

## **1. Ishod učenja: Opisati pojam, zadaće, ulogu, funkcije, te najvažnije usluge turističkih agencija**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Opišite posredničku funkciju turističkih agencija! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Predstaviti turističke agencije kao posrednike na turističkom tržištu
- Opisati ulogu i zadaće turističkih posrednika na turističkom tržištu
- Predstaviti najvažnije skupine poslova turističkih agencija
- Opisati posredničku funkciju turističkih agencija
- Prikazati informativno-savjetodavnu funkciju turističkih agencija
- Predstaviti promidžbenu funkciju (funkciju oglašavanja) turističkih agencija
- Opisati organizatorsku funkciju turističkih agencija
- Predstaviti paket aranžman kao uslugu turističkih agencija
- Prikazati povezane putne aranžmane kao uslugu turističkih agencija
- Opisati izlete kao uslugu turističkih agencija
- Predočiti turističke transfere kao uslugu turističkih agencija
- Opisati turističke usluge u kongresnom turizmu kao uslugu turističkih agencija

Popis preporučene literature (poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Čavlek, N., Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O. i sur. (2011). *Turizam: Ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb: Školska knjiga., str. 213-220, ili
2. Meštrov, D., Bunja, Đ. i Kralj, B. (2007). *Organizacija poslovanja turističkih agencija: udžbenik za 4. razred hotelijersko-turističkih škola*. Zagreb: Školska knjiga d.d., str. 38-45, ili
3. Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015). *Turističke agencije – 2. izdanje*. Zagreb: VPŠ Libertas., str.30-39, i
4. Trezner, Ž. (2019). Najvažnije usluge turističkih agencija. *UHPA stručna revija*, 9, str. 70-80.

## **2. Ishod učenja: Objasniti razloge nastanka, dosadašnji razvoj i položaj različitih vrsta turističkih agencija u suvremenoj strukturi distribucije usluga u turizmu**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Objasnite koristi od poslovanja turoperatora za turističku ponudu! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Protumačiti uzroke i posljedice pojave turističkih agencija na turističkom tržištu
- Objasniti na kojim je inovacijama Thomas Cook temeljio razvoj poslovanja svoje turističke agencije
- Interpretirati činitelje koji su najviše utjecale na razvoj turističkih agencija
- Protumačiti što bi moglo najviše utjecati na poslovanje turističkih agencija u budućnosti
- Objasniti ulogu emitivnih turističkih agencija
- Objasniti ulogu receptivnih turističkih agencija
- Protumačiti položaj turoperatora u suvremenoj strukturi distribucije usluga u turizmu
- Protumačiti položaj turističkih agencija posrednika u suvremenoj strukturi distribucije usluga u turizmu
- Objasniti glavne koristi od poslovanja turoperatora za turističku ponudu
- Objasniti glavne koristi od poslovanja turoperatora za turističku potražnju
- Protumačiti glavne koristi od poslovanja destinacijskih menadžment kompanija za turističku ponudu
- Protumačiti glavne koristi od poslovanja destinacijskih menadžment kompanija za turističku potražnju

Popis preporučene literature (poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Čavlek, N., Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O. i sur. (2011). *Turizam: Ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb: Školska knjiga., str. 213-215, 220-228, ili
2. Meštrov, D., Bunja, Đ. i Kralj, B. (2007). *Organizacija poslovanja turističkih agencija: udžbenik za 4. razred hotelijersko-turističkih škola*. Zagreb: Školska knjiga d.d., str. 18-20, 24-28, ili
3. Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015). *Turističke agencije – 2. izdanje*. Zagreb: VPŠ Libertas., str. 16-18, 73-75, 78, i
4. Čorak, S., Trezner, Ž., ured. (2014). *Destinacijske menadžment kompanije DMK: Priručnik za uspješno poslovanje i marketing u turizmu posebnih interesa*. Zagreb: Hrvatska turistička zajednica., str. 14-18.

