

2023

Cestovní ruch a souvisící služby – Návštěvy průmyslových, přírodních, kulturních a historických míst – Požadavky a doporučení

ČSN
ISO 13810

76 1210

Tourism and related services – Visits to industrial, natural, cultural and historical sites – Requirements and recommendations

Tourisme et services connexes – Visites des sites industriels, naturels, culturels et historiques – Exigences et recommandations

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 13810:2022. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 13810:2022. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN a TNI

TNI CWA 5643-1 (76 1402) Cestovní ruch a souvisící služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v odvětví cestovního ruchu

ČSN ISO 7001 (01 8021) Grafické značky – Veřejné informační značky

ČSN ISO 18065 (76 1208) Cestovní ruch a souvisící služby – Turistické služby pro veřejnost poskytované správami přírodních chráněných území – Požadavky

ČSN ISO 21902 (76 1207) Cestovní ruch a souvisící služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení

ČSN ISO 23405 (76 1209) Cestovní ruch a souvisící služby – Udržitelný cestovní ruch – Principy, slovník a model

Vysvětlivky k textu této normy

V případě nedatovaných odkazů na evropské/mezinárodní normy jsou ČSN uvedené v člácích „Informace o citova-

ných 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).

Vypracování normy

Zpracovatel: PETRAŠOVÁ BRNO, IČO 40448584, Ivana Petrašová

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 03.080.30; 03.200.01

Obsah

Strana

Předmluva.....	5
Úvod.....	6
1..... Předmět normy.....	7
2..... Citované dokumenty.....	7
3..... Termíny a definice.....	7
4..... Obecné požadavky.....	8
4.1..... Obecně.....	8
4.2..... Personál.....	8
4.2.1... Obecně.....	8
4.2.2... Program školení/výcviku.....	8
4.2.3...	

Průvodce.....	8
5..... Požadavky na službu.....	9
5.1..... Informace a komunikace.....	9
5.2..... Objednávky.....	9
5.3..... Návštěvy.....	10
5.3.1... Obecně.....	10
5.3.2... Úvodní informace k návštěvě.....	10
5.3.3... Průběh návštěvy.....	10
5.3.4... Ukončení návštěvy.....	11
6..... Zařízení a vybavení.....	11
6.1..... Obecně.....	11
6.2..... Značení a přístup na dané místo.....	11
6.3..... Parkovací prostory.....	11
6.4..... Toalety.....	11

6.5 Navštěvované prostory.....	11
6.6 Prodejní prostory.....	11
7 Bezpečnost a zabezpečení.....	12
8 Zpětná vazba od návštěvníků.....	12
Příloha A (normativní) Faktory, které je třeba vzít v úvahu při návrhu turistické návštěvy.....	13
Příloha B (informativní) Návrh služby: doporučení pro interní služby.....	15
Bibliografie	16



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2022

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 fotokopií 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 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 obdržných ISO (viz 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 URL:

www.iso.org/iso/foreword.html.

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

Toto druhé vydání zrušuje a nahrazuje první vydání (ISO 13810:2015), které bylo technicky zrevidováno.

Hlavní změny jsou:

- název a předmět normy byly rozšířeny tak, aby zahrnovaly všechny typy turistických návštěv navíc k těm, které se týkají průmyslového cestovního ruchu;
- technický obsah byl v celém textu zjednodušen a přizpůsoben malým a středním podnikům (SME).

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

V souvislosti s významným rozvojem turistických návštěv s průvodcem a bez průvodce musí poskytovatelé turistických služeb, kteří je nabízejí, uplatňovat přístup založený na kvalitě služeb, aby zvýšili důvěru a spokojenost svých návštěvníků.

Mezi potenciální přínosy organizování turistických návštěv patří:

- podpora identity a kultury určité destinace prostřednictvím posílení nové turistické alternativy;
- ekonomické oživení oblastí postižených uzavřením továren a ztrátou pracovních míst, v nichž může obnova kulturního dědictví prostřednictvím průmyslového cestovního ruchu představovat začátek nového turistického rozvoje, který je zcela odlišný od tradiční činnosti;
- opětovné využívání míst kulturního dědictví, někdy ohrožených, jejich zachování jako turistických destinací s cílem dosáhnout návratnosti investic;
- restaurování a zhodnocování architektury jak pro její estetickou hodnotu, tak protože je svědectvím dané doby;
- rozvíjení vazeb mezi lidmi, jejich kulturním dědictvím, historií a krajinou prostřednictvím účasti na společném projektu vytváření budoucnosti na základě minulosti a formování pocitu sounáležitosti s určitým územím;
- vytváření přidané hodnoty, která určitému místu, obchodu nebo výrobku přidává na významu.

1 Předmět normy

Tento dokument stanovuje obecné požadavky a doporučení pro poskytovatele služeb, kteří nabízejí návštěvy s průvodcem nebo bez průvodce, aby se návštěvníci mohli poučit

- o charakteru kulturní, historické nebo přírodní hodnoty určité turistické lokality; nebo
- o tom, jak se služba, činnost nebo produkt vyvíjejí v současnosti nebo jak se vyvíjely v minulosti (tj. průmyslový cestovní ruch).

Tento dokument platí pro turistické návštěvy a související služby, pro zařízení, vybavení a provozy, které mohou ovlivnit kvalitu a bezpečnost návštěvy a/nebo zážitky návštěvníků.

Tento dokument neplatí pro přírodní chráněná území, pro něž platí ISO 18065, ani pro právně uznaná muzea.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.