

2021

Dobrodružný cestovní ruch – Průvodci – Kompetence pracovníků

ČSN
ISO 21102

76 1205

Adventure tourism – Leaders – Personnel competence

Tourisme d'aventure – Leaders – Compétence du personnel

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 21102:2020. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 21102:2020. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Upozornění na používání této normy

V souvislosti s vydáním této normy se zrušuje TNI ISO/TR 21102 (76 1205) z dubna 2017.

Informace o citovaných dokumentech

ISO 20611 nezavedena

ISO 21103 zavedena v ČSN ISO 21103 (76 1206) Dobrodružný cestovní ruch – Informace pro účastníky

Souvisící ČSN

ČSN ISO 21101:2017 (76 1204) Dobrodružný cestovní ruch – Systémy managementu bezpečnosti – Požadavky

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, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES

a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu

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 č. 117/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, ve znění zákona č. 422/2020 Sb.

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

Zákon č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), ve znění pozdějších předpisů

Zákon 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů

Vysvětlivky k textu této normy

V případě nedatovaných odkazů na evropské/mezinárodní normy jsou ČSN uvedené v člancích „Informace o citovaných dokumentech“ a „Souvisící ČSN“ nejnovějšími vydáními, platnými v době schválení této normy. Při používání této normy je třeba vždy použít taková vydání ČSN, která přejímají nejnovější vydání nedatovaných evropských/mezinárodních norem (včetně všech změn).

Upozornění na národní poznámku

Do normy byly k článku 3.8 a 7.1 doplněny národní poznámky.

Vypracování normy

Zpracovatel: PETRAŠOVÁ BRNO, IČO 40448584, Ivana Petrašová, spolupráce Ing. Petr Houška, PhD.

Pracovník České agentury pro standardizaci: Mgr. Anna Mezuliáníková

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

ICS 03.200.10; 03.080.30

Obsah

Strana

Předmluva.....	
.....	5
Úvod.....	
.....	6
1..... Předmět normy.....	
.....	7
2..... Citované dokumenty.....	
.....	7
3..... Termíny a definice.....	
.....	7
4..... Úloha průvodce.....	
.....	8
5..... Očekávané výsledky.....	
.....	8
5.1..... Soulad.....	
.....	8
5.2..... Vedení skupin.....	
.....	8
5.3..... Technické schopnosti.....	
.....	9
5.4..... Řízení	

rizik.....	9
5.5..... Reagování na mimořádné události a stavy nouze.....	10
5.6..... Profesionální a etické chování.....	10
6..... Kompetence.....	11
6.1..... Obecně.....	11
6.2..... Znalosti.....	11
6.3..... Schopnosti a dovednosti.....	11
6.4..... Postoje a vlastnosti.....	12
7..... Kvalifikace, udržování a zlepšování kompetencí.....	12
7.1..... Kvalifikace pro průvodce.....	12
7.2..... Trvalý profesní rozvoj.....	12
7.3..... Udržování kompetencí.....	13
Bibliografie.....	14



© ISO 2020

Veškerá práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být, není-li specifikováno jinak nebo nepožaduje-li se to v souvislosti s její implementací, reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým ani mechanickým, včetně pořizování fotokopíí nebo zveřejňování na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného souhlasu. O souhlas lze požádat buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

CP 401 · Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Geneva

Tel.: + 41 22 749 01 11

E-mail: copyright@iso.org

Web: www.iso.org

Publikováno ve Švýcarsku

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 jakéhokoli nebo všech patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoli patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržných ISO (viz www.iso.org/patents).

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

Vysvětlení nezávazného charakteru technických norem, významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy Světové obchodní organizace (WTO) týkající se technických překážek obchodu (TBT), jsou uvedeny na tomto odkazu URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Tento dokument vypracovala technická komise ISO/TC 228 *Cestovní ruch a související služby*.

Toto první vydání zrušuje a nahrazuje ISO/TR 21102:2013, která byla technicky zrevidována. Hlavní změny jsou tyto:

- do Úvodu byla jako odkaz doplněna ISO 20611;
- do kapitoly 2 byly zařazeny citované dokumenty;
- do kapitol 4 až 7 byly doplněny požadavky (dříve to byla doporučení);
- do 7.1 byly doplněny informace o kvalifikaci pro průvodce (oficiální i jiné).

