. <i>Надзор</i>	<i>9</i>
4.1.5. <i>Боравишна такса</i>	<i>9</i>
4.1.6. <i>Преглед обавеза према Закону о туризму</i>	<i>10</i>
4.2. Пријављивање прихода по основу пружања услуга и плаћање пореских обавеза 11	
4.2.1. <i>Порески третман услуга у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству.....</i>	<i>11</i>
4.2.2. <i>Графички преглед пореских обавеза.....</i>	<i>12</i>
4.3. Регистрација туриста пред МУП-ом у складу са Законом о странцима	12
4.4. Теренска анализа приступа информацијама о поступку пријаве туриста.....	14
4.4.1. <i>Туристичка организација Београда</i>	<i>14</i>
4.4.2. <i>Полицијске управе и станице.....</i>	<i>14</i>
4.4.3. <i>Секретаријат за привреду, одељене за туризам Града Београда.....</i>	<i>15</i>
4.4.4. <i>Туристичке агенције</i>	<i>16</i>
4.4.5. <i>Пореска управа.....</i>	<i>16</i>
4.4.6. <i>Закључак</i>	<i>16</i>
4.5. Пријављивање пружаоца услуга на интернет платформе ради пружања услуге "стан на дан"	17
4.5.1. <i>Процедура пријављивања на Airbnb-ју.....</i>	<i>17</i>
4.5.2. <i>Процедура пријављивања на Booking-у.....</i>	<i>18</i>
4.6. Упоредна анализа добрих пракси	20

4.6.1.	Пријава туриста у Словенији.....	20
4.6.2.	Пријављивање туриста у Хрватској.....	21
4.6.3.	Пријава туриста у Бугарској.....	22
5.	Елементи теренског истраживања.....	23
5.1.	Савремени трендови на тржишту пружања услуге смештаја.....	24
5.2.	Дефинисање узорка.....	26
5.2.1	Узорак за теренско истраживање.....	26
5.2.2	Узорак за <i>online</i> истраживање.....	27
5.3.	Методe статистичке обраде података.....	27
6.	Анализа података теренског истраживања.....	28
6.1	Анализа података лични интервјуи.....	28
6.1.1.	Анализа личних интервјуа Београд.....	28
6.1.2.	Анализа личних интервјуа Златибор.....	37
6.1.3.	Анализа личних интервјуа Врњачка Бања.....	45
6.2.	Анализа података – <i>Online</i> анкета.....	51
6.2.1.	Мотиви за пружање услуге смештаја.....	52
6.2.2.	Пријава гостију у МУП-у.....	54
6.2.3.	Категоризација смештаја.....	56
6.2.4.	Наплата и плаћање боравишне таксе.....	57
6.2.5.	Плаћање пореза на издавање.....	58
6.2.6.	Проблеми у пословању.....	59
6.2.7.	Предлог решења.....	60
7.	Закључци и препоруке.....	62
8.	Списак коришћене литературе.....	67
9.	Анекс – Образац упитника, табеле, графикони, слике и друго.....	69
A.	Образац упитника – лични интервју.....	69
B.	Образац упитника – <i>online</i> anketa.....	70
B.	Резултати АНОВА теста.....	71
Г.	Обрачунавање годишњег паушалног пореза на доходак – Хрватска.....	74
Д.	Обрачун боравишне таксе на платформи Booking.com.....	75

1. Сврха и циљ истраживања

1.1. Потреба за истраживањем

На основу анализе постојећег стања на туристичком тржишту Србије, уочене су тенденције бесправног рада физичких лица пружалаца услуга смештаја у угоститељским објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству (у даљем тексту: пружалаца услуге смештаја). Законом о туризму прописано је да физичко лице може да пружа туристима угоститељске услуге у објектима домаће радиности, чији је власник, као и у сеоском туристичком домаћинству смештајних капацитета до 30 лежајева. Међутим, на основу досадашњих сазнања постојећи порески третман физичких лица пружалаца услуга смештаја (који представља приход државе), као и систем обрачуна плаћања/наплате боравишне таксе од корисника њихових услуга (приход локалних самоуправа) није адекватан и ефикасан. Према званичним проценама, минимум 30% угоститељске делатности коју обављају физичка лица реализује се у сивој зони. С тога је у оквиру овог истраживања било потребно испитати да ли се ради о неадекватној примени постојеће законске регулативе и предложити адекватне модалитете за унапређење постојећег система.

Имајући у виду да основни (хотел, мотел, туристичко насеље, камп и пансион) и комплементарни (кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство) смештајни капацитети представљају материјалну основу за развој туризма, од посебне је важности утврдити у којој мери и на који начин прописани услови пословања утичу на овај сегмент туристичке понуде у приоритетним туристичким дестинацијама. С тога су за фокус истраживања одабрани у односу на врсте туристичког производа:

1. **Београд** - туризам градова,
2. **Златибор** - планински туризам, и
3. **Врњачка Бања** - бањски туризам.

1.2. Сврха истраживања

Предложена тема Министарства трговине, туризма и телекомуникација Републике Србије у складу је са приоритетним циљевима Владе и у функцији креирања јавне политике утемељене на утврђеним чињеницама и подацима (*evidence – informed policy making*).

Опредељеност за унапређење развоја туризма, Влада Републике Србије је изразила у Акционом плану за спровођење програма Владе Републике Србије у оквиру којег је Приоритетни циљ 2.2 - Раст извоза и повећање девизног прилива од туризма од 1,52 млрд. евра до краја мандата Владе, односно 2021. године. Овим Акционим планом обухваћена је и иницијатива за увођење паушалног опорезивања физичких лица која пружају угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања хране и пића у угоститељском објекту домаће радиности и објекту сеоског туристичког домаћинства, као и предлог за измену законских прописа с тим у вези.

Кандидована тема је у складу са приоритетним циљевима препознатим у Програму Владе Републике Србије - Експозе председника Владе у делу 2. Бржи привредни раст -

Велики потенцијал туризма, креативних индустрија и културе у коме се као циљ Владе наводи:

- повећање броја туриста са 2,7 милиона у 2016. години на 3,7 милиона долазака у 2020. години (од тога 2 милиона долазака домаћих и 1,7 милиона долазака страних туриста);
- повећање броја ноћења на 9,5 милиона до 2020. године (5,2 милиона ноћења домаћих и 4,3 милиона ноћења страних туриста);
- пројектовани девизни прилив од туризма у 2020. години је 2,5 милијарде америчких долара (у односу на садашњих 1,2 милијарде америчких долара); и
- учешће девизног прихода од туризма у БДП од 5,2% (учешће девизног прихода од туризма у БДП у 2015. години је 2,8%).

Стратегијом развоја туризма Републике Србије за период 2016-2025. године предвиђа се да ће сектор туризма бити у стању да ефикасно и флексибилно усклађује своју понуду са савременим трендовима на глобалном туристичком тржишту путем унапређења законодавног оквира у области туризма, инвестиција, планирања и изградње, унапређења регионалног и међународног авио саобраћаја, развоја предузетништва малих и средњих предузећа, повећање директног учешћа туристичке привреде у БДП-у и запослених у туризму у структури укупног броја запослених и др.

О значају и утицају туризма на српску привреду говоре статистички подаци, према којима се процењује да укупан туристички приход износи 2,47 милијарде УСД, док је у овом тренутку 115.000 запослених у овој и повезаним делатностима. Директан допринос туризма Србије бруто друштвеном производу (БДП) у 2016. години је износио 2,3%, а гледано укупно допринос туризма у БДП је био 6,7%.

Стратегијом развоја туризма Републике Србије предвиђени су, између осталих, и следећи приоритетни туристички производи за развој туризма Републике Србије:

- туризам градова;
- планински туризам; и
- *spa/wellness* у бањама/здравствени туризам.

Резултати овог истраживања биће коришћени као основа за креирање нове јавне политике у области туризма, којом се регулише пословање пружалаца услуга у угоститељским објектима домаће радиности (кућа, апартман, соба) и сеоском туристичком домаћинству.

1.3. Циљ истраживања

Главни циљ истраживања је утврђивање узрока који доводе до избегавања плаћања пореза пружалаца угоститељских услуга и боравишне таксе корисника услуга у угоститељским објектима домаће радиности (кућа, апартман и соба) и сеоском туристичком домаћинству, као и утврђивање разлога који доводе до нерегуларности у раду пружалаца угоститељских услуга који пласирају своју понуду путем водећих интернет резервационих система.

Специфични циљеви истраживања су:

1. Анализирати постојеће законске регулативе које уређују систем регистрација и пријављивања гостију, као и плаћања/наплате боравишне таксе;

2. Идентификовати примере добре праксе, кроз упоредну анализу националних закона и подзаконских аката у овој области са европским земљама;
3. Анализирати ставове пружалаца угоститељских услуга о евиденцији гостију, плаћању/наплати боравишне таксе и систему опорезивања;
4. Идентификовати разлоге који доводе до нерегуларности у раду пружалаца угоститељских услуга смештаја;
5. Анализирати кључне узроке који доводе до слабе ефикасности пореског третмана;
6. Дефинисати препоруке за унапређење система евидентирања корисника услуга угоститељских објеката, односно система опорезивања и наплате боравишне таксе.

Овим истраживањем сагледано је опште стање на тржишту услуга смештаја и пружено је дубље разумевање понашања, ставова и мотива пружалаца услуга у угоститељским објектима за смештај. Поред тога прикупљене су информације о главним разлозима који доводе до избегавања вођења евиденције гостију што има за последицу неадекватно плаћање пореза пружалаца угоститељских услуга и боравишне таксе корисника услуга.

У складу са постављеним циљевима истраживања, у оквиру деск и теренског истраживања фокус је стављен на испитивање ставова и перцепције пружалаца услуге смештаја по питању четири кључне области:

- Поступак **пријаве туриста/гостију у МУП-у,**
- Поступак **категоризације угоститељских објеката** за смештај,
- Процес наплате/плаћања туристичке **боравишне таксе,**
- Начин и поступак **плаћање пореза на издавање смештаја.**

2. Законодавни оквир

Пословање пружалаца услуга у угоститељским објектима домаће радиности (кућа, апартман и соба) и сеоском туристичком домаћинству у Републици Србији уређено је:

- Законом о туризму („Службени гласник РС”, бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - др. закон, 93/2012 и 84/2015),
- Законом о инспекцијском надзору („Сл. гласник РС”, бр. 36/2015), Законом о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 62/14),
- Уредбом о висини и врсти трошкова у поступку разврставања угоститељских објеката у категорије, у зависности од њихове врсте, подврсте и величине („Сл. гласник РС”, број 69/2011);
- Уредба о највишем и најнижем износу боравишне таксе ("Сл. гласник РС", бр. 44/2013 и 132/2014);
- Правилником о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај („Службени гласник РС”, бр. 83/2016 и 30/2017),
- Правилником о условима и начину обављања угоститељске делатности, начину пружања угоститељских услуга, разврставању угоститељских објеката и

минимално техничким условима за уређење и опремање угоститељских објеката („Службени гласник РС”, бр. 48/2012 и 58/2016),

- Правилником о минималним техничким и санитарно хигијенским условима за пружање услуга у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству („Службени гласник РС”, бр. 41/2010 и 48/2012 - др. правилник);
- Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције гостију у угоститељском објекту за смештај ("Сл. гласник РС", бр. 96/2009);
- Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције гостију у домаћој радиности ("Сл. гласник РС", бр. 96/2009); и
- Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције гостију у сеоском туристичком домаћинству ("Сл. гласник РС", бр. 96/2009);

Према Закону о туризму угоститељски објекти домаће радиности (кућа, апартман, соба) и сеоског туристичког домаћинства разврставају се у категорије Решењем надлежног органа јединице локалне самоуправе. Такође, овим Законом прописано је да угоститељ може бити привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица или физичко лице које обавља угоститељску делатност под прописаним условима. Ради лакшег разумевања терминологије у наставку извештаја користиће се појам пружалац услуге смештаја, који описује сва физичка лица која имају право пружања услуга у угоститељским објектима за смештај (у даљем тексту: пружање услуге смештаја).

3. Методологија истраживања

Методологија истраживања представља комбинацију квалитативног и квантитативног приступа, спроведену анализом примарних и секундарних података. У првој фази истраживања применом квалитативне методе истраживања, спроведена је анализа секундарних података, односно свих релевантних података и законских регулатива којима се уређује пословање пружалаца услуга у угоститељским објектима за смештај. Закључци из деск истраживања представљали су оквир, пружили смернице за теренско истраживање и упутили на кључне области које је било потребно детаљније истражити. На основу закључака деск анализе, у другој фази, комбиновањем квалитативног и квантитативног приступа, спроведено је прикупљање примарних података кроз теренско истраживање ставова и мишљења физичких лица пружалаца услуга смештаја.

3.1. Методе истраживања

За потребе спровођења истраживања комбиноване су следеће методе: деск и теренско истраживање.

3.1.1. Деск истраживање

Деск истраживање обухватило је анализу свих релевантних података и законских регулатива којима се уређује пословање пружалаца услуга у угоститељским објектима домаће радиности (кућа, апартман и соба) и сеоском туристичком домаћинству. Поред тога, извршена је и анализа националне законске регулативе и утврђено како постојећа

законска регулатива утиче на пословање пружалаца услуга у угоститељским објектима за смештај. У оквиру деск истраживања спроведене су:

- Упоредна анализа националних закона и подзаконских аката који регулишу ову област пословања са регулативом европских земаља.
- Анализа примера добре праксе европских земаља у овој области рада (Словенија, Хрватска и Бугарска).

Поред поменутих закона, правилника и уредби, а у складу са постављеним циљевима истраживања, у оквиру деск истраживања анализирани су и:

- Закон о туризму ("Сл. гласник РС", бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - др. закон, 93/2012 и 84/2015)
- Закона о порезу на доходак грађана ("Сл. гласник РС", бр. 24/2001, 80/2002, 80/2002 - др. закон, 135/2004, 62/2006, 65/2006 - испр., 31/2009, 44/2009, 18/2010, 50/2011, 91/2011 - одлука УС, 7/2012 - усклађени дин. изн., 93/2012, 114/2012 - одлука УС, 8/2013 - усклађени дин. изн., 47/2013, 48/2013 - испр., 108/2013, 6/2014 - усклађени дин. изн., 57/2014, 68/2014 - др. закон, 5/2015 - усклађени дин. изн., 112/2015, 5/2016 - усклађени дин. изн., 7/2017 - усклађени дин. изн., 113/2017 и 7/2018 - усклађени дин. изн.).
- Закон о привредним друштвима ("Сл. гласник РС", бр. 36/2011, 99/2011, 83/2014 - др. закон, 5/2015 и 44/2018)
- Закон о поступку регистрације у Агенцији за привредне субјекте ("Сл. гласник РС", бр. 99/2011 и 83/2014)
- Закон о странцима ("Сл. гласник РС", бр. 97/2008)
- Закон о странцима ("Сл. гласник РС", бр. 24/2018)
- Закон о пребивалишту и боравишту грађана ("Сл. гласник РС", бр. 87/2011).
- Правилник о начину пријављивања боравишта, пребивалишта и промене адресе и одјаве пребивалишта странца ("Службени гласник РС", бр. 59/2009)
- Правилник о начину вођења и садржају евиденција које се воде у Министарству унутрашњих послова на основу Закона о странцима ("Службени гласник РС", бр. 59/2009)
- Одлука о плаћању боравишне таксе Града Београда ("Сл. лист града Београда", бр. 50/2014, 96/2014, 81/2015 и 125/2016")
- Стратегија развоја туризма РС за период 2016-2025. године („Службени гласник РС”, број 98/16)

3.1.2. Теренско истраживање

По обављеном деск истраживању уочене су четири кључне области које су уједно и основни процеси неопходни за легално пословање пружалаца услуге смештаја. С тога су кроз теренско истраживање детаљније анализирани ставови и мишљења пружалаца услуге смештаја по питањима:

1. **пријаве туриста у МУП-у;**
2. **категоризације смештаја;**
3. **боравишне таксе; и**

4. пореза на издавање смештаја.

Фокус теренског истраживања био је на испитивању и бољем разумевању мишљења, ставова, проблема и изазова са којима се пружаоци услуге смештаја суочавају кроз наведене процесе у свакодневном пословању. Из тог разлога наведени процеси су чинили главне целине при конципирању питања за истраживање. Поред ове четири области, кроз питања су посебно истраживани мотиви који покрећу пружаоце услуге смештаја на пословање, као и њихови предлози за унапређење тренутне ситуације.

Теренско истраживање спроведено је на територији Београда, Златибора и Врњачке Бање. Београд је посматран као *city break* дестинација, Златибор као планинска дестинација, а Врњачка Бања као бањска дестинација. Ова фаза истраживања спроведена је коришћењем следећих истраживачких технике:

- Лични интервју (разговор лице у лице) и
- *Online* анкета.

4. Деск истраживање

Деск истраживање обухватило је анализу свих релевантних података и законске регулативе којом се уређује пословање пружалаца услуга у угоститељским објектима домаће радиности (кућа, апартман и соба) и сеоском туристичком домаћинству. У наставку извештаја представљени су налази деск истраживања, који обухватају и тумачења законских регулатива правног тима истраживача и не одражавају званично тумачење Министарства, већу представљају једно од виђења тренутне ситуације.

4.1 Пријава Туриста у складу са Законом о туризму

У наставку ће бити приказан поступак пријављивања туриста у складу са Законом о туризму. Претходно ће бити објашњени основни елементи Закона и услови за пружање услуга у угоститељским објектима домаће радиности (кућа, апартман и соба) и сеоском туристичком домаћинству

4.1.1. Угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству

Закон о туризму ("Сл. гласник РС", бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - др. закон, 93/2012 и 84/2015) у члану 59 као и Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције гостију у домаћој радиности ("Сл. гласник РС", бр. 96/2009) и Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције гостију у сеоском туристичком домаћинству ("Сл. гласник РС", бр. 96/2009) предвиђају да делатност пружања услуга смештаја може да обавља привредно друштво, друго правно лице, предузетник, огранак страног правног лица, ако је регистровано у одговарајућем регистру. У члану 62 овог Закона утврђене су обавезе које има пружалац услуге у вези са пружањем услуга смештаја и другим угоститељским услугама.

Закон о туризму у члановима 72-79 такође предвиђа могућност да обављање угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству може вршити и физичко лице под одређеним условима.

Физичко лице може да пружа туристима угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања obroka у кући, апартману и соби чији је власник у објектима смештајних

капацитета до 30 лежајева. Физичко лице које пружа угоститељске услуге у сеоском туристичком домаћинству може да пружа туристима угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања хране и пића у објектима смештајних капацитета до 30 лежајева. Физичко лице може да пружа угоститељске услуге припремања и услуживања хране и пића, од намирница и напитака које је претежно сам произвео и организованој туристичкој групи до 50 туриста која не користи услуге смештаја. Физичко лице може у оквиру сеоског туристичког домаћинства, да пружа угоститељске услуге смештаја на отвореном у привремено постављеној опреми за камповање, до 20 камп парцела, за највише 30 гостију.

Физичко лице може да пружа угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству на основу уговора, који има закључен са локалном туристичком организацијом, туристичком агенцијом, привредним субјектом или другим правним лицем регистрованим за обављање привредне делатности (у даљем тексту: „лице из члана 74“). Уговор је физичко лице дужно да достави, ради евидентирања, надлежном органу јединице локалне самоуправе. Надлежни орган јединице локалне самоуправе води евиденцију категорисаних кућа, апартмана, соба и сеоских туристичких домаћинстава као поверени посао и дужан је да Регистру туризма квартално доставља евиденцију коју води у писаној (штампаној и електронској) форми. Пропуштање достављања уговора ради евидентирања је основ за прекршај физичког лица у складу са чланом 127 овог закона за који је запрећена казна од 50.000 до 150.000 динара.

Остаје недовољно дефинисано ко све може представљати лице из члана 74. Јасно је да то могу бити локалне туристичке организације и туристичке агенције али није у потпуности прецизирано шта могу представљати привредни субјекти или друга правна лица регистрована за обављање привредне делатности. Правним тумачењем чини се да то може бити било које правно лице које може обављати било коју привредну делатност што може обухватати привредне субјекте у ширем смислу али и друге организације попут удружења, фондација, установа из јавног сектора итд.

Узимајући у обзир да велики број физичких лица пружа услуге смештаја посредством онлајн платформи поставља се питање да ли би достављање таквог уговора испунило ову законску обавезу. Став истраживачког тима је да би то било могуће услед околности да се не захтева да лице из члана 74 буде регистровано у Републици Србији.

Министарство указује да у складу са важећим законским одредбама у Републици Србији, лица из члана 74 морају бити регистрована у РС, тумачећи да би такво лице мора да буде способно да изда фискални рачун као и да испуњава услове за обављање туристичке делатности из члана 59 Закона о туризму: *„Делатност може да обавља привредно друштво, друго правно лице, предузетник, огранак страног правног лица, ако је регистровано у одговарајућем регистру“* те да се без регистрације огранка не могу стећи ови услови.

Треба имати у виду да је чланом 10а Закона о ПДВ („Службени гласник РС“ бр. 84/04, 86/04 - исправка, 61/05, 61/07, 93/12, 108/13, 68/14 - др. закон, 142/14, 83/15, 108/16, 113/17, 30/18) предвиђено да је страном лице које врши опорезиви промет добара и услуга у Републици дужно да одреди пореског пуномоћника и да се евидентира за обавезу плаћања ПДВ. То је већ урадило правно лице AIRBNB IRELAND које је 1. јула 2017. године регистровало Адвокатско друштво Прица и партнери као пуномоћника у оквиру Регистра пореских пуномоћника страних лица обвезника ПДВ у складу са чланом 10а Закона о ПДВ-у. Стога остаје питање да ли AIRBNB IRELAND дужан да

региструје огранак страног правног лица у Србији како би се усагласио са регулативом из области туризма.

4.1.2. Акт о категоризацији

Физичко лице које на овај начин пружа услуге смештаја у објектима смештајних капацитета до 30 лежајева дужно је да пре отпочињања обављања делатности прибави акт којим се објекат домаће радиности односно сеоско туристичко домаћинство разврстава у одговарајућу категорију. Угоститељски објекти за смештај врсте кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство, разврставају се у категорије у складу са стандардима прописаним за поједине врсте тих објеката. Надлежни орган јединице локалне самоуправе на захтев угоститеља доноси решење којим се угоститељски објекат разврстава у категорију, које важи три године од дана издавања. Пропуштање прибављања овог акта представља прекршај у складу са чланом 127 овог закона а запрећена је новчана казна у износу од 50.000 до 150.000 динара. У овом случају се такође у поступку инспекцијског надзора доноси Решење о забрани обављања делатности.

4.1.3. Обавезе физичког лица које пружа услуге смештаја

Физичко лице које пружа угоститељске услуге у домаћој радиности мора да испуњава здравствене услове и редовно обавља здравствене прегледе у складу са законом којим се уређује здравствена заштита. Кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство морају да испуњавају прописане минималне техничке и санитарно-хигијенске услове и да буду категорисани.

Физичко лице које пружа угоститељске услуге у домаћој радиности дужно је да:

- 1) у кући, апартману и соби коју издаје туристима истакне прописану ознаку категорије одређену решењем надлежног органа;
- 2) одржава просторије и опрему и пружа услуге према прописаним стандардима за категорију куће, апартмана и собе, која му је одређена решењем надлежног органа;
- 3) видно истакне цене услуга које пружа и износ боравишне таксе и придржава се истакнутих цена;
- 4) утврди нормативе хране ако пружа услугу исхране и придржава се утврђених норматива;
- 5) води евиденцију гостију дневно и уредно.

Обавезе из става 1. овог члана односе се и на физичко лице које пружа угоститељске услуге у сеоском туристичком домаћинству.

Министар, уз сагласност министра надлежног за унутрашње послове, прописује облик, садржину, место и начин вођења евиденције гостију у домаћој радиности и сеоском туристичком домаћинству.

Министар ближе прописује услове и начин обављања угоститељске делатности, начин пружања угоститељских услуга, разврставање угоститељских објеката, минималне техничке услове за уређење и опремање угоститељских објеката у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у угоститељском објекту и ван угоститељског објекта, у покретном објекту, у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству.

Министар надлежан за послове здравља ближе прописује санитарно-хигијенске услове за уређење и опремање угоститељских објеката у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у угоститељском објекту и ван угоститељског објекта, у покретном објекту и домаћој радиности и сеоском туристичком домаћинству, као и за уређење и опремање угоститељског објекта и пружање услуга за особе са инвалидитетом.

4.1.4. Надзор

Инспекцијски надзор над применом овог закона врши министарство преко туристичких инспектора.

Инспекцијски надзор над применом овог закона у делу испуњености санитарно-хигијенских и здравствених услова у објектима односно просторијама у којима се пружају угоститељске услуге смештаја и исхране у домаћој радиности и сеоским туристичким домаћинствима врши министарство надлежно за послове здравља преко санитарних инспектора.

Туристичка инспекција тврди да контролише све угоститељске објекте који пружају услуге смештаја, без обзира на категорију, да ли је објекат нов или стар, а приоритетно се контролишу некатегоризирани објекти јер се у њима бесправно обавља делатност.

Инспекцијски надзор над применом овог закона врши јединица локалне самоуправе преко овлашћених инспектора у делу којим се уређује:

- обављање угоститељске делатности од стране физичког лица у објектима домаће радиности, сеоском туристичком домаћинству и хостелу ако гости нису евидентирани, односно пријављени у складу са овим законом;
- обављање угоститељске делатности од стране физичких лица у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству, а није закључен уговор са лицем из става 74;
- испуњеност прописаних услова и начина обављања угоститељске делатности у објектима домаће радиности, сеоском туристичком домаћинству и хостелу;
- испуњеност минимално техничких услова и стандарда у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству;

У вршењу инспекцијског надзора овлашћени инспектор јединице локалне самоуправе има право и дужност да утврђује идентитет лица које обавља угоститељску делатност у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству увидом у личну исправу или другу јавну исправу са фотографијом. Инспектор јединице локалне самоуправе је овлашћен да привремено забрани физичком лицу пружање угоститељских услуга у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству, ако није закључен уговор са лицем из члана 74.

У случају да није организована локална туристичка инспекција надзор врше републички туристички инспектори.

4.1.5. Боравишна такса

Чланом 72 Закона о туризму утврђена је обавеза физичког лица које пружа услуге смештаја да дневно и редовно пријављује госта лицу из члана 74 са којим има закључен уговор и води евиденцију гостију. Лица из члана 74 су дужна да за пријављене услуге и пружену услугу издају прописан рачун.

У складу са члановима 103-109, боравишну таксу плаћа лице за сваки дан боравка у угоститељском објекту за смештај, изван свог пребивалишта. Висину боравишне таксе утврђује јединица локалне самоуправе у зависности од категорије туристичког места или у различитој висини по деловима општине односно града у зависности од изграђености комуналне, саобраћајне и туристичке инфраструктуре. Влада за сваку категорију туристичког места посебно утврђује највиши и најнижи износ боравишне таксе. Ако се туристички објекат за смештај не налази на територији туристичког места, јединица локалне самоуправе утврдиће висину боравишне таксе за најнижу категорију туристичког места.

Наплату боравишне таксе врше субјекти који пружају услугу смештаја, као и лица из члана 74 преко којих физичка лица врше услугу смештаја у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству. Боравишна такса се наплаћује истовремено са наплатом услуге смештаја и пропуштање такве обавезе пребацује обавезу плаћања ненаплаћене боравишне таксе на терет пружаоца услуге смештаја. Средства од наплаћене боравишне таксе се уплаћују у року од пет дана по истеку сваких 15 дана у месецу.

У погледу физичких лица која пружају услуге посредством интернет платформи, наплата и плаћање боравишне таксе, по мишљењу истраживачког тима, треба да падну на платформе пошто је ово врло ефикасан и широко распрострањен систем наплате ове врсте прихода (више о томе: <https://www.airbnb.com/help/article/654/what-is-occupancy-tax--do-i-need-to-collect-or-pay-it>). У Србији још увек није забележен случај наплате такси од интернет платформи.

Пример правног акта којим се утврђују износ и начин плаћања боравишне таксе представља Одлука о плаћању боравишне таксе Града Београда ("Сл. лист града Београда", бр. 50/2014, 96/2014, 81/2015 и 125/2016") која утврђује да се боравишна такса плаћа за сваки дан боравка у смештајном објекту и да наплату боравишне таксе врше субјекти који пружају услугу смештаја као и субјекти преко којих се пружа услуга смештаја. Закон дефинише лица која су ослобођена плаћања боравишне таксе или остварују право умањења износа боравишне таксе.

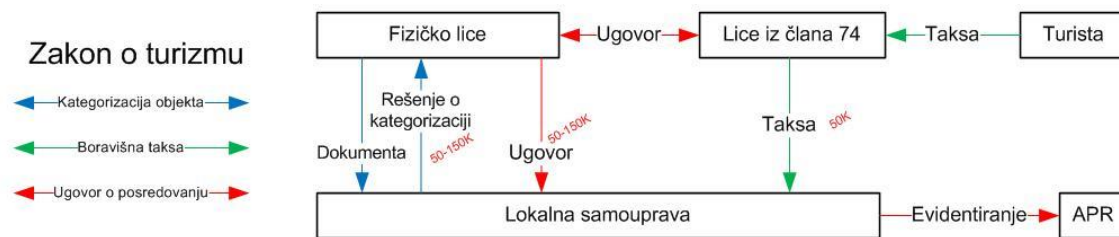
Лице које не наплати боравишну таксу истовремено са услугом смештаја, не исказе посебно износ боравишне таксе и не уплати средства боравишне таксе надлежном органу у прописаном року може одговорати за прекршај новчаном казном у износу од од 50.000 за правно лице, 8.000 за одговорно лице у правном лицу и 40.000 за предузетника..

Средства од наплаћене боравишне таксе приход су буџета јединице локалне самоуправе на чијој територији су пружене услуге смештаја и користе се за обезбеђивање информативно-пропагандног материјала којим се промовишу туристичке вредности и културно наслеђе, обезбеђивање туристичке сигнализације и рад туристичко-информативних центара. Средства од наплаћене боравишне таксе користе се и за финансирање Туристичке организације јединице локалне самоуправе.

4.1.6. Преглед обавеза према Закону о туризму

Графички приказ свих обавеза које произлазе из Закона о Туризму се налази у наставку.

График 1: Приказ свих обавеза које произлазе из Закона о Туризму



Лице из члана 74, пружалац услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству, је дужно да најпре подношењем захтева заједно са релевантном документацијом обезбеди Решење о категоризацији објекта. Након тога је дужно да закључи уговор са лицем из члана 74 и да исти депонује код локалне самоуправе која доставља податке о категорисаним објектима АПР-у. Лице из члана 74 је дужно да врши наплату туристичке таксе од туристе и да исту уплати локалној самоуправи.

4.2. Пријављивање прихода по основу пружања услуга и плаћање пореских обавеза

Обављање угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству од стране физичких лица такође креира и обавезу плаћања пореских обавеза. Пореска обавеза физичких лица настаје на основу Закона о порезу на доходак грађана ("Сл. гласник РС", бр. 24/2001, 80/2002, 80/2002 - др. закон, 135/2004, 62/2006, 65/2006 - испр., 31/2009, 44/2009, 18/2010, 50/2011, 91/2011 - одлука УС, 7/2012 - усклађени дин. изн., 93/2012, 114/2012 - одлука УС, 8/2013 - усклађени дин. изн., 47/2013, 48/2013 - испр., 108/2013, 6/2014 - усклађени дин. изн., 57/2014, 68/2014 - др. закон, 5/2015 - усклађени дин. изн., 112/2015, 5/2016 - усклађени дин. изн., 7/2017 - усклађени дин. изн., 113/2017 и 7/2018 - усклађени дин. изн.).

4.2.1. Порески третман услуга у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству

Физичка лица по овом закону могу плаћати порез по два основа, као порез од непокретности и као порез од самосталне делатности.

Закон о порезу на доходак грађана предвиђа посебан облик пореза за све приходе које физичко лице оствари издавањем у закуп или подзакуп непокретности. Приход представља остварена закупнина у коју се урачунава и вредност свих извршених обавеза и услуга на које се обавезао купац, осим обавеза плаћања трошкова насталих током закупа, а који зависе од обима потрошње купца (нпр. електричне енергије, телефона и слично). Основицу за плаћање пореза представља бруто приход умањен за нормиране трошкове у износу од 50% бруто прихода, у ситуацији изнајмљивања станова, соба и постеља путницима и туристима за које је плаћена боравишна такса.

Са друге стране, плаћање пореза по основу обављања самосталне делатности представља посебан облик плаћања пореза за који је неопходно да је физичко лице регистровано за обављање самосталне делатности у складу са Законом о привредним друштвима ("Сл. гласник РС", бр. 36/2011, 99/2011, 83/2014 - др. закон, 5/2015 и 44/2018) и Законом о поступку регистрације у Агенцији за привредне субјекте ("Сл. гласник РС", бр. 99/2011 и 83/2014). Опорезиви приход од самосталне делатности је опорезива добит, а за предузетника паушалца то је паушално утврђен приход. Међутим, само предузетник који плаћа порез по основу опорезиве добити може овом

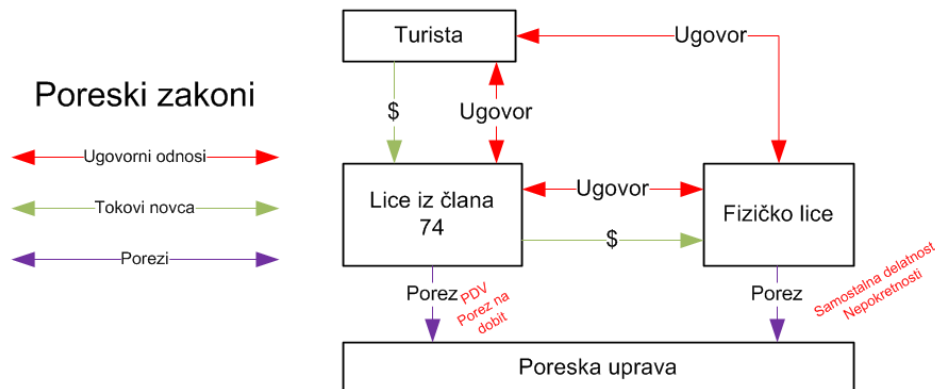
врстом пореза заменити плаћање пореза на приход од непокретности. За предузетника паушалца ова опција није могућа у складу са чланом 65а став 3 Закона.

Узимајући у обзир да угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству, не представљају само издавање непокретности већ и читав низ додатних услуга које понекад могу представљати доминантну услугу, могло би се говорити о томе да се ове услуге квалификују и као остале делатности те да се сходно томе на њих може применити и посебан облик пореза. Ипак, чини се да у пракси ово није случај те ову опцију треба за сада одбацити.

4.2.2. Графички преглед пореских обавеза

Графички преглед обавеза према пореској регулативи се налази у наставку. Црвеним су означени уговорни односи у оквиру којих Туриста преко лица из члана 74 које има уговор са пружаоцем угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству закључује уговор са тим лицем. Зеленим је означен ток новца: туриста плаћа накнаду лицу из члана 74 које трансферише припадајући износ пружаоцу услуге. Порезе по представљеном моделу плаћа пружалац услуге (као порез од непокретности или као порез од самосталне делатности), али и лице из члана 74 у односу на одбит коју оствари путем трансакције (ПДВ и порез на добит).

График 2: Преглед обавеза према пореској регулативи



4.3. Регистрација туриста пред МУП-ом у складу са Законом о странцима

Боравак странаца у Републици Србији још увек је регулисан Законом о странцима ("Сл. гласник РС", бр. 97/2008) који ће од октобра 2018. године бити замењен новим Законом о странцима ("Сл. гласник РС", бр. 24/2018). Одредбе ова два закона се разликују у незнатној мери.

Законски оквир који уређује боравак странаца на територији Србије предвиђа 3 врсте боравка странца:

1. боравак до 90 дана;
2. привремени боравак;
3. стално настањење.

Боравак до 90 дана је боравак без или на основу визе, док су за друге две врсте боравка неопходна одобрења које издаје Министарство унутрашњих послова (у даљем тексту: "МУП") у складу са Законом о странцима. У складу са пројектним задатком, у оквиру

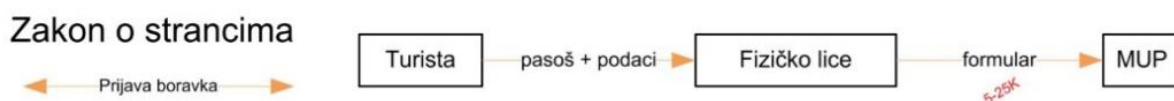
овог истраживања бавићемо се искључиво питањем боравка странаца до 90 дана, међутим с времена на време мораћемо да дотакнемо и друге врсте боравка услед околности да како грађани тако и државни органи често мешају ове врсте боравка.

Са друге стране питање боравишта за домаће грађане је регулисано у оквиру Закона о пребивалишту и боравишту грађана ("Сл. гласник РС", бр. 87/2011). Према одредбама овог закона (члан 15 и 16), домаћи грађани су дужни да пријаве боравиште у месно надлежној организацији МУП-а у року од осам дана од дана доласка у место боравишта. Пријава боравишта садржи време трајања боравка које не може бити дуже од 2 године.

Тако је од значаја разумети да је појам боравка другачије дефинисан у односу на странце и на домаће. Боравиште у контексту странаца представља место у коме странац има намеру да борави дуже од 24 часа док је боравиште у контексту домаћих грађана место у коме грађанин привремено борави ван места свог пребивалишта дуже од 90 дана. Дакле обавезе према МУП-у настају за странце променом места боравка након 24 часа а за домаће након 90 дана.

Одредбама члана 75 актуелног закона и члана 111 новог закона о странцима утврђена је обавеза за правна лица, предузетнике и физичка лица која пружају услуге смештаја странцима, код којих странци долазе у посету уз накнаду или у посету без накнаде, да полицијској управи према месту смештаја странца изврше пријаву боравишта странца у року од 24 часа од часа пружања услуге смештаја. Формулар за пријаву, успостављен на основу Правилника о начину пријављивања боравишта, пребивалишта и промене адресе и одјаве пребивалишта странца ("Службени гласник РС", бр. 59/2009) садржи 12 категорија података. У наставку је представљен графички приказ процедуре пријаве странаца по основу испуњава обавеза успостављених Законом о странцима.

График 3: Приказ процедуре пријаве странаца по основу испуњава обавеза успостављених Законом о странцима



Чланом 111 новог закона је такође предвиђено да уколико за то постоје одговарајући технички услови, пријава боравишта странца се може вршити у електронском облику, применом шеме електронске идентификације минимално средњег нивоа поузданости у складу са законом којим се уређује електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења у електронском пословању. Истраживањем на терену утврђено је да постоји компјутерска апликација која је креирана од стране МУПа и коју хотели имплементирају како би извршили електронски пренос података. Тиме се процеси прилично поједностављују те се у пракси састоје од скенирања прве стране пасоша, препознавања података из скенираног документа и попуњавање формулара, ручно попуњавање додатних информација које се не налазе на првој страни пасоша (нпр. датум уласка у земљу). Сходно томе чини се да МУП има капацитете да се прикључи централизованом систему који би обухватио све токове података и поједноставио процедуре.

У погледу санкција и казни, на интернету се у оквиру Закона о странцима могу наћи информације о висини казне за физичко или правно лице које надлежном органу не пријави боравак странаца у року од 24h од часа пружања услуге смештаја. Висина

казне по прекршајној одговорности за правно лице износи од 20.000 до 100.000 динара, док је за физичко лице од 5.000 до 25.000 динара.

Лица која имају у посети и на ноћењу странце су дакле дужна да пријаве стране држављане који су на ноћењу по било ком основу, без обзира да ли врше угоститељске услуге у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству, примају туристе преко платформи или имају пријатеља у посети. Пропуштање пријаве основ је за прекршај за који је забрањена казна за физичко лице од 5.000 до 25.000 динара. Иако је наизглед низак износ забрањене казне, треба имати у виду да се казна може односити на појединачно лице које није пријављено што може мултипликовати ризик.

4.4. Теренска анализа приступа информацијама о поступку пријаве туриста

У циљу анализе функционисања система информисања о поступцима пријаве и регистрације туриста и процене степена организационог знања спроведено је теренско испитивање. Лице које се представило као пружалац услуга смештаја у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству путем онлајн платформи обишло је читав низ релевантних актера у потрази за релевантним информацијама о пријави и регистрацији туриста. У наставку следи опис информација и ток разговора са надлежним органима и туристичком привредом.

4.4.1. Туристичка организација Београда

Ради добијања релевантних информација најпре је посећен главни информативни центар Туристичке организације Београда. Запослени је овом центру на питање о процедури пријављивања туриста одговорио да Туристичка организација Београда не учествује у овом процесу и да су некада они били укључени у сам процес, али данас они то не раде. Објашњено је да је приликом пријаве туриста потребно у року од 24 часа посетити најближу полицијску станицу у којој треба попунити формулар о пријави, као и да се само плаћање боравишне таксе обавља у полицијској станици.

У циљу провере добијених информација, посећена је и дирекција Туристичке организације Београда, где су приликом разговора са запосленим добијене потпуно другачије информације. Запослени, који није директно задужен за ову процедуру, али је са њом упознат, објашњава да је приликом пријаве туриста потребно да се власник некретнине обрати њима и да се код њих добијају сви потребни формулари које је потребно попунити. Такође, речено је да се приликом категоризације некретнине одређује висина боравишне таксе и да се од цене издавања некретнине издваја за боравишну таксу која се уплаћује на рачун града Београда два пута у току месеца. При томе власник некретнине треба да води евиденцију о гостима у књизи гостију. Осим тога, од цене издавања некретнине издваја се и 10% за порез. Такође, речено је да се целокупна процедура може обавити и онлајн путем. У циљу добијања детаљнијих информација о комплетној процедури добијен је контакт особе која, како је речено, може детаљније објаснити поступак. Контактирањем ове особе заказан је састанак.

4.4.2. Полицијске управе и станице

Како би се добиле информације о пријави туриста у полицији, посећена је Полицијска управа града Београда где је речено да они немају информације о процедури и да је потребно посетити било коју полицијску станицу.

Према упутству, посећена је Полицијска станица у општини Звездара. На главном улазу од портира се добија информација да је потребно отићи у део зграде у коме се

издају документа. Одласком тамо речено је да се треба вратити на главни улаз и тамо потражити помоћ. Враћањем на почетно место, до главног улаза, запослени објашњава процедуре. Приликом пријаве странца потребно је да власник стана донесе уговор о власништву, уколико није пријављен на тој адреси, или личну карту, ако је пријављен на тој адреси. Такође, потребно је да туриста (странац) дође са власником и донесе на увид свој пасош. Власник стана попуњава формулар на основу којег се врши пријава туристе. Одјаву туриста није потребно радити јер ће се аутоматски одјавити када напусти земљу. На питање да ли је иста процедура и за домаће туристе, речено је да се то не пријављује јер су туристи само они који прелазе границу. Информисани смо и да плаћање боравишне таксе нема никакве везе са њима. Такође, речено је да није могуће целу процедуру обавити *online* путем, већ је обавезно физичко присуство у МУП-у. Запослени није информисан о санкцијама и казнама, и на питање које су казне у случају непријављивања туриста, одговор је да је то унапред дефинисано и да то могу наћи у Закону о странцима.

Запослени у Управи за странце истакли су да је прво потребно донети копију решења о категоризацији, скицу стана и назив објекта, и да тек након тога могу дати податке од даљој процедури пријаве. Телефонским контактирањем Управе за странце прикупљене су информације да су они задужени само за пријаву објекта, да књигу гостију купује сам издавалац стана који потом сам води евиденцију, а да плаћање боравишне таксе нема везе са њима.

Министарство унутрашњих послова води евиденцију пријава боравка странаца (поред евиденције странаца којима је одобрен привремени боравак) те је извесно да се пријава боравка странца за боравак до 90 дана мора вршити. Међутим, истраживање на терену је показало да ову врсту пријаве у пракси није лако извести уколико то жели да учини лице које жели да пријави странца које је на услузи смештаја путем платформи..

Наиме, приликом пружања услуге смештаја није лако доћи до релевантних информација услед околности да су претежно на располагању информације о поступку издавања одобрења за привремени боравак који подразумева боравак дужи од 90 дана. Информације о поступку пријављивање боравка туриста (боравак до 90 дана) знатно је теже пронаћи. Процедура за њихово пријављивање се чини да није јасно дефинисана и делује прилично конфузно из угла корисника који приступа Институтима система ради помоћи у овом поступку.

На сајту Министарства унутрашњих послова истакнуто је да су правна или физичка лица која пружају услуге смештаја странцима уз накнаду дужна да надлежном ограну пријаве боравак странаца у року од 24 часа од тренутка пружања услуге смештаја странцу. То је информација која се може пронаћи и у Закону о странцима, али осим тога, детаљније информације о потребним документима страних туриста нису доступне.

Основно правило је да странац који не користи смештај у званичним смештајним објектима или код приватних лица, има дужност да локалној Полицијској станици пријави боравак и промену адресе у року од 24 часа од доласка у место боравишта, односно од дана промене адресе. Боравиште је место у коме странац има намеру да борави дуже од 24 часа (МУП, 2018).

4.4.3. Секретаријат за привреду, одељене за туризам Града Београда

Следећи састанак је одржан са особом која ради у Секретаријату за привреду, одељене за туризам. На састанку је предочено да је пре пријављивања туриста неопходно

урадити категоризацију стана, на основу које се касније одређује боравишна такса. Добијена су сва потребна документа за категоризацију:

1. Образац захтева бр.1 – Захтев физичког лица за категоризацију угоститељских објеката за смештај врсте кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство
2. Образац 1 – Изјава за физичка лица
3. Изјава о испуњености стандарда за разврставање апартмана у категорија
4. Изјава о испуњености минимално техничких услова за уређење и опремање угоститељских објеката за смештај у домаћој радиности – апартман
5. Изјава о испуњености санитарно-хигијениских услова

Након попуњених и предатих докумената комисија проверава тачност података и одређује се категорија. Следећи корак је обраћање Управи за странце у циљу добијања информација о боравишној такси и књиге гостију. Боравишна такса се плаћа преко туристичке агенције која то обавља у склопу своје делатности. Пријава се може обавити и онлајн путем, а када је речено да у Полицијској станици трвде супротно, трвди да систем постоји и да се и за то треба обратити Управи за странце.

4.4.4. Туристичке агенције

Посетом туристичке агенције Турист Траде добијена је информација да они не обављају послове плаћања боравишне таксе за туристе и нису могли дати детаљније информације коме се треба обратити. У туристичкој агенцији Трип Топ речено је да нису упућени у плаћање боравишне таксе. У туристичкој агенцији С.А.Б. Травел речено је да туристичке организације не обављају тај посао већ да боравишну таксу наплаћује сам пружалац услуге смештаја, који од цене издавања смештаја издваја износ боравишне таксе и уплаћује на рачун града.

Туристичке агенције које су посећене могу бити нерелеванте за ово истраживање пошто се очигледно не баве овом делатношћу. У пракси уколико физичко лице има закључен уговор са туристичком агенцијом, тада агенција мора да изда фискални рачун који обухвата и износ боравишне таксе.

4.4.5. Пореска управа

У Пореској управи општине Звездара запослени нису довољно информисани о плаћању пореза за издавање смештајног објекта за туристе. Речено је да је за сваког туристу потребно донети НЕКИ уговор, што подразумева склапање уговора са сваким од туриста. Такође, потребно је поднети пореску пријаву за сваког туристу посебно, не на месечном нивоу и порез износи 20%. На питање да ли неко врши контролу речено је да може да се деси и да онда пружалац услуге смештаја мора да има доказ о плаћеном порезу. Запослена је била видно несигурна у информације које даје и деловало је као да није детаљно информисана.

4.4.6. Закључак

На основу спроведеног истраживања процедуре регистровања и пријављивања туриста долази се до закључка да у нашем систему не постоје јасни поступци и ток података, које сви заинтересовани и надлежни актери разумеју на униформан начин.

Анализа информација из теренског истраживања говори да је први корак свакако категоризација стана и добијање решења о категоризацији које се даље прослеђује

Управи за странце. На основу категоризације одређује се висина боравишне таксе. Када пружалац услуге смештаја почне са пружањем услуге смештаја, приликом доласка туриста у обавези је да долазак пријави Полицијској станици у општини у којој се налази смештајни објекат и то у року од 24h од часа пружања услуге. Боравишна такса је урачуната у цену издавања смештаја и уплаћује је лице које врши услугу лично на рачун јединице локалне самоуправе (нпр. града), односно туристичка агенција или друго лице из члана 74.

4.5. Пријављивање пружаоца услуга на интернет платформе ради пружања услуге "стан на дан"

У наставку је приказана процедура пријављивања пружаоца услуга на платформе *Airbnb* и *Booking.com*. Кроз опис процедуре може се разумети поступак пружања услуге "стан на дан" кроз ове платформе као и подаци које платформе прикупљају о пружаоцима услуга и корисницима.

4.5.1. Процедура пријављивања на Airbnb-ju

Како би се регистровани неопходно је на почетној страници сајта *Airbnb* изабрати опцију "Become a host", а затим из падајућег мениа "host a home". Постоји могућност пријављивања преко *Facebook* налога, *gmail*-а или других поузданих посредника. Након избора начина пријаве потребно је прихватити *Airbnb* услове услуге.

Корак 1

- Прво је из падајућег менија потребно изабрати једну од три понуђене врсте смештаја (целокупан смештај, приватна соба или дељена соба), број гостију и град.
- Затим је потребно дефинисати врсту смештаја (апартман, кућа, ноћење и доручак), тип смештаја (целокупан смештај, приватна соба или дељена соба) и да ли је посебно опремљен за госте или се налазе ствари власника.
- Потом у односу на број гостију, одабира се број спаваћих соба, кревета и купатила.
- Дефинишу се држава, град, поштански број и улица.
- Затим се може видети локација смештаја на мапи града.
- Поред тога могуће је одабрати додатне садржаје (*wi-fi*, шампон, ормар, телевизор, грејање, клима уређај, доручак/кафа/чај, радни сто, камин, пегла, фен, кућни љубимци, посебан улаз), као и сигурносне системе (детектор дуванског дима, карбон моноксид детектор, прва помоћ, сигурносна карта, апарат за гашење пожара, кључ од спаваће собе).
- Такође, могуће је одабрати додатне просторије за коришћење (базен, кухиња, просторија за прање веша, просторија за сушење веша, паркинг, лифт, ђакузи, теретана).

Корак 2

- Убацивање слика смештаја.
- Кратак опис смештаја (до 500 карактера), бирање да ли је смештај погодан за породице, веће групе, кућне љубимце, а постоји и могућност детаљнијег описивања смештаја, чему гости могу приступити, каква је интеракција издаваоца са гостима и информисање о комшилуку.
- Потом је потребно је имановати смештају.

- Унети број мобилног телефона, након чега се врши провера података, слањем кода на унети број који се потом уноси у предвиђено поље.

Корак 3

- Дефинисано је да сви *Airbnb* гости морају потврдити *e-mail* адресу, број телефона и начин плаћања. Такође, пре резервације било ког смештаја гост мора да се сложи са кућним правилима, да обавести издаваоца смештаја о доласку и броју гостију, потврди време доласка, а постоји и могућност допуњавања резервације додатним захтевима.
- Дефинисање правила смештаја (погодан за децу од 2 до 12 година, погодан за бебе, погодан за кућне љубимце, дозвољено пушење, дозвољено прављење журки, додатна правила) и детаља које гости морају да знају (неопходно је коришћење степеница, потенцијална бука, кућни љубимци живе у смештају, нема паркинг места, неке просторије су заједничке, постоји уређај за надзор или снимање, оружје у смештају, опасне животиње).
- Дефинисан поступак резервације
 1. гост који жели да резервише смештај потврђује контакт податке, информације о начину плаћања и обавештава издаваоца о наведеном.
 2. да би инстант резервисао слободан термин (без слања захтева издаваоцу), гост мора да прихвати правила и захтеве које је за ову ситуацију прописао пружалац услуге смештаја.
 3. када гост резервише смештај, пружалац услуге смештаја добија потврдни *e-mail* са информацијама као што су разлог доласка, време доласка, са ким долази гост и сл.

4.5.2. Процедура пријављивања на *Booking-у*

У наставку је приказана процедура пријављивања издаваоца смештаја на платформу *Booking.com*. Како би се огласио свој смештај, прво је потребно изабрати опцију “Додајте свој објекат”, а затим се захтева регистрација корисника (издаваоца), након које је потребно унети број смештајних објеката, име и презиме и *e-mail* адресу.

Након иницијалног уноса, потребно је унети или одабрати неке од следећих података:

- Изабрати врсту објекта;
- Унети назив објекта;
- Унети укупан број смештајних објеката изабране врсте;
- Изабрати број звездица;
- Контакт подаци: Унети име контакт особе и број телефона;
- Врста ентитета који објектом (компанија, група или ланац хотела);
- Опције за управљање ценама и расположивошћу (*channel manager* или *XML* провајдер);
- Адреса објекта, држава, град и поштански број.

Детаљи објекта

- Да ли је гостима доступан *Wi-fi*?
- Да ли је доступан паркинг?
- Језици које говори издавалац смештајног објекта;

- Изабрати додатне садржаје (клима уређај, трансфер од/до аеродрома, соба за непушаче, дневна услуга поспремања, башта, породичне собе, остава за пртљаг, бар и др.).

Детаљи и цене

- Број спаваћих соба, дневних соба и купатила;
- Тип и број кревета доступних у спаваћој соби;
- Могућност одабира опције за сопствено купатило за спаваћу собу;
- Број кревета на развлачење у дневној соби;
- Број гостију који могу да бораве у дневној соби;
- Површина објекта (опционо);
- Дефинисање основне цене за једну ноћ.

Садржаји

- Опција за додатни лежај;
- Општи садржаји (вешалица за одећу, сушилица за веш, кревет на расклапање, клима уређај, приватни базен, машина за сушење веша и др.);
- Купатило (тоалет папир, када, биде, фен за косу, сауна, туш, папуче и др.);
- Медији и технологија (рачунар, конзола, лаптоп, *iPad*, кабловски канали, ТВ, телефон и др.);
- Храна и пиће (трпезарија, сто за ручавање, роштиљ, рерна, тостер, кухиња, посуђе, фрижидер, апарат за кафу...);
- Услуге/додачи (будилник, услуга буђења, постељина, пешкири, постељина/пешкири уз доплату);
- Приступ објекту (соба се налази у приземљу објекта, соба је у потпуности прилагођена особама са инвалидитетом, горњи спратови доступни су само степеницама);
- Карактеристике објекта (засебна зграда, зграда у низу);
- Забава и породични садржај (сигурносне ограде за бебе, друштвене игре, књиге, ДВД-еви или музика за децу, заштитници за утичнице).

Додајте фотографије

- Потребно је додати бар једну фотографију смештајног објекта.

Правила

- Дефинисати када гости могу бесплатно да одјаве своју резервацију (колико дана пре доласка);
- Изабрати опцију одрицања трошкова отказивања за госте 1, 4 или 24 сата након извршене резервације;
- Дефинисати време доласка и време одласка госта;
- Да ли је у објекту дозвољено пушење?
- Да ли је у објекту могућ боравак деце?
- Да ли је дозвољен боравак љубимаца?
- Дефинисати минималну дужину боравка.

Плаћање

- Начин плаћања (платном картицом, банкарском трансакцијом или у готовини);
- Додатни трошкови (чишћење, коришћење садржаја и сл.);
- Дефинисати да ли је у цену смештаја укључен ПДВ или издавалац не мора да га плаћа;

- Одредити да ли је у цену смештаја укључена аутоматска боравишна такса (1,15 евра по особи за једно ноћење у Београду) или издавалац сам дефинише боравишну таксу;
- Информисање о наплати провизије (на почетку сваког месеца издаваоцу стиже фактура за остварене резервације у току претходног месеца, а провизија износи минимум 12%);
- Дефинисати примаоца фактуре и адресу;
- Потврдити да је смештајни објекат легалан;
- Прихватити Опште услове пословања и Правила о заштити приватности.

4.6. Упоредна анализа добрих пракси

4.6.1. Пријава туриста у Словенији

У Словенији је реформом која је ступила на снагу 01. децембра 2017. године знатно олакшана процедура пријављивања туриста. Агенција за јавно-правне списе и сродне услуге омогућила је лаку пријаву и одјаву туриста. Успостављен је нов систем *eТуризем* за пренос података о гостима и Регистар смештајних објеката. Издаваоци смештаја преко апликације могу регистровати своје госте, без било каквог физичког одласка у било коју установу. Апликацију *eТуризем* користе пружаоци услуге смештаја који имају регистроване смештајне капацитете. Они који се желе да се региструју у Регистру за смештај морају се најпре регистровати у Привредном регистру Словеније. Након тога су стекли услове за коришћење апликације *eТуризем* (Policija Slovenije, 2018a, 2018b).

Апликација *eТуризем* користи се за евиденцију гостију, обрачун и плаћање боравишне таксе и употребу података за статистичке сврхе. Пружалац услуге је дужан да води књигу гостију у електронској или физичкој форми. Даље је дужан да свој објекат региструје у Регистру за смештајне објекте, а на основу књиге гостију уноси податке у апликацију *eТуризем* (ajpes.si, 2018).

Рок за пријављивање туриста за дневно извештавање је 12 сати од доласка госта, а за месечно извештавање од 01. до 10. у месецу за претходни месец. Пријављивање туриста путем апликације *eТуризем* обавезно је од 01. марта 2018. године (Policija Slovenije, 2018c).

Приликом пријављивања у апликацији *eТуризем* пружалац услуге мора да:

- добије корисничко име и лозинку за регистрацију на порталу АЈПЕС;
- да упише смештајну јединицу у Регистар смештајних капацитета;
- да добије квалификовани дигитални сертификат за управљање корисничким правима или дода репортера пре првог извештавања када нису потребни подаци о претходном сертификату (Policija Slovenije, 2018a).

Анализом је утврђено да постоји јасан ток података. Подаци које пружалац услуге смештаја унесе путем апликације *eТуризем*, даље се прослеђују полицији, општинама и Статистичком уреду Републике Словеније (evem.gov.si, 2018).

За лица која према Закону о угоститељству нису у обавези да региструју смештајни објекат у Регистар смештајних објеката, постоји обавеза пријављивања госта полицији (fu.gov.si, 2018). Том приликом полицији је потребно доставити следеће податке:

- серијски број регистрације смештаја
- име и презиме госта

- датум рођења госта
- пол госта
- држављанство госта
- број и тип идентификационог документа
- датум доласка и одласка госта
- сат доласка и одласка
- датум пријаве и одјаве
- име и презиме издаваоца, ЈМБГ и адреса
- адреса на којој ће гост бити смештен током борљавка

Ова пријава се такође врши електронским путем. За непријављивање или уношење нетачних података о гостима предвиђена је казна од 500 евра (Policija Slovenije, 2018б).

Порез на издавање некретнина од стране физичких лица другим физичким лицима износи 25% на остварен приход умањен за 10% (стандардизовани трошкови) (Statistički zavod Slovenije, 2018).

4.6.2. Пријављивање туриста у Хрватској

Још један пример добре праксе је интернет платформа *eVisitor* која се користи у Хрватској и која је намењена пријави и одјави туриста, обрачуна и контроли наплате боравишне таксе, обради и анализи података и извештавању у статистичке сврхе. Платформа повезује око 300 туристичких заједница, 60.000 пружалаца услуга смештаја, Хрватску туристичку заједницу, Представништво хрватске туристичке заједнице, Министарство туризма, Министарство управе, Министарство унутрашњих послова, Царинску управу и инспекцију и Државни завод за статистику (*eVisitor*, 2018а).

Приликом пријаве за коришћење услуге *eVisitor* потребно је унети корисничко име, лозинку и ТАН листу. Сви наведени подаци се добијају од надлежне особе у туристичкој заједници.

Пријава туриста везана је за објекат у којем туристи бораве. На обрасцу за пријаву туристе потребно је из падајућег менија одабрати објекат у којем се туристи пријављују, а затим попунити сва потребна поља. Правна и физичка лица која пружају услугу смештаја дужне су да у року од 24h пријаве долазак туриста туристичкој заједници. Туристе је такође потребно одјавити, те пружалац услуге смештаја има увид у листу свих туриста које није одјавио. Како би се туриста одјавио, потребно је одабрати име туристе који се желе одјавити и дефинисати датум одјаве.

Обавезу пријаве и одјаве гостију туристичкој заједници (*eVisitor*, 2018б) имају:

- правна и физичка лица која пружају услугу ноћења у смештајном објекту;
- физичка лица која пружају услуге смештаја у домаћинству и сељачком домаћинству;
- власници кућа или станова за одмор;
- становници туристичке општине или града;
- правна и физичка лица која пружају услугу ноћења на пловном објекту.

Пријава и одјава туриста се од 2016. године обавља путем *eВиситора*, као система пријаве и одјаве туриста у Републици Хрватској. Систем је доступан корисницима путем Интернета као апликација коју није потребно инсталирати на рачунару.

Систем контролише наплату боравишне таксе и прати кретање туриста на целој територији Хрватске и на тај начин омогућава праћење података у туристичком промету и финансијских података о наплати боравишне таксе.

Пријаву страних гостију потребно је пријавити надлежној полицијској управи, и то путем туристичке заједнице, односно система *e Visumtop*. Ова пријава не односи се на пријаву странаца који су држављани ЕУ и Лихтенштајна, Норвешке, Исланда и Швајцарске. Држављани ових држава имају иста права као и хрватски држављани (Vlada Hrvatske, моја управа, 2018).

Плаћање пореза на издавање регулисано је на следећи начин:

Издавалац станова, соба и кревета путницима и туристима и организатор кампа може бити обвезник пореза на доходак од имовине, порез у порезу на доходак, пореза на добит, пореза на додату вредност прописаних доприноса.

Порез на доходак од имовине може се плаћати на два начина: паушално или на основу добити. Годишњи паушални порез на приход може се обрачунавати кад грађани путницима и туристима изнајмљују највише 20 кревета и/или организују камп на својем земљишту за највише 10 смештајних јединица, односно 30 гостију. Обрачунавање годишњег паушалног пореза на доходак зависи од броја кревета и разреда туристичког места (детаљна табела се може пронаћи у анексу Г). Са друге стране, порез на доходак од имовине који се утврђује на начин прописан за самосталне делатности плаћа се на доходак од имовине који се утврђује на темељу података из пословних књига и евиденција као разлика између пословних прихода и издатака по стопама од 24% и 36% (Porezna управа Hrvatske, 2018).

Додатни порез на доходак плаћа се на износ додатка пореза на доходак и то у случају када најмодавац има пребивалиште односно уобичајено боравиште на подручју општине или града који је својом одлуком прописао додатни порез на доходак.

Као алтернатива може се појавити порез на добит који се обрачунава и плаћа ако је обвезнику пореза на доходак Пореска управа одобрила је плаћање пореза на добит уместо пореза на доходак по стопи од 18% односно 12% на добит што се утврђује према одредбама Закона о порезу на добит.

У одређеним ситуацијама пружалац услуге смештаја може плаћати и порез на додату вредност - ако је обвезник уписан у регистар обвезника ПДВ-а. Тада је пружалац услуге смештаја обавезан издавати рачуне с исказаним ПДВ-ом по стопи 13%, да уплаћује порез у корист државног прорачуна, подносити пријаве пореза на додату вредност и води пословне књиге у складу с прописима.

Уколико се порез на доходак од имовине утврђује на начин прописан за самосталне делатности пружалац услуге смештаја је дужан да уплаћује и доприносе у складу с Законом о доприносима.

4.6.3. Пријава туриста у Бугарској

Сви грађани Европске уније који бораве у Бугарској краће од 3 месеца не пријављују свој боравак (europa.eu, 2018). Регистровање се врши само за боравак дужи од 3 месеца (eur-lex.europa.eu, 2018).

Сви страни туристи морају пријавити свој боравак локалној полицијској станици у року од 5 дана од дана доласка у Бугарску. У полицијској станици потребно је рећи адресу боравишта и податке из пасоша. У случају боравка у хотелу, регистрација ће бити обављена аутоматски (Just landed, 2018).

Проналажење процедуре пријављивања туриста у Бугарској је тешко јер се већина докумената и чланака односи на боравак дужи од 3 месеца.

4.6.4. Crna Gora

Такође, уочено је да је у Црној Гори овај поступак јасно дефинисан и релевантне информације се лако могу пронаћи. Све информације су доступне на једном месту где је цела процедура је описана – портал *asistent.me*. Поступак је једноставан и захтева подношење једног од два доступна обрасца, пасош или други документ са којим је туриста прешао границу, ако се ради о страном туристи, податке о станодавцу и лист непокретности ако се ради о власнику некретнине. Документа се подносе полицији или туристичкој агенцији. Осим тога дефинисане су и санкције за непоштовање пријаве боравка, као и плаћање боравишне таксе. Ово је пример добро дефинисаних процедура које олакшавају информисање лица која обављају угоститељску делатност, као и туриста. Све информације о начину пријављивања гостију, наплати/плаћању боравишне таксе, правима и обавезама издаваоца доступне на порталу *asistent.me* (Asistent.me, 2018).

5. Елементи теренског истраживања

Лични интервју одабран је као најпогоднија техника да се истраже и идентификују главни разлози за нерегистровање и непријављивање туриста, као и услови пословања пружалаца услуга у угоститељским објектима за смештај. Поред тога, лични интервјуи су се показали као најприкладнији алат да се кроз директан разговор са пружаоцима услуге смештаја (лицем у лице) открију њихова стварна мишљења, ставови и перцепције везане за различите аспекте њиховог пословања. Захваљујући богатству квалитативним подацима кроз личне интервјуе се, поред вербално исказаних ставова, стекао увид и у невербалну перспективу разговора, која је најчешће невидљива и изостављена из квантитативне анализе.

Како би се креирала неформална атмосфера разговора и остварио личан контакт са учесницима, одабрана је форма полуструктурираних личних интервјуа (за структуру питања видети анекс А). Кроз полуструктурирану форму интервјуа питања су фокусирана на четири кључне теме (пријава у МУП-у, боравишна такса, порез на издавање и категоризација смештаја), али су истраживачи по потреби учесницима постављали додатна питања како би сазнали више о њиховим искуствима и проблемима.

Интервјуи су спровођени у неформалном разговору и учесницима је гарантована анонимност. У просеку, интервјуи су трајали 30 до 45 минута и спровођени су на јавним местима, која су одабирали учесници.

У периоду од 15. маја до 29. јула, спроведено је укупно 60 интервјуа:

- 30 у Београду (од 15. маја до 20. јуна 2018. године) ,
- 15 на Златибору (од 04. до 08. јуна 2018. године)
- 15 у Врњачкој Бањи (од 10. до 29. јула 2018. године).

Online истраживање спроведено је како би се проверили налази добијени кроз личне интервјуе, односно како би се додатно испитала мишљења и ставови пружалаца услуге

смештаја који се оглашавају на сајтовима водећих интернет резервационих система. Одговори који су се груписали кроз личне интервјуе били су оквир за дефинисање питања и одговора за *online* упитник. Упитник се састојао од следећих 10 питања (за детаље упитника видети прилог Б анекса):

1. Начини за пружање услуге смештаја;
2. Мотиви за пружање услуге смештаја;
3. Став о пријављивању гостију у МУП-у;
4. Главни проблеми приликом пријављивања гостију у МУП-у;
5. Став о категоризацији смештаја;
6. Став о наплати/плаћању боравишне таксе;
7. Општи проблеми у пословању;
8. Став о плаћању пореза на пружање услуге смештаја;
9. Предлог решења за унапређење услова на тржишту;
10. Локација где се смештај издаје.

Питања су била затвореног типа са понуђеним једним или више одговора, осим питања о предлогу решења које је било отвореног типа и испитаници су имали слободу да описно представе своје виђење решења. Код затворених питања био је понуђен и одговор друго, где су испитаници могли да допишу одговоре који нису били понуђени.

5.1. Савремени трендови на тржишту пружања услуге смештаја

Индустрија туризма и слободног времена, на глобалном нивоу, доживела је значајне промене у последњих 20 година. Главни тренд који је довео до тога, биле су промене у навикама туриста изазване растућом употребом интернет технологија, захваљујући којима су атрактивне дестинације постале доступније туристима.

Заједно са овим трендом крајем '90-их година 20. века појавиле су се прве верзије *online* сервиса за резервацију смештаја, авио карата и планирање путовања. Практично је са појавом *online* сервиса фрагментисана услуга туристичких агенција, а туристима је понуђена нова, приступачнија, доступнија и транспарентнија услуга. Данас туристи имају могућност да сами пронађу и одаберу смештај, одоварајући лет и излете у складу са својим потребама и жељама, без ангажовања туристичких агенција или других посредника.

Још један важан разлог за промену понашања туриста била је и појава економије дељења, могућности да физичко лице, расположиву имовину/ресурс у одређеном тренутку, уступи (подели) неком другом физичком лицу на коришћење у замену за новац. Економија дељења је самим тим значајно упростила дотадашње процесе и у великој мери снизила трошкове (цене) одређених услуга, нпр. резервације смештаја. Све поменуто довело је до промене понашања и туриста и пружалаца услуге смештаја, те су традиционални модели засновани на посредницима попут туристичких агенција изгубили на значају.

У светлу ових промена средином 2000-их појавили су се и први *online* системи специјализовани искључиво за резервацију смештаја, који су и издаваоцима и гостима омогућили да ступе у директну комуникацију. Пример добре праксе пословног модела заснованог на економији дељења је *airbnb* платформа. Кључна предност овог сервиса огледала се могућности да гост сам одабере ниво квалитета, цену и додатне услуге које смештај нуди, али изнад свега у репутационом систему заснованом на коментарима и оценама које су други гости додељивали смештају и домаћину након боравка.

Данас је управо репутациони систем једна од најзначајнији диферентних предности платформи *airbnb* и *Booking.com*. Међутим, поменуте платформе нуде и бројне друге погодности и гостима и издаваоцима. Са стране пружалаца услуге смештаја, ове платформе омогућиле су физичким лицима која су имала смештаје да се огласе и постану видљиви за госте из било ког дела света. Обе платформе не условљавају издаваоце, физичка лица, да оглашени смештаји морају да буду категоризовани, те је процена да само у Београду преко 95% смештаја оглашених на платформама није категоризовано.

С друге стране, туристи који користе овакав вид путовања, као важну корист наводе да су смештаји резервисани на овај начин „њихова кућа далеко од куће“, топли дом, што је супротно од стерилних хотелских соба. Такође, смештаји изнајмљени преко платформи значајно су повољнији и у складу са потребама туриста, јер они сами бирају цену, ниво квалитета, додатне услуге, локацију и сл. И као последње, изнајмљивање станова у којима неко живи, туристима пружа аутентичан осећај и доживљај дестинације из перспективе локалаца.

С тога не изненађује да последњих година, модели пословања попут *airbnb*-а бележе значајни раст. У прилог расту интересовања, и пружалаца услуге смештаја и гостију, говори чињеница да је *airbnb* на глобалном нивоу крајем 2017. године забележио 4.1 милиона јединствених огласа, што је више смештаја него што 5 водећих светских ланаца хотела има соба заједно (*airbnb*, 2017). *Airbnb* је оријентисан на западна тржишта пре свега, а САД им је највеће тржиште са 660.000 појединачних огласа за смештај, те су управо гости из Америке и Западне Европе водећи корисници ове платформе.

Поменути трендови присутни су и у Србији, где је приметно да Београд предњачи у усвајању нових трендова и модела пословања у односу на остале градове. Само на *airbnb*-у у Београду је у јулу 2018. године регистровано 4.100 активних огласа за смештаје (апартмани, станови, куће, виле, собе и дељене собе), које оглашава 2.470 активних домаћина. Од укупног броја домаћина њих 76% оглашава само један смештај, док 24% оглашава више смештаја истовремено. Просечна месечна стопа заузетости смештаја је 53%, са просеком од 3,9 гостију по смештају. У односу на тип смештаја у Београду се преко *airbnb*-а издаје највише засебних смештаја 86%, потом собе 12% и дељене собе 2%. Пратећи историјске податке, у 2018. години стопа раста тржишта (појављивања нових огласа за смештаје) на *airbnb*-у је 53% и предвиђа се даљи експоненцијални раст (интерни подаци *airbnb*). Што се тиче осталих дестинација анализираних истраживањем, на Златибору је на *airbnb*-у оглашено 306 смештаја (*airbnb*, 2018a), а у Врњачкој Бањи свега 87 (*airbnb*, 2018b).

Од свог оснивања *Booking.com* се позиционирао као водећи резервациони систем за хотелски тип смештаја, фокусирајући се на оглашавање пре свега хотела. Временом пословни модел је преоријентисан и у последњих 5 година фокус пословања је умерен на физичка лица која издају и оглашавају смештаје. Самим тим *Booking.com* је постао један од главних конкурената *airbnb* платформи. Важна карактеристика *Booking.com*-а која га разликује од *airbnb*-а је оријентација на тржишта источне Европе, Азије и Блиског истока, те највећи број гостију и долази из земаља ових региона. Поред тога, *Booking.com* гостима омогућава плаћање на лицу места, што није случај са *airbnb*-ом.

Једна од полазних претпоставки је да је у Србији *Booking.com* водећи *online* резервациони систем за смештаје. У јулу 2018. године у Београду, на Златибору и у Врњачкој Бањи преко *Booking.com* оглашавало се укупно 2.631 апартмана, од чега је 2.495 некатегорисаних, што чини 94,8%. Од укупног броја оглашених апартмана у

Београду је 76%, на Златибору 22,5% и у Врњачкој Бањи 1,5%. У наставку је приказана детаљна расподела по градовима:

- Београд 1.992 апартмана – 94,7% некатегорисаних (*booking.com*, 2018a),
- Златибор 595 апартмана, 95% некатегорисаних (*booking.com*, 2018б) и
- Врњачка Бања 44 апартмана, 97,7% некатегорисаних (*booking.com*, 2018в).

Упоредном анализом оглашених смештаја, уочено је да се више од 80% огласа појављује на обе платформе, што упућује да пружаоци услуге смештаја користе све расположиве канале оглашавања како би дошли до гостију. Преклапање огласа је посебно изражено у Београду, а исти шаблон је присутан и на Златибору и у Врњачкој Бањи.

Као што је приказано изнад, платформа *airbnb* превасходно се користи у Београду, док је на Златибору и у Врњачкој Бањи заступљена у мањој мери или се уопште не користи. Са друге стране, анализом доступних података уочено је да се *Booking.com* значајно више користи у остатку Србије, посебно на Златибору и у Врњачкој Бањи. С тога, иако су и у Србији примени ефекти промена понашања туриста, пружаоци услуге смештаја и даље користе традиционалне видове оглашавања својих смештаја. Полазна претпоставка је да се, са изузетком Београда, и даље у Србији користе видови оглашавања, попут веб сајтова смештаја, директних препорука, обједињене презентације дестинације (преко локалних и регионалних туристичких организација), као и туристичких агенција које посредују у пружању услуге смештаја.

Још једна полазна претпоставка је да је више од 70% пружалаца услуге смештаја, који се оглашавају преко платформи, некатегоризовано (95% и на *airbnb* и *Booking.com*) и да су то уствари физичка лица.

5.2. Дефинисање узорка

Узимајући у обзир све претходно наведено, узорак за теренско истраживање чинила су физичка и правна лица пружаоци услуге смештаја, који своје смештаје оглашавају између осталог и преко водећих резервационих система, попут *booking.com* и/или *airbnb-a*.

5.2.1 Узорак за теренско истраживање

У складу са договором начињеним са наручиоцем истраживања, фокус узорка за личне интервјуе био је на физичким лицима пружаоцима услуге смештаја. Расподела у оквиру овог узорка била је 80% физичких и 20% правних лица која се баве пружањем услуге смештаја. По типу, ово је био пригодан узорак и обухватио је укупно 60 одабраних учесника личних интервјуа, и то 30 учесника из Београда и по 15 учесника са Златибора и из Врњачке Бање. Истраживачи су преко личних контаката и на препоруку ступали у комуникацију са потенцијалним учесницима интервјуа, како би их информисали о сврси и цињевима и позвали да учествују. Након иницијалног разговора и уколико су потенцијални учесници били заинтересовани за интервју, договорано је време и место виђања.

Сви учесници интервјуа исказали су задовољство што се истражује овако важна тема за њихово пословање и били су вољни да поделе своја искуства, проблеме, мишљења и ставове.

5.2.2 Узорак за *online* истраживање

Са друге стране, за потребе *online* анкете пројектним задатком дефинисано је да се пружаоци услуге смештаја који оглашавају између осталог своје смештаје на порталима, контактирају директно слањем *e-mail-a*. Управо овај захтев представљао је ограничење, јер за физичка лица која своје смештаје оглашавају преко *booking.com-a* и *airbnb-a*, *e-mail* адресе нису јавно доступне. Контакт адреса физичких лица која се на овај начин оглашавају доступне су тек након резервације. С тога је узорак за *online* анкету чинило 80% правних и 20% физичких лица која се на овај начин оглашавају.

E-mail адресе потенцијалних учесника интервјуа, преузете су са: званичне листе категоризованих станова у Београду (Туристичка организација Београда); званичних интернет страница пружаоца услуге смештаја; са интернет сајтова који обједињено представљају понуду пружалаца услуге смештаја (попут www.zlatibor.rs, www.zlatibor.net, www.vrnjackabanjasmestaj.rs, www.vrnjackabanjaapartmani.rs и др.) и директним контактирањем пружалаца услуге смештаја путем телефона. Након што је сачињена листа потенцијалних учесника проверена је валидност података, тако што су пружаоци услуге смештаја контактирани како би се проверило да ли заиста пружају услугу смештаја у својим објектима.

За потребе *online* анкете, састављена је листа од 500 јединствених *e-mail* адреса пружалаца услуге смештаја који своје смештаје у Београду, на Златибору и у Врњачкој Бањи (300 *e-mail* адреса Београд и по 100 Златибор и Врњачка Бања). Испитаници су контактирани путем *e-mail-a* који је садржао линк ка упитнику и кратак допис са позивом да учествују у истраживању.

5.3. Методе статистичке обраде података

Статистичка обрада података обухватила је квалитативну и квантитативну анализу података прикупљених путем личних интервјуа и *online* анкете. Квалитативном анализом обухваћени су транскрипти и коментари добијени кроз личне интервјуе са пружаоцима услуге смештаја. Такође, извршена је и анализа садржаја прикупљених одговора, а одговори су потом груписани у одговарајуће категорије у односу на учесталост појављивања. На основу закључака добијених кроз анализу података из личних интервјуа, дефинисана су питања за *online* анкету.

Квантитативна анализа података спроведена је за податке прикупљене у *online* анкети, применом савремених статистичких метода и алата. На овај начин обезбеђено је добијање релевантних и прецизних резултата, на основу којих су генерисани одговарајући закључци у складу са циљевима истраживања. Статистичка обрада података спроведена је помоћу софтвера *SPSS23*, коришћењем методе дескриптивне и инференцијалне статистике, те анализе варијанси применом једносмерне АНОВА анализе.

Захваљујући извршеним статистичким анализама дошло се до одговарајућих закључака и дефинисане су препоруке за унапређење пословања у овој области.

6. Анализа података теренског истраживања

6.1 Анализа података лични интервјуи

Ради јаснијег и бољег разумевања прикупљених података у наставку су представљени налази за сваку локацију појединачно.

6.1.1. Анализа личних интервјуа Београд

На територији Београда спроведено је укупно 30 личних интервјуа са физичким лицима која се баве пружањем услуге смештаја (у даљем тексту станова). Од укупног броја саговорника 85% послује у сивој зони, а 15% учесника интервјуа је делимично или у потпуности успело да легализује своје пословање. Када је у питању легализација, физичка лица која су успела делимично да легализују пословање то су учинили најчешће у сегменту категоризације смештаја и нису имали могућност да плате порез на издавање смештаја.

Физичка лица која се у Београду баве пружањем услуге смештаја „на дан“, претежно су млађе, високообразоване особе, изузетно информатички писмене, говоре један или више страних језика, а пружање услуге смештаја им је начин да пре свега додатно зараде. Анализом прикупљених података утврђено је да се у Београду пружање услуге смештаја стана на дан баве следеће три категорије физичких лица¹:

1. „ПРОФЕСИОНАЛЦИ“ – физичка лица којима је временом, или од почетка, пружање услуге смештаја постало примарни извор прихода. Ова група издаје више станова истовремено, комбиновано издајући станове који су у њиховом власништву, станове које издају за друге (као посредници за провизију) и станове које узимају у закуп па наменски уређују за пружање услуге смештаја.

2. „ХОБИСТИ“ – физичка лица која поседују вишак некретнина, обично су ситуирани, те пружање услуге смештаја виде као начин да додатно зараде, упознају нове људе, прошире мрежу контаката и да се забаве. Уобичајено ова група издаје своје, наслеђене или станове рођака који живе у иностранству, али и себе у својим становима.

3. „СЕЗОНЦИ“ – физичка лица која у сезони издају станове или собе које су у њиховом власништву како би зарадили додатан новац (нпр. за летовање или зимовање). Карактеристично за ову групу је да се они током целе године баве пружањем услуге смештаја, али на дуже нпр. студентима, док у летњим месецима исте станове изнајмљују на дан, када студенти одлазе кући.

У Београду пружаоци услуге смештаја станове, оглашавају и издају преко више различитих канала, комбинујући *online* платформе, агенције, препоруке, старе госте („повратнике“) и сајтове смештаја. Међутим, у Београду су платформе *airbnb* и *Booking.com* најзаступљенији начин оглашавања смештаја (95% испитаника оглашава своје станове на једној или обе платформе). Уочено је и да је на почетку пословања већина пружалаца услуге смештаја имала контакт са агенцијама посредницима, али и да су веома брзо одустали од оваквог вида пословања, пре свега због високих провизија (минимум 20%) које значајно поскупљују цену ноћења и чине их неконкурентним на тржишту. Такође, испитаници су навели да агенције најчешће

¹ Напомена: називи категорија физичких лица су креативан предлог истраживачког тима и подложни су променама. Креативна решења нису у складу са законском и подзаконском регулативом и терминологијом којом се регулише област туризма и угоститељства.

поседују и своје станове које приоритетно издају, па тек онда гостима нуде станове пружалаца услуге смештаја за које посредују. Последично, већина пружалаца услуге смештаја који су и покушали сарадњу са агенцијама брзо је одустала, јер су им годишње доводили свега пар гостију. Још један разлог због ког су пружаоци услуге смештаја одустајали од сарадње са агенцијама јесте и структура гостију која овим путем резервише смештај.

„Већина људи који резервишу смештај преко агенција су домаћи гости или гости из региона (Босна или Црна Гора), који су слабо информатички писмени и често изнајмљују смештаје из сумњивих разлога“

Главни разлози због којих се пружаоци услуге смештаја одлучују за учестало коришћење превасходно *online* платформи као посредника су:

- Повољне провизије - *airbnb* од пружалаца услуге смештаја наплаћује провизију од 3%, док *Booking.com* наплаћује минималну провизију од 12%. *Booking.com* наплаћује већу провизију од пружалаца услуге смештаја, а *airbnb* већу провизију наплаћује од гостију. С тога се пружаоци услуге смештаја најчешће одлучују за услуге *airbnb*-а јер су за њих повољнији;
- Страни гости – преко обе платформе смештаје у 95% случајева резервишу странци, што је пружаоцима услуге смештаја важно јер су ово према њиховим речима једини канали како могу да допру до страних гостију;
- Поуздани репутациони системи – обе платформе су засноване на репутационим системима које креирају сами гости, кроз коментаре и оцене смештаја у којима су претходно боравили. Гости који разматрају одређени смештај, прво се информишу о оцени и читају коментаре о смештају, те на основу тих информација доносе одлуку о резервацији (*„Репутациони систем је веома важан, важнији од свих категоризација, док не успоставите рецензије за стан нико вам неће доћи“*);
- Електронско плаћање – тренутно је електронска наплата смештаја могућа само преко *airbnb*-а, што је кључна предност ове платформе и разлог за велику популарност коју има у Београду. Електронско плаћање је уједно и једини начин плаћања на овој платформи, што пружаоце услуге смештаја штити од отказивања резервација и непојављивања гостију (*„појавили се, не појавили, преко на *airbnb*-а морају да плате“*).

Уочено је и да постоје одређене разлике између платформи *airbnb* и *Booking.com*. Поред висине провизије, истакнута је и разлика је у начина плаћања. Претходно је објашњено да се преко *airbnb*-а плаћање врши искључиво електронским путем, док се преко *Booking.com*-а у Србији плаћање врши на лицу места у готовини (пословна политика платформе. Слична ситуација је и у земљама региона). Готвоинско плаћање даље за последицу има значајан број непојављивања или отказивања резервација, што даље пружаоцима услуге смештаја ремети динамику пословања.

У односу на посматране платформе разликује се и структура, односно понашање гостију. Преко *airbnb*-а превасходно долазе странци (најбројнији су гости из Западне Европе, Северне Америке и Азије, али и гастарбајтери), док су преко *Booking.com*-а доминантни гости из бивше Југославије (Босна и Херцеговина, Црна Гора, Македонија, Словенија), земље Источне Европе, Турске (у великом броју долазе од када су укинуте визе) и Блиског Истока (Иран, Сирија, Ирак). Такође, испитаници госте који долазе

преко *airbnb-a* описују као претежно млађе, високообразоване, парове или групе пријатеља којима је Београд занимљива дестинација, високоинформатички писмене, веома fine и културне људи који су отворени за иновације и за нове моделе путовања.

„Гости на airbnb-у су заједница и сви брину о вашем стану као да је њихов. То је њихов дом у Београду и сви су странци. Мени се тај приступ допада.“

Са друге стране структура гостију који долазе преко *Booking.com-a* је старија, мање информатички писмена и они нису претерано отворени за иновације. Када је у питању понашање гостију, испитаници наводе да гости који долазе преко *airbnb-a* припадају *airbnb* заједници људи који путују по свету одседајући у становима, те су самим тим обзирнији и више брину о смештајима. Пружаоци услуге смештаја који издају преко *airbnb-a* дочекују своје госте, дају им основне информације о дестинацији, често склапају и пријатељства. Понашање гостију који долазе преко *Booking.com-a* је у великој мери условљено самом природом ове платформе. *Booking.com* је иницијално била платформа намењена хотелима и хостелима, па се тек касније преоријентисала на смештаје физичких лица, па су и навике гостију у складу са тим. Гости који резервишу смештај преко *Booking.com-a* смештаје третирају као хотеле, не маре за смештај и немају лични контакт са пружаоцима услуге смештаја („*понашају се као да су у хотелу*“).

„Гости преко airbnb-a су заједница која дели станове па се веома лепо односе према вашем стану. Доста су добри и гости преко Booking.com-a, али су најкритичнији они који долазе преко агенција јер уопште не воде рачуна о стану.“

Упркос свим врлинама и манама ових платформи, учено је да иако пружаоци услуге смештаја, смештаје упоредо оглашавају на обе платформе, примат дају једној од њих као главном каналу за оглашавање и пружање услуге смештаја. С тога су честе ситуације да пружаоци услуге смештаја којима боље функционише пружање услуге смештаја преко *Booking.com-a*, мање пажње посвећују разрађивању налога на *airbnb-у*, и обратно.

Према одговорима испитаника 90% гостију који одседају у становима физичких лица су страни гости, док је свега 10% домаћих гостију. Београд страни гости препознају пре свега као викенд дестинацију. У просеку се у Београду задржавају 3 до 5 дана, а боравак везују за викенд. Сезона траје од априла до октобра, са ударним месецима јун, јул, август у току лета, односно децембар и јануар у зимском периоду - око Католичког Божића, Нове године, Православног Божића и Српске нове године. Испитаници су навели да су им станови у просеку сваког месеца у години попуњени минимум 20 дана.

○ **Мотиви за пружање услуге смештаја**

Најважнији мотив који подстиче физичка лица на пружање услуге смештаја јесте *могућност да додатно зараде*. Већина испитаника је истакла је да су започели са пружањем услуге смештаја како би додатно приходовали, али је за већину, временом, пружање услуге смештаја прерасло у примарни посао, којим се данас баве због новаца и зараде.

„Од оваквог вида издавања могу да приходујем и 4 пута више него од регуларног месечног издавања, а поред тога сам у контакту са странцима.“

„Додатна зарада уз мање напора јер сад радим за друге и зарађујем више са мање уложеног времена.“

Још један мотив који су истакли је проналажење начина да се „упосли“ неискоришћена некретнина, углавном наследство или купљена некретнина лица које живи и ради у иностранству.

„Поседовали смо некретнине које су „стајале“ па смо хтели да их упослимо.“

„Купио сам стан и прве две године нисам знао шта да радим са њим. Онда сам одлучио да пробам да га издајем као апартман на сат, односно 3, 6, 12 и 24 сата.“

Испитаници су навели и да су овај вид пословања препознали као начин да се самоупосле, јер нису могли да нађу посао у струци, остали су без посла или имају мале плате или пензије.

„Са неким факултетом ваше занимање није тражено и нисам могао да нађем посао, па сам у ово ушао како бих развио бизнис. Сад је то прерасло у породични бизнис. „ми смо високообразоване спремачице“.

„Станове смо кренули да издајемо јер сам била без посла, а имали смо вишак средстава да уложимо у нешто, па смо тај вид пословања препознали као добар, а и да доноси новац.“

„Имам јако ниску пензију (35.000, а инжењер сам) и не желим да зависим од сина, па сам се тако одлучила да изнајмљујем свој стан.“

Такође, испитаници су навели да им је овакав вид пословања занимљива идеја, јер упознају нове људе и шире видике.

„У издавање сам кренуо како бих од станова који сам издавао месечно зарадио више, али ми је била и занимљива идеја да преко airbnb-а упознајем људе. Сад тако имам пуно пријатеља широм света.“

○ Категоризација смештаја

Груписањем добијених одговора на тему ставова пружалаца услуге смештаја о категоризацији смештаја, утврђено је да преко 80% испитаника није категоризовало станове које издаје. Као главни разлог за некатегоризацију станова, навели су да је процедура компликована, бирократска, застарела и да не важе исту услови категоризације за све пружаоце услуге смештаја. Такође, навели су и да им је неопходно да отворе фирму како би се категоризовали, што би им донело нове намете и као последицу имало повећање цене ноћења, чиме би постали ценовно неконкурентни.

„Станови у мом власништву нису категорисани, јер за категоризацију треба да отворим фирму, а то ми је превише компликовано.“

„Станови ми нису категорисани, али ми је у интересу да се и то питање реши јер ја живим од овога. Распитивао сам се и чуо да је процедура бирократска и да практично те звездице вам ништа не доносе, а да услови нису једнаки за све. Неки ни не плате а добију категоризацију, а другима се тражи длака у јајету.“

„Нису ми категорисани станови. Распитивала сам се и два су разлога што сам одустала. Први јер је процедура прекомпликована, а други јер са порезима и провизијама које бих плаћала постајем неконкурентна на тржишту. Категорисани станови у старту имају бар 20% више цене због давања држави.“

Поред тога навели су да гостима није важна категоризација стана приликом резервације, с тога категоризација за њих нема никакву тржишну вредност.

„Кога занима да ли стан има звездицу или не, то је превазиђен концепт. Најважније је шта гости кажу и како вас оцене, једино је то релеватно.“

„Често се дешава да луксузно сређени станови имају свега 2 звездице, а гости не воле да виде таблу на којој пише звездица и апартман.. Размишљала сам да категорисам стан, али онда сам схватила да ће ме неко имати у некој евиденцији и одлучила сам да то не урадим јер ми заправо никако не доприноси пословању“

„Стан није категорисан. Пре свега зато што не видим тржишну вредност које ће ми звездице донети, то код гостију не прави разлику. Гостима је важно какву оцену имате и какви су вам рецензије, а не да ли имате једну, две или три звездице. Такође, уколико бих категорисала стан морала бих да имам већу цену, а то на данашњем веома конкурентном тржишту није пожељно. Знам да не морам да региструјем пословање као фирму да бих се категорисала, али исто тако морам категорисан стан да огласим преко агенције што ми не одговара.“

„Није категорисан. Распитивао сам се о категоризацији и одустао јер је процедура пре свега бирократска и компликована (мора да изађе комисија, то се чека, захтеви су нереални и нико не гледа звездице). Такође категоризација ми никако није доприносила бољој репутацији на платформама где ми је оглашен стан. Категоризација је старомодна и превазиђена, јер се везује за услове који су некада важили, а данас су се времена значајно променила. Да је процедура дигитализована, транспарентна и у складу са временом свакако бих се категорисао. И на крају, нико се не категорисао и не видим зашто бих и ја кад нико никад није због тога био санкционисан. Нећу да будем регистрован у систему.“

Истакли су да им нико не тражи категоризацију, па да не виде неопходност да је спроведу. Такође, агенције и посредници, пружаоце услуге смештаја не подстичу да се категоризују, већ им помажу да то не учине.

„Није јер нам нико не тражи да се категорисамо. Агенцији није важно да ли смо категорисани већ како је уређен стан и да смо спремни да им платимо 20% провизије. Нисам ни сигурна како иде процедура категоризације нити чему тачно служи.“

Мањи проценат испитаника категорисао је станове које издају, али су истакли и да никакву корист од тога нису видели. Пружаоци услуге смештаја који су прошли кроз процедуру категоризације описали су своја искуства и све недостатке тренутне процедуре.

„Сви станови су ми категорисани и имају 4 звездице. Релативно лако сам добила 4 звездице јер сам имала претходни контакт са људима који се на граду баве категоризацијом па су ми изашли у сусрет да то брзо завршим. Скренули су ми пажњу шта све стан треба да има како би добио звездице, јер ја мање од тога нисам хтела да имам. Процедура је иначе бирократска и услови који се траже од станодаваца су били релевантни у неком прошлом времену, данас то гостима апсолутно није важно.“

Главни разлог што сам се категорисала је што нисам била информисана и тада сам била уплашена да ће ме неко јурити због утаје. Данас бих другачије урадила јер апсолутно немам ништа од тих звездица, нити ме је икада ико контактирао из градског секретаријата да ме пита да ли ми нешто треба како би боље пословала. Никада нико није дошао ни да провери да ли и даље испуњавам све услове.“

Пример још једног искуства пружалаца услуге смештаја:

„Сви станови су нам категорисани и то смо релативно скоро урадили. Главни разлог што смо категорисали станове је зато што сам хтела да све буде легално. Генерално имам страх од неплаћања пореза и обавеза према држави па сам хтела и ово да решим.

Међутим овде има више проблема:

- *Процедура је катастрофална, веома је конфузно коме и како треба да се обратите. Такође је и веома дуга, док неко изађе процени па онда морате да поправите.*
- *Услови које треба да испуните нису у складу са трендовима и потребама гостију (нпр. треба вам ноћна лампа поред кревета, а често се деси да гост случајно сломи лампу, ви не будете обавештени и онда дође инспекција и ви добијете казну, а нисте имали ни времена да реагујете).*
- *Звездице се добијају на 3 године и онда их обнављате што опет представља веома дуг период јер се у међувремену свашта промени.*
- *Надлежни органи су високо корумпирани па можете да прођете да ништа не платите или да вам памрено наплате категоризацију.*
- *И најважније, ви чињеницом да сте категорисани никако нисте заштићени, а у систему сте и само гледају како да вам узму паре кроз посете инспекције.“*

○ *Пријава гостију у МУП-у*

Квалитативном анализом утврђено је да преко 95% испитаника стране госте пријављује у МУП-у искључиво на њихов захтев или уколико процене да су ризични. Домаће госте углавном не пријављују јер не виде зашто би пријављивали држављане Србије. Такође, назначили су и да би госте редовно пријављивали у МУП-у уколико би имали могућност електронске пријаве гостију, јер би им то значајно уштедело време и поједноставило процедуру. Сви испитаници упознати су са процедуром пријаве страних гостију у МУП-у, али наводе да пријављивање гостију никоме није потребно, односно да гостима нико на изласку из земље не тражи бели картон.

„Пријавила сам само једног госта који је тражио бели картон, иначе не пријављујем госте у МУП-у, али им узимам копије пасоша како бих пратила ко су ми гости.“

„Госте пријављујемо на њихов захтев у МУП-у, али им узимамо податке из пасоша.“

„Госте сам пријављивао једино на захтев, али је то било свега неколико пута. Ишао сам у МУП у Савској и пријављивао госте, сама процедура није компликована, али никоме није потребна. Искрено мислим да цариници ни не знају да треба да контролишу неке бели картон.“

„Не пријављујем странце, осим ако они то не захтевају. До сада сам само једну девојку пријавио, јер је захтевала да то учиним. Други гости то нису тражили. Нисам упознат са последицама непријављивања гостију.“

„У почетку сам пријављивао апсолутно све госте и то ми је одузимало јако пуно времена, јер када одете у МУП човек на шалтеру на писаћој машини попуњава картон, поред тога морате да дођете у одређено време (до 11 сати). Уколико бих то данас радио, цео дан би ми отишао на пријављивање гостију у МУП-у.“

Саговорници су као додатан проблем за пријављивање гостију навели да уколико се стан не води на њих, нису у могућности да пријаве госте, па их у тим ситуацијама пријављују на друге адресе. Поред тога, пружаоци услуге смештаја су навели да госте из одређених земаља попут Босне и Херцеговине и Русије увек пријављују, јер њима њихови цариници захтевају да поседују бели картон.

„Пријављујем госте искључиво на њихов захтев и Русе увек пријављујем јер њима њихови траже да би видели где су се кретали и колико остајали.“

Госте који остају дуже (више од недељу дана), испитаници увек пријављују, јер сматрају да се на тај начин штите од потенцијалних проблема.

„Госте сам пријављивао у МУП-у када су остајали дуже (због посла или приватно) или када сам процењивао да су долазили из ризичних подручја (посебно у време мигранске кризе, госте са Блиског Истока).“

Као и код питања везаног за категоризацију испитаници који послују преко агенција, истакли су да их агенције не подстичу да пријављују госте у МУП-у.

○ **Боравишна такса**

Када је у питању наплата и плаћање боравишне таксе, кроз интервјуе је закључено да пружаоци услуге смештаја не знају коме би уплатили боравишну таксу, јер као физичка лица немају могућност да уплате локалном надлежном органу боравишну таксу. Испитаници су сагласни да би редовно уплаћивали боравишне таксе када би имали могућност да то раде на исти начин као хотели и хостели.

Уочено је и да се пружаоцима услуге смештаја који послују преко *Booking.com* аутоматски кроз апликацију гостима зарачунава боравишна такса, потом гости по доласку доносе новац за таксу, али онда пружаоци услуге смештаја пошто немају начин да уплате боравишну таксу тај новац ни не узимају од гостију.

„Booking.com има дефинисану процедуру за наплаћивање боравишне таксе коју одмах прописују када отворате профил и оглашавае стан. Боравишну таксу на лицу места наплаћујем од туриста, али је никоме не уплаћујем јер не знам ни коме бих је уплатила, а нико ме ни не пита шта радим са тим новцем.“

„Booking.com зарачунава боравишну таксу гостима који када дођу, мени и тај део новца дају, али ја то немам коме да уплатим па им вратим новац. Не знам ни коме бих уплатио боравишну таксу.“

Уочено је и да постоји група пружалаца услуге смештаја који не послују преко *Booking.com-а* па самим тим ни не размишљају о наплати боравишне таксе гостима. Испитаници су такође навели да сматрају да за домаће госте нису у обавези да наплаћују боравишну таксу.

○ **Обавезе према држави**

Када су у питању обавезе и давања које пружаоци услуге смештаја имају према држави, истицали су да редовно плаћају порез на имовину и друге режијске трошкове (рачуне за стан).

„Плаћам порез на имовину, који је значајно већи за више станова који су у вашем власништву, али на које нисте пријављени са пребивалиштем. Држава у старту сматра да те станове издајете и ту већ убира порез.“

„Плаћам порез на имовину и провизију платформама, мислим да није у реду да још држави плаћам и додатни порез.“

Посебно занимљиви били су одговори испитаника који су желели да легализују своје пословање па су након категоризације прешли на пријављивање пореза, али су ту наишли на препреке.

„Након што сам се категоризовала, ушла сам у процедуру пријаве пореза и ту сам се запетљала. Слали су ме од једне до друге институције и нико није знао да ми каже колики порез и где треба да платим. То је једно „врзино коло“ у ком сам била неколико месеци и на крају одустала јер сам од људи из пореске добила информацију да се никад неће решити та ситуација и да је најбоље да не настављам.“

Установљено је да пружаоци услуге смештаја немају јасне смернице за процедуру пријаве пореза, као и да чиновници задужени за овај сегмент ни сами нису сигурни како да им помогну. Као резултат овакве ситуације створена је перцепција да је пријава пореза на пружање услуге смештаја за физичко лице изузетно компликован и неизводљив процес.

○ **Проблеми у пословању**

Више од половине испитаника навело је да није имало никаквих проблема у досадашњем пословању, а остатак испитаника истакао је три велике групе проблема: са гостима, са станарима зграда и са надлежним органима.

Од наведене три групе највећи проблем су станари зграда који пријављују пружаоце услуге смештаја јер им смета да непознати људи улазе у њихове зграде, због бучних, немарних гостију или када се боје за своју безбедност. Проблеми са станарима зграда најчешће се завршавају тако што станари пријаве пружаоце услуге смештаја полицији или надлежној инспекцији.

Наредни велики проблем су лажне резервације и отказивање долазака гостију, што је посебно присутно код пружалаца услуге смештаја на *Booking.com*-у. Поменути проблем се најчешће дешава са гостима који долазе са Блиског Истока, па су им резервације потребне за добијање визе или улазак у земљу. Међутим, испитаници наводе да се са овим проблем суочавају и када су у питању гости из бивше Југославије, јер како наводе ти гости често резервишу више смештаја па се одлуче за боље услове. Када је у питању отказивање резервација, пружаоци услуге смештаја немају никакву заштиту ни од платформи ни од државних органа.

„Имао сам проблем са лажним резервацијама, а онда се гости никада нису појавили. Исти ти гости су мене наводили као контакт када су аплицирали за визу па су онда мене контактирали из МУП-а, касније туристичке инспекције како би проверили да ли је стан мој. Речено ми је да морам да га категоришем и да пријавим пословање, али ме након тога нико није проверавао нити контактирао, никакву казну нисам платио.“

Када су проблеми са државом у питању, најчешће се истичу компликоване процедуре, непредусретљиве и старомодне институције које како испитаници наводе „најчешће одмажу и пребацују лопту на другог“ када се од њих тражи помоћ.

Још један проблем који се појавио као важан, код мање групе испитаника, јесте нелојална конкуренција која на све могуће начине покушава да приволи госте у своје смештаје. Нелојална конкуренција највише проблема задаје јер послује у сивој зони, невидљиви су за надлежне органе и спуштају цене ноћења испод сваког минимума (дампинг цена).

○ **Предлог решења**

Учесници личних интервјуа адресирали су неколико решења која би им заправо омогућила да легално послују, односно на основу којих би им се поједноставило пословање и обезбедила заштита на тржишту.

- *Увођење паушалног опорезивања* на годишњем нивоу у односу на број кревета. Код предлога паушалног опорезивања навели су да је неопходно зонирати Београд и направити разлику између цене кревета у центру града и нрп. у Земуну. Сматрају да би на овај начин и њихова цена ноћења била оправдана.
- *Омогућавање електронске пријаве гостију МУП-у*, чиме би се пружаоцима услуге смештаја уштедело време које тренутно троше на одласке у МУП, а процедура поједноставила.
- *Модернизовање процедуре категоризације смештаја* и усклађивање исте са савременим потребама гостију. Испитаници деле мишљење да је важећа процедура категоризације компликована и бирократска, као да неке услове треба изменити, јер просто нису важни гостима. Као посебан предлог истакнута је потреба за дигитализацијом процедуре (самопроцена).
- *Решавање наплате и плаћања боравишне таксе пренети на платформе посреднике*, које би директно вршиле плаћање локалној самоуправи. Заправо платформе попут *Booking-a* и *airbnb-a* већ наплаћују своју провизију за услугу и од пружалаца услуге смештаја и од гостију, те био им био минималан напор да врше и наплату/плаћање боравишне таксе локалној самоуправи.
- *Увођење строжијих казни за непоштовање законских правила* и нелегално пословања. Сматрају да је тренутна казнена политика блага, као и да надлежне службе које би требало да спроводе контролу и кажњавају прекршиоце то не раде на адекватан начин.

Закључак анализе интервјуа у Београду

На основу свих анализираних података, детаљније је идентификовано понашање три групе физичких лица пружалаца услуге смештаја у погледу праћења законских процедура и обавеза при пружању услуге смештаја²:

1. „ПРОФЕСИОНАЛЦИ“ – најдоминантнија категорија пружалаца услуге смештаја у Београду. То су физичка лица којима је пружање услуге смештаја постало примарни извор прихода. Ова група издаје више станова истовремено, комбиновано издајући станове који су у њиховом власништву, станове које издају за друге (као посредници за провизију) и станове које узимају у закуп па наменски уређују за пружање услуге смештаја. Главни мотив за пружање услуге смештаја им је новац и зарада. Станове издају пре свега преко *online* платформи, али користе и друге начине да огласе стан јер им је важно да су станови попуњени. У просеку су им станови попуњени преко 25 дана месечно. Тренутно послују у сивој зови, али им је у интересу да легализују своје пословање јер има је пружање услуге смештаја примаран извор прихода. Желе да им се омогући да електронски пријављују госте, јер због обима посла нису у могућности да сваки дан одлазе у МУП и пријављују сваког госта. Станове не категорису јер доминантно не виде тржишну вредност од категоризације - њиховим гостима није важно да ли је стан категоризован или не. Не плаћају боравишну таксу јер као физичка лица немају могућност да изврше овакву врсту плаћања, али када би ту обавезу за њих преузеле платформе не би имали никакав проблем са плаћањем. Овој категорији је највише у интересу да се уведе паушало опорезивање и дигитализује пословање, јер

² Напомена: називи категорија физичких лица су креативан предлог истраживачког тима и подложни су променама. Креативна решења нису у складу са законском и подзаконском регулативом и терминологијом којом се регулише област туризма и угоститељства.

они желе да легализују своје пословање. Наводе да би пријављивали све госте и уредно плаћали порез.

2. „ХОБИСТИ“ – физичка лица која поседују вишак некретнина, обично су добро ситуирани, те пружање услуге смештаја виде као начин да додатно зараде, да се упосле, упознају нове људе, прошире мрежу контаката и да се забаве. Уобичајено ова група издаје своје, наслеђене или станове рођака који живе у иностранству, али и собе у својим становима. Обзиром да им је пружање услуге смештаја хоби и да им новац није примарни мотив, ова група пружалаца услуге смештаја жели и покушава да послује легално, али наилазе на препреке по питању плаћања боравишне таксе и пореза на пружање услуге смештаја који тренутно није могуће да измирују физичка лица. Већина пружалаца услуге смештаја из ове групе је категоризовала станове, јер и категоризацију виде као део процедуре коју треба да испуне. Пријављују редовно госте у МУП-у и наводе да би им овај сегмент пословања значајно олакшала електронска пријава гостију. Као и претходна група пружалаца услуге смештаја и они наводе потребу за омогућавањем директног пословања физичким лицима. Слажу се да је паушално опорезивање добро решење за њих, јер би им омогућило да остану конкурентни на тржишту, а да послују легално.

3. „СЕЗОНЦИ“ – најмање заступљена група пружалаца услуге смештаја. Група физичких лица која у сезони издају своје станове или собе како би зарадили додатан новац (нпр. за летовање или зимовање). По потреби, као на пример када је био *Final4* у кошарци, издају и уступају своје станове или станове које иначе издају на дуже, гостима који долазе на неколико дана. Катактеристично за ову групу је да се они током целе године баве пружањем услуге смештаја, нпр. студентима, док у летњим месецима исте те станове изнајмљују на дан, када студенти одлазе кући. По истом принципу издају и своје станове у којима живе. Не категоризују станове јер у њима живе и не сматрају да им је пружање услуге смештаја пословање. Такође, не пријављују госте у МУП-у, не плаћају боравишне таксе и не плаћају порез на издавање смештаја, јер им пружање услуге смештаја није делатност и не виде разлог за регистрација свог пословања.

6.1.2. Анализа личних интервјуа Златибор

На Златибору је спроведено укупно 15 личних интервјуа са физичким лицима која се баве пружањем услуге смештаја. Кроз личне интервјуе вођени су разговори са различитим категоријама пружалаца услуге смештаја, али је као и у Београду фокус био на физичким лицима која издају смештај у сивој зони, ова категорија је чинила 80% испитаника.

Златибор је позната туристичка дестинација са дугом традицијом пружања услуге смештаја, што је уочено и у истраживању. Староседеоци Златибора, тзв. „стари издаваоци“ и даље су најдоминантнија категорија пружалаца услуге смештаја. Међутим, под утицајем различитих фактора Златибор се последњих 5 до 7 година значајно мења. Првенствено због великог броја новоизграђених објеката, Златибор је постао пренасељена туристичка дестинација, која гостима нуди различите врсте смештаја и у погледу квалитета и у погледу цене. Управо је изградња бројних смештаја у највећој мери утицала на промену тржишних односа, структуру пружалаца услуге смештаја, однос понуде и тражње и најважније односа цене и квалитета смештаја.

Према подацима до којих се дошло истраживањем, један од тренутно највећих проблема на Златибору су „нови власници“ који дестинацију перципирају као погодну

инвестицију, па купују велики број апартмана, послују нелегално, ангажујући посреднике који им воде пословање. Самим тим нови власници станова немају никакав контакт са гостима и практично су невидљиви на тржишту. Ова категорија пружалаца услуге смештаја опрема веома луксузно своје апартмане, које потом нуде гостима по знатно нижим ценама, јер им профит није примарни циљ пословања. Самим тим ови пружаоци услуге смештаја прави велике проблеме „старим издаваоцима“ (староседеоцима) Златибора јер су нелојална конкуренција (снижавају цене, некатегоришу смештај и неухватљиви су за инспекцију). После јако кратког времена поменути власници продају своје апартмане под изговором да им „посао не иде најбоље“ и практично уводе новац у легалне токове. Већина „нових власника“ нема пребивалиште у Чајетини или на Златибору, а често су пореклом из Црне Горе и Босне и Херцеговине. Управо описана ситуација значајно нарушава динамику тржишних односа на Златибору, угрожавајући туристички еко-систем и онемогућавајући да се дестинација даље развија.

У односу на структуру гостију, Златибор примарно посећују домаћи гости око 80% (највише Београд и Нови Сад), док страни гости чине свега 20%. Страни гости преваходно долазе из региона, Црне Горе и Босне и Херцеговине, а забележен је незнатан број станаца из остатка Европе. Испитаници су у разговорима поменули да је приметан пораст броја гостију из Румуније, што повезују са промоцијом Златибора која се тамо спроведи. Када су у питању домаћи гости, испитаници наводе да је структура шаренолика и креће се од младих парова, родитеља са и без деце, до старијих брачних парова у позним годинама. Истичу да су ипак родитељи са децом најчешћи гости на Златибору.

Управо је структура гостију фактор који у потпуности диктира и канале оглашавања и начине пружања услуге смештаја на Златибору. Имајући у виду значај сегмента домаћих гостију, посебно је анализирано њихово понашање. Домаћи гости показују тенденцију да смештаје резервишу или на препоруке или су у питању стари гости (тзв. „повратници“). С тога не изненађује да свега 30% испитаника користи *online* платформе као посреднике у пружању услуге смештаја. Испитаници наводе да и када користе платформе првенствено користе услуге *Booking.com-a*. Иако овај вид пружања услуге смештаја има доста мањкавости (висока провизија, нема гаранције да ће се гост појавити, плаћање у кешу и генерално лоша политика заштите издаваоца), пружаоци услуге смештаја признају да им је ово једини начин како страни гости долазе на Златибор.

Свега два испитаника имају отворене налоге на *airbnb-у*, али истичу да преко ове платформе немају резервације. Имајући све претходно у виду, не изненађује да пружаоци услуге смештаја на Златибору не препознају разлике између *Booking.com-a* и *airbnb-a*, преваходно јер их не користе у довољној мери. Због структуре гостију и њихових навика пружаоци услуге смештаја нису ни имали потребу да се довољно упознају са *online* резервационим системима.

Испитаници су навели да за оглашавање смештаја користе и сопствене интернет странице на којима оглашавају смештаје, али и странице локалних туристичких агенција које на једном месту обједињују велики број понуда.

На Златибору значајан проценат пружалаца услуге смештаја користи услуге агенција посредника за неки сегмент пословања или за целокупно пословање. Због неповољних услова које агенције нуде пружаоцима услуге смештаја перципиране су „као нужно зло“ у процесу пружања услуге смештаја и сматрају да имају само законом дато право за посредовање. Због немогућности да самостално послују, пружаоци услуге смештаја

су приморани да користе услуге агенција које за њих издају рачун, воде књиге, пријављују госте и плаћају проез на пружање услуге смештаја држави. Агенције за поменуте услуге на Златибору наплаћују провизију од 5-8%, док уколико доведу госте пружаоцима услуге смештаја (што се ретко дешава), узимају додатни проценат од пружања услуге смештаја (који се креће и до 40%). С тога су пружаоци услуге смештаја који желе да послују легално изузетно кивни јер им ангажовање агенције одузме и до 50% профита. Због свих давања које пружаоци услуге смештаја имају ка агенцији (5-8%), држави (10% порез на издавање) и провизије на доведеног госта (20-40%), у старту нису ценовно конкурентни у односу на нелегалне пружаоце услуге смештаја.

Претходно описана ситуација примарни је разлог због ког се пружаоци услуге смештаја који су радили легално, одлучују за прелазак у сиву зону.

Додатно ограничење за пружаоце услуге смештаја је и реалтивно кратка сезона (јул, август, децембар, почетак јануара и фебруар) која још више заоштрава тржишну утакмицу. У току сезоне пружаоци услуге смештаја бележе просечну попуњеност од 50%, а гости остају 5 до 7 дана. Ван сезоне просечан број ноћења се смањује на једно до два, а боравак се везује са викендом. Када се у обзир узме цела година, просечна попуњеност смештаја месечно не прелази 20%. Из поменутог разлога пружаоци услуге смештаја на Златибору су принуђени да драстично снижавају цене ноћења ван сезоне или чак да не издају смештаје у „слабијим“ месецима.

○ *Мотиви за пружање услуге смештаја*

За већину пружалаца услуге смештаја на Златибору (око 80% испитаника) овај вид пословања не представља примарни посао, већ додатни извор прихода. Испитаници истичу да због атрактивности Златибора, за пар месеци рада могу да остваре финансијски приход који им је довољан да уживају остатак године. У највећем броју случајева ради се о наслеђеним породичним некретнинама које су са минималним улагањима преуређене у смештаје који се издају, како би у што краћем року вратила уложена средства и остварио профит.

„Једини разлог због ког сам кренуо са издавањем је финансијски приход и прилика да без пуно труда приходујем јер живим у једној од посећенијих туристичких дестинација у земљи.“

Становници Чајетине, овај вид пословања виде и као начин да се самоупосле, јер често не могу да нађу посао у струци или остају без посла. Испитаници који су се нашли у овим ситуацијама одлучују се за посредовање у пружању услуге смештаја већег броја станова (чији власници нису са Златибора), јер како наводе, то је једини начин да остваре потребне приходе. Такође, за становнике Чајетине и Златибора пружање услуге смештаја је начин да доврше и реновирају куће.

На Златибору су карактеристични и пружаоци услуге смештаја који су претходно радили у угоститељству, а онда препознали пружање услуге смештаја као уносан бизнис. Испитаници који су имали овакво искуство наводе да је временом пружање услуге смештаја прерасло у породичан бизнис и да им доноси значајне приходе.

Одређени број испитаника, иницијално је купио апартман или кућу за личну употребу, али су временом схватили да имају „хладне кревете“. Из тог разлога одлучили су да контролисано издају смештај, у периодима када га не користе, како би покрили трошкове одржавања куће или апартмана.

„Класичан извор прихода чији је циљ првенствено да покрије трошкове куће.“

○ Категоризација смештаја

Према речима саговорника, пре четири године на Златибору је укинута комисија за категоризацију, након чега је уведен систем самокатегоризације. Због могућности самокатегоризације, преко 80% саговорника који се професионално баве пружањем услуге смештаја, навело је да су њихови смештаји категоризовани. Самокатегоризација смештаја подразумева да пружаоци услуге смештаја самостално, под пуном кривичном и материјалном одговорношћу, наводе које услове испуњава њихов смештај, након чега им се додељује одређени број звездица. Често се дешава да пружаоци услуге смештаја назначе да испуњавају одређене услове (поседују опрему), а када инспекција дође да провери, утврди да нешто недостаје, те добијају казне. Како би избегли проблема са инспекцијом, пружаоци услуге смештаја се неретко одлучују да категоризују смештај са мањим бројем звездица, иако испуњавају услове за већи број истих.

„Два апартмана су категорисана са по једном звездицом, искључиво сам их категорисала због инспекције. Свесно сам урадила лошију самопроцену да не бих имала проблема, а стари гости знају у какав смештај долазе.“

Међутим, пружаоци услуге смештаја који су се самокатегоризовали смештаје углавном се одлучују да не обнове категоризацију, јер не виде њену вредност. Поред тога, наводе да гостима није пресудно колико звездица апартман има и да ли је категоризован.

Још једна проблем са којим се суочавају категоризовани пружаоци услуге смештаја су честе посете инспекција. Инспекција, посебно Републичка, прави велике проблеме легалним пружаоцима услуге смештаја и како наводе у сезони их посећује на недељном нивоу и проверава пословање. Описују и ситуације у којима инспекција инсистира да уђе у апартман за време боравка гостију што пружаоцима услуге смештаја ствара додатне проблеме. Испитаници наводе да их поред локалне туристичке инспекције посећује и Републичка инспекција, која према њиховом мишљењу контролише локалну инспекцију. Става су да су легални издаваоци у том процесу колатерална штета. Додатно наводе да инспекције нису у могућности да проверавају нелегалне пружаоце услуге смештаја иако знају да се у одређеном објекту налазе станови и апартмени који пружају услугу смештаја. Наведени проблеми са инспекцијама додатно дестимулишу пружаоце услуге смештаја да легално послују, па се они и из овог разлога одлучују за прелазак у сиву зону.

Са друге стране, 20% саговорника навело је да свесно није извршило категоризацију јер пре свега „не желе да буду видљиви“ и „у систему“. Такође, овде се ради и о групи пружалаца услуге смештаја који смештаје користе и за личне сврхе па не виде корист од категоризације.

„Није, не желим да уводим мали породични бизнис у легалне токове јер невидим разлог због чега би ми се то исплатило. Постао бих видљив, а туристичка инспекција би почела да контролише моје пословање.“

„Није, не препознајемо које би користи имали уколико би решили да категорисамо смештај.“

○ Пријава гостију у МУП-у

По питању пријаве гостију у МУП-у на Златибору је, како испитаници наводе, служба доступна 24 сата дневно, а процедура једноставна - за пријаву је потребан само пасош госта. Испитаници који послују посредством агенције и овај сегмент пословања препуштају агенцији која за њих пријављује госте, док остали пружаоци услуге

смештаја сами одлазе у МУП и пријављују госте. Пружаоци услуге смештаја госте увек пријављују уколико то захтевају или када се ради о странцима које пријављују у 90% ситуација. Учестале су и ситуације да се гости пријављују иако смештаји нису категорисани нити се плаћа порез на издавање.

Међутим, када је у питању пријављивање домаћих гостију мишљења су подељена. Прва група мишљења је да домаће госте, посебно „повратнике“, старе госте, не треба пријављивати у МУП-у.

„Домаћи гости се не пријављују никоме (тако је законом регулисано већ се само уписују у књигу гостију и као такви су доступни туристичкој инспекцији).“

Док други група пружаоца услуге смештаја, пријављује понекад домаће госте, на једну или две ноћи, искључиво због књиге гостију, како би имали покриће за туристичку инспекцију.

Поред наведеног, испитаници су истакли да не пријављују ни домаће ни стране госте уколико остају краће од 24 сата.

„Странци углавном остају једну ноћ тако да њих не пријављујемо. Имамо обавезу од 24 сата да пријавимо госте па некада то користимо, уколико гост дође увече и оде ујутру сигурно га не пријављујемо.“

Као главни недостатак процедуре пријављивања гостију, истакли су време које је за то потребно (понекад је потребно и 30 минута да се гости пријаве), а сагласни су да би им електронска пријава гостију значајно олакшала пословање.

○ **Боравишна такса**

Пријава гостију се директно повезује са наплатом боравишне таксе од гостију. Код испитаника који послују преко агенције, агенција преузима и овај сегмент пословања и боравишну таксу урачунава у цену ноћења коју гости плаћају. Пружаоци услуге смештаја који пак не послују преко агенције, самостално наплаћују боравишну таксу од гостију, али је најчешће не урачунавају у цену ноћења због чега гости негодују.

„Гости лоше реагују на плаћање таксе, па због тога им је и не помињем или је сама платим из свог цена.“

Са друге стране, пружаоци услуге смештаја који не пријављује госте, ни не наплаћују боравишну таксу.

Испитаници наводе да је туризам приоритет општине дуги низ година и да су све процедуре веома јасне и усаглашене, те нису истакли ниједан посебан проблем везан за процедуру плаћања боравишне таксе.

○ **Обавезе према држави**

Половина испитаника истакла је да плаћа порез на имовину и режијске трошкове за смештај, док је друга половина навела да поред поменутих обавеза плаћа и порез на издавање од 10%. Порез на издавање непокретности испитаници измирују преко агенција посредника и урачунат је у износ који уплаћују агенцији.

„Плаћам порез на имовину, агенција ми урачунава 10% пореза на издавање непокретности, а за то наплаћују провизију за своје услуге 8% (уколико доведу госте наплаћују и до 20%).“

○ **Проблеми у пословању**

Као главни проблем наведена је немогућност директног пословања (без посредника) за физичка лица и обавеза издавања фискалног рачуна, због чега су пружаоци услуге смештаја приморани да послују преко агенција. У односу са гостима као највећи проблем наводи се немарност и небрига за смештај.

За пружаоце услуге смештаја који послују легално, највећи проблем су учестале посете инспекције у току сезоне, која узнемирава госте током боравка.

Посебан проблем су тзв. „улични махачи“ који на уласку на Златибор дочекују госте са таблама на којима су исписане поруке у којима се нуди смештај. „Улични махачи“ издају неколико апартмана за друге као посредници за проценат, али такође узимају у закуп станове за себе на годишњем/сезонском нивоу и те станове прво нуде гостима. Махачи 50% гостију доводе „са улице“, а поред тога сарађују и са агенцијама. Због ниже цене, гости који су углавном већ резервисали смештај ипак се одлучују за смештај „махача“. Иако их Комунална инспекција редовно кажњава, „махачи“, наводе да се њима више исплати да плате казну и наставе да раде као и до сада, него да се легализују. Већини „махача“ је то једни посао, од ког школују децу и живе читаве године.

Ваучери су перципирани као велики простор за манипулацију, иако их гости у сезони често користе. Већина гостију долази са већим бројем ваучера које у договору са пружаоцима услуге смештаја уновчавају. Испитаници су мишљења да за ваучере не постоји адекватна контрола истинитости података, што утиче на статистику о броју ноћења. Неки испитаници навели су да управо због манипулација избегавају госте са ваучерима.

○ *Предлог решења*

Готово половина пружалаца услуге смештаја није била заинтересована да подели своје мишљење о начину на који би они решили постојеће проблеме. Међу испитаницима који су били вољни да поделе свој став о могућем решењу, истакла су се следећа решења:

- *Паушално опорезивање за физичка лица пружаоце услуге смештаја* одређен у односу на број лежајева. Предлаже се и да се наплата паушалног пореза врши у односу на број смештајних јединица (апартмана и соба). Уколико би се увело паушално опорезивање, пружаоцима услуге смештаја би се омогућило да послују без посредника и значајно би им се олакшало пословање. Испитаници сматрају да би се увођењем паушалног опорезивања смањио простор за пословање у сивој зони.
- *Поопштравање система кажњавања* за све пружаоце услуге смештаја који не послују у складу са законом. Постојећа казнена политика је сувише блага према пружаоцима услуге смештаја у сивој зони.
- *Сузбијање и елиминисање уличних махача* увођењем строжијих казни и контроле са стране, као утицање на јачање воље на нивоу локалне самоуправе да се овај проблем реши.
- *Субвенције за пружање услуге смештаја ван сезоне*, јер како је наведено више од пола године пружаоци услуге смештаја на Златибору имају проблем са попуњеношћу смештаја.

Сумирајући све податке прикупљене кроз личне интервјуе уочено је да на Златибору постоје 3 групе пружалаца услуге смештаја³:

1. „СТАРОСЕДЕОЦИ“ - Мештани који се пружањем услуге смештаја баве 15-20 година и најдоминантнија су категорија пружалаца услуге смештаја на Златибору. Углавном су то људи запослени у угоститељству (са ниским примањима) и којима је пружање услуге смештаја омогућило да заврше и опреме куће, школују децу. Пружање услуге смештаја им је данас солидан додатни извод прихода. Имају ограничене и пристојне смештајне капацитете, које нису у могућности да луксузно опреме.

Они примају ваучере, имају добро искуство са њима, држава им благовремено рефундира средства. Гости који код њих одседају, а долазе са ваучерима су истински корисници истих и ваучере виде као субвенцију за летовање које би иначе тешко приуштили.

Велике проблеме имају са Републичком туристичком инспекцијом која их веома често контролише и ствара непријатности. Осећају се угрожено (цена и опремљеност њихових објеката одражава стварно стање на тржишту и не могу да прате дампинг цене конкуренције) од стране људи који нису становници Златибора/Чајетине, а који су купили велики број апартмана наменски опремљених за пружање услуге смештаја, са великим бројем звездица и погодношћу да их туристичка инспекција, углавном, не посећује (објекти се налазе у стамбеним зградама).

„Старим издаваоцима“ се не исплати да улажу у додатно опремање објеката, обично не категоришу све смештаје и траже мањи број звездица како би се „сачували“ од туристичке инспекције (логика „боље да имам мање звездица са више опремљености него да ми нешто недостаје“).

Издају углавном по препоруци, стари гости доминирају, преко 80% су домаћи гости, страни гости су из биших Југословенских република (Црна Гора, Босна и Херцеговина, Словенија). Гости пријављују преко туристичких агенција, преко којих се и оглашавају (преко сајтова) и којима плаћају провизију 5-8% за услуге (издавања рачуна, вођење књига и сл.).

Ови пружаоци услуге смештаја су старомодни, нису отворени за иновације, те слабо информатички писмени и не користе савремене технологије. Углавном се опредељују за сигурност и поузданост, пре него да иновирају и експериментишу са новим каналима продаје. С тога и не користе платформе као што су *Booking.com* и *airbnb*, јер у основи немају поверења у њих, а и не долазе им страни гости.

Међу старим пружаоцима услуге смештаја профилисао се и један мањи проценат „млађих издавалаца-наследника“, процена је да они чине 1/3 старих пружалаца услуге смештаја. Млађа генерација пружалаца услуге смештаја су заправо деца „старих издавалаца“, који су од родитеља наследили апартмане и некретнине на Златибору и препознали пружање услуге смештаја као породичан бизнис од ког може да живи читава породица. Код ове подкатегије пружање услуге смештаја је кључни извор прихода, од којег живе и због тога више улажу у квалитет смештаја, развијају додатне садржаје (пример пружалаца услуге смештаја брвнаре) и одважују се да огласе своје смештаје на *Booking.com*-у. Млађи пружаоци услуге смештаја *online* платформе препознају као начин да привуку другачије госте, префињеније, односно платежно способнију циљну групу. С тога су окренути новим технологијама, експериментишу са

³ Напомена: називи категорија физичких лица су креативан предлог истраживачког тима и подложни су променама. Креативна решења нису у складу са законском и подзаконском регулативом и терминологијом којом се регулише област туризма и угоститељства.

додатним садржајем и покушавају да пронађу концепт који ће одговарати потребама њихових гостију. Они немају добро искуство са ваучерима, јер су свесни малверзација (долазе им гости са 20 ваучера и захтевају да њима плате и услуге које ваучери не покривају). Уколико се одлуче пак да приме ваучере, суочавају се са додатним проблемима јер дуго чекају контролу државе и на рефундацију.

Упознати су са процедурама пријављивања гостију у МУП-у, али им то одузима пуно времена па би им добро решење била електронска пријава гостију. Мишљења су да су неки критеријуми актуелне категоризације смештаја превазиђени и да је неопходно модернизовати процедуру и ускладити је са потребама савремених гостију. С обзиром да су преузели породични бизнис и да од пружања услуге смештаја живе, сматрају да је паушално опорезивање добар начин да се уреде обавезе према држави.

2. „КУЋЕУПРАВИТЕЉИ“ - Мештани који издају апартмане у име власника који нису на Златибору – „људи од поверења“. Претежно су то незапослени људи, људи који су остали без посла, старији људи, пензионери, који издају и одржавају апартмане за власнике ван Златибора. Обично раде са 3-7 апартмана, сви апартмани су углавном категоризовани, јер власници нису желели да имају било каквих непријатности. Власници су за административне послове анажовали агенције попут вођења књига, пријаве гостију, плаћања пореза и боравишне таксе. Са друге стране, кућеуправитељи се баве опоеративним пословима, дочекују госте, воде књигу гостију, одржавају апартмане, примају и испраћају госте. За све наведене послове кућеуправитељи добијају накнаду од власника која на месечном нивоу прелази просечну плату у Србији. Смештаји о којима брину кућеуправитељи најчешће су оглашени на *Booking.com*-у или се гости доводе на препоруку.

3. „МАХАЧИ“ - Мештани који посредују у пружању услуге смештаја великог броја апартмана (15 и више апартмана у исто време). Они промовишу апартмане директним контактом са потенцијалним гостима („махачи" уобичајено стоје на улазу на Златибор са таблама на којима је исписано „апартмани/собе“). Махачи су првобитно пружали услуге смештаја који нису били у њиховом власништву, али су у последње време почели да закупују апартмане за себе на годишњем нивоу. Поред својих станова махачи издају и апартмане власника који су их ангажовали као посреднике, а на цену пружања услуге смештаја се уграђују 30%. Власници станова које махачи издају су уствари „нови власници“ на Златибору који нису категоризовали апартмане, не пријављују госте, не плаћају боравишну таксу, као ни порез на издавање. Приступ махача је да прво попуњавају капацитете својих апартмана па онда апартмане власника за које посредују. Махачи најчешће пресећу госте на уласку на Златибор и нуде им смештаје по ценама знатно нижим од цена смештаја које су гости претходно резервисали, а ређе им се појављују гости који на Златибор долазе без резервисаног смештаја. Такође, махачи смештаје промовишу и преко *Booking.com*-а и сопствених сајтова (сајтова апартмана власника или сајтова које направе за своје станове).

Ова категорија у потпуности раде у сивој зони и практично су неухватљиви за инспекцију. Најчешће имају проблема са комуналном инспекцијом која их често кажњава, али њима се како кажу више исплати да плате казне и поново се појаве на улици са таблом него да престану са радом. Од укупног броја, 50% гостију им долази преко „табле“.

Према речима испитаника, управо су „махачи“ и „нови власници“ највећи фактор нестабилности на тржишту пружања услуге смештаја на Златибору, јер неповољно

утичу на цену (дампинг цена), нарушавају имиџ Златибора, лојалност гостију и самим тим креирају нелојалну конкуренцију легалним пружаоцима услуге смештаја.

6.1.3. Анализа личних интервјуа Врњачка Бања

Исто као и на Златибору, и у Врњачкој Бањи спроведено је 15 интервјуа, превасходно са физичким лицима која се баве пружањем услуге смештаја. За потребе овог истраживања, у циљу разумевања контекста и услова пословања прво је анализиран развој Врњачке Бање као туристичке дестинације. У односу на Златибор, Врњачка Бања бележи дужу традицију бављења туризмом (ове године се слави 150 година бављења туризмом). У последња два века Врњачка Бања се позиционирала као монденско лечилиште предратне Југославије, а касније имала значајну улогу у бањском туризму Југославије. Данас, ова бања има статус најпосећеније бање у Србији, чиме се интервјуисани испитаници посебно диче. Мештани су веома свесни статуса и атрактивности Врњачке Бање, а пружање услуге смештаја уткано је у менталитет свих генерација. С тога се већина младих, из Бање и околних села, одлучује да се врати и остане јер виде перспективу дестинације, односно могућност да пружањем услуге смештаја приходују значајно више него бављењем неким другим послом.

„Са пар месеци рада, у летњој сезони (од јуна до септембра), уз улагање релативно мало напора, може да се заради довољно (некада и 4 пута просечна плата у Србији) да би се веома лепо живело остатак године.“

Испитаници наводе да се пружањем услуге смештаја у Врњачкој Бањи баве све генерације, да је то примарна делатност за велики број физичких лица свих генерација.

„У Бањи свако ко нешто поседује издаје смештај, ако живе у кући горње спратове издајете или издајете собе или наменски изграђене апартмане. Када је рецимо LoveFest, људи излазе из својих станова и кућа и све се издаје.“

Због популарности, Врњачка Бања је као и Златибор препозната као погодно место за инвестиције, које се у кратком року исплате. Најзначајнија група купаца станова и апартмана у Бањи су гастербјатери, који куповину некретнина овог типа виде као начин да уложе стечен новац и инвестирају у свој родни крај. Поред њих друга значајна категорија су становници Србије који овде поседују викендице и купују станове. Испитаници наводе да је последњих година присутан и тренд доласка страних гостију, примера ради из Русије, који се неретко након боравка одлучују да купе апартмане, јер им је Бања занимљива и повољна инвестиција. Све поменуте категорије, смештаје изнајмљују гостима, у периодима када их не користе и ангажују друга физичка лица која одржавају смештаје, дочекују и испраћају госте.

Врњачка Бања је деценијама била препозната као дестинација за бањски туризам, те су доминантни гости били старији, домаћи гости, који су овде долазили на лечење. Иако се последњих година структура домаћих гостију мења, старији и средовечни гости са ниском платежном способношћу и даље су највећи сегмент домаћих гостију (процењује се око 60%). Због ниске платежне способности и чињенице да су углавном долазили на лечење преко пензионог фонда, квалитет садржаја и смештаја годинама је био прилагођен потребама овог сегмента. Последњих десет година ситуација се мења, Бања се све више отвара и постаје занимљива новим циљним групама. Данас, у Врњачкој Бањи домаћи гости чине 80% укупног броја туриста, док страни гости носе 20% туриста. Међу страним гостима најбројнији су туристи из држава бивше Југославије - Црне Горе и Босне и Херцеговине. Као резултат приметан је пораст броја младих парова и породица са малом децом, које у летњим месецима Врњачку Бању

виде као погодно место за одмор. Поред тога, садржаји попут *Карневала*, *Фестивала филмског сценарија* и музичког фестивала *LoveFest* утицали су да се структура гостију још драстичније промени. Захваљујући *LoveFest*-у, последњих неколико година млађи гости (од 18 до 30 година) усталили су се као редовни посетиоци од почетка до средине августа, што је резултовало променом понуде и осталих садржаја дестинације.

„Млади који су прошле године били на фестивалу, ове године долазе уместо на 3 дана, на 5 до 7 дана, јер желе да се после фестивала одморе и опусте у Бањи.“

Управо су гости са новим навикама и потребама, попут посетилаца музичког фестивала *LoveFest* креирали потребу за проширењем смештаја.

„За време LoveFest-а све је издато, буквално свака соба, сваки стан. Све се издаје по и до 4 пута већим ценама. Бања буде пуна младих људи.“

Са растом броја гостију дошло је до убрзане изградње нових, наменски изграђених објеката за приватни смештај, што је даље утицало на динамику тржишних односа. Велики број наменски изграђених објеката, карактерише висок квалитет смештаја, оријентација на домаће, млађе, платежно способније госте, као и стране госте, али и отвореност власника (физичких лица) ка употреби нових технологија за оглашавање смештаја. С тога не изненађује значајан распон цена смештаја у току сезоне који се креће од 300 до 6000 динара по смештају. Већина смештаја овог типа, налази се у власништву физичких лица, који апартмане директно или преко посредника оглашавају и издају на *Booking.com*-у, поседују сопствене сајтове, послују у сивој зони и практично иако видљиви, недодатљиви су за државне органе.

Сезона у Врњачкој Бањи траје од јуна до августа, а током зиме, осим пар недеља у јануару и фебруару, већина пружаоца услуге смештаја се одлучује да не ради због високих трошкова енергената. Гости у току сезоне у просеку остају 5 дана, а просечна годишња месечна попуњеност смештаја је око 20%.

○ **Мотиви за пружање услуге смештаја**

Главни мотив који испитанике покреће да се баве пружањем услуге смештаја јесте могућност да значајно финансијски прихедују. Испитаници којима је ово примарна делатност истичу да су у прилици да зараде и до четири пута просечну плату. Са друге стране за пружаоце услуге смештаја којима то није примарна делатност, пружање услуге смештаја је начин да допуне кућни буџет и додатно зараде. У оба случаја, испитаници наводе да кроз пружање услуге смештаја, без стреса, могу да остваре значајне приходе који не захтевају велико ангажовање.

„Финансијски приход који остварујемо не изискује пуно посла. Лака зарада без великих улагања (времена и новца).“

Одређени број пружалаца услуге смештаја претходно се бавио угоститељским послом, па су пружање услуге смештаја видели као начин да започну сопствени бизнис, осамостале се и остваре већу зараду.

