

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.200, 03.080.30 **Květen 2015**

Turistické informační kanceláře – Informační a recepční služby pro turisty – Požadavky

ČSN
ISO 14785
76 1203

Tourist information offices – tourist information and reception services – Requirements

Offices de tourisme – Services d'accueil et d'informations aux touristes – Exigences

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 14785:2014. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 14785:2014. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN

ČSN 01 8025 (01 8025) Turistické značení

ČSN 01 8027 (01 8027) Značení a zabezpečení v zimním středisku

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

ISO 10002 zavedena v ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

EN 13809 zavedena v ČSN EN 13809 (76 1201) Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Houška Praha, IČ 87159180

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Alena Mastná

MEZINÁRODNÍ NORMA

Obsah

Strana

Předmluva 5

Úvod 6

1 Předmět normy 7

2 Termíny a definice 7

3 Poskytování služeb 7

3.1 Příjem návštěvníků 7

3.1.1 Umístění a přístupnost 7

3.1.2 Otvírací doba 7

3.1.3 Kontakt 8

3.1.4 Vyřizování telefonních hovorů a písemné komunikace 8

3.2 Poskytování informací 8

3.2.1 Informace pro návštěvníky 8

3.2.2 Informace pro pracovníky TIK 9

3.2.3 Zdroje informací 9

3.3 Obchodní činnost 10

3.4 Statistiky a analýzy 10

3.5 Komunikace a propagace 10

4 Zdroje 10

4.1 Lidské zdroje 10

4.2 Infrastruktura, zařízení a vybavení 11

4.3 Komunikační technologie 11

Příloha A (informativní) Práva spotřebitelů 12

Příloha B (informativní) Povědomí o životním prostředí 13

Příloha C (informativní) Zodpovědný turista a cestovatel 14

Příloha D (informativní) Přístupnost 15

Bibliografie 16



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2014

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

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web 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 danou problematiku, pro kterou 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 obdrženy 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 významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy WTO týkající se technických překážek obchodu (TBT), jsou uvedeny na URL: Foreword – Supplementary information

Za tento dokument je odpovědná komise ISO/TC 228 *Cestovní ruch a související služby*.

Úvod

Značný počet turistických informačních kanceláří (TIK) spadá do působnosti veřejné správy. Existují však také TIK provozované soukromými subjekty, které v ideálním případě vykonávají svoji činnost ve spolupráci s příslušnými orgány cestovního ruchu. Správní orgány, které mají dohled nad jednotlivými útvary TIK, mohou požádat o implementaci pro všechny útvary, nebo jen některé z nich.

1 Předmět normy

Tato mezinárodní norma stanovuje minimální kvalitativní požadavky na služby poskytované turistickými informačními kancelářemi (TIK) jakéhokoliv druhu a velikosti, které jsou provozovány veřejnými nebo soukromými subjekty za účelem uspokojit očekávání návštěvníků.

2 Termíny a definice

Pro účely tohoto dokumentu platí dále uvedené termíny a definice.

2.1

turistická informační kancelář; TIK (*tourist information office; TIO*)

organizace zodpovědná za vřídne přijetí a poskytování rad návštěvníkům a za propagaci činností souvisejících s cestovním ruchem.

POZNÁMKA 1 k heslu Turistické informační kanceláře jsou také označovány jako turistická informační centra (TIC).

POZNÁMKA 2 k heslu Tato definice je též použitelná pro turistické informační kanceláře provozované v zahraničí nebo v jiné destinaci téže země.

POZNÁMKA 3 k heslu Propagace může být realizována prostřednictvím brožur, letáků a elektronicky.

2.2

návštěvník (*visitor*)

zákazník, který kontaktuje (osobně nebo jiným způsobem) turistickou informační kancelář

3 Poskytování služeb

3.1 Přijímání návštěvníků

3.1.1 Umístění a přístupnost

Nejvhodnější umístění zařízení a druh poskytovaných služeb se stanovuje v souladu s charakteristikou destinace a požadavky zákazníků.

TIK se umísťuje v místě největšího přílivu turistů.

POZNÁMKA Mezi vhodné lokality patří centra měst, turistické lokality a atrakce, příjezdové dopravní terminály a hlavní přístupové komunikace do destinace.

