

## **FEDERALNO MINISTARSTVO OKOLIŠA I TURIZMA**

Na osnovu člana 22. stava 3. Zakona o turističkoj djelatnosti ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/09), federalni ministar okoliša i turizma, donosi

### **PRAVILNIK O STRUČNOM ISPITU ZA VODITELJA POSLOVNIČE**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Član 1.**

Ovim Pravilnikom propisuje se postupak, ispitna komisija, način polaganja i ispitni program za stručni ispit za voditelja poslovnice u putničkoj agenciji.

##### **Član 2.**

Stručni ispit za voditelja poslovnice polaže se na način propisan ovim Pravilnikom, a prema ispitnom programu koji je sastavni dio ovoga Pravilnika.

Program stručnog ispita za voditelja poslovnice sastoji se od općeg i posebnog dijela.

#### **II. ISPITNA KOMISIJA**

##### **Član 3.**

Stručni ispit za voditelja poslovnice se polaže pred ispitnom komisijom koje rješenjem imenuje federalni ministar okoliša i turizma.

##### **Član 4.**

U ispitnu komisiju za polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice imenuju se službenici Federalnog ministarstva okoliša i turizma, a mogu se imenovati i drugi stručni djelatnici na području turizma koji imaju završenu visoku stručnu spremu, te radno iskustvo od najmanje pet godina u turističkoj djelatnosti ili s tom djelatnošću povezanom djelatnosti.

U ispitnu komisiju dva člana imenuje federalni ministar okoliša i turizma na prijedlog Udruženja putničkih agencija BiH -UTA BiH, pred kojim će kandidati polagati posebni dio stručnog ispita za voditelja poslovnice.

Ispitno povjerenstvo se imenuje za razdoblje od četiri godine.

U slučaju potrebe mogu se imenovati ispitivači izvan sastava komisije, o čemu se donosi posebno rješenje.

##### **Član 5.**

Ispitna komisija za polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice sastoji se od predsjednika, sekretara ispitne komisije i još najmanje pet članova.

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

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

#### Član 6.

Predsjedniku, članovima i sekretaru pripada naknada za rad u ispitnoj komisiji.

Visinu iznosa troškova za polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice, po kandidatu, određuje federalni ministar okoliša i turizma posebnim aktom koji se objavljuje u "Službenim novinama Federacije BiH".

### III. PRIJAVA ZA ISPIT

#### Član 7.

Kandidat koji želi polagati stručni ispit za voditelja poslovnice, nakon objavljenog oglasa o održavanju ispita za voditelja poslovnice u sredstvima javnog informisanja, podnosi prijavu Federalnom ministarstvu okoliša i turizma - ispitnoj komisiji u roku određenom u oglasu.

#### Član 8.

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

1. dokaz da ima najmanje srednju stručnu spremu
2. potvrdu obrazovne ustanove o aktivnom znanju jednog svjetskog jezika
3. izvod iz matične knjige rođenih
4. dokaz o uplati iznosa cijene ispita

### IV. ISPITNI PROGRAM

#### Član 9.

Opći dio stručnog ispita za voditelja poslovnice sadrži sljedeće predmete:

1. Ustavno uređenje Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine
2. Privreda u Bosni i Hercegovini
3. Osnove turizma
4. Zakonodavstvo u oblasti turizma u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Federalno ministarstvo okoliša i turizma će u skladu sa ovim predmetima izraditi Priručnik za edukaciju i polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice za opći dio.

#### Član 10.

Posebni dio stručnog ispita za voditelja poslovnice sadrži sljedeće predmete:

1. Putničke agencije
2. Vježbe

Udruženje putničkih agencija BiH - UTA BiH, će u skladu sa ovim predmetima izraditi Priručnik za edukaciju i polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice za posebni dio.

#### Član 11.

Polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice vrši se na slijedeći način:

- prvo se rješava pismeni test općeg dijela stručnog ispita za voditelja poslovnice, a nakon toga se

- pristupa rješavanju pismenog testa posebnog dijela stručnog ispita za voditelja poslovnice.

Kandidat koji nije položi opći dio stručnog ispita za voditelja poslovnice, ne može pristupiti polaganju posebnog dijela stručnog ispita za voditelja poslovnice.

