Službene novine Federacije BiH, broj 30/10

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

**PRAVILNIK**

**O STRUČNOM ISPITU ZA VODITELJA POSLOVNICE**

**I. OPĆE ODREDBE**

**Članak 1.**

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

**Članak 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. ISPITNO POVJERENSTVO**

**Članak 3.**

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

**Članak 4.**

U ispitno povjerenstvo 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 ispitno povjerenstvo dva člana imenuje federalni ministar okoliša i turizma na prijedlog Udruge 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 povjerenstva, o čemu se donosi posebno rješenje.

**Članak 5.**

Ispitno povjerenstvo za polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice sastoji se od predsjednika, tajnika ispitnog povjerenstva i još najmanje pet članova.

Predsjednik ispitnog povjerenstvo utvrđuje datum održavanja i raspored polaganja ispita, rukovodi radom ispitnog povjerenstvo, te se brine da se rad ispitnog povjerenstvo odvija sukladno sa zakonom i ovim Pravilnikom.

Tajnik ispitnog povjerenstva 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.

**Članak 6.**

Predsjedniku, članovima i tajniku pripada naknada za rad u ispitnom povjerenstvu.

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**

**Članak 7.**

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

**Članak 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

**Članak 9.**

Opći dio stručnog ispita za voditelja poslovnice sadrži sljedeće predmete:

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

2. Gospodarstvo u Bosni i Hercegovini

3. Osnove turizma

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

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

**Članak 10.**

Posebni dio stručnog ispita za voditelja poslovnice sadrži sljedeće predmete:

3. Putničke agencije

4. Vježbe

Udruga putničkih agencija BiH -UTA BiH, će sukladno ovim predmetima izraditi Priručnik za edukaciju i polaganje stručnog ispita za voditelja poslovnice za posebni dio.

**Članak 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 posebog dijela stručnog ispita za voditelja poslovnice.

**Članak 12.**

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

**Članak 13.**

Ispitno povjerenstvo priprema pitanja i opcijske odgovore za pismeni test za opći i posebni dio stručnog ispita za voditelja poslovnice.

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

**Članak 14.**

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

Za svako pitanje u testu su ponuđena dva do četiri opcijska 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.

**Članak 15.**

Nakon završenog ispita, ispitno povjerenstvo pristupa ocjenjivanju testova.

Ispitno povjerenstvo 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 točno odgovori na najmanje dva pitanja iz svakog predmeta (dvije trećine testa) za opći i posebni dio.

**V. OCJENJIVANJE**

**Članak 16.**

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

**Članak 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 stavke 2. ovoga članka, 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 ispitno poverenstvo, o čemu se u spisu sačinjava službena zabilješka, koja sadrži odluku Ispitnog povjerenstva o odlaganju ispita, razlog odlaganja i datum kada kandidat treba da pristupi polaganju popravnog ispita.

Zamolbu za odgodu ispita kandidat podnosi u roku od 30 dana po prestanku razloga za odgodu polaganja popravnog ispita. Ako kandidat ne podnese zamolbu za polaganje popravnog ispita u roku ili ako mu zamolba 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.

**Članak 18.**

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

Uvjerenje iz stavka 1. ovoga članka izdaje se najkasnije u roku od 5 dana od dana položenog ispita.

**Članak 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 stavka 2. ovoga članka čuva se trajno.

VI. ADMINISTRACIJA ISPITA

**Članak 20.**

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.

U zapisnik se unosi: datum i mjesto održavanja ispita, sastav ispitnog povjerenstva, osobni podaci kandidata (ime i prezime, JMB,adresa) , i ocjena ispitnog povjerenstva.

Zapisnik potpisuju predsjednik i članovi ispitnog povjerenstva, te tajnik ispitnog povjerenstva.

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

**Članak 21.**

Tajnik ispitnog povjerenstva obavlja sljedeće poslove:

- vodi zapisnik o radu ispitnog povjerenstva,

- 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 ispitnog povjerenstva.

**Članak 22.**

Troškove ispita snosi kandidat.

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

**VII. ZAVRŠNA ODREDBA**

**Članak 23.**

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

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. Gospodarstvo u Bosni i Hercegovini**

- Ekonomija kao znanost

- Osnovni ekonomski pokzatelji u Bosni i Hercegovini

- Kratak povijesni presjek iz XX stoljeća

- 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 uvjeti 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 pristojba 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 SURADNJA 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, 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

- PUTNIČKE AGENCIJE I STRUKOVNE UDRUGE U TURIZMU

Strukovne udruge u BiH

Međunarodne strukovne udruge

- 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 FINANCIJA 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

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

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