**Tisková informace Kabinetu pro standardizaci, o. p. s. (KaStan)**

**Ke světovému dni standardizace (14. 10. 2022)**

**Technické normy ve světě služeb cestovního ruchu**

10. října 2022, KaStan;

U příležitosti světového dne standardizace (14. 10. 2022) připravuje Kabinet pro standardizaci (dále též KaStan) několik akcí, kterými chce zviditelnit význam norem pro spotřebitele a pro trh obecně.

Druhé téma, se kterým přicházíme, je **bezpečnost a kvalita služeb obecně a zejména služeb cestovního ruchu**.

Služby jsou hlavní ekonomickou činností a přispívají k HDP více než průmysl a zemědělství dohromady. Zatímco statistiky zdůrazňují revoluci služeb, která se v dnešním světě odehrává, velké změny otřásající tímto sektorem představují vlastní řadu výzev. Mnohé se týkají standardizace.

Naše obecně prospěšná společnost, zřízená k podpoře používání technických norem na trhu ku prospěchu spotřebitelů a k jejich zapojení do procesů standardizace, k tomuto tématu zpracovala souhrnnou informaci, která je k dispozici na adrese [zde](https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby.php)[[1]](#footnote-1).

Jsme si vědomi, že technická normalizace má mnoho významů pro výrobu, obchod, služby – pro funkci trhu obecně a pro spotřebitele zvláště. Standardizace služeb je již řadu let velkou výzvou pro evropské i národní normalizační organice a pro účastníky trhu služeb, včetně spotřebitelských organizací. Mnohé bylo vykonáno, a je tedy co ukazovat a představovat.

V příloze k této tiskové informaci podáváme jen stručný extrakt ze zmíněného pracovního dokumentu Kabinetu. Ten shrnuje dostupné informace nebo odkazy na ně k dokumentaci významu norem v různých oblastech turismu, včetně požadavků na ubytovací zařízení, cestovní kanceláře a agentury atd.

A na tomto základě KaStan zpracoval a vydal publikaci ‚Technické normy ve světě služeb cestovního ruchu‘ ([zde](https://konzument.cz/users/publications/10-top-normy/414-technicke-normy-ve-svete-sluzeb-cestovniho-ruchu.pdf)). Formou otázek a odpovědí se máme možnost dozvědět alespoň základní informace k významu normalizace pro toto důležité odvětví.

Vydání této publikace podpořila [Rada kvality ČR](http://www.narodniportal.cz) při MPO. „Nedílnou součástí Národní politiky kvality je podpora rozvoje trhu tak, aby byl komfortní pro spotřebitele i podnikatele, a přitom podporoval udržitelný vývoj ve společnosti. A důležité téma této publikace plně zapadá do strategických záměrů Rady kvality ČR.“, uvedl téma Ing. Pavel Vinkler, Ph.D., 1. místopředseda RK ČR.



**Příloha -** Informace k tématu

**Odkazy:**

[*https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby.php*](https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby.php)

[*www.narodniportal.cz*](http://www.narodniportal.cz)

[*https://www.agentura-cas.cz/*](https://www.agentura-cas.cz/)

Kontakt: Ing. Libor Dupal, Ředitel (statutární orgán) Kabinetu pro standardizaci,

cell: +420 602 56 18 56; e-mail: dupal@top-normy.cz, dupal@konzument.cz

[www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz); [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz/)

Příloha – „**Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost; a jak je tomu v oblasti turismu? – konkrétní příklad využití a prospěšnosti norem“**

Podle Světové obchodní organizace představují služby více než dvě třetiny světového hrubého domácího produktu (HDP). I když jsou to čísla zveřejněná „před covidem“, do normálu se tento segment rychle navrací. Služby jsou hlavní ekonomickou činností a přispívají k HDP více než průmysl a zemědělství dohromady. Zatímco statistiky zdůrazňují revoluci služeb, která se v dnešním světě odehrává, velké změny otřásající tímto sektorem představují vlastní řadu výzev. Velká část práce ohledně služeb je zaměřena na řešení klíčových trendů a výzev na trhu služeb, kromě hlavního cíle vyvinout správné normy, ve správný čas a se správnými účastníky.

Prvotně jsme shromažďovali veřejně dostupné informace týkající se předmětu normalizace služeb a konkrétně pak cestovního ruchu. Na základě těchto informací byla zpracována tato informace pro web a další výstupy (tisková zpráva, publikace pro širokou veřejnost – v e-formátu i tiskem).

Nepřekvapí, že problematika standardizace sužeb je intenzivně vnímána na globální úrovni v rámci ISO. V dokumentu, který tato mezinárodní organizace pro standardizaci vydala k identifikaci trendů spotřebitelských problémů se službami, uvádí např. změny ve způsobu poskytování služeb, nárůst technologické a organizační složitosti, vliv digitálních technologií a další.

Samotný vývoj evropské harmonizace je poněkud sporadický, neboť ani „sektorová“ ani „obecná“ bezpečnost služeb nejsou v EU na pořadu dne.

Technická normalizace na evropské i národní úrovni ale dělá, „co může“. Vznikající normy jsou pro lepší orientaci v nich řazeny do několika skupin (Služby obecně, Průmyslové služby, Služby pro podniky, Služby pro spotřebitele, Ostatní služby, Poštovní služby).

Jako konkrétní příklad významu norem uvádíme standardizaci služeb turismu. Do cestovního ruchu je zapojen téměř každý, ať už jako turista, poskytovatel služeb, nebo obyvatel turisticky atraktivní oblasti, a to doslova téměř na celé planetě. Normalizace se týká ubytovacích zařízení, cestovních kanceláří a agentur, specifických formy cestovního ruchu (včetně dobrodružného cestovního ruchu, či rekreačního potápění), dále přístupnosti v cestovním ruchu atd.

Od pohledu je zřejmá šíře standardizace pro služby obecně, i v jednom jediném segmentu turistických služeb.

Praha, říjen 2022, Libor Dupal

1. https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby.php [↑](#footnote-ref-1)