

## FEDERALNO MINISTARSTVO OKOLIŠA I TURIZMA

550

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 POSLOVNICE

##### 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 sljedeći 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 položio 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 opcijske 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 opcijske 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 opcijske 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 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 pomagalicama.

#### 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, smatrat 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 istorijski 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 POSLOV-NIM 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 PROI-ZVOD)  
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

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 povjerenstva utvrđuje datum održavanja i raspored polaganja ispita, rukovodi radom ispitnog povjerenstva, te se brine da se rad ispitnog povjerenstva 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 sljedeći 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 položio opći dio stručnog ispita za voditelja poslovnice, ne može pristupiti polaganju posebnog 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 pomagalicama.

## 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 povjerenstvo, 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 molbu za polaganje popravnog ispita u roku ili ako mu molba bude odbijena, smatrat 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".

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

Ministar  
Dr. sc. **Nevenko Herceg**, v. 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. Gospodarstvo u Bosni i Hercegovini**

- Ekonomija kao znanost
- Osnovni ekonomski pokazatelji 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

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

**ПРАВИЛНИК****О СТРУЧНОМ ИСПИТУ ЗА ВОДИТЕЉА ПОСЛОВНИЦЕ****I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

## Члан 1.

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

## Члан 2.

Стручни ispit za voditelja poslovnice polaze se na način propisan ovim Pravilnikom, a prema ispitnom programu koji je sastavni dio овога Pravilnika.

Програм стручног испита за водитеља пословнице састоји се од општег и посебног дијела.

**II. ИСПИТНА КОМИСИЈА**

## Члан 3.

Стручни ispit za voditelja poslovnice se polaze pred ispitnom komisijom koje rješehem imenuje federalni ministar okoliša i turizma.

## Члан 4.

У ispitnu komisiju za polaganje стручног испита за водитеља пословнице именују се службеници Федералног министарства окoliша и туризма, а могу се именовати и други стручни дјелатници на подручју туризма који имају завршену високу стручну спрему, те радно искуство од најмање пет година у туристичкој дјелатности или с том дјелатношћу повезаном дјелатности.

У ispitnu komisiju два члана именује федерални министар окoliша и туризма на приједлог Удружења путничких агенција БиХ -УТА БиХ, пред којим ће кандидати полагати посебни дио стручног испита за водитеља пословнице.

Испитно повјеренство се именује за раздобље од четири године.

У случају потребе могу се именовати испитивачи изван састава комисије, о чему се доноси посебно рјешење.

## Члан 5.

Испитна комисија за полагање стручног испита за водитеља пословнице састоји се од председника, секретара испитне комисије и још најмање пет чланова.

Предсједник испитне комисије утврђује датум одржавања и распоред полагања испита, руководи радом испитне комисије, те се брине да се рад испитне комисије одвија у складу са законом и овим Правилником.

Секретар испитне комисије утврђује попис пријављених кандидата и да ли кандидати испуњавају законом и овим правилником прописане услове за полагање испита, те обавља административне и друге послове везане уз испит.

#### Члан 6.

Предсједнику, члановима и секретару припада накнада за рад у испитној комисији.

Висину износа трошкова за полагање стручног испита за водитеља пословнице, по кандидату, одређује федерални министар околиша и туризма посебним актом који се објављује у "Службеним новинама Федерације БиХ".

### III. ПРИЈАВА ЗА ИСПИТ

#### Члан 7.

Кандидат који жели полагати стручни испит за водитеља пословнице, након објављеног огласа о одржавању испита за водитеља пословнице у средствима јавног информисања, подноси пријаву Федералном министарству околиша и туризма - испитној комисији у року одређеном у огласу.

#### Члан 8.

Уз пријаву за полагање стручног испита за водитеља пословнице кандидат је дужан приложити:

1. доказ да има најмање средњу стручну спрему
2. потврду образовне установе о активном знању једног свјетског језика
3. извод из матичне књиге рођених
4. доказ о уплати износа цијене испита

### IV. ИСПИТНИ ПРОГРАМ

#### Члан 9.

Општи дио стручног испита за водитеља пословнице садржи сљедеће предмете:

1. Уставно уређење Босне и Херцеговине и Федерације Босне и Херцеговине
2. Привреда у Босни и Херцеговини
3. Основе туризма
4. Законодавство у области туризма у Федерацији Босне и Херцеговине.

Федерално министарство околиша и туризма ће у складу са овим предметима израдити Приручник за едукацију и полагање стручног испита за водитеља пословнице за општи дио.