#### Član 12.

Pismeni test za opći i posebni dio stručnog ispita za voditelja poslovnice sastoji se iz svih predmeta utvrđenih odredbama člana 9. (opći dio stručnog ispita ) i odredbama člana 10. (posebni dio stručnog ispita) ovog Pravilnika.

#### Član 13.

Ispitna komisija priprema pitanja i opsijske odgovore za pismeni test za opći i posebni dio stručnog ispita za voditelja poslovnice.

Članovi ispitne komisije, ispred Federalnog ministarstva okoliša i turizma, pripremit će pitanja i opsijske odgovore za pismeni test iz općeg dijela stručnog ispita za voditelja poslovnice, a članovi ispitne komisije, predstavnici Udruženja putničkih agencija BiH -UTA BiH, pripremit će pitanja i opsijske odgovore za pismeni test iz posebnog dijela stručnog ispita za voditelja poslovnice.

#### Član 14.

Ispit za voditelja poslovnice polaže se u vidu testa sačinjenog od pitanja na koja je ponuđeno više odgovora od kojih je samo jedan tačan.

Za svako pitanje u testu su ponuđena dva do četiri opsijska odgovora.

Kandidat, prilikom rješavanja testa, treba odgovoriti na svako pitanje, označavanjem samo jedne od ponuđenih opcija.

Vrijeme za rješavanje testa iznosi najduže dva sata.

Prilikom rješavanja testa, kandidat se ne može koristiti stručnom literaturom, elektronskim, tehničkim i drugim pomagalima.

#### Član 15.

Nakon završenog ispita, ispitna komisija pristupa ocjenjivanju testova.

Ispitna komisija objavljuje rezultate testova na web stranici i oglasnoj ploči Federalnog ministarstva okoliša i turizma i obavještava kandidate o rezultatima koje su postigli.

Kandidat je položio ispit ako tačno odgovori na najmanje dva pitanja iz svakog predmeta (dvije trećine testa) za opći i posebni dio.

### V. OCJENJIVANJE

#### Član 16.

Ocjena uspjeha o ispitu je "položio" ili "nije položio".

#### Član 17.

Kandidat koji nije pokazao zadovoljavajuće znanje iz jednog ili najviše dva predmeta, općeg ili posebnog ispita, upućuje se na popravni ispit iz tih predmeta.

Popravni ispit kandidat polaže usmeno, najranije u roku od 15 dana, a najkasnije u roku od 90 dana od dana polaganja stručnog ispita.

Kandidat koji nije pristupio polaganju popravnog ispita ili popravni ispit nije položio u roku, iz stava 2. ovoga člana, smatrat će se da nije položio stručni ispit.

Polaganje popravnog ispita može se, izuzetno, odložiti iz opravdanih razloga (zbog bolesti ili iz drugih opravdanih razloga).

O odlaganju ispita odlučuje ispitna komisija, o čemu se u spisu sačinjava službena zabilješka, koja sadrži odluku ispitne komisije o odlaganju ispita, razlog odlaganja i datum kada kandidat treba da pristupi polaganju popravnog ispita.

Molbu za odgodu ispita kandidat podnosi u roku od 30 dana po prestanku razloga za odgodu polaganja popravnog ispita. Ako kandidat ne podnese molbu za polaganje popravnog ispita u roku ili ako mu molba bude odbijena, smatrati će se kako ispit nije položio.

Ako kandidat ne pristupi polaganju popravnog ispita na dan određen odlukom ispitnog povjerenstva o odlaganju ispita, smatra se da ispit nije položio.

Kandidat koji nije položio ispit može ponovo pristupiti polaganju ispita u sljedećem ispitnom roku.

#### Član 18.

O položenom stručnom ispitu za voditelja poslovnice kandidatu se izdaje uvjerenje koje potpisuju federalni ministar okoliša i turizma.

Uvjerenje iz stava 1. ovoga člana izdaje se najkasnije u roku od 5 dana od dana položenog ispita.

#### Član 19.

O izdatim uvjerenjima o položenom ispitu za voditelja poslovnice Federalno ministarstvo okoliša i turizma vodi evidenciju.

Evidencija se vodi u obliku knjige koja mora biti uvezana i ovjerena, a stranice označene rednim brojevima.

Ovjeru knjige vrši federalni ministar okoliša i turizma.