TIK musí být snadno k nalezení, bez ohledu na použitý dopravní prostředek.

Měl by být zajištěn přístup pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

Přístup do TIK by měl být bezplatný.

TIK musí být označena. Označení musí být stylově jednotné a mělo by být v souladu s normou ISO 7001.

TIK musí být vizuálně identifikovatelná písmenem „i“, umístěným na budově nebo před budovou v souladu s místními předpisy (např. značkou nebo tabulí). Musí existovat systém značení, které nasměruje motoristy, cyklisty a chodce k TIK.

Poloha TIK musí být vyznačena na mapách, v plánech a brožurách, které TIK vydávají.

Plochy nebo parkoviště v blízkosti zařízení (pokud jsou k dispozici) musí být jasně vyznačeny.

3.1.2 Otevírací doba

TIK musí stanovit a zdokumentovat svůj plánovaný harmonogram otevírací doby podle počtu návštěvníků, turistických aktivit a sezónnosti.

TIK musí zveřejnit otevírací dobu u vchodu a také na informačních tabulích, orientačních pláncích a mapách, telefonních záznamnicích, webových stránkách destinace (jsou-li k dispozici) a/nebo v dalších médiích.

Mimo běžnou otevírací dobu TIK musí být informace poskytovány prostřednictvím webových stránek destinace.

TIK musí jasně vyznačit kontaktní údaje pro případ nouze tak, aby byly zvenku pro návštěvníky dobře viditelné.

Orientační mapa musí být zvenku dobře viditelná.

Seznam ubytovacích zařízení s telefonními čísly by měl být zvenku dobře viditelný, podobně jako informace, kde lze tento seznam, pokud je k dispozici, získat.

Zpráva na telefonním záznamníku musí informovat návštěvníky nejméně ve dvou jazycích o otevírací době a webové adrese (viz.3.1.3).

3.1.3 Kontakt

TIK musí vypracovat, zaznamenat a projednat s pracovníky dokument stanovující pravidla pro jejich chování a zvládání krizových situací.

Pracovníci musí mít profesionální vzhled a musí poskytovat služby na vysoké úrovni. Musí být návštěvníkům k dispozici a svou vstřícnost prokazují tím, že:

- a. konverzaci zahájí pozdravem;
- b. jsou trpěliví;

- c. jsou zdvořilí a přátelští;
- d. dávají přednost návštěvníkům před administrativní činností nebo jinými úkoly;
- e. odpovídají na dotazy návštěvníků s cílem poskytnout jim uspokojivou odpověď;
- f. při odchodu návštěvníka pozdraví.

Pracovníci musí být snadno identifikovatelní, a to podle oblečení nebo služebních odznaků, vhodných visaček atd.

TIK musí kvalifikovaně zvolit jazyky používané pro komunikaci s návštěvníky při osobní návštěvě, na telefonních záznamnících a webových stránkách. Výběr jazyků musí odpovídat očekávanému profilu zahraničních návštěvníků a musí zahrnovat alespoň jeden světový jazyk.

POZNÁMKA Očekává se, že pracovníci, pokud možno, používají pro komunikaci s návštěvníky jazyk vybraný návštěvníkem.

TIK musí stanovit prostředek, který umožní návštěvníkům identifikaci jazyků, jimiž hovoří jednotliví pracovníci.

3.1.4 Vyřizování telefonních hovorů a písemné komunikace

Všem návštěvníkům musí být poskytnuto stejné zacházení bez ohledu na to, zda navštíví TIK osobně, nebo ne.

Kontaktní údaje TIK musí být široce propagovány pomocí dostupných prostředků komunikace.

TIK musí vytvořit manuál postupu pro vyřizování telefonních hovorů. V manuálu musí být stanoven časový limit mezi prvním zazvoněním a přepojením hovoru konkrétnímu pracovníkovi. Dojde-li k překročení stanoveného limitu, automatická zpráva musí vysvětlit, jak kontaktovat TIK (prostřednictvím webu, e-mailem), nebo musí vyzvat volajícího k zanechání kontaktního čísla.

