

**2024**

Cestovní ruch a související služby - Přístupný cestovní ruch pro všechny -  
Požadavky a doporučení

ČSN  
ISO 21902

76 1207

idt ISO 21902:2021

Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations

Tourisme et services connexes - Tourisme accessible pour tous - Exigences et recommandations

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 21902:2021. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 21902:2021. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 21902 (76 1207) z ledna 2022.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Proti předchozí normě dochází ke změně způsobu převzetí ISO 21902:2021 do soustavy norem ČSN. Zatímco ČSN ISO 21902 z ledna 2022 převzala ISO 21902:2021 převzetím originálu, tato norma ji přejímá překladem.

Informace o citovaných dokumentech

IEC 60118-4 zavedena v ČSN EN 60118-4 ed. 3 (36 8860) Elektroakustika - Sluchadla - Část 4: Systémy indukčních smyček pro účely sluchadel - Požadavky na provozní vlastnosti systému

Související ČSN

ČSN ISO 4190-5 (27 4060) Zřizování výtahů - Část 5: Ovládací prvky, signalizace a další příslušenství

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

ČSN EN ISO 7010 (01 8012) Grafické značky - Bezpečnostní barvy a bezpečnostní značky - Registrované bezpečnostní značky

ČSN EN ISO 9241-11 (83 3582) Ergonomie interakce člověk-systém - Část 11: Využití: Definice a koncepty

ČSN EN ISO 9241-20 (83 3582) Ergonomie systémových interakcí člověka - Část 20: Přístupové pokyny pro informační sdělovací zařízení a služby

ČSN EN ISO 9241-110 (83 3582) Ergonomie interakce člověk-systém - Část 110: Zásady interakce

ČSN EN ISO 9241-112:2017 (83 3582) Ergonomie systémových interakcí člověka - Část 112: Principy pro prezentaci informace

ČSN EN ISO 9241-171 (83 3582) Ergonomie systémových interakcí člověka - Část 171: Pokyny pro přístupové software

ČSN ISO 17069 (84 1002) Přístupnost - Opatření a pomůcky pro přístupné zasedání

ČSN ISO 21103 (76 1206) Dobrodružný cestovní ruch - Informace pro účastníky

ČSN P ISO 21542 (73 4001) Pozemní stavby - Přístupnost a využitelnost vybudovaného prostředí

ČSN EN ISO 24503 (83 3597) Ergonomie - Funkční navrhování - Použití dotekových teček a pruhů na spotřebních výrobcích

ČSN EN ISO 26800 (83 3512) Ergonomie - Obecný přístup, zásady a pojmy

ČSN EN IEC 60268-16 ed. 3 (36 8305) Elektroakustická zařízení - Část 16: Objektívni hodnocení srozumitelnosti řeči indexem přenosu řeči

ČSN EN 115-1 (27 4802) Bezpečnost pohyblivých schodů a pohyblivých chodníků - Část 1: Konstrukce a montáž

ČSN EN 14206 (32 9511) Lodě vnitrozemské plavby - Nalodovací lávky pro osobní lodě - Požadavky, zkoušení

ČSN EN 17210 (73 4002) Přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí - Funkční požadavky

ČSN EN 301549 (87 0009) Požadavky přístupnosti na výrobky a služby ICT

# Obsah

[Předmluva](#)

[Úvod](#)

[1..... Předmět normy](#)

[2..... Citované dokumenty](#)

[3..... Termíny a definice](#)

[4..... Základní požadavky a doporučení](#)

[4.1..... Obecně](#)

[4.1.1..... Obecné hledisko](#)

[4.1.2..... Právní požadavky](#)

[4.1.3..... Specifické hledisko](#)

[4.2..... Návrh přístupných služeb](#)

[4.2.1..... Obecně](#)

[4.2.2..... Vývoj produktu](#)

[4.2.3..... Plán přístupnosti](#)

[4.2.4..... Monitorování, vyhodnocení a neustálé zlepšování](#)

[4.3..... Informace a komunikace](#)

[4.3.1..... Obecné požadavky](#)