### **3. Ishod učenja: Prikazati specifične obveze turističkih agencija na temelju različitih izvora prava kojima je regulirano poslovanje turističkih agencija u Republici Hrvatskoj**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Prikažite obveze turističke agencije u pogledu objavljivanja općih informacija na mrežnim stranicama temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Prikazati osnovne obveze turističkih agencija u pogledu uvjeta, sadržaja i cijena usluga te podnošenja pisanog prigovora temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Predstaviti način izdavanja i sadržaj računa za usluge turističke agencije temeljem Zakona o porezu na dodanu vrijednost
- Opišite način obračuna poreza na dodanu vrijednost po posebnom postupku oporezivanja za putničke agencije temeljem Zakona o porezu na dodanu vrijednost
- Opisati obvezu prijave poslovanja turističke agencije temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Predstaviti obveze turističke agencije u svezi prostora u kojem posluje te pružanja usluga u poslovnici i izvan poslovnice temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Prikazati obveze turističke agencije u vezi zapošljavanja voditelja poslova, njegove odgovornosti i mogućnosti njegove zamjene u slučaju spriječenosti temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Opisati obveze turističke agencije u pogledu isticanja tvrtke, sjedišta i radnog vremena temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu te uporabe tvrtke temeljem Zakona o trgovačkim društvima, odnosno Zakona o obrtu
- Prikazati najvažnije obveze turističke agencije u pogledu objavljivanja općih informacija na mrežnim stranicama temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu i Zakona o trgovačkim društvima
- Predstaviti obveze turističke agencije u pogledu čuvanja poslovne tajne temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Prikazati ključne obveze turističke agencije u pogledu prijevoza putnika i prijevoznih sredstava kojima se obavlja prijevoz u sklopu paket-aranžmana, izleta i turističkog transfera temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu te obavljanja prijevoza za vlastite potrebe temeljem Zakona o prijevozu u cestovnom prometu
- Opisati obveze turističke agencije u pogledu korištenja voditelja putovanja i turističkog vodiča temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Predstaviti obveze turističke agencije u pogledu osiguravanja jamčevine za slučaj nesolventnosti temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Predstaviti obveze turističke agencije u pogledu sklapanja ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu i osiguranja koja se moraju ponuditi putniku temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Prikazati obveze turističke agencije u pogledu izvansudskog rješavanja spora temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu i Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

Popis preporučene literature (odredbe propisa i poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19 i 98/19., članci 6.,7., 14. do 24., 50. do 54, 69., 70., 77., 79. do 82. i 100., i
2. Zakon o trgovačkim društvima, Narodne novine 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 125/11, 152/11, 111/12, 68/13, 110/15, 40/19, članak 21., ili

3. Zakon o obrtu, Narodne novine 143/13 i 127/19, članak 19., i
4. Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, Narodne novine 41/18 i 98/19, članci 93. i 94., i
5. Zakon o porezu na dodanu vrijednost, Narodne novine 73/13, 99/13, 148/13, 153/13, 143/14, 115/16, 106/18 i 121/19, članci 79.-81., i 91.-94., i
6. Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, Narodne novine 121/16 i 32/19, članci 19. i 22.

#### **4. Ishod učenja: 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**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Prikažite najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja posredničkog ugovora o putovanju! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Prikazati najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o djelu
- Prezentirati najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o prijevozu osoba
- Predstaviti najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o nalogu
- Prikazati najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o komisiji
- Prezentirati najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o trgovinskom zastupanju
- Predstaviti najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o posredovanju
- Prikazati najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja posredničkog ugovora o putovanju
- Prezentirati najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (alotmanu)
- Predstaviti najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o ugostiteljskoj ostavi
- Prikazati najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja agencijskog ugovora o hotelskim uslugama
- Predstaviti najvažnija obilježja ugovora i obveze ugovornih strana kod sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu
- Prezentirati najvažnije predugovorne informacije koje je turistička agencija obvezna staviti na raspolaganju putniku za svaki izlet.

