

# OBILJEŽJA WORK AND TRAVEL TURISTIČKIH AGENCIJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

---

**Obradović, Emma**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*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:128:637561>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-23**



**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 REPOZITORIJ

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU  
POSLOVNI ODJEL  
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Emma Obradović

**OBILJEŽJA WORK AND TRAVEL PROGRAMA TURISTIČKIH  
AGENCIJA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2021.

EMMA OBRADOVIĆ

**OBILJEŽJA WORK AND TRAVEL PROGRAMA TURISTIČKIH  
AGENCIJA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

**CHARACTERISTICS OF WORK AND TRAVEL PROGRAMME  
OF TRAVEL AGENCIES IN THE REPUBLIC OF CROATIA**

ZAVRŠNI RAD

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU

POSLOVNI ODJEL

STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

**KOLEGIJ:** POSLOVANJE TURISTIČKIH AGENCIJA

**MENTOR:** DR. SC. SILVIJA VITNER - MARKOVIĆ

**MATIČNI BROJ STUDENTICE:** 0618617084

Karlovac, 2021.

## ZAHVALA

Koristim ovu priliku kako bih se zahvalila profesorici dr. sc. Silviji Vitner - Marković na prihvaćenom mentorstvu, strpljenju, danim savjetima i sugestijama te pruženoj pomoći pri pisanju odabrane teme rada. Također zahvaljujem se profesoru Ivanu Pukšaru kao komentoru ovog rada. Posebno se zahvaljujem svim svojim prijateljima i kolegama sa Veleučilišta u Karlovcu koji su mi bili neizmjerne potpora tijekom cijelog studiranja. Također, veliko hvala djelatnicima studentskog doma koji su mi omogućili ugodan boravak tijekom cijelog mog perioda studiranja u gradu Karlovcu. Ova zahvala se odnosi i na sve djelatnike turističkih agencija Viking, Work and Travel Group i Sunčane Vure na svim pružanim, dodatnim informacijama koje su mi uvelike olakšale pisanje ovoga rada. U potpunosti svoj rad sa provedenim istraživanjem, posebno se želim zahvaliti i svim sudionicima anketnog istraživanja na izdvojenom vremenu.

Posebnu zahvalu dugujem članovima svoje obitelji na velikoj podršci tijekom cjelokupnog studiranja za vrijeme svog preddiplomskog studija.

Emma Obradović

---

## SAŽETAK

Ovaj rad opisuje sam pojam turističkih agencija i njihove funkcije, odnosno sve važnosti vezane uz njihovo poslovanje i odnose s drugim poslovnim partnerima. Osvrt je na usporedbu odabranih turističkih agencija, njihovo poslovanje i odnose s poslovnim partnerima. Analiziraju se sve navedene turističke agencije i ono što je najvažnije, što privlači studente, a to je njihova ponuda „Work and Travel“ programa. Poseban osvrt je na obilježja „Work and Travel“ programa koji je osmislilo ministarstvo vanjskih poslova u Sjedinjenim Američkim Državama zaduženo za međunarodne odnose. Radi se o kulturnoj i obrazovnoj razmjeni koja studentima iz svih krajeva svijeta omogućava da četiri mjeseca žive, rade i putuju diljem SAD-a tijekom ljetnih praznika. Također, tu je navedena i potrebna dokumentacija za prijavu na ovaj specifičan program. Kroz ovaj rad upoznaje se vrsta „Exchange Visitor“ vize i dokument na osnovi kojega se sudionici prijavljuju za istu. „Work and Travel“ program pretežito je baziran na rad u turizmu i ugostiteljstvu stoga su dodatno pojašnjene i takve poslovne pozicije programa u SAD-u zajedno sa ponuđenim lokacijama.

***Ključne riječi:*** *Turistička agencija, student, SAD, Work and Travel program*

## **ABSTRACT**

This paper presents what travel agencies are, what their function is and in what way do they do business and work with their business partners. It then compares selected travel agencies that offer the „Work and Travel“ programme. Special attention is paid to „Work and Travel“ programme which was started by the American Ministry of Foreign Affairs and it is a cultural and educational student exchange programme that allows students from all over the world to live, work and travel in the USA over the summer months (usually from June to October). Jobs that are available are mostly the one in tourism and hospitality and the agency usually presents the applicant with possible work locations. Throughout this paper the entire application procedure is presented including the necessary documentation such as a specific document that enables the applicant to get the „Exchange Visitor“ visa.

**Key words:** *Travel agency, USA, Work and Travel programme, visa*

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD.....</b>	<b>1</b>
1.1. Predmet i cilj rada .....	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja .....	1
1.3. Sadržaj i struktura rada .....	1
<b>2. TURISTIČKA AGENCIJA .....</b>	<b>2</b>
2.1. Pojmovno određenje turističke agencije .....	2
2.2. Pravni status turističkih agencija.....	2
2.3. Usluge i funkcije turističkih agencija.....	3
2.4. Odnos turističkih agencija i njihovih poslovnih partnera .....	6
<b>3. “WORK AND TRAVEL” PROGRAM .....</b>	<b>7</b>
3.1. Općenito o programu .....	7
3.2. Lokacije i radne pozicije „Work and Travel“ programa .....	8
3.3. Uvjeti za sudjelovanje.....	9
3.4. Potrebna dokumentacija.....	10
3.4.1. J1 Viza i radna dozvola (DS-2019).....	10
3.4.2. Zdravstveno osiguranje .....	12
3.4.3. Informacije o povratu poreza .....	13
<b>4. ODABRANE TURISTIČKE AGENCIJE S “WORK AND TRAVEL” PROGRAMIMA U RH</b>	<b>16</b>
4.1. Work and Travel Group d.o.o. , Zagreb.....	16
4.1.1. Opći podaci o turističkoj agenciji .....	16
4.1.2. Ponuda „Work and Travel“ programa agencije Work and Travel Group d.o.o. ....	18
4.1.4. Tečaj engleskog jezika i „Servsafe“ seminar .....	23
4.1.5. Cijena programa i njegove pogodnosti .....	24
4.2. Viking Putovanja d.o.o. , Osijek .....	27
4.2.1. Povijest i opći podaci turističke agencije .....	27
4.2.2. Viking ponuda „Work and Travel“ programa.....	28
4.2.3. „Work and Travel“ avionske karte.....	31
4.2.4. Vrste poslova i radne ponude .....	32
4.2.5. Intervju s poslodavcem i dobivanje radne ponude .....	33
4.2.6. Verifikacija i dobivanje radne dozvole .....	34
4.2.7. Viking Max Tax Refund (povrat poreza).....	35

4.3. Sunčana Vura d.o.o. , Zagreb.....	36
4.3.1. Povijest i opći podaci turističke agencije .....	36
4.3.2. „Work and Travel“ program agencije Sunčana Vura.....	37
4.3.3. Kupovina avionskih karata.....	39
<b>5. USPOREDNA ANALIZA “WORK AND TRAVEL” PROGRAMA NAVEDENIH AGENCIJA</b>	<b>41</b>
<b>6. REZULTATI TERENSKOG ISTRAŽIVANJA “WORK AND TRAVEL” PROGRAMA U</b>	<b>46</b>
<b>REPUBLICI HRVATSKOJ .....</b>	<b>46</b>
6.1. Rezultati terenskog istraživanja .....	46
6.2. Zaključak analize odgovora ispitanika.....	60
<b>7. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>63</b>
<b>POPIS LITERATURE .....</b>	<b>64</b>
<b>POPIS ILUSTRACIJA.....</b>	<b>66</b>
<b>POPIS TABLICA.....</b>	<b>66</b>
<b>POPIS GRAFIKONA.....</b>	<b>66</b>



## **1. UVOD**

### **1.1. Predmet i cilj rada**

Predmet ovog rada je "Work and Travel" program turističkih agencija u Republici Hrvatskoj. Cilj je analizirati „Work and Travel“ programe odabranih turističkih agencija u Republici Hrvatskoj. Važno je istaknuti i protumačiti sve razlike i sličnosti jedne agencije u odnosu na drugu turističku agenciju.

### **1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja**

Prilikom pisanja ovoga rada korišteni su internetski izvori i stručni članci vezani za temu rada. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom (eng. Desk research) i metodom istraživanja na terenu (eng. Field research). U obradi teme rada korištena je metoda deskripcije, metoda sinteze i analize te metoda komparacije. Metodom komparacije prikazane su razlike i sličnosti „Work and Travel“ programa u radu turističkih agencija.

### **1.3. Sadržaj i struktura rada**

Rad započinje definicijom same turističke agencije, njezinog poslovanja te njenih funkcija. U drugom dijelu rada općenito se govori o „Work and Travel“ programu, navode se kriterij odabira turističkih agencija koje se tada detaljnije predstavljaju i opisuju te njihove dodatne usluge koje pružaju vezane uz sam program. Nadalje se obrađene turističke agencije analiziraju, ističu se njihove prednosti u odnosu na konkurente. U istraživačkom dijelu rada cilj je doći do rezultata najpopularnije agencije/organizacije koja se bavi pružanjem „Work and Travel“ programa i svim pogodnostima vezanim uz program od strane bivših sudionika istoga programa.

## **2. TURISTIČKA AGENCIJA**

Cilj je ovog dijela rada navesti pojmovno određenje turističke agencije, odnosno dati njezinu definiciju, definirati pravni status turističkih agencija u globalu, te navesti temeljne usluge koje turističke agencije pružaju, kao i njihove funkcije, te odnos prema poslovnim partnerima.

### **2.1. Pojmovno određenje turističke agencije**

Jedna od najuspješnijih definicija turističke agencije glasi da je ona privredno poduzeće koje usluge trećih poduzeća (koje su potrebne za putovanje i boravak) posreduje turistima ili te usluge nudi u posebnim kombinacijama kao nove “vlastite usluge”.<sup>1</sup> Stoga se može utvrditi da je turistička agencija jedna od izrazitijih tvorevina odnosa na turističkom tržištu, a bit njezine egzistencije i djelovanja sadržan je u pružanju raznolikih usluga turističkim potrošačima.<sup>2</sup> Prihvatimo li tezu da je turizam skup različitih djelatnosti kojima se zadovoljavaju potrebe turističkih potrošača, a posredništvo osnovni oblik ekonomskog statusa agencije u turizmu, turističku agenciju možemo definirati kao i organizaciju čija se osnovna djelatnost sastoji od organizacije i prodaje putovanja i boravka te pružanja drugih usluga putnicima i sudionicima turističkog prometa.<sup>3</sup> Konkurencija na turističkom tržištu prisilila je turističke agencije na neprekidno poboljšavanje kvalitete turističkih usluga i proizvoda, što iziskuje neprestano usavršavanje, inovativnost i kreativnost turističkog posla.<sup>4</sup>

### **2.2. Pravni status turističkih agencija**

U Hrvatskoj su doneseni posebni propisi koji reguliraju ne samo status turističkih agencija i organizatora putovanja već i njihovo poslovanje i odnose s drugim poslovnim partnerima. Reguliranje ove problematike provodi se Zakonom o turističkoj djelatnosti koji je usvojio Sabor Republike Hrvatske 18.siječnja 1996. godine, a nakon toga i Zakonom o pružanju usluga u

---

<sup>1</sup> Dulčić Ante, Turističke agencije: poslovanje i menadžment, Split, 2005, str. 5

<sup>2</sup> Vukonić Boris, Turističke agencije: nastanak, razvoj, organizacija i tržišna politika poslovanja, Zagreb, 1984.str 43

<sup>3</sup> Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I., Turističke agencije, VPŠ Libertas, Zagreb, 2015, str.34

<sup>4</sup> Meštov Damir, Bunja Đani, Kralj Branka, Organizacija poslovanja putničkih agencija, Zageb, ŠK, 2007

turizmu. Dio je reguliran i hrvatskim Uzancama u ugostiteljstvu. Agencije se ponašaju i posluju u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima koji dijelom regulira i poslovanje u turizmu pa time i poslovanje turističkih agencija, te Zakonom o trgovačkim društvima. Također, treba skrenuti pozornost i na Zakon o zaštiti potrošača koji ima važnu ulogu u regulaciji problematike kada je riječ o odnosima između agencije i kupaca njezinih usluga, npr. o reklamacijama, odštetnim zahtjevima, nepravilnosti u poslovanju s kupcima i slično.<sup>5</sup> Zakon o pružanju usluga u turizmu omogućio je da se u nazivima agencija rabe i strani nazivi poput „tours” odnosno „travel“.<sup>6</sup>

U spomenutom zakonu precizno se određuju uvjeti koje agencija treba ispunjavati kako bi mogla poslovati. Zahtjev za izdavanje rješenja kojim se potvrđuje da turistička agencija udovoljava propisanim uvjetima sadržava: tvrtku i sjedište turističke agencije, rješenje o upisu u trgovački registar, popis usluga koje će pružati, dokaz o pravu na upotrebu poslovnog prostora, podatke u vezi s uređenjem i opremljenošću poslovnog prostora te podatke i dokaze o voditelju poslovnice sukladno tom Zakonu.<sup>7</sup>

### **2.3.Usluge i funkcije turističkih agencija**

Osim što agencije izravno utječu na formiranje sadržaja i kapaciteta turističke ponude, one također financiraju njihovu gradnju, biraju transportna sredstva, utječu na formiranje cijena, a istodobno utječu na formiranje ukusa, motiva, želja i potreba turističkih potrošača. Velik je broj takvih pojedinačnih usluga, a u te se poslove agencija ubraja sljedeće: organiziranje putovanja i izleta te godišnjih odmora za domaće i inozemne turiste u zemlji i inozemstvu, organizacije posjeta različitim privrednim, kulturnim, zabavnim, sportskim i drugim manifestacijama, organiziranje poslovnih, stručnih i studijskih putovanja u zemlji i inozemstvu, organiziranje razgledanja turističkih znamenitosti te službe vodiča (pri dolasku i odlasku iz mjesta turističke destinacije) i transfera, organiziranje službe turističkih i ostalih putnih informacija, posredništvo u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih putnih dokumenata, prodaja svih vrsta karata u putničkom prijevozu u svim vrstama prometa, organiziranje usluga smještaja i prehrane u svim vrstama ugostiteljskih objekata u zemlji i inozemstvu, posredništvo u osiguranju putnika i turista

---

<sup>5</sup> Ibidem, str.34

<sup>6</sup> Dulčić Ante, Turističke agencije: poslovanje i menadžment, Split, 2005, str. 4

<sup>7</sup> Ibidem, str.35

te njihove prtljage i vozila, organiziranje škola skijanja na vodi i na snijegu, jedrenje, jahanje i slično.<sup>8</sup> Od početka svojeg postojanja, turistička agencija imala je pretežno posredničku ulogu uz osnovnu poslovnu premisu da se putniku osigura mogućnost nabave različitih turističkih usluga na jednome mjestu uz povoljnije financijske uvjete od onih koji bi nastali pri pojedinačnom pribavljanju turističkih usluga izravno od njihovih proizvođača. Između ostalog, turističke agencije popularizirale su te unaprijedile zračni promet. Prema službenim podacima IATA<sup>9</sup> danas se računa da se preko 70% svih avionskih karata na svim vrstama zračnog prijevoza u svijetu realizira preko turističkih agencija.<sup>10</sup> Cilj turističke agencije jest da svoju turističku uslugu svojim posredovanjem maksimalno približi mogućnostima njezinih potrošača.<sup>11</sup>

Kako bismo lakše odredili funkcije turističke agencije na turističkom tržištu, kriterij koji ćemo primijeniti jest obilježje i sadržaj pojedinih zadataka koje agencija obavlja, a to je da se turistička agencija na tržištu pojavljuje kao: savjetnik (informativno – savjetodavna funkcija), promotor (promidžbena funkcija), posrednik (posrednička funkcija) te kao organizator (organizatorska funkcija).

Informativno – savjetodavna funkcija turističke agencije jedna je od najstarijih funkcija, a sastoji se od besplatnih turističkih informacija i korisnih savjeta s područja putničkog prometa, ugostiteljstva, hotelijerstva, deviznih propisa i propisa o izdavanju putovnica i viza te informacija o svakakvim zanimljivostima i atraktivnostima pojedinih turističkih krajeva. Pružajući usluge ovakvog karaktera, agencija ima priliku obuhvatiti veliki broj potencijalnih klijenata. Stoga se agencija mora brinuti o kvaliteti svojih usluga. Najčešće se informacije daju u neposrednom kontaktu s klijentima ili putem telefona, a u novije vrijeme komunikacija se najčešće provodi putem e-maila ili putem aplikacija za video pozive poput Skype-a ili Zoom-a. Ta je usluga pretežito besplatna, no u pojedinim slučajevima, za veće korporativne korisnike agencija može ugovoriti naplatu savjetničke usluge, no takvi su primjeri rijetki te su uglavnom uvriježeni na razvijenom američkom tržištu.

---

<sup>8</sup> Ibidem, str 36.

<sup>9</sup> IATA- (International Air Transport Association), Međunarodna udruga za zračni prijevoz

<sup>10</sup> Vukonić Boris, Turističke agencije: nastanak, razvoj, organizacija i tržišna politika poslovanja, Zagreb, 1984. Str.22

<sup>11</sup> Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I., Turističke agencije, VPŠ Libertas, Zagreb, 2015, str 37.

Druga navedena važna funkcija jest promidžbena funkcija. Ona se može manifestirati u dva oblika. Javlja se izravnom komercijalnom promidžbenom porukom koju agencija distribuira dostupnim kanalima i različitim promidžbenim medijima te propagiranjem turizma kao pojave i fenomena (ističući korist od turističkih putovanja, uvjete za dolazak, pravo na odmor i rekreaciju itd...) u čemu je komercijalna poruka manje zastupljena.

Treća i najvažnijih za ukupnost poslovanja agencije je posrednička funkcija. To su poslovi u kojima agencija za račun trećih osoba samo u izravnom kontaktu s klijentima „transferira“ njihove usluge ili robu neposrednim korisnicima. Dakle, radi se o sljedećim funkcijama agencije: prodaja isprava koje se odnose na transport turista (poput voznih karata za sve vrste prijevoznih sredstava), prodaja karata za različite priredbe, posjete muzejima, izložbe, pribavljanje usluga smještaja i prehrane izravnom rezervacijom od subjekata koji pružaju odgovarajuće usluge, pribavljanje putnih isprava (pretežno viza), pribavljanje raznovrsnih osiguranja za slučaj nezgode na putu, za gubitak prtljage i slično.<sup>12</sup> Smisao posredničke funkcije jest u tome što na jednoj strani izvršitelju usluga pomaže da bolje iskoristi svoje kapacitete, a na drugoj potrošača oslobađa brige oko rezervacija i organiziranja putovanja.<sup>13</sup>

Zadnja navedena funkcija pod nazivom organizatorska funkcija, razvila se od posredničke funkcije. Naime, radi se o novoj, u suvremenom poslovanju vrlo važnoj i ekonomski iznimno lukrativnoj djelatnosti. Turističke agencije, surađujući od samog početka s prometnim organizacijama brzo su uvidjele da je budućnost njihova poslovanja u pružanju što kompleksnijih usluga, zaokruženih turističkih aranžmana, potpuno ili djelomično u vlastitoj izvedbi, u svoje ime i za svoj račun. Takvi su aranžmani u turističkoj praksi dobili različita imena poput „paušalni aranžman“ (ne zna se cijena pojedinačnih usluga), aranžman, turistički aranžman, paket-usluga i slično. Kao inicijator i organizator najrazličitijih vrsta putovanja, turistička agencija izravno je utjecala na nagli porast turističkih kretanja u svijetu.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Ibidem str.39

<sup>13</sup> Rešetar Mijo, Turističke agencije, Informator, Zagreb 1996. Str.5

<sup>14</sup> Ibidem str.39

## **2.4. Odnos turističkih agencija i njihovih poslovnih partnera**

Od turističke agencije zahtjeva se da veliku pozornost posveti njegovanju odnosa sa svojim poslovnim partnerima. Kada se govori o poslovnim partnerima, misli se uglavnom na druga poduzeća s kojima se stupa u različite poslovne odnose. Bez poslovnog odnosa s partnerima agencija ne može obavljati svoju funkciju na tržištu, jer njezin posao jest upravo to da plasira tuđe usluge, na jedan od raspoloživih načina, bilo kao posrednik ili kao organizator. Turistička agencija radi prodaje svojih usluga, izravno posluje sa svojim klijentima putem svoje mreže poslovnica djelovanjem svoje informativno-promidžbene službe uspostavlja neposredan usmeni ili pismeni kontakt sa svojim stalnim ili potencijalnim klijentima. Danas se tzv. Newsletter (popis postojećih ili potencijalnih klijenata kojima se turistička agencija redovito obraća svojom promidžbenom porukom) upotrebljava u turističkoj agenciji za sustavno informiranje klijenata o programima putovanja, popustima, cijenama, uvjetima kreditiranja, za anketiranje turista i tako dalje. Osim spomenutih poslovnih odnosa, turistička agencija održava poslovne veze i s drugim poduzećima koja čak i nisu izrazite turističke organizacije. To su, na primjer, trgovačke organizacije, banke i druge financijske institucije te ostale gospodarske organizacije.

### 3. “WORK AND TRAVEL” PROGRAM

U nastavku će rada biti rečeno nešto više o temeljnim karakteristikama i obilježjima “Work and Travel” programa te o lokacijama i radnim pozicijama istoimenog programa. Nadalje, u radu je analizirano i koje to uvjete moraju ispuniti potencijalni sudionici navedenog programa, kako bi uopće ostvarili pravo sudjelovanja u njemu.

#### 3.1. Općenito o programu

„Work and Travel“ je program kulturne razmjene namijenjen isključivo studentima. Svi kandidati moraju imati studentski status (redovni ili izvanredni, apsolventi, bruceši). Nevažno na kojoj je student godini svog studija, isti mora posjedovati osnovno znanje engleskog jezika čija će se provjera vršiti usmeno ili pismeno od strane odabrane agencije. Program „Work and Travel“ odobren je i podržan od strane američke vlade i omogućava studentima rad tijekom ljetnih praznika u SAD-u do maksimalno četiri mjeseca i nakon toga putovanje diljem SAD-a do mjesec dana. Minimalno trajanje programa iznosi 2,5 mjeseca unutar navedenog perioda. Prema najnovijim podacima za 2021.godinu, program može početi najranije 4. lipnja., a završava najkasnije 10. listopada kada se svi prijavljeni studenti moraju vratiti u Hrvatsku. Datume trajanja programa propisuje Američka ambasada za svaku zemlju posebno, prema kalendaru nastavnih obaveza u pojedinoj zemlji. Studenti najčešće prvih nekoliko mjeseci rade, a posljednje tjedne (u pravilu između 7 i 30 dana) ostavljaju za putovanja po Americi, ovisno o vlastitim željama. Ukoliko student završi ranije sa radnom obvezom (istek J1 vize), ima pravo koristiti turistički period programa ili tzv. „Grace period“ do datuma navedenog na službenim stranicama agencije sa kojom student sudjeluje, ali ne duže od 30 dana. Cilj programa je stjecanje bogatog radnog iskustva koje budući poslodavci jako cijene, usavršavanje engleskog jezika, upoznavanje kulture, običaja i načina života te stjecanje novih prijateljstava.<sup>15</sup> Vrlo je važno da studenti sudjeluju u kulturnim aktivnostima i druženjima koje organizira poslodavac. Program je podržan i pod stalnim je monitoringom američke vlade. Ovaj program studentima nudi siguran posao kao i intervju sa poslodavcima koji dolaze direktno u Hrvatsku ili intervju putem Skype-a, zatim nudi organizaciju putovanja i dolaska u SAD te pomoć pri dobivanju SSN

---

<sup>15</sup> Work and Travel Group <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/> (15.02.21)

<sup>16</sup> broja u SAD-u bez kojega studenti ne mogu raditi. Program je prvenstveno osmišljen za rad u restoranima, dućanima, hotelima i manjim ugostiteljskim objektima (slastičarnice, prodavaonice, butici, pekare). Najbolje lokacije za ljetni „Work and Travel“ program su manja sezonska turistička mjesta, lokacije koje su turističke destinacije tijekom cijele godine i gradovi koji imaju potrebu za dodatnom radnom snagom zbog manjka lokalne radne snage. Treba istaknuti kako niti jedna agencija ne može garantirati dobivanje željenog posla iz razloga što je dobivanje posla u nadležnosti poslodavca/organizatora programa i jedino oni odlučuju gdje će student biti zaposlen, a količina novca koju će student zaraditi i donijeti kući ovisi isključivo o samom studentu i njegovim sposobnostima.<sup>17</sup> Prednost ovoga programa je ta što on studentima nudi i dodatni posao što je zapravo ključna stvar programa ukoliko student želi zaraditi više. Iz tog je razloga studentu veoma važno odabrati lokacije koje omogućavaju dodatne poslove i dobro se pripremiti za njih, no najvažnije je da i s jednim poslom student može vratiti uloženi novac.<sup>18</sup> Ovaj program namijenjen je studentima koji svoje ljetne praznike žele provesti na drugačiji način koji uključuje rad i putovanje uz mnogo zabave po SAD-u.

### **3.2. Lokacije i radne pozicije „Work and Travel“ programa**

Radne pozicije koje se pronalaze u programu „Work and Travel“ nose nešto drukčiji naziv od onih s kakvima se mi susrećemo u Hrvatskoj, osobito u ugostiteljstvu. Obzirom da se cijeli program pretežito bazira na rad u turizmu i ugostiteljstvu, tako su i pozicije koje se nude na programu u području ugostiteljstva. Na primjer, posluživanje odnosno konobarski posao u restoranu/hotelu sastoji se od nekoliko manjih pozicija u Americi. Mnogi američki restorani funkcioniraju na primjeru poslovanja hotela te tako imaju nekoliko restoranskih pozicija poput „Hostess“, „Food server/waiter“, „Food runner“, „Bus person“ (za doček gostiju, primanje narudžbe te njezino serviranje i apserviranje) dok se konobarske pozicije u šanku dijele na „Bartendera“ čiji zadatak je rad za šankom u baru ili restoranu. Zadužen je za miksanje, pripremu i služenje pića, dok je „Bar back“ zadužen za pomoć „bartenderu“, skladištenje i

---

<sup>16</sup> SSN – Social Security number (15.02.21)

<sup>17</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/pet-najvecih-zabluda/> (15.02.21)

<sup>18</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/pet-najvecih-zabluda/> (15.02.21)



iznošenje pića, održavanje higijene bara, itd. Pod hotelske pozicije možemo uz navedeno svrstati: „Front desk“ (doček gostiju u hotelu, primanje rezervacija, prijava gostiju i generalno davanje informacija gostima), „Bell staff“ (nošenje prtljage gostiju na ulasku, odnosno izlasku iz hotela), „Housekeeping“ (svakodnevno održavanje hotelskih soba, ali i održavanje higijene u hotelu uopće), „Room service“ (dostavljanje narudžbi gostima po sobama), „Laundry attendant“ (podrazumijeva rad u vešeraju i obuhvaća pranje, slaganje, po potrebi peglanje ručnika i posteljine u hotelima). Kuharske pozicije su „Cook, prep/line cook“ a odvojeno se zapošljava i „Dishwasher“ (djelatnik za pranje suđa, održavanje čistoće u kuhinji i pomoćnim prostorijama). U trgovinama se nude pozicije poput: „Retail sales“ (prodaja na raznim pozicijama u marketima ili prodavaonicama garderobe, nakita, sladoleda ili u restoranima na blagajni) i „Deli/market“ (rad u marketu, obuhvaća više poslova kao što su: slaganje robe, dopunjavanje zaliha, rad na blagajni, održavanje prostora čistim i slično).<sup>19</sup>

Agencije u ponudi imaju veliki broj lokacija i poslova na raspolaganju unutar Sjedinjenih Američkih Država. Lokacije su svrstane prema sljedećem redoslijedu: Istočna obala I, Istočna obala II, Centralna Amerika, Aljaska i Zapadna obala.<sup>20</sup>

### **3.3. Uvjeti za sudjelovanje**

Pravo sudjelovanja na „Work and Travel“ programu imaju studenti koji su državljani Republike Hrvatske (redovni i izvanredni) svih obrazovnih institucija (Sveučilišta i Veleučilišta) koji imaju između 18 – 28 godina te osnovno znanje engleskog jezika. Od kandidata se očekuje snalažljivost, fleksibilnost, spremnost na timski rad, suradnju i kompromise. Kandidat treba biti radno sposoban i mora posjedovati važeću putovnicu koja bi trebala trajati do godinu dana od datuma polaska za Ameriku. Za studente koji studiraju izvan Republike Hrvatske a državljani su Republike Hrvatske glasi da mogu bez problema sudjelovati u programu neovisno u kojoj zemlji studiraju. Razlika je što će studenti koji studiraju izvan Republike Hrvatske razgovor za Vizu imati u državi u kojoj studiraju.

---

<sup>19</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/opisi-pozicija/> (17.02.21)

<sup>20</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/#lokacije-poslova> (17.02.21)

### 3.4. Potrebna dokumentacija

U nastavku će biti prikazan cjelokupan popis potrebne dokumentacije koji polaznici Work and Travel programa moraju posjedovati, kako bi mu uopće mogli pristupiti.

#### 3.4.1. J1 Viza i radna dozvola (DS-2019)

Viza koja je studentima potrebna kako bi ostvarili svoj rad i boravak u Sjedinjenim Američkim Državama naziva se J1 Viza odnosno „Exchange Visitor“ viza.<sup>21</sup> J1 je tip vize koju omogućava „Work and Travel“ program, odnosno DS-2019 formular. Radi se o službenom formularu koji glasi na ime studenta i potpisan je od strane sponzorske agencije pri američkoj vladi i predstavlja dokaz da kandidat može legalno raditi u SAD-u. To je dokument je na osnovi kojega se prijavljuje za vizu. Dokument mora biti potpisan i mora se čuvati od strane sudionika tijekom putovanja i boravka u SAD-u podjednako kao i viza.<sup>22</sup> Viza nije važeća bez ovog formulara. Ukoliko postoji razlika između datuma od kada je viza važeća i od kada počinje program na DS-2019 formularu, kandidat je dužan ostati u SAD-u do datuma koji je naveden na formularu I-94 koji se dobiva pri ulasku u Ameriku. Ukoliko kandidat izgubi DS-2019 formular dužan je odmah obavijestiti predstavnika agencije. I-94 formular sadrži podatke o datumu ulaska i izlaska iz SAD-a. Svaki putnik koji nije državljanin SAD-a, evidentiran je na granici pri ulasku u SAD. Predstavnicima imigracijskog odjela elektronskim putem evidentiraju svakog studenta na granici pri ulasku u SAD i to označava datum ulaska u SAD kao i status J1 vize. Na obrascu je također naznačena dužina trajanja boravka i taj datum se poklapa s datumom na DS-2019 formularu, plus 30 dodatnih dana predviđenih za putovanje. Ukoliko kandidati ostanu u Americi nakon datuma navedenog na I-94 postoji mogućnost deportacije i zabrane ulaska u SAD u budućnosti.<sup>23</sup> Ova viza omogućava studentima obavljanje rada do svega četiri mjeseca unutar kojih je mogu koristiti i za putovanja. Obično prvo kreće radni period od oko 90 dana nakon kojega studenti putuju od 10 do 30 dana prema vlastitim željama. Nakon isteka vize, student se mora vratiti u

---

<sup>21</sup> Travel.State.Gov. <https://travel.state.gov/content/travel/en/us-visas/study/exchange.html> (15.02.21)

<sup>22</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/ds-2019> (15.02.21)

<sup>23</sup> DS 2019 I I-94 Formular, Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/potrebna-dokumentacija/#viza> (19.02.21)

svoju zemlju. J1 vizu nije moguće produžavati niti promijeniti u neku drugu vrstu vize.<sup>24</sup> Sudionici programa osobno odlaze na razgovor u Veleposlanstvo SAD-a. Naknada za razgovor za vizu se plaća američkoj ambasadi prilikom rezerviranja termina u iznosu od \$160 nevezano za agenciju sa kojom sudionik putuje. Uz naknadu za vizu, studenti vrše plaćanje i SEVIS usluge (Student Exchange Visitor Information System) te potvrdu plaćene usluge nose na razgovor u Veleposlanstvo. Radi se o računalnom sistemu koji prikuplja i čuva informacije o statusu neuseljениčkih studenata i posjetitelja na razmjeni. Usluga iznosi \$35 te se novac ne refundira ako je zahtjev za vizu odbijen.<sup>25</sup>

Slika 1. Primjer DS 2019 Formulara

U.S. Department of State  
CERTIFICATE OF ELIGIBILITY FOR EXCHANGE VISITOR(J-1) STATUS

ONE APPROVAL NO. 1401-0119  
EXPIRES 02/28/2003  
ESTIMATED BURDEN TIME: 47 min  
\*See Page 2

**1. Person Name:** Zoltan Dava  
**2. Date of Birth:** 10-14-1978  
**3. City of Birth:** Dava  
**4. Country of Birth:** ROMANIA  
**5. Citizenship Country Code:** RO  
**6. Citizenship Country:** ROMANIA  
**7. Legal Permanent Residence Country Code:** ROMANIA  
**8. Legal Permanent Residence Country:** ROMANIA  
**9. Public Code:** 215  
**10. Position:** UNIVERSITY UNDERGRADUATE STUDENT  
**11. V.O. Address:** INTEREXCHANGE, INC.  
 161 6th Ave  
 New York, NY 10013  
**12. Program Name:** INTEREXCHANGE, INC.  
**13. Participating Program Official Description:** SUMMER TRAVEL/WORK  
**14. Exchange Visitor Program Number:** P-3-053+0  
**15. Purpose of this form:** Amend previous form; program date(s) amend  
**16. Form Category:** SUMMER TRAVEL/WORK  
**17. Form Dates:** 05-28-2003 to 09-28-2003  
**18. Identification Code:** 32, 0101  
**19. Identification Code Description:** Basic Skills, General  
**20. Starting Date:** 05-28-2003  
**21. Ending Date:** 09-28-2003  
**22. All other requirements supporting support:** \$500.00  
**23. Travel:** \$100.00  
**24. Total:** \$600.00

Izvor: Apex Foundation.org, [www.apex-foundation.org/how-long-you-can-stay-and-work-in-the-usa-on-the-j1-visa/ds-2019-form-scan-with-annotation/](http://www.apex-foundation.org/how-long-you-can-stay-and-work-in-the-usa-on-the-j1-visa/ds-2019-form-scan-with-annotation/) (19.02.21)

Slika 1. prikazuje primjer DS2019 Formulara, najvažnijeg dokumenta koji studenti prilikom boravka i obavljanja rada u Americi moraju stalno imati uz sebe s obzirom da je on dokaz da sudionik programa može legalno raditi u SAD-u. Savjetuje se da sudionici imaju po 3 kopije primjerka formulara.<sup>26</sup>

Također, nakon dolaska u Ameriku kandidati se trebaju prijaviti za svoj za „Social Security Number“ (SSN) je socijalni broj koji svatko mora imati kako bi mogao legalno raditi u SAD-u. Potrebno je podnijeti zahtjev za izdavanje SSN-a u najbližem uredu „Social Securityja“. Kandidat mora priložiti: putovnicu, DS-2019 formular, J-1 vizu, I-94 formular, Sevis potvrdu o plaćanju. SSN se dobiva nakon 15 do 20 dana. Sudionici programa mogu raditi uz potvrdu o

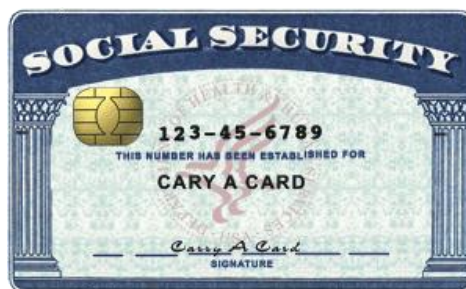
<sup>24</sup> J1 VIZA, student adventures <http://studentadventures.rs/j1-viza/> (15.02.21)

<sup>25</sup> CCUSA, Sevis <http://fpdocs.ccusa.com/8e0f870e-ad9e-4fab-9a35-82845d5301d0.pdf>

<sup>26</sup> Work and Travelns, <https://www.workandtravelns.rs/ds-2019-formular> (19.02.21)

predaji dokumenata za SSN. <sup>27</sup> Ukoliko je status potvrđen, student će dobiti socijalni broj, a ukoliko status nije potvrđen, prijava za socijalni broj biti će poslana odjelu Državne Sigurnosti da bi se provjerio status studenta, što usporava proces dobivanja socijalnog broja. Samo studenti sa potvrđenim statusom mogu dobiti socijalni broj. Studenti koji nisu potvrđeni u SEVIS sistemu ili se ne pojave prvog dana na poslu, nose „No show“ status, i neće dobiti SSN što je rijedak slučaj.<sup>28</sup>

Slika 2. Primjer američke SSN Kartice



Izvor: SecureIDnews, [www.secureidnews.com/news-item/democrats-believe-in-biometrics-social-security-cards/](http://www.secureidnews.com/news-item/democrats-believe-in-biometrics-social-security-cards/) (19.02.21)

Šlika 2. prikazuje primjer kartice socijalnog broja koji svaki polaznik programa mora imati kako bi mogao legalno raditi u SAD-u. Na mjestu gdje piše „Cary a card“ nalazi se ime korisnika kartice.

### 3.4.2. Zdravstveno osiguranje

Svi sudionici „Work and Travel“ programa moraju imati zdravstveno osiguranje za vrijeme trajanja programa odnosno do isteka radnog dijela naznačenog na dokumentu DS-2019 tj. radnoj dozvoli. Nakon završenog radnog dijela programa slijedi dodatni mjesec predviđen za putovanje po SAD-u, u kojemu postoji mogućnost da će studentu biti potrebna dodatna usluga osiguranja.<sup>29</sup> Većina agencija koje se bave pružanjem W&T programa u Grace periodu (turističkom djelu programa), zdravstveno osiguranje ne vrijedi, osim ako ga student ne produži sa svojim

<sup>27</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/ssn> (15.02.21)

<sup>28</sup> Work and Travelns, <https://www.workandtravelns.rs/social-security-number> (19.02.21)

<sup>29</sup> Work and Travel Group <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/potrebna-dokumentacija/#zdravstveno-osiguranje> (22.02.21)

sponzorom, što se dodatno naplaćuje. Zdravstveno osiguranje pokriva sve nesretne slučajeve, ali ne pokriva popravke zuba, korekciju vida i nasljedne bolesti. Savjetuje se svim sudionicima programa da prije puta naprave liječnički i stomatološki pregled. Svaki sudionik dobiva karticu osiguranja i mora se pridržavati uputa za korištenje osiguranja i obavijestiti osiguravajuće društvo o potencijalnom korištenju medicinskih usluga. Troškovi lijekova nisu uključeni u medicinsko osiguranje. Turističke agencije koje pružaju „W&T program“ i njeni konkurenti, od 2020.godine uvode pokrivanje svih troškova vezanih za liječenje korona virusa, isto kao i bilo koju drugu bolest pod uvjetom da bolest nije započela prije datuma početka osiguranja i da ne spada u niti jedno izuzeće police zdravstvenog osiguranja.<sup>30</sup> Svaki kandidat mora voditi računa o sebi i biti radno sposoban i zdrav kako bi se mogao prijaviti na program.

### **3.4.3. Informacije o povratu poreza**

Od 2018. godine svim nerezidentima pa tako i J1 studentima ukinut je neoporeziv iznos poreza. Prilikom obračuna poreza studentima se oporezuje cjelokupna zarada tijekom W&T programa. Američki zakon nalaže da se plaćaju savezni, državni i lokalni porezi. Svi posjetitelji programa J1 Vize, obavezni su podnijeti godišnje izvješće o porezu na dohodak Poreznoj upravi (Internal Revenue Service, skraćeno IRS), koja je američka vladina agencija odgovorna za prikupljanje saveznih poreza i drugih državnih tijela. Proces povrata poreza započinje početkom naredne porezne godine od one u kojoj su ostvareni prihodi na dohodak. Porezna godina u SAD-u traje od 01. siječnja do 31. prosinca. Početkom naredne godine, a najkasnije do 15. veljače, svaki poslodavac dužan je svojim zaposlenicima izdati W-2 formulare. Radi se o najvažnijem dokumentu potrebnom za početak procesa povrata poreza.<sup>31</sup>

#### **3.4.3.1. W-2 Formular i potrebna dokumentacija**

---


<sup>30</sup> Osiguranje od COVID-19, studentski.hr - <https://studentski.hr/studenti/vijesti/work-travel-pod-upitnikom-oglasile-se-agencije> (22.02.21)

<sup>31</sup> Work and Travel agencija, <http://www.work-and-travel-agencija.info/wp-content/uploads/2019/12/Osnovne-informacije-o-procesu-povrata-poreza-TaxReturn4You-Sun%C4%8Dana-Vura.docx.pdf> (20.03.21)

W-2 formular je zapravo naziv za godišnji porezni izvod na kojemu se nalaze podaci o zaposleniku, poslodavcu te iznosi ukupnog bruto „income“ zaposlenika te plaćenih poreza. Poslodavci započinju slati W-2 formulare svojim zaposlenicima sredinom siječnja, te ih prema zakonu i pravilima moraju poslati najkasnije do 15. veljače. Student bi trebao posjedovati onoliki broj formulara koliko je imao poslodavaca, toliki broj W-2 formulara treba imati potrebnih za proces povrata poreza. Dovoljno je imati kopije W-2 formulara u elektroničkom obliku, nije potrebno imati originalne primjerke. Osim W-2 formulara od svih poslodavaca, za proces povrata poreza potrebni su sljedeći dokumenti: kopija prve stranice putovnice studenta, kopija njihove američke vize, kopija SSN kartice, kopija DS-2019 formulara te nekoliko osobnih podataka i potpisana punomoć. Nakon što određena odabrana agencija za povrat poreza zaprimi sve navedene potrebne podatke, javlja se povratno s izračunom povrata poreza. Nakon što student prihvati izračun, izrađuje se njihova porezna prijava te ju agencija šalje na obradu IRS-u i ostalim nadležnim poreznim institucijama saveznih država. Prosječno trajanje procesa povrata poreza je 6-14 tjedana od dana kada se zaprimi sva potrebna dokumentacija. Osim „Federal“ povrata poreza, polaznici programa ostvaruju pravo i na povrat „State“ poreza. Porezni zakoni i pravila vezani za „State“ porez određeni su ovisno o tome u kojoj su državi studenti radili. Određene države ne obračunavaju porez a neke ne vraćaju uplaćeni „State“ porez tako da za navedene države nije moguće napraviti povrat poreza jer je student oslobođen od plaćanja poreza na dohodak. Savezne države koje ne obračunavaju porez su: Aljaska, Florida, Nevada, New Hampshire, Texas, Tennessee, Wyoming i Washington. Dok je Wisconsin jedina Savezna država koja ne vraća državni porez. Iznos povrata poreza ovisi o nekoliko varijabli koje direktno i indirektno utječu na iznos povrata poreza, kao što su ukupni „brutto income“ ostvaren tijekom porezne godine, ukupni plaćeni „Federal“ porez, ukupni plaćen „State“ porez unutar jedne porezne godine te mnoge druge varijable. Svaki porezni obveznik ima različite navedene varijable, te se zbog toga dobiju različiti iznosi povrata poreza. Ne postoji fiksni postotak povrata poreza već on ovisi o gore navedenim varijablama. Podnošenje „State“ porezne prijave nije povezano s prijavom za povrat „Federal“ poreza. Svaka država ima drugačija porezna pravila i zakone stoga je nemoguće detaljno objasniti postotak povrata poreza za određenu državu, odnosno iznose poreznih olakšica za nerezidente. Povrat poreza može se dobiti na dva načina: 1. direktnim depozitom na bankovni račun jedino u SAD-u. 2. državnim čekom izdanim direktno

od IRS-a koji potom student može unovčite u banci. Rok za podnošenje poreznih prijava je 15. travnja naredne godine od one u kojoj je student ostvario prihode.<sup>32</sup>

Slika 3. Primjer W-2 Formulara

a. Control number		Safe, accurate, FAST! Use  Visit the IRS website at www.irs.gov/efile	
b. Employer identification number (EIN) 44-1XXXXXX		1. Wages, tips, other compensation 16500.25	2. Federal income tax withheld 2097.54
c. Employer's name, address, and ZIP code West Way Books 43 Bookend Rd Albuquerque, NM 87108		3. Social security wages 16500.25	4. Social security tax withheld 1023.02
		5. Medicare wages and tips 16500.25	6. Medicare tax withheld 239.25
		7. Social security tips	8. Allocated tips
d. Employee's social security number 444-XX-XXXX		9. Advance EIC payment	10. Dependent care benefits
e. Employee's first name and initial Last name Susan A. Quintana 1000 Old Club Rd SW Albuquerque, NM 87105		11. Nonqualified plans	12a. See instructions for box 12
		12. <input type="checkbox"/> 12b. <input type="checkbox"/> 12c. <input type="checkbox"/> 12d. <input type="checkbox"/>	
		14. Other	
f. Employee's address and ZIP code		16. State income tax, etc. 16500.25	17. State income tax 404.26
18. NM 44-0XXXXXX-XX		19. Local income tax	20. Locality name

Form **W-2** Wage and Tax Statement **20XX** Department of the Treasury—Internal Revenue Service  
 Copy B—To Be Filed With Employee's FEDERAL Tax Return.  
 This information is being furnished to the Internal Revenue Service.