„У Бањи се сви баве издавањем, чиме год да се примарно баве, па ако радите у кафићу и дођете до неког новца, прва инвестиција је апартман и издавање.“

○ **Категоризација смештаја**

Према информацијама добијеним кроз интервјуе, готово сви смештаји који се иоле озбиљније баве пружањем услуге смештаја у Врњачкој Бањи су категоризовани. За

категоризацију се посебно одлучују пружаоци услуге смештаја који пружају услуге смештаја више од 2 смештаја, јер веома често имају проблеме са комшијама који их пријављују инспекцији.

„Бања је мало место и сви све знају, па када комшија види да ви издајете и добро вам иде, а нисте се категорисали, одмах вас пријаве инспекцији.“

Како наводе, не виде разлог да се не категоришу пошто чињеницом да су категоризовани, нису у обавези да пријављују госте и плаћају порез. Пружаоци услуге смештаја који се пак одлуче да некатегоризују своје смештаје, углавном поседују један стан/апартман који иначе користе и за личне потребе. Практично ова група пружалаца услуге смештаја се не бави професионално пружањем услуге смештаја, већ спорадично. Поменути пружаоци услуге смештаја, сматрају да им категоризација није потребна јер се не баве „озбиљно“ послом пружања услуге смештаја.

„Смештај ми није категорисан, процедуру познајем, не категоришем се јер ми то није основна делатност.“

Све групе пружалаца услуге смештаја су веома добро информисане о процедури категоризације и мишљења су да је компликована, бирократска и захтева значајну папирологију. Надаље истичу да услови категоризације нису реални и дестимулишу пружаоце услуге смештаја.

„Процедура је компликована, особље нељубазно, не можете да поднесете пријаву online, већ све натуре носите у општину и предајете документацију. Излазак комисије се чека 4-5 дана.“

Као посебан недостак процедуре и највећи проблем, наводе да се за сваку смештајну јединицу плаћа засебна такса и предаје посебан захтев, што доста компликује и отежава ситуацију за пружаоце услуге смештаја који истовремено категоришу више смештаја.

○ **Пријава гостију у МУП-у**

Страни гости се у 80% случајева пријављују у МУП-у, док пружаоци услуге смештаја домаће госте углавном не пријављују јер сматрају да то није потребно. Већина пружалаца услуге смештаја који пријављује госте то чини преко агенција које им за ову услугу узимају провизију од 7-8%. Додатни мотив због ког неки пружаоци услуге смештаја пријављују домаће госте јесу ваучери, јер је то услов да би могли да их прихвате.

Као главни разлог за непријављивање гостију истичу да је потребно лично да оду у МУП и пријаве госте што им одузима пуно времена. Сматрају да уколико би имали могућност *online* пријаве гостију као хотели, пријављивали би све госте.

„Углавном пријављујем, странце обавезно, а домаће госте које познајем или проценим да нема потребе, не пријављујем. Једини разлог за непријављивање гостију јесте напор да одем до МУП-а и време које немам баш увек.“

Процедура је описана као једноставна, доступна 24 сата и без већих проблема.

○ **Боравишна такса**

С обзиром да наплата и плаћање боравишне таксе није условљено пријавом гостију у МУП-у, пружаоци услуге смештаја се неретко одлучују да не региструју госте.

„Не плаћам јер не пријављујем госте. Знам да је 120 динара. Знам и да је плаћају гости и из искуства гостију нема никаквих проблема са боравишном таксом.“

Иако се боравишна такса наплаћује од гостију, пружаоци услуге смештаја избегавају да је наплате или је уопште не наплаћују. Неплаћањем боравишне таксе пружаоци услуге смештаја умањују износ пореза на издавање и остају „испод радара“ за надлежне органе. Пружаоци услуге смештаја који пак региструју госте, одлучују се да пријаве свега део ноћења како би имали покриће у књигама уколико их посети инспекција, а њима остаје више новца од пружања услуге смештаја и мањи порез на издавање.

„Они који не пријављују госте, више зарађују...“

Са друге стране, пружаоци услуге смештаја који послују преко агенције и овај сегмент пословања препуштају агенцијама које за њих врше наплату и плаћање боравишне таксе. Како наводе са гостима немају проблема око наплате боравишне таксе, јер јасно истичу ову обавезу и исказују је посебно у цени.

○ **Обавезе према држави**

Од обавеза које измирују према држави испитаници препознају пре свега порез на имовину и порез на издавање непокретности. Међутим, највећи број пружалаца услуге смештаја избегава плаћање пореза на издавање, јер им је то додатни намет који како наводе одузима значајан део профита. Уједно то је и главни разлог зашто избегавају да пријављују госте и плаћају боравишне таксе, јер не желе да буду у систему.

Имајући у виду да сезона траје свега пар месеци, да је највећи број гостију ниже платежне способности, све категорије пружалаца услуге смештаја се труде да у току сезоне приходују што више, како би се обезбедили за остатак године. Управо је то један од главних узрока зашто се пружаоци услуге смештаја одлучују за пословање у сивој зони, јер како наводе:

„Уколико бих измиривао све обавезе према држави, не бих могао да зарадим довољно и прехраним породицу у зимским месецима.“

Испитаници који ипак плаћају порез на издавање то чине само на део остварених ноћења која пријављују, опет са идејом да више приходују. Један сегмент пружалаца услуге смештаја чак приказује и ниже цене ноћења него стварне, додатно приходујући и на овај начин.

○ **Проблеми у пословању**

Испитаници су као главне проблеме у свом пословању истакли *непојављивање гостију и нелојалну конкуренцију*. Како истичу, тренутни начини преко којих се резервишу смештаји, нису поуздани и учестало се дешава да се гости не појаве. Не постоји било какав систем контроле резервација, нити могућност наплате унапред, пошто већина гостију не користи електронски вид плаћања. С тога су пружаоци услуге смештаја незаштићени, а често непојављивање гостију им прави велике проблеме у пословању (посебно у сезони).

Нелојална конкуренција и непрофесионално понашање других пружалаца услуге смештаја истакнути су као други проблем по значају и повезују га се претходним, јер како кажу:

„Гостима који посећују Бању, цена је најважнији критеријум при избору смештаја. Издаваоци су спремни да понуде дупло нижу цену госту који се колеба где ће да одседне (а већ је резервисао смештај).“

Пружаоци услуге смештаја који практикују горе описано понашање најчешће послују у сивој зони, немају категоризоване смештаје и примењују дампинг цене.

Као још један проблем навели су однос локалне самоуправе и локалних јавних предузећа према јавним површинама и одношењу отпада, на шта се гости жале.

„Бања има традицију од 150 година у туризму, али однос према јавним површинама, заједничким просторима је лош. Проблем са чистоћом јавних површина - отпадом, сакупљањем и одвожењем, честе су примедбе гостију.“

○ *Предлог решења*

Анализом прикупљених одговора, издвојило се неколико решења за унапређење тренутних услова на тржишту:

- *Увођење паушалног опорезивања у односу на број лежајева*, чиме би се смањило тренутно давање које пружаоци услуге смештаја имају у оквиру пореза на издавање непокретности. Оваквим видом опорезивања обухватили би се пружаоци услуге смештаја у сивој зони, као и власници станова који нису из Врњачке Бање. Мишљења су да уколико би се ова мера адекватно комуницирала преко свих нивоа власти (републичке и локалне), у малој средини, као што је Врњачка Бања, значајно би се повећао број пореских обвезника;
- *Пружање могућности директног пословања, без посредника*, физичким лицима пружаоцима услуге смештаја, јер су тренутно приморани да послују преко агенција које им за посредовање наплаћују провизију. Провизија агенције се перципира као непотребно давање које је тренутно у висини пореза на издавање. Истичу да би пре платили порез на издавање држави неко давали проценат агенцијама;
- *Давање субвенција пружаоцима услуге смештаја у вансезонском периоду* како би им се олакшало пословање у месецима када је слаба посећеност. Предлажу поједностављивање обавеза ван сезоне, нпр. неплаћање пореза или субвенционисање огрева;
- *Коришћење интернет технологија и е-бизниса у пословању*. Електронска пријава гостију и категоризација смештаја. Исказали су и бојазан да већи број старијих пружалаца услуге смештаја нису информатички писмени, па уколико би се увео овакав модел пословања било би неопходно прво едуковати пружаоце услуге смештаја.

Имајући све наведено у виду у Врњачкој Бањи су се издвојиле следеће категорије пружалаца услуге смештаја⁴:

1. „СТАРОСЕДЕОЦИ“ - превасходно старији мештани Бање, који се већ генерацијама баве пружањем услуге смештаја. Издају углавном смештаје у оквиру својих кућа и домаћинстава, где су слободне просторе пренаменили за пружање услуге смештаја како би додатно приходовали. Иницијално ови смештаји били су прилагођени основним потребама старијих гостију и није се претерано улагало у унапређење

⁴ Напомена: називи категорија физичких лица су креативан предлог истраживачког тима и подложни су променама. Креативна решења нису у складу са законском и подзаконском регулативом и терминологијом којом се регулише област туризма и угоститељства.

квалитета. Последњих година, пружаоци услуге смештаја улажу и у нове смештаје, мотивисани проширењем бизниса, јер им се деца укључују у пословање.

Примарно су фокусирани на домаће госте из Београда и Новог Сада, а страни гости им уопште не долазе или ретко долазе. Гости се информишу о њиховом смештају на основу препоруке или су у питању стари гости који се враћају (повратници, који долазе у великом броју). Труде се да послују легално, јер желе сигурност и не желе проблеме. Углавном категоришу смештаје са мањим бројем звездица и обнављају категоризацију, а госте пријављују на мањи број ноћења чиме добијају покриће у књигама и послују преко агенције која за своје услуге узима провизију 7-8%. Иако су категоризовани, не жале се да их инспекција посећује, јер како кажу имају добре односе са њом.

Према речима испитаника, деца традиционалних издавалаца, полако преузимају посао и настоје да уведу иновације у пословање својих родитеља. Међутим, обзиром да родитељи и даље воде пословање, не успевају да их убеду да пробају нове видове оглашавања попут *Booking.com*-а или сопствене сајтова за смештаје. Додатан разлог због ког традиционални издаваоци не користе платформе за оглашавања јесте и чињеница да њихови гости смештај не резервишу на овај начин. Како деца традиционалних издаваоца буду преузимала пословање својих родитеља биће приметно и мењање начина пословања, што ће довести и до промене структуре гостију.

2. „ПРОФЕСИОНАЛЦИ“ – физичка лица претежно мештани Врњачке Бање и околних села, и особе које немају пребивалиште у Бањи. Заједничко за ову групу пружалаца услуге смештаја је да су смештаје купили искључиво ради пружања услуге смештаја. У овој групи посебно се истичу гастербјатери који зарађени новац улажу у апартмане, јер то виде као исплативу инвестицију. Ова категорија издаје три и више апартмана истовремено и то им је примарни извор прихода. Пружањем услуге смештаја баве се лично или ангажују посреднике (друга физичка лица), која за њих одржавају смештај, дочекују и испраћају госте. Већина пружалаца услуге смештаја из ове категорије послује у сивој зони и не намерава да легализују своје пословање јер желе да им се инвестиција врати у што краћем року. Легализацију пословања по тренутним условима виде као начин да им се успори повраћај уложене инвестиција. Мањи проценат ових пружалаца услуге смештаја настоји да послује легално па пријављује само одређени проценат гостију, како би имали покриће за легално пословање.

Смештајне капацитете оглашавају на *Booking.com*-у, на сајтовима агенција у Врњачкој Бањи (где се налази обједињена понуда смештаја), на сопственим сајтовима, преко препоруке, али и преко људи запослених у хотелијерству/угоститељству са којима имају договор о проценту за сваког доведеног госта. Практично користе, све могуће начине да у току године што више попуне своје смештаје.

„Није важно како ће гости доћи, важно је да су смештаји попуњени.“

Примарна циљна група ових пружалаца услуге смештаја су млади, платежно способни парови и породице са децом, које имају високе захтеве у погледу квалитета смештаја, додатних садржаја (игралишта за децу, SPA, базени, масаже и сл.) и премијум нивоа услуге. С тога им је важно да се имиџ Врњачке Бање мења од лечилишта ка моденском одмаралишту са премијум садржајима. Сматрају да се локална самоуправа и туристичка организација не баве промоцијом дестинације на адекватан начин и да користе традиционалне промоцијске активности које не остварују комуницију са правом циљном групом. Како је за ову групу пружање услуге смештаја примарна делатност, напомињу да локална самоуправа не одржава на прави начин јавне

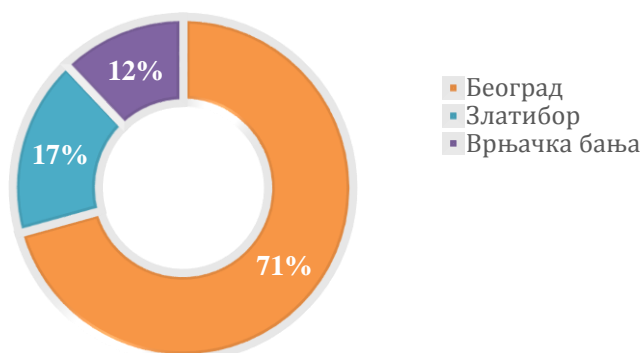
површине и неадекватно управља отпадом. Највећа препрека у легализацији њиховог пословања су велика давања и примораност да послују преко посредника.

6.2. Анализа података – *Online* анкета

У другој фази теренског истраживања спроведена је *online* анкета. Упитник је креиран коришћењем платформе *surveymonkey.com* и био је анонимног карактера. Линк ка упитнику био је део *e-mail-a* који се директно кроз плаформу слао на *e-mail* адресе угоститељских објеката за смештај у Београду, на Златибору и у Врњачкој Бањи који се оглашавају на сајтовима водећих интернет резервационих система (www.booking.com и www.airbnb.com).

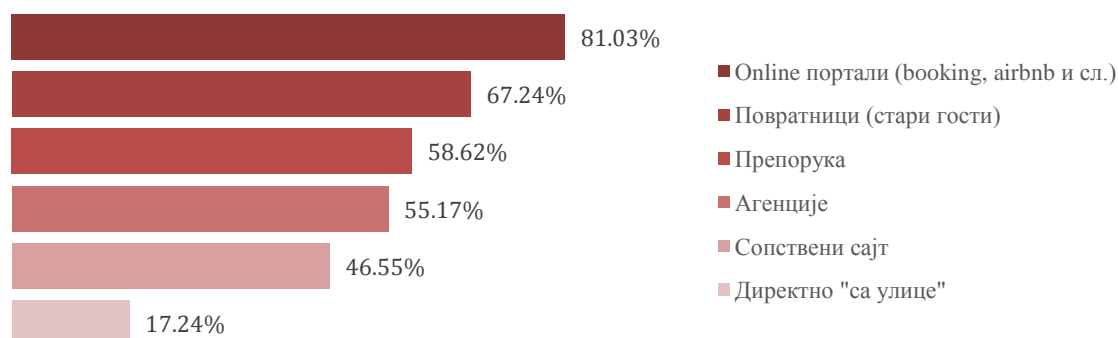
Линк ка упитнику послат је на укупно 500 *e-mail* адреса, од чега је 57 испитаника успешно попунило упитник (RR 11.6% - удео добијених одговора), а 1.3% *e-mail*-ова враћено услед неисправне адресе. Испитаницима је требало просечно 5 минута да попуне анкету и изразили су задовољство што се истражују њихова мишљења и ставови на овако важну тему. *Online* анкета трајала је 7 дана и спроведено је у периоду од 25. јуна до 02. јула 2018. године. У наставку извештаја кроз табеле и графиконе представљени су резултати теренског истраживања спроведеног за потребе пројекта „Истраживање узрока нерегистровања и непријављивања туриста и услова пословања пружаоца услуга у угоститељским објектима за смештај“. На графику испод приказан је процентуални удео испитаника по локацијама где је спроведено истраживање.

График 4: Расподела испитаника по локацијама



У оквиру општих питања истраживан је и начин на који пружаоци услуге смештаја оглашавају, односно издају своје смештаје (видети график испод).

График 5: Канали за оглашавање смештаја



Као главни канал за оглашавање и пружање услуге смештаја, са преко 80% одговора на све три локације истакнуте су *online* платформе (*Booking.com*, *airbnb* и сл.). На другом месту су „повратници“, стари гости који су већ боравили у смештајима (преко 65%). На трећем месту истакнуте су препоруке старих гостију, који својим пријатељима и познаницима препоручују одређени смештај због добрих, претходних искустава (готово 60%). Половина испитаника назначила је агенције и веб сајтове смештаја као канале оглашавања које користе, док је пружање услуге смештаја „са улице“ истакнуто као најмање значајан канал. Занимљиво је да је 60% испитаника, који су навели да госте доводе „са улице“ из Београда, 30% са Златибора и 10% из Врњачке Бање. Заједничко за ову групу пружалаца услуге смештаја је да своје смештаје оглашавају и преко *online* платформи и преко сопственог сајта.

Анализом података о начинима пружања услуге смештаја у односу на локације уочене су одређене сличности и разлике у односу на збирно добијене одговоре.

Табела 1. Упоредна анализа канала оглашавања по локацијама

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
<i>Online</i> портали (<i>Booking.com</i> , <i>airbnb</i> и сл.)	78.6%	90%	83.3%
Повратници (стари гости)	59.5%	100%	66.7%
Препорука	54.8%	80%	50%
Агенције	54.8%	70%	50%
Сопствени сајт	33.3%	90%	66.7%
Директно „са улице“	14.3%	30%	16.7%

Упоредна анализа резултата потврдила је да су *Online* портали (*Booking.com*, *airbnb* и сл.) и појединачно најдоминатнији начин оглашавања и пружања услуге смештаја на све три локације. Такође, уочено је да су управо *Online* портали највише користе у Београду и у Врњачкој Бањи, док се остали канали користе, равномерно, у мањој мери. Подаци са Златибора открили су да испитаници упоредно користе готово све расположиве канале за оглашавање. Налази добијени за Златибор се по питању канала оглашавања разликују у односу на одговоре добијене кроз личне интервјуе (где је утврђено да свега 30% испитаника активно користи *online* портале као канал оглашавања смештаја). Уочено одступање се објашњава разликом у структури узорка, односно пропорцијом регистрованих и нерегистрованих пружалаца услуге смештаја који су учествовали у личним интервјуима и *online* анкети. Имајући у виду да су регистровани пружаоци услуге смештаја чинили 80% испитаника у *online* анкети, јасно је да поменута група пружалаца услуге смештаја равномерно користи све доступне канале оглашавања, јер послују легално и желе да буду видљиви на све начине.

Даљом анализом потврђено је и да су повратници други по значају начин за пружање услуге смештаја на свим локацијама. Поред тога, откривено је да су сопствени сајтови смештаја важан начин за оглашавање на Златибору и у Врњачкој Бањи. Приметно је и да је на Златибору у већој мери у односу на друге две дестинације, заступљено оглашавање смештаја „на улици“.

6.2.1. Мотиви за пружање услуге смештаја

Кроз истраживање испитивали су се и мотиви који су испитанике подстакли да се баве пружањем услуге смештаја, као и шта их данас мотивише да се и даље баве овим видом пословања.

График 6: Обједињени приказ мотива за пружање услуге смештаја



Анализом добијених података утврђено је да је главни мотив за пружање услуге смештаја на почетку бављења делатношћу било покретање сопственог бизниса, потом додатна зарада и неискоришћена некретнина. Међутим, оно што су сви истакли као главни мотив због чега се и данас баве овим пословањем је искључиво зарада (преко 90% испитаника).

Међутим како би се боље разумеле психолошке мотивације испитаника, мотиви су за све три локације посматрани посебно и упоређивани како би се уочиле разлике и сличности (видети табелу испод).

Табела 2. Упоредни приказ мотива за пружање услуге смештаја

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Покретање сопственог бизниса	50%	70%	16.7%
Додатна зарада	33.3%	30%	83.3%
Неискоришћена некретнина	40.5%	10%	33.3%
Ниска примања	21.4%	20%	33.3%
Упознавање људи	14.3%	10%	0%
Нисам могла/ао да нађем посао	7.1%	10%	16.7%
Вишак простора	4.8%	0%	16.7%

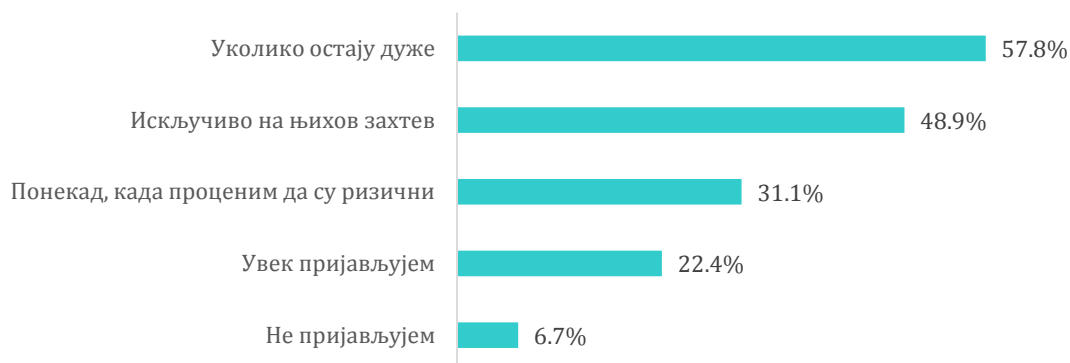
Иако збирни резултати упућују да је „покретање сопственог бизниса“ главни мотив за пружање услуге смештаја, уочене су одређене разлике у осталим наведеним мотивима по локацијама. За испитанике у Београду и на Златибору најчешћи мотив за бављењем пружањем услуге смештаја јесте „покретање сопственог бизниса“, што није случај у Врњачкој Бањи где је као главни мотив истакнута „додатна зарада“. Одговори испитаника у Београду прилично се разликују у односу на остале дестинације, па је тако „неискоришћен простор“ назначен као други важан мотив. Посебно је занимљиво да су испитаници у Београду „упознавање људи“ означили као важан мотив, који испитаници у осталим дестинацијама навиде као веома мало или нимало значајан. Са друге стране, за Златибор и Врњачку Бању истакли су се мотиви који се везују за побољшање финансија и недовољна примања. С тога испитаници пружање услуге смештаја виде као начин да првенствено додатно зараде (Врњачка Бања), односно

допуне буџет због ниских примања (плата и пензија). Занимљиво је да покретање сопственог бизниса за испитанике у Врњачкој Бањи представља један од најмање важних мотива.

6.2.2. Пријава гостују у МУП-у

Приликом анализе мишљења испитаника о процедури пријављивања гостују у МУП-у, испитиване су учесталост и ситуације у којима пружаоци услуге смештаја пријављују госте, као и главни проблеми са којима се суочавају приликом пријављивања.

График 7: Обједињени приказ ситуација када испитаници пријављују госте



Анализом је уочено да више од 3/4 испитаника (77.6%) са све три дестинације, не пријављују редовно или уопште не пријављује госте у МУП-у. Ситуације у којима се пружаоци услуге смештаја ипак одлучују за пријављивање гостују су: *уколико гости остају дуже* (дуже од недељу дана), *уколико гост то захтева од пружаоца услуге* или *уколико пружалац услуге процене да су гости ризични* (претежно гости са Блиског Истока или мигранти). Веома мали проценат испитаника, и то искључиво пружалаца услуге смештаја из Врњачке Бање, навео је да *никада не пријављује госте* (6.7%). Са друге стране нешто мање од 1/4 испитаника истакло је да увек пријављује госте у МУП-у, од чега је 80% било из Београда и по 10% са Златибора и Врњачке Бање.

У табели испод су по локацијама детаљније анализирани ситуације у којима испитаници који не пријављују госте ипак то учине.

Табела 3. Упоредни приказ разлога за непријављивање гостују

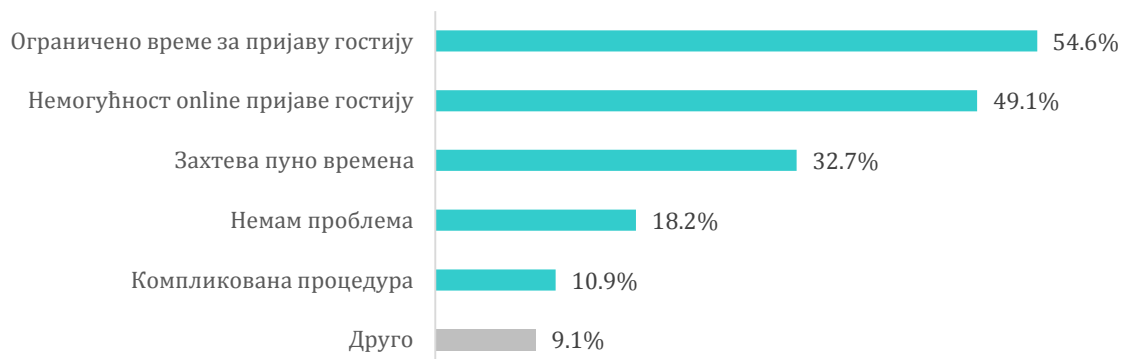
	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Уколико остају дуже	47.6%	40%	33.3%
Искључиво на њихов захтев	45.2%	30%	16.7%
Понекад, кад проценим да су ризични	26.2%	30%	0%
Не пријављујем	2.4%	0%	33.3%

Упоредном анализом добијених одговора потврђено је да је најчешћа ситуација када се гости пријављују у МУП-у *уколико остају дуже*. За Београд је готво једнако важна и ситуација да се гости пријављују искључиво када то захтевају од пружалаца услуге или *уколико пружаоци услуге смештаја процене да су ризични*. Последњи налаз поклапа се са одговорим испитаника добијеним кроз личне интервјуе, где су испитаници у Београду навели да због миграната, пре свега госте пријављују када процене да су ризични. Утврђено је и да 1/3 испитаника у Врњачкој Бањи ни у једној ситуацији не

пријављује госте, што се такође подудара са одговорима из интервјуа где су саговорници навели да домаћи гости чине 90% гостију и да их не пријављују у МУП-у.

Поред учесталости пријављивања гостију, посебно су испитивани и главни проблеми са којима се пружаоци услуге смештаја сусрећу приликом пријављивања гостију у МУП-у (видети график испод). Одговор на ово питање давали су и испитаници који пријављују и који не пријављују госте.

График 8: Обједињени приказ главних проблема при пријављивању гостију у МУП-у



Више од 80% испитаника истакло је да се у пружању услуге смештаја сусрело са неким проблемом у пријављивању гостију у МУП-у, док је око 20% испитаника, и то из Београда, навело да нема проблема са пријавом гостију. Међутим, пружаоци услуге смештаја који су се суочили са потешкоћама, као главни проблем приликом пријављивања гостију у МУП-у навели су да имају ограничено време да пријаве госте. Пружаоци услуге смештаја објашњавају да имају рок од 24 сата да пријаве госте, што им је често компликовано и неизводљиво. Као објашњење навели су да често немају довољно времена да у току боравка гостију оду до Управе за странце и пријаве госте. Поменута ситуација је посебно проблематична за госте који се касно пријаве у смештај и рано одјаве. Такође готово половина испитаника навела је као проблем и немогућност *online* пријаве гостију, те да морају лично да оду у МУП, поднесу захтев и добију бели картон. Потом као проблеме наводе да процедура захтева пуно њиховог времена, као и да је компликована.

Неки од одговора које су испитаници навели под „друго“ су:

- Гости се често буне што им тражимо личне податке и документа;
- Формулари за пријаву гостију представљају трошак;
- Пријава мора да иде преко агенције, што је компликовано и у смислу образаца и у смислу трансфера финансија.