POZNÁMKA 1 Na hovory se odpovídá pokud možno před čtvrtým zazvoněním a přepojují se na konkrétního pracovníka během 40 sekund.

POZNÁMKA 2 Není vhodné nechat volajícího příliš dlouho čekat v pořadí na lince s hudbou. Přednost se dává pokud možno návštěvníkům, kteří navštíví TIK osobně, zejména je-li k dispozici pouze jeden pracovník.

Jestliže návštěvník zanechá na telefonním záznamníku své kontaktní číslo, pracovníci TIK by mu měli zavolat zpět do půl hodiny během otvírací doby. Jestliže je volajícímu hovor přidržen, udržuje se s ním spojení, aby mohl vyčkat, zavolat zpět nebo být zavolán zpět (podle požadavku volajícího).

Zaznamenané zprávy musí být zpracovávány a vyřizovány každý pracovní den. Na dopisy se musí odpovědět do 3 pracovních dnů. Elektronická pošta musí být zpracována a vyřízena do dvou pracovních dnů.

3.2 Poskytování informací

3.2.1 Informace pro návštěvníky

Informace musí být správné a pravidelně aktualizované. TIK bere na zřetel pouze ty poskytovatele služeb cestovního ruchu, kteří splňují právní a zákonné požadavky.

TIK musí mít k dispozici informace v širokém rozsahu témat.

POZNÁMKA Témata mohou zahrnovat údaje o ubytování, cestovních kancelářích, stravování, cyklotrasách, nákupních možnostech, místních výrobcích a řemeslech, procházkách, kulturních

aktivitách, svátcích a dnech pracovního klidu, o národním dědictví, sportovních aktivitách a činnostech provozovaných v přírodě, o bankách, směnárnách, podmínkách pro osvobození od daně (tax free), obchodních komorách, místních zvycích, náboženství, místech konání církevních obřadů, knihovnách, zdravotnických službách, policejních úřadovnách a poštách, realitních kancelářích, místních a regionálních zajímavostech a o předpovědi počasí.

TIK musí mít všeobecné a specifické informace o destinaci a o turistických atrakcích a zajímavostech s potřebnými detaily pro jejich návštěvu: umístění, popis, charakteristika, podmínky a otevírací doba.

TIK musí znát podrobnosti o dni, čase, místě konání a náplni akcí a činnostech konaných v destinaci (rekreační, kulturní, sportovní nebo volnočasové).

Informace musí brát v úvahu zájmy dětí a potřeby osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

TIK musí poskytovat návštěvníkům informace o zdravotní a bezpečnostní situaci a o zvycích a osvědčených praktikách tak, aby pomohly návštěvníkům plnohodnotně si užít pobyt v dané oblasti.

Z bezpečnostních důvodů a z důvodů předcházení rizikům, musí TIK návštěvníkům poskytovat relevantní informace týkající se pitné vody, časů mořských přílivů a odlivů, přítomnosti jedovatých rostlin a jiných místních nebezpečí, se kterými by se návštěvníci mohli setkat.

TIK by měla mít webové stránky nebo jinou elektronickou podporu obsahující shora uvedené informace.

TIK musí uvádět informace usnadňující návštěvníkům jejich rozhodování (viz příloha A).

TIK by také měla poskytovat informace o cestovním ruchu na národní úrovni nebo uvádět, jak je získat.

Letáky a brožury komerčního charakteru, jsou-li vystavené, musí být oddělené od informací TIK.

Má-li TIK bezobslužná místa pro informační služby, měla by tato místa poskytovat stejné informační položky.

Placené materiály musí být označeny a musí být uvedeny údaje o jejich ceně.

TIK musí poskytovat písemné informace buď jejich tiskem na požádání, nebo umožněním návštěvníkovi dělat si poznámky. TIK by měla nabízet informace v několika podobách a zabránit zbytečnému tisku materiálů (viz příloha B).

TIK musí vypracovat statut práv a povinností návštěvníka a poskytnout návštěvníkům rady jak se vyhnout neuctivému přístupu k místním zvykům a náboženskému vyznání místních obyvatel (viz příloha C).

TIK musí vypracovat metodiku pro zajištění dodávky letáků a písemných materiálů podle svých potřeb.