[4.3.2..... Písemná komunikace](#)

[4.3.3..... Osobní, telefonická a video komunikace](#)

[4.3.4..... Digitální komunikační systémy](#)

[4.4..... Školení/výcvik](#)

[4.4.1..... Obecně](#)

[4.4.2..... Obsah školení/výcviku](#)

[4.5..... Společné funkční požadavky na zastavěné prostředí](#)

[4.5.1..... Obecně](#)

[4.5.2..... Vstup do budovy](#)

[4.5.3..... Vyznačená přístupná parkovací místa](#)

[4.5.4..... Chodníky k budově](#)

[4.5.5..... Bezbariérové rampy](#)

[4.5.6..... Vstupy do budov](#)

[4.5.7..... Recepce, přepážky, stoly a pokladny](#)

[4.5.8..... Přístupové komunikace v budovách](#)

[4.5.9..... Povrchy podlah a stěn](#)

- [4.5.10... Dveře a dveřní kování](#)
- [4.5.11... Okna a okenní kování](#)
- [4.5.12... Schodiště](#)
- [4.5.13... Madla](#)
- [4.5.14... Výtahy \(elevátory\)](#)
- [4.5.15... Svislé a šikmé zdvihací plošiny](#)
- [4.5.16... Pohyblivé schody a pohyblivé chodníky](#)
- [4.5.17... Toalety a sanitární prostory \(Hygienická zařízení\)](#)
- [4.5.18... Osvětlení](#)
- [4.5.19... Vybavení, ovládací prvky a spínače](#)
- [4.5.20... Vybavení nábytkem](#)
- [4.5.21... Značení](#)
- [4.5.22... Požární bezpečnost a jiné mimořádné události](#)
- [4.5.23... Správa a údržba budov](#)
- [4.6..... Samoobslužná zařízení](#)
- [5..... Politiky a strategie pro veřejný sektor](#)
- [5.1..... Obecná hlediska](#)
- [5.2..... Návrhy pro veřejnou správu](#)
- [5.2.1..... Obecně](#)
- [5.2.2..... Právní předpisy, politiky, normy nebo směrnice](#)
- [5.2.3..... Zvyšování povědomí a školení/výcvik](#)
- [5.2.4..... Výzkum a inovace přístupného cestovního ruchu](#)
- [5.2.5..... Marketingové a propagační strategie](#)
- [5.3..... Management přístupnosti v turistických destinacích](#)
- [6..... Doprava](#)
- [6.1..... Obecně](#)
- [6.2..... Poskytování informací a nákup vstupenek v předprodeji](#)

**6.3..... Asistenční služby**

**6.4..... Infrastruktura dopravních terminálů**

**6.4.1..... Obecně**

**6.4.2..... Informační systémy**

**6.4.3..... Systémy veřejného rozhlasu nebo hlášení (PA)**

**6.4.4..... Informativní panely**

**6.4.5..... Služby automatického přidělování front**

**6.4.6..... Organizace pohybu osob**

**6.4.7..... Bezpečnostní kontroly**

**6.5..... Dopravní zastávky (přístaviště, intermodální přestup, autobusová zastávka)**

**6.6..... Nástupní a výstupní prvky dopravy**

**6.6.1..... Obecně**

**6.6.2..... Letadlo**

**6.6.3..... Vlák**

**6.6.4..... Metro, tramvaj**

**6.6.5..... Autobusy (městské, meziměstské a turistické)**

- [6.6.6..... Cestující na lodích a člunech](#)
- [6.6.7..... Taxi nebo malá vozidla](#)
- [6.7..... Interiér vozidel](#)
- [6.8..... Silniční infrastruktura](#)
- [7..... Městské a venkovské turistické prostory](#)
- [7.1..... Obecně](#)
- [7.2..... Pěší turistické trasy](#)
- [7.2.1..... Obecně](#)
- [7.2.2..... Vnější horizontální pohyb](#)
- [7.2.3..... Změny úrovní: schody, rampy, výtahy](#)
- [7.2.4..... Zásobování a veřejné služby na turistických trasách](#)
- [7.2.5..... Přístupné městské orientační systémy pro turisty](#)
- [7.3..... Specifická hlediska ve zvláštních turistických oblastech](#)
- [7.3.1..... Okolí turisticky zajímavých míst](#)
- [7.3.2..... Turistické trasy v památkových lokalitách](#)
- [7.3.3..... Turistické trasy v nákupních ulicích, v rekreačních a stravovacích oblastech](#)
- [8..... Volnočasové aktivity](#)
- [8.1..... Obecně](#)
- [8.2..... Kulturní cestovní ruch](#)
- [8.2.1..... Muzea, výstavní síně, divadelní centra a turisticky zajímavé budovy](#)
- [8.2.2..... Kina, divadla, koncertní sály a auditoria](#)
- [8.3..... Budovy, památky nebo místa kulturního dědictví](#)
- [8.3.1..... Obecná hlediska a plánování přístupnosti](#)
- [8.3.2..... Informace před návštěvou](#)
- [8.4..... Přírodní nebo venkovní aktivity](#)
- [8.4.1..... Přístupnost přírodního prostředí](#)
- [8.4.2..... Přístupnost pláží](#)

**8.4.3..... Přístupnost aktivit dobrodružné turistiky**

**8.5..... Nakupování**

**8.5.1..... Obecně**

**8.5.2..... Fyzický přístup do areálu**

**8.5.3..... Vnitřní komunikace**

**8.5.4..... Výstavní plochy a skladování**

**8.5.5..... Počítadla a pokladny**

**8.5.6..... Skladovací a prodejní vybavení**

**8.5.7..... Vybavení místností**

**8.5.8..... Sociální zařízení, přebalovací pult a toalety**

**8.5.9..... Informace a nápisy**

**8.5.10... Poskytování zapůjčených invalidních vozíků**

**9..... Zasedání, incentivní akce, kongresy a výstavy (MICE)**

**9.1..... Obecně**

**9.2..... Plánování akce**

**9.3..... Plánování programu**



- [9.4..... Tlumočnické služby a podpora](#)
- [9.5..... Výběr místa konání](#)
- [9.6..... Příjezd na místo konání](#)
- [9.7..... Parkovací zařízení](#)
- [9.8..... Fyzický přístup do místa konání](#)
- [9.9..... Venkovní akce a místa konání](#)
- [10..... Ubytování](#)
- [10.1..... Obecně](#)
- [10.2..... Služby](#)
- [10.3..... Přístupnost pokojů pro hosty](#)
- [10.3.1... Obecně](#)
- [10.3.2... Obecná hlediska přístupnosti všech pokojů pro hosty](#)
- [10.3.3... Přístupné pokoje pro hosty](#)
- [10.4..... Společné prostory](#)
- [11..... Stravovací služby \(stravovací prostory\)](#)
- [11.1..... Obecně](#)
- [11.2..... Místo poskytování služby](#)
- [11.3..... Druh služby](#)
- [11.4..... Poskytování informací](#)
- [11.5..... Poskytování služeb](#)
- [11.6..... Jídlna nebo místnost poskytování služeb](#)
- [12..... Cestovní kanceláře a cestovní agentury](#)
- [12.1..... Obecně](#)
- [12.2..... Prodejní místo](#)
- [12.3..... Shromažďování a předávání informací před odjezdem](#)
- [12.4..... Informace o nemovitosti](#)
- [12.5..... Ostatní služby](#)

**[Příloha A](#)** (informativní) [Sedm principů a 29 směrnic konceptu Univerzální Design](#)

**[Příloha B](#)** (informativní) [Tabulky pro použití principů a směrnic konceptu Univerzální Design při navrhování komunikace v cestovním ruchu](#)

**[Příloha C](#)** (informativní) [Barevný kontrast](#)

**[Příloha D](#)** (informativní) [Recepční pult](#)

**[Příloha E](#)** (informativní) [Přístupné veřejné toalety](#)

**[Příloha F](#)** (informativní) [Přístupné pokoje pro hosty v ubytovacích zařízeních](#)

**[Příloha G](#)** (informativní) [Informace o nemovitosti](#)

**[Příloha H](#)** (informativní) [Kódy IATA](#)

[Bibliografie](#)



## **DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM**

© ISO 2021

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 fotokopii 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

Tel. + 41 22 749 01 11

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

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

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvažuje jako informace pro usnadnění práce uživatele 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](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

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

Jakákoli 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](http://www.iso.org/members.html).