Popis preporučene literature (odredbe propisa i poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19 i 98/19, članci 25., 28. do 60., i
2. Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18, odredbe o ugovoru o djelu, članci 590. do 619.; ugovoru o prijevozu osoba članci 661. do 665. i 694. do 698.; ugovoru o ostavi i ugostiteljskoj ostavi, članci 725. do 743.; ugovoru o nalogu, članci 763. do 784.; ugovoru o komisiji, članci 785. do 803.; ugovoru o trgovinskom zastupanju, članci 804. do 834.; ugovoru o posredovanju, članci 835. do 848; posredničkom ugovoru o putovanju, članci 904. do 908., ugovoru o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (alotmanu), članci 909. do 920., i
3. Posebne uzance u ugostiteljstvu (Narodne novine 16/95 i 108/96), odredbe o ugovoru o alotmanu, uzance br. 95. do 98.; agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama, uzance br. 62. do 94., i
4. Marin, J. (2019). Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu – što je novo za pružatelje i korisnike usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana. *Poredbeno pomorsko pravo*, 58 (173), str. 151-208., i
5. Gorenc, V., Pešutić, A. (2008). Trgovačko pravo u turizmu: udžbenik za 2. i 4. razred srednjih ugostiteljskih i hotelijersko-turističkih škola. Zagreb: Školska knjiga d.d. (uz uvažavanje nastalih promjena propisa od izdavanja udžbenika), str. 198-215, i 266-289., ili
6. Trezner, Ž. (2019). Pravni karakter usluga turističkih agencija. *UHPA stručna revija*, 9, str. 82-88., i
7. Šarić, D. (2019). Odgovornosti i obveze koje proizlaze iz načina pružanja usluga. *UHPA stručna revija*, 9, str. 89-99.

## **5. Ishod učenja: Prezentirati pravnu osnovu, uvjete pružanja i sadržaj različitih vrsta ugostiteljskih usluga, usluga prijevoza i usluga u turizmu**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Prezentirajte pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj turističkih usluga u aktivnom i pustolovnom turizmu! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj usluga turističkog vodiča
- Prikazati pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj usluga voditelja putovanja, turističkog zastupnika i turističkog predstavnika
- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj turističkih usluga u nautičkom turizmu
- Predstaviti pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj turističkih usluga u zdravstvenom i kongresnom turizmu
- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj turističkih usluga u aktivnom i pustolovnom turizmu

- Prikazati pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj turističkih usluga na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu, u šumi šumoposjednika i u ribolovnom turizmu
- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj usluga iznajmljivanja vozila (rent-a-car)
- Predstaviti pravnu osnovu, najvažnije uvjete pružanja i sadržaj usluga turističkog ronjenja
- Prikazati pravnu osnovu, najvažnije obveze i uvjete za obavljanje djelatnosti ugostitelja
- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnije obveze i uvjete za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu
- Predstaviti pravnu osnovu, najvažnije obveze i uvjete za pružanje ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu
- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnije obveze i uvjete za pružanje usluga prijevoza putnika u domaćem i međunarodnom cestovnom prometu
- Prikazati pravnu osnovu i najvažnija prava putnika u autobusnom prijevozu
- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnija prava i obveze putnika i prijevoznika pri prijevozu putnika i prtljage u zračnom prometu
- Predstaviti pravnu osnovu, najvažnija prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku
- Prezentirati pravnu osnovu, najvažnija prava i obveze putnika i prijevoznika pri prijevozu putnika i prtljage u željezničkom prometu
- Prikazati pravnu osnovu, najvažnija prava i obveze putnika i prijevoznika pri prijevozu putnika i prtljage kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima

Popis preporučene literature (odredbe propisa koje obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19 i 98/19., članci 69. do 96., i
2. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (Narodne novine, br. 85/15, 121/16, 99/18, 25/19 i 98/19) članci 4., 7. do 10., 13., 15. do 19., 30. do 32., 39., i 41., i
3. Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, Narodne novine 41/18 i 98/19, članci 31. do 73., i
4. Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, Službeni list Europske unije L 055/1., i
5. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, Narodne novine 132/98, 63/08, 134/09 i 94/13, članci 4. do 25., i
6. Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, Službeni list Europske unije L 046/1., i
7. Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu, Narodne novine 87/96, članci 5. do 26., i

8. Uredba (EZ) br. 1317/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, Službeni list Europske unije L 315/14., i
9. Pomorski zakonik, Narodne novine 181/04, 76/07, 146/08, 61/11, 56/13, 26/15 i 17/19, članci 589. do 633., i
10. Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, Službeni list Europske unije L 334/1.

