

TECHNICKÉ NORMY VE SVĚTĚ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU (v otázkách a odpovědích)

Libor Dupal



edice top-normy

Publikace byla vytvořena za finanční podpory Rady kvality České republiky
www.narodniportal.cz

TECHNICKÉ NORMY VE SVĚTĚ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU (V otázkách a odpovědích)

Ing. Libor Dupal

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO prvního místopředsedy Rady kvality ČR.....	2
I. ÚVOD DO TÉMATU.....	3
II. STANDARDIZACE A SLUŽBY	4
III. STANDARDIZACE V OBLASTI SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU	6
TEZE NA ZÁVĚR, DOSTUPNOST TECHNICKÝCH NOREM	10

ÚVODNÍ SLOVO

prvního místopředsedy Rady kvality ČR

Rada kvality České republiky (RK ČR) je poradním, iniciačním a koordinacním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje a uplatňování Národní politiky kvality (NPK) v České republice, v souladu s politikou podpory kvality Evropské unie. RK ČR za dvacet let svého působení dosáhla řady pozitivních výsledků, které umožnily citlivější vnímání problematiky kvality ve společnosti, přispěla k rozvoji managementu kvality v podnikatelském i veřejném sektoru a založila programy, které přinášejí zvyšování kvality v procesech, zboží či službách.



RADA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY

Nedílnou součástí NPK je podpora zvyšování konkurenceschopnosti odvětví cestovního ruchu prostřednictvím zvyšování kvality služeb a jejich důvěryhodnosti, a také ochrana klienta v cestovním ruchu.

Finanční podpora publikace je dalším příkladem působnosti Rady kvality a MPO při naplňování Národní politiky kvality.

Zviditelnění standardizace využívané ve vztahu ke službám obecně a konkrétně v sektoru cestovního ruchu je přínosem jak pro poskytovatele těchto služeb, tak pro jejich uživatele.

Ing. Pavel Vinkler, Ph.D., 1. místopředseda RK ČR

Zviditelnění technické normalizace v jednotlivých oborech a sektorech výrobků a služeb podporuje v r. 2022 Česká agentura pro standardizaci. Děkujeme.



ČESKÁ
AGENTURA PRO
STANDARDIZACI

ISBN 978-80-87719-85-5 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro Kabinet pro standardizaci, o. p. s.)

I. ÚVOD DO TÉMATU

Podle Světové obchodní organizace představují služby více než dvě třetiny světového hrubého domácího produktu (HDP). I když jsou to čísla zveřejněná „před covidem“, do normálu se tento segment rychle navrácí. Služby jsou hlavní ekonomickou činností a přispívají k HDP více než průmysl a zemědělství dohromady. Zatímco statistiky zdůrazňují revoluci služeb, která se v dnešním světě odehrává, velké změny otřásající tímto sektorem představují vlastní řadu výzev. Velká část práce ohledně služeb je zaměřena na řešení klíčových trendů a výzev na trhu služeb, kromě hlavního cíle vyvinout správné normy, ve správný čas a se správnými účastníky.

Nepřekvapí, že problematika standardizace služeb je intenzivně vnímána na globální úrovni v rámci ISO (Mezinárodní normalizační organizace). V dokumentu, který tato mezinárodní organizace pro standardizaci vydala k identifikaci trendů spotřebitelských problémů se službami, uvádí např. změny ve způsobu poskytování služeb, nárůst technologické a organizační složitosti, vliv digitálních technologií a další.

I na evropské a potažmo na národní úrovni je to technická normalizace, která vyplňuje jis-



té legislativní vakuum ohledně žádoucích, ale chybějících přiměřených regulací bezpečnosti a kvality poskytovaných služeb, informačních povinností poskytovatelů služeb atd.