Jakákoliv zpětná vazba nebo otázky týkající se tohoto dokumentu mají být adresovány národnímu normalizačnímu orgánu uživatele. Úplný seznam těchto orgánů lze nalézt na adrese www.iso.org/members.html.

Úvod

0.1 Dobrodružný cestovní ruch

Dobrodružný cestovní ruch je celosvětové odvětví, jehož význam stále roste. Bez ohledu na to, zda jsou činnosti dobrodružného cestovního ruchu nabízeny na komerčním, neziskovém nebo charitativním principu, zahrnují vždy inherentní prvek rizika a výzvy. Podstupování rizika přináší odměny, ale také nebezpečí. Poskytovatelé aktivit dobrodružného cestovního ruchu mají pracovat co nejbezpečněji, aby byly odměny maximální.

0.2 Technické normy pro dobrodružný cestovní ruch

Účelem těchto dokumentů je stanovit minimální požadavky na systémy managementu bezpečnosti a na poskytování informací účastníkům.

Tento dokument spolu s ISO 20611, ISO 21101 a ISO 21103 uvádí pro poskytovatele aktivit dobrodružného cestovního ruchu základ pro co nejbezpečnější plánování, dodávání a poskytování informací o aktivitách dobrodružného cestovního ruchu.

Dále uvedené dokumenty jsou nezávislé složky, protože se vztahují na různé aspekty dobrodružného cestovního ruchu:

- ISO 20611 uvádí požadavky a doporučení týkající se osvědčených postupů pro udržitelnost (environmentální, sociální a ekonomické aspekty), zaměřené na aktivity dobrodružného cestovního ruchu.
- ISO 21101 specifikuje, jak organizace dobrodružného cestovního ruchu řídí své činnosti z hlediska bezpečnosti.

POZNÁMKA ISO 21101 Dobrodružný cestovní ruch – Systémy managementu bezpečnosti – Praktický průvodce pro malé a střední podniky je příručka, která nabízí podrobný návod a příklady, které mají malým a středním poskytovatelům dobrodružného cestovního ruchu pomoci vyvinout, zavést a neustále zlepšovat systém managementu bezpečnosti podle požadavků ISO 21101.

- Tento dokument specifikuje minimální požadavky a doporučení týkající se kompetencí a souvisejících očekávaných výsledků kompetencí pro průvodce aktivit dobrodružného cestovního ruchu, které jsou společné pro všechny aktivity dobrodružného cestovního ruchu.
- ISO 21103 stanovuje minimální množství informací, které mají být účastníkům a potenciálním účastníkům sděleny před zahájením, v průběhu a po skončení aktivity.

Efektivní implementace těchto dokumentů pomůže spotřebitelům a jiným účastníkům činit informovaná rozhodnutí o aktivitách a o poskytovatelích.

0.3 Účel tohoto dokumentu

Kompetence průvodců aktivit dobrodružného cestovního ruchu pro vedení účastníků a převzetí odpovědnosti za ně je kritickým faktorem při zajišťování bezpečných aktivit dobrodružného cestovního ruchu.

Kompetence je pojem, který je založen na znalostech, schopnostech a dovednostech a na postojích

nebo vlastnostech.

V závislosti na typu aktivity dobrodružného cestovního ruchu (např. rafting, pěší turistika, kaskádování/canyoning, horolezectví) jsou vyžadovány různé kompetence. Přesto existují určité kompetence, které jsou společné pro všechny aktivity dobrodružného cestovního ruchu. Tyto společné kompetence (a příslušné očekávané výsledky) jsou předmětem tohoto dokumentu.

1 Předmět normy

Tento dokument stanovuje požadavky a doporučení týkající se kompetencí a souvisejících očekávaných výsledků kompetencí pro průvodce aktivit dobrodružného cestovního ruchu, které jsou společné pro všechny aktivity dobrodružného cestovního ruchu a které mohou ovlivnit kvalitu a bezpečnost poskytovaných služeb. Dokument mohou používat poskytovatelé všech typů a velikostí, působící v různých geografických, kulturních a sociálních prostředích.

Tento dokument se nevztahuje na vedoucí potápěče, na něž se vztahují odkazy [1], [2] a [4] až [9].

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.