

**2022**

Služby cestovního ruchu a související služby – Systém managementu  
udržitelnosti pro ubytovací zařízení – Požadavky

ČSN  
ISO 21401

76 1102

Tourism and related services – Sustainability management system for accommodation  
establishments – Requirements

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 21401:2018. Překlad byl zajištěn Českou  
agenturou pro stan-  
dardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 21401:2018. It was translated  
by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Související ČSN

ČSN EN ISO 9000:2016 (01 0300) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

ČSN EN ISO 18513:2004 (76 1101) Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie  
turistického ubyto-  
vání - Terminologie

ČSN 761110:2021 (761110) Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie  
hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex

Upozornění na národní přílohu

Do normy byla za Bibliografii doplněna národní příloha.

Vypracování normy

Zpracovatel: Mgr. Jakub Neumann, IČO 49853368

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.

# MEZINÁRODNÍ NORMA

## Služby cestovního ruchu a související služby - Systém managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení - Požadavky

ISO 21401  
První vydání  
2018-12

ICS 03.100.70; 03.200.01

| Obsah                                                                   | Strana | Contents                                                                     | Page |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------|------|
| Předmluva.....                                                          | 5      | Foreword.....                                                                | 5    |
| Úvod.....                                                               | 6      | Introduction.....                                                            | 6    |
| 1..... Předmět normy.....                                               | 7      | 1..... Scope.....                                                            | 7    |
| 2..... Citované dokumenty.....                                          | 7      | 2..... Normative references.....                                             | 7    |
| 3..... Termíny a definice.....                                          | 7      | 3..... Terms and definitions.....                                            | 7    |
| 4..... Kontext organizace.....                                          | 14     | 4..... Context of the organization.....                                      | 14   |
| 4.1..... Porozumění organizaci a jejímu kontextu.....                   | 14     | 4.1..... Understanding the organization and its context.....                 | 14   |
| 4.2..... Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran.....   | 14     | 4.2..... Understanding the needs and expectations of interested parties..... | 14   |
| 4.3..... Určení rozsahu systému managementu udržitelnosti.....          | 14     | 4.3..... Determining the scope of the sustainability management system.....  | 14   |
| 4.4..... Systém managementu udržitelnosti.....                          | 14     | 4.4..... Sustainability management system.....                               | 14   |
| 5..... Vedení (leadership).....                                         | 14     | 5..... Leadership.....                                                       | 14   |
| 5.1..... Vedení (leadership) a závazek.....                             | 14     | 5.1..... Leadership and commitment.....                                      | 14   |
| 5.2..... Politika.....                                                  | 15     | 5.2..... Policy.....                                                         | 15   |
| 5.3..... Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace.....         | 15     | 5.3..... Roles, responsibilities and authorities.....                        | 15   |
| 6..... Plánování.....                                                   | 16     | 6..... Planning.....                                                         | 16   |
| 6.1..... Opatření pro řešení rizik a příležitostí.....                  | 16     | 6.1..... Actions to address risks and opportunities.....                     | 16   |
| 6.1.1..... Obecně.....                                                  | 16     | 6.1.1..... General.....                                                      | 16   |
| 6.1.2..... Identifikace aspektů a hodnocení.....                        | 16     | 6.1.2..... Issue identification and evaluation.....                          | 16   |
| 6.2..... Cíle udržitelnosti a plánování jejich dosažení.....            | 17     | 6.2..... Sustainability objectives and planning to achieve them.....         | 17   |
| 7..... Podpora.....                                                     | 17     | 7..... Support.....                                                          | 17   |
| 7.1..... Zdroje.....                                                    | 17     | 7.1..... Resources.....                                                      | 17   |
| 7.2..... Kompetence.....                                                | 17     | 7.2..... Competence.....                                                     | 17   |
| 7.3..... Povědomí.....                                                  | 18     | 7.3..... Awareness.....                                                      | 18   |
| 7.4..... Komunikace.....                                                | 18     | 7.4..... Communication.....                                                  | 18   |
| 7.5..... Dokumentované informace.....                                   | 19     | 7.5..... Documented information.....                                         | 19   |
| 7.5.1..... Obecně.....                                                  | 19     | 7.5.1..... General.....                                                      | 19   |
| 7.5.2..... Vytváření a aktualizace.....                                 | 19     | 7.5.2..... Creating and updating.....                                        | 19   |
| 7.5.3..... Řízení dokumentovaných informací.....                        | 19     | 7.5.3..... Control of documented information.....                            | 19   |
| 8..... Provoz.....                                                      | 19     | 8..... Operation.....                                                        | 19   |
| 8.1..... Plánování a řízení provozu.....                                | 20     | 8.1..... Operational planning and control.....                               | 20   |
| 8.2..... Nakládání s upravenými aktivitami, produkty nebo službami..... | 20     | 8.2..... Dealing with modified activities, products or services.....         | 20   |
| 8.3..... Řízení dodavatelského řetězce.....                             | 20     | 8.3..... Supply chain management.....                                        | 20   |
| 9..... Hodnocení výkonnosti.....                                        | 21     | 9..... Performance evaluation.....                                           | 21   |
| 9.1..... Monitorování, měření, analýza a hodnocení.....                 | 21     | 9.1..... Monitoring, measurement, analysis and evaluation.....               | 21   |
| 9.2..... Interní audit.....                                             | 21     | 9.2..... Internal audit.....                                                 | 21   |
| 9.3..... Přezkoumání systému managementu.....                           | 22     | 9.3..... Management review.....                                              | 22   |
| 10.1..... Neshoda a nápravné opatření.....                              | 22     | 10.1..... Nonconformity and corrective action.....                           | 22   |
| 10.2..... Neustálé zlepšování.....                                      | 23     | 10.2..... Continual improvement.....                                         | 23   |
| Příloha A (normativní).....                                             | 24     | Annex A (normative).....                                                     | 24   |
| Příloha B (normativní).....                                             | 30     | Annex B (normative).....                                                     | 30   |
| Příloha C (normativní).....                                             | 34     | Annex C (normative).....                                                     | 34   |
| Příloha D (informativní).....                                           | 37     | Annex D (informative).....                                                   | 37   |
| Bibliografie.....                                                       | 41     |                                                                              |      |



## DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2018

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

CP 401 • Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Geneva

Phone: +41 22 749 01 11

Fax: +41 22 749 09 47

Email: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

Website: [www.iso.org](http://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](http://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 obdržených ISO (viz [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Jakýkoliv 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: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html). Tento dokument vypracovala technická komise ISO/TC 228 *Cestovní ruch a související služby*.

# Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular, the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation of the voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

This document was prepared by Technical Committee ISO/TC 228, *Tourism and related services*.

Jakákoliv zpětná vazba nebo dotazy týkající se tohoto dokumentu mají být adresovány na národní normalizační orgán uživatele. Úplný seznam těchto orgánů lze nalézt na [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

Any feedback or questions on this document should be directed to the user's national standards body. A complete listing of these bodies can be found at [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Úvod

Cestovní ruch je jedním z hlavních světových ekonomických segmentů a je na něj zaměřena rostoucí pozornost vzhledem k jeho potenciálu přispívat k udržitelnému rozvoji a dopadům, které může mít v environmentální, sociální a ekonomické oblasti.

Organizace všeho druhu v odvětví cestovního ruchu si stále více uvědomují potřebu zabývat se ve své praxi otázkami udržitelnosti. Tento dokument stanovuje požadavky na systém managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení, která chtějí rozvíjet a zavádět politiky a cíle udržitelnosti při řízení svých činností, produktů a služeb.

Tento dokument byl vypracován, aby pomohl ubytovacím zařízením všech velikostí z různých geografických, kulturních a sociálních prostředí zlepšit udržitelnost v jejich souvisejících činnostech.

Tento dokument má čtyři přílohy. Přílohy A, B a C jsou normativní a odkazují na každou ze tří dimenzí udržitelnosti (environmentální, sociální a ekonomickou). Příloha D je informativní a poskytuje příklady udržitelné praxe.

Tento dokument lze také použít jako doporučení pro ubytovací zařízení, za účelem důsledného zavádění a udržování postupů, které přispívají k hlavnímu cíli udržitelného cestovního ruchu.

## 1 Předmět normy

Tento dokument specifikuje environmentální, sociální a ekonomické požadavky na zavedení systému managementu udržitelnosti v ubytovacích zařízeních v odvětví cestovního ruchu.

## Introduction

Tourism is one of the world's major economic segments and is a target of increasing attention due to its potential to contribute to sustainable development and the impacts that it may have in environmental, social and economic areas.

Organizations of all types in the tourism sector are increasingly recognizing the need to address sustainability issues in their practices. This document provides requirements for a sustainability management system for accommodation establishments that wish to develop and implement sustainable policies and objectives in the management of their activities, products and services.

This document has been drafted to help accommodation establishments of all sizes, from different geographical, cultural and social backgrounds, to improve sustainability in their related activities.

This document has four annexes. Annexes A, B and C are normative and refer to each of the three dimensions of sustainability (environmental, social and economic). Annex D is informative and provides examples of sustainability practices.

This document can also be used as a reference for accommodation establishments, in order to consistently implement and maintain practices that contribute to a major goal in sustainable tourism.

## 1 Scope

This document specifies environmental, social and economic requirements to implement a sustainability management system in accommodation establishments in the tourism sector.

Tento dokument se vztahuje na aspekty, které mohou být ubytovacími zařízeními řízeny a na které mohou mít vliv.

Tento dokument je použitelný pro jakékoli ubytovací zařízení bez ohledu na jeho typ, velikost nebo umístění, které si přeje:

- a) zavést, udržovat a zlepšovat udržitelné postupy ve svých provozech;
- b) zajistit soulad se svou stanovenou politikou udržitelnosti.

This document applies to the aspects that can be controlled by the accommodation establishments and over which they can exert influence.

This document is applicable to any accommodation establishment, regardless of its type, size or location, that wishes to:

- a) implement, maintain and improve sustainable practices in their operations;
- b) ensure conformance with its defined sustainability policy.

**Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.**