

Závěrečná zpráva (projednaná dne 10. 11. 2017)

k řešení úkolu zařazeného do Strategické vize pro evropské normy – Programu rozvoje technické normalizace na rok 2017

- Název úkolu:** „Dotisk Příručky správné praxe pro bezpečný provoz dětských hřišť a sportovišť“ a „Vydání letáku pro poskytovatele služeb a spotřebitele o významu norem v oblasti kvality turistických služeb cestovních kanceláří“
(dále jen „dílo“)
- Číslo úkolu:** 17/SV_PRTN 09
- Objednatel:** Česká republika – Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, organizační složka státu (ÚNMZ)
- Zhotovitel:** Kabinet pro standardizaci, o.p.s. (KaStan)
- Řešitel:** (KaStan), Ing. Libor Dupal
- Termín splnění:** do 15. 11. 2017
- Smluvní cena:** 80. 000,- Kč (slovy osmdesát tisíc) včetně DPH
– čerpání viz příloha 1

1. Předmět závěrečné zprávy:

Informovat objednatele o splnění rozsahu prací dle smlouvy citované výše (výsledky díla dle čl. 2, odst. 1 smlouvy). Rekapitulace výstupů:

- A. Dotisk Příručky správné praxe pro bezpečný provoz (1 tis. ks) se zajištěním distribuce dle závěru oponentní komise k plnění úkolu vydání Příručky v r. 2016, ve smyslu jejího šíření prostřednictvím výrobců herních a sportovních prvků. Tento způsob distribuce byl předjednan a řešitel naplnil záměr v případě zajištění dotisku, a to včetně konání tří regionálních seminářů k tématu.
- Splněno
- B. Vydání letáku se zaměřením na poskytovatele služeb na téma kvality turistických služeb při zajišťování dobrodružných cest a vydání letáku pro spotřebitele o významu příslušných norem.
- Splněno
- C. Závěrečná zpráva, oponentura, administrace a řízení projektu
- Splněno

2. Oponenti řešení:

Ing. Alena Mastná, ÚNMZ - odbor technické normalizace,
p. Petr Brynda, Asociace spotřebitelských organizací, Sdružení Spotřebitel.cz,
Ing. Petr Mamula, CSc., Občanské sdružení pro bezpečnost potravin a ochranu spotřebitele

3. Plnění zadání, výsledek řešení:

Spolupráce zhotovitele a objednatele: Ve smyslu zadání (smlouva čl. 7, odst. 4) byla zajištěna průběžná komunikace k řešení včetně realizace kontrolních dnů (26. 6. „velká“ schůzka včetně účasti oponentů, pak v průběhu a na závěr řešení) se jmenovaným zástupcem objednatele.

A. Dotisk Příručky správné praxe pro bezpečný provoz**Dotisk Příručky**

- Dotisk Příručky správné praxe pro bezpečný provoz veřejných zařízení byl realizován v nákladu 1000 ks.

Příručka správné praxe má jasně a srozumitelně formulovat povinnosti provozovatele, včetně vazeb na výrobce/dodavatele, formy kontrol provozních a nezávislých atd. Přiměřeně jsou použity citace či odkazy na normy. Základním účelem příručky je podpora správné aplikace technických norem a snižování rizik úrazů pro děti a mládež při užívání hřišť, sportovišť a podobných veřejně přístupných zařízení. Příručka má samozřejmě doporučující charakter.

- Pro dotisk byla upravena pouze tiráž publikace a na titulní straně obálky vypuštěn letopočet originálního vydání (2016).
- Dle zadání úkolu byla distribuce nákladu dotisku zajištěna prostřednictvím výrobců a revizorů herních a sportovních prvků.
- Publikace byla dána v požadovaném počtu také informačnímu centru ÚNMZ.
 - Publikace je v e-formě k dispozici – [Zde](http://www.konzument.cz/users/publications/10-top-normy/233-prirucka-spravne-praxe-pro-bezpecny-provoz-verejnych-zarizeni-pro-hry-a-sport-deti-a-mladeze.pdf)
<http://www.konzument.cz/users/publications/10-top-normy/233-prirucka-spravne-praxe-pro-bezpecny-provoz-verejnych-zarizeni-pro-hry-a-sport-deti-a-mladeze.pdf>
- Distribuční seznam je k dispozici v příloze 2.

Semináře o provozu

- Podpora bezpečného provozu veřejných zařízení byla dále v souladu se zadáním provedena formou (min.) tří seminářů v regionech (konalo se jich posléze pět se zajištěním i z jiných zdrojů).
- Pozvánky a programy jsou v příloze 3.
- Účast činila více než 140 osob. Cílovou skupinou byli provozovatelé hřišť a sportovišť (zejména obce a školy).
 - O akci jsme informovali mj. na adrese [Zde](http://www.overenehriste.cz/novinky/novinka/1/32/dalsi-serie-odbornych-seminaru-v-oblasti-bezpecnosti-probehne-na-jare.php#detail) -
<http://www.overenehriste.cz/novinky/novinka/1/32/dalsi-serie-odbornych-seminaru-v-oblasti-bezpecnosti-probehne-na-jare.php#detail> (náhled v příloze 3).

B. Vydání publikací na téma kvality turistických služeb při zajišťování dobrodružných cest**E-leták pro poskytovatele služeb**

- Byl zpracován leták se základními informacemi o balíčku norem ISO nově zavedených do soustavy ČSN.
- Rozeslán byl členům dvou asociací působících v oboru.
 - Náhled publikace je v příloze 4. Text je k dispozici na adrese [Zde](http://www.konzument.cz/users/publications/3-mimo-edice/305-vite-ze-normy-v-turistickem-ruchu.pdf)
<http://www.konzument.cz/users/publications/3-mimo-edice/305-vite-ze-normy-v-turistickem-ruchu.pdf>

Publikace pro spotřebitele o významu norem pro turistické služby

- Vydání č. 21 periodika SČS KonzumentTest je věnováno tématu turistických služeb pro oblast dobrodružných aktivit. Cílem je ukázat spotřebitelům význam norem obecně a konkrétně v dané oblasti (kvalifikace a funkce vůdce, informační povinnosti poskytovatele služeb atd.).
- Náklad – 2000 ks

- Publikace je a zejména bude distribuována kanály kontaktních míst SČS.
- Náhled publikace je v příloze 5. Text je k dispozici na adrese [Zde](http://www.konzument.cz/users/publications/2-konzument-test/301-kvalita-sluzeb-je-ukryta-v-technicky-normach.pdf) - <http://www.konzument.cz/users/publications/2-konzument-test/301-kvalita-sluzeb-je-ukryta-v-technicky-normach.pdf>

Kulatý stůl o významu norem pro turistické služby

- Dne 17. 10. se konal kulatý stůl se zástupci sektoru turistických služeb k podpoře významu norem pro sektor.
- Pozvánka, program v příloze 6.

Z jednání:

- Předmětné normy poskytovatelům služeb ani ústředí asociace před navázáním kontaktů nebyly známy.
- Zástupci poskytovatelů služeb přislíbili, že poskytnou informace o svých zkušenostech s používáním norem.
- Bylo dohodnuto, že asociace a KaStan budou v budoucnosti spolupracovat na případných revizích norem či se zapojí do připomínkování nových.
- Více viz tisková zpráva dále.

Tisková zpráva o významu norem pro turistické služby

- Byla zpravována a šířena mediím, dostupná je [Zde](http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/651/za-kvalitni-sluzbou-v-dobrodruznem-turistickem-ruchu.php#detail) (<http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/651/za-kvalitni-sluzbou-v-dobrodruznem-turistickem-ruchu.php#detail>).

C. **Závěrečná zpráva** – byla řešitelem zpracována a projednána v oponentním řízení.

Řešení realizovaného úkolu vedlo, či dále povede:

- K postupné implementaci [Konceptce 21](#).
- K podpoře správné aplikace technických norem a snižování rizik úrazů pro děti a mládež při užívání hřišť, sportovišť a podobných veřejně přístupných zařízení a ke zvyšování kvality dobrodružných cest a bezpečnosti účastníků těchto cest.

4. ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

- V souladu s [Konceptí 21](#) zaměřovat další aktivity a hledat jejich finanční zajištění ve vztahu
 - k prevenci dětských úrazů;
 - k šíření informací o normách v různých sektorech výrobků a služeb mezi spotřebiteli i podnikateli, s cílem prosazování užívání norem.
- Sledovat další vývoj v normalizaci hřišť a sportovišť a rozvíjet aktivity k podpoře širokého uplatňování TN.
- Sledovat další vývoj v normalizaci turistického ruchu, a rozvíjet aktivity k podpoře širokého uplatňování TN.

V Praze dne 2017-11-07

Zpracoval: Ing. Libor Dupal, řešitel

Příloha 1 Rozpočet řešení úkolu - náklady

Plán standardizace – Program rozvoje technické normalizace	Náklady v Kč	
	s DPH	bez DPH
Výstupy, mezivýstupy		
Dotisk Příručky správné praxe pro bezpečný provoz dětských hřišť a sportovišť a Vydání letáku pro poskytovatele služeb a spotřebitele o významu norem v oblasti kvality turistických služeb cestovních kanceláří	80.000,00	66.115,70, 00
Dotisk Příručky správné praxe pro bezpečný provoz (1 tis. ks) se zajištěním distribuce	20.000	
Uspořádání tří seminářů pro poskytovatele služeb k bezpečnému provozu veřejných zařízení	12.000	
Vydání letáku se zaměřením na poskytovatele služeb na téma kvality turistických služeb při zajišťování dobrodružných cest	10.000	
Vydání letáku pro spotřebitele o významu příslušných norem	25.000	
Uspořádání kulatého stolu k realizovanému projektu	3.000	
Zviditelnění výstupů realizace úkolu na stránkách SČS/Kabinetu – www.overenehriste.cz a www.top-normy.cz	5.000	
Závěrečná zpráva, oponentura, administrace a řízení projektu	5.000	
DPH		13.884,30

Příloha 2: Distribuční seznam

Firma	Zastoupený	IČO	ADRESA	počet výtisků
Sportservis	Zdeňka Houžvičková	IČO: 44287305	Keteňská 1329, 193 00 Praha 9	70
Ing. ČÁP JIŘÍ	Ing. ČÁP JIŘÍ	IČO: 60607599	Radlík 97, 254 01 LIBEŘ	30
Sport club s.r.o.	Macharáček Tomáš	IČO: 26845431	ul.Bahno 99, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí	30
Pro Sport	Milan Černý	IČO: 86810341	Bezová 281, 460 14 Liberec	30
Marek Doležal	Marek doležal	IČO: 70464197	Blahoslavova 39 , 612 00 Brno	30
GRÜNSPORT s.r.o.	Petr Grün	IČO: 26389045	U trati 567, 330 12 Horní Bříza	30
HAGS Praha, s.r.o.	Ing. Naďa Kjellberg	IČO: 26723727	Platnéřská 9, 110 00, Praha 1- Staré Město	30
Sportservis ZANAP	Milan Houžvička	IČO: 16897455	Keteňská 1329, 193 00 Praha 9	30
Hovorková Jana	Hovorková Jana	IČO: 49217923	Fügnerova 3, 360 01 Karlovy Vary	30
Kahuda Karel	Kahuda Karel	IČO: 11363541	Dvořákova 703/4, 360 17 Karlovy Vary	30
Jiří Klupák	Jiří Klupák	IČO: 46023437	Jiráskova 245 , 411 13 Třebenice	30
CentrumSport	Zdeněk Nosek	IČO: 12933384	Obecní 64, 370 08 Staré Hodějovice	30
Marek Novohradský	Marek Novohradský	IČO: 62880691	U Vlečky 1895, 664 34 KUŘIM	30
LUCAS spol. s.r.o.	Ing. Yvona Brabcová	IČO: 48535711	Půlkruhová 27 , 160 00 Praha 6	30
LUNA PROGRESS s.r.o.	Jan Luďačka	IČO: 28080602	Zdenice 40 , 384 01 ZDENICE	30
Lenka Moštěková – TOJA	Mgr. Lenka Moštěková	IČO: 44308574	Evropská 24 , 160 00 Praha 6	30
Hřiště Richter	Mgr. Stanislav Janošík	IČO: 71716238	Nad Královskou oborou 553/55, 170 00 Praha 7	30
Ondráček Lukáš	Ondráček Lukáš	IČO: 73605557	Kollárova 1714/1A, 500 02, Hradec Králové 2	30
MONTYSPORT	Vladimír Pavlíček	IČO: 86742931	Čapkova 851, 418 01 Bílina	30
SONNEK Pavel – servis	Pavel Sonnek	IČO: 40273814	A.Gavlese 32/111, 700 30 Ostrava	30
Schmidtmayer Erik	Schmidtmayer Erik	IČO: 76534049	Dívčice 5, Dívčice, 373 48	30
TR ANTOŠ s.r.o.	Jiří Antoš	IČO: 48152587	Na Perchtě 1631, 511 01 Turnov	30
Miroslav VAINER	Miroslav VAINER	IČO: 16383087	Zrenjaninská 345, 415 03 Teplice 3	30
JOSLA Fitpark s.r.o.	Marcela Němečková	IČO: 28706480	Hviezdoslavova 12, 405 02 Děčín 7	30
KULANT s.r.o.	Vítek Martin	IČO: 25293494	Jožky Jabůrkové 266, Pardubice 530 09	30
Monty Sport	Jaroslav Pavlíček	IČO: 76427871	Na Výsluní 21, 418 01, Bílina	30
Bugner	Ing.Vlastimil Bugner	IČO: 64316351	Družstevní 491/48, 664 41, TROUBSKO	30
Hora Pavel	Hora Pavel	IČO: 49344676	Orelská 82/13, 101 00, Praha - Vršovice	30
Chábera Jaroslav	Chábera Jaroslav	IČO:	Starý dvůr 36/2, 250 92, Šestajovice	30
Ostatní	Semináře, informační centrum ÚNMZ, rezerva			90
Celkem				1000

Příloha 3: Semináře v regionech – souhrnná pozvánka s programem, prezenční listiny jsou uloženy v KaStan.

<p>Šrdečně Vás zveme na akreditovaný seminář ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNÉHO PROVOZU DĚTSKÝCH HRÁŠTĚ, SPORTOVIŠTĚ A TĚLOCVIČEN</p> <p>Jak zajistí provozovatel veřejného zařízení určeného pro hry a sport dětí a mládeže provoz dle PLATNÝCH NOREM A LEGISLATIVY?</p> 		<p>Lektoři</p> <p>Ing. Libor DUPAL (alt. Ing. Martina Byrtusová) ředitel Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. a ředitel Kabinetu pro standardizaci, o.p.s.</p> <p>Zdeňka HOUŽVIČKOVÁ, předsedkyně Komory SOTKVO</p> <p>Jiří Antoš, člen Komory SOTKVO</p>   	
<p>Podpořeno ÚNMZ</p>  <p>ÚŘAD PRO TECHNICKOU NORMALIZACI, METROLOGII A STÁTNÍ ZKŮŠEBNICTVÍ</p>		<p>Na semináři bude mj. představena PŘÍRUČKA SPRÁVNÉ PRAXE PRO BEZPEČNÝ PROVOZ DĚTSKÝCH HRÁŠTĚ, SPORTOVIŠTĚ A TĚLOCVIČEN.</p>	
<p>Místo a čas konání:</p> <p>Praha – 2. března, 9:00 hod., Na chvalčské tvrzi 858/11, 193 00 Praha 9 Brno – 9. března, 9:00 hod., Náměstí Svobody 6, 664 42 MODŘICE Hradec Králové – 16. března, Roudnická 730 Plzeň – 23. března, Prvomájová 7/10, 322 00 Plzeň – Křimice Nový Jičín – 6. dubna, B. Martinů 1884/1, 741 01 Nový Jičín</p>		<p>Program</p> <p>8³⁰ hod. - <i>Prezence</i> 9⁰⁰ hod. - <i>Zahájení</i> 9⁰⁵ hod. - <i>Úvod do předpisů pro bezpečný provoz veřejných zařízení pro hry a sport dětí a mládeže</i> 9³⁰ hod. - <i>Praktické aspekty bezpečného provozu dětských hráště</i> 10²⁰ hod. - <i>Příručka správné praxe pro bezpečný provoz veřejných zařízení</i> 11¹⁰ hod. - <i>Přestávka na občerstvení</i> 11³⁰ hod. - <i>Častá rizika u sportovních a herních zařízení, jejich předcházení a odstraňování</i> 12⁴⁰ hod. - <i>Diskuze, vyhodnocení konference, losování zodpovězených anketních dotazníků o ceny</i> 13¹⁵ hod. - <i>Oběd, osobní konzultace</i></p>	
  <p>Účast na semináři je zpoplatněna částkou 800,-Kč na osobu a platí se v den konání na místě; cena zahrnuje úhrady na lektořné, materiály k semináři, provozní náklady, občerstvení apod. případně další náklady nepokryté z finanční podpory</p>		<p>Konference je určena pro pracovníky samosprávy, státní správy a školství, statutární zástupce základních a mateřských škol – obecně pro provozovatele veřejných zařízení pro hry a sport dětí a mládeže. Každý účastník konference obdrží vytisk Příručky a další informativní dokumenty k tématu.</p> <p>Registrace: Ing. Martina Byrtusová - byrtusova@regio.cz, tel. 261 263 574. Účastníci obdrží osvědčení o absolvování semináře s akreditací Ministerstva vnitra.</p>	



Bezpečná hřiště a sportoviště




SEMINÁŘE 2017

Připravili jsme pro Vás semináře, týkající se bezpečnosti dětských hráště, které se letos budou konat rovněž v březnu a dubnu. Semináře uspořádalo SCS s partnery v Konzorcium vlastníků značky pro bezpečné hřiště. Můžete se těšit na novinky v oblasti bezpečnosti dětských hráště, příspěvky jednotlivých zástupců několika organizací a dalších mnoho praktických informací.

Vítání jsou pracovníci samosprávy, státní správy a školství, statutární zástupci základních a mateřských škol, případně další zájemci. Počet míst na semináři je však limitován.

V roce 2017 proběhnou v těchto termínech a místech:

- 2. března v Praze - pozvánka [Zde](#)
- 9. března v Brně - pozvánka [Zde](#)
- 16. března v Hradci Králové - pozvánka [Zde](#)
- 23. března v Plzni - pozvánka [Zde](#)
- 6. dubna v Novém Jičíně - pozvánka [Zde](#)
- 31. května v Ostravě - pozvánka [Zde](#)

Přikládáme také jednu z prezentací, které bude na semináři věnována pozornost - více [Zde](#).

- ▶ úvod
- ▶ novinky
- ▶ značka ověřený provoz
- ▶ ověřená hřiště
- ▶ podpora značky
- ▶ dokumenty
- ▶ semináře
- ▶ **Semináře 2017**
- ▶ semináře 2016
- ▶ semináře 2015
- ▶ semináře 2014
- ▶ semináře 2013
- ▶ semináře 2012
- ▶ seminář 2010
- ▶ fotogalerie
- ▶ kodex
- ▶ kontakty

Příloha 4 – Náhled publikace – e-leták k normalizaci v turistických službách

<http://www.konzument.cz/users/publications/3-mimo-edice/305-vite-ze-normy-v-turistickem-ruchu.pdf>

VÁŽENÁ PANÍ,
VÁŽENÝ PANE,
VÁŽENÍ!

Cestovní kanceláře v ČR působící v oblasti aktivit
dobrodružného cestovního ruchu

Asociace cestovních kanceláří ČR – ACK

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur – AČCKA

Víte, že...

... spotřebitelé mají nezdídka problémy s kvalitou služeb, které souvisejí s turistickým ruchem, nevyjímaje služby cestovních kanceláří a agentur ?

... technické normy jsou zásadní pro funkci trhu z hlediska kvality i bezpečnosti výrobků a služeb, které spotřebitel vybírá a užívá ?

To se v zásadě dá vysvětlit poměrně snadno a každý to obvykle akceptuje. Technická norma je přijímána na základě konsenzu zainteresovaných stran a jsou v ní stanoveny požadavky na kvalitu a bezpečnost výrobku či služby; a když je výrobek či služba v souladu s těmito požadavky, budou pravděpodobně obě strany – výrobce či poskytovatel služby i spotřebitel – spokojené. Přesto zkušenosti ukazují, že prosazování používání technických norem neprobíhá bez zádrhelů...

... prioritou Sdružení českých spotřebitelů (SCS) a specificky Kabinetu pro standardizaci (KaStan) je podporovat tvorbu i používání technických norem ve prospěch trhu obecně a spotřebitele zvláště ?

Snahou SCS a KaStan je výrobcům a poskytovatelům služeb prezentovat používání technických norem tak, aby je vnímali nikoliv jako zátěž, ale jako prostředek nezbytný ke správnému podnikání, který jim přinese výhody. S tím souvisí i posilování informovanosti o existenci technických norem v tom kterém oboru podnikání. Aplikace norem nemusí nezbytně znamenat více práce a povinností – umožní zejména zavedení systému do provádění procesů a aktivit, které již poskytovatel služby dělá; např. aplikaci metodiky procesu, aby z hlediska kvality a bezpečnosti nezůstalo v procesech nic opomenuto.

... z důvodu potřeb zaplnění vakua regulativních opatření pro bezpečnost a kvalitu aktivit dobrodružného cestovního ruchu byl v rámci ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) vypracován balíček tří mezinárodních normalizačních dokumentů, s cílem poskytnout základ k tomu, aby poskytovatelé služeb mohli plánovat, projednávat a poskytovat aktivity dobrodružného cestovního ruchu co nejbezpečněji a také co nejkvalitněji ?

... a že se letos tyto tři dokumenty v překladu staly součástí soustavy českých technických norem ČSN ?

Jedná se o samostatné celky, protože se týkají různých aspektů dobrodružného cestovního ruchu:

- norma ČSN ISO 21101 specifikuje, jak mají organizace v dobrodružném cestovním ruchu řídit svou činnost z hlediska bezpečnosti;
- technická normalizační informace TNI ISO/TR 21102 poskytuje informace o minimálních kompetencích vůdců (průvodců) zajišťujících aktivity v dobrodružném cestovním ruchu;
- norma ČSN ISO 21103 stanovuje minimální množství informací, které musí být účastníkům a potenciálním účastníkům sděleny před zahájením, v průběhu a po skončení aktivit, aby byla zajištěna

Příloha 5 – Náhled publikace – Normalizace v turistických službách

<http://www.konzument.cz/users/publications/2-konzument-test/301-kvalita-sluzeb-je-ukryta-v-technicky-normach.pdf>

Konzument

Periodikum Sdružení českých spotřebitelů
Vychází 2x ročně

test

Číslo 21 / září 2017



ÚNMZ Toto vydání Konzument Testu bylo připraveno v rámci řešení úkolu ÚNMZ zařazeného do Strategické vize pro evropské normy / Programu rozvoje technické normalizace na rok 2017. Realizátorem řešení úkolu je Kabinet pro standardizaci, o. p. s.

KABINET
PRO STANDARDIZACI
... top-normy .cz

KVALITA SLUŽEB JE UKRYTA V TECHNICKÝCH NORMÁCH.

Vyžadujeme jejich naplnění – nyní také v aktivitách dobrodružného cestovního ruchu!

ÚVODEM

I v dobrodružství chceme kvalitu a bezpečnost

Spotřebitelé mají nezdávka problémy s kvalitou služeb, které souvisejí s turistickým ruchem. Stížnosti, které se vztahují konkrétně k ubytovacím či restauračním službám, zaznamenává Sdružení českých spotřebitelů každoročně až stovky.

Specifickým tématem jsou služby cestovních kanceláří a agentur. A to přesto, že poskytování těchto služeb je svázáno regulací, která se vztahuje např. na pojištění poskytovatele služby. Na kvalitu služeb cestovního ruchu se zaměřuje dále i několik mezinárodních a evropských technických norem. Jejich aplikace je pro spotřebitele důležitá, protože normy jsou schopny zajistit kvalitu a bezpečnost služeb na trhu. Prioritou Sdružení českých spotřebitelů (SCS) a specificky Kabinetu pro standardizaci (KaStan) je proto podporovat tvorbu i používání technických norem ve vybraných oborech ve prospěch trhu obecně a spotřebitele zvláště.

Aktuální vydání našeho periodika zaměřujeme na kvalitu a bezpečnost dobrodružného cestovního ruchu. Mezi nově převzatými

normami z mezinárodního fondu norem ISO do soustavy českých technických norem ČSN je totiž i balíček týkající se právě této oblasti. Zdánlivě je to poněkud okrajová, výlučná záležitost, ale není to pravda. Ekonomický význam tohoto sektoru turismu celosvětově i u nás výrazně narůstá, a právě i jeho specifčnost dokládá důležitost technických norem prakticky v každé oblasti podnikání, obchodu a trhu.

Vydání této publikace je součástí našich iniciativ prosazovat používání technických norem v co nejširším měřítku. O obsahu balíčku těchto norem samozřejmě informujeme též poskytovatele služeb, aby si byli vědomi jejich významu. Touto publikací chceme ale do procesu zapojit konečného spotřebitele jako konkrétního nebo potenciálního účastníka dobrodružných cest a zážitků. **Kvalita služeb je ukryta v technických normách. Vyžadujeme proto jejich naplnění – nyní také v aktivitách dobrodružného cestovního ruchu!**

*Ing. Libor Dupal, předseda správní rady
Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.,
ředitel Kabinetu pro standardizaci, o. p. s.*

1. KVALITA SLUŽEB JE V TECHNICKÝCH NORMÁCH

Jak důležité jsou technické normy pro funkci trhu obecně a pro spotřebitele,

obecně nezávazný, takže shoda s požadavky normy nemusí být právně vymahatelná. Jak tedy trh „přimět“, aby normy byly výrobcí a poskytovateli služeb využívány, a tedy aby

Aplikace norem nemusí nezbytně znamenat více práce a povinností – zejména umožní zavedení systému do provádění procesů a aktivit, které již poskytovatel služby většinou dělá; např. aplikací metodiky procesu, aby nezůstalo nic zásadního z hlediska procesů kvality a bezpečnosti opomenuto.

Zároveň ale chceme posilovat i informovanost spotřebitelů. Zde samozřejmě není účelem, aby si konečný spotřebitel nezbytně kupoval normy a stanovené požadavky detailně znal. Cílem je, aby si uvědomil, že normy zajišťují kvalitu, kterou spotřebitel obvykle očekává, a že se musí naučit kvalitu (i prostřednictvím prokázání shody s normami) aktivně na poskytovateli služby vymáhat.

V této publikaci se zaměříme na specifickou oblast služeb cestovního ruchu – a sice na dobrodružný cestovní ruch. Je to proto, že na tomto příkladu chceme ukázat, že normy dokáží postihnout i velmi specifické, výlučné případy a obory.

Aktivity spojené s dobrodružným cestovním ruchem nabývají na významu v globálním měřítku, ale přitom přinášejí určitý, a možná i významný prvek rizika a výzvy. Aby došlo k plnohodnotnému přínosu dobrodružného cestovního ruchu, je nutné, aby poskytovatelé služeb nabízeli a realizo-

Příloha 6 – Kulatý stůl, turistické služby

<p style="text-align: center;">Jménem</p> <p style="text-align: center;">Kabinetu pro standardizaci, o.p.s.,</p> <p style="text-align: center;">ve spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů, z.ú. si Vás dovoluujeme pozvat ke kulatému stolu na téma</p> <p style="text-align: center;">TECHNICKÉ NORMY PRO DOBRODRUŽNÉ AKTIVITY V TURISTICKÉM RUCHU</p> <p>Datum a čas konání: 17. 10. 2017</p> <p>Místo konání: Sídlo Kabinetu, Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice (zde)</p> <p>Kontaktní údaje: tel.: +420 261263574, cell: +420 602561856, e-mail: normy@regio.cz, www.top-normy.cz</p> <p>Program:</p> <ul style="list-style-type: none">- Úvod- Představení řešení projektu podpořeného Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví určeného pro spotřebitele a poskytovatele služeb o významu norem pro oblast kvality turistických služeb cestovních kanceláří- Stručné představení mezinárodních norem ISO pro turistický ruch, zavedených do soustavy ČSN- Představení výstupů projektu – e-leták pro podnikatele v sektoru turistických služeb a publikace pro spotřebitele- Diskuze:<ul style="list-style-type: none">o Význam předmětných norem pro poskytovatele služeb a pro spotřebiteleo Praktické zkušenosti poskytovatelů služeb a spotřebitelů, mohou jim normy pomoci?o Jak zlepšit spolupráci mezi SČS a AČCKA? <p>Těšíme se na setkání.</p>	<p>prezenční listina je uložena v KaStan.</p>
--	---