Izvor: Povracajporeza, <https://www.povracajporeza.com/nemacka/sve-o-porezu/w-2> ( 20.03.21)

<sup>32</sup> Work and Travel agencija, <http://www.work-and-travel-agencija.info/wp-content/uploads/2019/12/Osnovne-informacije-o-procesu-povrata-poreza-TaxReturn4You-Sun%C4%8Dana-Vura.docx.pdf> (20.03.21)

## **4. ODABRANE TURISTIČKE AGENCIJE S “WORK AND TRAVEL” PROGRAMIMA U RH**

Kriterij odabira turističkih agencija temelji se na njihovoj ponudi “Work and Travel” programa. Radi se o posredničkim emitivnim turističkim agencijama koje djeluju na području Republike Hrvatske sa poslovnicama u Zagrebu.

### **4.1. Work and Travel Group d.o.o. , Zagreb**

Slika 4. Logo turističke agencije Work and Travel Group d.o.o.



Izvor: Work and Travel Group, [www.workandtravelgroup.com](http://www.workandtravelgroup.com) (23.03.21)

#### **4.1.1. Opći podaci o turističkoj agenciji**

Work and Travel Group d.o.o. posluje u 7 zemalja i ima 11 ureda u: Hrvatskoj, Srbiji, Bosni i Hercegovini, Mađarskoj, Španjolskoj, Grčkoj i Crnoj Gori. Prvi uredi u Hrvatskoj otvoreni su u listopadu 2017. u Osijeku i Zagrebu. Agencija studentima i mladima u dobi od 18 do 31 godine omogućava upoznavanje sa značajem programa kulturne razmjene, stručne prakse, radnih programa u Americi i diljem svijeta, kao i značajem učenja stranih jezika. U proteklih 13 godina, agencija je uspješno poslala preko 12.000 studenata na „Work and Travel“, „Internship/Trainee“ i „Summer Camp“ programe koji se odvijaju na području Sjedinjenih Američkih Država. Radi se o najvećoj agenciji u regiji koja se bavi kulturno edukativnim i radnim programima za studente i mlade. Svaki program u SAD-u zahtjeva i lokalnu agenciju u SAD-u koja će voditi brigu o dokumentaciji, zdravstvenom osiguranju i o podršci za studenta tijekom boravka u SAD-u.



Agencija surađuje sa više lokalnih Američkih partnera poput „Alliance Abroad“ (AAG). Jedan od partnera sa kojim agencija surađuje najveća je svjetska kompanija te nastoje biti vodeći u organizaciji svih vrsta studentskih programa kulturne razmjene koja je osnovana 1947. Godine pod nazivom „Council on International Educational Exchange“ (CIEE). Agencija nastoji biti „lider<sup>33</sup>“ u uvođenju raznih inovacija, organiziranju okupljanja, druženja i promoviranja kulturno-edukativnog aspekta programa, a sve u cilju poboljšanja kvaliteta i iskustva samih sudionika programa.<sup>34</sup>

Agencija Work and Travel Group može se pohvaliti titulom organizatora najvećih manifestacija vezanih za ljetni „Work and Travel“ program. Svake godine, agencija organizira okupljanje studenata povodom Thanksgiving Day<sup>35</sup> praznika, šireći zajedno sa njihovim studentima pozitivnu priču o američkom načinu života i njihovoj kulturi. Najveći „Work and Travel“ događaj u svijetu organiziran je u travnju 2015. godine u okviru kojega je agencija zajedno sa njihovim američkim suradnicima educirala studente te im davala korisne savjete pred sami odlazak na program u Sjedinjene Američke Države.<sup>36</sup>

**Naziv i skraćeni naziv tvrtke:** Work and Travel Group društvo s ograničenom odgovornošću za usluge, turistička agencija, Work and Travel Group d.o.o.

**Sjedište/ adresa:** Zagreb, Cvjetno naselje IV 1

**Nadležno tijelo za službeni nadzor turističkih agencija:** Ministarstvo turizma, Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1 10000 Zagreb

**Osiguranje od profesionalne odgovornosti:** Croatia Osiguranje<sup>37</sup>

---

<sup>33</sup> Lider - Upravnik, vođa, prvak; lider stranke.

<sup>34</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/> (20.03.21)

<sup>35</sup> Thanksgiving Day - nacionalni blagdan koji se u razne datume obilježava u Sjedinjenim Državama, Kanadi, Grenadi, Svetoj Luciji i Liberiji.

<sup>36</sup> Find Glocal, <http://www.findglocal.com/HR/Zagreb/1389480811173322/Work-and-Travel-Group-Croatia> (23.03.21)

<sup>37</sup> Fini info, <https://www.fininfo.hr/Poduzece/Pregled/work-and-travel-group/Detaljno/702332> (20.03.21)

#### **4.1.2. Ponuda „Work and Travel“ programa agencije Work and Travel Group d.o.o.**

Ljetni „Work and Travel“ je kompleksan program stoga je važno da svi sudionici imaju zdravstveno osiguranje kao i dobro organizirane segmente programa. Turistička agencija Work and Travel Group, u prednosti od ostalih agencija nudi upoznavanje predstavnika sponzorskih kompanija iz SAD ovlaštenih od State Department-a uživo, prije odlaska kandidata u SAD te pruža kandidatima stalnu podršku tijekom boravka u SAD-u.<sup>38</sup>

#### **4.1.3. Lokacije poslova i sajam zapošljavanja**

U nastavku će rada biti pojašnjene glavne lokacije koje sudionici „Work and Travel“ programa izabiru za mjesto gdje će raditi, te lokacije koje posjećuju po završetku posla.

##### **4.1.3.1. Lokacije poslova**

Agencija u ponudi ima preko 170 lokacija, 3000 poslova u 34 države unutar Sjedinjenih Američkih Država. Istočna obala I, ujedno najpopularnija lokacija nudi sljedeće turističke destinacije: Maine, Ocean City - Maryland, Hilton Head Island - South Carolina, Cape Cod - Massachusetts, Gloucester - Massachusetts, Newport i Westerly - Rhode Island, New York state (Hudson Valley, New York City, Long Island ...), Plymouth, Massachusetts, Delaware, Portland - Maine.<sup>39</sup>

##### **Ocean City, Maryland**

Jedna od vrlo popularnih turističkih destinacija od strane sudionika agencije nalazi se na istočnoj obali I unutar SAD-a. Radi se o gradu koji se proteže duž 10 milja duge pješčane plaže, tijekom ljetnih mjeseci privuče preko 300 000 turista, a godišnje ga posjeti oko 10 milijuna turista. Grad posjeduje više od 9 500 hotelskih soba, 21 000 apartmana te ogroman broj restorana, trgovina i barova. Polaznici ovoga programa imaju priliku raditi na lokacijama poput Coral Reef Cafe-a

---

<sup>38</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/> (20.03.21)

<sup>39</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/#lokacije-poslova> (24.03.21)

(The Holiday Inn Hotel and Suites), 32 Palm Restaurant, Harrison Group - Hilton Oceanfront Suites, The Carousel Oceanfront Hotel and Condos, Harris House Motel.<sup>40</sup>

Slika 5. Ocean City, Maryland



Izvor: Billypenn, [billypenn.com/2015/07/17/day-tripping-ocean-city-md-10-miles-of-beaches-and-a-ridiculous-amount-of-bars/](http://billypenn.com/2015/07/17/day-tripping-ocean-city-md-10-miles-of-beaches-and-a-ridiculous-amount-of-bars/) (27.03.21)

Slika 5. prikazuje Ocean City, Maryland, jednu od popularnijih lokacija od strane bivših sudionika ovoga programa.

**The Carousel Oceanfront Hotel and Condos** u Ocean City-u je hotel koji godinama unazad zapošljava studente sa W&T programa iz cijelog svijeta. Hotel gostima nudi raznovrstan sadržaj poput klizališta, 3 bazena, restoran, bar na plaži, sobu sa igricama, saunu i fitnes centar. Zaposlenici u hotelu imaju popuste na karte za gradski mini bus te priliku da rade u internacionalnom timu zaposlenih.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/istocna-obala-i-ocean-city-maryland/> (24.03.21)

<sup>41</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/istocna-obala-i-ocean-city-maryland/> (27.03.21)

Slika 6. The Carousel Oceanfront Hotel



Izvor: Work and Travel Group, [www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/istocna-obala-i-ocean-city-maryland/](http://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/istocna-obala-i-ocean-city-maryland/) ( 27.03.21)

Slika 6. prikazuje The Carousel Oceanfront Hotel, također jedan od popularnijih hotela od strane bivših sudionika programa. U ovome hotelu se nalaze pozicije poput Room Attendant-a, Busser-a, Server-a, Front Desk Attendant-a i ostalih pozicija koje su dodatno pojašnjene u sljedećoj tablici.

Tablica 1. Pozicije i satnice The Carousel Oceanfront Hotela, 2021.

Hotelske pozicije	Satnica (\$)	Napojnica	Minimalan broj radnih sati kroz tjedan	Prekovremeni rad
Room Attendant (Rad u domaćinstvu)	\$ 8.50	Da	35 sati	Da
Kitchen Utility Worker (Radnik u kuhinji)	\$ 9.00	Ne	35 sati	Da
Houseman <sup>42</sup> ( Hotelski pomoćnik)	\$ 9.00	Ne	35 sati	Da
Laundry Attendant <sup>43</sup> (Djelatnik u praonici rublja)	\$ 8.50	Ne	35 sati	Da

<sup>42</sup> Houseman - Uloga kućnog pomoćnika u hotelu je održavanje reda i čistoće objekta. Poslovne odgovornosti često uključuju odgovaranje na potrebe gostiju ili klijenata, poput organiziranja usluga pranja rublja, posluge u sobi ili dostave novina.

<sup>43</sup> Laundry Attendant - Djelatnik praonice rublja odgovoran je za stalnu opskrbu čiste posteljine za cijeli hotel, također mogu biti odgovorni za čišćenje osobnih predmeta gostiju.

Hotelske pozicije	Satnica (\$)	Napojnica	Minimalan broj radnih sati kroz tjedan	Prekovremeni rad
Busser	\$ 7.25	Da	35 sati	Da
Server	\$ 3.63	Da	35 sati	Da
Front Desk Attendant <sup>44</sup> (Recepcija)	\$ 9.00	Ne	35 sati	Da
Cashier/Hostess (Blagajnik/ Hostesa)	\$ 8.50	Ne	35 sati	Da

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima sa: Work and Travel Group, [www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/istocna-obala-i/ocean-city-maryland/](http://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/istocna-obala-i/ocean-city-maryland/) (28.03.21)

Unutar navedene tablice prikazane su sve poslovne pozicije koje se nude u The Carousel Oceanfront Hotelu te kolika je njihova satnica. Važno je za istaknuti da je u tradiciji američke kulture da gosti ostavljaju od 15-20% napojnice od ukupnog iznosa računa, ovaj običaj poštuju svi gosti te su tako konobarske satnice poput: servera<sup>45</sup>, bussera<sup>46</sup> i food runnere<sup>47</sup> niske zbog visokih napojnica koje dobivaju.<sup>48</sup>

Raznovrsnost i brojnost ponude poslova Istočne obale II ogleda se u brojnim lancima hotela i trgovina multinacionalnih kompanija, ekskluzivnim i fast food restoranima i drugim poslovima na popularnim turističkim destinacijama u državama: South and North Carolina, New Jersey, Maryland, Minnesota, Massachusetts, Georgia, Virginia. Ponuda poslova Centralnog dijela Amerike nudi najveće i najposjećenije Nacionalne parkove poput Yellowstone-a, Grand Canyon-a, zabavne parkove Cedar point (Ohio) i Yalleyfair (Minnesota), ekskluzivne hotele kao što su

<sup>44</sup> Front Desk Attendant - dužnost zaposlene osobe je doček gostiju u hotelu, primanje rezervacija, prijava gostiju i generalno davanje informacija gostima. Ova pozicija zahtjeva vrlo dobro poznavanje engleskog jezika i obično je karakterizira visoka satnica.

<sup>45</sup> Food server/waiter - dužnosti servera su primanje narudžbi, služi piće i hranu. Ovu poziciju karakterizira niska satnica zbog visokih napojnica

<sup>46</sup> Busser - dužnost bussera je da pomaže serveru tako što nadgleda, čisti stolove nakon odlaska gostiju i priprema stol i pribor obavezan za doček sljedećih gostiju.

<sup>47</sup> Food runner - dužnost runnere je punjenje kolica za prijevoz hrane u buffetima, zatim prijevoz hrane, priprema začina, punjenje aparata vrućom vodom ili ledom po potrebi, rad s hranom i njeno skladištenje.

<sup>48</sup> Possector, <https://possector.hr/ugostitelji-pisu/napojnica-tringelt-baksis-manca-tip> (27.03.21)

Grand hotel (Michigan), Waldorf Astoria u Park City (Utah), The Ritz-carlton Club u Aspen (Colorado) i mnoštvo drugih poslova.<sup>49</sup>

### **Yellowstone Club**

Yellowstone Club je odlična prilika za studente koji žele svoje ljeto provesti u Nacionalnom parku, jednom od najpoznatijih prirodnih ljepota u centralnoj Americi i u svijetu. Yellowstone

Slika 7. Yellowstone Club, NP Yellowstone



Club se nalazi u gradu Big Sky u sjedištu nacionalnog parka Yellowstone.

Izvor: Work and Travel Group, [www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/centralna-amerika/yellowstone-national-park/](http://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/centralna-amerika/yellowstone-national-park/) (28.03.21)

Slika 7. prikazuje Yellowstone Club gdje se studentima nudi prilika da rade u luksuznom odmaralištu i klubu, gdje dolazi bogata klijentela. Svi zaposlenici imaju osiguran besplatni obrok u okviru smještaja. Prednosti ove lokacije su te da poslodavac zapošljava veće grupe prijatelja te nudi besplatan prijevoz do obližnjeg grada Boozeman. Jedina pozicija koju studenti ovdje mogu odabrati je Housekeeping (rad u domaćinstvu) čija satnica iznosi \$13 bez uključene napojnice, ali sa osiguranim smještajem od strane poslodavca za \$150.

Aljaska, kao zadnja od ponuđenih lokacija za odabir poslova studenata postala je hit destinacija u posljednje tri godine od strane polaznika programa. Preko 200 studenata sudjeluje na programu u gradovima Anchorage, Fairbanks, Seward i Denali. U ponudi je preko 450 pozicija na Aljasci. U usporedbi s Istočnom obalom, zapadna je obala manje konzervativna pa tako i otvorenija i

---

<sup>49</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/istocna-obala-ii/> (27.03.21)

slobodnija u svemu. Studenti mogu odabrati posao u jednoj od saveznih država kao što su California, Washington, Nevada, Utah, Colorado, Arizona, Idaho i tako dalje.<sup>50</sup>

#### **4.1.3.2. Sajam zapošljavanja**

Posljednjih 10 godina, turistička agencija Work and Travel Group organizirala je najveće sajmove poslova uživo gdje su se odvijali intervjui s budućim poslodavcima iz SAD-a za studente. Sajam je najbolja prilika za poslodavce da upoznaju svoje buduće zaposlenike i objasne im koja su njihova očekivanja, a s druge strane za studente da prije odlaska u SAD budu detaljno upoznati sa svim zahtjevima za svoj budući posao i boravak u SAD-u. U razdoblju između 2. i 3. mjeseca odvija se puno intervjua sa starim i poznatim, ali i novim poslodavcima koji nude svoja radna mjesta na raznim lokacijama širom Amerike. Zbog trenutne epidemiološke situacije, svi se razgovori odvijaju na mreži putem Skype ili Zoom platforme. Odabir kandidata za sajmove poslova od strane organizatora programa/poslodavaca vrši se na osnovi njihovog životopisa, testa i ocjene iz znanja engleskog jezika. Potom poslodavci/organizatori vrše selekciju i pozivaju kandidate na određene sajmove poslova za koje smatraju da bi mogli odgovarati njihovim zahtjevima. Na sajmu posla na osnovi životopisa i kroz izravan intervju poslodavci i sponzori biraju one studente za koje smatraju da će na najbolji način odgovarati zahtjevima posla i nude im radnu ponudu, odnosno ugovor. Većina provedenih sajмова uživo je snimljena i za YouTube kanal od strane agencije Work and Travel Group koji može dodatno pojasniti sami proces sajma te prikazati studentima kako isti proces ustvari izgleda za one koji ne znaju što očekivati.<sup>51</sup>

#### **4.1.4. Tečaj engleskog jezika i „Servsafe“ seminar**

Svim polaznicima programa, turistička agencija Work and Travel Group d.o.o omogućava specijalizirani tečaj engleskog jezika sastavljen prema potrebama programa: pripreme za intervju s poslodavcem i u Veleposlanstvu SAD-a, koji je realiziran u suradnji s licenciranim profesorom

---

<sup>50</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/lokacije-poslova/aljaska/> (28.03.21)

<sup>51</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/poslovi/sajam-poslova/> (29.03.21)

i jednim od voditelja „W&T“ programa Charles Catherom, izvornim govornikom engleskog jezika te lokalnim profesorima engleskog jezika.<sup>52</sup>

„Servsafe“ seminari i certifikat mogu pomoći kandidatima prilikom prijave za dodatni posao u SAD-u, budući da on dokazuje da su prošli obuku vezanu za sigurnost i rukovanje hranom u američkoj ugostiteljskoj industriji. Ova potvrda može pomoći da se kandidat istakne u odnosu na druge prijavljene. Kreiran je od strane Američkog Nacionalnog Udruženja Restorana u SAD-u, vrijedi 3 godine i priznat je u čak 50 država SAD-a. Posjedovanje Certifikata podrazumijeva da kandidat posjeduje značajno znanje o sigurnost i rukovanju hranom, kao i sposobnost da svoje znanje prenese drugima na engleskom jeziku. Onaj tko uspješno položi test, dobiva originalnu brošuru od Američkog Nacionalnog Udruženja Restorana i certifikat ServSafe. Ovaj seminar košta od 100\$ do 200\$, a u sklopu programa agencije za studente je 20\$.<sup>53</sup>

#### **4.1.5. Cijena programa i njegove pogodnosti**

Agencija Work and Travel Group d.o.o nudi razne pogodnosti što se tiče informiranja svojih potencijalnih polaznika programa te tako godinama unazad zbog velikog interesa nudi prezentacije i konzultacije uživo o „Work and Travel“ USA programu. Najčešće se prezentacije provode na fakultetima vezanim za turizam, pa tako agencija godišnje gostuje na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Rijeci gdje je broj mjesta ograničen za slušanje prezentacije te se treba rezervirati mjesto na linku koje objavljuje na svojim društvenim mrežama.<sup>54</sup> Isto tako, obavezna je rezervacija mjesta i za prezentacije koje se zbog trenutne epidemiološke situacije održavaju online, putem Zoom platforme. Na prezentaciji programa, čije emitiranje se odvija jednom mjesečno od početka listopada do sredine veljače, studenti mogu besplatno slušati o iskustvima nekih sudionika iz prethodnih sezona programa uz posebne goste koji sudjeluju u prezentaciji poput: Charlesa Cathera („W&T“ stručnjaka iz Amerike) te Troy Neuenburga (TEDx govornik i instruktor „ServSafe-a“) koji svojim budućim polaznicima pomažu pri odgovaranju na najčešće postavljana pitanja te diskutiraju najvažnije teme povezane

---

<sup>52</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/pripreme-za-program/#besplatan-tecaj-engleskog-j> (31.03.21)

<sup>53</sup> Ibidem (31.03.21)

<sup>54</sup> Facebook, Work and Travel Group Croatia, <https://www.facebook.com/workandtravelgroupcroatia/> (31.03.21)



s programom „Work and Travel“ USA.<sup>55</sup> Također, agencija svim sudionicima prezentacije nudi dodatan popust na prijavu programa u ukupnom iznosu od \$150 dok na svojoj službenoj stranici nudi \$100 popusta na cijenu programa za sve prijave do 31. siječnja. Vrijedi istaknuti kako agencija od 2021. godine nudi Risk-free opciju plaćanjem samo \$290 u dvije rate prije intervjua u Veleposlanstvu. Cijena ukupnog programa bez popusta za 2021 godinu iznosi \$1300 odnosno 8 161 Kn.<sup>56</sup>

Work and Travel Group turistička agencija u suradnji Erste Bank svojim polaznicima nudi i „Work and Travel“ kredit Od 100 do 10.000 € uz specijalnu kamatu za studente od 4.99% uz rok povrata od 3 do 35 mjeseci, bez naknade za obradu kredita. Kredit Erste banke može se iskoristiti samo i isključivo za putovanje posredovanjem agencije Work and Travel Group d.o.o.<sup>57</sup>

