

2017

Dobrodružný cestovní ruch - Systémy managementu bezpečnosti -
Požadavky

ČSN
ISO 21101

76 1204

Adventure tourism - Safety management systems - Requirements

Tourisme d'aventure - Systemes de management de la sécurité - Exigences

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 21101:2014. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 21101:2014. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN a TNI

ČSN EN ISO 13809 (76 1201) Služby cestovního ruchu - Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) - Terminologie

TNI ISO/TR 21102 (76 1205) Dobrodružný cestovní ruch - Vůdci - Kompetence pracovníků

ČSN ISO 21103 (75 1206) Dobrodružný cestovní ruch - Informace pro účastníky

Souvisící právní předpisy

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS

Zákon číslo 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů

Zákon číslo 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů

Vysvětlivky k textu této normy

V kapitole 3 jsou uvedeny některé termíny, které představují běžné termíny a základní definice norem ISO pro systémy managementu uvedených v příloze SL konsolidovaného dodatku ISO ke směrnicím ISO/IEC, část 1.

Upozornění na národní poznámky

Do normy byla k termínu 3.37 doplněna informativní národní poznámka.

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Houška Ph.D., IČ 87159180, ve spolupráci s Mgr. Jakubem Neumannem

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Alena Mastná

ICS 03.200.10; 03.080.30

Obsah

	Strana
Předmluva.....	
..... 6	
Úvod.....	
..... 7	
0.1 Dobrodružný cestovní ruch.....	
.. 7	
0.2 Normy dobrodružného cestovního ruchu.....	
..... 7	
0.3 Účel této mezinárodní normy.....	
7	
1 Předmět normy.....	
..... 8	
2 Citované dokumenty.....	
..... 8	
3 Termíny a definice.....	
..... 8	
4 Kontext organizace.....	
..... 14	
4.1 Pochopení organizace a jejího kontextu.....	
..... 14	
4.2 Pochopení potřeb a očekávání zainteresovaných stran.....	
..... 14	
4.3 Určení rozsahu systému managementu bezpečnosti dobrodružného cestovního	

ruchu.....	14
4.4..... Systém managementu bezpečnosti dobrodružného cestovního ruchu.....	14
5..... Vedení (leadership).....	14
5.1..... Vedení (leadership) a závazek.....	14
5.2..... Politika.....	15
5.3..... Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace.....	15
6..... Plánování.....	15
6.1..... Činnosti zaměřené na rizika a příležitosti.....	15
6.1.1... Obecně.....	15
6.1.2... Proces managementu dobrodružného cestovního ruchu.....	15
6.1.3... Právní požadavky.....	16
6.2..... Cíle bezpečnosti dobrodružného cestovního ruchu a plánování jejich dosažení.....	16
7..... Podpora.....	16
7.1..... Zdroje.....	16
7.2..... Kompetence.....	17

7.3.....	
Povědomí.....
.....	17
7.4.....	
Komunikace.....
.....	17
7.4.1...	
Obecně.....
.....	17
7.4.2... Komunikace a konzultace s osobami zapojenými do poskytování aktivit dobrodružného cestovního ruchu.....	17
7.4.3... Komunikace a konzultace s účastníky.....	17
7.5..... Dokumentované informace.....
.....	18

7.5.1... Obecně.....	18
7.5.2... Vytváření a aktualizace.....	18
7.5.3... Řízení dokumentovaných informací.....	18
8..... Provoz.....	19
8.1..... Plánování a řízení provozu.....	19
8.2..... Havarijní připravenost a reakce.....	19
8.3..... Řízení incidentů.....	19
9..... Vyhodnocování výkonnosti.....	20
9.1..... Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování.....	20
9.2..... Interní audit.....	20
9.3..... Přezkoumání systému managementu.....	21
10..... Zlepšování.....	21
10.1.... Neshoda a nápravné opatření.....	21
10.2.... Neustálé zlepšování.....	

..... 21

Příloha A (normativní) Proces managementu rizik dobrodružného cestovního
ruchu..... 22

Příloha B (informativní) Části příkladu nástrojů managementu
bezpečnosti..... 24

Bibliografie.....
..... 26



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2014

Veškerá práva vyhrazena. Není-li specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně pořizování fotokopíí nebo zveřejnění na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného svolení. O písemné svolení lze požádat buď přímo ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Published in Switzerland

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve směrnících ISO/IEC, část 1. Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů ISO. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve směrnících ISO/IEC, část 2 (viz www.iso.org/directives).

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv.

ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoliv patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v Úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržených ISO (viz www.iso.org/patents).

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamená schválení.

Vysvětlení významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy WTO týkající se technických překážek obchodu (TBT), jsou uvedeny na tomto odkazu URL: Foreword – Supplementary information.

Za tento dokument je odpovědná komise ISO/TC 228 *Cestovní ruch a související služby*.

Úvod

0.1 Dobrodružný cestovní ruch

Dobrodružný cestovní ruch je celosvětový průmysl, jehož význam stále roste. Bez ohledu na to, zda jsou nabízeny na komerčním, neziskovém nebo charitativním principu, zahrnují činnosti dobrodružného cestovního ruchu vždy prvek rizika a výzvy. Podstupování rizika přináší odměnu, ale také nebezpečí. Aby byla odměna maximální, musí poskytovatelé aktivit dobrodružného cestovního ruchu pracovat co nejbezpečněji.

Tato mezinárodní norma, ISO/TR 21102 a ISO 21103 poskytují základ k tomu, aby poskytovatelé mohli plánovat, projednávat a poskytovat aktivity dobrodružného cestovního ruchu co nejbezpečněji.

Efektivní implementace této mezinárodní normy, ISO/TR 21102 a ISO 21103 pomůže spotřebitelům provádět informovaný výběr činností a poskytovatelů.

0.2 Normy dobrodružného cestovního ruchu

Účelem norem dobrodružného cestovního ruchu je vytvoření minimálních požadavků na systémy managementu bezpečnosti a jeho zprostředkování účastníkům. Jedná se o samostatné celky, protože se týkají různých aspektů dobrodružného cestovního ruchu.

- tato mezinárodní norma specifikuje, jak organizace v dobrodružném cestovním ruchu řídí svou činnost z hlediska bezpečnosti;
- ISO/TR 21102 poskytuje údaje o minimálních kompetencích vůdců (průvodců) zajišťujících aktivity dobrodružného cestovního ruchu;
- 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 bezpečnost.

0.3 Účel této mezinárodní normy

Účelem této mezinárodní normy je stanovit minimální požadavky na systém managementu bezpečnosti pro poskytovatele aktivit dobrodružného cestovního ruchu.

Procesy managementu rizik jsou nedílnou součástí systému managementu bezpečnosti. Systém managementu bezpečnosti poskytuje rámec pro trvalé zlepšování a přispívá k poskytování bezpečných aktivit dobrodružného cestovního ruchu.

Přístup založený na systému managementu bezpečnosti vede poskytovatele k analýze jejich aktivit dobrodružného cestovního ruchu, pochopení požadavků účastníků, definování metod, které zajistí bezpečnost a udržení těchto procesů pod kontrolou.

1 Předmět normy

Tato mezinárodní norma stanovuje požadavky systému managementu bezpečnosti pro poskytovatele služeb dobrodružného cestovního ruchu.

Poskytovatelé mohou použít tuto mezinárodní 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 pro všechny typy a velikosti poskytovatelů služeb, působících v různých zeměpisných, kulturních a sociálních podmínkách.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.