

Organizacija maturalnog putovanja u Prag na primjeru turističke agencije Potočki Travel iz Krapine

Kerep, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:997777>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-05**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Ana Kerep

**ORGANIZACIJA MATURALNOG PUTOVANJA U PRAG
NA PRIMJERU TURISTIČKE AGENCIJE POTOČKI TRAVEL IZ
KRAPINE**

Završni rad

Karlovac, lipanj 2017

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Ana Kerep

**ORGANIZACIJA MATURALNOG PUTOVANJA U PRAG
NA PRIMJERU TURISTIČKE AGENCIJE POTOČKI TRAVEL IZ
KRAPINE**

Završni rad

Karlovac, lipanj 2017

Ana Kerep

**ORGANIZACIJA MATURALNOG PUTOVANJA U PRAG
NA PRIMJERU TURISTIČKE AGENCIJE POTOČKI TRAVEL IZ
KRAPINE**

Završni rad

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Kolegij: Turističke agencije

Mentor: Ivan Pukšar, mag.oec

Matični broj studenta: 0621613054

Karlovac, lipanj 2017

ZAHVALA

Srdačno se zahvaljujem profesoru Ivanu Pukšaru, mag.oec. i profesorici dr.sc. Silviji Vitner Marković na pomoći kod pisanja ovog završnog rada.

Također se zahvaljujem ostalim profesorima i asistentima koji su dali sve od sebe kako bi mi prenijeli što više znanja u ove tri godine.

Najveća zahvala ide mojoj obitelji koji su me podržavali i bili uz mene od početka do kraja. Njihova potpora mi je puno pomogla i gurala me dalje. Hvala im od srca.

SAŽETAK

U ovom završnom radu obrađena je tema organizacije maturalnog putovanja u Prag na konkretnom primjeru turističke agencije Potočki travel iz Krapine. Na samom početku definirano je što je turistička agencija, koje su njezine zadaće i djelatnosti, te su u kratko navedene sve bitne značajke turističke agencije Potočki travel. U nastavku se govori o Pragu, njegovoj povijesti, gospodarstvu i znamenitostima bitnih kod izrade samog turističkog aranžmana. Budući da se rad temelji na organizaciji maturalnog putovanja, potrebno je reći nešto općenito o maturalnom putovanju, te prikazati na koji način turističke agencije pripremaju i izrađuju turistički aranžmani. Priložena je ponudbena dokumentacija, te je prikazan izračun cijene turističkog aranžmana, kao i različiti načini naplate. Kod zaključka su navedene najbitnije stavke na koje bi sve turističke agencije trebale obratiti pažnju kod izrade turističkih aranžmana s ciljem da privuku što veći broj turista, te putovanje učine što zanimljivijim svim populacijama.

Ključne riječi: turistička agencija, Prag, maturalno putovanje, turistički aranžman

ABSTRACT

The theme of this graduation thesis is Organisation of high school graduation trip in Prague on a concrete example of the travel agency Potočki travel from Krapina. At the very beginning it was defined what it is a tourist agency, which are its tasks and activities and also what are the main features of the travel agency Potočki travel. Then there were described more general information about Prague, about its history, economy and sights which are important for the development of the tourist package itself. Since this thesis is based on the organisation of the high school graduation trip, it was important to say something about the graduation trip itself. Furthermore it was shown how tourist agency have to prepare and make the tourist arrangement. In the thesis was also added different documentation which agency needs to have in order to make this arrangement. It was shown how to calculate the price of the arrangement as well as the different ways of payment. In the end, there are conclusions where there are listed most important items on which should tourist agencies pay attention when they are making tourist arrangements. Because their goal is to attract as many tourists as possible and to make the journey as interesting as possible for all generations.

Key words: tourist agency, Prague, high school graduation trip, tourist arrangement

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj izrade rada	1
1.2. Izvori podataka i metode obrade podataka	1
1.3. Sadržaj i struktura rada.....	1
2. TURISTIČKA AGENCIJA.....	2
2.1. Pojam i uloga turističke agencije	3
2.2. Djelatnosti i zadaci turističke agencije	4
2.3. Organizacija turističke agencije.....	5
3. TURISTIČKA AGENCIJA POTOČKI TRAVEL	6
4. OPĆENITO O PRAGU	8
4.1. Povijest Praga	9
4.2. Gospodarstvo	10
4.3. Znamenitosti	11
5. ORGANIZACIJA MATURALNOG PUTOVANJA.....	16
5.1. Općenito o maturalnim putovanjima.....	16
5.2. Način pripreme turističkog aranžmana	17
5.3. Način izrade turističkog aranžmana	17
5.4. Ponudbena dokumentacija	22
6. IZRAČUN CIJENE TURISTIČKOG ARANŽMANA	33
7. NAČIN NAPLATE TURISTIČKOG ARANŽMANA	34
8. ZAKLJUČAK.....	35
LITERATURA	36
ILUSTRACIJE	37
PRILOZI.....	38

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj izrade rada

Predmet ovog završnog rada je sama organizacija maturalnog putovanja turističke agencije Potočki travel. Cilj je definirati što je točno turistička agencija, koja je njezina uloga, zadaci, djelatnosti, te ukratko reći što je to maturalno putovanje, čemu služi, kome je namijenjeno, te prikazati na primjeru Praga kako bi jedno takvo putovanje izgledalo. Glavni cilj je što bliže predočiti način izrade takvog aranžmana, priložiti ugovore koji se sklapaju, te prikazati samu organizaciju maturalnog putovanja turističke agencije Potočki travel.

1.2. Izvori podataka i metode obrade podataka

Glavni izvori podataka u nastanku završnog rada bile su različite stručne literature, kao i Internet stranice, od enciklopedijskih do poslovnih. Služeći se informatičkom tehnologijom dolazi se do svježih podataka i informacija koje nisu dostupne putem tiskane literature. Prilikom izrade rada koristile su se deskriptivna metoda, kao i metoda analize.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Sadržaj rada uključuje međusobno povezane cjeline koje objašnjavaju tematiku. Rad je strukturno podijeljen na 7 glavnih cjelina. U samu suštinu rada ulaze predmet i cilj rada, izvori podataka i metode obrade podataka, te sadržaj i struktura rada. Zatim se govori o samoj turističkoj agenciji, njezinoj ulozi, djelatnostima i organizaciji. Nakon općenitih informacija o turističkoj agenciji, prikazati će se i najbitnije informacije turističke agencije Potočki travel. Budući da je glavna destinacija rada Prag, ukratko će se iznijeti bitne informacije vezane za sami grad, kao što su povijest Praga, gospodarstvo, te znamenitosti po kojima je on poznat. U samoj završnici govoriti će se općenito o maturalnim putovanjima, načinu pripreme i izrade aranžmana i priložiti će se ponudbena dokumentacija. Na kraju će se raditi kalkulacija cijene, te se navesti načini plaćanja putovanja u Prag. Rad završava zaključkom, popisom literature, ilustracijama, te priložima korištenim pri izradi rada.

2. TURISTIČKA AGENCIJA

Turistička agencija pruža razne usluge svojim klijentima. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu¹ (NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14) uslugama se smatraju:

- Pružanje usluga turističke agencije,
- Turističkog vodiča,
- Turističkog pratitelja,
- Turističkog animatora,
- Turističkog zastupnika,
- Turističke usluge u nautičkom turizmu,
- Turističke usluge u seljačkom gospodarstvu ili obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu,
- Turističke usluge u ostalim oblicima turističke ponude,
- Ostale usluge koje se pružaju turistima u svezi s njihovim putovanjem i boravkom.

Temeljem čl.4.² Zakona pravne i fizičke osobe dužne su:

1. Objaviti uvjete i cijenu svake pojedine usluge i pridržavati se tih uvjeta, sadržaja i cijena,
2. Za svaku izvršenu uslugu, korisniku izdati račun, kartu ili potvrdu s brojem kojom se potvrđuje primitak uplate i čuvati kopije tih dokumenata najmanje 3 godine od dana njihova izdavanja,
3. Postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka),
4. Dužne su voditi knjigu žalbe na propisan način, u roku od 5 dana izjavljen prigovor dostaviti mjesnoj i nadležnoj službi turističke inspekcije, Ministarstva, te u roku od 15 dana od dana izjavljenog prigovora odgovoriti na prigovor.

¹ Zakon o pružanju usluga u turizmu: <http://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14 (20.04.2017.)

² Ibidem (20.04.2017.)

2.1. Pojam i uloga turističke agencije

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu turistička agencija se definira kao “trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica koji pružaju usluge organiziranja putovanja ili posredovanja usluga vezanih uz putovanje i boravak turista (članak 5.)”³

Uloga turističke agencije na turističkom tržištu svodi se na tri načina djelovanja:⁴

- putem izravnog kanala, odnosno, davatelj i korisnik usluga su u neposrednoj blizini,
- putem kanala na prvoj razini, odnosno, davatelj usluge svoju uslugu pruža korisniku putem turističke agencije,
- putem kanala na drugoj razini tj. davatelj usluga se obraća turoperatoru, turoperator se obraća turističkoj agenciji, a turistička agencija takve usluge pruža korisniku.

