

MINISTARSTVO TURIZMA

1702

Na temelju članka 19. stavka 4. Zakona o pružanju usluga u turizmu (»Narodne novine«, broj 130/17 i 25/19), ministar turizma donosi

PRAVILNIK O STRUČNOM ISPITU ZA VODITELJA POSLOVA U TURISTIČKOJ AGENCIJI

(Narodne novine, broj 81/19 i 27/24 – neslužbeno pročišćeni tekst)

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuju se ishodi učenja koji se provjeravaju na stručnom ispitu za voditelja poslova u turističkoj agenciji (u daljnjem tekstu: stručni ispit), sastav ispitne komisije i način polaganja stručnog ispita.

Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

Članak 3.

(1) Stručnim ispitom provjerava se znanje i vještine kandidata potrebne za vođenje poslova turističke agencije.

(2) Stručni ispit polaže se pred ispitnom komisijom pri ministarstvu nadležnom za turizam (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) čije članove rješenjem imenuje ministar nadležan za turizam (u daljnjem tekstu: ministar).

(3) Sjedište ispitne komisije je u Ministarstvu.

Članak 4.

Stručni ispit polaže se na hrvatskom jeziku.

II. ISHODI UČENJA

Članak 5.

Ishodi učenja prema kojima ispitna komisija utvrđuje imaju li kandidati znanja i vještine su:

1. Opisati pojam, zadaće, ulogu, funkcije, te najvažnije usluge turističkih agencija
2. Objasniti razloge nastanka, dosadašnji razvoj i položaj različitih vrsta turističkih agencija u suvremenoj strukturi distribucije usluga u turizmu
3. Prikazati specifične obveze turističkih agencija na temelju različitih izvora prava kojima je regulirano poslovanje turističkih agencija u Republici Hrvatskoj
4. Predstaviti obveze ugovornih strana za ugovore koje sklapaju turističke agencije, a koji su uređeni zakonima koji uređuju usluge u turizmu i obvezne odnose te Posebnim uzancama u ugostiteljstvu
5. Prezentirati pravnu osnovu, uvjete pružanja i sadržaj različitih vrsta ugostiteljskih usluga, usluga prijevoza i usluga u turizmu
6. Identificirati pravnu osnovu djelovanja, ulogu i zadaće različitih vrsta turističkih agencija u destinacijskom menadžmentu, a naročito u sustavu turističkih zajednica i njegovom financiranju
7. Interpretirati najvažnije unutarnje i vanjske činitelje uspjeha te ekonomska mjerila uspješnosti različitih vrsta turističkih agencija
8. Protumačiti specifičnosti ponašanja potrošača i marketinga različitih usluga koje pružaju turističke agencije
9. Demonstrirati postupke izdavanja putne dokumentacije, računa, obračuna poreza na dodanu vrijednost, i knjigovodstvenog praćenja različitih usluga koje pružaju turističke agencije

10. Kreirati kalkulaciju cijene, opis sadržaja i uvjeta odnosno obvezne predugovorne informacije za različite usluge koje pružaju turističke agencije

11. Izvesti proces informiranja putnika, sklapanja, izmjena i raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu te rješavanja nesukladnosti u izvršenju paket aranžmana

12. Sprovesti različite oblike poslovnog komuniciranja u turističkoj agenciji s korisnicima i dobavljačima različitih vrsta usluga.

III. ISPITNA KOMISIJA

Članak 6.

(1) U Ispitnu komisiju za polaganje stručnog ispita za voditelja poslova imenuju se stručni djelatnici Ministarstva, predstavnici udruge poslodavaca turističkih agencija i predstavnici visokih učilišta koja izvode najmanje stručni ili sveučilišni studij na preddiplomskoj razini u području turizma ili imaju smjer ili nastavne predmete iz područja turizma.

(2) Ispitna komisija sastavlja ispitna pitanja i zadatke, popis preporučene literature za pripremu stručnog ispita, određuje vrijeme, mjesto i način polaganja stručnog ispita, raspored kandidata, provodi stručni ispit i odlučuje o uspjehu kandidata na ispitu, u skladu s odredbama ovoga Pravilnika.

Članak 7.

(1) Ispitna komisija za polaganje stručnog ispita za voditelja poslova sastoji se od tri člana, od kojih je jedan predsjednik ispitne komisije, te tajnika ispitne komisije. Članovima ispitne komisije i tajniku ispitne komisije imenuju se zamjene.

(2) O radu Ispitne komisije vodi se zapisnik.

(3) Predsjednik ispitne komisije rukovodi radom ispitne komisije, te se brine da se rad ispitne komisije odvija u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i ovim Pravilnikom.