#### Члан 10.

Посебни дио стручног испита за водитеља пословнице садржи сљедеће предмете:

5. Путничке агенције
6. Вјежбе

Удружење путничких агенција БиХ -УТА БиХ, ће у складу са овим предметима израдити Приручник за едукацију и полагање стручног испита за водитеља пословнице за посебни дио.

#### Члан 11.

Полагање стручног испита за водитеља пословнице врши се на сљедећи начин:

- прво се рјешава писмени тест општег дијела стручног испита за водитеља пословнице, а након тога се
- приступа рјешавању писменог теста посебног дијела стручног испита за водитеља пословнице.

Кандидат који није положи опћи дио стручног испита за водитеља пословнице, не може приступити полагању посебног дијела стручног испита за водитеља пословнице.

#### Члан 12.

Писмени тест за општи и посебни дио стручног испита за водитеља пословнице састоји се из свих предмета утврђених

одредбама члана 9. (општи дио стручног испита) и одредбама члана 10. (посебни дио стручног испита) овог Правилника.

#### Члан 13.

Испитна комисија припрема питања и опцијске одговоре за писмени тест за општи и посебни дио стручног испита за водитеља пословнице.

Чланови испитне комисије, испред Федералног министарства околиша и туризма, припремиће питања и опцијске одговоре за писмени тест из општег дијела стручног испита за водитеља пословнице, а чланови испитне комисије, представници Удружења путничких агенција БиХ -УТА БиХ, припремиће питања и опцијске одговоре за писмени тест из посебног дијела стручног испита за водитеља пословнице.

#### Члан 14.

Испит за водитеља пословнице полаже се у виду теста сачињеног од питања на која је понуђено више одговора од којих је само један тачан.

За свако питање у тесту су понуђена два до четири опцијска одговора.

Кандидат, приликом рјешавања теста, треба одговорити на свако питање, означавањем само једне од понуђених опција.

Вријеме за рјешавање теста износи најдуже два сата.

Приликом рјешавања теста, кандидат се не може користити стручном литературом, електронским, техничким и другим помагалима.

#### Члан 15.

Након завршеног испита, испитна комисија приступа оцјењивању тестова.

Испитна комисија објављује резултате тестова на web страници и огласној плочи Федералног министарства околиша и туризма и обавјештава кандидате о резултатима које су постигли.

Кандидат је положио испит ако тачно одговори на најмање два питања из сваког предмета (двје трећине теста) за општи и посебни дио.

### V. ОЦЈЕЊИВАЊЕ

#### Члан 16.

Оцјена успјеха о испиту је "положио" или "није положио".

#### Члан 17.

Кандидат који није показао задовољавајуће знање из једног или највише два предмета, општег или посебног испита, упућује се на поправни испит из тих предмета.

Поправни испит кандидат полаже усмено, најраније у року од 15 дана, а најкасније у року од 90 дана од дана полагања стручног испита.

Кандидат који није приступио полагању поправног испита или поправни испит није положио у року, из става 2. овога члана, сматра се да није положио стручни испит.

Полагање поправног испита може се, изузетно, одложити из оправданих разлога (због болести или из других оправданих разлога).

О одлагању испита одлучује испитна комисија, о чему се у спису сачињава службена забиљешка, која садржи одлуку испитне комисије о одлагању испита, разлог одлагања и датум када кандидат треба да приступи полагању поправног испита.

Молбу за одгоду испита кандидат подноси у року од 30 дана по престанку разлога за одгоду полагања поправног испита. Ако кандидат не поднесе молбу за полагање поправног испита у року или ако му молба буде одбијена, сматра се како испит није положио.

Ако кандидат не приступи полагању поправног испита на дан одређен одлуком испитног повјеренства о одлагању испита, сматра се да испит није положио.

Кандидат који није положио испит може поново приступити полагању испита у сљедећем испитном року.

## Члан 18.

О положеном стручном испиту за водитеља пословнице кандидату се издаје увјерење које потписују федерални министар околиша и туризма.

Увјерење из става 1. овога члана издаје се најкасније у року од 5 дана од дана положеног испита.

## Члан 19.

О издатим увјерењима о положеном испиту за водитеља пословнице Федерално министарство околиша и туризма води евиденцију.

Евиденција се води у облику књиге која мора бити увезана и овјерена, а странице означене редним бројевима.

Овјеру књиге врши федерални министар околиша и туризма.

У евиденцију се уписују подаци о кандидату: име и презиме, датум и мјесто рођења, ЈМБ, датум полагања испита, број и датум издатог увјерења

Евиденцијска књига из става 2. овога члана чува се трајно.