Упоредна анализа проблема са којима се суочавају пружаоци услуге смештаја приликом пријаве гостију у МУП-у (табела испод), открила је да је само у Београду главни проблем ограничено време за пријаву гостију. Управо се овај проблем може довести у везу са величином града, гужвама у саобраћају и обавезом да се сви странци пријављују на истом месту, што пружаоцима услуге смештаја ствара тешкоће. Са друге стране, и Златибор и Врњачка Бања су мања места у односу на Београд и пре свега туристичка места где су све процедуре подређене туризму, па су све процедуре значајно олакшане. Управо због великог броја туриста, немогућност *online* пријаве гостију у МУП-у, истакнута као главни проблем испитаника у Врњачкој Бањи и на Златибору и други проблем по значају у Београду. Поменута ситуација за последицу

има обавезу пружалаца услуге смештаја да физички одлазе у МУП и пријављују госте што им одузима значајно време.

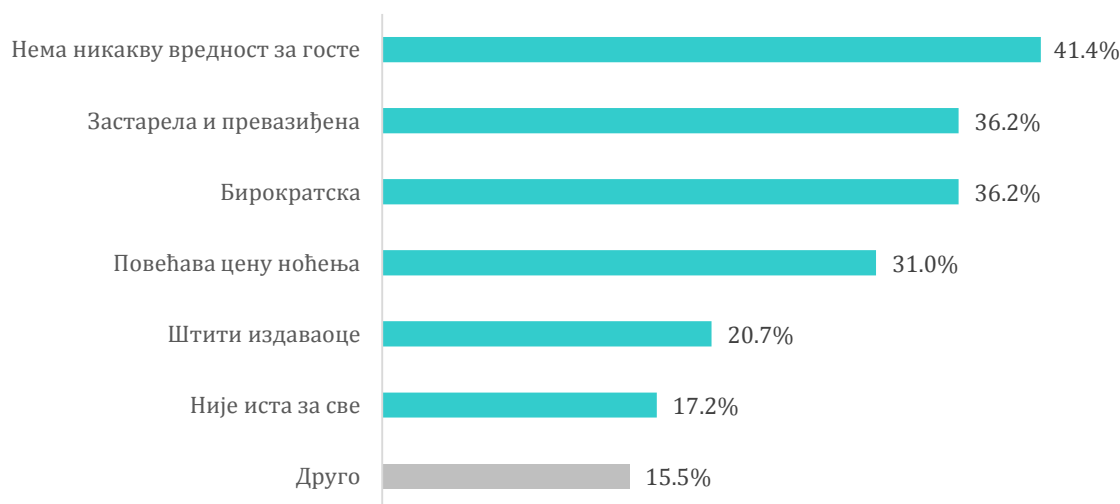
Табела 4. Упоредни приказ проблема везаних за пријаву гостију у МУП-у

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Ограничено време за пријаву	59.5%	40%	16.7%
Немогућност <i>online</i> пријаве	31%	80%	100%
Захтева моје време	28.6%	40%	33.3%
Компликована процедура	7.1%	10%	16.7%

6.2.3. Категоризација смештаја

Када је у питању процедура категоризације смештаја, испитаници деле став да категоризација као таква *нема вредност за госте* (41,4%), те да гости пре верују репутационим системима портала и искуствима других гостију (кроз коментаре и рецензије). Испитаници сматрају да је процедура категоризације *превазиђена, застарела и бирократска* (по 36.2%). Одређени проценат испитаника (20,7%) је мишљења да категоризација *штити пружаоце услуга смештаја*. Испитаници су такође навели да процедура категоризације није иста за све (17.2%), односно да неки пружаоци услуге смештаја морају да испоштују све услове, док ти исти услови за неке друге пружаоце услуга смештаја на важе.

График 9: Обједињени приказ ставова о категоризацији смештаја



Под одговором „друго“ испитаници су истакли:

- *Неки услови категоризације су наметнути, као нпр. аспиратор. Ми имамо прозор поред шпорета, а морали смо да купимо аспиратор да би се категорисали;*
- *Мислим да би требало променити одређене услове да би биле реалније категорије;*
- *Презахтевна за приватан смештај са обавезама за хотеле, а које не могу да се наплате;*
- *Ако у стану немате аспиратор, јер имате прозор поред шпорета, онда се и трособан стан категоризује као соба;*
- *Одлична ствар, али по застарелим, непотребним правилима;*

Одговори испитаника поређени су по локацијима и по питању става о категоризацији. Откривено је да се испитаници у Београду и на Златибору слажу да категоризација нема тржишну вредност за госте, док испитаници у Врњачкој Бањи не деле у истој мери то мишљење. Чињеница да су испитаници у Врњачкој Бањи на овај начин одговорили, подудара се са одговорима из интервјуа где су саговорници навели да велика већина пружалаца услуге смештаја категорише своје смештаје. Са друге стране, главни проблем испитаника у Врњачкој Бањи по питању категоризације је и чињеница да се на овај начин повећава цена ноћења. Надаље, испитаници на свим локацијама деле мишљење да је процедура категоризације застарела, превазиђена, бирократска и компликована.

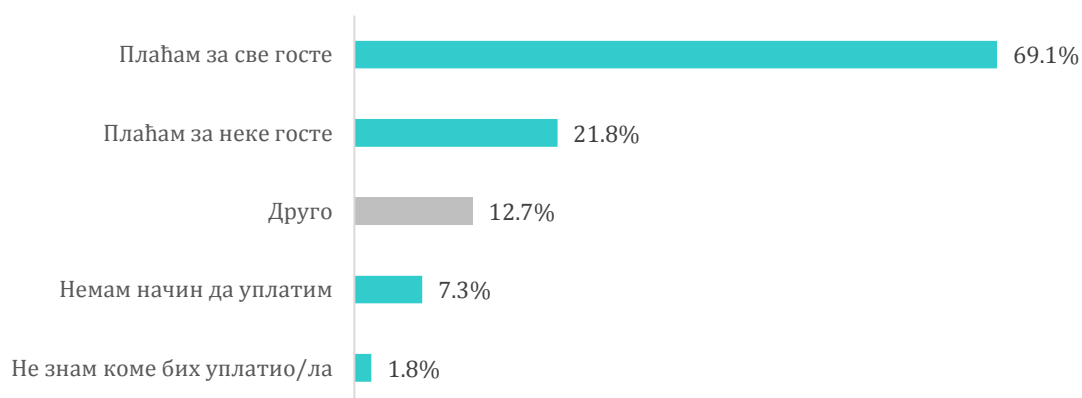
Табела 5. Упоредни приказ ставова испитаника по питању категоризације смештаја

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Нема никакву вредност за госте	47.6%	50%	16.7%
Застарела и превазиђена	33.3%	50%	33.3%
Бирократска и компликована	35.7%	40%	33.3%
Повећава цену ноћења	26.2%	40%	50%
Штити пружаоце услуге смештаја	21.4%	10%	33.3%
Није иста за све	16.7%	20%	16.7%

6.2.4. Наплата и плаћање боравишне таксе

По питању редовности плаћања боравишне таксе (видети график испод), добијени подаци упутили су да 69% испитаника *плаћа боравишну таксу за све госте*, 21,8% плаћа за неке госте, док 9,1% не плаћа боравишну таксу, јер немају начин да је уплате (7,3%) или не зна коме би уплатили (1.8%).

График 10: Редовност плаћања боравишне таксе



Испитаници су под одговором „друго“ искористили прилику да искажу своје незадовољство тренутном ситуацијом вазаном за плаћање боравишне таксе. С тим у вези, испитаници са Златибора и из Врњачке Бање, као главни одговор под „друго“ навели су *примораност да боравишну таксу плаћају преко агенције*. Даље су објаснили да се пружаоцима услуге смештаја повећавају трошкови чињеницом да плаћају боравишне таксе, односно да се уз све дажбине, минимизује њихова зарада. Поред тога наводе и да је боравишна такса висока, што ствара додатни проблем са нелегалном конкуренцијом која ради нелегално.

Како би се испитало да ли постоје разлике у ставовима испитаника у Београду, на Златибору и у Врњачкој Бањи, по питању плаћања боравишне таксе, спроведена је једносмерна АНОВА анализа. Тест је показао да постоји мала стварна разлика у ставовима испитаника на све три локације ($p < .05$ за све три групе, $F = .115$, $p = .891$, ета на квадрат $.004$ - видети за детаље анекс В). Даље анализе (Post-hoc поређење) указале су да не постоји разлика у ставовима код испитаника у Београду ($M = 1.52$, $СД = .99$) и на Златибору ($M = 1.55$, $СД = 1.01$), док се ставови испитаника у Врњачкој Бањи мало разликују ($M = 1.33$, $СД = .51$). Као што се види у табели испод, поменути разлике у ставовима испитаника о борвишним таксама су незнатне, јер је примарни одговор исти код свих група. Мала разлика се пак појављује код одговора који описују да би пружаоци услуге смештаја платили боравишну таксу, али не знају коме да плате и немају начина да то ураде. Поменути одговори појавили су се у малом броју међу испитаницима у Београду и на Златибору, а уопште нису наведени као одговори код испитаника у Врњачкој Бањи.

Табела 6. Разлике у ставовима испитаника по наплате и плаћања боравишне таксе

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Плаћам за све госте	69%	66.7%	66.7%
Плаћам за неке госте	21.4%	22.2%	33.3%
Немам начин да уплатим	7.1%	11.1%	0%
Не знам коме бих уплатио/ла	2.4%	0%	0%

6.2.5. Плаћање пореза на издавање

Испитивање ставова о плаћању пореза на издавање, открило је да 75% испитаника плаћа порез на издавање, док је 25% испитаника назначило да би измиривали порез на издавање да је у форми паушалног пореза. Испитаници су и код овог одговора, иако су претходно дали одговор на питање, понуђену опцију „друго“ искористили да искажу свој став према тренутној ситуацији. Испитаници наводе да су приморани да порез на издавање плаћају преко агенције посредника, које за ову услугу наплаћује 10% провизије што пружаоци услуге смештаја виде као додатак трошак. Неки од одговора под „друго“ су:

- *Плаћам порез преко агенција, али бих га радије плаћала самостално и паушално;*
- *Плаћао бих паушално порез, под условом да могу лично и online да пријављујем госте.*

У циљу детаљнијег истраживања разлике у ставовима испитаника у Београду, Златибору и Врњачкој Бањи, по питању плаћања пореза на издавање, спроведена је једносмерна АНОВА анализа. Тест је показао да постоји стварна умерена разлика међу ставовима испитаника када је у питању плаћање пореза на издавање ($p < .05$ за све три групе, $F = 2.180$, $p = .123$, ета на квадрат $.747$ - видети за детаље анекс В). Детаљнија анализа упутила је да се ставови испитаника у Београду ($M = 1.19$, $СД = .40$) и Врњачкој Бањи поклапају ($M = 1.16$, $СД = .40$), док се ставови испитаника на Златибору разликују ($M = 1.50$, $СД = .52$). У прилог овим налазима говори и табела испод, где су приказане разлике у ставовима испитаника по локацијама по питању плаћања пореза на издавање.

Табела 7. Разлике у ставовима испитаника по питању плаћања пореза на издавање

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Плаћам порез на издавање	78.6%	50%	83.3%
Плаћао/ла бих паушални порез	21.4%	50%	16.7%

Као што се може видети из представљених резултата, испитаници на Златибору су подељеног мишљења по питању плаћања пореза на издавање, док су испитаници у Београду и Врњачкој Бањи већински става да плаћају порез на издавање. Приликом тумачења представљених резултата, треба имати на уму да су регистровани пружаоци услуге смештаја чинили 80% узорка за *online* анкету.

6.2.6. Проблеми у пословању

Више од 80% учесника анкете истакло је да се до сада суочило са више проблема у пословању. Проблеми са којима се најчешће сусрећу односе на следеће категорије: госте, комшије, конкуренцију и државне органе (видети график испод).

График 11: Најчешћи проблеми у пословању пружалаца услуге смештаја



Испитаници највише проблема имају са гостима и то пре свега са: *непојављивањем гостију* (60,7%) што је уједно и највећи појединачни проблем; потом *немарним гостима* који су поломили или оштетили инвентар (35,7%); *лажним резервацијама* (32,1%) и *бучним гостима* (17,9%). Наредни велики проблем је *нелојална конкуренција* (41,1%) која дампингом ценама утиче на динамику тржишта. Следећа значајна група проблема су односи са комшијама који се жале на госте (19,6%) због буке, сигурности и хигијене, што за последицу има пријављивање пружалаца услуге смештаја инспекцији (10,7%). Испитаници најмање проблема имају су државним органима, односно инспекцијом (3,6%). Истакли су се и пружаоци услуге смештаја који нису имали било каквих проблема у пословању (19,6%).

Неки од наведених одговора под „друго“ били су:

- *Преко Booking-a, Турци и људи са Истока најчешће отказују резервације. Са Турцима је ствар у томе да им треба потврда где ће боравити, како би добили дозволу за излазак из земље;*

- Гости који нису платили смештај.

Резултати добијени обједињеном анализом, потврђени су и упоредном анализом истакнутих проблема по локацијама. У табели испод види се да је *непојављивање гостију* највећи проблем пружалаца услуге смештаја, с тим да има већу важност на Златибору и у Врњачкој Бањи. Разлог за овакву ситуацију могуће је пронаћи у слабијем коришћењу *online* платформи за резервацију смештаја на овим дестинацијама, него у Београду.

Табела 8. Упоредни приказ најчешћих проблема

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Непојављивање гостију	52.4%	80%	66.7%
Нелојална конкуренција	38.1%	50%	33.3%
Немарни гости	31%	40%	50%
Лажне резервације	31%	40%	16.7%
Комшије – жалили се на госте	24.3%	0%	0%
Бучни гости	16.7%	30%	0%
Комшије – пријављују инспекцији	14.3%	0%	0%
Инспекција	4.8%	0%	0%

6.2.7. Предлог решења

У оквиру последњег питања у упитнику, испитаницима је дата могућност да кроз отворено питање наведу који су њихови предлози решења за унапређење стања на тржишту пружања услуге смештаја. На ово питање је одговорило 83% испитаника, с тим да су неки од испитаника у оквиру одговора понудили решења за неколико различитих проблема. Добијени одговори груписани су у категорије и квантификовани у односу на учесталост појављивања. Како би се утврдило да ли постоји значајна разлика међу понуђеним решењима у односу на локације (Београд, Златибор, Врњачка Бања), спроведена је једносмерна АНОВА анализа. Тест је показао да постоји незнатна разлика међу одговорима испитаника по локацијама ($p < .05$, $F = .575$, $p = .568$, ета на квадрат $.037$ - видети за детаље анекс В). Даље анализе упутиле су да мале разлике постоје у предложеним решењима испитаника у Београду ($M = 2.84$, $СД = 1.72$) и Врњачкој Бањи ($M = 2.00$, $СД = 1.73$) на једној страни и Златибора ($M = 2.16$, $СД = 1.94$) на другој страни.

У циљу бољег разумевања сличности и разлика у предложеним решењима, у наставку (видети табелу испод) представљена су предложена решења у односу на три локације.

Табела 9. Упоредни приказ предложених решења

	Београд	Златибор	Врњачка Бања
Паушално опорезивање	32%	50%	66.7%
<i>Online</i> пријава гостију	20%	33.3%	16.7%
Пословање без посредника	20%	20%	33.3%
Строжије казне	12%	0%	0%
Модернизација категоризације	8%	16.7%	0%
Поједностављење процедуре	8%	0%	0%

У наставку је детаљније представљена листа предложених решења:

1. Паушано опорезивање 38,2% - решење које је највећи број испитаника навео као најзначајније. Мишљења су да је потребно увести паушално опорезивање физичких лица пружалаца услуге смештаја на годишњем нивоу у односу на број кревета, чиме би се значајно смањила тренутна давања која имају по основу пореза. Такође наводе да би увођењем паушалног пореза пружаоци услуге смештаја који тренутно послују у сивој зони били стимулисани да пређу у легалне токове. („Плаћање паушалног пореза који је коректан и привлачан и за људе који сада избегавају да послују легално.“)

Поред тога, испитаници су мишљења да би увођењем паушалног опорезивања и изменама закона имали већу заштиту на тржишту.

2. Дигитализација пословања 20,6% - други по значају предлог решења. Истиче се да је *online* пријава гостију (и страних и домаћих) полицији или агенцији, неопходна како би се поједноставило пословање физичких лица пружалаца услуге смештаја. Наводе и да би *online* пријава смањила бирократију и поједноставила процедуре. Од користи у *online* пријави гостију најпогоднија би им била добра и бесплатна апликација коју би могли да користе са било ког уређаја, а која би им уштедела време. Препознају да би *online* пријава могла да се уреди по узору на примеру добре праксе хрватског портала *eVisitor*.

Међутим, под дигитализацијом пословања истичу и неопходност умрежавања свих надлежних институција (пореске управе, локалних туристичких организација, Министарства и МУП-а), чиме би се њихово пословање олакшало и комплетно дигитализовало.

3. Пословање без посредника 19,1% - као треће по значају издвојило се решење којим би се физичким лицима пружаоцима услуге смештаја омогућило да директно послују - без посредника. Испитаници објашњавају да су у овом тренутку да би легално пословали приморани, да користе посредничке услуге агенције која им не доводи госте, а само узима провизију (често односи 50% прихода). Агенцијске провизије се крећу у распону од 10 до 20% и често тај износ наплаћују само за пријављивање гостију. Испитаници наводе и да желе да плаћају боравишну таксу за све госте, јер тај трошак пада на терет гостију, а сматрају да би се кроз овај прилив увећао буџет за унапређење и промовисање дестинације.

„Законска регулатива која би омогућила власницима станова да исте издају без посредовања правних лица, чиме би им се омогућило да плаћају боравишну таксу и порез без компликованих процедура.“

„Законом и прописима изједначити права и обавезе појединачних издаваоца, ослободити нас принуде да за пријављивање гостију користимо агенције.“

„Да се омогући физичким лицима плаћање пореза без парафискалних намета агенција, да се остави могућност и плаћања пореза и боравишне таксе преко агенције уз прописану фиксну наплату за обављени посао, с тим да је агенција дужна да те услуге обави бесплатно за госте који су преко ње дошли.“

4. Поједностављивање категоризације 12,8% - испитаници су мишљења да је неопходно унапредити и поједноставити процедуру категоризације смештаја.

Мишљења су и да су тренутни критеријуми за категоризацију превазиђени, те да је потребно увести савременије и јасније критеријуме за пружање услуге смештаја који ће бити једнаки за све пружаоце услуге смештаја. Наводе да за све пружаоце услуге смештаја не важе исти критеријуми за категоризацију, да је потребно контролисати комисије за категоризацију. Такође, истичу да имају великих проблема са обновом категоризације, јер им је компликовано да на сваких 6 месеци иду на прегледе како би добили потврду о здравственој способности власника.

5. Строжије казне 10,6% - још једна предлог је увођење строжијих казни и веће контроле за пружаоце услуге смештаја који не послују у складу са законом. Испитаници наводе да је тренутна казнена политика блага, те да се пружаоци услуге смештаја често одлучују да свесно крше закон како би више привредили, знајући да могу да буду кажњени.

„Строжије казне и већа контрола нелегалног смештаја који се издаје по бесмислено ниским ценама! Инспекција проверава само категорисане смештаје, а онима који раде на црно се не баве. Зато је тржиште препуно апартмана, цене су бесмислено ниске, а контрола не постоји.“

„Увести контролу и строге казне, како за агенције за оглашавање, тако и за физичка лица којима претходно треба дати могућност да могу да одаберу начин плаћања дажбина држави и граду.“

Одређени број испитаника (8,5%) на питање о предлогу решења оговорио је са „не знам“ а појавили су се и одговори који сугеришу потребу за унапређењем инфраструктуре у Врњачкој Бањи и промовисања града Београда.

„Бољи услови за паркирање аутомобила за госте који долазе у центар града.“ – Врњачка Бања

„Популаризација и промовисање Београда као туристичке дестинације.“ - Београд

7. Закључци и препоруке

Промене у потребама и навикама савремених туриста, као и све већа употреба савремених технологија, посебно интернета, довеле су до значајних промена у области туризма. Као што је у овом извештају представљено, поменути трендови резултовали су променом динамике тржишних односа и напуштањем традиционалних модела пословања у туризму. Данас је гост тај који у складу са својим потребама и могућностима, захваљујући пре свега економији дељења сам одлучује и креира своје путовање. Као резултат, већина традиционалних посредника, попут туристичких агенција, замењена је савременим *online* сервисима за резервацију авио карата (*skyscanner*) или платформама за резервацију смештаја (*airbnb*, *Booking.com*, *tripadvisor*). Поменуте промене резултовале су и растућим тржиштем пружања услуге смештаја, где су физичка лица стање на тржишту препознала као начин да додатно приходују.

Узимајући у обзир све налазе до којих се дошло овим истраживањем, јасно је да је за уређивање и унапређење стања на тржишту пружања услуге смештаја у Србији, неходно посебно уредити пословање пружалаца услуге смештаја у Београду (односно градовима где се сличан модел појављује) и у остатку Србије.

Анализом података прикупљених кроз деск истраживање, личне интервјуе и *online* анкету утврђени су главни узроци за тренутно стање на тржишту пружања услуге смештаја, као и мотиви који пружаоце услуге смештаја покрећу на одређена понашања. Такође анализирани су општи услови пословања и уочени су простори за унапређење и побољшање тренутне ситуације. Сходно свему изнетом у извештају, закључак је да се највећи простор за унапређење налази у уређењу односа и обавеза надлежних институција са физичким лицима пружаоцима услуге смештаја који су тренутно највећа растућа категорија у Србији. Главне препоруке до којих се дошло истраживањем односе управо на унапређење услова пословања и поједностављивање постојећих процедура за физичка лица пружаоце услуге смештаја, како би им се пружила могућност да послују легално. Главне препоруке овог истраживања су:

1) Увођење паушалног опорезивања – препорука је да се уведе систем паушалног опорезивања за физичка лица пружаоце услуге смештаја који би се обрачунавао на годишњем нивоу. Кроз паушални систем опорезивања, физичким лицима пружаоцима услуге смештаја, би се обезбедили повољнији порески услови у односу на постојећи порез на издавање који је од стране испитаника оцењен као дестимулишући јер их чини неконкурентним у односу на нелегалне пружаоце услуге смештаја. Резултати теренског истраживања упућују да би се кроз паушално опорезивање значајан број пружалаца услуге смештаја подстакао да пријави порез и легализује своје пословање. Поред тога, из прикупљених података може се закључити да је неопходно физичким лицима пружаоцима услуге смештаја омогућити да самостално, директно и електронски пријављују и плаћају предложени паушални порез.

Истраживањем је утврђено и да се као најпогоднији начин за одређивање висине паушалног пореза предлаже обрачун на годишњем нивоу у односу на број кревета утврђених приликом категоризације смештаја. Такође, налази истраживања сугеришу да је потребно да се направи јасна разлика међу локацијама, односно зонама у којима се налазе смештаји (различите дестинације, односно делови града). Зонирање смештаја је потребно извршити у односу на атрактивност дестинације и локације, те у односу на зоне обрачунати различите висине паушалног пореза за физичка лица пружаоце услуге смештаја. Међутим, на основу свега анализираних препорука су да се у калкулацију висине паушалног пореза поред наведених предлог испитаника, у обзир узму и број звездаца које смештај поседује, површина смештаја, као и просечна цена ноћења. Обухватајући све наведене параметре креираће се правичан модел паушалног опорезивања.

2) Директно пословање физичких лица пружалаца услуге смештаја (без посредника) – резултати теренског истраживања упућују да су посредници, пре свега агенције, препознате као један од главних узрока за пословање пружалаца услуге смештаја у сивој зони. Посредници неретко наплаћују провизије за своје услуге које су веће од висине пореза на издавање, што за пружаоце услуге смештаја представља додатано оптерећење. Са друге стране, посредници пружаоцима услуге смештаја не нуде никакву додатну вредност (нпр. довођење гостију), па су препознати као „нужно зло“ у пословању. С тога је потребно омогућити физичким лицима пружаоцима услуге смештаја да смештаје издају и оглашавају самостално без посредника. Такође, потребно је пружити могућност пружаоцима услуге смештаја, и да уколико то желе, самостално обављају и административне послове као што су вођење књига, издавање рачуна, пријава боравишне таксе, итд.

3) Online пријава и регистрација гостију у МУП-у и локалној туристичкој организацији – пружање могућности физичким лицима пружаоцима услуге смештаја да самостално, *online* пријављују и региструју, домаће и стране госте у МУП-у. Као полазна основа за развој платформе за електронску пријаву гостију може да послужи примери добре праксе сличних сервиса који се користе у земљама у региону, попут хрватске платформе *eVisitor*. Неопходно је да платформа за *online* пријаву гостију буде лака за коришћење, респонзивна и доступна са различитих уређаја (десктоп рачунар, лаптоп, таблет и паметни телефон). Такође, кроз систем за електронску пријаву гостију потребно је омогућити пружаоцима услуге смештаја опцију да страним гостима кроз систем издају штампане верзије „белог картона“, уместо да по „бели картон“ одлазе у Управи за странце.

Поред тога, предлаже се да платформа за електронску пријаву гостије буде умрежена са локалним туристичким организацијама, те да се регистрација гостију ради наплате боравишне таксе, врши такође овим путем. Кроз *online* евиденцију гостију у МУП-у стекао би се прецизан увид у број ноћења која се остварују у одређеном смештају, чиме би и обрачун туристичке боравишне таксе постао транспарентан и једноставан. На овај начин би се регулисала наплата боравишне таксе за све пружаоце услуге смештаја који не издају смештаје преко *online* платформи.

4) Плаћање/наплата боравишне таксе преко посредника *online* платформи – имајући у виду да платформе *Booking.com* и *airbnb* већ поседују евиденцију остварених ноћења за сваки оглашени смештај и пружаоца услуге смештаја појединачно, као најједноставнији и најефикаснији начин наплате и плаћања боравишне таксе препоручује се уређивање овог односа директно са платформама као посредницима, уместо са сваким пружаоцем услуге смештаја појединачно. Поменути пракса дала је добре резултате на неким од водећих тржишта за *Booking.com* и *airbnb* и опробан је и доказан модел за решавање питања боравишних такси.

У поменутој ситуацију *online* платформе би поштујући важеће прописе, преузеле обавезу да у име и за рачун пружалаца услуге смештаја који су реализовали ноћење преко њих, наплате од гостију и надлежном органу уплате одговарајући износ по основу боравишне таксе. Са друге стране, за надлежне органе се процедура упрошћава, повећава се учинковитост, а процес постаје транспарентан и лак за праћење. Уколико се поступак посматра процесно, надлежни орган би наплату вршио од свега пар платформи, уместо од више хиљада појединачних пружалаца услуге смештаја. За саме пружаоце услуге смештаја, уређивањем обавеза везаних за боравишну таксу на овај начин значајно би упростило и растеретило пословање.

Поред наведеног, ефикаснија наплата боравишних такси имала би и значајан финансијски ефекат на локалне буџете за туризам. На основу претходно представљених податка добијених само од платформе *airbnb*, процењује се да би се редовном наплатом боравишне таксе на годишњем нивоу само у Београду остварило повећањем прилива по овом основу од око 2.500.000 евра.

5) Умрежавање надлежних институција и дељење информација – анализом постојећег стања утврђено је да су четири кључна процеса потребна за легално пословање пружалаца услуге смештаја (пријава гостију, категоризација смештаја, боравишна такса и порез на издавање) у надлежности различитих институција. У већој или мањој мери, надлежне институције располажу са одређеним евиденцијама о пружаоцима услуге смештаја, али прикупљене податке не деле са другим институцијама. Примера ради, у пракси пружаоци услуге смештаја учестало пријављују

госте у МУП-у, иако остале обавезе не измирују. Поред тога, одређени проценат пружалаца услуге смештаја има и категоризоване смештаје, али не плаћају боравишну таксу и порез. Институције које ове податке прикупљају, не размењују их те не постоји јасна евиденција пружалаца услуге смештаја. Као главни узрок зашто се подаци не деле, идентификовано је да надлежне институције међусобно не комуницирају, чак ни када су у питању уочене неправилности у раду пружалаца услуге смештаја.