## **6. Ishod učenja: Identificirati pravnu osnovu djelovanja, ulogu i zadaće različitih vrsta turističkih agencija u destinacijskom menadžmentu, a naročito u sustavu turističkih zajednica i njegovom financiranju**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Identificirajte zadaće lokalne turističke zajednice koje koreliraju s poslovnim aktivnostima destinacijskih menadžment kompanija! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Opisati važnost i modele upravljanja turizmom u turističkoj destinaciji
- Predstaviti ulogu destinacijskih menadžment organizacija i destinacijskih menadžment kompanija u upravljanju turističkom destinacijom
- Prikazati najvažnije ciljeve i područja djelovanja turističkih zajednica
- Predstaviti najvažnije zadaće lokalne turističke zajednice
- Predstaviti najvažnije zadaće regionalne turističke zajednice
- Predstaviti najvažnije zadaće Hrvatske turističke zajednice
- Prikazati pravnu osnovu, način obračuna, i plaćanja članarine turističkim zajednicama za turističke agencije
- Opisati način plaćanja i utvrđivanja visine turističke pristojbe za različite obveznike
- Prikazati način prijave i odjave turista u ime i za račun osobe koja pruža ugostiteljsku uslugu smještaja u domaćinstvu ili na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu

Popis preporučene literature (odredbe propisa i poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma, Narodne novine 52/19, članak 9., 10., 32., 38., 46., i
2. Zakon o članarinama u turističkim zajednicama, Narodne novine 52/19, članci 4. do 10., i
3. Zakon o turističkoj pristojbi (Narodne novine, broj 52/19) članci 4. do 17. i 22., i
4. Čorak, S., Trezner, Ž., ured. (2014). *Destinacijske menadžment kompanije DMK: Priručnik za uspješno poslovanje i marketing u turizmu posebnih interesa*. Zagreb: Hrvatska turistička zajednica., str. 9 do 13., i

5. Horwath HTL (2013). *Operativni priručnik za primjenu modela destinacijske menadžment organizacije (DMO)*. Zagreb: Horwath HTL, Hrvatska turistička zajednica., str. 6-9.

## **7. Ishod učenja: Interpretirati najvažnije unutarnje i vanjske činitelje uspjeha te ekonomska mjerila uspješnosti različitih vrsta turističkih agencija**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Protumačite razloge i način izračuna koeficijenta tekuće likvidnosti te očekivane vrijednosti za turističke agencije! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Protumačiti najvažnije vanjske činitelje uspjeha za turističke agencije
- Interpretirati najvažnije unutarnje činitelje uspjeha za turističke agencije
- Identificirati najčešće fiksne i varijabilne troškove poslovanja turističkih agencija
- Objasniti način izračuna točke pokrića u poslovanju turističkih agencija
- Protumačiti važnost praćenja operativne dobiti (EBIT) u poslovanju turističkih agencija
- Protumačiti razloge i način izračuna profitne marže te očekivane vrijednosti za turističke agencije
- Objasniti razloge i način izračuna bruto marže po zaposlenom te očekivane vrijednosti za turističke agencije
- Protumačiti razloge i način izračuna koeficijenta tekuće likvidnosti te očekivane vrijednosti za turističke agencije
- Objasniti razloge i način izračuna koeficijenta financijske stabilnosti te očekivane vrijednosti za turističke agencije
- Interpretirati razloge i način izračuna pokazatelja solventnosti te očekivane vrijednosti za turističke agencije
- Protumačiti razloge i način izračuna koeficijenta zaduženosti te očekivane vrijednosti za turističke agencije
- Objasniti razloge i način izračuna rentabilnosti imovine te očekivane vrijednosti za turističke agencije

Popis preporučene literature (poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Čorak, S., Trezner, Ž., ured. (2014). *Destinacijske menadžment kompanije DMK: Priručnik za uspješno poslovanje i marketing u turizmu posebnih interesa*. Zagreb: Hrvatska turistička zajednica. Str. 20-24, 132-133., i
2. Bakija, K. (2012). Uloga računovodstva za donošenje poslovnih odluka u praksi turističkih agencija. U: Trezner, Ž. (ured.), *Računovodstvo u poslovanju turističkih agencija* (str. 105-162). Zagreb: UHPA., i



3. Trezner, Ž. i Čorak, S. (2018). *Analiza poslovanja turističkih agencija i turoperatora u razdoblju 2007.-2017.* Zagreb: Institut za turizam.