Šíře standardizace pro služby obecně, a to i v jednom jediném vybraném segmentu turistických služeb, je značná. Vývoj ve standardizaci služeb a služeb cestovního ruchu zvláště vyvolal v Kabinetu pro standardizaci, o. p. s. (dále v textu též Kabinet), záměr vydat k tématu významu norem speciální publikaci, která spotřebitele i další účastníky trhu bude o vývoji informovat.

Pro publikaci jsme zvolili formu odpovědí na otázky, které jsme od spotřebitelů a také od drobných podnikatelů či živnostníků zaznamenali.

1. Jak se podařilo vydání publikace o významu norem pro služby připravit a zrealizovat?

Vydání publikace finančně podpořila Rada kvality České republiky (www.narodniportal.cz).



Zásadním podkladem pro přípravu a vydání publikace bylo zpracování situační analýzy (studie) – Služby: Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost; a jak je tomu

v oblasti turismu? – konkrétní příklad využití a prospěšnosti norem, 2022 (viz <https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby.php>). Tento pracovní dokument Kabinetu pro standardizaci shrnuje vybrané, veřejně dostupné informace a články k tomuto tématu, či odkazy na ně. (V dalším Studii KaStan).

II. STANDARDIZACE A SLUŽBY

2. O technických normách toho moc nevíme. Měli bychom?

Určitě! Normy totiž pokrývají prakticky každý obor lidské činnosti ohledně výrobků, služeb, procesů. Obory, jako jsou stavebnictví, strojní zařízení, elektrické spotřebiče, zdravotní prostředky, služby cestovního ruchu a turismu, kybernetická bezpečnost, textil či obuv, jsou jen dílčí příklady nesmírně široké-

ho spektra působnosti norem. Normy jsou východiskem pro posuzování shody s požadavky na bezpečnost, kvalitu, interoperabilitu, životní prostředí atd.

3. Wow! A kdo to všechno řídí?

Chtělo by se říci, že průmysl a obchod včetně malých a středních podniků, spotřebitelé prostřednictvím svých organizací, subjekty zapojené do infrastruktury kvality, státní správa – prostě všichni účastníci trhu. To by ale v praxi nebylo reálně možné. Všichni účastníci trhu by ale měli o přijímaných normách v konsensu rozhodovat.

V každé zemi existuje národní normalizační organizace. V České republice je tímto orgánem Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Jím založená Česká agentura pro standardizaci (ČAS) pak mimo jiné zajišťuje a organizuje tvorbu,



vydávání a distribuci technických norem a pomáhá všem zainteresovaným stranám – účastníkům trhu se do technické normalizace zapojit.

4. A jak se do tohoto procesu mohou reálně zapojit spotřebitelé?

Ano, výraz „reálně“ je namístě. Poskytnutí finanční podpory pro zapojení spotřebitelů do standardizace není totiž pro donátory příliš atraktivní.

V České republice se systematicky věnuje zapojení spotřebitelů do standardizace Kabinet pro standardizaci, o. p. s. Spolupracuje bezprostředně se Sdružením českých spotřebitelů a dále s mnoha partnery a zainteresovanými stranami na trhu. A pro různé

aktivity k podpoře zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů se daří rok od roku získávat zakázky zejména od České agentury pro standardizaci a od Rady kvality ČR z rozpočtu MPO. Jsme rádi, že můžeme alespoň dílčí aktivity směřující zejména k šíření e-informací (www.top-normy.cz), k edukaci spotřebitelů a jiných zainteresovaných stran na trhu, ale i k administraci některých procesů souvisejících se zapojením

spotřebitelů do standardizace realizovat. O projektech na našich stránkách veřejnost transparentně informujeme.¹

Pro pořádek zdůrazňujeme, že Kabinet dosud neobdržel na naše aktivity žádnou dotaci za státního rozpočtu, vesměs se jednalo o konkrétní zakázky typu smlouvy o dílo či podobně.

V posledních letech Kabinet zpracoval několik studií či situačních analýz, kteréžto aktivity byly obvykle završeny vydáním publikace. A konkrétní výstupy se týkaly například dobrodružného cestovního ruchu anebo lanových center. Neboť i lanová centra jsou službou, která bezprostředně s turismem souvisí.



5. A existuje pro oblast služeb obecně v Evropě harmonizující rámec, který by nás spotřebitele ochraňoval?

Evropská regulace je v mnoha sektorech velmi intenzivní (proto ji někdy považujeme pro podnikání za poněkud zatěžující). Kupodivu sektoru služeb se taková „tvrdá“ regulace dosud netýká.

Existuje rámcová směrnice EU pro evropskou harmonizaci poskytování služeb (2006/123/ES o službách na vnitřním trhu.). Týká se hlavně administrativních postupů k funkci volného pohybu služeb uvnitř EU. Má ale jen minimální vliv na vlastní kvalitu služeb, neboť nespecifikuje žádné konkrétní požadavky ani principy k uchopení kvality, a dokonce ani k bezpečnosti služeb. Na potřebu upravit problematiku kvality služeb prostřednictvím norem však směrnice přímo odkazuje, a to je dobře.

Ačkoliv podíl evropských norem pro služby je velmi nízký (uvádí se asi 2 % z celkového počtu norem), pokrývají různorodé oblasti,

např. služby dopravní, stěhovací, ale i třeba estetickou medicínu a kosmetiku. Nejnázorněji je možné ukázat rozmanitost norem pro služby pomocí jejich třídění podle kódu mezinárodní klasifikace norem (ICS), na jehož základě se normy pro služby zařazují do šesti skupin, a sice služby obecně, průmyslové služby, služby pro podniky, služby pro spotřebitele, poštovní služby a konečně ostatní služby.

Rozsah této publikace neumožňuje podrobnější rozklad jednotlivých oblastí služeb z hlediska standardizace, chceme jen připomenout a podtrhnout onu šíři.

Nyní zmíníme, že evropská normalizační organizace CEN a i další organizace připravily pro normotvůrce a pro zainteresované strany více dokumentů – strategických i s konkrétními návody a postupy pro tvorbu norem či pro jednotné porozumění

¹ <https://www.top-normy.cz/kabinet-pro-standardizaci/projekty-podpory.php>

a uchopení problematiky. Krátký výklad následuje.

Již v roce 2012 byl vydán pokyn CEN č. 15 – Guidance document for the development of service standards / Návod pro vypracování norem pro služby. Poskytuje, s přihlédnutím k potřebám a požadavkům zainteresovaných stran, včetně spotřebitelů, metodiku tvorby generických nebo odvětvově specifických norem v oblasti služeb. Tento pokyn je koncipo-



ván tak, aby podporoval všechny, kdo mají zájem o zpracování norem v oblasti služeb nebo se na jejich tvorbě podílejí; ať už ve veřejném nebo soukromém sektoru, v rámci obchodních vztahů mezi obchodními společnostmi vzájemně, mezi obchodní společností a státní správou, obchodní společností a spotřebitelem nebo mezi státní správou a veřejností, a to bez ohledu na odvětví či pododvětví jejich činnosti. Tento pokyn také upřesňuje propojení norem pro služby se systémy managementu. Pokládáme za důležité, že pokyn je k dispozici v českém jazyce.

V roce 2017 vydal CEN Strategic Plan on services standardization to implement the ambitions 2020. Strategie byla zpracována na podporu ambicí CEN-CENELEC s poukazem na dosud nevyužitý potenciál pro ekonomický růst trhu služeb v Evropě. Celkovým cílem plánu bylo poskytnout silný a jasný rámec pro další spolupráci se zúčastněnými stranami v oblasti služeb, abychom lépe porozuměli jejich potřebám. Komplikovaná situace v době naplňování strategického plánu („protikovidová“ opatření) způsobila, že rozvoj standardizace je možno podle tohoto inspirativního dokumentu vést i nadále.

V dalším se ale již chceme soustředit na oblast turistických služeb.