# Úvod

Cestovní ruch je jedním z nejrychleji rostoucích odvětví světové ekonomiky. Během přípravy této normy cestuje po světě přibližně 1,4 miliardy lidí a toto odvětví vytváří každé jedenácté pracovní místo na světě. Cestování může být náročný proces v celém dodavatelském řetězci cestovního ruchu pro 15 % světové populace, která žije s nějakou formou zdravotního postižení, a pro osoby s požadavky na přístupnost.

Zlepšení přístupnosti v sektoru cestovního ruchu by prospělo i starším lidem, především pokud uvážíme, že se předpokládá nárůst podílu osob ve věku 65 let a více, z 9 % v roce 2019 na 16 % v roce 2050. (Zdroj: Zprávy Komise OSN pro obyvatelstvo a rozvoj, <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>).

Lidé se znevýhodněním nebo s jinými požadavky na přístup mohou v odvětví cestovního ruchu a v mnoha destinacích čelit fyzickým, smyslovým, kognitivním a kulturním překážkám. Při hledání vhodných míst a služeb cestovního ruchu může být obtížné najít jasné a přesné informace o přístupnosti nabídky, služby nebo zařízení destinace. Tuto situaci lze zlepšit důslednějším uplatňováním norem a lepším školením/výcvikem pracovníků v cestovním ruchu.

Existují některé dokumenty (např. kodexy, normy a pokyny), které uvádějí doporučení a požadavky na některé klíčové aspekty přístupnosti v různých prostředích a službách (např. v letectví). Kromě toho existují také normy, které odkazují na koncept Univerzální Design pro dopravní služby a pracovní prostředí, aniž by zohledňovaly klíčové aspekty cestování a cestovního ruchu. Stávající normy však vykazují mezery a mohou se lišit mezi jednotlivými zeměmi, a dokonce i mezi různými regiony v rámci jedné země. To může vyvolat nerealistická očekávání ohledně přístupnosti služeb a zařízení, které návštěvník v dané destinaci očekává.

Většina studií o přístupném cestovním ruchu ukázala, že jedním z hlavních problémů při uplatňování norem je nedostatečná informovanost poskytovatelů služeb cestovního ruchu o existujících nástrojích a možných řešeních. Chybí informace o tom, kde hledat návod, a v různých zemích a regionech mohou být v různých normách protichůdné informace, zatímco v některých zemích nejsou k dispozici žádné normy. Poskytovatelé služeb cestovního ruchu se navíc potýkají s obtížemi, když nevědí, jak postupovat v situacích, pro které dosud nebyly přijaty žádné mezinárodní normy.

Veřejný sektor má odpovědnost za podporu všeobecně přístupného prostředí a služeb cestovního ruchu pro občany a návštěvníky. Toho lze dosáhnout zavedením postupů, které budou vyžadovat přístupnost u každého projektu financovaného z veřejných prostředků. Odhaduje se, že veřejné zakázky tvoří 15 až 20 % celosvětového HDP[1]. Veřejné orgány tak mohou prokázat vedoucí úlohu v oblasti rozvoje cestovního ruchu tím, že budou vyžadovat koncept Univerzální Design ve výběrových řízeních na veřejné zakázky a při zadávání zakázek na infrastrukturu, budovy, dopravu a vybavení. Tímto způsobem tam, kde jsou veřejné investice směřovány do rozvoje cestovního ruchu budou projektanti, návrháři, výrobci a dodavatelé v oblasti cestovního ruchu povzbuzováni k vytváření přístupného prostředí a destinací cestovního ruchu, což přinese výhody návštěvníkům, podnikům a místním komunitám.

V současné době je nabídka přístupných služeb v dodavatelském řetězci cestovního ruchu poměrně nízká, zatímco poptávka po těchto službách roste. Vypracování a uplatňování mezinárodní normy pomůže poskytovatelům služeb cestovního ruchu a jejich dodavatelům při řešení zajištění přístupnosti.

Tento aspirační dokument stanovuje požadavky a doporučení týkající se osvědčených postupů. Je

možné, že pro některé poskytovatele služeb cestovního ruchu v některých prostředích bude splnění těchto požadavků představovat nepřiměřenou nebo nadměrnou zátěž, a v takovém případě tito poskytovatelé služeb cestovního ruchu pravděpodobně nebudou moci tento dokument použít.

Bylo provedeno mapování, na jehož základě byl vypracován tento dokument.

Tento dokument zohledňuje následující aspekty:

a) Základní požadavky a doporučení (platné pro všechny zainteresované strany) týkající se návrhu služeb, informací a komunikace, školení/výcviku a zastavěného prostředí.

b) Samostatné články pro různé typy zainteresovaných stran:

- politiky a strategie pro veřejný sektor;
- doprava;
- městská a venkovská turistická místa;
- volnočasové aktivity;
- zasedání, incentivní akce, kongresy a výstavy (MICE);

- ubytování;
- stravovací služby;
- cestovní kanceláře a agentury.

Tento dokument je určen širokému okruhu zainteresovaných stran, aby pokryl celý hodnotový řetězec přístupného cestovního ruchu:

- národní nebo regionální orgány veřejné správy (národní správy cestovního ruchu (NTA), národní nebo regionální rady pro podporu cestovního ruchu, organizace destinačního managementu (DMO), obce, veřejné subjekty odpovědné za politiku infrastruktury, rozvoje a legislativních nebo regulačních rámců, organizace nebo odborníci pracující v oblasti správy a ochrany kulturního dědictví);
- zainteresované strany v odvětví cestovního ruchu (investoři do destinací a odvětví cestovního ruchu, podniky cestovního ruchu, zejména malé a střední podniky (MSP) v celém odvětví cestovního ruchu: doprava, ubytování, cestovní kanceláře a agentury, výrobci dopravních prostředků, ubytování a stravování, další poskytovatelé služeb cestovního ruchu a obchodní sdružení);
- podniky a organizace z podpůrných odvětví: například společnosti pověřené prováděním stavebních prací v rámci destinací, architekti, vývojáři a propagátoři podpůrných nástrojů a služeb pro osoby se specifickými požadavky na přístupnost a společnosti nebo odborníci působící v oblasti informačních a komunikačních technologií (IKT);
- turistické destinace;
- koneční uživatelé (tj. turisté a místní obyvatelé se specifickými požadavky na přístupnost nebo bez nich).

# 1 Předmět normy

Tento dokument stanovuje požadavky a poskytuje směrnice pro „přístupný cestovní ruch pro všechny“ s cílem zajistit rovný přístup a využívání cestovního ruchu co nejširšímu okruhu osob všech věkových kategorií a schopností.

Tento dokument poskytuje informace o klíčových aspektech tvorby politiky, strategie, infrastruktury, produktů a služeb a je určen všem zainteresovaným stranám zapojeným do dodavatelského řetězce cestovního ruchu, ať už z veřejného nebo soukromého sektoru. Aplikovatelné jsou na místní, regionální, národní i mezinárodní úrovni.

POZNÁMKA Zainteresované strany zahrnují, ale nejsou ne ně omezeny, veřejnou správu, ubytovací služby, stravovací a restaurační služby, dopravu, cestovní kanceláře a cestovní agentury, MICE (zasedání, incentivní akce, kongresy a výstavy) a volnočasové aktivity, stejně tak i poskytovatele služeb z jiných hospodářských odvětví souvisejících s cestovním ruchem, cestováním a destinačním managementem, včetně jejich smluvních partnerů a dodavatelů.

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

---

[1] [https://ec.europa.eu/growth/single-market/public-procurement\\_en](https://ec.europa.eu/growth/single-market/public-procurement_en)