Budući da je kompleksna funkcija agencija zahtjevala uključivanje u djelatnost nove oblike djelatnosti, tako dolazi do uvođenja: rent-a-car-a, vlastitih zrakoplovnih kompanija, pa tako i ugostiteljskih objekata i zabavnih sadržaja. S obzirom da su u prošlosti agencije imale drugačiju ulogu, danas one djeluju kao turistički posrednici koji na tržištu nude specifične proizvode pod nazivom «turistička putovanja».

³ Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I.: Turističke agencije, VPŠ, Libertas, Zagreb, 2015., str.34

⁴ Meštrov, D., Bunja, Đ., Kralj, B.: Organizacija putovanja putničkih agencija, Školska knjiga, Zagreb, 2007., str.44

2.2. Djelatnosti i zadaci turističke agencije

Djelatnost turističke agencije karakterizira specifičan odnos agencije s poduzećima koje zastupa. Osim što priroda turističkih agencija zastupa mnoge glavne poslovne partnere, kao što su prijevoznici, ugostiteljska poduzeća i druge agencije, one se ujedno javljaju i kao zastupnici ugostiteljskih poduzeća, pa samim time pružaju usluge smještaja i prehrane. Budući da sama agencija nudi raznovrsne usluge klijentima, ona isto tako mora svako putovanje učiniti što zanimljivijim i privlačnijim. Kako bi to postigla, agencija nudi različite usluge prije putovanja, na putovanju prema određenoj destinaciji, ali i na samom povratku prema nazad. Turistička agencija se, pored osnovnih usluga, prilagođava klijentima, te im nudi i sporedne usluge. Sporedne usluge uključuju obavljanje mjenjačkih poslova, i sl.

Turistička agencija posluje u svoje ime, a za tuđi račun. Ona prvenstveno predstavlja turističku gospodarsku organizaciju koja je s vremenom napustila ulogu posrednika u poslovanju. Turistička agencija mora uslugu koju pruža učiniti što kvalitetnijom i privlačnijom za klijenta. Takve usluge moraju nuditi što kvalificiraniji i obrazovaniji djelatnici zaposleni u određenoj agenciji. Osnovni cilj poslovanja agencije je što više približiti važnost određene usluge, pružiti ju klijentu što kvalitetnije, te zadovoljiti sve potrebe klijenta kako bi se steklo njegovo zadovoljstvo i povjerenje u agenciju.

Sami zadaci agencije mogu se svrstati u nekoliko skupina:⁵

- davanje informacija i savjeta klijentima,
- rezervacije i prodaje voznih karata,
- rezervacije i osiguranje usluga smještaja i prehrane,
- organizacija, prodaja i promocija paket-aranžmana,
- različite druge usluge (osiguranje putnih isprava, osiguranje u slučaju nesreće, itd.)

⁵ Ibidem, str.39,40

2.3. Organizacija turističke agencije

Organizacija turističke agencije ovisi o:⁶

- općem gospodarskom i političkom sustavu sredine u kojem ta turistička agencija djeluje,
- emitivnom ili receptivnom karakteru njezina poslovanja,
- veličini (opsegu) njezina poslovanja,
- funkciji turističke agencije kao domaće ili međunarodne agencije.

Sve organizacijske jedinice jedne turističke agencije čine njezin organizacijski sustav ili njezinu organizacijsku strukturu. Na osnovi utvrđenih zadataka pojedine organizacijske jedinice, utvrđuje se pojedinačna funkcija u turističkoj agenciji. Takve organizacijske jedinice svih djelatnika zaposlenih u agenciji djeluju na ostvarenju poslovnog zadatka turističke agencije. Tijekom razvoja poslova i zadataka turističke agencije, organizacijska se struktura mijenja. Na početku djelovanja, agencija najviše posreduje u domeni prometa i ugostiteljstva. Vrsta prometa i smještaja afirmiraju unutrašnju organizaciju. Kada se posao agencije poveća i proširi, kao kriterij organizacije afirmiraju poslovi nabave i prodaje u cjelini komercijalnih poslova turističke agencije. U organizacijskom su smislu tada nastala nova rješenja koja ističu konkretne usluge turističke agencije kao kriterij unutrašnje organizacije rada i djelovanja turističke agencije. Kada govorimo općenito o načelima organizacije turističke agencije, tada treba istaknuti dvije specifičnosti u organizaciji rada turističke agencije: organizaciju poslovnice te djelovanje turističke agencije i turoperatora.

⁶ Ibidem, str.22,23

3. TURISTIČKA AGENCIJA POTOČKI TRAVEL

Poslovnica turističke agencije “Potočki travel” nalazi se u glavnom gradu krapinsko-zagorske županije – Krapini. Osnovana je 1992.godine. Zahvaljujući svojoj lokaciji, koja je na relativno dobrom mjestu budući da tamo prolazi ogroman broj ljudi, poprilično joj je lako promovirati svoje ponude i programe koje nudi putem različitih plakata i prospekata.

Slika 1. Poslovnica turističke agencije Potočki travel



Izvor: Potočki promet: Potočki travel, <http://www.potocki-promet.com/>

Voditelj poslovnice “Potočki travel” je gospođa Ana Potočki. Osim samog vođitelja, u poslovnici su zaposlene još 4 osobe koje svojom predanošću i marljivim radom sudjeluju u uspješnom poslovanju agencije. Agencija nudi različite usluge prijevoza putnika: javni linijski prijevoz, ugovoreni prijevozi učenika osnovnih i srednjih škola, te slobodni prijevoz u zemlji i inozemstvu. Turistička agencija “Potočki travel” je organizator putovanja, ali radi i za druge agencije s kojima sklapa brojne ugovore.

Osim različitih usluga prijevoza koje nudi agencija ima i uslugu najma vozila. Deset visokoturističkih autobusa s 19 do 88 mjesta, kao i kombi s 8+1 mjestom osim što služe za obavljanje djelatnosti agencije, isto tako služe i za najam. Svi autobusi su opremljeni vrhunskom audio i video opremom, klima uređajem, wc-om, mikrofonom, ...⁷

Slika 2. Prijevoz turističke agencije Potočki travel



**Izvor: Potočki promet: Potočki travel,
<http://www.potocki-promet.com/vozila/>**

Organizacija turističke agencije “Potočki travel” je, po mnogim posjetiteljima i korisnicima, na visokoj razini. Turističke agencije traže sve kvalitetnije i obrazovanije ljude s profesionalnim i stručnim znanjem, te s određenim iskustvom. S profesionalnim djelatnicima i vodičima proizvodi turističke agencije mogu dosegnuti veliku popularnost i poziciju na turističkom tržištu. Za razliku od ostalih djelatnika poslovnice, turistički vodiči nemaju svoje radno vrijeme, nego moraju biti na raspolaganju ljudima 24 sata dnevno, što je izuzetno važno na putovanjima.

⁷ Potočki promet: Potočki travel, <http://www.potocki-promet.com/o-nama/> (24.01.2017.)

4. OPĆENITO O PRAGU

Prag se nalazi u samom središtu Europe na teritoriju Praške kotline. Poznat je pod brojnim nazivima poput “Zlatni grad”, “Stotornjevit grad”, “Majka gradova”, “Pariz istoka”. Slovi kao jedan od najposjećenijih gradova Europe zbog svoje iznimne ljepote, ali i ponude koju pruža. Proteže se na 496 četvorna kilometra. Najniža lokacija je razina rijeke Vltave kod Suchdola na visini od 177 metara iznad mora, dok je najviša lokacija Zličin na visini od 399 metara nad morem. Glavni je grad Češke Republike i pokrajine Bohemije. Danas broji preko 1.200.000 stanovnika, a zbog svog zemljopisnog položaja, smatra se prikladnim mjestom iz kojeg se mogu posjetiti i drugi veliki europski gradovi kao što su Beč, Budimpešta, Bratislava i Nüneberg, ali i drugi dijelovi Češke.⁸ Prag ima ugodnu, srednjoeuropsku klimu gdje je prosječna godišnja temperatura 10, 11°C. Najtopliji mjesec je srpanj s 19,5°C, a najhladniji siječanj s -0,5°C. Osim cestovnim putem, Prag je s drugim europskim gradovima povezan zračnom lukom, kao i željezničkim vezama.