TIK musí připravit a provádět průzkumy sledující počet návštěvníků, důvody jejich návštěvy a jejich spokojenost se službami.

Informace TIK musí být k dispozici, musí být využitelné a musí být odpovídajícím způsobem chráněny.

3.2.2 Informace pro pracovníky TIK

Pracovníci TIK musí mít přístup k :

- a. telefonním seznamům služeb v místě a destinaci a ke kontaktním informacím pro případ nouze, k číslům nouzového volání;
- b. informacím o dopravních trasách, příjezdech/přilletech a odjezdech/odletech, dopravních jízdních řádech v oblasti působnosti TIK;
- c. mapám a plánům města/destinace;
- d. kontaktům na turistické průvodce v destinaci a okolních oblastech;
- e. přehledu vzdáleností a času potřebného na cesty;
- f. průvodci ubytováním pro turisty;
- g. místním novinám a časopisům;
- h. aktualizovaným tištěným turistickým průvodcům a webovým stránkám s informacemi pro turisty;
- i. slovníkům nejběžnějších jazyků používaných návštěvníky.

3.2.3 Zdroje informací

TIK musí zajistit pravidelný dialog se všemi poskytovateli služeb cestovního ruchu v destinaci. TIK musí uchovávat důvěrné informace o poskytovatelích cestovního ruchu jak z veřejného, tak soukromého sektoru. TIK musí vytvořit metodiku pro sběr těchto informací a jejich aktualizaci alespoň jednou ročně, v případě TIK s celoročním provozem nejméně dvakrát ročně.

TIK musí vést kalendář akcí, které se konají v destinaci a okolí.

Tyto databáze musí být podporovány dostupnými technologiemi.

3.3 Obchodní činnost

TIK vykonávající obchodní činnost musí vytvořit písemnou metodiku pro uskutečnění obchodních transakcí, která splňuje právní a zákonné požadavky.

Ty mohou zahrnovat:

- a. rezervační a prodejní služby;
- b. nákup služeb spojených se zábavou;
- c. prodej místních produktů, rukodělných výrobků a suvenýrů, potravin a nápojů, publikací a jiných požadovaných produktů;
- d. nákup a spotřebu základních služeb, jako jsou internet, směnárny, jízdenky na veřejnou dopravu, veřejné telefony, pošta, SIM karty nebo jiné pravidelně požadované produkty;
- e. pomoc s některými službami, jako jsou právní a zdravotní záležitosti;
- f. okruhy s průvodcem a pronájem jízdních kol.

Před poskytnutím jakékoliv služby, musí TIK jasně uvést, kdy a za jaké služby se musí platit, včetně uvedení daně (viz příloha A).

3.4 Statistiky a analýzy

TIK musí vytvořit systém, který umožní detailní znalost profilu návštěvníků a jejich požadavků. Ten musí zahrnovat minimálně následující údaje:

- a. počet návštěvníků;
- b. země/místo původu návštěvníků a důvod návštěvy;

- c. druh požadované informace nebo služby;
- d. spokojenost návštěvníků, informace z jejich podnětů a požadavků a stížností.

POZNÁMKA Může se uplatnit postup uvedený v ISO 10002.

TIK musí projednat s pracovníky závěry z provedených průzkumů a při poskytování služeb je musí brát v úvahu.

Na základě shromážděných údajů musí TIK vypracovat výroční zprávu, která by se měla zveřejnit.

3.5 Komunikace a propagace

TIK musí udržovat pravidelný kontakt s poskytovateli služeb cestovního ruchu v destinaci a s dalšími zúčastněnými stranami za účelem vypracování společné strategie a komunikačních programů, které TIK musí dále rozvíjet.

Průběžně se musí vypracovávat studie profilu návštěvníků (viz 3.4) za účelem stanovení nejlepších komunikačních a propagačních aktivit v destinaci.

POZNÁMKA TIK může organizovat zpoplatněné nebo bezplatné akce v regionu (např. kulturní, sportovní, volnočasové, podnikatelské) s cílem propagovat destinaci.

4 Zdroje

4.1 Lidské zdroje

TIK musí:

- a. stanovit a zajistit potřebnou způsobilost pracovníků založenou na vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech;
- b. zajistit výcvik, je-li to proveditelné, nebo přijmout jiná opatření k dosažení potřebné způsobilosti pracovníků;
- c. vydávat všechny základní pokyny nezbytné pro zajištění doporučených a vhodných pracovních postupů, včetně způsobů přímého jednání a zacházení s návštěvníky, nebo jednání a zacházení pomocí vhodných informačních a komunikačních technik.

V závislosti na poptávce návštěvníků nejméně jedna osoba poskytující informace musí mluvit dvěma jazyky..

POZNÁMKA 1 Výcviku se účastní zaměstnanci a sezónní pracovníci, aby si udržovali odpovídající úroveň poskytovaných služeb.

Výcvik by měl zahrnovat tato hlediska:

- spokojenost zákazníka se službami;
- turistické informační procesy, zpracování a uchovávání turistických informací, databáze, informační zdroje, elektronické publikace;
- znalost destinace a jejích produktů, dějin umění a geografie destinace;
- vyřizování žádostí po telefonu;
- metody pro správné provádění činností, jako jsou plánování, turistický marketing, komunikační techniky, informační technologie, techniky administrativy;
- řešení krizových situací;
- etický kodex UNWTO (United Nations World Tourism Organization), zásady přístupnosti, povědomí o životním prostředí (viz příloha B) a osvědčené postupy jeho ochrany, první pomoc, bezpečnostní opatření atd.;
- cizí jazyky.

TIK musí stanovit lhůty pro výcvikové programy a minimální obsah výcviku. TIK musí tyto výcvikové činnosti evidovat a vyhodnocovat účinnost výcviku nebo přijímaných opatření.

POZNÁMKA 2 Užitečné mohou být poznávací cesty pro pracovníky TIK, při kterých pracovníci navštíví turistická místa, zařízení poskytovatelů služeb a jiné TIK.

4.2 Infrastruktura, zařízení a vybavení

TIK musí splňovat právní a zákonné požadavky na přístupnost a bezpečnost.

TIK musí být obeznámena s limity přístupnosti vlastních zařízení a musí o nich informovat návštěvníky (viz příloha D).

POZNÁMKA Využití veřejných informačních značek vymezených v normě ISO 7001 může být užitečné.

TIK musí splňovat všechny požadavky stanovené v platných právních předpisech týkajících se nouzových systémů a protipožárních opatření.

TIK musí vést evidenci týkající se revizí nouzových systémů a protipožárních opatření. TIK musí uchovávat záznamy o revizních zprávách vydávaných kontrolními orgány.

Vybavení a zařízení musí být přizpůsobeno potřebám návštěvníků a pracovníků.

Prostory TIK, její vybavení a související zařízení musí být udržovány v čistotě a musí být zajištěn jejich servis podle stanoveného rozvrhu (viz příloha B).

TIK by měla mít klimatizaci/topení.

TIK musí vést záznamy o údržbě s cílem zaznamenat a sledovat poruchy a dobu prováděných oprav.

TIK musí sestavit plán pravidelné údržby IT zařízení a programů, včetně jejich aktualizace a obnovy.

4.3 Komunikační technologie

TIK musí být výhradním uživatelem IT vybavení, jež umožňuje telefonní komunikaci a podle možností i přístup na internet nebo e-mail.

TIK musí mít přístup k technologiím, které umožňují služby, jako jsou zařízení pro řazení čekajících hovorů (waiting calls), okamžitý příjem písemných dokumentů, sběr a přenos dokumentů, autonomní informační systémy a technologie obsahující kompatibilitu s mobilními aplikacemi.

POZNÁMKA Technologie zahrnují např. fax, DVD, CD, USB, dotykové displeje, QR kódy nebo BIDI kódy.

Příloha A (informativní)

Práva spotřebitelů

Při poskytování informací (viz. 3.2) a obchodní činnosti (viz. 3.3) by TIK měla poskytnout na vyžádání následující informace o právech spotřebitelů:

- a. kontaktní údaje pro podání stížností, a to včetně telefonního čísla a e-mailové adresy nebo poštovní adresy vládního úřadu, který vymáhá opatření k prosazování zákona na ochranu spotřebitelů;
- b. jak získat rady týkající se spotřebitelských problémů a stížností;
- c. všeobecné obchodní podmínky.

TIK by neměla nutně podávat stížnosti návštěvníků jejich jménem.

TIK vykonávající obchodní činnost (viz 3.3) by měla zajistit informovanost návštěvníků o

- obchodním jménem, právní formě, adrese, e-mailové adrese nebo telefonním čísle;
- hlavních rysech služby a ceně;
- dohodnutém termínu pro poskytnutí služby nebo o přiměřené době pro její poskytnutí, pokud nebyl dohodnut konkrétní termín;
- předem dohodnutých nákladech nebo o přiměřených nákladech, pokud nebyly předem dohodnuty;
- existenci záruky prodeje.

Příloha B (informativní)

Povědomí o životním prostředí

TIK by měla být řízena v souladu se zásadami povědomí o ochraně životního prostředí.

TIK by měla definovat cíle managementu životního prostředí (priority/požadavky), které zahrnují prvky vztahující se k managementu zdrojů (energie, papír, voda atd.); nakládání s odpady, nakládáním se spotřebním materiálem pro komunikaci/média (recyklovaný papír, reprografický tisk).

TIK by měla posilovat povědomí (a/nebo zapojovat) u všech zainteresovaných stran (pracovníci, administrátoři, návštěvníci, partneři a poskytovatelé služeb).

TIK by měla být příkladem dobrých praktik a měla by podporovat minimalizaci dopadu návštěvníků na životní prostředí.

Měly by být plánovány a realizovány akce zaměřené na ochranu životního prostředí.

PŘÍKLAD Snižování spotřeby energie a vody, recyklace odpadů, užívání recyklovaného papíru, ochrana místních biotopů.

TIK by měla poskytovat informace o poskytovatelích služeb, kteří respektují zdravotní a bezpečnostní požadavky a kteří jsou snadno přístupní a přátelští k životnímu prostředí.

TIK by měla:

- přijmout opatření ke zvýšení úrovně povědomí o péči o životní prostředí. Opatření zahrnují doporučení pro návštěvníky jak svým chováním minimalizovat dopad na životní prostředí, např. jak snížit spotřebu vody a energií, nakládat s odpadem, nekontaminovat moře, minimalizovat emise do ovzduší, kontrolovat hladinu hluku, a propagovat alternativní zdroje energie;
- napomáhat při šíření povědomí o životním prostředí a ekologicky osvědčených praktik mezi turisty;
- zahrnovat aspekt životního prostředí do rozhodování;
- o používání čisticích prostředků (používat prostředky méně škodlivé pro životní prostředí, biologicky odbouratelné, které nezpůsobují kontaminaci vody ani půdy);
- o náhradě agresivních výrobků přírodními produkty s obdobnými účinky;
- o snižování objemu tištěných materiálů a volbě recyklovaného nebo ekologického papíru a jiných materiálů;
- respektovat životní prostředí, včetně minimalizace možného vizuálního dopadu u nového zařízení.

Příloha C (informativní)

Zodpovědný turista a cestovatel

TIK by měla šířit poselství „Zodpovědného turistu a cestovatele“, které je praktickým návodem jak pomoci turistům udělat z cestování obohacující zkušenost.

Následující rada vychází z Globálního etického kodexu UNWTO pro cestovní ruch a text poselství je uveden níže.

Cestování a cestovní ruch by měly být plánovány a realizovány jako prostředek individuálního a kolektivního uspokojení. Pokud je provozováno dostatečně rozumně a otevřeně, představuje nenahraditelný faktor sebevzdělávání, vzájemné tolerance a učení se o zákonitých rozdílech mezi národy a kulturami a jejich různorodosti.