**Cijena programa uključuje:** zdravstveno osiguranje tijekom cijelog boravka u SAD-u (uključeno osiguranje i za „Grace period“ tj. 4. mjesec putovanja), intervju sa američkim poslodavcem putem Skypea, Usluge osiguravanja smještaja koje ovise o poslodavcu, orijentaciju i pripremu za odlazak u SAD, specijalizirani tečaj Engleskog jezika, brošuru sa svim informacijama o poslu i mjestu gdje će student boraviti, potpun opis posla i pripremu kandidata (npr. posao food servera – kandidat dobiva upute o načinu rada, jelovnicima u SAD-u, ponašanje prema gostima, njihovim zahtjevima...), pripremu dokumentacije, zakazivanje i pripremu studenata za razgovor u ambasadi, pomoć i podršku u prvih nekoliko dana/tjedana nakon dolaska u USA od strane koordinatora programa kao i cijelo dnevnu podršku tijekom trajanja cijelog programa te uključuje i organiziranje orijentacije i kompletne pripreme za pravila programa prije odlaska u SAD.<sup>58</sup>

**Cijena programa ne uključuje:** Povratnu avionsku kartu za SAD, Troškove izrade vize za SAD, SEVIS<sup>59</sup> i prijavu, Troškove smještaja tijekom boravka u SAD-u i prehrane studenta

---

<sup>55</sup> Facebook, Work and Travel Group Croatia, <https://www.facebook.com/workandtravelgroupcroatia/> (31.03.21)

<sup>56</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/cijena-full-programa/> (31.03.21)

<sup>57</sup> Erste bank Work and Travel Group kredit - <https://www.workandtravelgroup.com/wp-content/uploads/Op%C4%87e-informacije-o-kreditu-za-obrazovanje-Work-and-Travel-Group.pdf> (05.04.21)

<sup>58</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/cijena-full-programa/> (05.04.21)

<sup>59</sup> SEVIS - US Department of State elektronska baza praćenja studenata

ukoliko odabrani posao ne uključuje ove kategorije, Troškovi prijevoza od zračne luke do smještaja / poslodavca, kao i prijevoz tijekom programa.<sup>60</sup>

Otkazni troškovi su

1. Ako kandidat odustane nakon prijave na program, prije prve komunikacije s potencijalnim poslodavcem u SAD-u, agencija zadržava \$350 od iznosa koji je kandidat uplatio.
2. Ako kandidat odustane, prije podnošenja zahtjeva za vizu SAD-a, nakon što je ostvarena prva komunikacija s potencijalnim poslodavcem u SAD-u, i kandidat potpiše prijedlog radnog ugovora, agencija zadržava iznos od \$350 od iznosa koji je kandidat uplatio.
3. Ako kandidat odustane prije podnošenja zahtjeva za vizu SAD-a, nakon što je potpisao ugovor s poslodavcem, agencija zadržava iznos od \$350 od iznosa koji je kandidat uplatio.
4. Ako kandidat bude odbijen za vizu, agencija zadržava: \$0 u slučaju da kandidat: nije na prvoj godini fakulteta, nije ponavljao niti jednu godinu na fakultetu, nije pravio stanke između upisanih godina na fakultetu, nije prenio više od 2 ispita iz prethodnih godina, ima ukupan prosjek iz svih školskih godina 3,00 i više do dana podnošenja dokumenata za vizu u Veleposlanstvu SAD-a (kandidat je dužan nakon intervjua u Veleposlanstvu dostaviti DS-2019 formular agenciji kako bi imao pravo na refundaciju)
5. U slučaju bilo kakvih promjena pravila programa od strane Američke Vlade, US Department of State ili organizatora programa, uslijed naloga, smjernica ili drugog utjecaja US Department of State-a, čije promjene imaju za posljedicu otkazivanje programa određenom studentu od strane agencije, agencija zadržava \$350 od iznosa koji je kandidat uplatio.
6. Ukoliko kandidat za potrebe prijavljivanja za program ili vizu, dostavi bilo koji dokument za koji Agencija posumnja da sadrži netočne, nepotpune ili neistinite podatke, ili posumnja da je takav dokument krivotvoren ili izdan od strane neovlaštene osobe ili

---

<sup>60</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/cijena-full-programa/> (05.04.21)

organa, ugovor se automatski raskida, a agencija zadržava sav novac koji je kandidat uplatio do trenutka raskida.<sup>61</sup>

## 4.2. Viking Putovanja d.o.o. , Osijek

Slika 8. Logo turističke agencije Viking Putovanja d.o.o.



Izvor: Facebook, [https://www.facebook.com/viking.hr/photos/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/viking.hr/photos/?ref=page_internal) (12.04.21)

### 4.2.1. Povijest i opći podaci turističke agencije

Viking Putovanja d.o.o. ili poznatije „Viking Travel d.o.o.“ je jedna od najvećih „Work and Travel“ partner agencija u ovom dijelu Europe. Turistička agencija otvorena je 2008. godine kao prva agencija za „Work and Travel“ program u Osijeku u Hrvatskoj. Nakon dvije sezone otvorila je podružnicu u Zagrebu, te 2011 godine otvara jednu i u Rijeci. Osim što svoj rad obavlja u Hrvatskoj, urede ima i u Crnoj Gori, Bugarskoj i Makedoniji. Svi su djelatnici agencije i sami bili sudionici „Work and Travel“ programa tako da svojim polaznicima prilikom prijave i dobivanja vize mogu pomoći sa svojim vlastitim iskustvom koje su stekli u Americi. Agencija se na svojim službenim stranicama reklamira kao broj jedan (No.1) agencija u Hrvatskoj iz razloga što ima fizičke urede u Zagrebu i Osijeku, nudi opcije poput „Self arranged“ i „Premium placement“ programa, nudi najpovoljnije cijene za oba programa , surađuje s čak 4 američke sponzorske agencije, nudi zdravstveno osiguranje koje je uključeno u cijenu programa (bez skrivenih troškova), nudi plaćanje programa u ratama, osiguranje u slučaju odbijanja Vize te nudi uslugu povrata poreza iz S.A.D.-a. Viking d.o.o. je u periodu od 2010. do 2016. godine bila

---

<sup>61</sup> Work and Travel Group <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/cijena-full-programa/> (12.04.21)

agencija koja šalje najviše studenata na program, te 2017. godine gubi taj status. U 2018. i 2019. godini zadržala je drugo mjesto, zatim je 2020.-a godina krenula odlično ali pandemija je obustavila sve. Njihova prednost pred glavnim konkurentom je da predstavlja 4 američke Sponzorske organizacije tako da teoretski i praktično nudi četiri puta više opcija usporedno s njihovim glavnim konkurentom. Najpoznatiji sponzor kojega zastupa je Spirit. Obzirom da trenutna sezona ide sporo, ostala tri Sponzora su u iščekivanju za ovu sezonu. Pronalazak posla i osiguranje sudionici agencije dobivaju direktno od američkih sponzora, jer osiguranje za W&T program razlikuje se od klasičnog turističkog osiguranja, također dizajnirano je isključivo da je važeće na prostorima S.A.D.-a u određenim terminima. Agencija trenutno nudi odlične ponude, fleksibilnu otplatu programa, ali nesigurnost oko pandemije ima ogroman utjecaj na njihov posao.<sup>62</sup>

**Naziv i skraćeni naziv tvrtke:** VIKING PUTOVANJA turistička agencija d.o.o. za usluge i turizam, Viking Putovanja d.o.o.

**Sjedište/adresa:** Osijek, Hrvatske Republike 43

**Adresa podružnice u Zagrebu:** Svetice ul. 24, 10000, Zagreb

#### **4.2.2. Viking ponuda „Work and Travel“ programa**

Obzirom da se turistička agencija Viking specifično bavi pružanjem „W&T“ programa kulturne razmjene studenata, program je razrađen do najsitnijih detalja. Kao što je već navedeno, radi se o programu koji omogućuje studentima iz cijelog svijeta da tijekom ljetnih mjeseci borave u Americi i obavljaju, zajedno s američkim studentima i studentima drugih zemalja širom svijeta, poslove sezonskog karaktera kod poslodavaca širom Amerike.<sup>63</sup>

Viking nudi dvije opcije „W&T“ programa koje sudionik odabire prilikom upisa. „Premium placement“ je prva opcija gdje jedan od 4 američkih sponzora Viking agencije nudi posao i smještaj u Americi. Cijena smještaja ovisi o lokaciji i poslodavcu. Može biti besplatan, ali i koštati oko 120 dolara tjedno. Prosječna tjedna cijena smještaja je oko 90 dolara. Plaćanje

---

<sup>62</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/za%C5%A1to-izabrati-viking> (12.04.21)

<sup>63</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/%C5%A0to-je-to-work-and-travel-usa> (12.04.21)

stanarine se najčešće regulira odbijanjem od plaće. Većina poslodavaca zahtijeva da studenti uplate depozit, između 100 i 200 dolara, koji im se vraća nakon završetka korištenja smještaja, ako nije bilo nikakvih oštećenja. Ova „Premium“ opcija uključuje: radnu ponudu i smještaj (detaljne informacije o lokaciji posla, adresi, telefonu poslodavca, poslu, satnici i isplati, broju radnih sati, uvjetima i cijeni smještaja te upute za odlazak kod poslodavca), orijentacijski sastanak i sve informacije vezane uz pravila programa i boravak u SAD-u, prijavljivanje za dobivanje SSN-a, 24 sata otvoren telefon za hitne slučajeve za vrijeme programa, formular DS-2019 te uključuje zdravstveno osiguranje za vrijeme trajanja programa. Druga opcija je „Self arranged“ opcija programa gdje sudionik sam pronalazi posao i smještaj u Americi. U radnoj ponudi svakog sudionika programa nalaze se informacije o uvjetima smještaja. Studenti su najčešće zajedno u smještaju razdvojeni na muške i ženske sobe ili stanove. „Self Arranged“ opcija uključuje: Provjeru radne ponude od strane američkog sponzora, Orijentacijski sastanak, Prijavlivanje za dobivanje SSN-a, 24 sata otvoren telefon za hitne slučajeve za vrijeme trajanja programa, formular DS-2019 te zdravstveno osiguranje za vrijeme trajanja programa.<sup>64</sup>

### **Cijena programa:**

Turistička agencija Viking svjesna je teške dostupnosti programa te da osoba mora biti motivirana i mora ograničavati svoj budžet kako bi si mogla priuštiti ovo nezaboravno životno iskustvo. Rješavajući taj problem, agencija dolazi do zaključka kojim želi pružiti priliku studentima da treću ratu plate po povratku s programa jer smatra da je lakše izdvojiti novac radeći u Americi. Tako uvode „Pay after“ opciju plaćanja programa.<sup>65</sup> Viking u suradnji s PBZ Bankom jedini u Hrvatskoj nude mogućnost plaćanja programa od 1 do 12 rata za sve kartice PBZ Banke, što uključuje sve Maestro, MasterCard i VISA kartice. Dok American Express nudi mogućnost plaćanja do 6 rata. Također, Viking nudi opciju da polaznici sami odrede svoje rate tj. da sami odluče da li žele platiti na rate cijeli program, dio programa, aviokartu ili sve zajedno. Mogućnost plaćanja karticom na rate provodi se isključivo uživo u uredu agencije u Zagrebu ili Osijeku.<sup>66</sup> Isto tako, prijava na program može se izvršiti osobno dolaskom u jedan od ureda ili online preko mail-a. Polaznici mogu izbrati jednu od niže navedenih opcija plaćanja u tablici.<sup>67</sup>

---

<sup>64</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/opcije-work-and-travel-programa> (12.04.21)

<sup>65</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/plati%C5%A0-kad-se-vrati%C5%A0> (12.04.21)

<sup>66</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/mogu%C4%87nost-pla%C4%87anja-do-12-rata> (15.04.21)

<sup>67</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/contact-us> (15.04.21)

Tablica 2. Opcije plaćanja “Work and Travel” programa turističke agencije Viking, 2021 sezona

<b>STANDARD</b>	<b>SPECIAL</b>	<b>PAY AFTER</b>
<b>I. Depozit</b> 100 EUR + 199kn (u roku od 3 radna dana nakon potpisivanja Ugovora)	<b>I. Depozit</b> 300 EUR + 199 kn + SEVIS (u roku od 3 radna dana nakon potpisivanja Ugovora)	<b>I. Depozit</b> 100 EUR + 199kn (u roku od 3 radna dana nakon potpisivanja Ugovora)
<b>II. Depozit</b> 150 EUR + SEVIS (prilikom prijave za radnu ponudu)	<b>II. Depozit</b> ostatak (kada stigne DS2019 formular)	<b>II. Depozit</b> - 250 EUR + SEVIS (prilikom prijave za radnu ponudu)
<b>III. Depozit</b> 350 EUR (prilikom potpisivanja radne ponude)		<b>III. Depozit</b> - Ostatak (pri povratku sa programa npr. 20.10.21)
<b>IV. Depozit</b> ostatak (kada stigne DS2019 formular)		
<b>TOTAL: 1150 € (8.691 Kn)</b>	<b>TOTAL: 1200 € (9.069 Kn)</b>	<b>TOTAL: 1350 € (10.202 Kn)</b>

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima sa službenih stranica agencije Viking Putovanja d.o.o., [www.vikingtravel.hr/premium-opcije-i-cijene-2021](http://www.vikingtravel.hr/premium-opcije-i-cijene-2021) (15.04.21)

Turistička agencija Viking, jedina unutar Republike Hrvatske svojim studentima nudi dodatne usluge u W&T programu. Kako bi maksimalno osigurala sredstva koja njeni polaznici ulažu u program te da bi izbjegli situacije koje mogu spriječiti njihovo sudjelovanje u programu, agencija nudi sljedeće dodatne usluge. Polaznici agencije Viking mogu birati između 4 vrste osiguranja i kombinacije istih prema želji i potrebi:<sup>68</sup>

- 1. Viking „Visa Safety“ (25 Eura)** - ukoliko polaznik ne dobije vizu, Viking će vratiti naknadu od 160 dolara koju polaznik plaća za viza intervju američkoj ambasadi.
- 2. „Money Protect“ (27 Eura)** – ukoliko polaznik ne dobije vizu, Viking jamči povratak svih uplaćenih sredstava za program (osim nepovratne naknade) na bankovni račun polaznika.
- 3. Program „Payback“ (70 Eura)** - mogućnost odustajanja od programa zbog bilo kojeg razloga ukoliko nije izdan DS 2019 formular, te SEVIS naknada u ime sudionika nije

<sup>68</sup> Viking Travel, <http://vikingtravel.hr/wat-extras> (15.04.21)

plaćena. Ova dodatna usluga prestaje vrijediti onda kada je sudioniku izdan DS-2019 od strane nekog od Vikingovih partnera.

4. **Program „Payback Plus“ (140 Eura)** - Mogućnost odustajanja od programa zbog bilo kojeg razloga (osim ukoliko je zahtjev za J1 vizu odbijen) najkasnije 5 dana od datuma početka programa uz povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa za program.
5. **„VIP Advantage“ (165 Eura)** - Kombinacija sva tri osiguranja po promotivnoj cijeni. Ukoliko polaznik ne dobije vizu, ima pravo na povrat naknade za visa interview američkoj ambasadi i pravo na povrat uplaćenog iznosa za program. Također, ima mogućnost odustajanja od programa iz bilo kojeg razloga najkasnije 3 dana prije početka programa, te dobiva sav svoj novac nazad.<sup>69</sup>

Ova osiguranja se mogu odabrati samo prilikom potpisivanja ugovora, naknadno se ne mogu dodavati ili upisati. U slučaju da student ne uplati cijeli iznos cijene osiguranja kako je definirano ugovorom ono se smatra nevažećim. U slučaju da student želi prekinuti program mora to učiniti najkasnije 3 radna dana prije datuma početka rada i osobno potpisati ugovor o prekidu programa koji može zatražiti u bilo kojoj Viking poslovnicu. U slučaju odbijanja vize kako bi student ostvario pravo na povrat i ispunio uvjete osiguranja „Visa Safety“ i/ili „Money Protect“ student mora Viking-u u roku 3 dana vratiti DS-2019 formular. U slučaju odustajanja od programa nakon izdavanja DS-2019, kako bi ostvario pravo na povrat i ispunio uvjete osiguranja „Program Payback“ i „Vip Advantage“ student mora vratiti Viking-u u roku 3 dana DS-2019 formular.<sup>70</sup>

#### **4.2.3. „Work and Travel“ avionske karte**

Agencija inače ima aplikaciju na web stranici (koja trenutno nije aktivna), gdje studenti mogu pogledati, usporediti i rezervirati sve letove u svijetu u bilo kojem trenutku. Sudionici ovakvog programa očekuju kvalitetnu uslugu, dostupnost različitih tarifa i izbor opcija. Agencija nudi najbolje kombinacije opcije i cijene jer Viking uvijek ima najpovoljnije tarife za „Work and Travel“ avionske karte koje imaju Full refund (potpuni povrat uplate) u slučaju ne dobivanja vize te imaju besplatnu promjenu leta uz mogućnost promjene i aerodroma. Također, karte uključuju

---

<sup>69</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/wat-extras> (15.04.21)

<sup>70</sup> Ibidem (15.04.21)

2 kofera x 23kg. Naravno, sudionici imaju mogućnost sami kupiti avionske karte preko drugih agencija uz određena pravila oko te karte. Za svoje sudionike tijekom programa, agencija je dostupna svakodnevno (subotom i nedjeljom te praznicima također).<sup>71</sup>

#### **4.2.4. Vrste poslova i radne ponude**

Kao što je već navedeno u samom opisu programa, sudionici W&T programa obavljaju sezonske poslove u turističkim centrima (zabavnim i nacionalnim parkovima, odmaralištima, hotelima, restoranima, prodavaonicama) širom SAD-a. Od sudionika programa se očekuje da budu odgovorni, ozbiljni, fleksibilni, prilagodljivi i vrijedni. Svi poslovi koji se mogu okarakterizirati kao sezonski poslovi, odnosno poslovi u ugostiteljstvu i turizmu su pogodni i dozvoljeni u „Work and Travel“ programu. Ovaj program nudi nekoliko kategorija poslova poput poslova u restoranu: (Busser, Server, Prep Cook, Line Cook, Waiter, Host/ Hostess, Kitchen Help), poslova u prodavaonicama: (Cashier, Stock Clerk, Sales Clerk), poslova u Hotelima/Motelima: (Maintenance, Front desk, Housekeeping, Laundry Attendant), poslova u zabavnim parkovima i bazenima: (Lifeguard, Games Attendant, Food and Beverage Attendant), poslova u nacionalnim parkovima: (Crew member, Animator, Support staff).

Važno je za istaknuti da svaki poslodavac mora biti verificiran od strane sponzora prije slanja potrebne dokumentacije za viza intervju.<sup>72</sup>

Radne ponude koje agencija Viking d.o.o. nudi pronalaze se na njihovoj službenoj stranici sa posebnim alatom uz pomoć kojega svi sudionici programa mogu vrlo lako pronaći željenu lokaciju, odrediti svoj početni datum (mjesec) rada te svoj stupanj poznavanja engleskog jezika. Na navedenoj slici niže kao primjer, uzeta je lokacija „Delaware“ sa uključenom napojnicom te sa naprednim stupnjem poznavanja engleskog jezika, preferirano ženskoga spola na početni datum tj. mjesec lipanj.

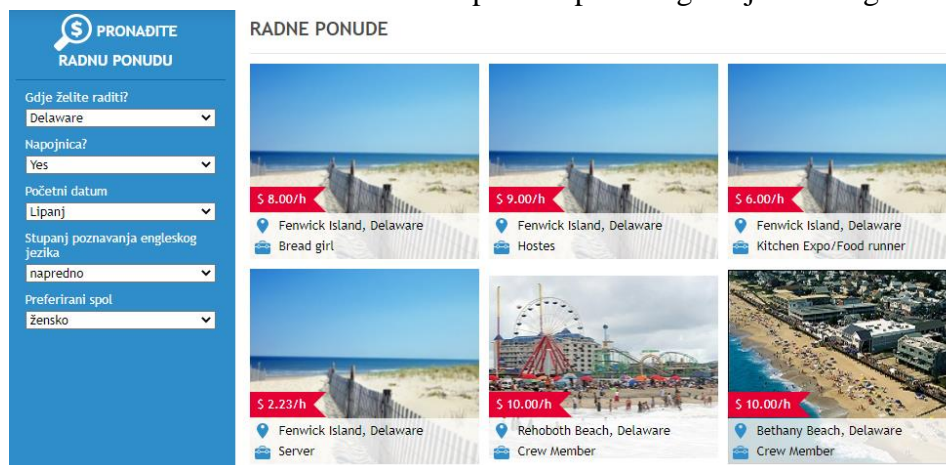
---

<sup>71</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/wt-avio-karte> (18.04.21)

<sup>72</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/vrste-poslova> (18.04.21)



Slika 9. Pronalazak radnih ponuda putem agencije "Viking"



Izvor: Viking travel, <http://vikingtravel.hr/job-offers> (18.04.21)

Slika 10. prikazuje rezultate pojedine radne ponude od koje svaka prikazuje osim konkretne radne lokacije i radnu poziciju te njezinu satnicu. Svaki polaznik programa na taj način može filtrirati svoje radne ponude kako bi kroz svoje želje i potrebe došao do one koja mu najviše odgovara. Pritiskom na jednu od lokacija, polaznik programa dobiva puno informacija o radnoj ponudi kao što su troškovi smještaja, broj radnih sati tjedno te najraniji početni datum dolaska tj. početka rada i najkasniji datum odlaska tj. kraja rada.