Slika 3. Karta Europe



Izvor: My WordPress blog, <http://www.donsbushcaddy.com/prague-europe-map>

⁸ Turistički vodiči: Eyewitness travel guides Prag, Profil Multimedija d.o.o., Zagreb, 2010., str. 12

4.1. Povijest Praga

Razvoj Praga započinje u prehistorijskom razdoblju kada postaje zanimljiv stranim trgovcima. Do ranog 10.stoljeća imao je dvije tvrđave, Praški dvorac i Vyšehrad, kao i veliku tržnicu, te je zbog toga postao napredan grad. Tijekom godina vladari su se mijenjali. Prvi vladari bili su Premislovići koji su obiteljske zavade rješavali na krvave načine. Tako je 935. godine ubijen princ Vjenceslav koji je kasnije postao najpoznatijim češkim svecem zaštitnikom.

Tijekom srednjeg vijeka Prag se uspješno razvijao, posebice za vrijeme vladavine Karla IV. Za vrijeme njegove vladavine, Prag je izrastao u veličanstven grad. Budući da je Karlo poticao gradnju i osnivanje brojnih sveučilišta, također je zaslužan i za prvo srednjeeuropsko sveučilište čiji je rector bio Jan Hus. Njegovim pogubljenjem dolazi do Husitskog rata 1415.godine.

Slika 4. Karlo IV



**Izvor: Hrvatska enciklopedija,
<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=30562>**

Nakon Karla IV.vlast tijekom 16.stoljeća preuzimaju austrijski Habsburgovci. Njihova vladavina je bila najduža, te je potrajala čak 400 godina. Najmoćniji habsburški vladar bio je Rudolf II., koji je u Prag donio duh renesanse. Njegovom smrću 1618.godine, Prag postaje poprištem protestantske pobune. To je dovelo do Tridesetogodišnjeg rata čije su posljedice negativno utjecale na grad.

Svoj procvat grad je doživio tek u 18. stoljeću kada su izgrađene brojne crkve i palače. U 19.stoljeću izgrađeni su veliki spomenici – Narodni muzej, Narodno kazalište i Rudolfinium.

Godine 1918. Prag postaje glavnim gradom Češke Republike. Nakon okupacije Njemačke, tijekom drugog svjetskog rata, grad je četiri desetljeća bio pod vlašću komunizma. Tek nakon Baršunaste revolucije, 1989. grad ulazi u novu eru. Danas je Prag trgovačko, gospodarsko, kulturno i političko sjedište Češke Republike.⁹

4.2. Gospodarstvo

Češka je jedna od izrazito gospodarski razvijenih država Europe. Osim svojih znamenitosti, po kojima je jako poznata i na koje je jako ponosna, Češka može biti zadovoljna svojim gospodarstvom. Još u grupi sa Slovačkom, Češka je imala izrazito veliki BDP, kao i malu stopu nezaposlenosti. Nakon odvajanja od Slovačke dolazi do naglog pada BDP-a za 4,5%, smanjenja međunarodne trgovine za 50%. Ulaskom u Europsku uniju, Češka ponovno postiže porast BDP-a, te dolazi do smanjenja nezaposlenosti.

Kada se govori o Pragu, tada se može reći da je on sjedište mnogih poznatih međunarodnih kompanija. Kroz godine je Prag naporno radio na povećanju češkog BDP-a, da bi danas ostvarivao 25% BDP. Da bi postigao povećanje BDP-a, grad je morao poduzeti neke mjere. Jedna od tih mjera bila je razvoj industrije u samom gradu. Tako je Prag karakterističan po brojim granama u industriji od kojih su najpoznatije: farmaceutska, elektrotehnički inženjering, proizvodnja računalne tehnologije, prehrambena i proizvodnja transportne opreme. Grad je ujedno i sjedište mnogih čeških kompanija, kao i omiljeno mjesto turista. Većinu novaca koje Češka ostvari potječe upravo iz Praga.

⁹ Turistički vodiči: Eyewitness travel guides Prag, Profil Multimedija d.o.o., Zagreb, 2010., str. 17

4.3. Znamenitosti

Prag je, osim svoje ljepote, poznat i po brojnim znamenitostima koje je oblikovao tokom godina. Jedna od poznatih znamenitosti je svakako Starogradski trg. Sam trg podijeljen je na dva dijela: istočni i sjeverni dio. Istočni dio poznat je po dva veličanstvena primjera arhitekture: Kuća kod kamenog zida (gotička gradska palača) i palača Kinesky (rokoko). Na samom trgu nalaze se brojne druge građevine među kojima su: Crkva Sv. Nikole, Crkva Naše Gospe ispred Tyna i Tynska škola. Međutim, Starogradski trg ima i svoj južni dio. Južni dio trga čini spoj gotičkog i romaničkog porijekla. Na njemu se danas nalazi niz kafića, restorana, trgovina i galerija. Glavne znamenitosti južne strane trga su svakako “Kuća Štorch”, te “Kod kamenog ovna”.¹⁰

Slika 5. Starogradski trg



Izvor: Europski gradovi, <http://europskigradovi3.weebly.com/prag.html>

Osim Starogradskog trga Prag je poznat i po Karlovom mostu. Most je 932.godine nosio naziv “Kameni most” odnosno tzv. Juditin most, prema kraljici Juditi, kojeg je odnijela jedna od Praških poplava. Godine 1357. započinje gradnja novog kamenog mosta koji će kasnije nositi naziv Karlov most. Radovi su završeni 1383.godine, a predvodio ih je Petar Parler. Na samom mostu nalazili su se brojni kipovi, kao i kip Karla IV., njegovog sina Vaclava IV., a između njih je stajao zaštitnik mosta sveti Vid. Kipove su s mosta skinuli Šveđani tijekom tridesetogodišnjeg

¹⁰ Ibidem, str. 68

rata, koji se vodio kilometar i pol dalje na Praškom gradu, te oni nikad nisu vraćeni Pragu. Most je dug 519 metara, širok 9,5 metara, te stoji na 16 pilona, nosivih stupova. Most se od 1870. godine naziva “Karlov most”. Tokom godina na most su postavljeni razni kipovi koji predstavljaju brojne svece, te se tako na lijevoj strani mosta nalazi 15 kipova, od kojih je najpoznatiji kip svete Luitgarde, dok se na desnoj strani nalazi 10-ak kipova također brojnih svetaca.

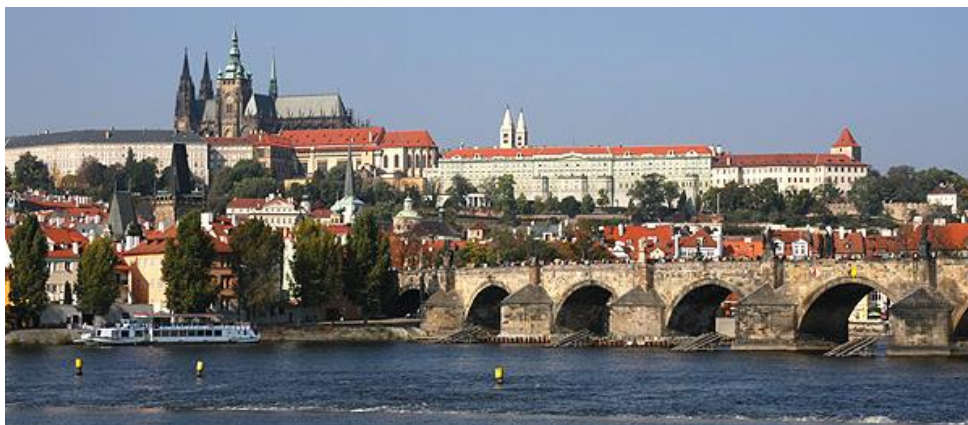
Slika 6. Karlov most



Izvor: Smart Travel, <https://smart-travel.hr/karlov-most-u-pragu/>

Nakon Karlovog mosta, također treba spomenuti Praški dvorac. Praški dvorac sagrađen je krajem 9.stoljeća od strane princa Borivoja. U dvorcu su se, nakon brojnih požara i napada, sačuvale crkve, kapele, dvorane i tornjevi iz brojnih povijesnih razdoblja. Dvorac kasnije postaje glavni grad Svetog Rimskog Carstva, a danas je sjedište Vlade Republike Češke. Na samom ulazu u dvorac nalaze se vrata koja su okrunjena kipovima divova u borbi iz 18.st. Unutar dvorca nalaze se brojne druge znamenitosti: “Stara kraljevska palača”, “Vrtovi na bedemima”, “Ljetni vrtovi”, “Borba Titana”, “Samostan sv.Jurja”, “Bazilika sv.Jurja”, “Bijeli toranj”, “Toranj Mihulka”, “Zlatna uličica”, te “Daliborka”.

Slika 7. Praški dvorac



Izvor: Europski gradovi, <http://europskigradovi3.weebly.com/prag.html>

Osim Starogradskog trga, u Pragu se nalazi i Vaclavski trg. Trg je, nakon svog obnavljanja 1848. godine, dobio naziv prema svecu zaštitniku Češke. Prije toga naziva nosio je ime Konjski trg budući da su se na njemu održavali sajmovi na kojima se trgovalo konjima.¹¹ Duljina trga iznosi oko 750 metara, dok mu je širina oko 60 metara. Na vrhu se nalazi spomenik konjaniku svetom Vaclavu koji je tamo postavljen 1913.godine. Iza spomenika nalazi se zgrada Nacionalnog muzeja. Brojne znamenitosti koje se nalaze na trgu su: “Narodni muzej”, “Kip sv. Vaclava”, “Spomenik žrtvama komunizma”, “Palača Lucerna”, “Palača Koruna”, “Hotel Evropa”, “Balkon novena *Svobode slovo*”, “Franjevački vrt”, “Crkva Gospe Snježne” i “Sv. Vaclav”.

¹¹ Vondraček,F. – Sv. Ivan Zelina: Prag – vodič, Pučko otvoreno učilište, 2005., str.76

Slika 8. Vaclavski trg



**Izvor: Put u Prag za neznalce,
<http://www.prag-putopis.com/2012/10/10/vjenceslavov-trg/>**

Među nezaobilazne znamenitosti Praga spada “Katedrala sv.Vida”.

Slika 9. Katedrala Sv. Vida



Izvor: Unique Life, www.ulife.cz

Gradnja katedrale započela je 1344. godine prema naređenju Ivana Luksemburškog, a završena je 1929. godine. Naziv je dobila prema rimskom svecu Sv. Vidu nakon što je kralj Vaclav iznad poganskog svetišta podigao rotundu i posvetio je upravo tom svecu.¹² Danas se u katedrali nalazi grobnica dobrog kralja Vjenceslava kao i krunski dragulji. Na katedrali se nalazi prozor rozete, ima vitke, potporne stupove koji okružuju brod i oltarni prostor, te zlatni portal koji je do 19. stoljeća služio kao glavni ulaz.

¹² Ibidm, str.100

5. ORGANIZACIJA MATURALNOG PUTOVANJA

5.1. Općenito o maturalnim putovanjima

Kada se govori o maturalnim putovanjima kao vrsti turističkog aranžmana, tada se može reći da se takva putovanja smatraju turističkim paket-aranžmanom. Paket-aranžman je definiran na slijedeći način: “unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dviju pojedinačnih usluga koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga koje čine cjelinu, a pružaju se u vremenu duljem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje, te se prodaju po ukupnoj utvrđenoj (paušalnoj) cijeni.”¹³

Maturalna putovanja su putovanja koja se provode u osnovnim i srednjim školama po principu da se odaberu destinacije koje će biti interesantne mladima. Takva putovanja moraju se prilagoditi naručiteljima. Najčešće se provode u ljetnim mjesecima (lipnju, kolovozu ili rujnu) u trajanju od 5-9 dana za vrijeme školskih praznika, a namijenjena su učenicima završnih razreda. Na organizaciju maturalnih putovanja u agenciji se pridaje posebna pažnja zbog toga što su mladi danas jako izbirljivi, zahtjevni, pustolovni, te ih ne zanimaju stvari koje bi zanimale osobe zrelije i starije životne dobi. Maturalna putovanja se mogu organizirati u zemlji i inozemstvu. Često je riječ o višednevnim putovanjima na kojima se mladi upoznaju s novim mjestima, destinacijama i kulturama drugih naroda gdje je u svemu uključeno i slobodno vrijeme koje će iskoristiti za zabavu. Iz svega toga se može zaključiti da maturalno putovanje nema samo zabavni karakter nego i obrazovni. Kada se biraju destinacije onda se biraju one koje su na dobrom glasu, koje su popularne, ali i cijenom prihvatljive. Na maturalna putovanja se najčešće putuje autobusom, brodom ili zrakoplovom.

Učenici na takvo putovanje gledaju kao zabavu na kojoj će steći razne uspomene za cijeli život. Ali to nije jedini bit putovanja. Takva putovanja također služe učenicima kao ispit zrelosti budući da na takva putovanja odlaze bez svojih roditelja. U tome periodu su podređeni sami sebi. Na taj način stječu odgovornost, te ulaze u svijet odraslih.

¹³ Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I.: Turističke agencije, VPŠ, Libertas, Zagreb, 2015., str.97

5.2. Način pripreme turističkog aranžmana

Prvi korak prilikom pripreme aranžmana svakako je javni poziv koji škola objavi, te čeka određeni period da vidi koliko agencija će se na njega javiti. Škola dosta puta zna iznijeti svoje želje o onome što na određenom putovanju žele posjetiti, pa prema tome svaka agencija, koja se odazvala na javni natječaj, šalje ponudu školi u koju su uključene sve želje određene škole. Kada prođe određeni rok javnog poziva, škola obaviještava sve zainteresirane agencije da se odazovu na javno otvaranje ponuda. Javno otvaranje ponuda održava se u školi na kojem prisustvuju sve agencije (koje su poslale ponudu), te razrednici i predstavnici učenika koji razmatraju ponude, provjeravaju ispravnost ponuda, te između pristiglih biraju 3 ili više ponuda koje će se predstaviti na roditeljskom sastanku. Odluku o izboru agencije s kojom će putovati donose roditelji nakon održanog roditeljskog sastanka.

5.3. Način izrade turističkog aranžmana

Nakon što agencija dobije potvrdu od škole da je izabrana za provedbu putovanja, kreće se u samu izradu ponude, odnosno aranžmana. U samom zaglavlju svakog aranžmana nalazi se ime agencije, adresa, broj telefona, faks, oznaka UHPA¹⁴, te pod obavezno I.K.broj.

U nastavku se navodi ime destinacije u koju se putuje, te se po želji može staviti i koja slika određene destinacije. Potrebno je navesti tko su korisnici te usluge. U ovom slučaju to su učenici određenih razreda, kao i njihovi razrednici, pa se pod tom točkom navode razredi koji putuju, npr. 3.a, 3.b i sl. U samoj ponudi treba biti navedeno vrijeme realizacije putovanja. Navodi se i broj učenika, s mogućnošću odstupanja od broja, broj učitelja, a svaka škola će tražiti popust na količinu, odnosno broj gratis aranžmana.

Nakon što su navedene sve bitne stavke, kreće se u razradu putovanja po danima. Svaki dan potrebno je što preciznije opisati, navesti gdje se nalazi smještaj, navesti obroke kroz dan, koje znamenitosti će se posjetiti, da li će imati na raspolaganju slobodno vrijeme, itd. Kada se razrađuje putovanje po danima, treba voditi računa o tome da se svaki dan previše ne optereti posjetima različitih znamenitosti jer tada takvo putovanje prestaje biti zanimljivo učenicima budući da oni, uz razgled svih znamenitosti, traže i vrijeme za sebe. Potrebno je napraviti plan u kojem će biti obuhvaćene sve posjete i razgledi raznih znamenitosti, ali i slobodno vrijeme za

¹⁴ UHPA je dragovoljna nacionalna strukovna udruga hrvatskih putničkih agencija, registrirana ujedno i kao udruga poslodavaca. Izvor: <http://www.uhpa.com/o-nama/dobrodosli> (15.05.2017.)

učenike u kojem se oni mogu zabaviti raznim aktivnostima poput odlaska u grad, šoping, zajedničko druženje, odmaranje.

Nakon razrade plana putovanja po danima, navodi se cijena po osobi. Međutim, sve znamenitosti koje će se posjetiti na putovanju, odlasci u disco, pa čak i ručak izvan hotela, ne moraju nužno biti uključene u cijenu. Odmah ispod navedene cijene, navodi se sve što je u cijenu uključeno – ulaznice, vodiči, prijevoz, osiguranja i ostalo. Učenicima se pruža i mogućnost doplate za određene posjete ukoliko grupa to želi, npr. ulaznica za dvorac Češky Krumlov.

U svakom aranžmanu potrebno je napisati napomene kako bi učenike, njihove roditelje, a i profesore upoznali s određenim stvarima. Tako će se u napomenu navesti da je prema Zakonu autobus dužan imati pauzu od 9 sati tijekom noći, te da će se sukladno tome povoditi realizacija putovanja, zatim je potrebno navesti da li hotel uzima polog po učeniku i koliko, i sl.

Na samom kraju navode se načini plaćanja aranžmana – gotovina, rate, putem kartica (Zagrebačka, Privredna banka), direktno u agenciji ili putem internet bankarstva. Odmah nakon toga prikazuje se cijena po stavkama: svaka ulaznica, te stavka prikazana je po zasebnom iznosu.

Na dnu aranžmana agencija nudi putniku osiguranje od bolesti, ozljeda, smrti, gubitka prtljage tijekom putovanja i boravka koje se može osigurati putem osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d. Zabok.

Kako bi se što lakše predočio sami aranžman, u nastavku je prikazan primjer istog.

Prilog 1: Primjer turističkog aranžmana

POTOČKI TRAVEL
Putnička agencija
Ante Starčevića 3, KRAPINA
www.potocki-promet.com

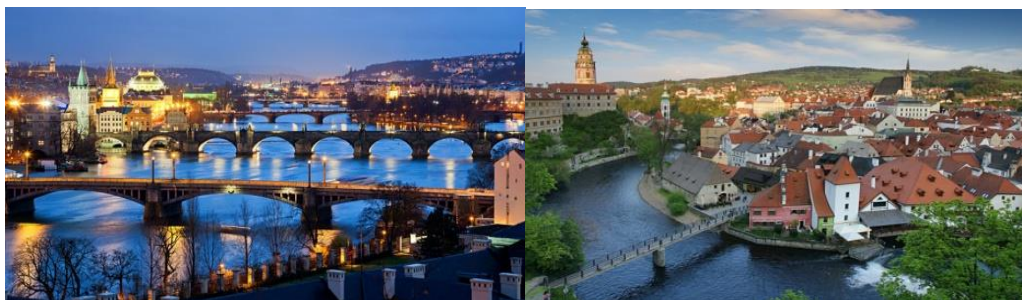
I.K. HR – AB – 49 - 97541362

TEL / 049 / 373 – 636
FAX / 049 / 371 – 122
E – mail: info@potocki-promet.com

UHPA udruuga hrvatskih
putničkih agencija

P R A G

MATURALNO PUTOVANJE



Korisnici usluge: učenici 3.a i 3.d razreda

Vrijeme realizacije: 20.06. – 24.06.2016.

Broj učenika: 41 s mogućnošću odstupanja za 4 učenika

Broj učitelja / profesora: 3

Broj gratisa: 1

1.DAN – 20.06.2016.

Polazak iz Pregrade u ranim jutranjim satima. Vožnja kroz Sloveniju i Austriju do **BEČA** s kraćim odmorima. Razgled grada: Stari grad - Parlament – Vijećnica – Mariahilfer Strasse – Burgtheater - Katedrala Sv. Stjepana – Stephansplatz Opera - Hofburg – Heldenplatz. Nastavak vožnje prema Pragu. Dolazak u Prag u kasnim popodnevним satima. Smještaj, **večera**, noćenje.

2.DAN – 21.06.2016.

Doručak. Razgled grada s lokalnim vodičem: Hradčany – Praški dvorac – Samostan i crkva sv. Jurja – Mala strana – Valdštajnski vrt – Karlov most – Klementinum – Starometski trg – Tynska crkva – Crkva sv. Nikole – Židovska četvrt. **Ručak** u restoranu. Slobodno vrijeme za individualni program (šetnju...). Nastavak razgleda grada. Povratak u hotel. **Večera.** Posjet Križikovim fontanama i zajednički odlazak u disco. Noćenje.

3.DAN - 22.06.2016.

Doručak. Posjet zoološkom vrtu – jedan od najboljih i najljepših zooloških vrtova na svijetu. **Ručak** u restoranu. Slobodno vrijeme za razgled grada. Odlazak na vožnju Vltavom i **večera** na brodu. Noćenje.

4. DAN – 23.06.2016.

Doručak. Odlazak na prijepodnevi izlet u najpoznatiji češki grad piva Plzen, kojeg je osnovao češki kralj Vjenceslav II. Razgled Plzena, najvećeg grada zapadne Češke: Namesti Republike – Gradska vijećnica – Katedrala Sv. Bartolomea – Dominikanska kuća – Kugin stup. Predlažemo posjet pivovari Pilsner Urquell uz nadoplatu. **Ručak.** Povratak u Prag. Slobodno vrijeme. **Večera.** Zajednički odlazak u disco. Noćenje.

5. DAN – 24.06.2016.

Doručak. Odjava iz hotela. Vožnja u pravcu Češkog Krumlova – razgled grada na meandru Vltave: Gotičko – renesansni dvorac s vrtovima, Trg slobode, Crkva sv. Vida. **Ručak.** Nastavak vožnje prema Pregradi uz kraća stajanja. Dolazak u Pregradu u večernjim satima.

CIJENA PO UČENIKU IZNOSI: 2.095,00 kn

CIJENA UKLJUČUJE:

- Prijevoz modernim turističkim autobusom prema programu
- Licenciranog turističkog pratitelja tijekom puta
- Lokalnog vodiča u Pragu
- Organizirani **ručak 2. dan**
- Smještaj u Pragu na bazi **4 polupansiona**
- 2 organizirana **ručka 2. i 3. dan** u Pragu
- Organizirani **ručak 4. dan** u Plzenu
- Vožnja brodom po Vltavi i **večera na brodu 3. dan**
- Organizirani **ručak u Češkom Krumlovu 5. dan**
- Sve ulaznice prema programu:, Križikove fontane, Zoo u Pragu
- Ulaznica za Hradčany-e (*Mali krug – stara kraljevska palača, bazilika sv. Jurja, Zlatna ulica i katedrala sv. Vida*)
- Ulaznica za disco 2. dan
- Paket osiguranja (putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje od odgovornosti i jamčevine, osiguranje od otkaza putovanja i osiguranje prtljage)
- Troškovi organizacije i realizacije programa

MOGUĆNOST DOPLATE:

- Ulaznica za dvorac Češky Krumlov = 7,50 €
- Ručak u restoranu 1. dan u Beču = 10€

Napomena:

- autobusi prema Zakonu o cestovnom prometu i zbog sigurnosti djece moraju imati 9 sati pauze tijekom noći, te će se sukladno tome provoditi realizacija programa
- u hotelu je obavezan polog u iznosu od 30€ po učeniku

**MOGUĆNOST PLAĆANJA U DOGOVORENOM BROJU RATA
(PUTEM ŽIRO RAČUNA TE KARTICAMA ZAGREBAČKE ILI PRIVREDNE
BANKE)**

SKLAPANJE UGOVORA IZMEĐU RODITELJA I AGENCIJE!

CIJENA ISKAZANA PO STAVKAMA

PRIJEVOZ	560,00 kn
LICENCIRANI TURISTIČKI PRATITELJ	100,00 kn
LOKALNI VODIČ	20,00 kn
SMJEŠTAJ U PRAGU	570,00 kn
RUČAK 2., 3., 4. i 5. DAN	345,00 kn
ULAZNICE U PRAGU	245,00 kn
VOŽNJA BRODOM PO VLTAVI + VEČERA	145,00 kn
DISCO	40,00 kn
OSIGURANJE	70,00 kn
UKUPNO:	2095,00 kn

Putnička agencija Potočki travel nudi putniku posebno osiguranje od bolesti, ozljeda, smrti i gubitka prtljage tijekom putovanja i boravka, a koje se može osigurati putem osiguravajućeg društva CROATIA OSIGURANJE d.d. Zabok. Organizator putovanja Potočki promet zaključio je jamčevno osiguranje i osiguranje od odgovornosti. Putnik treba u slučaju potrebe za aktiviranje jamčevine na najbrži način kontaktirati osiguravajuće društvo CROATIA OSIGURANJE d.d., tel: 049/200 200 telefax: 049/200 250. Za ovo putovanje vrijede Opći uvjeti putovanja putničke agencije Potočki travel.

Izvor: Turistička agencija Potočki travel

5.4. Ponudbena dokumentacija

Budući da agencija, kao i škola, mora imati neku potvrdu da će se spomenuto putovanje realizirati, agencija sa školom sklapa ugovor. U takvom ugovoru se kroz 12 članaka navode najbitnije stavke s kojima škola mora biti upoznata od strane agencije: točno odredište, broj putnika, cijena putovanja, što je sve uključeno u cijenu, dnevnice po profesoru, rate prilikom plaćanja, mogućnost otkazivanja putovanja i sl. Nakon što se navedu najbitnije stavke kroz članke agencija, zajedno sa školom, potpisuje takav ugovor, te se dalje kreće, ne samo u organizaciju, nego i u realizaciju putovanja.

U nastavku je prikazan primjer takvog ugovora.

Prilog 2: Ugovor između turističke agencije Potočki travel i srednje škole

Putnička agencija **POTOČKI TRAVEL** Ante Starčevića 3 Krapina, zastupana po voditelju
Ani Potočki (u daljnjem tekstu: Putnička agencija)

I

SREDNJA ŠKOLA PREGRADA zastupana po ravnateljici mr.sc. Vilmici Kapac

(u daljnjem tekstu korisnik usluge), zaključili su dana 12.11.2015. slijedeći

U G O V O R br. 132 - 06 – 3 O ORGANIZACIJI I REALIZACIJI MATURALNOG PUTOVANJA

O ORGANIZACIJI I REALIZACIJI MATURALNOG PUTOVANJA, ODREDIŠTE PRAG

ČLANAK 1.

Predmet ovog ugovora je organizacija i realizacija **MATURALNOG PUTOVANJA, SREDNJA ŠKOLA PREGRADA**

Odredište putovanja je **PRAG**. Datum realizacije putovanja je **20.06. – 24.06.2016.**

Broj učenika je **41** broj pratitelja je **3**, te prema dostavljenom popisu od strane škole čini sastavni dio ovog ugovora.

ČLANAK 2.

Cijena usluge iz članka 1. Iznosi **2.095,00 kn** po učeniku, te uključuje:

- Prijevoz modernim turističkim autobusom
- Licenciranog turističkog pratitelja
- Lokalnog vodiča u Pragu
- Smještaj u hotelu u Pragu na bazi 4 polupansiona – hotelu ****
- Organizirani ručak u Pragu za 3 dana
- Organizirani ručak u Plzenu
- Organizirani ručak u Češkom Krumlovu
- Sve ulaznice prema programu:, Križikove fontane, Zoo u Pragu
- Ulaznica za Hradčany-e (*Mali krug – stara kraljevska palača, bazilika sv. Jurja, Zlatna ulica i katedrala sv. Vida*)
- Ulaznica za disco 2. dan
- Vožnja brodom po Vltavi i večera na brodu
- Paket osiguranja (putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje od odgovornosti i jamčevine, osiguranje od otkaza putovanja i osiguranje prtljage)
- Troškovi organizacije i realizacije programa
- Dnevnice i gratis za 3 profesora pratitelja u iznosu od 50€ u Češkoj (ukupno 50€ po pratitelju)

Dnevnice za 3 profesora pratitelja biti će isplaćene na žiro-račun škole u kunskoj protuvrijednosti prema srednjem tečaj u HNB-a prije puta.

ČLANAK 3.

Organizator putovanja obavezao se a prema dogovoru s roditeljima i profesorima da će roditelji podmiriti financijske obveze, dok škola nema nikakvih obaveza po pitanju plaćanja aranžmana osim pomoći agenciji oko naplate

Dinamika plaćanja roditelja - u 7 obroka:

1. Rata – 15.12.2015. – 355,00 kn
2. Rata – 15.01.2016. – 290,00 kn
3. Rata – 15.02.2016. – 290,00 kn
4. Rata – 15.03.2016. – 290,00 kn
5. Rata – 15.04.2016. – 290,00 kn
6. Rata – 15.05.2016. – 290,00 kn
7. Rata – 10.06.2016. – 290,00 kn

Korisnik usluge je dužan poštivati dinamiku plaćanja reguliranu prema članku 3. ovog ugovora, u protivnom putnička agencija zaračunava zakonsku kamatu.

ČLANAK 4.

Organizator se obvezuje da će u dogovoru i prema zahtjevima razreda osigurati kvalitetan prijevoz, smještaj ponuđene kategorizacije i druge usluge, sukladno programu putovanju, općim i posebnim uvjetima putovanja. Ujedno preporučamo učenicima i pratiteljima uplatu paketa putnog osiguranja.

ČLANAK 5.

Putnička agencija se obvezuje pravodobno i korektno izvršiti svoje usluge navedene ugovorom prema korisniku usluge, a o svakoj eventualnoj promjeni dužna je obavijestiti korisnika, te nastale situacije riješiti dogovorno. Sve primjedbe tijekom putovanja korisnik usluge dužan je u duhu dobre namjere i želje za rješavanjem nastalog problema, uputiti davatelju usluge (hotel, prijevoznik, ugostitelj) u pismenom obliku, te od davatelja usluge zatražiti pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Putnička agencija će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.

Putnička agencija organizator putovanja obvezuje se da će korisniku putovanja pružiti usluge utvrđene u ugovoru i na kvalitetan način: a) prijevozno sredstvo (autobus) koje je u Republici Hrvatskoj registriran za prijevoz putnika u slobodnom cestovnom prometu, gdje su putnici i prtljaga osigurani, b) ugostiteljski objekt (hotel) koji odgovara objektu u prihvaćenoj ponudi, u kojem su putnici kao i prtljaga osigurani za vrijeme boravka.

ČLANAK 6.

Putnička agencija organizator putovanja obvezuje se osigurati turističkog pratitelja prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Turistički pratitelj mora imati najmanje SSS i položen ispit za turističkog pratitelja, a koji na putovanju obavlja operativno – tehničke poslove u vođenju i praćenju turista, te daje turistima osnovna priopćenja o svrsi putovanja.

ČLANAK 7.

Putnička agencija organizator putovanja zaključila je i jamčevno osiguranje. Putnička agencija dužna je korisniku usluge prilikom uplate iznosa za turistički paket aranžman – učeničku ekskurziju – izdati POTVRDU O OSIGURANJU JAMČEVINE – koja mu omogućava neposredno ostvarivanje prava na naknadu štete od osiguravajućeg društva. Croatia osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (klasa 011-01/07-01/5, ur. br. 71-05-03/1-07-2, Zagreb 21. lipnja 2007.) putniku nadoknaditi: -cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja i troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak putnika u mjesto polaska.

U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave poslovnici Croatia osiguranja d.d. Zabok, telefon 049/200 200, telefaks 049/ 200 250. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarivanje prava za naknadu štete zbog

nastalih troškova u slučaju da izostane usluga putovanja ili je onemogućen povratak putnika u mjesto polaska zbog stečaja ili nelikvidnosti agencije. Ovaj dokument vrijedi kao Potvrda o osiguranju jamčevine. Putnička agencija organizator putovanja zaključila je i Policu osiguranja od odgovornosti sklopljenu u Croatia osiguranju d.d., M. Gupca 13, 49210 Zabok.

ČLANAK 8.

Svako odustajanje od putovanja korisnik usluge dužan je javiti putničkoj agenciji pismeno uz predočenje medicinske dokumentacije. Datum prijama pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije puta turistička agencija naplaćuje najmanje 10% cijene aranžmana
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40%
- za otkaz od 14 – 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana
- ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman za vrijeme njegova trajanja turistička agencija će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od navedenih u ljestvici, putnička agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni otkazni uvjeti primjenjuju se i na promjenu datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge promjene. Ako putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, putnička agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom.

ČLANAK 9.

Agencija i škola ne preuzimaju odgovornost za štete koje prouzroče učenici putnici tijekom trajanja putovanja ka ni za dodatne troškove koji nastaju možebitnim nepridržavanjem ugovorenog programa putovanja od strane učenika. Škola ne preuzima odgovornost za fizičke i psihičke ozljede te smrt učenika za vrijeme putovanja. Agencija ne preuzima odgovornost za fizičke i psihičke ozljede te smrt učenika za vrijeme putovanja. Agencija i škola ne preuzimaju odgovornost za štete koje prouzroče učenici putnici tijekom boravka u hotelu nepridržavajući se kućnog reda hotela ali su dužni obavijestiti učenike - putnike prije dolaska u hotel.

Roditelj/staratelj dozvoljava da će se korisnik putovanja baviti sportskim i rekreativnim aktivnostima tijekom putovanja.

ČLANAK 10.

Utvrđuje se da će škola za pratnju učenika osigurati 3 profesora. Profesori će voditi brigu o primjerenom ponašanju učenika i pridržavanju ugovorenog programa. Agencija će profesorima osigurati korištenje usluga po programu za učenike i pripadajuće dnevnice prema Zakonu RH a koje će uplatiti na račun škole prema Zakonu dok će škola tri dana pred putovanje izdati putne naloge profesorima – voditeljima .

ČLANAK 11.

Sve eventualne sporove putnička agencija se obvezuje riješiti dogovorno, a ako ne uspije nadležan je Općinski sud u Krapini.

ČLANAK 12.

Ovaj ugovor sačinjen je u dva primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po jedan.

PUTNIČKA AGENCIJA :

KORISNIK USLUGE :

Izvor: Turistička agencija Potočki travel

Iako je škola izvršila obavezu prema agenciji, te s njom sklopila i potpisala ugovor, škola prakticira isto to i s roditeljima učenika. U ugovoru je također navedena destinacija u koju se putuje, cijena putovanja, način plaćanja u ratama (odnosno koliko iznosi svaka rata), mogućnost otkazivanja puta, kao i niz ostalih mogućnosti poput polica od otkazivanja putovanja, osiguranje na putu i sl. Ugovor se izdaje u 2 primjerka gdje nakon potpisivanja jedan primjerak ide školi, a drugi ostaje učenicima, odnosno njihovim roditeljima.

U nastavku je prikazan ugovor s učenicima – roditeljima.

Prilog 3: Ugovor između turističke agencije Potočki travel i učenika-roditelja

Putnička agencija POTOČKI TRAVEL Frana Galovića bb Krapina, zastupana po voditelju Ani Potočki (u daljnjem tekstu: Putnička agencija)

I

(Ime i prezime učenika, roditelja, adresa, broj telefona)
zaključili su dana 25.11.2015.slijedeći

U G O V O R br. 06 - 3 / 100

O ORGANIZACIJI I REALIZACIJI MATURALNOG PUTOVANJA, ODREDIŠTE PRAG

ČLANAK 1.

Predmet ovog ugovora je organizacija i realizacija **MATURALNOG PUTOVANJA, SREDNJA ŠKOLA PREGRADA**

Odredište putovanja je **PRAG**. Datum realizacije putovanja je **20.06. – 24.06.2016..**

Broj učenika je **41** broj pratitelja je **3**, te prema dostavljenom popisu od strane škole čini sastavni dio ovog ugovora.

ČLANAK 2.

Cijena usluge iz članka 1. Iznosi **2.095,00 kn** po učeniku, te uključuje:

- Prijevoz modernim turističkim autobusom
- Licenciranog turističkog pratitelja
- Lokalnog vodiča u Pragu
- Smještaj u hotelu u Pragu na bazi 4 polupansiona – hotel ****
- Organizirani ručak u Pragu za 3 dana
- Organizirani ručak u Plzenu
- Organizirani ručak u Češkom Krumlovu
- Sve ulaznice prema programu:, Križikove fontane, Zoo u Pragu
- Ulaznica za Hradčany-e (*Mali krug – stara kraljevska palača, bazilika sv. Jurja, Zlatna ulica i katedrala sv. Vita*)
- Ulaznica za disco 2. dan
- Vožnja brodom po Vltavi i večera na brodu

- Paket osiguranja (putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje od odgovornosti i jamčevine, osiguranje od otkaza putovanja i osiguranje prtljage)
- Troškovi organizacije i realizacije programa

ČLANAK 3.

Cijenu utvrđenu u čl. 2. Roditelji ili skrbnici učenika se obvezuju platiti prije realizacije maturalnog putovanja na žiro – račun putničke agencije organizatora putovanja **2340009 – 1110564520, POZIV NA BROJ 06-3 - 100 ili osobno u poslovnici PUTNIČKE AGENCIJE Frana Galovića bb Krapina (nasuprot Fine)**.

1. Rata – 15.12.2015. – 355,00 kn
2. Rata – 15.01.2016. – 290,00 kn
3. Rata – 15.02.2016. – 290,00 kn
4. Rata – 15.03.2016. – 290,00 kn
5. Rata – 15.04.2016. – 290,00 kn
6. Rata – 15.05.2016. – 290,00 kn
7. Rata – 10.06.2016. – 290,00 kn

Korisnik usluge je dužan poštivati dinamiku plaćanja reguliranu prema članku 3. ovog ugovora, u protivnom putnička agencija zaračunava zakonsku kamatu.

ČLANAK 4.

Putnička agencija – organizator putovanja zadržava pravo promjene cijene u slučaju promjene tečajnih razlika za više od 3 % te u slučaju povećanja cijena kalkulativnih elemenata iznad 3 % uključujući samo nenaplaćeni dio svojih potraživanja od datuma kada je poskupljenje nastupilo. Isto tako agencija zadržava pravo promjene cijene putovanja ukoliko dođe do smanjenja broja učenika od broja definiranog ugovorom u čl. 1 ovog ugovora.

ČLANAK 5.

Putnička agencija se obvezuje pravodobno i korektno izvršiti svoje usluge navedene ugovorom prema korisniku usluge, a o svakoj eventualnoj promjeni dužna je obavijestiti korisnika, te nastale situacije riješiti dogovorno. Sve primjedbe tijekom putovanja korisnik usluge dužan je u duhu dobre namjere i želje za rješavanjem nastalog problema, uputiti davatelju usluge (hotel, prijevoznik, ugostitelj) u pismenom obliku, te od davatelja usluge zatražiti pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Putnička agencija će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.

Putnička agencija organizator putovanja obvezuje se da će korisniku putovanja pružiti usluge utvrđene u ugovoru i na kvalitetan način: a) prijevozno sredstvo (autobus) koje je u Republici Hrvatskoj registriran za prijevoz putnika u slobodnom cestovnom prometu, gdje su putnici i prtljaga osigurani, b) ugostiteljski objekt (hotel) koji odgovara objektu u prihvaćenoj ponudi, u kojem su putnici kao i prtljaga osigurani za vrijeme boravka.

ČLANAK 6.

Putnička agencija organizator putovanja obvezuje se osigurati turističkog pratitelja prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Turistički pratitelj mora imati najmanje SSS i položen ispit za turističkog pratitelja, a koji na putovanju obavlja operativno – tehničke poslove u vođenju i praćenju turista, te daje turistima osnovna priopćenja o svrsi putovanja.

ČLANAK 7.

Putnička agencija organizator putovanja zaključila je i jamčevno osiguranje. Putnička agencija dužna je korisniku usluge prilikom uplate iznosa za turistički paket aranžman – učeničku ekskurziju – izdati POTVRDU O OSIGURANJU JAMČEVINE – koja mu omogućava neposredno ostvarivanje prava na naknadu štete od osiguravajućeg društva. Croatia osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (klasa 011-01/07-01/5, ur. br. 71-05-03/1-07-2, Zagreb 21. lipnja 2007.)

putniku nadoknaditi: -cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja i troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak putnika u mjesto polaska.

U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave poslovnici Croatia osiguranja d.d. Zabok, telefon 049/200 200, telefaks 049/ 200 250. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarivanje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova u slučaju da izostane usluga putovanja ili je onemogućen povratak putnika u mjesto polaska zbog stečaja ili nelikvidnosti agencije. Ovaj dokument vrijedi kao Potvrda o osiguranju jamčevine. Putnička agencija organizator putovanja zaključila je i Policu osiguranja od odgovornosti sklopljenu u Croatia osiguranju d.d., M. Gupca 13, 49210 Zabok.

ČLANAK 8.

Svako odustajanje od putovanja korisnik usluge dužan je javiti putničkoj agenciji pismeno uz predočenje medicinske dokumentacije. Datum prijama pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema slijedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije puta turistička agencija naplaćuje najmanje 10% cijene aranžmana
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40%
- za otkaz od 14 – 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana
- ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman za vrijeme njegova trajanja turistička agencija će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od navedenih u ljestvici, putnička agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni otkazni uvjeti primjenjuju se i na promjenu datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge promjene. Ako putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, putnička agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom.

ČLANAK 9.

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, može se sklopiti Polica osiguranja od otkaza putovanja (uključeno u cijenu). Vrijedi samo u slijedećim slučajevima i to uz obaveznu pismenu potvrdu: iznenadnu akutnu bolest za koju je potrebna neodgodiva liječnička skrb, smrtni slučaj u užoj obitelji, vojna vježba, nesretni slučaj sa težim tjelesnim ozljedama. Osiguranik je dužan u roku 3 dana po nastanku nekog od razloga za otkaz putovanja otkazati putovanje kod turističke agencije. U roku 30 dana od dana kada je putovanje prema planu puta trebalo početi putnik treba podnijeti odštetni zahtjev sa dokumentacijom kao dokaz razloga otkaza. Osiguratelj – Allianz d.d. isplaćuje 90% iznosa koji je putnička agencija naplatila od osiguranika prema odredbama o otkazu koje su sadržane u Uvjetima ugovora o putovanju.

ČLANAK 10.

Potpisivanjem ovog ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđeni “paket” putnog osiguranja (uključeno u cijenu) koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu (ukoliko se radi o putovanju u inozemstvo) te osiguranja prtljage i osiguranja od posljedice nesretnog slučaja (ukoliko nije uključeno u cijenu aranžmana). U slučaju da korisnik ne sklopi paket putnog osiguranja koji se sastoji od osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i osiguranja prtljage, a dođe do eventualne krađe ili gubitka prtljage tijekom putovanja, agencija ne vraća izgubljene odnosno nestale stvari te ne snosi nikakvu odgovornost i ne nadoknađuje pretrpljenu štetu.

ČLANAK 11.

Sve eventualne sporove putnička agencija se obvezuje riješiti dogovorno, a ako ne uspije nadležan je Općinski sud u Krapini.

ČLANAK 12.

Ovaj ugovor sačinjen je u dva primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po jedan.

PUTNIČKA AGENCIJA :

KORISNIK USLUGE :

Izvor: Turistička agencije Potočki travel

Uz ugovore koji su navedeni, turistička agencija sklapa ugovor i s hotelom. Prije samog sklapanja ugovora, agencija šalje upit hotelu za rezervaciju smještaja određenog broja ljudi, te za određeni broj dana. Nakon što hotel potvrdi rezervaciju, agencija na temelju hotelskog cjenika, sklapa ugovor o rezervaciji. Nakon što agencija primi potvrdu hotela o rezervaciji, tada hotelu šalje voucher temeljem kojeg se hotel obvezuje da će se pridržavati cijena navedenih u cjeniku, te da će na njih odobravati određenu proviziju. Voucher je jedan od oblika plaćanja koji se dobije od agencije prilikom odlaska na putovanje ili ga agencije šalje direktno hotelu. Na njemu su navedene sve usluge koje su plaćene, naručitelj usluge, ime hotela, tip sobe (jednokrevetna, dvokrevetna, ...). Na voucheru mora biti naveden i datum od kad do kad osoba/grupa ostaje u hotelu.

Na temelju teme ovog završnog rada napravljen je primjer vouchera kako slijedi:

Prilog 4: Voucher turističke agencije Potočki travel

POTOČKI TRAVEL

TEL / 049 / 373 – 636

Putnička agencija

FAX / 049 / 371 – 122

Ante Starčevića 3, KRAPINA

www.potocki-promet.com

I.K. HR – AB – 49 - 97541362

E – mail: info@potocki-promet.com

VOUCHER 252/ 2017.

NARUČITELJ USLUGE : POTOČKI TRAVEL

**Ante Starčevića 3
49 000 KRAPINA
HRVATSKA
OIB: 07651890652**

ZA KOGA:

Hotel ****

VRSTA USLUGE: SMJEŠTAJ NA BAZI 4 POLUPANSIONA

KORISNIK USLUGE: SREDNJA ŠKOLA PREGRADA

BROJ OSOBA: 38 UČENIKA + 3 PRATNJE = 41 OSOBA

TERMIN: 20.06.-24.06.2016.

RAČUN ZA USLUGE PLAĆENE SU PREDRAČUNOM:

POTOČKI TRAVEL

Ante Starčevića 3

49 000 KRAPINA

HRVATSKA

Krapina, 20.06.2016.

Voditelj poslovnice :

Vanja Potočki

Izvor: Turistička agencije Potočki travel

6. IZRAČUN CIJENE TURISTIČKOG ARANŽMANA

Prilikom izrade cijene nekog aranžmana treba voditi računa o više stavki. Nakon odabira destinacije, u ovom slučaju riječ je o Pragu, kreće se u potragu za hotelom u samom centru grada ili bližoj okolini. Agencija šalje upite hotelima kako bi saznala da li u kojem hotelu ima dovoljan broj slobodnih mjesta koliko agenciji u tom trenutku treba, te da li su mjesta slobodna u periodu putovanja. Kada se svaki određeni hotel oglasi i obavijesti agenciju o slobodnim mjestima, tada se gledaju cjenici odabranih hotela kako bi se izabrao hotel koji najviše nudi za neku realnu cijenu, te se nakon svih dogovora sklapa ugovor o rezervaciji.

Kada je riječ o ulaznicama, npr. za Zoo vrt, tada agencija zove osobno Zoo u Pragu i raspituje se o načinu posjeta; da li je moguće da cijela grupa odjednom ide u posjetu, postoji li popust za grupu, te ukoliko nema cijene za grupu koliko košta ulaznica po osobi. Kada se dobije određena cijena, taj iznos dijeli se na broj učenika. Na taj način se dobije cijena po osobi.

Što se tiče samog prijevoza, svaki autobus ima svoju cijenu po kilometru. Ta cijena množi se s ukupnim brojem kilometara. U cijenu ulazi i gorivo potrebno za cijelo putovanje, te se ponovno ukupni iznos dijeli s brojem putnika.

Na isti način agencija rezervira mjesta u restoranima, saznaje cijenu obroka po osobi, te dogovara meni za pojedine dane.

Budući da je vožnja brodom po Vltavi jako atraktivna i zanimljiva turistima, većina njih se, uz vožnju, odluči i za večeru na samome brodu. Većina agencija upravo to nudi učenicima na maturalskim putovanjima. Također se saznaje cijena po osobi, te da li možda postoji grupni popust.

Kada je riječ o mladima, onda agencije trebaju voditi računa da im pruže ono što mlade u tim godinama zanima i usređuje, a to je naravno disco. Turistička agencija Potočki prakticira da barem jednu večer na takvim putovanjima imaju *all inclusive* večer, što u kratko znači “pij koliko možeš i što želiš”.

Nakon što se dođe do svih potrebnih podataka, kreće se u izračun ukupne cijene jednog takvog putovanja. U konačnoj cijeni su naravno uključeni i svih vodiči, bilo da je riječ o vodiču koji vodi grupu od polaska do povratka ili da je riječ o lokalnom vodiču.

7. NAČIN NAPLATE TURISTIČKOG ARANŽMANA

Turistička agencija Potočki travel, kao i većina agencija, nudi više mogućnosti naplate aranžmana. Putovanje se može platiti odjednom u cijelom iznosu ili u ratama kako je navedeno u ugovoru. Kao jedan od oblika naplate je gotovina. U dogovoru sa školom roditelji mogu u gotovini platiti u školi, preko djece, ali mogu doći i osobno u agenciju. Drugi način naplate je putem kartice. Potočki agencija daje mogućnost plaćanja u Zagrebačkoj ili Privrednoj banci, što navode u samom aranžmanu. Zadnji način koji pruža agencija je putem Žiro-računa. Ukoliko se roditelji odluče na plaćanje putem Žiro-računa tada im agencija za to izdaje transakcijski račun. Kada je riječ o naplati nekog putovanja, tada agencije uglavnom inzistiraju da korisnici izvrše uplatu prije putovanja, no u iznimnim slučajevima može se dogovoriti i plaćanje nakon puta. Plaćanje maturalaca uglavnom se plaća u obrocima budući da je riječ o većim iznosima. Ako je riječ o obrocima, agencija uvjetuje rokove u mjesecu za izvršenje uplata, te se uglavnom na kraju sve svede da se zadnja rata plaća prije odlaska na put.

8. ZAKLJUČAK

Turizam ne može funkcionirati bez turista, ali isto tako niti bez turističkih proizvoda. Kako bi se napravio kvalitetan turistički aranžman, koji će privući što veći broj ljudi, potrebno je uložiti puno rada, truda i volje. Izrada svakog aranžmana je težak i naporan posao budući da se treba potpuno posvetiti organizaciji svakog detalja. Kroz turistički aranžman treba ponuditi turistima veći broj sadržaja, te im putovanje učiniti što zanimljivijim. Vrlo je važno ponuditi kvalitetan proizvod uz odgovarajuću cijenu. Jedino se na taj način može uspjeti. Turisti će na kraju uživati u određenoj destinaciji, a turističke agencije će biti zadovoljne znajući da je posao kvalitetno odrađen. Posebno treba voditi računa o kreativnosti aranžmana. Aranžman treba biti napravljen na način da privuče i mlađu i stariju populaciju. Djelatnik agencije treba biti dobro informiran, te znati prenijeti dobre informacije svojim korisnicima. Važno je da svaka agencija zna zadovoljiti potrebe svojih potrošača. Maturalna putovanja su jako zahtjevan posao turističke agencije. Treba znati pogoditi ili barem pretpostaviti što mladi vole i na koji način najlakše privući njihovu pažnju. Danas je to puno lakše uz moderna i tehnološka sredstva koja nam ubrzavaju i olakšavaju rad. U svemu navedenom krije se pravi turistički proizvod, odnosno turistička ponuda. Glavni cilj agencije je prikazati se što profesionalnijim kako bi ih turisti ozbiljno shvatili. Na taj način će privući veći broj turista, ali i zadržati postojeće. Turisti će se uvijek zadovoljno vraćati istoj agenciji, te će na taj način dati do znanja da je posao odrađen na vrhunskoj razini. To je bit svakog aranžmana, ali i agencije.

LITERATURA

- knjige:
 - Meštrov, D., Bunja, Đ., Kralj, B.: Organizacija putovanja putničkih agencija, Školska knjiga, Zagreb, 2007.
 - Vondraček, F. – Sv. Ivan Zelina: Prag – vodič, Pučko otvoreno učilište, 2005.
 - Turistički vodiči: Eyewitness travel guides Prag, Profil Multimedija d.o.o., Zagreb, 2010.
 - Turistički vodiči: Top 10 Prag, Mozaik knjiga, Zagreb, 2010.

- Internetske stranice:
 - Zakon hr, <http://www.zakon.hr/> (20.0.2017.)
 - Potočki promet, <http://www.potocki-promet.hr/> (24.04.2017.)
 - Udruga hrvatskih putnički agencija, <http://www.uhpa.hr/> (15.05.2017.)

ILUSTRACIJE

Slika 1. Poslovnica turističke agencije Potočki travel.....	Error! Bookmark not defined.
Slika 2. Prijevoz turističke agencije Potočki travel.....	Error! Bookmark not defined.
Slika 3. Karta Europe	Error! Bookmark not defined.
Slika 4. Karlo IV	Error! Bookmark not defined.
Slika 5. Starogradski trg	Error! Bookmark not defined.
Slika 6. Karlov most.....	Error! Bookmark not defined.
Slika 7. Praški dvorac.....	Error! Bookmark not defined.
Slika 8. Vaclavski trg	Error! Bookmark not defined.
Slika 9. Katedrala sv. Vida.....	Error! Bookmark not defined.

PRILOZI

Prilog 1. Primjer turističkog aranžmana.....	19
Prilog 2. Ugovor između turističke agencije Potočki travel i srednje škole	23
Prilog 3. Ugovor između turističke agencije Potočki travel i učenika - roditelja	26
Prilog 4. Voucher turističke agencije Potočki travel.....	31