(4) Tajnik ispitne komisije utvrđuje popis prijavljenih kandidata, ispunjavaju li kandidati uvjete za pristupanje stručnom ispitu sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu i ovom Pravilniku te obavlja administrativne i druge poslove za potrebe ispitne komisije.

Članak 8.

(1) Predsjedniku, članovima i tajniku ispitne komisije pripada naknada za rad u visini koju posebnom odlukom utvrđuje Ministar.

(2) Naknadu iz stavka 1. ovoga članka isplaćuje Ministarstvo na teret sredstava državnog proračuna.

IV. PRIJAVA ZA ISPIT I POSTUPAK POLAGANJA STRUČNOG ISPITA

Članak 9.

(1) Osoba koja namjerava pristupiti polaganju stručnog ispita dužna je podnijeti pisanu prijavu za polaganje stručnog ispita za voditelja poslova (u daljnjem tekstu: prijava).

(2) Prijava se podnosi ispitnoj komisiji putem Ministarstva, na obrascu iz Priloga 1. ovoga Pravilnika koji je njegov sastavni dio.

(3) Uz prijavu kandidat je dužan priložiti:

1. dokaz da ispunjava uvjet za pristupanje stručnom ispitu sukladno članku 18. stavku 1. ili stavku 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu

2. dokaz da ima najmanje završenu srednju školu

3. dokaz o promjeni osobnog imena, ako je ono mijenjano u odnosu na predložene isprave.

Članak 10.

Polaganju stručnog ispita mogu pristupiti kandidati koji podnesu urednu prijavu u smislu članka 9. ovoga Pravilnika.

Članak 11.

Obavijest o vremenu i mjestu polaganja stručnog ispita ispitna komisija objavljuje na mrežnim stranicama Ministarstva najmanje trideset dana prije dana određenog za polaganje stručnog ispita.

Članak 12.

(1) Prijavljeni kandidat može odustati od pristupa polaganju ispita u neposredno predstojećem ispitnome roku ili odgoditi njegovo polaganje za naredni ispitni rok podnošenjem pisanoga zahtjeva ispitnoj komisiji putem Ministarstva najkasnije pet dana prije dana određenog za polaganje ispita.

(2) Polaganje stručnog ispita može se odgoditi najviše dva puta.

(3) Na pisani i obrazloženi zahtjev kandidata, predsjednik ispitne komisije može u opravdanim slučajevima (bolest kandidata, neodgovorno izvršenje profesionalnih obveza i slično) bilješkom na zahtjevu odobriti odgodu polaganja stručnog ispita za naredni ispitni rok. Uz zahtjev se prilažu odgovarajuće isprave kojima se dokazuje opravdanost odgode.

(4) Odobrenja iz stavka 3. ovoga članka evidentiraju se u zapisniku o polaganju ispita u ispitnome roku za koji je kandidat bio prijavljen.

(5) Kandidat koji nije pristupio polaganju stručnog ispita niti je stručni ispit odgodio sukladno odredbama stavaka 1. i 3. ovoga članka, kao i kandidat koji je pristupio polaganju stručnog ispita i tijekom njegovog trajanja odustao od polaganja bez opravdanih razloga, smatrat će se da stručni ispit nije položio.

(6) Kandidat koji stručnom ispitu nije pristupio, a prethodno nije postupio sukladno odredbama stavaka 1. i 3. ovoga članka, može ponovno prijaviti polaganje ispita podnošenjem nove prijave iz članka 9. ovoga Pravilnika nakon tri mjeseca od završetka ispitnog roka stručnog ispita kojem nije pristupio.

Članak 13.

(1) Ispit se sastoji od seminarskog rada, pisanog i usmenog dijela.

(2) Seminarskim radom provjeravaju se stečene praktične vještine prema ishodima učenja.

(3) Seminarski rad kandidati izrađuju samostalno u ograničenom vremenu od najviše osam sati i unaprijed najavljenom terminu, na temelju zadatka kojeg priprema ispitna komisija.

(4) Pisani i usmeni dio stručnog ispita sastoji se od provjere znanja i vještina prema ishodima učenja.

(5) Pisani dio ispita može trajati najviše dva sata, a usmeni najviše 20 minuta.

Članak 14.

(1) U tijeku pisanog ispita kandidati ne smiju kod sebe imati nikakve osobne stvari osim pribora za pisanje. Ovo se posebice odnosi na mobitele i druge elektroničke uređaje, ali i na pisane materijale i pomagala. Tijekom pisanog ispita nije dozvoljena nikakva međusobna komunikacija kandidata, okretanje, gledanje tuđih testova i bilo koji oblik remećenja mira.

(2) U slučaju nepridržavanja odredbi iz prethodnog stavka kandidat će biti udaljen s ispita.

Članak 15.

(1) Ocjenjivanje kandidata na stručnom ispitu obavlja se komisijski.