#### 4.2.5. Intervju s poslodavcem i dobivanje radne ponude

Većina studenata, bilo da su odabrali „Self“ ili „Premium“ opciju programa mora pristupiti intervjuu sa željenim poslodavcem. Takav se intervju obično održava putem „Skype“ aplikacije ili telefonskim putem. Studenti koji su odabrali „Self Arranged“ opciju sami pronalaze posao i željenog poslodavca tako da sami ugovaraju intervju i detalje posla. U rijetkim slučajevima studenti će moći ugovoriti posao preko mail-a bez intervjuja. Jednom kada poslodavac studentu potvrdi da je dobio posao, poslodavac je dužan popuniti radnu ponudu (Job Offer) koji će student poslati na verifikaciju (odobrenje). Za studente koji su odabrali „Premium Placement“ opciju, agencija Viking ugovora vrijeme intervjuja s odabranim poslodavcem. Bez profila na Skype aplikaciji „Premium“ studenti se ne mogu prijaviti za posao. Prije pristupa intervjuu studenti su dužni poslati poslodavcu svoj životopis i motivacijsko pismo na engleskom jeziku. Studenti

imaju mogućnost prijave samo na jedan posao odnosno intervju odjednom. Kada student uspješno prođe intervju poslodavac će mu ponuditi radnu ponudu. U slučaju da student odbije prvotno željeni posao nakon intervjua, naknada za pristupu novom intervjuu koji iznosi 75 eura. U slučaju da student ne prođe na intervjuu, može se prijaviti na drugi posao/ intervju bez ikakvih dodatnih troškova (pod uvjetom da se prijavljuje na posao kod istog sponzora). Agencija Viking omogućava neograničeni broj prijava skroz dok student ne dobije posao ili dok ima slobodnih mjesta u programu. Intervju s poslodavcem može se odraditi od doma ili u najbližem Viking uredu. Većina polaznika Viking agencije bez problema dobije posao već nakon prvog intervjua.<sup>73</sup>

#### **4.2.6. Verifikacija i dobivanje radne dozvole**

Ovaj proces je u pravilu „sličan kao i kod prethodne agencije. Kako bi se mogli prijaviti za J1 vizu, studenti i njihovi poslodavci prvo moraju proći proces verifikacije odnosno mora im biti izdan DS-2019 formular od strane američkog sponzora. Američki sponzor je specijalizirana agencija koja ima dozvolu od američkog državnog odjela da izdaje radne dozvole za programe studentske razmjene.<sup>74</sup> Sponzor je zadužen za verifikaciju poslova, smještaja i osigurava zdravstveno osiguranje. Verifikacija je proces u kojem odabrani američki sponzor odobrava odabranu radnu ponudu studenta odnosno poslodavca i posao.<sup>75</sup> Da bi radna ponuda i poslodavac uspješno prošli verifikaciju moraju zadovoljiti uvjete sezonalnosti posla i pravila J1 programa. Proces verifikacije obično traje do 3 tjedna. Nakon verifikacije izdaje se DS-2019 formular. Kod „Premium placement“ opcije studentov poslodavac ne prolazi proces verifikacije jer je on već unaprijed odobren i verificiran. Američki sponzor verificira samo studenta, što znači da provjerava njegov studentski status i putovnicu. Dok se kod „Self arranged“ opcije verificira student i njegov poslodavac. Poslodavci će biti odobreni ako imaju sezonsku ili privremenu potrebu za zaposlenicima, ako nisu imali otkaze ili štrajk/blokadu radnog mjesta u posljednjih 120 dana, ako su sponzoru programa dostavili na vrijeme traženu dokumentaciju na verifikaciju, uključujući valjanu potvrdu o plaćanju naknade za osiguranje radnika, identifikacijski broj

---

<sup>73</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/interview-s-poslodavcem> (18.04.21)

<sup>74</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/faq> (18.04.21)

<sup>75</sup> Ibidem (18.04.21)

poslodavca i ostale potrebne dokumente. Dokumenti koje je student dužan tražiti od svog potencijalnog poslodavca, te ih dostaviti svom Viking agentu zbog verifikacije istog su: „Workers Compensation Policy“ (politika naknade radnicima) i „Copy of Business Licence“ (kopija poslovne dozvole). Radna dozvola se izdaje jednom kada sudionik uspješno prođe verifikaciju.<sup>76</sup>

#### **4.2.7. Viking Max Tax Refund (povrat poreza)**

Viking putovanja d.o.o. studentima nudi opciju povrata poreza kojega su sudionici „W&T“ programa plaćali za vrijeme trajanja radnog dijela programa u Americi. Ova usluga zove se „Max Tax Refund“ te je mogu koristiti svi studenti koji su već sudjelovali na J1 programima neovisno s kojom agencijom su sudjelovali u programu. Prijavu za povrat poreza studenti mogu izvršiti odmah nakon završetka programa, a najkasnije 3 godine od završetka programa. Američka porezna služba IRS<sup>77</sup> započinje s obradom poreznih deklaracija nakon isteka tekuće kalendarske godine. Ova usluga studentima omogućuje, uz vrlo jednostavnu proceduru i povoljnu naknadu i povrat njihovog novca u obliku čeka. Zahtjev za usluge povrata poreza studenti mogu podnijeti online ili direktno u jednom od ureda agencije. Potrebno je sakupiti svu potrebnu dokumentaciju zatim slijedi predaja iste, popunjavanje „Max Tax Refund“ formulara i potpisivanje ugovora. Treći korak je primitak čekova. Većina studenata ima pravo na povrat Federalnog i State poreza stoga će primiti 2 odvojena čeka. Čekovi stižu na ime studenta u ured agencije. Agencija ne skida nikakvu proviziju sa studentovog čeka, nego je cijena usluge fiksna i neovisna o zaradi studenta ili broju njegovih poslodavaca. Usluga povrata poreza plaća se tek kada čekovi od polaznika stignu u ured agencije a njihova cijena iznosi za „Federal“ povrat 40\$ dok za State povrat iznosi 15\$. Vrijeme obrade poreza ovisi o IRS-u, u većini slučajeva studenti će zaprimiti „Federal“ ček u roku od 2-3 mjeseca a „State“ ček u roku od 3-5 mjeseci. Studenti koji su sudjelovali u W&T programu preko drugih agencija, također mogu napraviti povrat poreza preko Viking agencije. Uz tražene potrebne dokumente potrebno je priložiti i DS-2019 formular te kopiju avio karte. Eventualne poteškoće u osiguravanju povrata, agencija rješava u ime i u korist klijenta, sve dok povrat njihovog poreza ne bude osiguran. Agencija svakom

---

<sup>76</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/proces-verifikacije-i-dobivanje-radne-dozvole> (26.04.21)

<sup>77</sup> IRS (Internal Revenue Service) – američka porezna uprava, služba unutarnjih prihoda

klijentu javlja maksimalne iznose povrata koje može očekivati za određenu kalendarsku godinu.

<sup>78</sup> Stope povrata poreza su: <sup>79</sup>

„Federal Tax“ - oporezuje se cijelokupna zarada

„State Tax“ - povrat ovisi o poreznim zakonima pojedine države u Americi.

“Social Security Tax” - za J1 vize povrat 100%

“Medicare Tax” - za J1 vize povrat 100%

“Local Tax” - za J1 vize povrat 100%

### 4.3. Sunčana Vura d.o.o. , Zagreb

Slika 10. Logo turističke agencije Sunčana Vura d.o.o.



Izvor: Suncana Vura, [www.suncana-vura.hr/index.php?lang=HR&vi=A](http://www.suncana-vura.hr/index.php?lang=HR&vi=A) (28.04.21)

#### 4.3.1. Povijest i opći podaci turističke agencije

Sunčana Vura d.o.o. u pravilu je specijalizirana putnička agencija za prodaju aviokarata, osnovana 2000 godine sa sjedištem u Hrvatskoj s dobro razvijenom mrežom suradnika na tržištima Europe i SAD-a. Specijalizirana je u prodaji svih vrsta aviokarata, uključujući pomorske karte, prodaji krstarenja, rezervaciji hotela i rent-a-caru. Sunčana Vura ostvarila je poslovne kontakte s izabranim turoperatorima, raznim aviokompanijama i putničkim agencijama u SAD-u, Europi, Istočnoj Europi i na Dalekom Istoku. Veliku popularnost stječe prodajom aviokarata studentima za „Work and Travel „ program koji se odvija u Americi. Jedni od sponzora sa kojima Sunčana Vura surađuje u ponudi „W&T“ programa su Intrax<sup>80</sup> i Dynamic

<sup>78</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/%C5%A0to-je-to-usluga-max-tax-refund> (26.04.21)

<sup>79</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/koliki-je-iznos-povrata-poreza-koji-mogu-o%C4%8Dekivati> (26.04.21)

<sup>80</sup> Intrax, <https://www.intraxworktravel.com/> (28.04.21)

Global Exchange<sup>81</sup>. Agencija također organizira tečajeve u zemljama Europe, SAD-a, Kanade i Azije u suradnji sa školama s akreditacijom „British Councila“ i članicama međunarodno priznatih organizacija kao što su ACELS, English UK, Southern New Hampshire University i druge. Održava visoku kvalitetu usluge kroz kontinuiranu pažnju svojih zaposlenika prema osobnim potrebama svakog sudionika i poslovnim potrebama svojih partnera. Kao agencija za prodaju aviokarata, glavni je pružatelj usluge vodećim svjetskim kompanijama za krstarenja kao što su „Carnival CL“, „Disney CL“ i „Apollo Ship Chandlers“. Kvaliteta poslovanja agencije temelji se na individualnom pristupu sudionicima. Cilj turističke agencije je postati jednom od većih pružatelja usluga prodaje turističkih aranžmana na europskom tržištu te održati visoku kvalitetu poslovanja.<sup>82</sup>

**Naziv i skraćeni naziv tvrtke:** SUNČANA VURA d.o.o. za poslovne usluge i turizam, SUNČANA VURA d.o.o.

**Sjedište/adresa:** Kožarska 2, 10000 Zagreb<sup>83</sup>

#### **4.3.2. „Work and Travel“ program agencije Sunčana Vura**

Agencija Sunčana Vura kao i ostale navedene agencije u svojoj ponudi nudi „Independent placement“ gdje se radi o opciji programa u kojem student sam pronalazi posao, a sponsor provjerava poslodavca na osnovi podataka o kompaniji koje je dostavio te šalje dokumente za vizu. U „Independent“ program uključena je: obrada prijave, testiranje engleskog jezika, zdravstveno osiguranje, dokumenti za Vizu (DS-2019), orijentacijski sastanak prije puta te cjelodnevna podrška za hitne slučajeve. Cijena navedenog programa za 2021.godinu iznosi 7.275,00 kuna uz obavezne dodatne troškove od 160\$ za Vizu te kupovina avionske karte. Druga opcija programa ove agencije zove se „Premium“ opcija. Radi se opciji programa u kojemu agencija pronalazi posao sudioniku, organizira razgovor s poslodavcem te predaje dokumente za vizu. U „Premium“ opciji programa uključeno je isto što i za „Independent“ opciju uz dodatak ponude poslova te intervjua sa poslodavcem, usluge pronalaska leta te pokrivenog SEVIS troška

---

<sup>81</sup> Dynamic Global Exchange, <http://www.dynamicglobalexchange.com/work-travel/prospective-participant/our-program> (29.04.21)

<sup>82</sup> Suncana Vura, [http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/suncana/HR\\_o\\_nama.php?lang=HR&vi=E](http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/suncana/HR_o_nama.php?lang=HR&vi=E) (28.04.21)

<sup>83</sup> Suncana Vura, [http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/suncana/HR\\_kontakt.php?lang=HR&vi=F](http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/suncana/HR_kontakt.php?lang=HR&vi=F) (28.04.21)

(obavezna uplata za bazu podataka pri Američkoj ambasadi u iznosu od 35\$). Cijena „Premium“ programa za 2021. godinu iznosi 10.015,00 kuna, također uz obavezne dodatne troškove od 160\$ za Vizu te kupovina avionske karte. Sunčana Vura je u svojoj ponudi „Premium placementa“ nudila i uključenu avionsku kartu sve do 2021.godine kada prestaje te se avionska karta može kupiti posebno uz njihovu uslugu pronalaska leta. Agencija za sve svoje opcije programa pruža mogućnost plaćanja na rate od 6 do 12 rata putem kreditnih kartica te također nudi mogućnost plaćanja uz pomoć studentskog kredita u Erste banci. U slučaju odbijene vize, Sunčana Vura studentu vraća cjelokupan iznos cijene programa osim u slučaju kada je razlog odbijanja netočan, neistinit i/ ili nepredloženi ključni podatak prilikom prijave na program i kod ispunjavanja upitnika za vizu. Za prijavu na program, agencija od studenata zahtjeva da pošalje ili donese sljedeće: potvrdu od fakulteta koja dokazuje da je student upisan na tekući semestar, kopiju putovnice, fotografiju na kojoj je sudionik nasmiješen, životopis sa svim iskustvom koje je student postigao do prijave na program, uključujući i volontiranja i praksu, na engleskom jeziku te video prijavu studenta gdje student govori o sebi, svojim hobijima i prethodnom radnom iskustvu, također snimljen na engleskom jeziku. Razgovore za posao agencija može ugovoriti na dva načina, putem Skype aplikacije direktno sa poslodavcem ili se odabir sudionika odvija putem video životopisa. Intervjui se najčešće provode negdje pred kraj trećeg mjeseca pa sve do sredine četvrtog. Agencija, prilikom zapošljavanja studenta, najčešće nudi pozicije u poznatim tvrtkama kao što su Hard Rock Café, Rainforest Cafe, Hyatt Regency, Bacara Resort, Princess Lodges, Home Depot i druge. Na slici je niže prikazana ponuda poslova od strane agencije za 2021. sezonu.<sup>84</sup>

---

<sup>84</sup> Work and travel agencija, <http://www.work-and-travel-agencija.info/> (30.04.21)

Slika 11. Ponuda poslova za 2021 sezonu, Sunčana Vura

INTERVJU 24. OŽUJKA							
Zion Lodge - Xanterra Park & Resorts	Resort Worker	Springdale	UT	No Preference	7.5.2021	3	
Grand Casino Mille Lacs Hotel	Room Attendant	Onamia	MN	No Preference	06/22/2021	3	
Hard Rock Cafe	Barback	Atlantic City	NJ	No Preference	06/18/2021	1	
Hard Rock Cafe	Front of House Clean Team	Atlantic City	NJ	No Preference	06/18/2021	1	
Hard Rock Cafe	Food Runner	Atlantic City	NJ	No Preference	06/15/2021	1	
Hard Rock Cafe	Server	Atlantic City	NJ	No Preference	06/18/2021	1	
Hard Rock Cafe	Food Runner	Myrtle Beach	SC	No Preference	06/15/2021	1	
Hard Rock Cafe	Server	Myrtle Beach	SC	No Preference	06/15/2021	2	
Westin Portland Harborview	-Room Attendant	Portland	ME	No Preference	07/24/2021	2	
INTERVJU 7. TRAVNJA							
Mount Olympus Water and Theme Park and Hotel Rome	Tickets (Cashier)	Wisconsin Dells	WI	No Preference	06/20/2021	1	
Best Western Vista Inn	Housekeeper	Buena Vista	CO	No Preference	06/20/2021	2	
Commodore Resort	Groundskeeper-Sum21	Put In Bay	OH	No Preference	6.4.2021	3	
Harbor View Hotel	Harbor View Hotel-Server Assistant-Sum21	Edgartown	MA	No Preference	06/15/2021	2	
Ocean Gate Resort	Ocean Gate Resort-Housekeeper/Laundry-Sum21	Southport	ME	Female	06/25/2021	2	
Hard Rock Cafe	Cook	Niagara Falls	NY	No Preference	06/20/2021	1	
Hard Rock Cafe	Expo	Niagara Falls	NY	No Preference	06/21/2021	1	
Hard Rock Cafe	Host	Niagara Falls	NY	No Preference	06/21/2021	1	
Mulligans Raw Bar & Grille	Food Runner/Busser	Nags Head	NC	Male	06/15/2021		
Mulligans Raw Bar & Grille	Kitchen Staff	Nags Head	NC	Male	06/15/2021		
INTERVJU 14. TRAVNJA							
Busch Gardens Williamsburg/Water Country USA	Culinary Host	Williamsburg	VA	No Preference	06/30/2021		
Busch Gardens Williamsburg/Water Country USA	Rides	Williamsburg	VA	No Preference	06/15/2021		
Busch Gardens Williamsburg/Water Country USA	Shallow Water Lifeguard	Williamsburg	VA	No Preference	06/27/2021		
Lagoon	Ride Operator	Farmington	UT	No Preference	6.8.2021		
Troon Golf LLC dba Pronghorn Resort	F&B/Back of House/Steward/Dishwasher	Bend	OR	No Preference	06/15/2021		
Troon Golf LLC dba Pronghorn Resort	Housekeeper	Bend	OR	No Preference	06/15/2021		

Izvor: Work and travel agencija, [www.work-and-travel-agencija.info/index.php/ponuda-poslova/](http://www.work-and-travel-agencija.info/index.php/ponuda-poslova/) (28.04.21)

#### 4.3.3. Kupovina avionskih karata

Agencija Sunčana Vura pruža uslugu prodaje svih vrsta avionskih karata za sve destinacije svijeta po najpovoljnijim cijenama čija se kvaliteta poslovanja temelji na dugogodišnjem iskustvu, suradnji sa svjetskim aviokompanijama i zadovoljnim putnicima. Usluge agencije dostupne su dvadeset i četiri sata tjedno te uključuju savjete i prijedloge vezane uz odabir veza i aviokompanija. Sunčana Vura djeluje isključivo kao posrednik za aviokompanije i ne preuzima odgovornost za bilo kakve radnje ili propuste od strane bilo kojeg avioprijevoznika uključujući one koji se odnose na ukidanje letova, promjene rasporeda, promjene plana putovanja, oštećenja, kašnjenja ili gubitka prtljage, kašnjenja leta, nesreće ili druge nepravilnosti, uključujući prebukirane letove, pogreške na računalima, štrajkove, ratne situacije, nestabilnosti radne snage

ili višu silu.<sup>85</sup> Sve izdane avionske karte refundira isključivo agencija Sunčana Vura. Nakon što putnik primi kartu, u slučaju gubitka ili oštećenja karte, ponovno izdavanje karte podliježe dodatnim troškovima u skladu s pravom aviokompanije. Troškove u slučaju otkazivanja ili promjena snosi putnik. U cijenu karte putnika uračunava se i „Ticket Service Charge“ odnosno naknada za uslugu koja ne podliježe povratu. U slučaju otkaza, putniku se vraća uplata od strane aviokompanije umanjena za naknade otkazivanja prema procjeni prijevoznika pod uvjetom da su svi neiskorišteni kuponi za let vraćeni agenciji.<sup>86</sup> Svi budući putnici, pa tako i sudionici W&T programa koji odlaze ili ne odlaze sa navedenom agencijom na program, mogu poslati upit za rezervaciju i cijenu avionskih karata na e-mail agencije prema traženim uputama na stranici agencije, navedenim niže na slici 12.

Slika 12. Rezervacija avionskih karata putem turističke agencije Sunčana Vura

The screenshot shows a web form for submitting a reservation request. The form is titled "UNESITE PODATKE" (Enter Data). It includes the following fields and options:

- e-mail: [text input field]
- Putnici (Passengers):
  - odrasle osobe: [input type="text" value="0"]
  - starije osobe: [input type="text" value="0"]
  - mladež: [input type="text" value="0"]
  - djeca: [input type="text" value="0"]
  - mala djeca: [input type="text" value="0"]
- Od (grad): [dropdown menu]
- Do (grad): [dropdown menu]
- Polazak: [dropdown menu] / Dan: [dropdown menu] / Godina: [dropdown menu (2021)]
- Povratak: [dropdown menu] / Dan: [dropdown menu] / Godina: [dropdown menu (2021)]
- Vrsta karte:  povratna karta  karta u jednom smjeru
- Klasa:  ekonomska  poslovna
- Komentar: [text area]
- POŠALJI UPIT [button]

Izvor: Suncana Vura, [www.suncana-](http://www.suncana-)

[vura.hr/site/stranice/avio\\_karte/HR\\_avio\\_karte\\_rezervacije.php?lang=HR&vi=B&oi=B-1](http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/avio_karte/HR_avio_karte_rezervacije.php?lang=HR&vi=B&oi=B-1) (30.04.21)

<sup>85</sup> Suncana Vura, [http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/avio\\_karte/HR\\_avio\\_karte.php?lang=HR&vi=B&oi=B-1](http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/avio_karte/HR_avio_karte.php?lang=HR&vi=B&oi=B-1) (30.04.21)

<sup>86</sup> Suncana Vura, [http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/avio\\_karte/HR\\_avio\\_karte\\_uvjeti\\_i\\_odredbe.php?lang=HR&vi=B&oi=B-0](http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/avio_karte/HR_avio_karte_uvjeti_i_odredbe.php?lang=HR&vi=B&oi=B-0) (30.04.21)



## 5. USPOREDNA ANALIZA “WORK AND TRAVEL” PROGRAMA NAVEDENIH AGENCIJA

Za provođenje usporedbe turističkih agencija na primjeru „Work and Travel“ programa, odabrane su turističke agencije Work and Travel Group d.o.o., Viking d.o.o. te turistička agencija Sunčana Vura d.o.o. U ovome djelu rada istaknuti će se sve razlike i sličnosti u ponudi jednih agencija u odnosu na druge turističke agencije vezano za ljetni „Work and Travel“ program. Ovaj specifičan program najlakši je i najjednostavniji način posjete SAD-u te se upravo iz tog razloga veliki broj mladih odlučuje na prijavu programa zahvaljujući kojem SAD godišnje posjeti više od 300 000 mladih iz cijelog svijeta.<sup>87</sup>

Agencija Work and Travel Group najraširenija je turistička agencija od navedenih, koja se bavi pružanjem ovog programa i za razliku od preostalih posluje unutar čak 7 zemalja. Ista agencija surađuje sa najvećom svjetskom kompanijom CIEE te nastoji biti vodeća u organizaciji svih vrsta studentskih programa kulturne razmjene<sup>88</sup>, dok je agencija Viking osnovana kao prva agencija za „Work and Travel“ program u Hrvatskoj, a najpoznatiji sponzor kojeg zastupa agencija je Spirit. Prednost agencije Viking pred glavnim konkurentom je da inače predstavlja 4 američke Sponzorske organizacije, no s obzirom da trenutna 2021 sezona ide sporo, ostala tri sponzora su iščekivanju za ovu ljetnu sezonu. Agencija teoretski i praktično nudi četiri puta više opcija usporedno s konkurencijom.<sup>89</sup> Treća agencija ovoga rada, Sunčana Vura od 2021 godine zastupa dva sponzora: Intrax i Dynamic Global Exchange. Specijalizirana je putnička agencija za prodaju aviokarata, što joj daje glavnu prednost kod sudionika programa koji nevezano za agenciju sa kojom odlaze na program imaju mogućnost povoljnije nabaviti avionske karte.<sup>90</sup> Zanimljivo je da su svi djelatnici navedenih agencija i sami bili sudionici „W&T“ programa tako da svojim polaznicima prilikom prijave mogu pomoći i svojim vlastitim iskustvom koje su stekli u Americi.

