

# MINISTARSTVO TURIZMA

1685

Na temelju članka 23~~3~~ Zakona o pružanju usluga u turizmu (»Narodne novine«, broj 68/07), ministar turizma donosi

## PRAVILNIK

### O STRUČNOM ISPITU ZA VODITELJA POSLOVNICE

#### I. OPĆE ODREDBE

##### Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se ispitni program za stručni ispit za voditelja poslovnice u turističkoj agenciji, sastav ispitne komisije, te način polaganja ispita.

##### Članak 2.

Stručni ispit za voditelja poslovnice se polaže pred ispitnom komisijom koju rješenjem imenuje ministar nadležan za turizam pri odgovarajućem visokom učilištu.

##### Članak 3.

Stručni ispit za voditelja poslovnice polaže se na hrvatskom jeziku prema ispitnom programu koji je sastavni dio ovoga Pravilnika.

#### II. ISPITNA KOMISIJA

##### Članak 4.

U ispitnu komisiju za polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice imenuju se nastavnici visokih učilišta, stručni djelatnici ministarstva nadležnog za turizam, predstavnici udruge poslodavaca turističkih agencija, a mogu se imenovati i drugi stručni djelatnici na području turizma koji imaju završen fakultet društvenog smjera, te radno iskustvo od najmanje pet godina u turističkoj djelatnosti ili s tom djelatnošću povezanom djelatnosti.

##### Članak 5.

- (1) Ispitna komisija za polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice sastoji se od predsjednika, tajnika ispitne komisije i još najmanje tri člana.
- (2) Članovi ispitne komisije održavaju predavanja prema programu stručnog ispita i u predviđenom broju sati.
- (3) Predmet Vježbe provode i ispituju predstavnici udruge poslodavaca turističkih agencija.
- (4) O radu ispitne komisije vodi se zapisnik.

##### Članak 6.

(1) Predsjednik ispitne komisije utvrđuje datum održavanja seminara i raspored polaganja ispita, rukovodi radom ispitne komisije, te se brine da se rad ispitne komisije odvija u skladu sa zakonom i ovim Pravilnikom.

(2) Tajnik ispitne komisije utvrđuje popis prijavljenih kandidata i da li kandidati ispunjavaju zakonom i ovim Pravilnikom propisane uvjete za polaganje ispita, te obavlja administrativne i druge poslove vezane uz ispit.

(3) Ispitna komisija utvrđuje cijenu stručnog ispita za voditelja poslovnice, koja uključuje troškove seminara i polaganja ispita, te utvrđuje uspjeh kandidata.

### III. PRIJAVA ZA ISPIT

#### Članak 7.

(1) Kandidat koji želi polagati stručni ispit za voditelja poslovnice, nakon objavljenog oglasa o održavanju ispita za voditelja poslovnice u sredstvima javnog priopćavanja, podnosi prijavu ispitnoj komisiji u roku određenom u oglasu.

(2) Svaki kandidat koji želi pristupiti polaganju stručnog ispita za voditelja poslovnice, dužan je prije ispita pohađati seminar za voditelja poslovnice pri visokom učilištu.

#### Članak 8.

Uz prijavu za polaganje ispita za voditelja poslovnice kandidat je dužan priložiti:

1. dokaz o uplati iznosa cijene ispita
2. dokaz da ima najmanje srednju stručnu spremu
3. potvrdu obrazovne ustanove o aktivnom znanju jednog svjetskog jezika i poznavanju još jednog.

### IV. ISPITNI PROGRAM

#### Članak 9.

Ispit za voditelja poslovnice sadrži sljedeće predmete:

1. Politički sustav Republike Hrvatske,
2. Gospodarski sustav Republike Hrvatske,
3. Osnove turizma i uvod u turističko poslovanje,
4. Osnove turističkog zakonodavstva,
5. Turističke agencije,
6. Vježbe

### V. OCJENJIVANJE

#### Članak 10.

Ocjena uspjeha o ispitu je »položio« ili »nije položio«.

#### Članak 11.

(1) O položenom stručnom ispitu svakom kandidatu visoko učilište izdaje uvjerenje o položenom ispitu za voditelja poslovnice, koje potpisuju dekan i predsjednik ispitne komisije.

(2) Kandidat koji nije položio stručni ispit može ponovno pristupiti polaganju ispita u sljedećem ispitnom roku.

## VI. ADMINISTRACIJA ISPITA

### Članak 12.

- (1) U tijeku polaganja ispita vodi se zapisnik za svakog kandidata posebno i to na način da se za svakog kandidata u zapisnik posebno unose pitanja postavljena u pojedinom predmetu.
- (2) Zapisnik potpisuju predsjednik i članovi ispitne komisije, te tajnik ispitne komisije.
- (3) Zapisnik se, zajedno s drugom dokumentacijom ispita, obvezno trajno čuva u arhivu visokog učilišta.

### Članak 13.

Tajnik ispitne komisije obavlja sljedeće poslove:

- vodi zapisnik o radu ispitne komisije,
- vodi zapisnik za svakog kandidata posebno,
- brine se da kandidat bude upoznat s rasporedom polaganja ispita,
- sastavlja izvještaj o rezultatu ispita,
- čuva i arhivira ispitnu dokumentaciju,
- obavlja i ostale poslove u vezi s radom ispitne komisije.

### Članak 14.

- (1) Troškove seminara i ispita snosi kandidat.
- (2) Cijena stručnog ispita objavljuje se u oglasu o održavanju stručnog ispita za voditelja poslovnice.

## VII. ZAVRŠNA ODREDBA

### Članak 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. listopada 2008. godine.

Klasa: 011-01/88-01/44

Urbroj: 529-04-08-01

Zagreb, 24. travnja 2008.

Ministar  
**Damir Bajs**, v. r.

## ISPITNI PROGRAM

### **1. POLITIČKI SUSTAV REPUBLIKE HRVATSKE** (5 nastavnih sati)

1. USPOSTAVA NEZAVISNE I SUVERENE REPUBLIKE HRVATSKE  
Uspostava demokratske vlasti u Hrvatskoj

Donošenje hrvatskog Ustava od 22. prosinca 1990.

Referendum o suverenosti i samostalnosti, objava nezavisnosti Republike Hrvatske 25. lipnja 1991. i odluka Sabora od 8. listopada 1991.

Agresija na Hrvatsku i Domovinski rat

## **2. TEMELJNE VRIJEDNOSTI I NAČELA USTAVA REPUBLIKE HRVATSKE**

Temeljne odredbe Ustava

Zaštita ljudskih prava i temeljnih sloboda

Osobne i političke slobode i prava

Gospodarska, socijalna i kulturna prava

## **3. USTROJSTVO VLASTI REPUBLIKE HRVATSKE**

Hrvatski sabor (način izbora, djelokrug)

Predsjednik Republike Hrvatske (izbor, prava i dužnosti)

Vlada Republike Hrvatske (imenovanje, sastav, odgovornost, ovlasti)

Sudbena vlast (samostalnost i neovisnost, Državno sudbeno vijeće, vrste sudova)

Državno odvjetništvo (djelokrug)

## **4. USTAVNI SUD**

Izbor, sastav i djelokrug

## **5. HRVATSKE POLITIČKE STRANKE I STRANAČKI SUSTAV**

Pojam, osnivanje i prestanak, financiranje

## **6. REPUBLIKA HRVATSKA I EUROPSKA UNIJA**

Institucije EU (Europski parlament, Vijeće EU i Europska komisija)

Proces stabilizacije i pridruživanja (postupak screeninga, Nacionalni program RH za pridruživanje EU)

Pravna stečevina (acquis communautaire, Direktive)

## **2. GOSPODARSKI SUSTAV REPUBLIKE HRVATSKE**

(5 nastavnih sati)

### **1. RAZVOJ PODUZETNIČKOG TRŽIŠNOG GOSPODARSTVA**

Uvođenje tržišnih odnosa

Privatizacija i denacionalizacija

Restrukturiranje gospodarstva

Reforma pravnog sustava

### **2. OSNOVE GOSPODARSKOG SUSTAVA (s posebnim osvrtom na turizam)**

Glavne gospodarske grane (poljoprivreda, prehrambena industrija, tekstilna industrija, drvoprerađivačka industrija, metaloprerađivačka industrija, kemijska industrija, naftna industrija, elektroindustrija, graditeljstvo, trgovina, brodogradnja, pomorstvo i turizam.

Izvoz i uvoz

Bruto domaći proizvod

Tržište rada

Monetarna politika

Fiskalna politika

Bankarski sustav, tržište kapitala i tržište osiguranja

### **3. EKONOMSKA ORIJENTACIJA REPUBLIKE HRVATSKE**

Odnosi s Europskom unijom,

Odnosi s drugim državama Europe i svijeta

## **3. OSNOVE TURIZMA I UVOD U TURISTIČKO POSLOVANJE**

(6 nastavnih sati)

## 1. OSNOVNI POJMOVI U TURIZMU

Turizam, turist, turističko putovanje

Vrste ili oblici turizma, turistički proizvod

Osnovna obilježja suvremenog turizma

Turističko odredište – destinacija, pojam i obilježja (atrakcije)

Osnovni činitelji razvoja turističke destinacije

Radna snaga u turizmu

Razvitak turizma

Turizam u Hrvatskoj (dominantne vrste, trendovi, mogućnosti i ograničenja razvoja)

## 2. TURISTIČKA POTRAŽNJA I TURISTIČKA PONUDA

Pretpostavka za formiranje turističke potražnje (poticaji i ograničenja)

Pretpostavke za formiranje turističke ponude

Turističke potrebe i proces donošenja odluka o turističkom putovanju

Turistička motivacija, aktivnosti i oblici turizma

## 3. ČINITELJI NUŽNI ZA RAZVOJ TURIZMA

Prometnice i prijevoz

Turističke atrakcije

Receptivni kapaciteti (ugostiteljstvo, trgovina, promet, servisi, telekomunikacija, pošta i dr.)

Turističko posredovanje

## 4. UČINCI TURIZMA

Utjecaj turizma na gospodarski razvitak

Utjecaj turizma na okoliš i prostor

Utjecaj turizma na društvo i kulturu

## 5. ORGANIZACIJA I PLANIRANJE U TURIZMU

Turistički sustav i organizacija (državna tijela, turističke zajednice, poduzetnici u turizmu, udruge u turizmu)

Planiranje turističkoga razvitka

Marketing u turizmu

## 6. TURISTIČKO POSLOVANJE

Poslovanje ugostitelja

Poslovanje turističkih agencija

Nacionalne i međunarodne turističke udruge

## 4. OSNOVE TURISTIČKOG ZAKONODAVSTVA

(6 nastavnih sati)

### 1. DRŽAVNA UPRAVA U PODRUČJU TURIZMA

Općenito od državnoj upravi (poslovi i tijela državne uprave)

Državna uprava u turizmu (nadležna tijela, nadležnost)

### 2. SUSTAV TURISTIČKIH ZAJEDNICA

Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma

### 3. BORAVIŠNE PRISTOJBE I ČLANARINE

Zakonom o boravišnoj pristojbi

Zakonom o članarinama u turističkim zajednicama

### 4. UGOSTITELJSKA DJELATNOST

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti

Podzakonski akti za provedbu Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti

### 5. USLUGE U TURIZMU

Zakon o pružanju usluga u turizmu

Podzakonski akti za provedbu Zakona o pružanju usluga u turizmu

## 6. UGOVORI U TURIZMU

Zakon o obveznim odnosima – ugovor o organiziranom putovanju, posrednički ugovor o putovanju, ugovor o alotmanu, ugovor o ostavi

Posebne uzance u ugostiteljstvu

## 5. TURISTIČKE AGENCIJE

(12 nastavnih sati)

Ispit se sastoji od usmenog dijela i pismenog dijela u kojem se piše kraći tekst na zadanu temu iz hrvatskog kulturnog, znanstvenog ili političkog života.

### 1. NASTANAK, FUNKCIJE I VRSTE TURISTIČKIH AGENCIJA

Nastanak i razvoj turističkih (putničkih) agencija u Hrvatskoj i svijetu;

Osnovne funkcije turističkih agencija

Vrste turističkih agencija (emitivne i receptivne, grosističke i detaljističke, lokalnog, nacionalnog i međunarodnog značaja, sa i bez razvijene mreže poslovnica, turoperator, kombiniranog poslovanja)

### 2. TURISTIČKA AGENCIJA I SURADNJA S POSLOVNIM PARTERIMA

Turistička agencija i ugostitelj

Turistička agencija i pružatelj ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu

Turistička agencija i prijevoznik

Turistička agencija i drugi pružatelji ugostiteljskih, turističkih i drugih usluga

Odnosi s drugim turističkim agencijama

Turistička agencija i korisnik usluge (zaštita potrošača)

Informatizacija poslovanja i kompjutorski rezervacijski sustavi

Poslovno komuniciranje

### 3. ORGANIZIRANO PUTOVANJE (TURISTIČKI PROIZVOD)

Stvaranje, promidžba, prodaja i realizacija organiziranog putovanja (paket aranžmana i izleta)

Posebne vrste organiziranog putovanja

Formiranje cijena i kalkulacija

Promidžbeni materijal

Marketing

Promocija i distribucija

Direktna i indirektna prodaja (tehnike prodaje)

Jamčevina i osiguranja

### 4. TURISTIČKE AGENCIJE I STRUKOVNE UDRUGE U TURIZMU

Strukovne udruge u Hrvatskoj

Međunarodne strukovne udruge

### 5. IZDAVANJE PUTNIH ISPRAVA U TURISTIČKOJ AGENCIJI

Izdavanje putnih isprava u avionskom prometu;

Izdavanje putnih isprava u željezničkom prometu;

Izdavanje putnih isprava u autobusnom prometu;

Izdavanje putnih isprava u brodskom prometu.

### 8. OSNOVE FINACIJA ZA TURISTIČKE AGENCIJE

### 9. OSNOVE RAČUNOVODSTVA ZA TURISTIČKE AGENCIJE

### 10. OSNOVE INFORMATIKE ZA TURISTIČKE AGENCIJE

## 5. VJEŽBE

(10 nastavnih sati)

Komunikacija  
Rad na šalteru  
Izrada dokumenata vezanih uz pružanje pojedinih usluga  
Izdavanje karata, ulaznica  
Rješavanje prigovora