## **8. Ishod učenja: Protumačiti specifičnosti ponašanja potrošača i marketinga različitih usluga koje pružaju turističke agencije**

Način provjere: pisani ispit, usmeni ispit

Primjer ispitnog zadatka: Objasnite najvažnije metode i ciljeve istraživanja tržišta za potrebe turističkih agencija! Očekivani opseg odgovora esejskog tipa 200 do 300 riječi (između polovice i jedne stranice A4 formata ispisanog rukom).

Specifični ishodi učenja koji će biti provjeravani na ispitu:

- Protumačiti najvažnije specifičnosti ponašanja potrošača u turizmu na tržištu krajnje potrošnje (putovanja za osobne potrebe)
- Interpretirati ključne specifičnosti ponašanja organizacijskog kupca u turizmu (poslovna putovanja)
- Objasniti najvažnije metode i ciljeve istraživanja tržišta za potrebe turističkih agencija
- Objasniti važnost upravljanja uslužnim aspektima u marketingu turističkih agencija
- Protumačiti najvažnije kriterije segmentacije tržišta za potrebe turističkih agencija
- Objasniti postupak odabira ciljnog tržišta za turističke agencije
- Protumačiti ključne strategije pozicioniranja na tržištu primjerene turističkim agencijama
- Objasniti glavne razine na kojima turističke agencije upravljaju svojim turističkim proizvodima
- Protumačiti najvažnije strategije i politike osmišljavanja i kreiranja usluga turističkih agencija
- Objasniti ključne metode i strategije određivanja cijena za usluge turističkih agencija
- Interpretirati najvažnije strategije i politike prodaje usluga turističkih agencija
- Protumačiti glavne strategije i politike promocije usluga turističkih agencija

Popis preporučene literature (poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Kotler, P., Bowen, J.T. i Makens, J.C. (2010). *Marketing u ugostiteljstvu, hotelijerstvu i turizmu.* Zagreb: Mate., str. 42-47, 164-188, 198-223, 233-252, 276-292, 304-314., i
2. Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015). *Turističke agencije – 2. izdanje.* Zagreb: VPŠ Libertas., str. 148-181., ili
3. Čorak, S., Trezner, Ž., ured. (2014). *Destinacijske menadžment kompanije DMK: Priručnik za uspješno poslovanje i marketing u turizmu posebnih interesa.* Zagreb: Hrvatska turistička zajednica., str. 111-120, 123-165., ili
4. Čavlek, N. (1998). *Turoperator i svjetski turizam.* Zagreb: Golden marketing., str. 61-96., ili

5. Zdjelar, D., Trezner, Ž. (2015). Posebnosti organiziranja naručenih paket-aranžmana. *UHPA stručna revija*, 5, 47-53., ili

### **9. Ishod učenja: Demonstrirati postupke izdavanja putne dokumentacije, računa, obračuna poreza na dodanu vrijednost, i knjigovodstvenog praćenja različitih usluga koje pružaju turističke agencije**

Način provjere: seminarski rad

Primjer ispitnog zadatka: Kreirajte sastavnice računa, sprovedite postupak obračuna poreza na dodanu vrijednost (ukoliko se primjenjuje posebni postupak oporezivanja) i prikažite način knjigovodstvenog praćenja za uslugu putovanja, izlet ili paket-aranžman koji je predmet seminarskog rada. Očekivano vrijeme za izradu zadatka 1 sat. Preporuča se kandidatima da prethodno pripreme obrasce za različite vrste usluga turističkih agencija, a naročito za izlet i paket-aranžman koje će dopuniti s konkretnim podacima iz zadatka.