Promatrajući podatke u tablici 3. dolazimo do informacija o cijenama W&T programa te njegovih opcija ponuđenih od svih navedenih agencija zasebno. Značenje „Placement“ opcije je takvo da su navedene agencije te koje pronalaze posao i osiguravaju smještaj sudioniku dok su

<sup>87</sup> Integraledu, <http://www.integraledu.com/docs/flipwat/hr/2/> (02.05.21)

<sup>88</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/> (02.05.21)

<sup>89</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/za%C5%A1to-izabrati-viking> (30.04.21)

<sup>90</sup> Suncana Vura, [http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/suncana/HR\\_o\\_nama.php?lang=HR&vi=E](http://www.suncana-vura.hr/site/stranice/suncana/HR_o_nama.php?lang=HR&vi=E) (02.05.21)

„Independent/Self arranged“ opcije gdje sudionici samostalno pronalaze posao i smještaj u sklopu agencije. Uspoređujući ove tri turističke agencije može se uočiti kako agencija Viking nudi više mogućnosti plaćanja programa dok agencija Work and Travel Group nudi jednu ponudu i to onu gdje agencija pronalazi posao i osigurava smještaj dok preostale dvije agencije nude opciju i samostalnog pronalaska posla i smještaja u sklopu agencije. Kod agencije Viking iz tablice 2. ponude „Standard“ i „Special“ razlikuju se po ratama plaćanja gdje polaznici programa plaćaju 600€ i 199 kn te SEVIS trošak prije dobivanja radne ponude u standard opciji, dok u „special“ opciji plaćaju 300€ i 199 kn te SEVIS trošak prije dobivanja radne ponude a ostatak (u jednoj i drugoj opciji) plaćaju tek nakon dobivene radne ponude (DS 2019). „Pay After placement“ opcija Viking agencije najviše se razlikuje po tome što se najveći dio iznosa plaća agenciji tek pri povratku sa W&T programa (do 20. listopada uzimajući u obzir da je trajanje programa 2021.godine do 10.listopada).<sup>91</sup> „Independent placement/Self arranged“ cijene programa ne odstupaju previše kod navedenih agencija. „Self arranged“ opcija Vikinga je za 1,3 % skuplja u odnosu na Independent opciju Sunčane Vure. Promatrajući „Premium placement“ opciju Sunčane Vure u odnosu na „Full Exclusive“ opciju Work and Travel Group agencije, može se istaknuti kako je Sunčana Vura za 18,51% skuplja po pitanju ponude istoga programa. Viking „placement“ opcije ne odstupaju previše od „placement“ opcija agencije Work and Travel Group i Sunčane Vure obzirom da nude više mogućnosti (u rasponu cijena od 8.691 - 10.202) za istu opciju programa s time da Sunčana Vura u „placement“ opciji uključuje i pokriveni SEVIS trošak.

Tablica 3.Usporedba cijena „Work and Travel“ programa navedenih turističkih agencija, 2021.

<b>Work and Travel Group d.o.o.</b>	
1. Full Exclusive opcija programa	8.161 kn
<b>Viking Putovanja d.o.o.</b>	
1. Placement opcije	a) <b>Standard</b> = 8.691 kn b) Special = 9.069 kn c) Pay After = 10.202 kn
2. Self Arranged opcija	7.180 kn

<sup>91</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/premium-opcije-i-cijene-2021> (02.05.21)

Sunčana Vura d.o.o.	
1. Premium placement	10.015 kn
1. Independent placement	7.275 kn

Izvor: Vlastita obrada autora prema podacima sa turističkih agencija Work and Travel Group d.o.o., Viking putovanja d.o.o. i Sunčana Vura d.o.o. (05.05.21)

Nekada, prije par godina bile su veće razlike u cijeni „Placement“ i „Self“ opcije programa. S godinama su američke agencije (sponzori) povisili cijene te su i agencije morale pratiti taj trend.<sup>92</sup>

Sudeći prema ovoj cjenovnoj usporedbi svih opcija „Work and Travel“ programa, može se istaknuti kako su turističke agencije Viking i Sunčana Vura u nešto većoj prednosti od agencije Work and Travel Group iz razloga što uz regularne „Placement“ opcije imaju „Independent/Self arranged“ opcije koje svakako bolje odgovaraju onim polaznicima programa koji su prethodno već sudjelovali na istom te se vrlo vjerojatno mogu vratiti na svoje bivše radno mjesto i lokaciju u vlastitom aranžmanu. Stoga, takav aranžman u samostalnoj organizaciji bivšim sudionicima programa bolje odgovara od onoga gdje im agencija osigurava posao i smještaj ne vodeći se po željama i preferencijama sudionika već po principu „first come, first served“.<sup>93</sup>

Svi sudionici W&T programa moraju imati zdravstveno osiguranje za vrijeme trajanja programa. Za razliku od drugih navedenih agencija, W&T Group ima specijalnu ponudu uključenog zdravstvenog osiguranja i za 4. mjesec programa odnosno za „Grace Period“.<sup>94</sup> Dok zdravstveno osiguranje polaznicima agencije Viking u istom „Grace periodu“ ne vrijedi osim ako ga student ne produži sa svojim sponzorom, što se dodatno naplaćuje.<sup>95</sup> Zato, agencija Viking, jedina svojim polaznicima nudi dodatne usluge u W&T programu. Njezini polaznici mogu birati između 4 vrste osiguranja i kombinacije istih prema vlastitoj želji i potrebi.<sup>96</sup>

Zajedničko svim agencijama u njihovoj ponudi „Work and Travel“ programa jest da svaka agencija sadrži veliku ponudu poslova prilagođenu svačijim preferencijama. Dobivanje posla u

<sup>92</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/faq> (02.05.21)

<sup>93</sup> Integraledu, <http://www.integraledu.com/docs/flipwat/hr/2/> (02.05.21)

<sup>94</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/cijena-full-programa> (05.05.21)

<sup>95</sup> Viking travel, <http://www.vikingtravel.hr/zdravstveno-osiguranje> (05.05.21)

<sup>96</sup> Viking travel, <http://vikingtravel.hr/opcije-work-and-travel-programa> (02.05.21)

nadležnosti je poslodavca i jedino on odlučuje gdje će i hoće li student biti zaposlen. Niti jedna od agencija ne garantira dobivanje željenog posla, jer je njezina uloga isključivo posrednička.<sup>97</sup> Inače, agencija Work and Travel Group posebno se ističe svojim sajmom zapošljavanja kojega je posljednjih 10 godina održavala uživo. Polaznici agencije Work and Travel Group imali su prednost u odnosu na polaznike drugih navedenih agencija, upoznati svoje buduće poslodavce iz SAD-a uživo i na taj način izvršiti intervju za budući posao. S druge strane, agencija Viking svojim polaznicima nudi jedino opciju odvijanja intervjua online (od doma ili u najbližem uredu njihove agencije). Zatim, Sunčana Vura razgovore za posao ugovara na dva načina, putem Skype platforme ili se odabir sudionika odvija putem video životopisa. Zbog trenutne epidemiološke situacije, sve agencije organiziraju online razgovore sa poslodavcima za buduće sudionike programa putem Skype ili Zoom platforme, nevezano o odabranoj opciji programa. Agencija Work and Travel Group može se pohvaliti i svojim YouTube kanalom gdje postavlja snimke cijeloga procesa odvijanja sajma zapošljavanja te na taj način daje uvid ne samo svojim polaznicima već i svim potencijalnim polaznicima programa čime dodatno dolazi do izražaja.

Sve turističke agencije vrše testiranje engleskog jezika za polaznike W&T programa individualno kroz intervju od strane agencije sa njezinim sudionicima, jedino agencija Work and Travel Group u svojoj ponudi programa svojim polaznicima omogućava i tečaj engleskog jezika u suradnji s licenciranim profesorom i jednim od voditelja njihove agencije, izvornim govornikom engleskog jezika. Tečaj je kreiran prema potrebama programa kao priprema za intervju s poslodavcem i u ambasadi. Tako polaznici ove agencije imaju šanse unaprijediti svoje znanje engleskog jezika uz stručnu pomoć u svrhe odvijanja „W&T“ programa. Obzirom da se najveći broj radnih pozicija ovoga programa nudi u ugostiteljstvu, jedino Work and Travel Group u svojoj ponudi polaznicima nudi i Servsafe seminar i certifikat koji polaznicima programa može pomoći prilikom prijave za dodatni posao u SAD-u, budući da on dokazuje kako su njegovi sudionici prošli obuku vezanu uz sigurnost i rukovanje hranom u američkoj ugostiteljskoj industriji.<sup>98</sup>

---

<sup>97</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/o-programu/pet-najvecih-zabluda/> (06.05.21)

<sup>98</sup> Work and Travel Group, <https://www.workandtravelgroup.com/hr/program/work-and-travel-usa/pripreme-za-program/#besplatan-tecaj-engleskog-j> (06.05.21)

Što se tiče prodaje avionskih karata za program, one ne ulaze u cijenu niti jedne ponude od nijedne navedene agencije. Zato, agencija Viking naglašava kako ne nudi najjeftinije avionske karte. Glavni razlog tome je taj što sudionici očekuju kvalitetnu uslugu, dostupnost različitih tarifa i izbor opcija.<sup>99</sup> Viking poput Sunčane Vure ima aplikaciju na svojoj web stranici (koja trenutno nije aktivna), gdje se mogu pogledati, usporediti i rezervirati svi letove u svijetu u bilo kojem trenutku. Sunčana Vura koja pruža uslugu prodaje svih vrsta avionskih karata za sve destinacije svijeta po najpovoljnijim cijenama ima aktivnu aplikaciju na svojoj web stranici čime privlači mnoge polaznike programa.

---

<sup>99</sup> Viking Travel, <http://www.vikingtravel.hr/wt-avio-karte> (07.05.21)

## 6. REZULTATI TERENSKOG ISTRAŽIVANJA “WORK AND TRAVEL” PROGRAMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Provedeno je terensko istraživanje na temu „Usporedba turističkih agencija na primjeru Work and Travel programa” gdje u nastavku slijede rezultati istraživanja kao i njegova istraživačka pitanja te zaključak analize odgovora ispitanika.

### 6.1. Rezultati terenskog istraživanja

Prilikom uspoređivanja turističkih agencija na temelju „Work and Travel” programa te kao njegov budući sudionik, susrećemo se sa problemom odabira turističke agencije. Moguće je uočiti sve moguće pogodnosti „Work and Travel“ programa ali ne i razlike u pogodnostima određenih agencija ili organizacija koje se bave pružanjem „W&T“ programa. Vjeruje se kako se u današnje vrijeme skoro svaka odluka temelji na iskustvu pojedinca koji se prethodno bavio ili susretao sa određenom uslugom, stoga je cilj ovoga istraživanja doći do rezultata najpopularnije agencije/organizacije koja se bavi pružanjem „Work and Travel“ programa od strane njegovih bivših sudionika. Osvrt je na iskustvo ispitanika na samom programu te je posebno važan njihov kriterij odabira a time i zadovoljstvo odabira agencije za odlazak na „Work and Travel“ program. S obzirom da postoji mnogo turističkih agencija, pa i međunarodnih organizacija koje se bave pružanjem ovoga specifičnog programa, studentima koji su budući polaznici ovoga programa težak je izazov odabira one „prave“ agencije. Razlike u cijenama programa ne odstupaju previše jedna od druge dok se ponuda i podrška agencije/organizacije dosta razlikuju. Neke turističke agencije/organizacije možda bolje pripremaju svoje polaznike u cijelom procesu prijave za program od drugih te njihovi polaznici dolaze na koncu i do boljih poslovnih pozicija na programu.

Na temelju prikupljenih sekundarnih podataka iz različitih izvora, provelo se istraživanje metodom ispitivanja odnosno kombinacijom anketiranja i intervjuiranja. Instrument je anketni upitnik kao najbolji način odvijanja ovog jednokratnog istraživanja. Radi brzog i efikasnog prikupljanja podataka odabrana je metoda *online* anketnog upitnika putem društvenih mreža. Internetska društvena mreža *Facebook* gdje se pronalazi grupa Work and Travel Group u kojoj se pronalaze svi bivši, sadašnji i budući sudionici programa glavni je uzorak na temelju kojega se

došlo do ispitanika. Istraživanje se provodilo anonimno a dobiveni podatci će isključivo služiti u svrhu ovoga istraživanja i u druge svrhe neće biti upotrijebljeni. Dobiveni rezultati obrađivani su statističkom metodom. U provedbi su upitnika korištena zatvorena i otvorena pitanja koja prevladavaju, te dihotomna.

Vrijeme provođenja anketnog upitnika je od 07. ožujka 2021. godine do 25. ožujka iste godine putem društvenih mreža *Facebooka* i *WhatsApp*-a. Nije ispitana dobna granica ispitanika s obzirom da na „W&T“ programu mogu sudjelovati isključivo studenti redovnih ili izvanrednih studija do 29 godina starosti. Prikupljeni podatci obrađeni su metodom deskriptivne analize u Microsoft Excel programu te se u sljedećem poglavlju nalaze njihovi grafički prikazi.

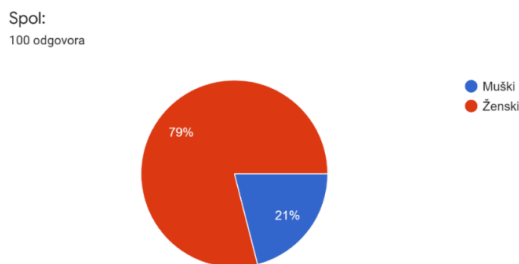
### Istraživačka pitanja

1. Razlikuju li se glavni motivi i kriteriji odabira turističke agencije za „W&T“ program od osobe do osobe?
2. Je li poslovanje turističkih agencija koje se bave pružanjem „W&T“ programa slično?

Rezultati terenskog istraživanja su kako slijedi u nastavku.

Kao što je već navedeno, anketni upitnik ispunilo je sveukupno 100 ispitanika od čega prevladava ženski spol 79% dok je muških bilo tek 21%. što je zajedno prikazano u Grafikonu 1.

Grafikon 1. Spol ispitanika

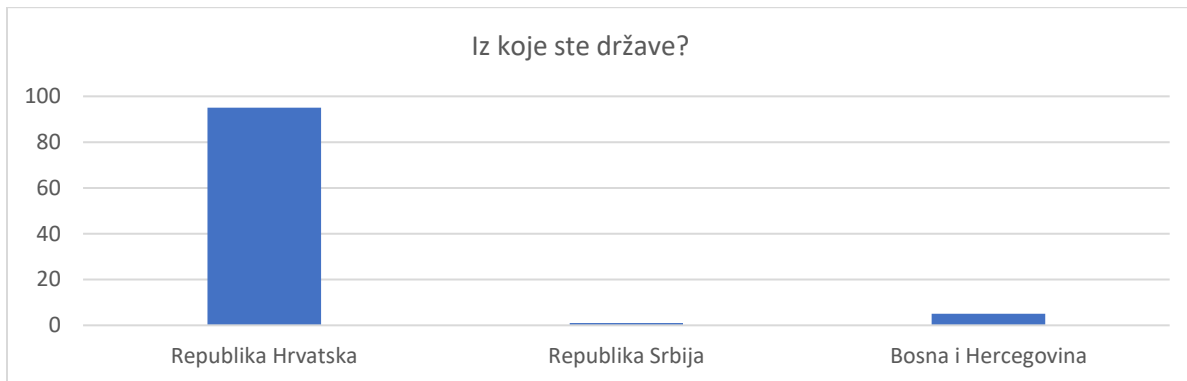


Izvor: vlastita izrada autora (05.04.21)

Odgovorom na otvoreno pitanje „Iz koje ste države“ 95% ispitanika odgovara kako dolazi iz Republike Hrvatske, 4% njih je iz Bosne i Hercegovine dok 1% ispitanika dolazi iz Republike Srbije. Postavljeno je otvoreno pitanje obzirom da se unutar ankete radi o usporedbi više

turističkih agencija čija su sjedišta ili poslovnice i izvan granica Republike Hrvatske. Prema grafikonu 2. najmanje su zastupljeni ispitanici iz Republike Srbije te Bosne i Hercegovine.

Grafikon 2. Grafikon nacionalnosti

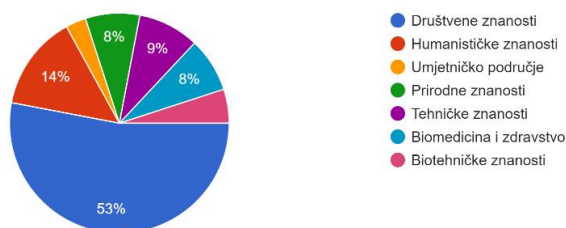


Izvor: vlastita obrada autora (05.04.21)

Obzirom da se radi o specifičnom uzorku ispitanika, u ovom slučaju studentske populacije, postavljeno pitanje predstavlja uvid na područje studiranja čiji ispitanici pokazuju najveći interes za odlaskom na W&T program. Rezultati u Grafikonu 3. prikazuju da se najviše radi o ispitanicima sa područja društvenih znanosti 53% dok nešto manje, točnije 14% ispitanika humanističkih znanosti odlazi na W&T program a tek 3% njih umjetničkog područja studiranja odlazi na program.

Grafikon 3. Područje studiranja ispitanika

Označite područje Vašeg studiranja:  
100 odgovora



Izvor: vlastita obrada autora (05.04.21)

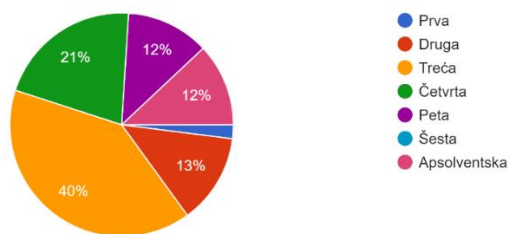
Od sveukupno anketiranih 100 ispitanika, 40% njih odnosno najveći postotak ispitanika odgovara kako je na trećoj godini svog studiranja sudjelovalo na programu, dok 21% njih tvrdi



da je sudjelovalo na četvrtoj godini, isto mjesto od 12% dijele sudionici koji su sudjelovali na svojoj petoj i apsolventskoj godini studiranja. Najmanji broj ispitanika koji je sudjelovao na „Work and Travel“ programu je 2% što je bilo realno za očekivati budući da se radi o studentima na prvoj godini studiranja koji tada vjerojatno tek dolaze do saznanja za program od strane svojih starijih kolega ili od strane fakulteta.

Grafikon 4. Godina studiranja na kojoj ispitanici najčešće sudjeluju na „W&T“ programu

6. Na kojoj ste godini studija sudjelovali na W&T programu?  
100 odgovora



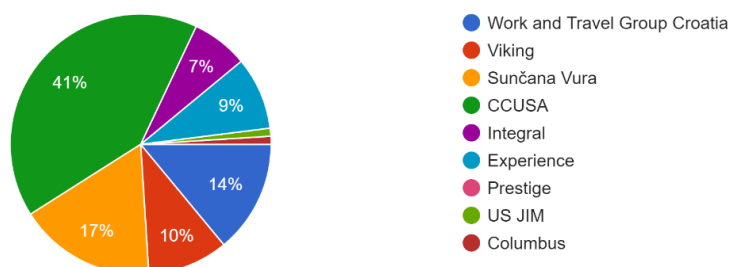
Izvor: Vlastita obrada autora (05.04..21)

Ljetni „Work and Travel“ je kao što je već navedeno, program kulturološke razmjene pod pokroviteljstvom ministarstva vanjskih poslova u SAD zaduženog za međunarodne odnose Sjedinjenih Država s ostalim državama svijeta. Brojne turističke agencije i međunarodne organizacije poput CCUSA u ovom anketnom upitniku nude priliku odlaska na ljetni „W&T“ program. 41% ispitanika, ujedno i najveći postotak bivših polaznika programa tvrdi kako je odabralo na program otići preko organizacije CCUSA. Budući da se ovaj anketni upitnik temelji na usporedbi turističkih agencija, fokus je na preostalim 17% ispitanika koji navode turističku agenciju Sunčanu Vuru te na nešto manji postotak od 14% ispitanika koji je agenciju Work and Travel Group odabrao za svoj odlazak na program, a 10% ispitanika odabralo je Viking za svoju agenciju. Na temelju odabira turističkih agencija od strane bivših polaznika „W&T“ programa u ovom radu obrađene su upravo ove turističke agencije: Work and Travel Group, Sunčana Vura i Viking kao najpopularnije agencije za odlazak na ljetni „W&T“ program. Radi se o turističkima agencijama koje svoje urede imaju diljem Hrvatske.

### Grafikon 5. Agencija/Organizacija putem koje ispitanici sudjeluju na “Work and Travel” programu

9. Putem koje agencije/organizacije ste odabrali otići na W&T program? ( Ako ste mjenjali agenciju označite onu koja Vam je bila najbolja)

100 odgovora



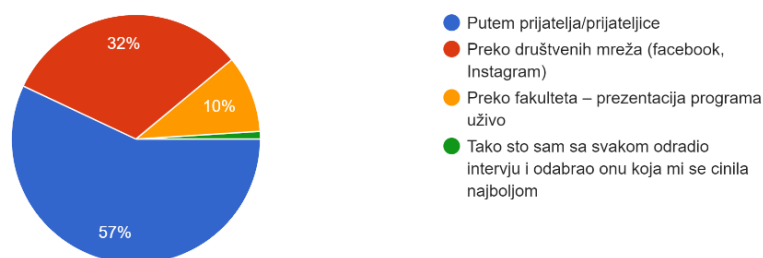
Izvor: Vlastita obrada autora (06.04.21)

Nadalje se postavlja pitanje gdje se doznaje na koji način ispitanici tj. bivši sudionici programa dolaze do odabrane agencije. Prema Grafikonu 6. vidljivo je da 57% ispitanika doznaje za odabranu agenciju putem prijatelja/prijateljice a tek 32% ispitanika preko društvenih mreža kao što su Facebook i Instagram doznaje za odabrane agencije. Najmanji postotak od 1% ispitanika odgovara kako sa svakom agencijom odrađuje intervju te onda odabire onu koja mu se činila najboljom.