(2) Ispitna komisija o pokazanom znanju i vještinama kandidata koji je polagao stručni ispit donosi odluku većinom glasova svih članova ispitne komisije na temelju ocjene seminarskog rada, pisanog dijela stručnog ispita i bodova postignutim na usmenom dijelu stručnog ispita.

(3) Pisanom dijelu stručnog ispita može pristupiti kandidat koji je uspješno izradio seminarski rad u najmanje 75% zadanih elemenata.

(4) Za prolaz pismenog kao i za prolaz usmenog dijela stručnog ispita kandidat mora točno odgovoriti na najmanje 60% postavljenih pitanja.

(5) Ocjena uspjeha kandidata na stručnom ispitu može biti »položio ispit« ili »nije položio ispit«.

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

(7) Kandidat koji nije položio pismeni i usmeni dio stručnog ispita, može ponovno pristupiti polaganju pismenog i usmenog dijela ispita u sljedećem roku, bez obveze ponovne izrade seminarskog rada.

Članak 16.

(1) O tijeku polaganja stručnog ispita vodi se zapisnik koji potpisuje predsjednik i članovi ispitne komisije, te tajnik ispitne komisije koji vodi zapisnik.

(2) Zapisnik sadrži podatke o sastavu u kojem ispitna komisija provodi ispit, mjestu i vremenu održavanja ispita, imenu i prezimenu kandidata koji su pristupili ispitu, podatke o uspjehu za svakog pojedinog kandidata koji je pristupio ispitu, zadatku seminarskog rada, pitanjima postavljena pojedinom kandidatu, podatke o kandidatima udaljenim s ispita, te druge podatke ili okolnosti mjerodavne za pravilnost provedbe ispita.

(3) Zapisnik se, zajedno s drugom dokumentacijom ispita, obvezno trajno čuva u arhivu Ministarstva.

Članak 17.

(1) O položenom stručnom ispitu izdaje se uvjerenje koje potpisuje predsjednik ispitne komisije i ministar.

(2) Uvjerenje o položenom stručnom ispitu mora sadržavati najmanje sljedeće podatke: naziv »uvjerenje«, osobne podatke kandidata (ime i prezime, datum i mjesto rođenja, osobni identifikacijski broj), podatak o položenom ispitu, datum polaganja ispita, broj i datum izdavanja uvjerenja, te potpis ministra i predsjednika ispitne komisije.

V. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 18.

(1) Visoko učilište koje je do stupanja na snagu ovoga Pravilnika započelo s organizacijom i provođenjem stručnog ispita za voditelja poslova prema Pravilniku o stručnom ispitu za voditelja poslovnice (»Narodne novine«, broj 50/08) može održati stručni ispit prema ispitnom programu propisanim tim Pravilnikom, najkasnije u roku od 90 dana od završetka održavanja predavanja za stručni ispit, nakon čega prestaju važiti rješenja o imenovanju ispitnih komisija za polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice na visokim učilištima.

(2) Rješenja izdana visokim učilištima koja nisu započela s organizacijom i provođenjem stručnog ispita za voditelja poslovnice sukladno stavku 1. ovoga članka, prestaju važiti danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika.

Članak 19.

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o stručnom ispitu za voditelja poslovnice (»Narodne novine«, br. 50/08).

Članak 20.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-02/18-01/10

Urbroj: 529-06-01-01/2-19-8

Zagreb, 12. srpnja 2019.

Ministar

Gari Cappelli, v. r.

PRAVILNIK

O IZMJENAMA I DOPUNI PRAVILNIKA O STRUČNOM ISPITU ZA VODITELJA POSLOVA U TURISTIČKOJ AGENCIJI

Članak 6.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-02/24-01/1

Urbroj: 529-06-3-1-24-7

Zagreb, 16. veljače 2024.

Ministrica

dr. sc. Nikolina Brnjac, v. r.

Prilog 1.

**REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO TURIZMA I SPORTA
ISPITNA KOMISIJA**

PRIJAVA

za polaganje stručnog ispita za voditelja poslova turističke agencije

| | | |
|----|---|--|
| 1. | Ime i prezime kandidata | |
| 2. | Datum i mjesto rođenja | |
| 3. | Osobni identifikacijski broj (OIB) | |
| 4. | Broj osobne iskaznice i datum izdavanja, policijska uprava (za strane državljane – državljanstvo, broj putovnice) | |
| 5. | Adresa stanovanja | |
| 6. | E-mail adresa | |
| 7. | Broj telefona | |
| 8. | Naznaka dijela stručnog ispita koji se polaže (zaokružiti) | a) cijeli stručni ispit (seminarski rad, pismeni i usmeni dio ispita) b) pismeni i usmeni dio ispita (za kandidate koji su već položili seminarski rad) |
| 9. | Datum prijave | |

(Potpis kandidata)