U evidenciju se upisuju podaci o kandidatu: ime i prezime, datum i mjesto rođenja, JMB, datum polaganja ispita, broj i datum izdatog uvjerenja

Evidencijska knjiga iz stava 2. ovoga člana čuva se trajno.

## VI. ADMINISTRACIJA ISPITA

#### Član 20.

U toku 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.

U zapisnik se unosi: datum i mjesto održavanja ispita, sastav ispitne komisije, lični podaci kandidata (ime i prezime, JMB, adresa), i ocjena ispitne komisije.

Zapisnik potpisuju predsjednik i članovi ispitne komisije, te sekretar ispitne komisije.

Zapisnik se, zajedno s drugom dokumentacijom ispita, obavezno trajno čuva u arhivu Federalnog ministarstva okoliša i turizma.

#### Član 21.

Sekretar 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.

Član 22.

Troškove ispita snosi kandidat.

Cijena stručnog ispita objavljuje se u oglasu o održavanju stručnog ispita za voditelja poslovnice.

VII. ZAVRŠNA ODREDBA

Član 23.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

Broj 06-22-163/10  
10. maja 2010. godine  
Sarajevo

Ministar  
Dr. sc. **Nevenko Herceg**, s. r.

## **ISPITNI PROGRAM**

### **1. Ustavno uređenje Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine**

- Mirovni sporazum za Bosnu i Hercegovinu
- Ustav Bosne i Hercegovine
- Aneksi općeg okvirnog sporazuma za mir u Bosni i Hercegovini
- Ustavno uređenje Federacije Bosne i Hercegovine
- Ustavno uređenje Republike Srpske

### **2. Privreda u Bosni i Hercegovini**

- Ekonomija kao nauka
- Osnovni ekonomski pokazatelji u Bosni i Hercegovini
- Kratak historijski presjek iz XX vijeka
- Uvođenje tržišnih odnosa i privatizacije
- Smjerovi razvoja mogućnosti i perspektive
- Strategije i globalizacija Bosne i Hercegovine

### **3. Osnove turizma**

- Osnovni pojmovi o turizmu
- Vrste turizma
- Razvoj turizma i uslovi za razvoj
- Turistička destinacija
- Učinci-efekti turizma
- Marketing u turizmu

### **4. Zakonodavstvo u oblasti turizma u Federaciji Bosne i Hercegovine**

- Turistička djelatnost
- Ugostiteljska djelatnost
- Turističke zajednice
- Boravišna taksa i članarina u turističkim zajednicama
- Ugovori u turizmu
- Pregled važećih propisa iz oblasti turizma i ugostiteljstva

### **5. PUTNIČKE AGENCIJE**

#### **• NASTANAK, FUNKCIJE I VRSTE PUTNIČKIH AGENCIJA**

Nastanak i razvoj putničkih agencija u BiH i svijetu;

Osnovne funkcije putničkih agencija

Vrste putničkih agencija

#### **• PUTNIČKA AGENCIJA I SARADNJA S POSLOVNIM PARTERIMA**

Putnička agencija i ugostitelj

Putnička agencija i pružatelj ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu

Putnička agencija i prijevoznik

Putnička agencija i drugi pružatelji ugostiteljskih, turističkih i drugih usluga

Odnosi s drugim putničkim agencijama

Putnička agencija i korisnik usluge (zaštita potrošača)

Informatizacija poslovanja i kompjutorski rezervacijski sustavi

Poslovno komuniciranje

#### **• ORGANIZIRANO PUTOVANJE (TURISTIČKI PROIZVOD)**

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

Posebne vrste organiziranog putovanja

Formiranje cijena i kalkulacija

Promotivni materijal

Marketing

Promocija i distribucija

Direktna i indirektna prodaja (tehnike prodaje)

Jamčevina i osiguranja

- PUTNIČKE AGENCIJE I STRUKOVNA UDRUŽENJA U TURIZMU

Strukovne udruženja u BiH

Međunarodne strukovna udruženja

- IZDAVANJE PUTNIH ISPRAVA U PUTNIČKOJ 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.

- OSNOVE FINANSIJA ZA PUTNIČKE AGENCIJE
- OSNOVE RAČUNOVODSTVA ZA PUTNIČKE AGENCIJE
- OSNOVE INFORMATIKE ZA PUTNIČKE AGENCIJE

## **6. VJEŽBE**

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