

**VÁŽENÁ PANÍ,
VÁŽENÝ PANE,
VÁŽENÍ!**

**Cestovní kanceláře v ČR působící v oblasti aktivit
dobrodružného cestovního ruchu**

Asociace cestovních kanceláří ČR – ACK

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur – AČCKA

Víte, že...

... spotřebitelé mají nezdědka problémy s kvalitou služeb, které souvisejí s turistickým ruchem, nevyjímaje služby cestovních kanceláří a agentur



... technické normy jsou zásadní pro funkci trhu z hlediska kvality i bezpečnosti výrobků a služeb, které spotřebitel vybírá a užívá



To se v zásadě dá vysvětlit poměrně snadno a každý to obvykle akceptuje. Technická norma je přijímána na základě konsenzu zainteresovaných stran a jsou v ní stanoveny požadavky na kvalitu a bezpečnost výrobku či služby; a když je výrobek či služba v souladu s těmito požadavky, budou pravděpodobně obě strany – výrobce či poskytovatel služby i spotřebitel – spokojené. Přesto zkušenosti ukazují, že prosazování používání technických norem neprobíhá bez zádrhelů...

... prioritou Sdružení českých spotřebitelů (SČS) a specificky Kabinetu pro standardizaci (KaStan) je podporovat tvorbu i používání technických norem ve prospěch trhu obecně a spotřebitele zvláště



Snahou SČS a KaStan je výrobcům a poskytovatelům služeb prezentovat používání technických norem tak, aby je vnímali nikoliv jako zátěž, ale jako prostředek nezbytný ke správnému podnikání, který jim přinese výhody. S tím souvisí i posilování informovanosti o existenci technických norem v tom kterém oboru podnikání. Aplikace norem nemusí nezbytně znamenat více práce a povinností – umožní zejména zavedení systému do provádění procesů a aktivit, které již poskytovatel služby dělá; např. aplikaci metodiky procesu, aby z hlediska kvality a bezpečnosti nezůstalo v procesech nic opomenuto.

... z důvodu potřeb zaplnění vakua regulativních opatření pro bezpečnost a kvalitu aktivit dobrodružného cestovního ruchu byl v rámci ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) vypracován balíček tří mezinárodních normalizačních dokumentů, s cílem poskytnout základ k tomu, aby poskytovatelé služeb mohli plánovat, projednávat a poskytovat aktivity dobrodružného cestovního ruchu co nejbezpečněji a také co nejkvalitněji



... a že se letos tyto tři dokumenty v překladu staly součástí soustavy českých technických norem ČSN



Jedná se o samostatné celky, protože se týkají různých aspektů dobrodružného cestovního ruchu:

- norma ČSN ISO 21101 specifikuje, jak mají organizace v dobrodružném cestovním ruchu řídit svou činnost z hlediska bezpečnosti;
- technická normalizační informace TNI ISO/TR 21102 poskytuje informace o minimálních kompetencích vůdců (průvodců) zajišťujících aktivity v dobrodružném cestovním ruchu;
- norma ČSN ISO 21103 stanovuje minimální množství informací, které musí být účastníkům a potenciálním účastníkům sděleny před zahájením, v průběhu a po skončení aktivity, aby byla zajištěna jejich bezpečnost.

ISO také vydala příručku pro malé a střední podniky ISO 21101 Adventure Tourism – Safety management systems – A practical guide for SMEs.

... v současnosti je v soustavě ČSN zavedena překladem skupina již celkem pěti mezinárodních a evropských norem, které by měly být pro předmět Vašeho podnikání zásadní ?

Seznam těchto norem a jejich stručné anotace či komentáře k nim připojujeme v příloze tohoto textu.

... e-letákem, kterým Vás oslovujeme, chceme podnítit Váš zájem, jakožto klíčových subjektů v oblasti cestovního ruchu a aktivit dobrodružného cestovního ruchu zvláště, o tyto mezinárodní normy a o jejich široké využívání ?

... SČS a KaStan vydávají i publikaci zaměřenou na spotřebitele, kde je o těchto normách informujeme s tím, že by měli služby ve shodě s normami vyžadovat ?

... SČS a KaStan budou na podzim organizovat na téma technických norem účelných pro Váš obor podnikání schůzku subjektů působících v oblasti aktivit dobrodružného cestovního ruchu a že Vás na této schůzce nesmírně rádi přivítáme ?

Pokud máte zájem o účast či i aktivní vystoupení, dejte nám, prosím, vědět na normy@regio.cz.

... za SČS a KaStan se s Vámi ve věci problematiky aktivit dobrodružného cestovního ruchu rádi kdykoliv sejdeme i bilaterálně ?

... ÚNMZ 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://www.unmz.cz/test/csn-online>. Základní informace o ČSN a TNI jsou dostupné zdarma na <http://seznamcsn.unmz.cz/>.



Tento e-leták byl připraven v rámci řešení úkolu ÚNMZ zařazeného do Strategické vize pro evropské normy / Programu rozvoje technické normalizace na rok 2017. Realizátorem řešení úkolu je Kabinet pro standardizaci, o. p. s.

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 – pokrývají odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, k technické normalizaci a standardizaci, ke kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.