Popis preporučene literature (odredbe propisa i poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Cutvarić, M. (2019). Porezni i računovodstveni status pojedinih vrsta usluga turističkih agencija ovisno o načinu njihovog pružanja. *UHPA stručna revija*, 9, str. 100-107., i
2. Bakran, D. (2019). Računovodstveno evidentiranje prihoda turističkih agencija. *Računovodstvo i financije : časopis Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika*, 8, str. 20-22., ili
3. Trezner, Ž. (2007). Računovodstveno praćenje prihoda od pružanja usluga turističkih agencija. *Računovodstvo i financije : časopis Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika*, 12, str. 35-39. (uz uvažavanje nastalih promjena propisa od izdavanja teksta), i
4. Zakon o porezu na dodanu vrijednost, Narodne novine 73/13, 99/13, 148/13, 153/13, 143/14, 115/16, 106/18 i 121/19 (odredbe koje se odnose na izdavanje i sadržaj računa, na oporezivanje usluga putovanja i posebni postupak oporezivanja turističkih agencija), i
5. Pravilnik o porezu na dodanu vrijednost, Narodne novine 79/13, 85/13-ispisak, 160/13, 35/14, 157/14, 130/15, 1/17, 41/17, 128/17, 1/19, 1/20, (odredbe koje se odnose na izdavanje i sadržaj računa, na oporezivanje usluga putovanja i posebni postupak oporezivanja turističkih agencija)

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

Način provjere: seminarski rad

Primjer ispitnog zadatka: Kreirajte kalkulaciju cijene, opis sadržaja i uvjeta odnosno predugovorne informacije za uslugu putovanja, izlet ili paket-aranžman koji je predmet seminarskog rada. Očekivano vrijeme za izradu zadatka 3 sata. Preporuča se kandidatima da prethodno pripreme obrasce kalkulacija te opis sadržaja i uvjeta odnosno predugovorne informacije za različite vrste

usluga turističkih agencija, a naročito za izlet i paket-aranžman koje će dopuniti s konkretnim podacima iz zadatka.

Popis preporučene literature (odredbe propisa i poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015). *Turističke agencije – 2. izdanje*. Zagreb: VPŠ Libertas. str. 156-161. (uz uvažavanje nastalih promjena propisa od izdavanja teksta), ili
2. Čorak, S., Trezner, Ž., ured. (2014). *Destinacijske menadžment kompanije DMK: Priručnik za uspješno poslovanje i marketing u turizmu posebnih interesa*. Zagreb: Hrvatska turistička zajednica. Str. 137-143. (uz uvažavanje nastalih promjena propisa od izdavanja teksta), i
3. Trezner, Ž. (2018). Izazovi primjene Direktive (EU) 2015/2302 za organizatore paket-aranžmana u Hrvatskoj: predugovorne informacije i sklapanje ugovora. *UHPA stručna revija*, 8, str. 60-69., i
4. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19 i 98/19, članak 6., članci 25. do 60.

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

Način provjere: seminarski rad

Primjer ispitnog zadatka: Kreirajte odgovarajuće standardne predugovorne informacije i ugovor o putovanju u paket-aranžmanu za paket-aranžman koji je predmet seminarskog rada, a potom i obavijest putniku o izmjeni lokacije i kategorije smještajnog objekta. Očekivano vrijeme za izradu zadatka 2 sata. Preporuča se kandidatima da prethodno pripreme obrasce standardnih predugovornih informacija i ugovora o putovanju u paket aranžmanu te obavijesti vezane uz mogućnosti izmjena i raskida ugovora te rješavanja nesukladnosti u izvršenju paket aranžmana koje će dopuniti s konkretnim podacima iz zadatka.

Popis preporučene literature (odredbe propisa i poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Trezner, Ž. (2018). Izazovi primjene Direktive (EU) 2015/2302 za organizatore paket-aranžmana u Hrvatskoj: predugovorne informacije i sklapanje ugovora. *UHPA stručna revija*, 8, str. 60-69., ili
2. Marin, J. (2019). Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu – što je novo za pružatelje i korisnike usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana. *Poredbeno pomorsko pravo*, 58 (173), str. 151-208., i
3. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19 i 98/19., članci 29. do 60.

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

Način provjere: seminarski rad

Primjer ispitnog zadatka: Kreirajte zahtjeve za rezervacijom – narudžbe svih usluga putovanja obuhvaćenih zadatkom te odgovor putniku na njegov zahtjev za otkazivanje paket-aranžmana 3 dana prije polaska na putovanje. Očekivano vrijeme za izradu zadatka 2 sata. Preporuča se kandidatima da prethodno pripreme obrasce uobičajenih narudžbi usluga putovanja za različite dobavljače te odgovore putnicima na njihove zahtjeve (otkaz, pritužba i sl.) odnosno dostavu dodatnih informacija vezanih uz usluge putovanja.

Popis preporučene literature (odredbe propisa i poglavlja koja obuhvaćaju sadržaj potreban za ostvarivanje ishoda učenja):

1. Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015). *Turističke agencije – 2. izdanje*. Zagreb: VPŠ Libertas. Str. 124-134, 143-147., (uz uvažavanje nastalih promjena propisa od izdavanja teksta), ili
2. Zdjelar, D., Trezner, Ž. (2015). Posebnosti organiziranja naručenih paket-aranžmana. *UHPA stručna revija*, 5, str. 47-53. (uz uvažavanje nastalih promjena propisa od izdavanja teksta), i
3. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19 i 98/19., članak 6., članci 26. do 60., i
4. Zakon o trgovačkim društvima, Narodne novine 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 125/11, 152/11, 111/12, 68/13, 110/15 i 40/19, članak 21., ili
5. Zakon o obrtu, Narodne novine 143/13 i 127/19, članak 19.

### Poveznice na javno dostupnu literaturu

1. Propise iz nadležnosti Ministarstva turizma možete pronaći na mrežnim stranicama Ministarstva, u rubrici „Propisi“, na sljedećoj [poveznici](#).
2. [Čorak, S., Trezner, Ž., ured. \(2014\). \*Destinacijske menadžment kompanije DMK: Priručnik za uspješno poslovanje i marketing u turizmu posebnih interesa\*. Zagreb: Hrvatska turistička zajednica.](#)
3. [Horwath HTL \(2013\). \*Operativni priručnik za primjenu modela destinacijske menadžment organizacije \(DMO\)\*. Zagreb: Horwath HTL, Hrvatska turistička zajednica.](#)
4. [Marin, J. \(2019\). \*Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu – što je novo za pružatelje i korisnike usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana\*. \*Poredbeno pomorsko pravo\*, 58 \(173\),](#)
5. [Trezner, Ž. i Čorak, S. \(2018\). \*Analiza poslovanja turističkih agencija i turoperatora u razdoblju 2007.-2017\*. Zagreb: Institut za turizam,](#)

6. [Trezner, Ž. \(2019\). Najvažnije usluge turističkih agencija. \*UHPA stručna revija\*, 9.](#)
7. [Trezner, Ž. \(2019\). Pravni karakter usluga turističkih agencija. \*UHPA stručna revija\*, 9.](#)
8. [Šarić, D. \(2019\). Odgovornosti i obveze koje proizlaze iz načina pružanja usluga. \*UHPA stručna revija\*, 9.](#)
9. [Bakija, K. \(2012\). Uloga računovodstva za donošenje poslovnih odluka u praksi turističkih agencija. U: Trezner, Ž. \(ured.\), \*Računovodstvo u poslovanju turističkih agencija\*. Zagreb: UHPA.](#)
10. [Zdjelar, D., Trezner, Ž. \(2015\). Posebnosti organiziranja naručenih paket-aranžmana. \*UHPA stručna revija\*, 5.](#)
11. [Cutvarić, M. \(2019\). Porezni i računovodstveni status pojedinih vrsta usluga turističkih agencija ovisno o načinu njihovog pružanja. \*UHPA stručna revija\*, 9.](#)
12. [Trezner, Ž. \(2018\). Izazovi primjene Direktive \(EU\) 2015/2302 za organizatore paket-aranžmana u Hrvatskoj: predugovorne informacije i sklapanje ugovora. \*UHPA stručna revija\*, 8.](#)
13. [Bakran, D. \(2019\). Računovodstveno evidentiranje prihoda turističkih agencija. \*Računovodstvo i financije : časopis Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika\*, 8.](#)
14. [Trezner, Ž. \(2007\). Računovodstveno praćenje prihoda od pružanja usluga turističkih agencija. \*Računovodstvo i financije : časopis Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika\*, 12.](#)