С тога, закључак је да тренутно постоје надлежне институције које прикупљају делимичне податке о пружаоцима услуге смештаја, али на једном месту не постоји обједињена база података. У циљу побољшања услова на тржишту и веће контроле пословања пружалаца услуге смештаја, препорука је да се умреже и централизују подаци које о пружаоцима услуге смештаја прикупљају различите надлежне институције и да институције унапреде међусобну комуникацију. Имајући у виду да МУП, односно Управа за странце, поседују највише информација о кретањима страних гостију, као и пружалаца услуге смештаја који пријављују госте, препорука је да полазиште у креирању јединствене базе пружалаца услуге смештаја буде управо ова институција.

6) Поједностављивање и транспарентност процедура – нејасне, компликоване, бирократске, нетранспарентне и често застареле процедуре уочене су као један од главних проблема са којима се сусрећу пружаоци услуге смештаја. У покушају да се информишу шта је неопходно да испуне и којој институцији да се обрате како би легализовали пословање, пружаоци услуге смештаја су неретко од запослених у институцијама добијали опречне и погрешне информације. Као епилог, институције су међусобно пребацивале одговорност, а пружаоци услуге смештаја стекли утисак да се „шетају“ од институције до институције. Јако често као епилог, пружаоци услуге смештаја су одустајали од легализације пословања.

На основу свега реченог, закључује се да у овом тренутку не постоји јасно разумевање опсега деловања и надлежности институција, због чега се оставља простор за нагађање и малверзације, како пружалаца услуге смештаја тако и запослених у институцијама. Надаље, већина процедура везаних за легализацију пружања услуге смештаја није у довољној мери транспарентна. Међутим, важно је истаћи да је стечен је утисак да и са стране представника институција постоји исказана потреба и воља за променама које би довеле до уређења области.

Имајући претходно у виду, препорука је да се процедуре ускладе са актуелним тржишним трендовима, поједноставе и учине приступачним и лаким за коришћење. Поред тога, потребно је спровести додатну едукацију запослених који раде на реализацију процедура како би могли ефикасније да помогну пружаоцима услуге смештаја. У циљу повећања транспарентности, потребно је омогућити приступ свим релеватним информацијама, пре свега *online*, али и увести строжије контроле процедура.

7) Модернизација категоризације смештаја – иако налази истраживања упућују на одбојност и опште незадовољство пружалаца услуге смештаја постојећом процедуром категоризације, сматра се да је категоризација смештаја потребна и пожељна. Препорука је да се поступак категоризације осавремени, упрошћавањем и дигитализацијом процедуре. На овај начин, пружаоци услуге смештаја би на једном месту могли лако да приступе свим потребним информацијама и да самостално поднесу захтев за категоризацију (самокатегоризација). Такође, намеће се потреба да се

поједини критеријуми категоризације прилагоде потребама савремених гостију и новим трендовима у туризму.

У циљу обезбеђивања једнаких услова на тржишту за све пружаоце услуге смештаја, неопходно је увести строжију контролу саме процедуре категоризације, али и особља које процедуру спроводи на терену.

8) Засебно решење за Београд и за остатак Србије – према подацима до којих се дошло истраживањем, утврђено је да Београд као дестинација захтева другачији приступ уређењу тржишта пружања услуге смештаја физичких лица, у односу на остатак Србије. Полазни аргумент је чињеница да 80% укупних гостију који посете Србију, уствари посете Београд и то су већински страни гости. Београд од остатка Србије разликује и структура гостију, те у приватном смештају у највећем броју одседају страни гости (преко 90%), док је у остатку Србије ситуација обрнута (преко 90% су домаћи гости).

Управо су навике и потребе страних гостију те које у највећој мери обликују динамику тржишних односа, због чега Београд бележи значајан пораст смештаја које издају физичка лица. Истраживањем је идентификовано да је висока информатичка писменост страних гостију и употреба проверених сервиса за резервацију смештаја попут *airbnb*-а и *Booking.com*-а, главни узрок новонастале ситуације. Као резултат прилагођавања тржишта, у Београду преко 80% пружалаца услуге смештаја своје смештаје оглашава и издаје преко *online* платформи. Самим тим промениле су се и потребе пружалаца услуге смештаја, али и проблеми са којима се суочавају, а који се значајно разликују од проблема пружалаца услуге смештаја у остатку Србије. С тога је приликом креирања решења за унапређење ситуације потребно узети у обзир специфичности тржишта Београд и креирати адекватно решење које ће бити у складу са стварним потребама физичких лица пружалаца услуге смештаја. Са друге стране, за остатак Србије намеће се потреба креирања униформног решење, јер се пружаоци услуге смештаја суочавају са истим проблемима и изазовима које је могуће адресирати кроз јединствено решење.

Због значаја који *online* платформе имају у Београду препорука је да се пружаоцима услуге смештаја омогући преношења одређених делова пословања на платформе, попут плаћања боравишне таксе и пореза на издавање о чему је било више речи у претходно изнетим препорукама. Са друге стране, узимајући у обзир и слабију информатички писменост пружалаца услуге смештаја у остатку Србије, овој категорији неопходно је пружити могућност да и дање физички могу да пријављују госте, као и да плаћају порез и боравишну таксу преко посредника.

9) Едукација пружалаца услуге смештаја – кроз истраживање је утврђено и да је већина пружалаца услуге смештаја упозната са обавезама према држави и корацима за легализацију пословања. Међутим, како испитаници истичу због општег утиска резигнираности према надлежним институцијама, створеног кроз лоша искуства, бројна *ad-hoc* решења која нису била заснована на ситуацији са терена и игнорисање реалних проблема они се одлучују за пословање у сивој зони. Због свега наведеног, већина пружалаца услуге смештаја не види јасну корист од легализације пословања. С тога уколико би се спровеле неке од препорука представљених у овом извештају или уколико се буду уводиле измене постојећих прописа, прво је неопходно спровести системску едукацију пружалаца услуге смештаја.

Основни разлог едукације пружалаца услуге смештаја је стварање партнерског односа са надлежним институцијама и остваривање директне комуникације. Кроз

едукације, пружаоцима услуге смештаја би се на јасан начин приближиле новине, предочиле користи и објасниле процедуре. На овај начин би се омогућило и пружаоцима услуге смештаја да се укључе у процес креирања јавних политика, тако што ће моћи да искажу своја мишљења, поделе искуства и сугеришу шта је потребно унапредити. Дугорочно кроз овакву форму комуникације, омогућило би се пружаоцима услуге смештаја да активно учествују у креирању решења у складу са њиховим потребама, као што је сугерисано у појединим горе наведеним препорукама.

8. Списак коришћене литературе

ajpes.si (2018). *Porocanje o gostih in prenocitvah*. Preuzeto sa: https://www.ajpes.si/Statistike/Porocanje_o_gostih_in_prenocitvah/Splosno

Airbnb (2018a). *Zlatibor, Serbia*. Preuzeto sa: https://www.airbnb.com/s/Zlatibor--Serbia--Zlatibor-District/homes?refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&query=Zlatibor%2C%20Serbia%2C%20Zlatibor%20District&map_toggle=true&allow_override%5B%5D=&ne_lat=43.76936339157315&ne_lng=19.768285750633936&sw_lat=43.68175187482096&sw_lng=19.63507652211831&zoom=12&search_by_map=true&st_tag=Uy88HJ-N§ion_offset=16

Airbnb (2018b). *Vrnjačka banja, Serbia*. Preuzeto sa: https://www.airbnb.com/s/Vrnja%C4%8Dka-Banja/homes?refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&place_id=ChIJ50EQqYhXVkcRdcZAgBjSIEI&query=Vrnja%C4%8Dka%20Banja&map_toggle=true&allow_override%5B%5D=&st_tag=LQ5BdEhp

Booking.com (2018a). *Beograd*. Preuzeto sa: https://www.booking.com/searchresults.sr.html?aid=304142&label=gen173nr-1DCAEoggJCAIhYSDNYBGjBAYgBAZgBJLgBBsgBD9gBA-gBAZICAXmoAgM&sid=bf7efd285d99ddd44bde701924476745&class_interval=1&dest_id=-74897&dest_type=city&from_sf=1&group_adults=2&group_children=0&iata=BEG&label_click=undef&no_rooms=1&raw_dest_type=city&room1=A%2CA&sb_price_type=total&search_selected=1&src=index&ss=Beograd%2C%20Centralna%20Srbija%2C%20Srbija&ss_raw=Beograd&ssb=empty&ssne_untouched=Budva&clear_ht_id=1&rdf=ht_id-201

Booking.com (2018b). *Zlatibor*. Preuzeto sa: https://www.booking.com/searchresults.sr.html?label=gen173nr-1FCAEoggJCAIhYSDNYBGjBAYgBAZgBJLgBBsgBD9gBAegBAfgBC5ICAXmoAgM&sid=bf7efd285d99ddd44bde701924476745&sb=1&src=index&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com%2Findex.sr.html%3Flabel%3Dgen173nr-1FCAEoggJCAIhYSDNYBGjBAYgBAZgBJLgBBsgBD9gBAegBAfgBC5ICAXmoAgM%3Bsid%3Dbf7efd285d99ddd44bde701924476745%3Bsb_price_type%3Dtotal%26%3B&ss=Zlatibor%2C+Centralna+Srbija%2C+Srbija&ssne=Krtoli&ssne_untouched=Krtoli&checkin_monthday=&checkin_month=&checkin_year=&checkout_monthday=&checkout_month=&checkout_year=&no_rooms=1&group_adults=2&group_children=0&h4u_keep_filters=&from_sf=1&ss_raw=zla&ac_position=0&ac_langcode=sr&dest_id=362444&dest_type=city&place_id_lat=43.72591&place_id_lon=19.699466&search_pageview_id=2f7e3547baf200b2&search_selected=true&search_pageview_id=2f7e3547baf200b2&ac_suggestion_list_length=5&ac_suggestion_theme_list_length=0

Booking.com (2018c). *Vrnjačka banja*. Preuzeto sa: https://www.booking.com/searchresults.sr.html?label=gen173nr-1FCAEoggJCAIhYSDNYBGjBAYgBAZgBJLgBBsgBD9gBAegBAfgBC5ICAXmoAgM&sid=bf7efd285d99ddd44bde701924476745&sb=1&src=index&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com%2Findex.sr.html%3Flabel%3Dgen173nr-1FCAEoggJCAIhYSDNYBGjBAYgBAZgBJLgBBsgBD9gBAegBAfgBC5ICAXmoAgM%3Bsid%3

[Dbf7efd285d99ddd44bde701924476745%3Bsb_price_type%3Dtotal%26%3B&ss=Vrnja%2C+Banja%2C+Centralna+Srbija%2C+Srbija&ssne=Krtoli&ssne_untouched=Krtoli&checkin_monthday=&checkin_month=&checkin_year=&checkout_monthday=&checkout_month=&checkout_year=&no_rooms=1&group_adults=2&group_children=0&h4u_keep_filters=&from_sf=1&ss_raw=vrnj&ac_position=0&ac_langcode=sr&dest_id=900040895&dest_type=city&place_id_lat=43.625319&place_id_lon=20.894195&search_pageview_id=2f7e3547baf200b2&search_selected=true&search_pageview_id=2f7e3547baf200b2&ac_suggestion_list_length=5&ac_suggestion_theme_list_length=0](https://www.booking.com/searchresults.html?ss=Vrnja%2C+Banja%2C+Centralna+Srbija%2C+Srbija&ssne=Krtoli&ssne_untouched=Krtoli&checkin_monthday=&checkin_month=&checkin_year=&checkout_monthday=&checkout_month=&checkout_year=&no_rooms=1&group_adults=2&group_children=0&h4u_keep_filters=&from_sf=1&ss_raw=vrnj&ac_position=0&ac_langcode=sr&dest_id=900040895&dest_type=city&place_id_lat=43.625319&place_id_lon=20.894195&search_pageview_id=2f7e3547baf200b2&search_selected=true&search_pageview_id=2f7e3547baf200b2&ac_suggestion_list_length=5&ac_suggestion_theme_list_length=0)

Europa. Eu (2018). *Reporting presence Bulgaria*. Preuzeto sa:

https://europa.eu/youreurope/citizens/residence/documents-formalities/reporting-presence/bulgaria/index_en.htm

Eur-lex.europa.eu (2018). *Legal content*. Preuzeto sa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:133152>

evem.gov.si (2018). *Drugi Pogoji*. Preuzeto sa:

<http://evem.gov.si/info/podpogoji/drugiPogoj/14172/prikaziDrugiPogoj/>

eVisitor (2018a). *Info*. Preuzeto sa: <https://www.evisitor.hr/info/>

eVisitor (2018b). *Obveznik prijava i odjava turista*. Preuzeto sa:

https://www.evisitor.hr/info/documents/Obveznik-prijava_i_odjava_turista.pdf

fu.gov.si (2018). *Prebivalci*. Preuzeto sa:

http://www.fu.gov.si/fileadmin/Internet/Uvodne_strani/Prebivalci/davki123.pdf#page=12

Just landed (2018). *Bulgaria guide, Visas-Permits, Short-and-long-stay-visas*. Preuzeto sa: <https://www.justlanded.com/english/Bulgaria/Bulgaria-Guide/Visas-Permits/Short-and-long-stay-visas>

МУП (2018). *Информације за странце*. Preuzeto sa:

<http://www.mup.gov.rs/wps/portal/sr/gradjani/Informacije%20za%20strance/>

Policija Slovenije (2018a). *Elektronski sistem policije za prijavo gostov pri gostilnjih ki nimajo registrirane dejavnosti*. Preuzeto sa:

<https://www.policija.si/index.php/en/component/content/article/72-neuvreno/89229-elektronski-sistem-policije-za-prijavo-gostov-pri-gostiteljih-ki-nimajo-registrirane-dejavnosti>

Policija Slovenije (2018b). *Pogosta vpraanja*. Preuzeto sa:

<https://www.policija.si/index.php/pogosta-vpraanja/1166-prijava-gostov>

Policija Slovenije (2018c). *Novinarsko srodie*. Preuzeto sa:

https://www.policija.si/index.php/novinarsko-srodie/index.php?option=com_content&view=article&id=90448&Itemid=190

Vlada Hrvatske (2018). *Prijava i odjava gostiju*. Preuzeto sa: <https://gov.hr/moja-uprava/poslovanje/turizam/prijava-i-odjava-gostiju/139>

Porezna uprava Hrvatske (2018). *Najmodavac soba i postelja turistima*. Preuzeto sa:

<https://www.porezna-uprava.hr/Gradani/Stranice/Nekretnine/Najmodavac-soba-i-postelja-turistima.aspx>

Statistički zavod Slovenije (2018). *Prikazi*. Preuzeto sa:

<http://www.stat.si/StatWeb/Arhiv/Common/PrikaziDokument.ashx?IdDatoteke=9637>

9. Анекс – Образац упитника, табеле, графикони, слике и друго

A. Образац упитника – лични интервју

1. Реците ми нешто о Вашем искуству издавања смештаја (стана/апартмана/собе)? Коју врсту смештаја издајете (стан/апартман/кућу/собу)?

- колико дуго се бавите издавањем?

- на који начин издајете смештај (сајт, препорука, платформе, агенције, друго)?

- ако да, зашто преко које платформи?

- да ли постоји разлика између посредника за издавање (агенције, airbnb-a i booking-a, и сл.)?

- каква вам је структура гостију (домаћи/страни однос, старосна структура, однос према смештају, нешто специфично) Одакле вам најчешће долазе гости и на који начин букирају смештај?

- колико ноћи просечно остају и које дане везују?

- који су Вам ударни месеци (сезона)?

- колика је просечна попуњеност месечно Вашег смештаја?

- шта Вас је подстакло да почнете са издавањем?

- шта Вас данас мотивише да издајете?

2. Да ли је Ваш смештај категорисан? Ако јесте каква је процедура, ако није, зашто није (шта су им били главни разлози за некатегоризацију)?

3. Да ли пријављујете госте (домаће и странце)? Ако пријављујете как изгледа процедура (коме се пријављује, колико траје и сл.). Ако не, зашто не?

4. Опишите како из Вашег искуства изгледа постојећа процедура регистравања туриста.

- ко и како плаћа боравишну таксу? И коме се плаћа? Колики је износ боравишне таксе?

- да ли постоје проблеми са наплаћивањем/плаћањем боравишне таксе?

5. Наведите главне проблеме са којима сте се сурели (генерално у пословању, категоризацији смештаја, регистрацији пословања/туриста, у раду са гостима, односу са државом, у односу са комшијама)

6. Наведите обавезе које тренутно станодавци имају према држави? Да ли измирујете своје обавезе?

7. Да ли сте упознати са начином на који Министарство (МТТ) планира да уреди опорезивање физичких лица издаваоца смештаја?

8. Уколико сте упознати, шта мислите о предлогу решења? И зашто?

9. Шта би био Ваш предлог (модел/мере) за уређивање односа између државе и станодаваца? И зашто?

10. Шта бисте желели да буду ефекти тог модела/мера на Ваше пословање?

Б. Образац упитника – *online* anketa

1. Smeštaj (stan/apartmant/sobu/kuću) izdajem preko:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> agencije | <input type="checkbox"/> preporuke |
| <input type="checkbox"/> online portala (booking, airbnb i sl.) | <input type="checkbox"/> direktno - povratnici (stari gosti koji se vraćaju) |
| <input type="checkbox"/> sopstvenog sajta | <input type="checkbox"/> direktno - "sa ulice" |

2. Izdajem smeštaj zbog:

- dodatne zarade
- nisam mogao/la da nađem posao
- pokretanja sopstvenog biznisa
- upoznavanja novih ljudi
- neiskorišćene nekretnine
- niskih primanja (plata/penzija)
- viška prostora
- Drugo

3. Goste prijavljujem u MUPu

- na njihov zahtev
- ponekad kada procenim da su rizični
- ukoliko ostaju duže
- ne prijavljujem

4. Prilikom prijavljivanja gostiju MUPu, najčešći problemi su:

- nemogućnost online prijave gostiju
- ograničeno vreme za prijavu gostiju
- komplikovana procedura
- zahteva moje vreme
- Drugo

5. Kategorizacija smeštaja:

- nema nikakvu vrednost za goste
- birokratska i komplikovana
- zastarela i prevaziđena
- povećava cenu noćenja
- štiti izdavaoce
- nije ista za sve
- ne znam šta je to
- Drugo

6. Vaš stav o Boravišnoj taksi

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> plaćam za sve goste | <input type="radio"/> nemam način da je uplatim |
| <input type="radio"/> plaćam za neke goste | <input type="radio"/> ne znam kome bih uplatio/la |
| <input type="radio"/> ne plaćam - "neću državi ništa da dam" | |

Drugo

7. Imao/la sam problema sa:

- bučnim gostima inspekcijom - upadala mi je u stan
 nemarnim gostima (polomili/oštetili) nelojalnom konkurencijom - damping cena
 komšijama (žalili su se na goste)
 komšijama koji su me prijavili inspekciji/policiji nepojavlivanjem gostiju
 Drugo lažnim rezervacijama

8. Da li plaćate porez na izdavanje?

- ne želim da plaćam bilo šta državi plaćam porez na izdavanje
 ne znam koji porez treba da platim plaćao/la bih paušalni porez
 znam da ne moram da plaćam

Drugo

9. Šta bi po Vama bilo dobro rešenje za uređenje uslova na tržištu izdavanja stanova na kraće?

10. Smeštaj izdajem u/na:

- Beogradu
 Zlatiboru
 Vrnjačkoj Banju

KRAJ

B. Резултати АНОВА теста

Descriptives

Boravišna taksa

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Beograd	42	1.5238	.99359	.15331	1.2142	1.8334	1.00	5.00
Zlatibor	9	1.5556	1.01379	.33793	.7763	2.3348	1.00	4.00
Vranjačka banja	6	1.3333	.51640	.21082	.7914	1.8753	1.00	2.00
Total	57	1.5088	.94723	.12546	1.2574	1.7601	1.00	5.00

Test of Homogeneity of Variances

Boravišna taksa

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.528	2	54	.593

ANOVA

Boravišna taksa

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.214	2	.107	.115	.891
Within Groups	50.032	54	.927		
Total	50.246	56			

Robust Tests of Equality of Means

Boravišna taksa

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	.289	2	13.461	.753
Brown-Forsythe	.157	2	17.439	.856

a. Asymptotically F distributed.

Boravišna taksa

Tukey B^{a,b}

Smeštaj izdajem u:	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	
Vranjačka banja	6	1.3333	
Beograd	42	1.5238	
Zlatibor	9	1.5556	

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 9.947.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

Descriptives

Da li plaćate porez na izdavanje?

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Beograd	41	1.1951	.40122	.06266	1.0685	1.3218	1.00	2.00
Zlatibor	10	1.5000	.52705	.16667	1.1230	1.8770	1.00	2.00
Vranjačka banja	6	1.1667	.40825	.16667	.7382	1.5951	1.00	2.00
Total	57	1.2456	.43428	.05752	1.1304	1.3608	1.00	2.00

Test of Homogeneity of Variances

Da li plaćate porez na izdavanje?

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.991	2	54	.059

ANOVA

Da li plaćate porez na izdavanje?

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.789	2	.395	2.180	.123
Within Groups	9.772	54	.181		
Total	10.561	56			

Da li plaćate porez na izdavanje?

Tukey B^{a,b}

Smeštaj izdajem	N	Subset for alpha = 0.05
		1
Vranjačka banja	6	1.1667
Beograd	41	1.1951
Zlatibor	10	1.5000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 10.307.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

Descriptives

Predlog rešenja

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Beograd	25	2.8400	1.72434	.34487	2.1282	3.5518	1.00	6.00
Zlatibor	6	2.1667	1.94079	.79232	.1299	4.2034	1.00	6.00
Vranjačka banja	3	2.0000	1.73205	1.00000	-2.3027	6.3027	1.00	4.00
Total	34	2.6471	1.73873	.29819	2.0404	3.2537	1.00	6.00

Test of Homogeneity of Variances

Predlog rešenja

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.208	2	31	.814

ANOVA

Predlog rešenja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.571	2	1.786	.575	.568
Within Groups	96.193	31	3.103		
Total	99.765	33			

Robust Tests of Equality of Means

Predlog rešenja

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	.480	2	4.746	.646
Brown-Forsythe	.539	2	7.710	.604

a. Asymptotically F distributed.

Predlog rešenja

Tukey B^{a,b}

Smeštaj izdajem	N	Subset for alpha = 0.05
		1
Vranjačka banja	3	2.0000
Zlatibor	6	2.1667
Beograd	25	2.8400

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 5.556.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

Г. Обрачунавање годишњег паушалног пореза на доходак – Хрватска

Broj postelja	Turističko mjesto A – koeficijent 1,00	Turističko mjesto B – koeficijent 0,85	Turističko mjesto C – koeficijent 0,70	Turističko mjesto D – koeficijent 0,50
1	300,00	255,00	210,00	150,00
2	600,00	510,00	420,00	300,00
3	900,00	765,00	630,00	450,00
4	1200,00	1020,00	840,00	600,00
5	1500,00	1275,00	1050,00	750,00
6	1800,00	1530,00	1260,00	900,00
7	2100,00	1785,00	1470,00	1050,00
8	2400,00	2040,00	1680,00	1200,00
9	2700,00	2295,00	1890,00	1350,00
10	3000,00	2550,00	2100,00	1500,00
11	3300,00	2805,00	2310,00	1650,00
12	3600,00	3060,00	2520,00	1800,00
13	3900,00	3315,00	2730,00	1950,00
14	4200,00	3570,00	2940,00	2100,00
15	4500,00	3825,00	3150,00	2250,00
16	4800,00	4080,00	3360,00	2400,00
17	5100,00	4335,00	3570,00	2550,00
18	5400,00	4590,00	3780,00	2700,00
19	5700,00	4845,00	3990,00	2850,00
20	6000,00	5100,00	4200,00	3000,00

Извор: Пореска управа Хрватске, преузето са: https://www.porezna-uprava.hr/baza_znanja/Stranice/DohodakPausalIznajmljivanje.aspx

Д. Обрачун боравишне таксе на платформи Booking.com

Vrsta apartmana	Za	Današnja cena	Vaše opcije	Izaberite apartman	
<p>Deluks Apartman Nedavno rezervisano</p> <p>Spavaća soba 1: 1 bračni krevet Dnevna soba: 1 kauč na razvlačenje</p> <p>40 m² Balkon sa pogledom Balkon, pogled na grad terasa flat-screen TV klima-uređaj Besplatan bežični internet • balkon • kablovski kanali • pegla • pribor za peglanje • veš mašina • grejanje • mašina za sušenje veša • garderobor/orman • fen za kosu • toalet papir • frižider • kuhinja • trpezarija • električni čajnik • posuđe • rerna • ploča za kuvanje • toster • sto za ručavanje • peškiri/posteljina uz doplatu • peškiri • posteljina • privatni apartman u zgradi</p> <p>Sadržaji za goste sa invaliditetom</p> <p>Cene su po apartmanu Uključeno u cenu apartmana: 10 % PDV Nije uključeno u cenu apartmana: € 1.30 boravišna taksa po osobi po noćenju</p>	<p>2 osobe</p>	<p>RSD 4.047</p>	<p>• Bez mogućnosti povraćaja novca</p>	<p>0</p>	<p>Sigurno ću rezervisati</p> <p>Bez kreditne kartice!</p>
	<p>3 osobe</p>	<p>RSD 4.272</p>	<p>• Bez mogućnosti povraćaja novca</p>	<p>0</p>	
	<p>4 osobe</p>	<p>RSD 4.497</p>	<p>• Bez mogućnosti povraćaja novca</p>	<p>0</p>	
	<p>1 osoba</p>	<p>RSD 3.823</p>	<p>• Bez mogućnosti povraćaja novca</p>	<p>0</p>	

Bingo! Ovo je najniža cena koju ste videli za grad Beograd na vaše datume!
1 noćenje (sre, 26. sep - čet, 27. sep)

Vrsta apartmana	Za	Cena za 2 noćenja	Vaše opcije	Izaberite apartman	
<p>Apartman sa 1 Spavaćom Sobom</p> <p>1 veliki bračni krevet</p> <p>30 m² klima-uređaj Sopstveno kupatilo zvučna izolacija Besplatan bežični internet • tuš • fen za kosu • frižider • ventilator • toalet • grejanje • kuhinja • kablovski kanali • zaseban ulaz • drveni pod/parket • posuđe • garderobor/orman • ploča za kuvanje • sredstva za čišćenje • peškiri • posteljina • sto za ručavanje • privatni apartman u zgradi • toalet papir</p> <p>Sadržaji za goste sa invaliditetom</p> <p>Prikazane cene su po apartmanu za 2 noćenja Uključeno u cenu apartmana: 10 % PDV Nije uključeno u cenu apartmana: € 1.50 boravišna taksa po osobi po noćenju, € 7.00 naknada za čišćenje po boravku</p>	<p>2 osobe</p>	<p>RSD 8.758</p>	<p>✓ BESPLATNO otkazivanje pre 23:59, 1. novembar 2018. ✓ PLAĆANJE UNAPRED NIJE POTREBNO - platite u objektu Poslednja šansa! Još samo 1!</p>	<p>0</p>	<p>Sigurno ću rezervisati</p> <p>Registracija nije potrebna Bez kreditne kartice!</p> <p>Trenutno gleda još 1 osoba</p>
			<p>Bingo! Ovo je najniža cena koju ste videli za grad Beograd na vaše datume! 2 noćenja (pet, 9. nov - ned, 11. nov)</p>		