IČO 00409871, DIČ CZ00409871; sídlo Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice; kontakty: +420 261 263 574, spotrebitel@regio.cz; www.konzument.cz

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 ve prospěch spotřebitelů a korektního trhu.

IČO 28984072, DIČ CZ28984072; sídlo Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice; +420 261 263 574, normy@regio.cz; www.top-normy.cz



Příloha

Seznam mezinárodních a evropských norem pro oblast cestovního ruchu zavedených do soustavy ČSN



ČSN ISO 21101
Kat. čís.: 502127

Dobrodružný cestovní ruch – Systémy managementu bezpečnosti – Požadavky
Třídící znak: 76 1204; vydána: 4. 2017.

ANOTACE (ČSN online) Norma stanovuje požadavky systému managementu bezpečnosti pro poskytovatele služeb dobrodružného cestovního ruchu. Poskytovatelé mohou použít tuto normu pro: a) zvyšování výkonnosti v oblasti bezpečnosti; b) plnění očekávání účastníků a zaměstnanců v oblasti bezpečnosti; c) prokázání bezpečné praxe; d) podporu shody s aplikovatelnými zákonnými požadavky. Tato mezinárodní norma může být aplikována na všechny poskytovatele služeb různých typů a velikostí, kteří působí v různých zeměpisných, kulturních a sociálních podmínkách.

POZNÁMKA ISO také vydala příručku pro malé a střední podniky ISO 21101 Adventure Tourism – Safety management systems – A practical guide for SMEs (<https://www.iso.org/publication/PUB100405.html>). Tato příručka nabízí podrobné pokyny a příklady, které pomáhají malým a středním provozovatelům dobrodružné turistiky rozvíjet, zavádět a průběžně zlepšovat systém řízení bezpečnosti.

ČSN ISO 21103
Kat. čís.: 502128

Dobrodružný cestovní ruch – Informace pro účastníky
Třídící znak: 76 1206; vydána: 4. 2017.

ANOTACE (ČSN online) Norma stanovuje minimální požadavky na informace poskytované účastníkům před zahájením, v průběhu a po ukončení aktivity dobrodružného cestovního ruchu. Tato mezinárodní norma může být aplikována na všechny poskytovatele služeb různých kategorií a velikostí, kteří působí v různých zeměpisných, kulturních a sociálních podmínkách.

<p>TNI ISO/TR 21102</p>	<p>Dobrodružný cestovní ruch – Vůdci – Kompetence pracovníků Třídící znak: 76 1205; vydána: 4. 2017.</p> <p><i>ANOTACE (ČSN online) Tato technická zpráva uvádí kompetence, které trh běžně považuje za žádoucí, a s nimi související očekávané výsledky kompetencí pro vůdce zajišťující aktivity dobrodružného cestovního ruchu, které jsou společné pro jakoukoliv činnost dobrodružného cestovního ruchu. Tato technická zpráva se netýká vůdců zajišťujících v rámci dobrodružného cestovního ruchu aktivity pod vodou, protože pro ty platí jiné specifické mezinárodní normy.</i></p>
<p>ČSN EN 13809 Kat. čís.: 69434</p>	<p>Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie Třídící znak: 76 1201; vydána: 1. 2004.</p> <p><i>ANOTACE (ČSN online) Norma sestává ze 6 částí: „Obecná terminologie“ uvádí obecné termíny a definice cestovního ruchu a služeb cestovního ruchu se zaměřením zejména na dopravu, asistenční služby a doplňkové služby. „Poskytovatel služeb cestovního ruchu“ obsahuje obecnou definici a dále definice cestovní kanceláře (touroperátora) a cestovní agentury. „Nabídka služeb cestovního ruchu“ vymezuje všeobecné pojmy, cestování pro skupiny se zvláštními zájmy a termíny v popisu zájezdu nebo v nabídce cestovního ruchu. „Cestovní smlouva“ specifikuje základní termíny používané v cestovní smlouvě. „Cena za služby cestovního ruchu“ definuje různé typy cen a jejich obsah. „Dokumentace o cestovních službách“ charakterizuje obsah jednotlivých dokumentů. Norma vymezuje základní pojmy používané k popisu zařízení a služeb, nabízených poskytovateli služeb v oblasti cestovního ruchu. Součástí normy je slovník obsahující základní termíny a definice v pěti jazycích (češtině, angličtině, francouzštině, němčině a španělštině).</i></p>
<p>ČSN EN 15565 Kat. čís.: 81643</p>	<p>Služby cestovního ruchu – Požadavky na zajištění školení a kvalifikační programy pro profesionální průvodce cestovního ruchu Třídící znak: 761 202; vydána: 11. 2008.</p> <p><i>Tato norma je k dispozici v anglickém jazyce.</i></p>
<p>ČSN ISO 14785 Kat. čís.: 97417</p>	<p>Turistické informační kanceláře – Informační a recepční služby pro turisty – Požadavky Třídící znak: 76 1203; vydána: 5. 2015.</p> <p><i>ANOTACE (ČSN online) Norma stanovuje minimum kvalitativních požadavků na služby poskytované turistickými informačními kancelářemi, které jsou provozovány veřejnými nebo soukromými subjekty za účelem uspokojit očekávání návštěvníků.</i></p>