III. STANDARDIZACE V OBLASTI SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

6. Cestování nás zajímá. Jakých oblastí se tedy normalizace služeb ve vztahu k turismu a cestování týká?

Jako konkrétní příklad významu norem odkazovaná Studie KaStan shromáždila veřejně dostupné informace ohledně standardizace služeb cestovního ruchu.

Do cestovního ruchu je zapojen téměř každý, ať už jako turista, poskytovatel služeb, nebo obyvatel turisticky atraktivní oblasti,

a to doslova téměř na celé planetě. Ve Studii KaStan a velmi stručně v této publikaci přibližujeme význam norem v několika oblastech, kterými jsou jmenovitě ubytovací zařízení, cestovní kanceláře a agentury, specifické formy cestovního ruchu (včetně dobrodružného cestovního ruchu či rekre-

ačního potápění), dále přístupnost v cestovním ruchu a konečně balíček různého, kam „spadly“ např. jazykové studijní pobyty,

industriální cestovní ruch či již zmiňovaná lanová centra.

7. Co můžeme očekávat od norem pro ubytovací zařízení?



Zásadním dokumentem pro klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR je „národní“ norma pro služby cestovního ruchu – klasifikace ubytovacích zařízení – kategorie ubytovacích zařízení (ČSN 76 1110). Norma stanovuje reálnou, skutečně jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR. Obsahuje klasifikační tabulku, s jejíž pomocí lze zařadit ubytovací zařízení předemtných kategorií (hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex) do příslušných tříd podle minimálních stanovených požadavků na vybavenost a rozsah poskytovaných služeb. Pro oblast hotelů zajišťuje implementaci evropského projektu HOTREC „Hotelstars Union“, pro ostatní kategorie ubytovacích zařízení zavádí národní klasifikaci – penzion, apartmánový komplex, apartmánový hotel. Tato norma je tedy národním specifikem (nejedná se o přejatou normu evropskou či mezinárodní).

Bez znalosti této normy nemůže u nás řádně fungovat žádný provozovatel ubytovacích služeb. A pro spotřebitele může být inspirativní být informován o požadavcích normy na jednotlivá ubytovací zařízení, aby si je dokázal utřídit a vytvořit si reálná očekávání při výběru.

Z mnoha mezinárodních norem ISO připomeneme alespoň některé. Důležitým tématem mezinárodní normalizace jsou systémy managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení (ČSN ISO 21 401). Všeobecným zájmem je nepochybně přístupnost cestovního ruchu pro všechny (ČSN ISO 21902); tato norma se týká mj. přístupnosti a vybavení pokojů pro osoby se zdravotním postižením. A konečně, upozorňujeme na normalizovaný slovník služeb cestovního ruchu pro hotely a ostatní typy turistického ubytování (ČSN EN ISO 18513).

8. A jak normy upravují působení cestovních kanceláří a agentur?

Pro tuto oblast služeb cestovního ruchu existuje několik evropských norem, vypracovaných v rámci CEN. Do soustavy ČSN byly pře-

kladem převzaty např. dvě evropské normy týkající se služeb poskytovaných cestovními kancelářemi a agenturami. „Terminologická“

norma vymezuje základní pojmy používané k popisu zařízení a služeb nabízených poskytovateli služeb v oblasti cestovního ruchu (ČSN EN 13809). Měla by být základním dokumentem pro poskytovatele těchto služeb, vždyť normy jsou jednotícím jazykem pro obchod.

Problematiky služeb průvodců se týká norma ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu – Požadavky na odbornou přípravu a kvalifikační programy pro průvodce cestovního ruchu. Tato norma stanovuje minimální požadavky na zajištění odborné přípravy

a vzdělávacích programů pro průvodce cestovního ruchu.

A do této skupiny jsme zařadili i normy týkající se informačních kanceláří pro turisty či průvodců. Jako příklad uvádíme normu ČSN EN 14785 Turistické informační kanceláře – Informační a recepční služby pro turisty – Požadavky. Jejím cílem je stanovit minimální kvalitativní požadavky na služby poskytované turistickými informačními kancelářemi jakéhokoliv druhu a velikosti, které jsou provozovány veřejnými nebo soukromými subjekty, tak aby byla uspokojena očekávání návštěvníků.



9. Rádi jezdíme na různé „adventure“ cesty a zájezdy. Vztahují se na ně nějaké normy, čeho se týkají?

Jedná se o tzv. specifické formy cestovního ruchu a v tomto případě hovoříme v terminologii norem o dobrodružném cestovním ruchu, což je oblast, které i mezinárodní normalizace věnuje zaslouženou pozornost. A také Kabinetem, který v minulosti k věci zpracoval výstupy s cílem zviditelnit normy

poskytovatelům předmětných služeb i konečnému spotřebiteli.

Tato forma cestovního ruchu přináší účastníkům nové zkušenosti a zážitky, a také určitý prvek rizika a nepředvídatelnosti.

ISO vydala tři normy, které se věnují různým aspektům dobrodružného cestovního ruchu. Všechny tři dokumenty byly převzaty do soustavy ČSN překladem. Jde o požadavky systému managementu bezpečnosti pro poskytovatele služeb dobrodružného cestovního ruchu (ČSN ISO 21101), požadavky a doporučení týkajících se kompetencí průvodců aktivit dobrodružného cestovního ruchu (ČSN ISO 21102), anebo o informace poskytované účastníkům před zahájením, v průběhu a po ukončení aktivity dobrodružného cestovního ruchu (ČSN ISO 21103). ISO připravuje i některé nové normy či normativ-

ní dokumenty, tentokrát zaměřené na pěší turistiku, trekking či cykloturistiku.

Do oblasti specifických forem cestovního ruchu můžeme zařadit i normy ve vztahu k rekreačnímu potápění. Např. nejnovější z této řady norem se týkají environmentálně udržitelných postupů při rekreačním potápění (EN ISO 21416) či požadavků na výcvik o environmentálním povědomí rekreačních potápěčů.

I z těchto krátkých nástinů lze odvodit zaměření a obsah norem, velmi důležitých i pro bezpečnost uživatelů služeb, pro jejich informovanost, ale i pro udržitelnost prostředí.

10. V našem bezprostředním okolí máme nejen seniory, ale i osobu se zdravotním postižením. Pamatují na ně normy ve vztahu k využití služeb cestovního ruchu?

Určitě. Více než miliarda lidí na světě žije s nějakým druhem hendikepu, kvůli němuž pro ně cestování často představuje náročnou záležitost.

Podobně jako v jiných oblastech našeho života, normalizace se zaměřuje i na přístupnost v cestovním ruchu. Tyto normy si kladou

za cíl odstraňovat zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému. Konkrétní norma poskytuje požadavky a směrnice, které mají zajistit rovný přístup a požitky z cestování lidem všech věkových kategorií a schopností (ISO 21902). Tato nová norma byla i v ČR přijímána s velkým očekáváním.

11. „Různé“ a také covid-19

Nepochybně existuje řada dalších služeb přímo či alespoň nepřímo s turismem souvisejících. Ve Studii KaStan stručně komentujeme např. jazykové studijní pobyty, industriální cestovní ruch či lanová centra, která jsou turisty velmi vyhledávána.

V závěru tohoto výčtu oblastí normalizace vztahu k cestovnímu ruchu se ještě zmíníme o normalizovaných opatřeních proti šíření viróvé epidemie covidu-19.

V dokumentech, ze kterých jsme pro tuto publikaci čerpali, se uvádí, že Světová organizace cestovního ruchu zaznamenala v roce 2020 pokles mezinárodního cestovního ruchu o 73 %, což mimo jiné přineslo

obrovské ztráty na výnosech z exportu cestovního ruchu a ohrožení více než 100 milionů pracovních míst. Na celém světě byly vyvinuty národní, regionální, veřejné a soukromé protokoly, jejichž cílem je omezit šíření onemocnění covid-19.

Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO) se problematikou vztahu k zamezování šíření epidemie zabývala. Cílem přijatého dokumentu bylo stanovení požadavků a doporučení pro organizace cestovního ruchu k předcházení šíření koronaviru SARS-CoV-2. Týkaly se jak ochrany zdraví zaměstnanců organizací, tak zajištění bezpečnějších služeb, které tyto organizace poskytují.



Dokument převzal Evropský normalizační výbor (CEN), který ho rozšířil o další část, stanovující mj. „vizuální identitu“ a směrnice k jejímu používání.

Česká agentura pro standardizaci oba dokumenty převzala překladem (TNI CWA 5643-1

Cestovní ruch a související služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v turistickém průmyslu a TNI CWA 5643-2 Cestovní ruch a související služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v turistickém průmyslu – Evropská vizuální identita).

TEZE NA ZÁVĚR, DOSTUPNOST TECHNICKÝCH Norem

Cestovní ruch se neustále vyvíjí a přizpůsobuje měnícím se podmínkám. Technické normy významně přispívají k tomu, aby bylo cestování bezpečné, přístupné a pohodlné pro co nejširší skupinu obyvatel, a zároveň udržitelné.

A v samotném závěru považujeme za nezbytné upozornit, že ÚNMZ/ČAS poskytuje snadný, rychlý a cenově dostupný online

přístup k českým technickým normám a normalizačním dokumentům prostřednictvím portálu ČSN online. Podrobné informace a vstup do ČSN online naleznete zde: <http://csnonlinevstup.agentura-cas.cz/jak.aspx>. Základní informace o ČSN a dalších dokumentech jsou dostupné zdarma na adrese <http://seznamcsn.agentura-cas.cz/>.

Pozn.: Na zdroje a prameny použité při přípravě publikace odkazujeme na Studii KaStan (<https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby.php>).

... barevný svět v tisku



- knihy • prospekty
- katalogy • brožury
- plakáty • kalendáře
- výroční zprávy
- korespondenční materiály • úřední tiskoviny • noviny • časopisy
- další polygrafické výrobky



GARAMON

vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.

Wonkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz



NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN

Český institut pro akreditaci, o.p.s.

„Accredo – dávám důvěru“

Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail@cai.cz, www.cai.cz

ČIA akredituje:

- ▶ zkušební laboratoře
- ▶ kalibrační laboratoře
- ▶ zdravotnické laboratoře
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ▶ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ▶ inspekční orgány
- ▶ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA je členem mezinárodních organizací
a signatářem multilaterálních dohod:



Evropská organizace pro spolupráci
v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce
v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

KABINET PRO STANDARDIZACI

... top-normy .cz

Kabinet pro standardizaci

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10

tel.: +420 602 56 18 56

e-mail: info@top-normy.cz

www.top-normy.cz

Pro Kabinet pro standardizaci vydalo publikaci Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Publikace SČS a Kabinetu pro standardizaci jsou pro Vás a Vaši osobní potřebu dostupné zdarma v našem sídle (do rozebrání) a elektronicky i na adrese <https://www.konzument.cz/publikace.php>. Pro komerční účely anebo jiný způsob šíření našich publikací nás kontaktujte na adrese info@konzument.cz.



edice top-normy

TECHNICKÉ NORMY VE SVĚTĚ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU (V otázkách a odpovědích), edice top-normy, svazek č. 14, 1. vydání, odborný garant © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro Kabinet pro standardizaci, o. p. s., říjen 2022, vydáno s podporou Rady kvality České republiky, obálka a grafická úprava Bohdan Bezvoda, tiskárna Helma Beta, spol. s r.o., Praha.

ISBN 978-80-87719-85-5 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)

Partneři projektu