## VI. АДМИНИСТРАЦИЈА ИСПИТА

## Члан 20.

У току полагања испита води се записник за сваког кандидата посебно и то на начин да се за сваког кандидата у записник посебно уносе питања постављена у поједином предмету.

У записник се уноси: датум и мјесто одржавања испита, састав испитне комисије, лични подаци кандидата (име и презиме, ЈМБ, адреса), и оцјена испитне комисије.

Записник потписују предсједник и чланови испитне комисије, те секретар испитне комисије.

Записник се, заједно с другом документацијом испита, обавезно трајно чува у архиву Федералног министарства околиша и туризма.

## Члан 21.

Секретар испитне комисије обавља следеће послове:

- води записник о раду испитне комисије,
- води записник за сваког кандидата посебно,
- брине се да кандидат буде упознат с распоредом полагања испита,
- саставља извјештај о резултату испита,
- чува и архивира испитну документацију,
- обавља и остале послове у вези с радом испитне комисије.

## Члан 22.

Трошкове испита сноси кандидат.

Цијена стручног испита објављује се у огласу о одржавању стручног испита за водитеља пословнице.

## VII. ЗАВРШНА ОДРЕДБА

## Члан 23.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеним новинама Федерације БиХ".

Број 06-22-163/10

10. маја 2010. године

Сарајево

Министар

Др sc. Невенко Херцег, с. р.

**ИСПИТНИ ПРОГРАМ****1. Уставно уређење Босне и Херцеговине и Федерације Босне и Херцеговине**

- Мировни споразум за Босну и Херцеговину
- Устав Босне и Херцеговине
- Анекси општег оквирног споразума за мир у Босни и Херцеговини
- Уставно уређење Федерације Босне и Херцеговине
- Уставно уређење Републике Српске

**2. Привреда у Босни и Херцеговини**

- Економија као наука
- Основни економски показатељи у Босни и Херцеговини
- Кратак историјски пресјек из XX вијека
- Увођење тржишних односа и приватизације
- Смјерови развоја могућности и перспективе
- Стратегије и глобализација Босне и Херцеговине

**3. Основе туризма**

- Основни појмови о туризму
- Врсте туризма
- Развој туризма и услови за развој
- Туристичка дестинација
- Учинци-ефекти туризма
- Маркетинг у туризму

**4. Законодавство у области туризма у Федерацији Босне и Херцеговине**

- Туристичка дјелатност
- Угоститељска дјелатност
- Туристичке заједнице
- Боравишна такса и чланарина у туристичким заједницама
- Уговори у туризму
- Преглед важећих прописа из области туризма и угоститељства

**5. ПУТНИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ**

- НАСТАНАК, ФУНКЦИЈЕ И ВРСТЕ ПУТНИЧКИХ АГЕНЦИЈА  
Настанак и развој путничких агенција у БиХ и свијету;  
Основне функције путничких агенција  
Врсте путничких агенција
- ПУТНИЧКА АГЕНЦИЈА И САРАДЊА С ПОСЛОВНИМ ПАРТЕРИМА  
Путничка агенција и угоститељ  
Путничка агенција и пружатељ угоститељских услуга у домаћинству и сељачком домаћинству  
Путничка агенција и превозник  
Путничка агенција и други пружатељи угоститељских, туристичких и других услуга  
Односи с другим путничким агенцијама  
Путничка агенција и корисник услуге (заштита потрошача)  
Информатизација пословања и компјуторски резервацијски сустави  
Пословно комуницирање
- ОРГАНИЗИРАНО ПУТОВАЊЕ (ТУРИСТИЧКИ ПРОИЗВОД)  
Стварање, промоција, продаја и реализација организираног путовања (пакет аранжмана и излета)  
Посебне врсте организираног путовања  
Формирање цијена и калкулација  
Промотивни материјал  
Маркетинг  
Промоција и дистрибуција  
Директна и индиректна продаја (технике продаје)  
Јамчевина и осигурања
- ПУТНИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ И СТРУКОВНА УДРУЖЕЊА У ТУРИЗМУ  
Струковне удружења у БиХ  
Међународне струковна удружења
- ИЗДАВАЊЕ ПУТНИХ ИСПРАВА У ПУТНИЧКОЈ АГЕНЦИЈИ  
Издавање путних исправа у авионском промету;  
Издавање путних исправа у жељезничком промету;  
Издавање путних исправа у аутобусном промету;  
Издавање путних исправа у бродском промету.
- ОСНОВЕ ФИНАНСИЈА ЗА ПУТНИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ

