

TISKOVÁ ZPRÁVA

KABINETU PRO STANDARDIZACI

ve spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů

Za kvalitní službou v dobrodružném turistickém ruchu

V Praze dne 2017-11-06

Dobrodružný cestovní ruch je v současnosti již celosvětovým průmyslem, jehož význam neustále roste. Při tom, kvalita služeb v cestovním ruchu je spotřebiteli vnímána velmi citlivě. Případné reklamace jsou často komplikovány nedostatkem konkrétním normovaných ukazatelů kvality, což je ovšem častým problémem služeb obecně.

Kabinet pro standardizaci (KaStan) ve spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů (SČS) proto navrhly Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ) k podpoře úkol na zviditelnění technických norem pro dobrodružné turistické cesty. ÚNMZ tento úkol zaujal, zařadil ho do naplňování Strategické vize pro evropské normy – Programu rozvoje technické normalizace na rok 2017 a podpořil jeho řešení i finančně.

KaStan s tématem standardizace bezpečnosti a kvality služeb dobrodružného cestovního ruchu oslovil poskytovatele služeb v tomto sektoru prostřednictvím jejich asociací. Pozitivně reagovala Asociace českých cestovních kanceláří a agentur AČCKA. SČS i AČCKA považují aktuální spolupráci v této oblasti za počátek budoucí spolupráce, která je pro další kultivaci trhu a vzájemné porozumění zřejmě nezbytná. E-leták, kterým sektor služeb a především poskytovatele dobrodružných cest oslovujeme, je k dispozici [Zde](#). Velmi stručně v něm informujeme o existenci a přijetí balíčku mezinárodních norem ISO, který ÚNMZ zavedl do soustavy ČSN, a kde také uvádíme, jaký je přínos pro používání těchto norem pro poskytovatele služeb a pro spotřebitele.

KaStan připravil pochopitelně i speciální publikaci pro spotřebitele, ve které se snažíme spotřebitelům vysvětlit, jak důležité pro kvalitu služeb obecně i v tomto sektoru technické normy jsou. Normy specifikují minimální požadavky na systémy managementu bezpečnosti a rizik a jsou tedy zásadní pro bezpečnost účastníka cesty. Stanovují podmínky pro kvalifikaci a funkci vůdce, či informační povinnosti poskytovatele služeb vůči spotřebiteli. Publikace k balíčku mezinárodních norem ISO v oblasti dobrodružného turistického trhu zavedených do soustavy ČSN je k dispozici [Zde](#).

V rámci tohoto miniprojektu pak KaStan uspořádal ve spolupráci s SČS kulatý stůl, kterého se zúčastnili zástupci sektoru turistických služeb, normalizátoři i spotřebitelé. „Vydání obou publikací je součástí našich iniciativ prosazovat používání technických norem v co nejširším měřítku. Kvalita služeb je ukryta v technických normách. Vyžadujeme proto jejich praktické naplňování, ať už po konkurenci anebo jako spotřebitelé. Nyní tuto šanci máme také i v aktivitách dobrodružného cestovního ruchu.“ uvedl Libor Dupal, ředitel KaStan.

Je potěšující, že někteří zástupci sektoru turistických služeb tuto skutečnost, že mají k dispozici a k dobrovolnému použití standardizovaný rámec pro zajištění bezpečných a kvalitních služeb, vítají a že hodlají svoji praxi s tímto rámcem porovnat a spotřebitele na jeho naplňování i v ČR více systematictěji upozorňovat.

Kontakt: Ing. Libor Dupal, ředitel KaStan, předseda správní rady SČS, dupal@regio.cz; tel. 602 561 856

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS, vodicka@regio.cz; tel. 732 266 150

Kabinet pro standardizaci, o.p.s. (KaStan) je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem), včetně uplatňování technických předpisů a norem.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice; +420 261263574, normy@regio.cz; www.top-normy.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí – pokrývá odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice; +420 261263574, spotrebitel@regio.cz; www.konzument.cz

Příloha

Přehled norem pro dobrodružný turistický ruch zavedených do soustavy ČSN:

ČSN ISO 21101:2017 Dobrodružný cestovní ruch - Systémy managementu bezpečnosti – Požadavky

Tato norma specifikuje, jak organizace v dobrodružném cestovním ruchu řídí svou činnost z hlediska bezpečnosti.

TNI ISO/TR 21102:2017 Dobrodružný cestovní ruch – Vůdci – Kompetence pracovníků

Tento dokument poskytuje údaje o minimálních kompetencích vůdců (průvodců) zajišťujících aktivity dobrodružného cestovního ruchu.

ČSN ISO 21103:2017 Dobrodružný cestovní ruch – Informace pro účastníky

Tato norma stanovuje minimální množství informací, které musí být účastníkům a potenciálním účastníkům sděleny před zahájením, v průběhu a po skončení aktivity, aby byla zajištěna bezpečnost.