### Grafikon 6. Izvori putem kojih ispitanici dolaze do odabranih agencija za „W&T“ program

10. Na koji način ste čuli za Vašu odabranu agenciju?

100 odgovora



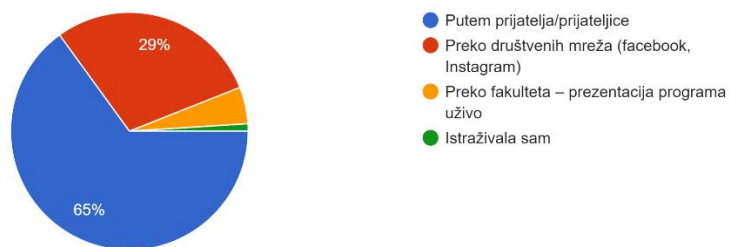
Izvor: Vlastita obrada autora (06.04.21)

Isto tako, postavlja se pitanje gdje se doznaje na koji način ispitanici dolaze uopće do saznanja za „Work and Travel“ program. Većina ispitanika prema Grafikonu 7. odnosno 65% njih također

tvrdi kako doznaje za program putem prijatelja/prijateljice a tek 29% ispitanika doznaje za program putem društvenih mreža.

Grafikon 7. Izvori putem kojih ispitanici dolaze do saznanja za „Work and Travel“ program

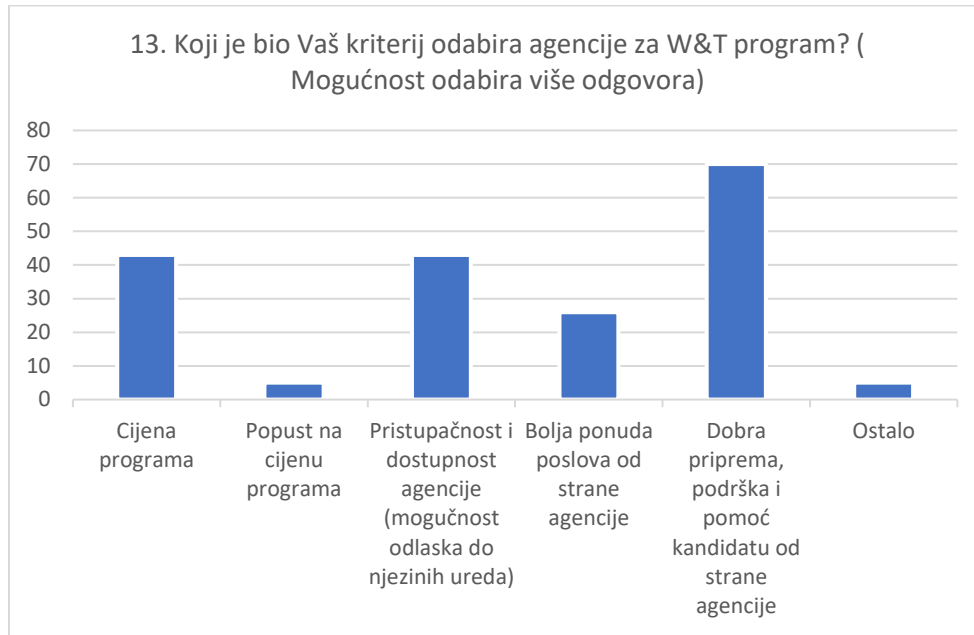
11. Kako ste doznali za Work and Travel program?  
100 odgovora



Izvor: Vlastita obrada autora (06.04.21)

Slijedeće pitanje, ujedno i najvažnije pitanje ovog anketnog upitnika je kriterij odabira turističke agencije, postavljeno je sa mogućnošću odabira više odgovora ali također ima opciju odgovora kao i otvoreno pitanje na koje su ispitanici samostalno mogli izraziti svoje kriterije odabira turističke agencije/organizacije putem koje su odabrali otići na program. Većina ispitanika, u prosjeku 70% odgovora glasi kako je dobra priprema, podrška i pomoć kandidatu od strane agencije jedan od najvažnijih kriterija koji su imali prilike navesti kao jedan od svojih odgovora. Zatim, 43% odgovora glasi kako je cijena programa te pristupačnost i dostupnost agencije bio jedan od glavnih kriterija njihovog odabira agencije/organizacije. Nešto manji postotak od 26% odgovora tvrdi kako je bolja ponuda poslova od strane agencije bio važan kriterij njihovog odabira. Najmanji postotak odgovora je 5% slobodnih odgovora gdje ispitanici izjavljuju kako je njihov kriterij odabira agencije/organizacije bio direktni sponzor za J1 vizu, a ne posrednička agencija, te putem preporuke prijatelja odabiru agenciju/ organizaciju. Izdvajamo li posebno agencije koje su obrađene u ovom radu, 11% odgovora ispitanika tj. polaznika Work and Travel Group agencije glasi kako je njihov najvažniji kriterij odabira bila pristupačnost i dostupnost agencije odnosno mogućnost odlazaka do njezinih ureda. 6% odgovora od strane polaznika Vikinga izdvaja dobru pripremu, podršku i pomoć kandidatu od strane agencije kao najvažniji kriterij, dok se isti kriterij kao svoj najvažniji kriterij navodi u 13% odgovora od ispitanika koji su se odlučili za agenciju Sunčana Vura.

Grafikon 8. Kriterij odabira turističke agencije za „W&T“ program

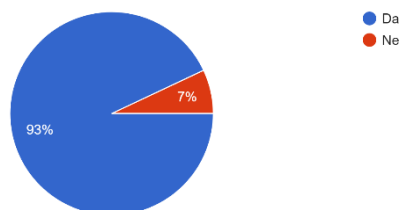


Izvor: vlastita obrada autora (07.04.21)

Iduće se pitanje postavlja kako bi se došlo do očekivane potvrde gdje 93% ispitanika odgovara sa „Da“, dakle velika većina ispitanika je dovoljno dobro upućena u sam proces prijave na „Work and Travel“ program prema Grafikonu 9. Dužnost svake turističke agencije/organizacije koja se bavi pružanjem programa je dobro uputiti sve svoje sudionike na dostavljanje potrebnih dokumenata na vrijeme, zatim na period u kojem se potpisani ugovor mora vratiti agenciji te je na kraju najvažnije informirati sudionike o samom procesu intervjua s poslodavcima, dobro ga uputiti na pripreme za isti, a kasnije isto vrijedi i za razgovore u Američkoj ambasadi za dobivanje J-1 Vize. Od 7% ispitanika, 2% njih navodi kako ih agencija Integral nije dovoljno dobro uputila u sam proces prijave.

## Grafikon 9. Upućenost ispitanika u sam proces prijave

14. Smatrate li da Vas je agencija dovoljno dobro uputila u sam proces prijave? (dostavljanje potrebnih dokumenata, potpisivanje ugovora, intervju s poslodavcem, razgovor za Vizu itd.)  
100 odgovora

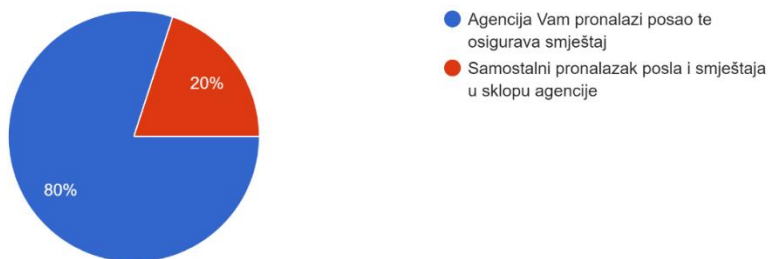


Izvor: Vlastita obrada autora (07.04.21)

Prema Grafikonu 10. najveći dio ispitanika, točnije 80% odgovara kako prilikom prve prijave na program odabire opciju gdje im agencija (ili organizacija, ako je u pitanju CCUSA) pronalazi posao te osigurava smještaj. Obzirom da je takva opcija inače nešto skuplja nego li ona gdje student samostalno pronalazi posao i smještaj u sklopu agencije/organizacije, pretpostavljalo se da će cijena programa polaznicima istoga biti jedan od najvažniji kriterija odabira agencije ili organizacije, međutim prema Grafikonu 8. se ispostavilo drukčije.

## Grafikon 10. Odabir opcije za posao i smještaj na „W&T“ programu

16. Na koji način ste prilikom Vaše prve prijave na program odabrali posao?  
100 odgovora



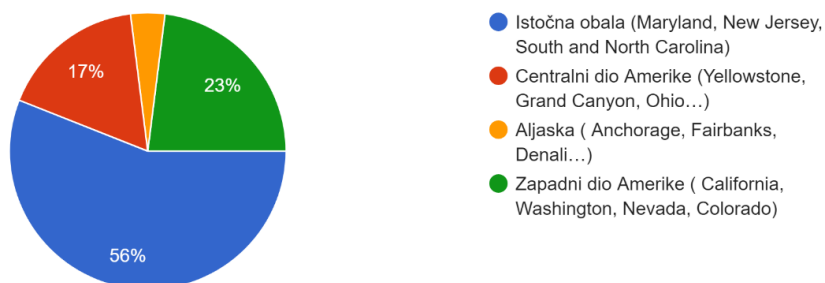
Izvor: Vlastita obrada autora (07.04.21)

Više od pola ispitanih, točnije 56% ispitanika prema grafikonu 11. odabire Istočnu obalu kao svoju lokaciju na programu, dok 23% ispitanika odabire Zapadni dio Amerike a tek 4% odabire

Aljasku. Mjesta koja su dozvoljena za W&T program su sva mjesta koja imaju potrebe za sezonskim radnicima. Veliki gradovi kao što su New York City, Chicago i Los Angeles ne mogu se verificirati jer nisu turističko-sezonska mjesta te je smještaj u velikim gradovima jako skup.

Grafikon 11. Odabir lokacije za obavljanje rada u Americi putem „W&T“ programa

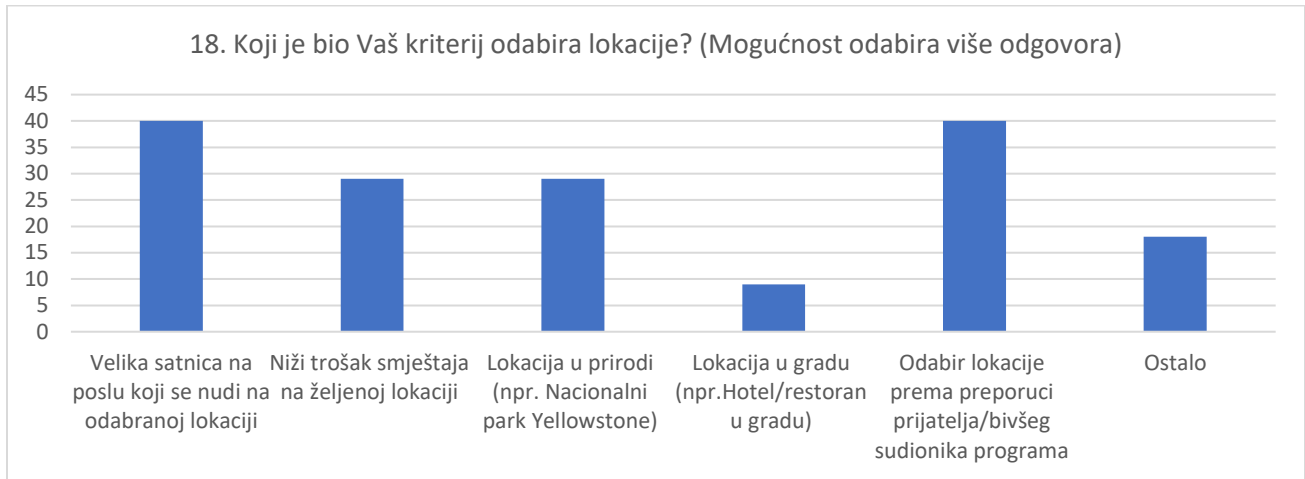
17. Koju ste od navedenih lokacija prvi put odabrali za obavljanje rada u Americi?  
100 odgovora



Izvor: Vlastita obrada autora (07.04.21)

Nadovezujući se na prethodno pitanje, veliku važnost predstavljaju kriteriji ispitanika prilikom odabira lokacije navedenog programa. Odabir lokacije jedna je od glavnih sastavnica „Work and Travel“ programa. Prema grafikonu 12. ispitanici su imali mogućnost staviti više od jednog odgovora. Prema tome, najviše ispitanika navodi 40% odgovora, u ovom slučaju, najviše odgovora za kriterij „velika satnica na poslu koji se nudi na odabranoj lokaciji“, dok ujedno isti postotak ispitanika navodi kako su odabir lokacije vršili prema preporuci prijatelja/bivšeg sudionika programa. 29% odgovora od strane ispitanika kao svoj glavni kriterij navodi „niži trošak smještaja“ te isti postotak odgovora sadrži i odgovor „lokacija u prirodi“. Svega 18% odgovora sastoji se od samostalnih odgovora gdje su ispitanici naveli više konkretnih kriterija poput „blizine oceana“ te „lokacije u kojoj prijatelj/ica i ja imamo posao“ ili tvrde kako im lokacija uopće nije bila važna. Ovo pitanje predstavljalo je važnost odabira lokacije, sudeći po odgovorima ispitanika, lokacija im nije bila toliko važna koliko im je bila važna zarada na poslu koji se odvija na odabranoj lokaciji te veliku važnost pridodaju onim lokacijama koje su njihovi prijatelji/bivši sudionici programa odabrali.

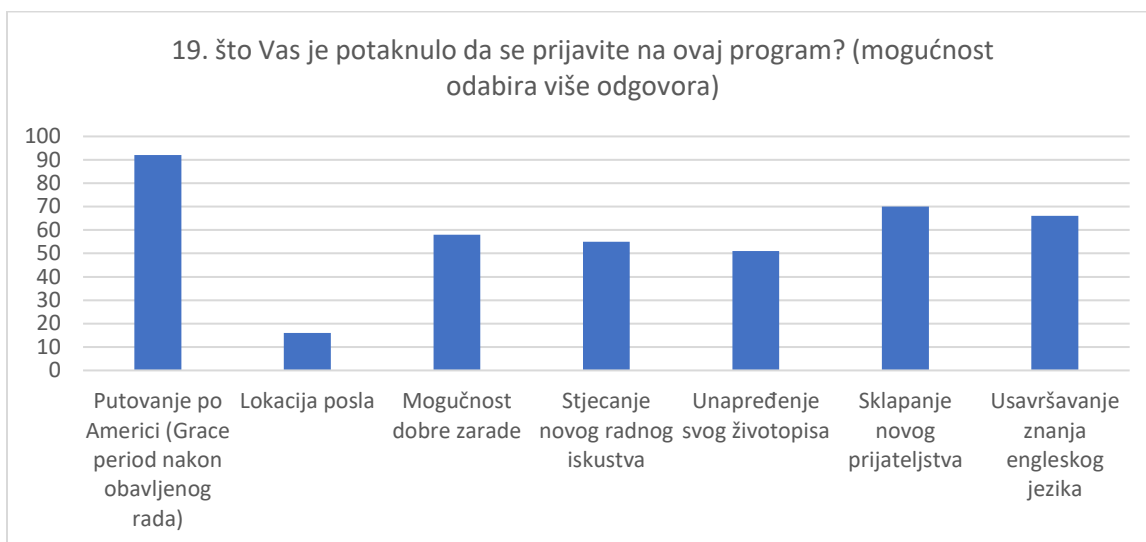
Grafikon 12. Kriteriji odabira lokacije za „Work and Travel“ program



Izvor: vlastita obrada autora (08.04.21)

U sljedećem grafikonu 13. saznajemo što je točno ispitanike potaknulo da se uopće prijave na ovaj program. Ovo pitanje također sadrži mogućnost odabira više odgovora. Logičan slijed najpopularnijih odgovora jest da većina ispitanih, 92% odgovara kako ih je putovanje po Americi (grace period nakon obavljenog rada) potaknulo da se prijave na program. W&T program traje do 4 mjeseca, gdje student preuzima obvezu raditi minimalno 2,5 mjeseca a najduže 4 mjeseca. Turistički dio programa može trajati maksimalno 30 dana što je sudeći po ovom anketnom pitanju ujedno i najvažniji razlog prijave. Zatim, 70% ispitanika tvrdi kako im je „sklapanje novog prijateljstva“ jedan od razloga prijave, a najmanji broj ispitanika odnosno 16% njih tvrdi kako ih je lokacija posla potaknula na prijavu za „Work and Travel“ program.

Grafikon 13. Poticaji na prijavu za „Work and Travel“ program

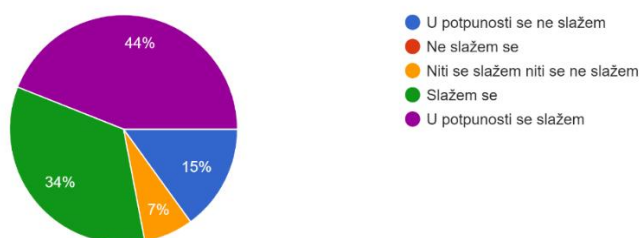


Izvor: vlastita obrada autora (08.04.21)

Sudeći prema Grafikonu 14. najveći broj ispitanika odnosno 44% njih tvrdi kako se u potpunosti slaže da im je sudjelovanje na W&T programu pomoglo pri unapređenju znanja njihovog engleskog jezika dok se 15% ispitanika u potpunosti ne slaže sa ovom tvrdnjom. Najmanji postotak ispitanika od 7% je neutralan po ovom pitanju.

Grafikon 14. Utjecaj programa na unapređenje znanja engleskog jezika

20. Sudjelovanje na W&T programu pomoglo mi je pri unapređenju znanja engleskog jezika  
100 odgovora



Izvor: vlastita obrada autora (08.04.21)

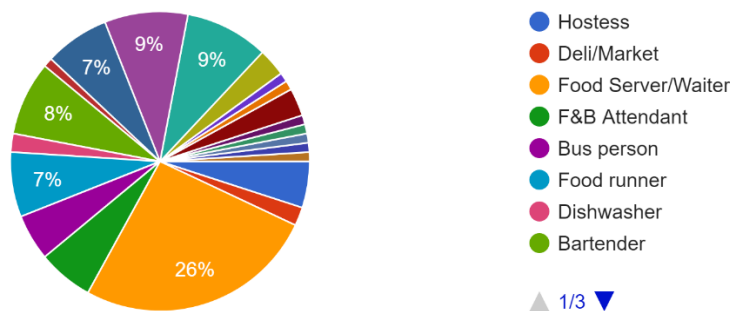
Nadalje, u grafikonu 15. slijede odabrane poslovne pozicije od strane bivših sudionika programa za obavljanje rada u Americi. Poslovi za „Work & Travel“ studente su početnički poslovi za koje sudionik ne mora nužno imati iskustva (ovisno o kojoj poziciji je riječ) i nude ga najčešće kompanije u uslužnim djelatnostima kao što su restorani, hoteli, golf klubovi, zabavni parkovi,



nacionalni parkovi, trgovački centri itd... Studenti su plaćeni po satu, a satnica ovisi o vrsti posla i lokaciji.<sup>100</sup> Ispitanici su mogli odabrati između 15 ponuđenih pozicija ali su također imali opciju navesti i neku drugu koja nije navedena. Spomenuto je već kako polaznici mogu raditi i više od jednoga posla, stoga se ovdje postavlja pitanje njihove najdraže poslovne pozicije u slučaju da je sudionik radio i više od jednoga posla. Najveći postotak ispitanika od 26% preferirao je poziciju konobara (Food Server/Waiter) a najmanji postotak ispitanika radio je na poziciji kao što je Game operator, lifeguard, ice cream vendor ( upravljač igrama, spasitelj, prodavač sladoleda) i tako dalje.

Grafikon 15. Odabrana poslovna pozicija za rad na „Work and Travel“ programu

21. Koju ste poziciju odabrali za obavljanje rada u Americi? (Ako ste radili na više pozicija odaberite najdražu)  
100 odgovora



Izvor: vlastita obrada autora (08.04.21)

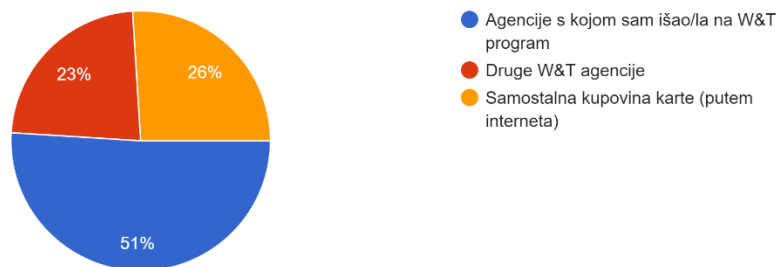
U sljedećem grafikonu 16. dolazimo do informacije najpopularnije turističke agencije preko koje sudionici programa vrše kupovinu avionske karte. Najviši postotak ispitanika od 51% tvrdi kako avionsku kartu za „Work and Travel“ program kupuje preko agencije putem koje sudjeluje na programu. Analizirajući te podatke dolazimo do rezultata kako od 100 ispitanika, 51 ispitanik uzima avionsku kartu preko sljedećih agencija sa kojima sudjeluje na programu. Dobiveni rezultati u grafikonu 17. glase da je 14 ispitanika kartu uzimalo preko CCUSA organizacije, 15 ispitanika preko agencije Sunčana Vura, 8 ispitanika uzimalo je kartu preko Integral agencije, 5 ispitanika preko Experience agencije, 3 ispitanika preko Work and Travel Group, a tek 1

<sup>100</sup> Work and Travel agencija, <http://www.work-and-travel-agencija.info/>

ispitanik navodi kako je kartu uzeo preko Columbus agencije sa kojom je sudjelovao na programu.

