

2025

Cestovní ruch a souvisící služby – Turistické informační služby –
Požadavky a doporučení

ČSN
ISO 14785

76 1203

Tourism and related services – Tourist information services – Requirements and recommendations

Tourisme et services connexes – Services d'information touristique – Exigences et recommandations

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 14785:2024. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 14785:2024. 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 14785 (76 1203) z května 2015.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Změny proti předchozí normě jsou uvedeny v předmluvě.

Souvisící ČSN

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

ČSN ISO 21902:2024 (76 1207) Cestovní ruch a souvisící služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení

ČSN EN ISO/IEC 27701 (36 9770) Bezpečnostní techniky – Rozšíření ISO/IEC 27001 a ISO/IEC 27002 pro řízení ochrany soukromí – Požadavky a směrnice

ČSN ISO/IEC 27033-2 (36 9701) Informační technologie – Bezpečnostní techniky – Bezpečnost sítě – Část 2: Směrnice pro návrh a implementaci bezpečnosti sítě

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 této normy byly k článkům 3.1 a 7.2 doplněny národní poznámky.

Vypracování normy

Zpracovatel odborného překladu: PETRAŠOVÁ BRNO, IČO 40448584

Vydala: Česká agentura pro standardizaci, státní příspěvková organizace

Citované dokumenty a souvisící ČSN lze získat v e-shopu.

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..... Informační služby.....	8
4.1..... Informační a propagační kanály.....	8
4.2..... Poskytování informací.....	8
4.3..... Jazyky služeb.....	9
5..... Propagace dané destinace.....	9
6..... Požadavky na	

službu.....	10
6.1..... Obecné požadavky.....	10
6.2..... Obchodní činnosti.....	10
6.3..... Statistika a analýza.....	11
7..... Personál.....	11
7.1..... Obecné požadavky.....	11
7.2..... Školení.....	12
8..... Infrastruktury.....	13
8.1..... Obecné požadavky.....	13
8.2..... Online infrastruktura.....	13
8.3..... Zařízení provozovaná na místě.....	13
8.4..... Údržba a úklid.....	14
9..... Řízení podnětů a stížností.....	14
Příloha A (normativní) Osvědčené postupy pro udržitelnost.....	15

Příloha B (normativní)

Přístupnost.....
..... 17

Bibliografie.....
..... 19



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2024

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 fotokopii 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).

ISO upozorňuje na možnost, že uplatňování tohoto dokumentu může zahrnovat využití patentu (patentů). ISO nezaujímá žádný postoj ve věci prokázání, platnosti nebo použitelnosti jakýchkoliv patentových práv nárokových v tomto ohledu. K datu vydání tohoto dokumentu ISO neobdržela oznámení o patentu (patentech), který může být nezbytný k uplatňování tohoto dokumentu. Subjekty, které ho uplatňují, je však nutno upozornit, že nemusí jít o nejnovější informaci, kterou lze získat z databáze patentů dostupné na adrese www.iso.org/patents. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamená 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) – viz 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 14785:2014), které bylo technicky zrevidováno.

Hlavní změny jsou tyto:

- dokument byl aktualizován tak, aby zahrnoval požadavky a doporučení pro online turistické informační služby;
- byly doplněny nové služby, které vznikly v souvislosti s rozvojem digitálních technologií;
- přílohy byly přepracovány, doplněny a staly se normativními.

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

Turistické informační kanceláře (TIK) jsou fyzická zařízení, kde jsou turistům poskytovány informační služby.

Turistické informační kanceláře jsou ve spolupráci se zainteresovanými stranami spravovány řídicími organizacemi, které jsou odpovědné za vymezení a implementování turistických informačních služeb a za propagační strategii dané destinace.

První vydání tohoto dokumentu popisovalo požadavky na zařízení a služby poskytované na místě. V souvislosti s rychlým technologickým a internetovým pokrokem začaly řídicí organizace prezentovat informace o cestovním ruchu jak na daném místě, tak online. Bylo proto nutné tento dokument aktualizovat z hlediska požadavků a definic týkajících se online turistických informačních služeb. Bylo také nutné zdůraznit významnou hodnotu lidské stránky služeb poskytovaných na místě, která nabízí odlišnou hodnotu turistických informačních služeb.

Toto druhé vydání ISO 14785 stanovuje rozsah služeb, obsah služeb a kvalitu služeb turistických informačních kanceláří s cílem nabídnout řídicím organizacím aktualizovaný a ucelený nástroj pokrývající všechny informační služby nabízené jak na místě, tak online. Cílem tohoto dokumentu je přispět ke zlepšení konkurenceschopnosti turistických informačních kanceláří a umožnit jim lépe reagovat na nové potřeby a výzvy, které přináší neustálý rozvoj odvětví cestovního ruchu.

1 Předmět normy

Tento dokument obsahuje minimální požadavky na kvalitu a doporučení týkající se turistických informačních služeb poskytovaných na místě v dané destinaci, online turistických informačních služeb nebo obojího. Tento dokument platí pro řídicí organizace odpovědné za informační služby cestovního ruchu v dané destinaci.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.