Při vytváření zodpovědného cestování a cestovního ruchu má každý svou úlohu. Vlády, ekonomika a společnost musí pro tento cíl udělat vše, co je v jejich silách. Aby se dosáhlo změn, můžete jako host podporovat tento cíl mnoha způsoby:

- Budte vstřícní k jiným kulturám a tradicím - změňte to vaši zkušenost, získáte tím respekt a budete snadněji přijati místními lidmi. Budte tolerantní a respektujte rozmanitost - dodržujte sociální a kulturní tradice a zvyklosti.
- Respektujte lidská práva. Zneužívání v jakékoli formě je v rozporu se základními cíli cestovního ruchu. Sexuální zneužívání dětí je zločin, který se trestá v destinaci nebo v domovské zemi pachatele.
- Pomozte zachovat přirozené životní prostředí. Přispějte k ochraně volně žijících živočichů a míst jejich výskytu (přírodních stanovišť) a nenakupujte výrobky vyrobené z ohrožených rostlin a živočichů.
- Respektujte kulturní zdroje. Všechny činnosti by měly být prováděny s ohledem na umělecké, archeologické a kulturní dědictví.
- Vaše cesta může přispět k hospodářskému a sociálnímu rozvoji. Nákup místních řemeslných výrobků a produktů na základě zásad vzájemně výhodného obchodu vede k podpoře místní ekonomiky. Uzavírání obchodu o prodeji zboží by mělo odrážet chápání přiměřené mzdy.
- Informujte se před odjezdem o aktuální zdravotní situaci v destinaci a o přístupu k tísňovým a konzulárním službám, a ubezpečte se, že váš zdravotní stav a osobní bezpečnost nebude ohrožena. Dříve než se rozhodnete cestovat do příslušné destinace, ujistěte se, že mohou být splněny vaše zvláštní požadavky (dieta, přístupnost, zdravotní péče).
- Zjistěte si co možná nejvíce informací o destinaci, kterou hodláte navštívit, a udělejte si čas na pochopení zvyků, norem a tradic. Vyvarujte se chování, které by mohlo urazit místní obyvatelstvo.
- Seznamte se zákony tak, abyste nespáchali žádný čin, který je považován za trestný podle práva navštívené země. Zdržte se veškerého obchodu s nelegálními drogami, zbraněmi, starožitnostmi, chráněnými živočišnými druhy a výrobky z nich, nebo látkami, které jsou nebezpečné nebo zakázané národními právními předpisy.

Příloha D (informativní)

Přístupnost

Přednost by se měla dávat skupinám se speciálními potřebami, jako jsou těhotné ženy, rodiče s batolaty, senioři a osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Informace o tom by měla být veřejnosti dána zřetelně na vědomí.

TIK by měla být přístupná osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace a osobám se speciálními potřebami. V případě budov, které nemohou být zpřístupněny, je třeba tuto informaci při příjezdu uvést.

TIK by se měla zabývat aspekty, která se vztahují k mobilitě v přístupových prostorách (vchod, parkování a bezbariérové místnosti), přístup pro sluchově a zrakově postižené (velké znaky nebo texty v Braillově písmu).

TIK by měla mít dostupnou samoobslužnou dokumentaci se snadno pochopitelnými informacemi.

Veřejnosti přístupné vchody by neměly mít architektonická nebo přírodní omezení a neměly by tvořit překážku v pohybu. Rámy a dveře by měly být v kontrastu s okolními stěnami a měly by být dostatečně široké, aby umožnily pohodlný pohyb pro návštěvníky na invalidním vozíku.

TIK by měla věnovat zvláštní pozornost osvětlení přístupu, designu, kontrastu a signálům umožňujícím přístup.

TIK by měla zajistit, aby značení byla umístěna v blízkosti hlavního přístupu a aby toto značení bylo jasné, viditelné, stručné a nebránilo volnému pohybu osob.

Bibliografie

1. ISO 7001 Graphical symbols – Public information symbols
2. ISO 1000 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations
3. Global Code of Ethics for Tourism, “The Responsible Tourist and Traveller”, available at:
<http://ethics.unwto.org/en/content/responsible-tourist>

Upozornění : Změny a doplňky, jakož i zprávy o nově vydaných normách jsou uveřejňovány ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

Vaše názory, podněty a připomínky týkající se technických norem a zájem o možnou účast v procesech technické normalizace lze zaslat na e-mailovou adresu info@unmz.cz.

ČSN ISO 14785

Vydal Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, Praha
Rok vydání 2015, 16 stran
97417 Cenová skupina 411

+!5J0JG3-jhebha!