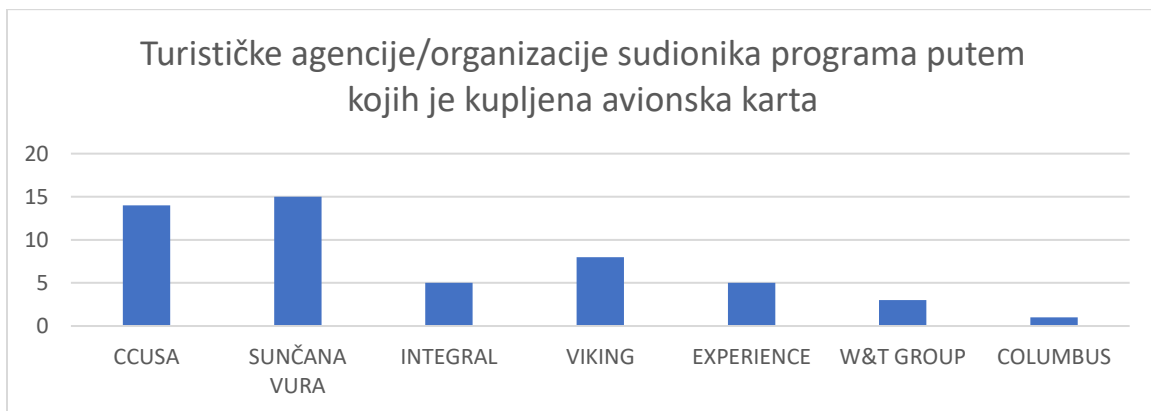
Grafikon 16. Način kupovine avionske karte za "Work and Travel" program

23. Avionsku kartu za W&T program kupio/la sam putem:  
100 odgovora



Izvor: Izvor: vlastita obrada autora (08.04.21)

Grafikon 17. Turističke agencije/organizacije sudionika putem kojih je kupljena avionska karta

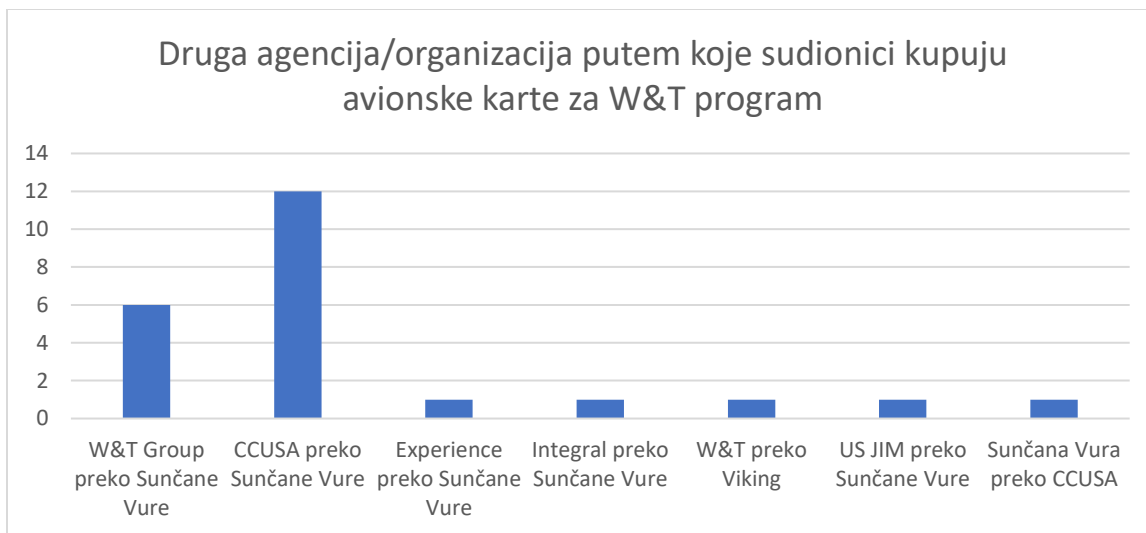


Izvor: vlastita obrada autora (08.04.21)

Nadovezujući se na prethodno pitanje sa grafikona 16. gdje 23% ispitanika odgovara kako kupovinu avionske karte vrše putem druge W&T agencije, ovdje nas zanima putem koje su druge agencije ispitanici/bivši sudionici programa vršili kupovinu avionskih karata. Analizom anketnog upitnika dolazi se do konkretnih rezultata koji su vidljivi na grafikonu 18. Polaznici CCUSA-a, točnije 12 njih, navodi kako avionsku kartu kupuje preko agencije Sunčana Vura. Istu agenciju također navodi i 6 polaznika agencije W&T Group. Također većina polaznika

preostalih agencija navodi kako svoju avionsku kartu kupuju preko agencije Sunčana Vura, jedino 1 polaznik agencije Sunčana Vura kartu kupuje preko CCUSA organizacije.

Grafikon 18. Druge turističke agencije putem kojih sudionici programa kupuju avionske karte za „W&T“ program

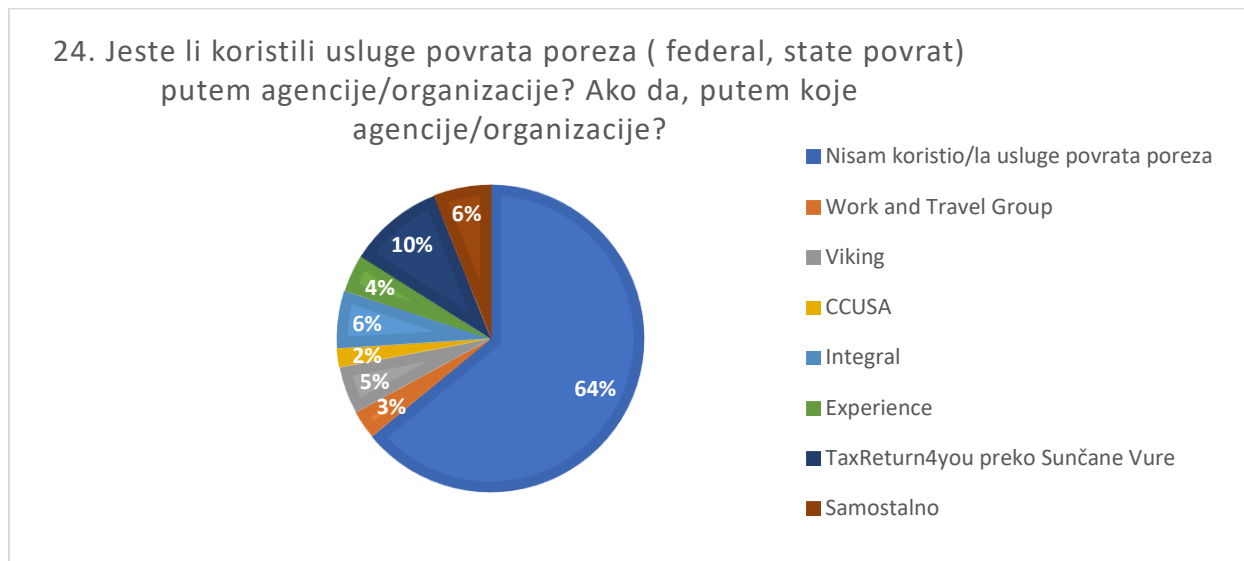


Izvor: vlastita obrada autora (08.04.21)

Posljednje pitanje anketnog upitnika bilo je usmjereno na usluge povrata poreza obzirom da američki poslodavci imaju obavezu plaćanja poreza (state i federal taxes) za svakog radnika pa tako vrijedi i za međunarodne studente. Bivši sudionici „W&T“ programa imaju pravo na povrat poreza za koji se prijavljuju po povratku u Hrvatsku.<sup>101</sup> Neke turističke agencije poput Vikinga usluge povrata poreza nude same dok druge agencije/organizacije svoje studente preusmjeravaju drugim agencijama specijaliziranim za usluge povrata poreza. Većina ispitanika (64%) sudeći prema grafikonu 19. odgovara kako nisu koristili usluge povrata poreza putem agencije/organizacije. Preostali dio ispitanika (10%) usluge povrata poreza koristi putem TaxReturn4you specijalizirane agencije na koju ih usmjerava agencija Sunčana Vura, zatim usluge povrata poreza samostalno koristi 6% ispitanika, a preostali dio usluge koristi putem agencija poput Integrala (6%), Vikinga (5%), Experiencea (4%) te najmanji dio ispitanika od 2% koristi usluge povrata poreza preko CCUSA organizacije. Iznenađujuće jako mali broj ispitanika uopće koristi usluge povrata poreza nakon završenog „Work and Travel“ programa.

<sup>101</sup> Work and Travel agencija, <http://www.work-and-travel-agencija.info/> (08.04.21)

Grafikon 19. Agencije putem kojih sudionici „W&T“ programa odabiru korištenje usluga povrata poreza



Izvor: vlastita obrada autora (16.04.21)

## 6.2. Zaključak analize odgovora ispitanika

Rezultati anonimne ankete pod nazivom „Usporedba turističkih agencija na primjeru Work and Travel programa“ ukazuje kako se najveći broj bivših polaznika programa odlučuje za međunarodnu organizaciju (CCUSA) koja se bavi pružanjem istog. Istraživanje je provedeno na 100 ispitanika odnosno na 100 bivših sudionika W&T programa od čega najveći dio njih dolazi iz Republike Hrvatske a većinu čini ženski dio populacije. Najveći interes za programom imaju studenti sa područja društvenih znanosti, a istraživanje pokazuje da najveći broj ispitanika odlazi na W&T program na svojoj trećoj godini studiranja. Iako se međunarodna organizacija CCUSA najviše istaknula u anketnom upitniku, najveći fokus ovoga istraživanja stavlja se na preostale turističke agencije koje slijede nakon nje. Najpopularniju poziciju zauzima najdraža agencija od strane ispitanika, Sunčana Vura, nakon nje studenti odabiru Work and Travel Group a zatim tek agencija Viking dolazi na treće mjesto. Rezultati istraživanja uglavnom potvrđuju teorijske pretpostavke. Najveći dio ispitanika za svoju odabranu agenciju pa i za sami W&T program doznaje putem preporuke svojih prijatelja/bivših sudionika programa a nešto manji postotak ispitanika dolazi do tih informacija putem društvenih mreža. Generalno gledajući, najveći broj

ispitanika smatra kako je dobra priprema, podrška i pomoć kandidatu od strane turističke agencije jedan od najvažnijih kriterija prilikom odabira svoje agencije za W&T program. Na temelju toga može se vidjeti da je polaznicima važna podrška i način na koji se prema njima odnose zaposlenici agencija. Međutim, pokazalo se da se kriteriji i motivi odabira turističke agencije razlikuju od osobe do osobe pa je tako sudionicima Work and Travel Group agencije najvažniji kriterij bio pristupačnost i dostupnost agencije odnosno mogućnost odlazaka do njezinih ureda, što ujedno ukazuje na važnost odnosa i povezanosti sudionika sa odabranom agencijom. 93% od 100% ispitanika smatra kako su dobro upućeni u sami proces prijave na program, dok samo 2% ispitanika tj. polaznika agencije Integral navodi da nisu bili dovoljno dobro upućeni. Najviše ispitanika odgovara kako prilikom prve prijave na program odabire opciju gdje im agencija (ili organizacija, ako je u pitanju CCUSA) pronalazi posao te osigurava smještaj a manjina ispitanika odabire samostalnu opciju pronalaska posla i smještaja u sklopu odabrane turističke agencije/organizacije. Pretpostavka da većina studenata koja sudjeluje u programu odlazi na istočnu obalu SAD-a i u unutrašnjost gdje su veliki nacionalni parkovi je potvrđena od strane 56% ispitanika koji su odabrali Istočnu obalu za svoju lokaciju na programu. Sama lokacija „W&T“ programa na kojoj studenti odrađuju odabrani ili dobiveni posao nije im bila toliko važna koliko im je bila važna zarada na poslu koji se odvija na takvoj lokaciji te veliku važnost pridodaju onim lokacijama koje su njihovi prijatelji/bivši sudionici programa odabrali. „Grace period“ može trajati maksimalno 30 dana što je sudeći po ovom anketnom pitanju ujedno i najvažniji razlog prijave kako tvrdi 92% ispitanika. Također, faktori poput sklapanja novog prijateljstva i usavršavanje znanja engleskog jezika uvelike su utjecali na prijavu studenta na program. Mnoge turističke agencije uz organizaciju CCUSA svojim polaznicima nude veliku ponudu poslova prilagođenu svačijim preferencijama pa je tako sudeći po odgovorima ispitanika došla do izražaja pozicija konobara (Food Servera/Waitera) kao najdraža radna pozicija na programu. Oko polovice ispitanika (51%) koji su sudjelovali u anketi navodi kako avionsku kartu za program kupuje preko agencije sa kojom se prijavio za isti. Važno je za istaknuti da od 23% ispitanika koji avionsku kartu kupuju putem druge W&T agencije, 21% ispitanika navodi kako kartu kupuje preko agencije Sunčana Vura. Samim time, turistička agencija Sunčana Vura koja djeluje isključivo kao posrednik za aviokompanije, prema odgovorima ispitanika ispada najboljom opcijom za kupovinu avionske karte za „W&T“ program. Više od polovice bivših polaznika programa, njih 64% nije koristilo usluge povrata

poreza nakon izvršenog programa. Preostali, manji dio ispitanika usluge povrata poreza koristi putem specijalizirane agencije na koju ih također, usmjerava agencija Sunčana Vura.

Promatrajući sve odgovore ispitanika koji se odnose na zadovoljstvo odabrane turističke agencije u ovom anketnom upitniku, dolazimo do zaključka gdje turistička agencija Sunčana Vura ispada najpopularnijom opcijom za odlazak na „W&T“ program od strane njezinih bivših sudionika. Najvažniji kriterij odabira nje bila je dobra priprema, podrška i pomoć kandidatu od strane agencije, isto tako se pokazala najboljom opcijom za odabir agencije putem koje i preostali sudionici programa iz drugih agencija kupuju avionske karte te se pokazala kao dobar posrednik za usmjeravanje polaznika programa na korištenje usluga povrata poreza nakon izvršenog „W&T“ programa.

## 7. ZAKLJUČAK

Sve veći broj studenata iz svih krajeva svijeta zainteresiran je za navedeni „Work and Travel“ USA program, zahvaljujući kojem u kombinaciji s drugim programima kulturne razmjene, SAD godišnje posjeti više od 300 000 mladih iz cijelog svijeta. „Work and Travel“ program najlakši je i najjednostavniji način posjete SAD-u te ga upravo iz tog razloga popularizira sve više mladih. Studentska populacija najčešće je u potrazi za putovanjima koja uključuju više obrazovanja i edukacije, a takvo što najbolje mogu ostvariti kroz rad na programu i putovanje kroz turistički dio programa. Najčešći motivi za uključivanje u „Work and Travel“ program su nova poznanstva, zarada, iskustvo i kao najveći izazov sudionika, njihova želja da se osamostale, što potvrđuje i provedeno terensko istraživanje. Obzirom da je poslovanje turističkih agencija koje se bave pružanjem „Work and Travel“ programa slično te razlike u cijenama programa ne odstupaju previše jedna od druge, veliki je izazov odabira prave turističke agencije sa kojom student odabire sudjelovati na programu. Prilikom analiziranja odabranih turističkih agencija, najviše se istaknula agencija Work and Travel Group d.o.o., iako sadrži isključivo Full Exclusive opciju „W&T“ programa, ona svojim polaznicima nudi mogućnost uzimanja kredita uz specijalnu kamatu za studente te ima uključeno zdravstveno osiguranje i za turistički dio programa. Zajedničko svim navedenim turističkim agencijama jest da svaka provodi testiranje engleskog jezika kako bi što bolje pripremila svoje polaznike za razgovor sa poslodavcem i dobivanje radne ponude te na koncu i J1 vize. Pokazalo se da polaznici agencije Work and Travel Group d.o.o. imaju prednost u tom procesu iz razloga što njihova agencija u svojoj ponudi programa omogućava i tečaj engleskog jezika. Rezultati terenskog istraživanja uglavnom potvrđuju da se glavni motivi i kriteriji odabira turističke agencije za „W&T“ program razlikuju od osobe do osobe. Uz sve dodatne pogodnosti koje turističke agencije Work and Travel Group d.o.o. i Viking putovanja d.o.o. nude, prema rezultatima terenskog istraživanja, Sunčana Vura d.o.o. pokazala se kao najpopularnija turistička agencija za odlazak na „W&T“ program. Na temelju toga može se vidjeti da su polaznicima važni odnosi te najveću pažnju usmjeravaju na dobru pripremu, podršku i pomoć od strane turističke agencije više nego na cijenu i dodatne pogodnosti u ponudi samoga programa.

## POPIS LITERATURE

### Stručna literatura:

1. Dulčić, A. (2005): Turističke agencije: poslovanje i menadžment, Ekokon, Split,
2. Meštov D., Bunja Đ., Kralj B. (2007): Organizacija poslovanja putničkih agencija: udžbenik za 4.razred srednjih hotelijersko-turističkih škola, ŠK, Zageb
3. Rešetar M. (1996): Turističke agencije, Informator, Zagreb
4. Vukonić B. (1984): Turističke agencije: nastanak, razvoj, organizacija i tržišna politika poslovanja, 4. dopunjeno i prošireno izdanje, Zagreb
5. Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015): Turističke agencije, VPŠ Libertas, Zagreb

### Internetske stranice:

1. Američko Veleposlanstvo u Hrvatskoj, dostupno na: <https://hr.usembassy.gov/hr/visas-hr> (19.02.2021)
2. J-1 VISA, dostupno na: <https://j1visa.state.gov/sponsors/become-a-sponsor/how-to-apply/> (19.02.2021)
3. Porez, povrat poreza, dostupno na: <https://taxreturn4you.com> ( 20.03.2021)
4. Porez, povrat poreza, dostupno na: <http://www.work-and-travel-agencija.info> ( 20.03.2021)
5. Sudski registar, dostupno na: <https://sudreg.pravosudje.hr/registar/f?p=150:1> (23.01.2021)
6. Summer Work and Travel program, dostupno na: <http://www.integraledu.com> (19.02.2021)
7. Summer Work and Travel program, dostupno na: <https://www.workandtravelgroup.com> (19.02.2021)
8. Sunčana Vura, ponuda W&T programa, dostupno na: <http://www.work-and-travel-agencija.info> (18.03.2021)
9. Sunčana Vura , dostupno na: <https://www.facebook.com/suncavura> (23.03.2021)
10. Sunčana Vura, dostupno na: <http://www.suncana-vura.hr/index.php?lang=HR&vi=A> (23.03.2021)



11. Viking „Max Tax refund” , dostupno na: <http://www.vikingtravel.hr/max-tax-refund> (18.03.2021)
12. Viking putovanja, dostupno na: <http://vikingtravel.hr/%C5%A0to-je-to-work-and-travel-usa> (02.03.2021)
13. Viking radne ponude, dostupno na: <http://www.vikingtravel.hr/job-offers> (02.03.2021)
14. Work and Travel Group, dostupno na: <https://www.workandtravelgroup.com> (16.02.2021)
15. Work and Travel Group, dostupno na: <https://www.facebook.com/workandtravelgroupcroatia> (16.02.2021)

## POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1. Primjer DS 2019 Formulara.....	11
Slika 2. Primjer američke SSN Kartice.....	12
Slika 3. Primjer W-2 Formulara.....	15
Slika 4. Logo turističke agencije Work and Travel Group d.o.o. ....	16
Slika 5. Ocean City, Maryland.....	19
Slika 6.The Carousel Oceanfront Hotel .....	20
Slika 7. Yellowstone Club, NP Yellowstone .....	22
Slika 8.Logo turističke agencije Viking Putovanja d.o.o.....	27
Slika 9.Pronalazak radnih ponuda putem agencije "Viking" .....	33
Slika 10.Logo turističke agencije Sunčana Vura d.o.o. ....	36
Slika 11. Ponuda poslova za 2021 sezonu, Sunčana Vura.....	39
Slika 12. Rezervacija avionskih karata putem turističke agencije Sunčana Vura.....	40

## POPIS TABLICA

Tablica 1. Pozicije i satnice The Carousel Oceanfront Hotela, 2021.....	20
Tablica 2. Opcije plaćanja "Work and Travel" programa turističke agencije Viking, 2021 sezona.....	30
Tablica 3.Usporedba cijena „Work and Travel“ programa navedenih turističkih agencija, 2021.....	42

## POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Spol ispitanika .....	47
Grafikon 2. Grafikon nacionalnosti .....	48
Grafikon 3. Područje studiranja ispitanika.....	48
Grafikon 4. Godina studiranja na kojoj ispitanici najčešće sudjeluju na „W&T“ programu.....	49
Grafikon 5. Agencija/Organizacija putem koje ispitanici sudjeluju na "Work and Travel" programu .....	50
Grafikon 6. Izvori putem kojih ispitanici dolaze do odabranih agencija za „W&T“ program .....	50
Grafikon 7. Izvori putem kojih ispitanici dolaze do saznanja za „Work and Travel“ program .....	51
Grafikon 8. Kriterij odabira turističke agencije za „W&T“ program .....	52
Grafikon 9. Upućenost ispitanika u sam proces prijave.....	53
Grafikon 10. Odabir opcije za posao i smještaj na „W&T“ programu .....	53
Grafikon 11. Odabir lokacije za obavljanje rada u Americi putem „W&T“ programa .....	54
Grafikon 12. Kriteriji odabira lokacije za „Work and Travel“ program .....	55
Grafikon 13.Poticaji na prijavu za „Work and Travel“ program .....	56
Grafikon 14.Utjecaj programa na unapređenje znanja engleskog jezika .....	56
Grafikon 15. Odabrana poslovna pozicija za rad na „Work and Travel“ programu .....	57
Grafikon 16. Način kupovine avionske karte za "Work and Travel" program .....	58
Grafikon 17.Turističke agencije/organizacije sudionika putem kojih je kupljena avionska karta.....	58
Grafikon 18. Druge turističke agencije putem kojih sudionici programa kupuju avionske karte za „W&T“ program.....	59
Grafikon 19. Agencije putem kojih sudionici „W&T“ programa odabiru korištenje usluga povrata poreza .....	60

