

<b>STN</b>	<b>Turistické informačné centrá Informačné a recepčné služby návštevníkom Požiadavky</b>	<b>STN ISO 14785 95 4021</b>
------------	--	--------------------------------------

Tourist information offices. Tourist information and reception services. Requirements  
Offices de tourisme. Services d'accueil et d'informations aux touristes. Exigences  
Fremdenverkehrsbüros. Touristeninformation und Empfangsdienste. Anforderungen

Táto norma obsahuje slovenskú verziu normy ISO 14785: 2014.

This standard includes the Slovak version of ISO 14785: 2014.

**121486**

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR, 2015

Podľa zákona č. 264/1999 Z. z. v znení neskorších predpisov sa môžu slovenské technické normy rozmnožovať a rozširovať iba so súhlasom Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR.

STN ISO 14785: 2015

## **Národný predhovor**

### **Vypracovanie normy**

Spracovateľ: Ekonómia, občianske združenie, Tajovského 10, Banská Bystrica, doc. Ing. Ján Oriška, PhD., Ing. Tomáš Gajdošík, PhD.

Technická komisia: TK 116 Služby

**Turistické informačné centrá**  
**Informačné a recepčné služby návštevníkom**  
**Požiadavky**

**ISO 14785**  
 Prvé vydanie  
 2014-04-01

ICS 03.200; 03.080.30

## Obsah

	strana
<b>Predhovor</b> .....	4
<b>Úvod</b> .....	5
<b>1</b> Predmet normy .....	5
<b>2</b> Termíny a definície.....	5
<b>3</b> Poskytovanie služieb.....	5
<b>3.1</b> Prijímanie návštevníkov .....	5
<b>3.2</b> Poskytovanie informácií .....	7
<b>3.3</b> Obchodná činnosť .....	8
<b>3.4</b> Štatistika a analýza .....	8
<b>3.5</b> Komunikácia a propagácia.....	9
<b>4</b> Zdroje .....	9
<b>4.1</b> Ľudské zdroje.....	9
<b>4.2</b> Infraštruktúra, zariadenia a vybavenie .....	10
<b>4.3</b> Komunikačné technológie.....	10
<b>Príloha A</b> (informatívna) – Práva spotrebiteľov.....	11
<b>Príloha B</b> (informatívna) – Environmentálne povedomie .....	12
<b>Príloha C</b> (informatívna) – Zodpovedný turista a cestujúci .....	13
<b>Príloha D</b> (informatívna) – Dostupnosť .....	14
<b>Literatúra</b> .....	15

## Predhovor

ISO (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu) je celosvetová federácia národných normalizačných organizácií (členov ISO). Na medzinárodných normách zvyčajne pracujú technické komisie ISO. Každý člen ISO, ktorý sa zaujíma o predmet, pre ktorý sa vytvorila technická komisia, má právo byť zastúpený v tejto technickej komisii. Na práci sa zúčastňujú aj medzinárodné vládne alebo mimovládne organizácie, s ktorými ISO nadviazala pracovný styk. ISO úzko spolupracuje s Medzinárodnou elektrotechnickou komisiou (IEC) vo všetkých záležitostiach normalizácie v elektrotechnike.

Postupy použité pri tvorbe tohto dokumentu, ako aj tie, ktoré sú určené na jeho ďalšie udržiavanie, sú opísané v smernici ISO/IEC, časť 1. Mali by sa vziať do pozornosti najmä rozdielne kritériá schvaľovania pri rôznych typoch dokumentov ISO. Tento dokument bol vypracovaný podľa edičných pravidiel smernice ISO/IEC, časť 2. (pozri [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. ISO nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv. Podrobnosti o akýchkoľvek patentových právach identifikovaných počas tvorby dokumentu sú uvedené v úvode dokumentu a/alebo v zozname patentových deklarácií ISO (pozri [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Akákoľvek obchodná značka použitá v tomto dokumente slúži len na informáciu pre používateľa a neznamená jej schválenie organizáciou ISO.

Vysvetlenie významu špecifických termínov a výrazov týkajúcich sa posudzovania zhody, ako aj informácií o väzbe ISO na princípy Svetovej obchodnej organizácie (WTO) uplatňované pri odstraňovaní technických prekážok obchodu (TBT) pozri na tejto URL: Predhovor – Dodatočné informácie.

Technická komisia zodpovedná za tento dokument je ISO/TC 228, *Cestovný ruch a súvisiace služby*.

## Úvod

Mnohé turistické informačné centrá (TIC) sú prevádzkované verejnoprávnymi inštitúciami. Existujú však aj súkromné TIC, ktoré spolupracujú s inštitúciami cestovného ruchu. Inštitúcie kontrolujúce jednotlivé TIC môžu požadovať implementáciu tejto normy vo všetkých centrách alebo v niektorých z nich.

## 1 Predmet normy

Medzinárodná norma stanovuje minimálne požiadavky na kvalitu služieb poskytovaných TIC rôzneho typu a veľkosti, prevádzkovanými verejnými inštitúciami alebo súkromnými osobami s cieľom uspokojiť očakávaná návštevníkov.

**koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN**