

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

**Turismus bez hranic – cestování se zdravotním
postižením**

**Zero barrier tourism – travelling for physically
handicapped people**

Anna Radová

Plzeň 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Turismus bez hranic – cestování se zdravotním postižením“

vypracoval/a samostatně pod odborným dohledem vedoucí/vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Plzeň dne

v. r. Anna Radová

Chtěla bych poděkovat svému vedoucímu Ing. Lukáši Pichlíkovi za trpělivost a rychlou zpětnou vazbu při každé konzultaci, ohledně kvalifikační práce. Dále bych chtěla poděkovat svým respondentům, kteří se výzkumu zúčastnili.

Obsah

Úvod.....	8
1 Cestovní ruch.....	9
1.1 Předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu v České republice	9
1.1.1 Lokalizační předpoklady	10
1.2 Realizační podmínky.....	10
1.3 Selektivní podmínky	11
2 Handicapovaný součástí cestovního ruchu	12
2.1 Potřeby zdravotně postižených při účasti na cestovním ruchu.....	13
2.1.1 Potřeby tělesně postižených osob při účasti cestovního ruchu.....	15
2.1.2 Potřeby zrakově postižených osob při účasti cestovního ruchu	15
2.1.3 Potřeby sluchově postižených osob při účasti cestovního ruchu.....	16
2.2 Bariéry při podílu na cestovním ruchu.....	16
2.2.1 Architektonické bariéry.....	16
2.2.2 Společenské bariéry	17
2.3 Podněty cestování.....	18
3 Připravenost České republiky na poskytování služeb osobám se zdravotním postihem	20
3.1 Ubytovací zařízení	20
3.2 Pohostinská zařízení.....	21
3.3 Kulturně-historické památky UNESCO.....	21
3.4 Turistické trasy, cyklotrasy a naučné stezky	21
4 Euroklíč.....	23
4.1 Historie	23
4.2 Euroklíč v Plzeňském kraji.....	24
4.3 Jak získat Euroklíč	24

5	Podpora cestovního ruchu pro všechny, nerovnost trhu cestovního ruchu, problémy a řešení	26
5.1	Přístupný cestovní ruch	26
5.1.1	Překážky cestovního ruchu pro zdravotně postižené osoby	26
5.1.2	Důležitost přístupného cestovního ruchu	27
5.2	Trh cestovního ruchu, zdravotní postižení a nerovnost: problémy a řešení	27
6	Příklady z praxe.....	28
6.1	Přístup k informacím.....	28
6.2	Osobní příběhy.....	30
7	Příklady z praxe.....	32
7.1	Metodika výzkumu – mystery shopping	32
7.1.1	INFO Plzeň	33
7.1.2	Bus Tour	35
7.2	Metodika výzkumu – dotazníkové šetření.....	37
7.2.1	Formulace problému	37
7.2.2	Cíle a výzkumné problémy.....	37
7.2.3	Charakteristika sledovaného souboru.....	37
7.2.4	Organizace výzkumu.....	37
7.2.5	Zpracování dat	38
7.2.6	Analýza dat	39
7.2.7	Zhodnocení dotazníkového šetření	53
7.2.8	Návrhy na zlepšení.....	53
7.2.9	Návrh finančního plnění.....	55
	Závěr.....	56
	Seznam zdrojů.....	57
	Seznam tabulek.....	59

Seznam obrázků	60
Seznam grafů.....	61
Seznam příloh.....	62
Přílohy	
Abstrakt	
Abstract	

Úvod

Turismus je v dnešní době každodenním chlebem velkému množství osob. Koupit levnou letenku, sbalit kufry a večer už se koupeme v moři. Pro někoho úplný standard, pro někoho výjimka. Podívejme se na to ze strany handicapovaného, který to nemá ani zdaleka takto jednoduché. Už jen při plánu výletu do druhého města musí zvážit a zjistit spoustu informací. Je tento vlak bezbariérový? Jsou toalety uzpůsobeny pro handicapované? Pomůže mi v případě nouze někdo? Z pohledu handicapovaného žádná legrace, a pokud se někam chce podívat, informace jsou pro něj klíčové.

Teoretická část se zaměřuje na potřeby handicapovaných lidí při účasti na cestovním ruchu. Popisuje zde problémy, kteří handicapovaní zažívají jako účastníci cestovního ruchu. Rozebírá zde bariéry při cestování a to jak architektonické, tak společenské. Dále se zaměřuje teoretická část na připravenost České republiky na lidi s handicapem, kde zmiňuje památky UNESCO, turistické trasy, ubytovací a pohostinská zařízení. V neposlední řadě uvádí příklady z praxe.

Praktická část se odvíjela od dvou metod výzkumu. První způsob byl mystery shopping, který se dělal na dvou místech: INFO Plzeň a Bus Tour. Druhým způsobem bylo dotazníkové šetření, kdy se dotazník členil do dvou sekcí. První sekce byly otázky zaměřující se na cestovní ruch. Druhá sekce byly základní otázky na respondenty, jako například pohlaví a věk. Dotazníkové šetření bylo určeno přímo pro handicapované jedince, kdy se dotazník rozeslal do institucí, kde se o takovéto lidi starají a do facebookových skupin Vozíčkáři a handicapovaní a Vozíčkáři a handicapovaní lidé.

Hlavním cílem kvalifikační práce je analyzovat, s jakými problémy se handicapovaní setkávají při účasti v cestovním ruchu. Dále zpracovat návrhová opatření, jak bychom jim mohli celý tento proces usnadnit.

1 Cestovní ruch

Cestovní ruch lze definovat jako činnost osob, které cestují do míst, mimo jejich bydliště po dobu kratší než jeden rok. Cestují do míst za účelem trávení volného času, obchodu. (Základní pojmy a definice, n.d.) Túra lze definovat jako pěší výlet do přírody, obvykle je delší a náročnější. (Rux, 2004)

Druhy cestovního ruchu

Cestovní ruch se dělí do tří základních skupin a těmi jsou – příjezdový, domácí a výjezdový.

Příjezdový cestovní ruch

Příjezdový cestovní ruch začleňuje pobyt a návštěvu nerezidentů na území České republiky. Jako spotřebu v příjezdovém cestovním ruchu můžeme chápat celkový objem peněžních prostředků, které vydají nerezidenti do navštívené země.

Domácí cestovní ruch

Domácí cestovní ruch lze chápat jako cestovní ruch na území České republiky. (Základní pojmy a definice, n.d.) Cestovní ruch v České republice dost klesl díky pandemii Covid – 19, příjezdový cestovní ruch poklesl téměř o 75%. (Tourdata, 2021) Díky pandemii jsou ztráty v tuzemsku velké, 51% hostů a 45% přenocování. (Sokolova, 2021)

Výjezdový cestovní ruch

Výjezdový cestovní ruch zahrnuje pobyty a návštěvy mimo území České Republiky. Spotřeba v tomto cestovním ruchu je chápána jako potřeba návštěvníků mimo ekonomické území vlastní země, tato spotřeba nezahrnuje výroby koupené na cestu či po cestě v České republice. (Základní pojmy a definice, n.d.)

1.1 Předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu v České republice

Předpoklady a podmínky jsou stavebním kamenem pro vznik a rozvoj cestovního ruchu, jak na straně nabídky, tak na straně poptávky. Jsou zde tři podmínky, které je důležité zmínit: lokalizační podmínky, realizační podmínky a selektivní podmínky

1.1.1 Lokalizační předpoklady

Do lokalizačních podmínek lze zařadit přírodní předpoklady a kulturně-historické předpoklady. Přírodní předpoklady produkují potenciál pro realizaci, základy o rozčlenění cestovního ruchu a tvorbu různých forem cestovního ruchu. Při výběru rajonizace se přihlíží na následující prvky: nadmořská výška, reliéf, čistota ovzduší či vod, fauna a flóra, vizuální pestrost, morfologické poměry krajiny a přírodní zvláštnosti. Přírodní předpoklady jsou důležitou součástí pro většinu aktivit cestovního ruchu, zejména pobytových forem. Nejatraktivnějším místem z pohledu rekreace jsou hory. (Linderová, 2018)

Liberecký a Karlovarský kraj disponují nejvíce přírodními předpoklady z tohoto úhlu pohledu. Pod podmínku kulturně-historického předpokladu zařadíme architektonické památky, tradiční akce, nehmotnou lidovou kulturu a význačná místa, která jsou spjata s kulturními, politickými či hospodářskými dějinami oblasti. Význam má památková ochrana, která zahrnuje památky zapsané v seznamu UNESCO, vesnické či městské památkové rezervace, kulturní památky a památkové zóny.

Obrázek 1 - Památky UNESCO



Zdroj: Slevomat (2021), zpracované Soukupovou Sandrou

1.2 Realizační podmínky

Realizační předpoklady jsou základní a doplňková vybavení poskytující služby cestovního ruchu, jedná se o dostupnost a infrastrukturu. Předpoklady zahrnují počet lůžek v hromadných ubytovacích zařízeních či lyžařských střediscích, počtem turistických informačních středisek a počtem objektů k individuální rekreaci.

1.3 Selektivní podmínky

Selektivní podmínky ovlivňují demografické skutečnosti, urbanizační faktory území a sociologické předpoklady. Předpokladem pro návštěvnost lokality je existence alespoň jedné atraktivity, která přiláká účastníky cestovního ruchu. Aktivity se dělí na čtyři hlavní typy:

- a. Člověkem vytvořené atraktivity – zámky, hrady
- b. Speciální události a festivaly
- c. Přírodní prvky krajiny – lesy, pláže, řeky, jeskyně
- d. Člověkem vytvořené krajiny – zábavná centra, aquaparky (Kotlíková & Schwartzhoffová, 2014)

2 Handicapovaný součástí cestovního ruchu

Na světě žije přibližně 1 miliarda osob s nějakým druhem zdravotního postižení, což uvádí Světová zdravotnická organizace. (Linderová, 2018) Rostoucí trhový segment cestovního ruchu představují právě osoby se zdravotním postižením a to i v rámci Evropské unie. Lidé se zdravotním postižením jsou loajálními zákazníky, kteří se často na místa vrací, což je důležité si uvědomit a dále s tím nakládat. Vrací se z důvodu uspokojení jejich specifických potřeb a snadné dostupnosti.

Handicapovaného člověka lze definovat jako osobu, jejíž smyslové, tělesné nebo duševní schopnosti nebo duševní zdraví se liší od typického stavu a pokud tento stav trvá déle než rok. (Spektrum, 2019) V České republice se nachází 1 152 000 (údaj k roku 2018), což je 13% obyvatel. (Linderová, 2018)

Obrázek 2 - Osoby se zdravotním postižením 2018



Zdroj: Český statistický úřad (2019)

Handicapovaný není stále brán jako obyčejný zákazník či host, často se od nich očekává, že si sami najdou cestu, jak se cestovního ruchu účastnit. Není zde snaha o vytvoření vhodných podmínek pro tuto skupinu zákazníků.

Cestovní ruch pro handicapované se zvyšuje díky těmto faktorům:

1. Počet handicapovaných stále roste, tím se zvyšuje i potenciální počet účastníků na cestovním ruchu
2. Handicapovaný potřebuje pomocnou ruku při účasti na cestovním ruchu, proto často cestuje s rodinou či přáteli, tím se počet účastníků na cestovním ruchu zvyšuje

3. Kvůli informacím, které jsou teď snáze k dohledání, si handicapovaní lépe zorganizuje cestu
4. Handicapovaní, neboť mají pracovní neschopenku, můžou cestovat i mimo sezónu (Indrová, 2008)

Osoby se zdravotním postižením se účastní i sportovního cestovního ruchu a trend je v této oblasti výrazný. Jsou zde zastoupeny sporty jako turistika, lyžování, vodní sporty nebo jízda na kole. Tato skupina se účastní i extrémních sportů jako jsou potápění, horolezectví, parašutismus nebo paraglidingu. Že je zde ta možnost provozovat sporty i v případě, že jste zdravotně postižení, dává jedincům pocit volnosti a svobody. (Kotlíková, 2013)

2.1 Potřeby zdravotně postižených při účasti na cestovním ruchu

Pro osoby se zdravotním postižením je potřeba mnoho věcí přizpůsobit, protože mají specifické požadavky při účasti na cestovním ruchu. Důležité je přizpůsobit: parkoviště, komunikační nástroje, přírodní prostředí, bezpečný a pohodlný pohyb uvnitř objektů, bezbariérové veřejné toalety a nádraží, osobní automobily k pronájmu vyjma autobusů, taxíků, lanovek, tramvaje a v neposlední řadě ubytovací, kulturní, sportovní, pohostinská zařízení.

Osoby se zdravotním postižením kladou větší důraz na bezbariérovost, jak do ubytovacích a pohostinských zařízení, tak do kulturně-historických a přírodních památek. (Darcy & Dickson, 2009)

Dle studie „A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences“ téměř každý člověk se v určité fázi svého života setká s cestovním ruchem pro handicapované, ať už získá trvalé následky nebo dočasné v důsledku nehody nebo úrazu. Nebo účastník cestovního ruchu zná rodinu či přátele s handicapem nebo s někým takovým cestuje. Řešením, jak splnit požadavky těchto lidí v cestovním ruchu a destinačním managementu, je uplatnění zásad univerzálního designu, to znamená zajištění potřeb pro všechny. Jak ukazuje obrázek níže, bylo odhadnuto, že přibližně 30 % populace v Austrálii má zdravotní handicap. (Darcy & Dickson, 2009)

Obrázek 3 - Uplatnění zásad univerzálního designu na Austrálii

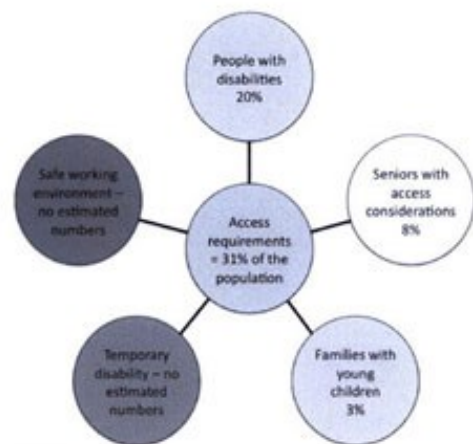


Figure 1
Universal design beneficiaries and proportion of Australians.

Zdroj: A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, 2009

Článek, ze kterého byl obrázek převzat, stručně popisuje souvislosti mezi přístupem, zdravotním postižením, stárnutím a cestovním ruchem. Dále hodnotí vývoj dostupného cestovního ruchu, dostupného je zde myšleno pro handicapované, a podává přehled příslušných právních předpisů, které formují prostředí bezbariérového cestovního ruchu.

Jak ukazuje obrázek číslo 3, odhaduje se, že 31 % populace požaduje, aby destinace cestovního ruchu a cestovní ruch všeobecně byl dostupný pro všechny. Je zde zobraceno procento australských obyvatel s handicapem, jichž je 20 % a 8 % zdejších seniorů, kteří řeší otázku přístupnosti během plánování návštěvy vybrané destinace cestovního ruchu. Dále jsou zde zohledněny rodiny s dětmi, kdy 3 % populace tvoří děti ve věku od 0 až 4 roky – jedná se tedy o rodiny, které pro účast na cestovním ruchu potřebují přístupnost s kočárkem. Tyto informace byly získány z dat uváděných Australským statistickým úřadem (ABS;2004)

Jak studie také zmiňuje, důležitost cestovního ruchu bez hranic je zakládána na procesu založeném na třech důležitých hodnotách, a to: nezávislost, rovnost a důstojnost. V místě destinace, kde se tyto tři hodnoty setkávají, mají handicapovaní možnost cestovat nezávisleji a budou tak vyžadovat menší podporu od turistických destinací, zároveň by jim to umožnilo užít si destinaci s důstojností a spravedlností. (Linderová, 2018)

2.1.1 Potřeby tělesně postižených osob při účasti cestovního ruchu

Handicapovaní, kteří trpí právě na tělesné postižení, jsou součástí heterogenní skupiny návštěvníků cestovního ruchu. Z hlediska jejich postižení se mohou hůře či lépe pohybovat v destinaci nebo objektu cestovního ruchu. Zde je podstatné si uvědomit, že se prostor musí uzpůsobit manipulačními a rozměrovými vlastnostmi invalidního vozíku. Hlavním problémem pro pohybová omezení jsou především fyzické překážky. Překonání jakéhokoliv výškového stupně představuje pro tělesně postiženou osobu fyzickou námahu a v některých případech i nepřekonatelnou překážku.

Pro tyto osoby je podstatné, aby při jakékoliv činnosti co nejméně potřebovali asistenta či doprovod, nejlépe vše vykonali samostatně. Základní potřebou těchto osob je pohodlný přístup k objektu a dovnitř objektu. Na cestě k objektu by měly být odstraněny překážky typu lavička, odpadkový koš či stojany na kola. Dále musí být uzpůsobeny toalety, které by se měly nacházet v každém patře, vybaveny madly a držadly. (Linderová, 2018)

Pravidla při komunikaci s tělesně postiženou osobou:

- Neoznačovat tělesně postiženou osobu názvy jako „vozičkář“, „postižený“ či „invalida“. Používat názvy „klient“ a „host“, to i v nepřítomnosti osoby se zdravotním postižením
- Nepoužívat ve vztahu ke klientovi citově zbarvená slova příkladem „smutný“, „chudák“ a „chudinka“.
- Nevěnujte pozornost osobnímu příběhu klienta. Vynechte emoce lítosti atd.
- Ve vztahu k handicapovanému se chovejte pouze jako poskytovatel služby, nikoliv jako lékař či ošetřovatel.
- Nezpochybujte intelekt postiženého a nepoužívejte v rozhovoru direktivní tón.
- Snažte se o komunikaci z očí do očí, pokud je handicapovaný na vozíku, snížíme se na úroveň jeho očí.
- V rozhovoru s handicapovaným komunikujte přímo s ním, nikoliv s doprovodem. (Hájková, 2006)

2.1.2 Potřeby zrakově postižených osob při účasti cestovního ruchu

Osoby se zrakovým postižením si při chůzi dopomáhají bílou holí, vycvičenými vodícími psy nebo využívají průvodcovských služeb. Důležitou roli hrají ozvučená prostředí, vodící linie nebo hmatové popisy tras.

U osob s úplnou ztrátou zraku je potřeba udělat úpravy a identifikovat bezprostřední okolí. Identifikace okolí se dělá především akustickým způsobem.

Osoby s částečnou ztrátou zraku potřebují úpravy jako nápisy velkými písmeny a použití nereflexních značek se silným barevným kontrastem.

Osoby se zrakovým postižením mají zvýšené nároky na upravení terénu při účasti cestovního ruchu. Vhodné je označovat Braillovým písmem tlačítka, např. u výtahů. Při poskytování služeb v ubytovacích zařízeních by měl personál poskytnout jednorázovou instruktáž o rozmístění pokojů, restaurace a wellness centra návštěvníkovi se zrakovým postižením. Tyto osoby nerady navštěvují nové prostředí, proto vyhledávají častěji delší pobytové akce. (Linderová, 2018)

2.1.3 Potřeby sluchově postižených osob při účasti cestovního ruchu

Při komunikaci s jedincem, který má lehčí stupeň postižení sluchu, takže zvládá odezírat ze rtů, je podstatné správně artikulovat, zpomalit a nechat ústa nezakrytá.

Komunikace s osobou, která má těžký stupeň postižení sluchu, lze komunikovat v komunikačním kódu. Pro osoby trpícími tímto postižením je důležité dostávat informace v přijatelném komunikačním kódu a tak se orientovat v dané problematice.

2.2 Bariéry při podílu na cestovním ruchu

Jako největší bariéru cestovního ruchu považují zdravotně postižené osoby v malém podvědomí a v přetrvávajících předsudcích vůči jejich osobě. Často se setkávají právě s neinformovaností o správném způsobu komunikace, což je považováno za společenskou bariéru. Odrazením je nepředvídatelná a odlišná připravenost na poskytování služeb handicapovaným. Za nejčastější bariéru cestovního ruchu lze považovat bariéry architektonické. Jako poslední bariéru je potřeba zmínit bariéru ekonomickou. (Linderová, 2018)

2.2.1 Architektonické bariéry

Bariéru lze chápat jako nedostatek srozumitelných informací, které může osoba se zdravotním postižením využít pro orientaci a bezpečný pohyb.

Podle druhů postižení se liší architektonické bariéry, co pro jednoho může být nápomocné, pro druhého je překážkou. Co se týče výběru ubytování, spadají mezi výrazné bariéry těžké dveře či dveře s problémem otevírání.

Dalším problémem je nedostatečný prostor k manipulaci s invalidním vozíkem, a to v koupelně či v pokoji. Neznalost a nevědomost personálu jak komunikovat se zdravotně postiženým návštěvníkem je také označováno za nedostatek. (Lindrová, 2018)

2.2.2 Společenské bariéry

Společenské bariéry cestovního ruchu lze chápat jako problém komunikace ze strany personálu ke zdravotně postiženému jedinci v zařízeních cestovního ruchu. Jedná se především o předsudky společnosti k těmto jedincům a celkově jak společnost tyto lidi vnímá.

Tělesně postižený člověk se často necítí dobře při komunikaci s personálem, protože neudrží oční kontakt, takže mají pocit, že obtěžují ty druhé. Setkávají se s neochotou pomoci, o pomoc si musí požádat.

Zrakově postižení považují za značné nedostatky personálu ohledně komunikace, chybí představení, dotek při zahájení komunikace a upozornění předmětu před nimi, schodu či prahu.

Pro sluchově postižené je největší bariérou komunikace, pokud navštíví kulturně-historickou památku s výkladem, setkávají se s rychlým výkladem a nepochopením ostatních v případě, že potřebuje být, co nejbližší průvodci.

Mentálně postižené osoby identifikují jako největší bariéru v oblasti cestovního ruchu nedostatečnou trpělivost pracovníků převážně v oblasti komunikace. Komunikaci se snaží co nejrychleji ukončit a uspíšit, mentálně postiženým osobám nedají dostatečný prostor k vyjádření. Nepříjemně označují přílišný soucit nebo naopak viditelný pocit pohoršení. Především uvedené bariéry odrazují mentálně postižené osoby, aby se účastnily cestovního ruchu.

Řešením situace je vzdělávání v oblasti poskytování služeb handicapovaným osobám. Příkladem osvěty jsou dny iniciativy „Chodící lidé“ nebo workshopy Vysoké školy polytechnické Jihlava, kde si účastníci vyzkoušejí práci s osobou nevidomou či na invalidním vozíku. (Linderová, 2018)

Lidé odvedle aneb chodící lidé

Projekt vznikl pod názvem „Chodící lidé“ roku 2011 jako aktivita Sirius Nadace, až v roce 2018 byl projekt přejmenován na „Lidé odvedle“. Projekt podporuje rovnocennost soužití s efektivností komunikace mezi dospělými a dětmi, kteří trpí zdravotním postižením. Užívá k tomu osobní zážitek, kdy si zdraví lidé vyzkoušejí užití invalidního vozíku, být slepými či hluchými, dále osobní setkání a v neposlední řadě pravdivé informace podávané interaktivními metodami. Kampaň vznikla na základě průzkumu života lidí se zdravotním postižením.

Cílem a posláním kampaně je změnit postoj veřejnosti a především dětí k lidem se zdravotním postižením. V rámci programu pořádají přednášky, výstavy a na Mezinárodním filmovém festivalu přicházejí s filmy na tato témata. Interaktivní výstava proběhla už i u nás v Plzni a to konkrétně v Západočeském muzeu. (Lidé odvedle, n.d.)

Neviditelná výstava

Neviditelná výstava spočívá ve vyzkoušení si, jaké by to bylo, kdybychom se stali slepými. Vyzkoušíte si zde projít byt a ulici v úplné tmě, přitom vás provádí a komunikuje s vámi průvodkyně, která opravdu trpí tímto typem postižení. Pohybujete se zde v malých skupinách, kdy všichni jdete za sebou, cestou jste upozorňováni na překážky. Průvodkyně po dobu výstavy vypráví o svých osobních zkušenostech. (Simon, 2013)

2.3 Podněty cestování

Handicapovaný se účastní spíše kratších pobytů, což zahrnuje například prodloužené víkendy, pobyty v délce 3-4 dnů nebo 7denní pobyty. Zdravotně postižené osoby se účastní spíše domácího cestovního ruchu a to až 66 % z nich.

Hlavním motivem účasti cestovního ruchu jsou lázeňské pobyty či návštěvy rodiny a přátel, dalším motivem je poznávací cestovní ruch, který může být spojen s rekreačním cestovním ruchem v blízkosti přímořských destinací.

Aktivity, které osoby se zdravotním postižením preferují, jsou náboženské poutě, plachtění, cykloturistiku, autobusové fakultativní výlety, trekking a jiné sportovní aktivity. Lidé s těžkým postižením, kteří se nemohou účastnit sportovních aktivit, dávají přednost divadlu, okružním plavbám, koncertům a jiným kulturním akcím.

Zájem o cestování u zdravotně postižených podněcuje poznání nových míst, získání nových zkušeností, v neposlední řadě únik od každodenního stresu. (Linderová, 2018)

3 Přípravenost České republiky na poskytování služeb osobám se zdravotním postižením

Cestovní ruch patří k významným odvětvím národního hospodářství České republiky. Praha, Karlovy Vary, jižní Morava a jižní Čechy jsou považovány za nejatraktivnější regiony České republiky z hlediska návštěvnosti. V posledních letech se stále více naše země zaměřuje na debarierizaci prostředí nejen v cestovním ruchu. Zpřístupnit atraktivitu cestovního ruchu pro tělesně postižené byly realizovány například na Šumavě, v Krkonoších, Beskydech a Olomouci.

V letech 2013-2016 byl proveden výzkum v jednotlivých krajích České republiky na zpřístupnění pro handicapované v oblastech pohostinství, ubytování, turistické a naučné stezky, cyklotrasy. Dalším zájmem byla možnost navštívení památek UNESCO. Celkově se však situace v oblasti cestovního ruchu pro handicapované zlepšuje.

Nedostatek se ještě objevuje v zájezdech a pobytových či poznávacích zájezdech, které nemají v České republice velké zastoupení. Česká republika disponuje značným množstvím zařízení, které jsou přístupné pro tělesně postiženého jedince, jsou, však nerovnoměrně rozmístěna čímž vzniká problém sestavení produktu na několik dní, aby bylo zajištěno pohodlí a komfort zákazníka. (Linderová, 2018)

3.1 Ubytovací zařízení

Hodnotící kritérium u ubytovacích zařízení bylo řešení vstupu do objektu, kde by se neměly objevovat schody. Dále pokoj, který musel být uzpůsobený vybavením, aby bylo dostatek místa pro otočení se na invalidním vozíku, vstup do pokoje musel být bez prahu, maximálně mírný práh. Koupelnu bylo potřeba přizpůsobit pro otočení na invalidním vozíku, umyvadlo, toaleta, madla atd.

Z realizovaného výzkumu z roku 2017 se nejlépe přístupná místa pro tělesně postižené ukázaly kraje Ústecký, Liberecký, Karlovarský a Praha. Karlovarský kraj byl pochopitelný vzhledem k lázeňskému charakteru a orientaci na klientelu. Plzeňský kraj měl podíl bezbariérových ubytovacích zařízení 8,55 %. Nejmenší podíl se nacházel v Královéhradeckém a Pardubickém kraji.

Chybou v ubytovacích zařízení je špatné umístění madel v koupelně a možnost se jen částečně pohybovat po objektu, čímž handicapovaný nemůže využít všech služeb

nabízených ubytovacím zařízením. Provozovny si neuvědomují, že přístupný hotel pro tělesně postižené osoby se netýká pouze bezbariérového pokoje. (Linderová, 2018) Webová stránka žiju s handicapem, se zaměřuje na online rezervaci ubytovacích zařízení po celém světě. (Obstová, 2016)

3.2 Pohostinská zařízení

Hodnoticím kritériem u pohostinských zařízení je vstup do objektu, odbytová část, což zahrnuje prostor pro otočení na invalidním vozíku, přizpůsobený nábytek. Další je toaleta, která musí být vybavena madly na příslušných místech, přizpůsobená toaleta a umyvadlo. S ohledem na rozmanitost kategorií pohostinských zařízení a dynamicky se měnícím trhem stravovacích služeb nelze přesný počet v České republice zjistit. Díky tomu byl průzkum čerpán z databází pohostinských zařízení, informačních center atd.

Nejvíce bezbariérových pohostinských zařízení se nachází v Praze a Karlovarském kraji. Plzeňský kraj měl podíl bezbariérových pohostinských zařízení 6,24 %. Nedostatkem objektů je chybějící toaleta pro handicapované, malý prostor mezi stoly a personál zaškolený k poskytnutí služeb pro osoby se smyslovým postižením. (Linderová, 2018)

3.3 Kulturně-historické památky UNESCO

Při přístupu do kulturně-historických památek je důležité, aby se tělesně postižená osoba dostala alespoň do jedné části objektu. Důležitou součástí je přístupová komunikace a poskytnutí služeb tělesně postižené osobě, například možnost se podívat při nejmenším na jednu prohlídkovou trasu či na expozici. Cestou je nezbytné odstranit překážky, jako například popelnice, lavice, koše atd.

V případě, že nelze zajistit bezbariérový přístup do objektu z důvodu ochrany památkové péče, je patřičné umožnit vstup pro osoby s omezenou schopností orientace a pohybu.

Z výzkumu je možné konstatovat, že většina památek je částečně připravena na návštěvu handicapovaných osob. Jak už bylo zmíněno, z ochrany památkové péče nelze vždy zajistit bezbariérový přístup do všech částí památek UNESCO. (Linderová, 2018)

3.4 Turistické trasy, cyklotrasy a naučné stezky

Důležitou součástí těchto tras je zpevnit povrch, nejvhodnější je asfaltová úprava či štěrk. Další variantou je písek nebo povalové chodníky.

Přírodní oblasti se v České republice vyskytují hojně a je o ně zájem i ze strany tělesně postižených osob. Pod přírodní atraktivitu lze zařadit národní parky, chráněné krajinné oblasti, dále různé verze reliéfu jako jsou například vodopády, jeskyně atd.

Po provedeném průzkumu se ukázalo, že největší zastoupení přístupových tras jsou kraje Ústecký, Pardubický, Moravsko-slezský a Královehradecký. V Plzeňském kraji je 37 naučných stezek přístupných pro tělesně postižené osoby. I zde jsou stinné stránky, které uvádějí handicapovaní, mezi ně patří značení, které není pro všechny trasy jednotné. V místech, kde byly realizovány projekty „bez bariér“ jako je Šumava, Krkonoše či Beskydy, jsou bezbariérové trasy vytyčeny. Projekt „bez bariér“ postupuje pomalu kvůli finanční náročnosti.

Dalším problémem informovanost o přístupnosti pro handicapované osoby, tyto informace někdy bývají získávány u informačních center. U většiny tras informace o bezbariérovém přístupu chybí. (Linderová, 2018)

4 Euroklíč

4.1 Historie

Projekt „Euroklíč“, který se zaměřuje na osoby se sníženou schopností pohybu a orientace, zkráceně handicapované, má více než dvacetiletou historii. S prosbou o pomoc při obstarání jednotného systému, s využitím sociálních zařízení pro osoby s tělesným postižením, přišlo ředitelství německých dálnic. Týkat se to mělo dálničních čerpacích stanic a odpočívadel.

Bezbariérová sociální zařízení nemohla být volně přístupná všem, kvůli zkušenostem s vandalismem a znečištěním. Výsledkem se stala spolupráce, díky níž vznikl univerzální klíč a speciální zámkový systém. Spolupráce vznikla mezi německým ředitelstvím dálnic a klubem CBF, který byl určen pro osoby se zdravotním postižením. V Evropě je registrováno přes 1 milion vydaných euroklíčů s umožňujícím přístupem přibližně na sto tisíc sociálních zařízení.

Cílem tohoto mezinárodního projektu s názvem „Euroklíč“ je vytvoření mezinárodní sítě, která bude umožňovat jednotný přístup na sociální a technické kompenzační zařízení, které budou využívat handicapovaní jedinci. Projekt je důležitý pro handicapované, což je pochopitelné, ale dále je důležitý pro rozvoj cestovního ruchu. Německý klub CBF aktualizuje pravidelně seznam objektů osazených eurozámkem. (Historie, n.d.)

4.2 Euroklíč v Plzeňském kraji

Euroklíč se na Plzeňském kraji nachází celkem 94krát. Ve městech jako jsou například: Blovice, Žihle, Starý Plzenec, Tachov, Sušice, Železná ruda a Klatovy.

Tabulka 1 - Přehled Euroklíčů v Plzeňském kraji

Kraj	Město	Originální záznam	Patro/nástupiště/atd.
Plzeňský kraj	Plzeň	WC (1E). Americké centrum Plzeň, 1. patro, Dominikánská 9, 301 00 Plzeň	1.patro
Plzeňský kraj	Plzeň	WC (3E). Centrum robotiky, Cukrovarská 23C, 301 00 Plzeň	
Plzeňský kraj	Plzeň	WC (3E). ČSSZ - OSSZ Plzeň město, Americká 28-30, 301 00 Plzeň	
Plzeňský kraj	Plzeň	WC (1E). Divadlo Alfa, přízemí, Rokycanská 7, 301 00 Plzeň	
Plzeňský kraj	Plzeň	WC (1E). EUC Klinika Plzeň s.r.o., Denisovo nábřeží 1000/4, 301 00 Plzeň	přízemí

Zdroj: [jiz_osazeno.xlsx \(live.com\)](http://jiz_osazeno.xlsx) [online 21.8.2022]

4.3 Jak získat Euroklíč

Zdarma můžou získat Euroklíč:

- Každý člověk se zdravotním postižením
- Držitel průkazu TP, ZTP a ZTP/P
- Diabetik
- Stomik
- Onkologický pacient
- Lidé s roztroušenou sklerózou, Parkinsonovou chorobou, cystická fibróza, nespecifické střevní záněty, močové dysfunkce a porucha autistického spektra

Musí předložit občanský průkaz a průkaz TP, ZTP či ZTP/P. Lidé s onemocněním viz odrážky, musí poskytnout lékařskou zprávu, kde dokazují svá onemocnění. Euroklíč si

mohou dlouhodobě půjčit osoby, které pečují o děti do tří let.(Historie, n.d.) Euroklíč je možné si vyzvednout na odboru sociálních věcí úřadu podle místa trvalého bydliště. (Euroklíč. Co to je a proč si jej pořídit?, 2018)

5 Podpora cestovního ruchu pro všechny, nerovnost trhu cestovního ruchu, problémy a řešení

Celosvětově je odhad více jak 1 miliardy osob se zdravotním postižením a více než 2 miliardy osob, které pečují o zdravotně postižené, jako jsou například manželé nebo děti. Celkově to znamená velký potenciál pro potencionální trh cestovního ruchu. Zůstává však nedostatečně obsluhován díky nepřístupným zařízením a službám cestovního ruchu.

5.1 Přístupný cestovní ruch

Přístupný cestovní ruch poskytuje všem osobám se účastnit a užívat si cestovního ruchu. Potřeby přístupu má více lidí, jak souvisejících s fyzickým stavem nebo ne. Příkladem mohou sloužit starší lidé, kteří jsou méně mobilní a potřeby přístupu pro ně mohou být obrovskou překážkou při účasti na cestovním ruchu. Přístupný cestovní ruch můžeme brát jako trvalou snahu zajistit, aby cestovní ruch, destinace a služby byli přístupné pro všechny, bez ohledu na jejich mobilitu, věk a zdravotní postižení.

U přístupného cestovního ruchu je důležitý proces spolupráce mezi všemi zainteresovanými stranami, cestovními kanceláři, vládami, mezinárodními agenturami a koncovým uživatelem, mezi které patří i zdravotně postižené osoby. Právě spolupráce v odvětví národní, regionální a mezinárodní úrovně má za následek úspěšný produkt cestovního ruchu.

5.1.1 Překážky cestovního ruchu pro zdravotně postižené osoby

Osoby se zdravotním postižením mají celý proces cestování obtížnější hned z několika hledisek: nalezení informací, rezervace pokoje, který splňuje potřeby handicapovaného. Celý tento proces je obtížný, nákladově a časově náročný.

Překážky pro handicapované:

- Neproškolený odborný personál schopný informovat a radit v otázkách přístupnosti
- Nepřístupný rezervační systém a související internetové stránky
- Nedostatek přístupných letišť a transferových zařízení a služeb
- Nepřístupné ulice a dopravní služby
- Nedostupné informace o přístupných zařízeních, službách, půjčovnách a atrakcích

- Nedostupnost přístupných restaurací, ubytovacích zařízení, toalet a obchodů

5.1.2 Důležitost přístupného cestovního ruchu

Přístupnost je klíčovým prvkem udržitelného a odpovědného rozvoje. V souvislosti se zmiňovaným udržitelným a odpovědným rozvoje, neprospívá přístupný cestovní ruch jen zdravotně postiženým, ale také celé společnosti. (Linderová & Janeček, 2017)

5.2 Trh cestovního ruchu, zdravotní postižení a nerovnost: problémy a řešení

Cestovní ruch pro zdravotně postižené se rychle vyvíjí a je pro handicapované aktivní formou trávení volného času a jedná se především o formu rehabilitace, či sociální aktivace. Zdravotně postižený má chuť a právo cestovat, jako zbytek společnosti. Skupina handicapovaných osob je často sociálně vyloučená a jejich práva a hlasy jsou méně slyšet v hlavním proudu cestovního ruchu. (Popiel, 2016)

6 Příklady z praxe

Cestovní ruch zaměřený na lidi s postižením se postupně dostává do povědomí odborné veřejnosti, tato problematika se dostává stále více do diskuze. Podnikatelé v oblasti cestovního ruchu si uvědomují potenciál cestovního ruchu pro handicapované a snaží se na to výrazněji orientovat. Pro handicapované je ovšem stále velký problém si naplánovat dovolenou či prodloužený víkend z důvodu nedostatku relevantních informací.

Existuje několik webových prohlížečů, které jsou uzpůsobeny pro osoby se zdravotním postižením a tím úspěšně odbourávají bariéry, které brání handicapovým se účastnit na cestovním ruchu. (Linderová, 2018)

6.1 Přístup k informacím

Pro handicapované osoby jsou podstatné stejně jako pro všechny účastníky na cestovním ruchu informace. Informace jsou důležité pro výběr konkrétního cíle, ubytovacího zařízení či plánování volnočasových aktivit.

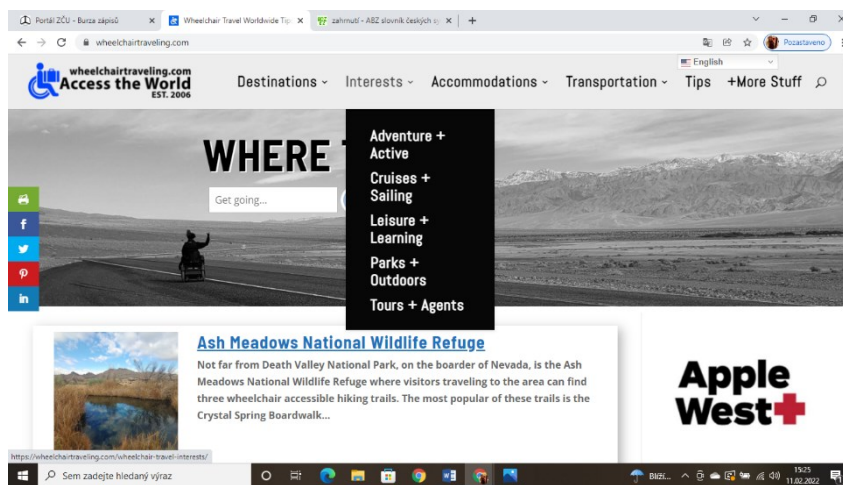
Převážně ve všech zemích Evropy existují webové stránky, které jsou specializované pro tuto skupinu osob. Nejvíce se však v této oblasti zaměřuje na osoby s tělesným postižením, kdežto pro osoby nevidomé a neslyšící je vyhledávání informací obtížnější. (Linderová, 2018)

Wheelchairtraveling.com

Jedná se o informační webový prohlížeč, který je založený tělesně postiženou ženou. Žena ho založila za účelem podávat informace o možnostech trávení volného času či adrenalinových zážitků handicapovaným osobám po celém světě.

Webová stránka je zajímavá tím, že na stránku vkládají lidé se zdravotním postižením své vlastní poznatky z cest či konkrétní informacemi, webové stránky tak nejsou ucelené z vyčerpávajících dlouhých informačních textů. Informace lze hledat podle kontinentů a dále podle zemí, je zde možnost i hledat informace podle druhu zábavy, kterou chce zdravotně postižená osoba prožít. (Linderová, 2018)

Obrázek 4 - Webové stránky wheelchairtraveling.com



Zdroj: <https://wheelchairtraveling.com/>, [online 11.2.2022]

Cesty bez bariér

Webová stránka funguje v České republice a založil ji vozíčkář, který se snaží pomáhat tělesně postiženým lidem s vyhledáváním informací o dovolené. Provozuje telefonní informační servis a v případě, že má zákazník zájem kontaktuje ho na e-mailové adrese cestybezbarier@centrum.cz, do které zadá konkrétní požadavky a obratem mu přijde nabídka na ubytovací zařízení se třemi alternativami. (Linderová, 2018)

Obrázek 5 - Webové stránky cestabezbarier.cz



Zdroj: <http://www.cestabezbarier.cz/>, [online 11.2.2022]

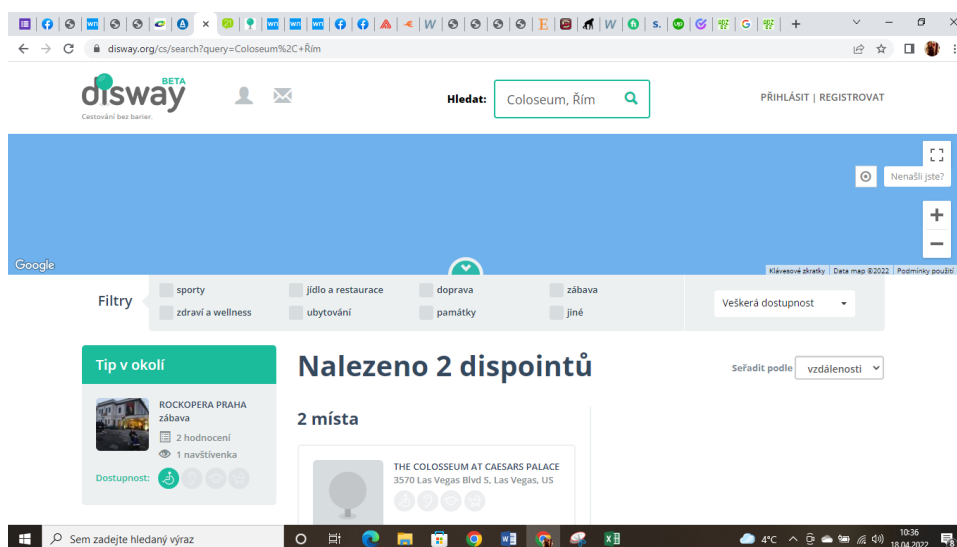
Disway – cestování bez hranic

Projekt Disway založili Jiří Maule a Filip Molčan, který slouží jako mezinárodní komunitní síť pro handicapované, kteří cestují. Hlavním účelem projektu Disway je vytvoření místa, kde si budou moci handicapovaní vyměňovat zkušenosti s cestováním, dávat si tipy na výlety a dovolené.

Zakladatelé se snaží přijít s aplikací, která bude ukazovat bezbariérová místa a města, pro lidi se zrakovým a sluchovým postižením bude aplikace ukazovat místa, která jsou jim uzpůsobena ať ve formě výkladů ve znakové řeči či hmatovou část. Aplikace má být založená na osobních zkušenostech, zakladatelé nechtějí mapu s vyznačenými puntíky.

Snaží se motivovat lidi, kteří budou přidávat příspěvky, aby sdílely dojmy ze svých cest, tím se z nich stane samostatná komunita, co si dokáže navzájem poradit. (Disway, n.d.)

Obrázek 6 - Webové stránky Disway



Zdroj: <https://disway.org/cs/search?query=Colosseum%2C+%C5%98%C3%ADm> , [online 11.2.2022]

6.2 Osobní příběhy

Marie Harcubová

Marii zasáhla dětská mozková obrna, nemoc jí paralyzovala celé tělo. Na její cestě životem jí pomáhá její maminka, která se o ní stará už 35 let. Marie se díky mamince dostala do USA, kde rok studovala, aby se naučila anglicky. Pro handicapovaného je USA nejsnazší destinací, díky bezbariérovosti. Díky své angličtině našla Marie uplatnění na

trhu práce jako překladatelka motivačních knížek do češtiny. Když nakladatelství, kde Marie pracovala, uzavřeli, ozval se jí zakladatel Disway.

Marie procestovala se svojí maminkou 5 kontinentů a 37 zemí. Viděly společně thajské chrámy, jihoafrické safari nebo brazilské Rio de Janeiro. (Daňková, 2019)

Ela

Ela je holka, která zapomněla chodit a mluvit po mozkové mrtvici. Tato slečna i po jejím nelehkém osudu vystudovala vysokou školu, přednášela o rodinné firmě a přešla Malou fatru. Její blog se snaží ukázat, že i přes nelehký osud, jde spoustu věcí.

Elu inspirovalo, že by mohla zvýšit podvědomí i o jiných druzích handicapů, než je postižení tělesné. V blogu se snaží poukazovat, jak se má k handicapovaným chovat, jak handicapovaný přemýšlí. Snaží se handicapované motivovat, aby to nevzdávali. (Ela, n.d.)

7 Příklady z praxe

7.1 Metodika výzkumu – mystery shopping

Způsob výzkumu byl zvolen mystery shopping. Mystery shopping byl proveden v pobočce INFO Plzeň na Náměstí Republiky a cestovní kancelář Bus tour s pobočkou na Americké ulici. K výzkumu jsem si připravila tyto otázky:

- Jaké jsou nejatraktivnější místa v Plzni, kam se chtějí podívat zahraniční a domácí turisté?
- Jsou tato místa uzpůsobená pro osoby s tělesným postižením? Například bezbariérovost
- Je nějaká alternativa sestavení atraktivních míst pro lidi s handicapem?
- Jsou místa, kam se dostanou i lidé s tělesným postižením cenově zvýhodněná? Zda jsou pro tyto skupiny vstupenky levnější
- Je zájem ze strany handicapovaných o cestování? Myšleno v České republice i zahraničí
- Můžete mi doporučit nejvýhodnější prostředek pro cestování s lidmi trpícími tělesným postižením?

7.1.1 INFO Plzeň

Po příchodu na pobočku zaměstnanci nepozdravili. Pracovníci mě neoslovili, zda potřebuji s něčím pomoci. Po určité časově prodlevě jsem přišla k jedné pracovníci, jestli mi odpoví na otázky. Jedna z pracovnice byla ochotná a věnovala mi čas a odpověděla na všechny mé připravené dotazy. Abych se lépe orientovala v místech, kam mají přístup handicapovaní, dostala jsem mapu, kde všechna místa zakroužkovala.

První šetření:

- Jaké jsou nejatraktivnější místa v Plzni, kam se chtějí podívat zahraniční a domácí turisté?

„Velice hezké je zde turistické centrum a náměstí. Mohli byste navštívit katedrálu, ta je bezbariérová, teď je nově otevřená po rekonstrukci, byla vlastně zavřená tři roky, je tam nádherný interiér a vstup je tam zdarma. Na druhé straně je sousoší Spejbla a Hurvínka, dále byste se mohli dostat Riegrovou ulicí, kde je pěší zóna a nejezdí tam auta, na sadový okruh, kde uvidíte velkou Synagogu, která je zatím v rekonstrukci, ale bude se otvírat 10. dubna, v Synagoze se ovšem nachází schody. Následně půjdete kolem velkého divadla, můžete se zajet podívat na starou synagogu, ta je v přízemí, budete pokračovat kolem měšťanské besedy, to je krásná budova. Když pojedete dál tím parkem, tak uvidíte Západočeské muzeum, před ním je fontána a můžete pokračovat do mlýnské strouhy. Zpět do centra se pak můžete vrátit ulicí Pražskou nebo Perlovou. Tohle je tedy z centra města to nejhezčí. Mimo centrum navštivte třeba meditační zahradu nebo ZOO. Potom je tu ještě zajímavostí DEPO, kde se teď konají různé akce, další akcí bude teď festival Blik Blik, kterého se také můžete zúčastnit.“

- Jsou místa, kam se dostanou i lidé s tělesným postižením cenově zvýhodněná? Zda jsou pro tyto skupiny vstupenky levnější

„Místa jsou zvýhodněná pro tuto skupinu lidí, do památek je to všude. Pro ZTP a ZTP/P je pak vstup zdarma.“

- Můžete mi doporučit nejvýhodnější prostředek pro cestování s lidmi trpícími tělesným postižením?

„Nejlepším řešením okolo centra je pohybovat se pěšky, vlastně není potřeba se pohybovat MHD v blízkosti centra. Co se týče autobusu, řidič Vám sklopí plošinu, aby se mohli lidé na vozíku dostat dovnitř. Do ZOO se potom můžete

dostat pomocí tramvaje, jezdí tam spoj číslo čtyři. Některé tramvaje jsou bezbariérové, a pokud nebudou, řidič Vám opět sklopí plošinu, to by neměl být problém.“

- Je zájem ze strany handicapovaných o cestování? Myšleno v České republice i zahraničí

„Po pravdě moc lidí se o tuto problematiku nezajímá. Maximálně sem přijdou lidé s tělesným postižením, kteří si vezmou letáček a zase odejdou. Ale určitě existují instituce nebo sdružení, kde se handicapovaní scházejí a tráví společně čas. Můžu Vám nabídnout brožurku, jsou to vlastně Služby sociálního odboru, kde je přehled institucí pro sociálně a zdravotně znevýhodněné osoby.“

- Jsou tato místa uzpůsobená pro osoby s tělesným postižením? Například bezbariérovost

Paní shrnula bezbariérovost při otázce na nejatraktivnější místa. Většina míst je alespoň částečně bezbariérová, bohužel při vstupu do vnitřních prostor budovy jsou většinou schody.

Druhé šetření:

Zaměstnanci při příchodu k nim do centra nepozdravili. Sama jsem se na ně musela, obrátit v případě otázek viz níže. V případě druhé návštěvy mi pomáhali oba dva pracovníci. Jak v případě první návštěvy jsem dostala mapu, kde mi zaměstnanci zvýraznili místa, kam se dostanou handicapovaní. Snaha ze strany zaměstnanců byla výrazně nižší než při první návštěvě. Znalosti zaměstnanců byly nedostatečné, nedokázali jistě říct, které budovy jsou bezbariérové.

- Jaké jsou nejatraktivnější místa v Plzni, kam se chtějí podívat zahraniční a domácí turisté?

„Doporučil bych Vám katedrálu, tam schody nejsou vůbec, dále muzeum loutek, západočeské muzeum, tam jsou nájezdy, potom schody, ale měl by tam být boční vchod, tam se můžete domluvit na místě. Dále synagoga, ta má asi 4 schody, myslím. U západočeského muzea je na stránkách napsáno, že mají bezbariérové vstupy, ale jak je to tam udělané já nevím. Stará synagoga, tam by to šlo, tam si myslím, že je jen malý schůdek, ale měli by tam mít rampu. Dále Plzeňský prazdroj je bezbariérový.“

- Jsou tato místa uzpůsobená pro osoby s tělesným postižením? Například bezbariérovost.
Shrnuto v první otázce, ale zde si zaměstnanci nevěděli moc rady.
- Je nějaká alternativa sestavení atraktivních míst pro lidi s handicapem?
Shrnuto v první otázce.
- Jsou místa, kam se dostanou i lidé s tělesným postižením cenově zvýhodněná?
Zda jsou pro tyto skupiny vstupenky levnější.
Zaměstnanci zde použili jen příklad z míst, které nám doporučili.
„V Plzeňském prazdroji nepotřebujete vstupenky, ve Staré synagoze už vstupenky jsou, nevím, zda jsou zvýhodněny pro tuto skupinu, ale tam by vám poradili. V západočeském muzeu jsou vstupenky, já tedy nevím, zda mají nějaké slevy.“
- Je zájem ze strany handicapovaných o cestování? Myšleno v České republice i zahraničí
„Občas sem přijde někdo s handicapem se zeptat na informace se zájmem cestovat.“
- Můžete mi doporučit nejvýhodnější prostředek pro cestování s lidmi trpícími tělesným postižením?
„Jsou bezbariérové tramvaje, to se dozvíte na dopravních podnicích, kde jsou ty tramvaje s nájezdni plošinou. Dále jsou autobusy bezbariérové.“

Srovnání

V případě mých návštěv se složení zaměstnanců lišilo. Při první návštěvě bylo patrné, že zaměstnanci jsou kvalifikovanější než v případě druhé návštěvy. Obě návštěvy byli pracovníci ochotní a nápomocní. Při druhém šetření byla neznalost zaměstnanců opravdu velká, v každé druhé informaci si nebyli jistí, což si myslím, že je u pracovníků INFO centra zcela špatně. Jednoznačně lze říci, že mi obě návštěvy odpověděli na moje otázky, ale při té první byli informace podávány s jistotou.

7.1.2 Bus Tour

Na této pobočce se mi paní věnovala okamžitě, hned se zajímala, s čím potřebuji pomoci. Bohužel mi nedokázala odpovědět na otázky a předala mi kontakt na centrálu. Centrálu jsem kontaktovala, odpověď jsem dostala hned druhý den. Paní Foltýnová uvedla, že nejsou odborníky na tuto vedenou aktivitu a v případě, že s nimi cestuje tělesně postižený jedinec, vždy má s sebou doprovod, který jim zařizuje potřebný servis. Dále paní

upozornila, že jejich autobusy nejsou vybaveny plošinou a pro cestování s nimi je potřebná částečná mobilita. V neposlední řadě mě odkázala na INFO Plzeň. Z čehož vyplývá, že nejsou vůbec uzpůsobeni a ani připraveni na jednice, který trpí handicapem.

7.2 Metodika výzkumu – dotazníkové šetření

7.2.1 Formulace problému

Kvalifikační práce je zaměřena na turismus pro handicapované, kde předmětem práce je zjistit, jestli lidé s handicapem cestují, co je pro ně důležité a co je potřeba změnit. Dotazníkové šetření je přímo určené pro jedince, kteří trpí handicapem.

7.2.2 Cíle a výzkumné problémy

Hlavním cílem kvalifikační práce je analyzovat, s jakými problémy se handicapovaní setkávají při účasti v cestovním ruchu.

Dílčí cíl 1: Zjistit zda se zdravotně postižený jedinec účastní cestovního ruchu.

Výzkumná otázka: Účastní se lidé s handicapem cestovního ruchu?

Dílčí cíl 2: Zjistit, zda mají handicapovaní zvýhodněné vstupné.

Výzkumná otázka: Byla místa, kam jste se podívali, cenově zvýhodněná vzhledem k Vašemu handicapu? Např. návštěva památek

Dílčí cíl 3: Jaké bariéry je potřeba odstranit v cestovním ruchu vzhledem k handicapovaným.

Výzkumná otázka: Co by Vás motivovalo znovu se účastnit cestovního ruchu?

Hypotéza

H1: Omezení a problémy s nedostatečnou bezbariérovou infrastrukturou odrazují handicapované od cestování.

7.2.3 Charakteristika sledovaného souboru

Pro dotazníkové šetření jsem zvolila skupinu handicapovaných, protože právě oni mohli být nejlepším hodnotitelem cestovního ruchu pro tuto skupinu. Přispěli do dotazníku svými osobními zkušenostmi a nápady, co je dobré vylepšit. Celkem mi odpovědělo 64 respondentů.

7.2.4 Organizace výzkumu

Výzkum probíhal v období 1. 3. 2022 do 10. 4. 2022. Dotazník byl vytvořen pomocí Google formuláře a byl rozeslán do specializovaných institucí v Plzeňském kraji a dále

do facebookových skupin Vozičkáři a handicapovaní lidé, Dovolená a výlety na vozíku a Vozičkáři a handicapovaní.

7.2.5 Zpracování dat

Data mi zpracoval automaticky Google formulář. Grafy jsem upravila pomocí aplikace Microsoft Office Word, kde jsem využila výsečového grafu.

7.2.6 Analýza dat

Otázka č. 1 – S jakým handicapem žijete?

Graf 1 - S jakým handicapem žijete?

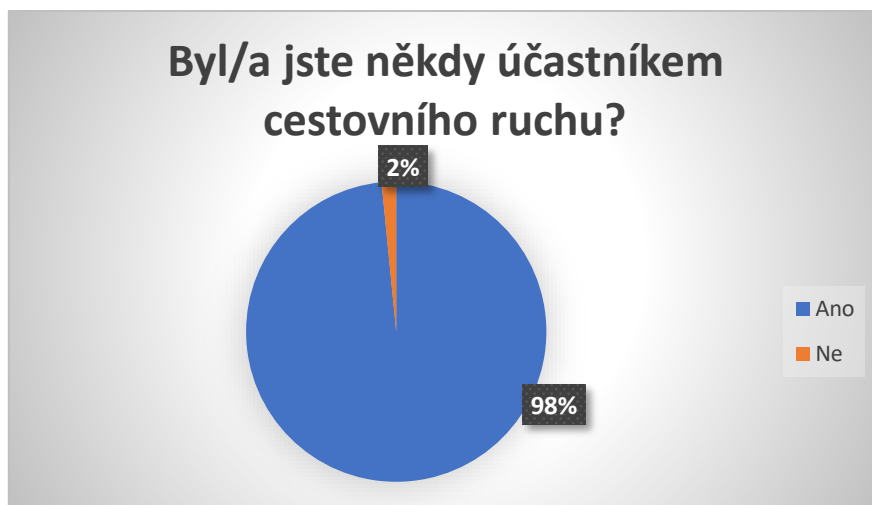


Zdroj: vlastní

Nejvíce respondentů trpí tělesným postižením, dále máme mentální postižení, v neposlední řadě máme sluchové a zrakové postižení. Vzhledem k zrakovému postižení je pochopitelné, že je malé procento respondentů. Pár jedinců dokonce označilo, že trpí více druhy handicapů. Zajímavostí je, že ze začátku byla moje otázka formulována takto „Jakým handicapem trpíte?“, byla jsem ovšem upozorněna jedním pánem, který se mnou dokonce vedl dlouhou diskuzi ještě v soukromém chatu, že tato formulace může některé jedince urazit. Tak jsem otázku přetlumočila jinak, aby se cítili moji respondenti komfortněji.

Otázka č. 2 – Byl/a jste někdy účastníkem cestovního ruchu?

Graf 2 - Byl/a jste někdy účastníkem cestovního ruchu?



Zdroj: vlastní

Při této otázce se našel jen jeden jedinec, který necestuje. Bylo překvapující, že cestuje tolik lidí s handicapem i přes nepřízeň osudu. Hlavně vzhledem k tomu, že většina mých respondentů trpí tělesným handicapem, kdy jsou jedinci upoutaní na vozík. Handicapovaný musí zjistit informace o tom, zda jsou spoje, kterými chce jet, bezbariérové, zda má ubytovací zařízení bezbariérový pokoj atd. K mému výzkumu to také značně pomohlo, protože lidé, co odpověděli ano, mi mohli dát zpětnou vazbu ohledně cesty, kterou absolvovali, jak po České Republice, tak do zahraničí.

Otázka č. 3 – Byla Vaše cesta uzpůsobena Vašemu handicapu?

Graf 3 - Byla Vaše cesta uzpůsobena Vašemu handicapu?



Zdroj: vlastní

V této otázce větší procento uvedlo, že cesta byla uzpůsobena jejich handicapu, což je z pohledu handicapovaného přívětivější než řešit případné komplikace. V další otázce se dozvíme bariéry, které je při cestování potkali a proč nebyla cesta uzpůsobena jejich handicapu.

Otázka č. 4 – Pokud uzpůsobena nebyla, v čem spočíval problém?

Obrázek 7 - Pokud uzpůsobena nebyla, v čem spočíval problém?

Když dopředu nenahlasíte, že pojedete jako vozičkář vlakem máte smůlu. Potřebovala jsem se nečekaně dostat od lékaře z Prahy domu zvolila jsem vlak a byla to chyba. Na nádraží mi bylo řečeno že má cesta se musí objednat dopředu jinak smůla. Když jsem řekla, že jsem netušila, že pojedu nikoho nic nezajímalo . Průvodčí byli arogantní. Nebýt pár lidí, který mi pomohli naložili mě do vlaku (cesta byla šílená v uličce u záchodu) tak tam trčím kdo ví do kdy.

Chyběli titulky, psaný projev průvodce/přednášejícího/nabídek atd nebo tlumočnick do českého znakového jazyka či možnost výběru svého jazyka (či minimálně mezinárodního znakového systému=esperanto) či téměř nikdy nepotkam v cestovním ruchu mluvčího

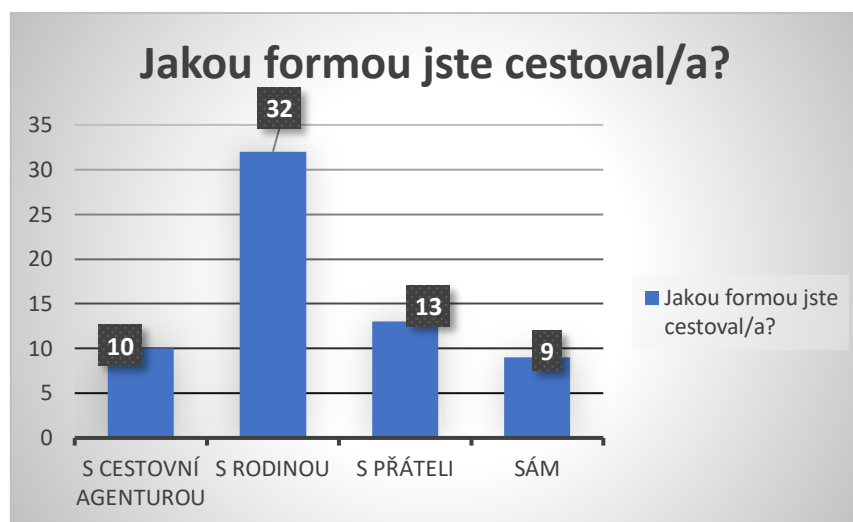
Většinou problém s dopravou jako takovou, proto již leta jezdíme pouze tam, kam dojedeme vlastním autem. Dale v ubytovacích zařízeních nejsou zvedáky (transfer do postele) a proto vozíme svůj. Bohužel to sebou nese další problém- postele přimontované k podlaze!!! Tam se zvedák použít nedá.

Zdroj: vlastní

Nejčastějším problémem je bezbariérový autobus či vlak, který trápí nejvíce mých respondentů. Ruku v ruce jsou s tím spojené schody, chybějící zábradlí a bezbariérový přístup. Jen dva respondenti uvedli, že žádné úpravy nepotřebují nebo že si vše zařizují sami, za mě je tato iniciativa vcelku překvapující. Jeden respondent uvedl, že problémem byly toalety, další měl problém s řešením koupelny a chyběli mu zvedáky do bazénu. Dále byly specifické problémy nebo zážitky jako například: nefunkční výtah, výška vlakového perónu a špatné přiřazení ubytovacího zařízení. V neposlední řadě mi respondent uvedl, že se vždy vyskytne nějaký problém. Celkově mě mile překvapilo, že neochotu personálu zde podotkl pouze jeden respondent.

Otázka č. 5 – Jakou formou jste cestoval/a?

Graf 4 - Jakou formou jste cestoval/a?



Zdroj: vlastní

Větší část respondentů uvádí, že cestuje s rodinou či přáteli, což je předvídatelné vzhledem k asistenci a pomoci. Pár respondentů cestuje s cestovní agenturou. Devět respondentů označilo, že cestují sami, což si myslím, že je obdivující vzhledem k vyskytujícím se problémům v otázce číslo 4.

Otázka č. 6 – Napište pozitivní či negativní zkušenost s cestovním ruchem v návaznosti na Váš handicap.

Obrázek 8 - Napište pozitivní či negativní zkušenost s cestovním ruchem v návaznosti na Váš handicap

Zřejmě jsem měla štěstí, všude jsem se dostala a lidé byli vstřícní a ochotní. Možná je to tím, že jsem cestovala v devadesátých letech. Nyní už to nejde, zdravotní stav to nedovoluje.

Mám ich milión, ale vy sa pýtate štýlom, akoby som mala hovoriť o nejakej jednej skúsenosti. Ťažko to zhrnúť, ale väčšinou ide o to, že dostanete informácie o mieste, ktoré neodpovedajú realite. Napr. na otázku, či sú tam schody, vám povedia, že nie, a pritom sú tam 3 schody. Ale tí ľudia to nevnímajú, podľa nich 3 schody nie sú schody.

Lidé se k vám chovají špatně, někteří řidiči jezdí brzda plyn a babičky s holemi letí přes půl autobusu. jinak na letišti - zaměstnanci se k lidmi ZTP a špatnou pohyblivostí se vždy chovají dobře. za to lidé ve frontě se chovají jako hulváci.

Pozitivní: Bezbariérovost v Evropě je na daleko vyšší úrovni než v ČR (MHD, památky, hotely, kempy, veřejné prostory). Negativní: Bezbariérovost v ČR je stále problém. Mám za to, že není ochota přijmout fakt, že lidé s hendikepem jsou součástí společnosti, ne jen partička exotů, kvůli kterým není třeba bariéry odstraňovat tak, jak by bylo vhodné a potřebné.

Zkušenost mám velmi dobrou s leteckými společnostmi, v zahraničí se o mě starali lépe, poskytli mi i vyhrazené prostory na letišti, kde byl klid a teplo.
Při cestování vlakem a při přístupu i se také zaměstnanci českých drah i slovenských pečlivě starali o mě bezpečí i pohodlí, ve vlaku byl problém s chladem v klimatizovaném kupé pro invalidy.

Pozitivní - ochota ubytovatelů, kteří nabízejí bezbariérové ubytování k přizpůsobení pokoje, nebo pomoc, podpora při zařizování, ochota personálu. Negativní - malá nabídka nebo neúplné informace pro osoby s postižením - zdlouhavé vyhledávání konkrétního ubytování a zjišťování emailovou formou - zda je ubytování opravdu bezbariérové. Strach z leteckých zájezdů, z obav o vozík, neschopnost ovlivnit délku času cestování s ohledem na zdravotní pohodlí "postiženého" - například zdržení v kolonách nebo stání na hranicích, odbavení na letišti.

Dopravu a ubytování seženu bezbarierove, ale z 95% vstup do moře není nikde bezbariérový. Když člověk sežene vstup do moře třeba se sedačkou pro postižené tak mu nezbývá než jezdit každý rok na to samé místo. Cestovky vám řeknou že je vše bezbariérová, ale jen po pláž. Pak se díváte z chodníku u pláže na moře. To už není nijak přizpůsobené pro vozíčkáře

Zdroj: vlastní, odpovědi od respondentů, převzaté přímo z odpovědí z dotazníku

Zde se setkáváme hodně se specifickými odpovědi, které je potřeba určitě zmínit. Našli se jedinci, kteří napsali, že nemají žádné zkušenosti. Dost zkušeností je z bezbariérovostí, nedostatkem místa jak ve vlaku tak autobuse, úprava chodníků a schody. Mezi negativní můžeme zařadit:

- Vypadla jsem z vysokého autobusu a řidič odjel
- Problémy s pomocí se zavazadlem, odpočinkem, toaletou
- Špatný terén pro vozík i berle
- Lidé někdy schválně blokují přístup a místa pro handicapované

- Dveře do apartmánu nebyly dost široké, zarezervovaný pokoj s bezbariérovým přístupem byl dán jinému zákazníkovi
- Nerozumím ničemu, co průvodce povídá, a ze zájezdu nic nemám
- Nedostal jsem se s invalidním vozíkem z metra a musel jsem znovu nastoupit a dojet na jinou zastávku
- V případě české CK není zajištěno potřebné vybavení a doprava na hotel z letiště je předražená. Vzhledem k těžkému tělesnému postižení potřebuji velkou podporu – vozík do moře, bezbariérovost, přizpůsobenou dopravu a ubytování. Nesetkala jsem se s CK, která by to zařídila
- V Praze se jim nechtělo ani otevírat širší dvířka
- V Praze dost často neochotní až hrubí řidiči

Mezi pozitivní patří:

- Asistence na letišti byla fajn
- Když je kolem dobrá parta a ochotní lidé, jde zvládnout vše
- Dostala jsem díky průkazu ZTP pokoj blíže k pláži
- V Tunisku 100% servis – přednostní odbavení, pomoc
- Všechno v pořádku
- Ochota cizích lidí s pomocí
- Rád pomáhám lidem
- Velice obdivuji bezbariérovost všude za našimi hranicemi

Celkově převládají negativní zkušenosti, ale najdou se i pozitivní, což je důležité. Dost respondentů uvádí, jak jsou v zahraničí spokojeni, ale zde v České Republice je dost respondentů nespokojených.

Otázka č. 7 – Pokud máte negativní zkušenost, co by Vás motivovalo/přimělo zkusit opět cestovat? Co by se například muselo změnit.

Obrázek 9 - Pokud máte negativní zkušenost, co by Vás motivovalo/přimělo zkusit opět cestovat? Co by se například muselo změnit

A rozhodně nějakým způsobem upravit nynější nutnost si cestu předobjednávat. Přece tím že jsem vozíčkář nemusím být omezená. Když se třeba ráno rozhodnu, že pojedu na výlet, tak nechci čekat kdo ví jak dlouho než se s drahami domluvím kdy mi jízdu umožní.

Moje zkušenost nebyla nikdy tak špatná, aby mne odradila od cestování celkově. Ale k tomu, abych se vrátil přímo na ta místa, kde jsem měl nejhorší zkušenost, by jednoznačně pomohl personál. Respektive edukační kurzy pro personál, zaměřené na komunikaci s handicapovanými a také pozitivní motivace personálu, pomáhat aktivně a správně handicapovaným, ze strany zaměstnavatele.

Abych využila služeb CK, musela bych vědět, že se na ně mohu spolehnout. Zatím jsem měla nedobré zkušenosti. Pouze CK Cicala je napojená na Itálii a je schopná být nápomocná. U leteckých zájezdů zatím neznám žádnou. Ráda bych jele na poznávací zájezd, ale mám obavy, že by se to nemuselo zvládnout. Uvítala bych přizpůsobené průvodcovské služby, např. Londýn, Paříž

Respondenti nejvíce uvádějí, že cestují stejně, i přes překážky, které je čekají na cestách. Rádi překonávají terén a sebe sami, cítí v tom určitou svobodu, že nemusí jen sedět doma, ale můžou taky cestovat, jako všichni ostatní. Motivací pro další cestování jsou pro ně rodina a přátelé. Některé jedince by bohužel nemotivovalo už nic nebo by vycestovali pouze v případě nutnosti nebo za povinnosti. Pomohlo by větší místo pro vozíčkáře, bezbariérovost a informovanost. Informovanost zejména ohledně ubytovacích zařízení, který pokoj je bezbariérový atd.

Otázka č. 8 – Cítíte se, při cestování, svým handicapem znevýhodnění?

Graf 5 - Cítíte se, při cestování, svým handicapem znevýhodnění?



Zdroj: vlastní

Většina respondentů se cítí díky svému handicapu znevýhodnění v návaznosti na cestovní ruch. Což je pochopitelné vzhledem k tomu, kolik bariér musí překonat, kolik si musí zjistit informací, aby někam mohli odjet/odletět.

Otázka č. 9 – Co by Vám pomohlo, abyste se cítili při cestování lépe?

Obrázek 10 - Co by Vám pomohlo, abyste se cítili při cestování lépe?

Cestuji svým vozem, vše si organizuji sám. Jaké si to udělám, takové to mám. Neočekávané věci se stávají tzn, počítat se musí se vším. Je vhodné se dobře připojistit včetně repatriace, asistence při repatriaci, včetně převozu mrtvol.

větší ochrana spolupráce, zanechání zvýhodnění 75% vstupy by měli být též zvýhodněny 75% jelikož když se konečně někde dostanete tak pomalu platíte někde stejné jízdné, vstupy atd. Nemáme, už skoro žádné výhody. ubytování musíte platit plnou cenu jako zdraví člověk.

Můj handicap je kombinovaný, z toho důvodu je těch věcí několik: dostupnost toalet pro handicapované (a s tím spojené rozšíření jejich osazení tzv. eurozámkem, aby handicapovaní mohli naplno využít svůj "euroklíč", celkové zlepšení situace v oblasti bezbariérovosti, personál edukovaný v oblasti komunikace s handicapovaným.

Aby se druzí naučili nás handicapované považovat za plnohodnotné partnery a nevnucovali nám svou pomoc, která nám spíš ublíží.

Lepší osvětovost problému cestování s handicapem, více dostupných pomůcek v hotelových zařízeních. Možnost pujct adaptovaná auta. Možnost zůstat sedět ve vlastním vozíku při cestování letadlem!

Zdroj: vlastní

K této otázce jsou rozmanité odpovědi. Pár respondentů opět uvedlo, že nic nepomůže, aby se cítili líp. Často objevující se odpovědi jsou: bezbariérovost, ochota lidí, informovanost personálu, asistent a celkově lepší podmínky pro handicapované. Zajímavá odpověď od jednoho respondenta, byla svoboda cestování. V odpovědích dále zaznělo: fungující služby pro handicapované, více pohodlí v autobusech, finanční podpora, covid situace, vstřícnost lidí nebo více bezbariérových spojů. Co mě překvapilo, našla se i jedna kladná odpověď a respondent uvedl, že je spokojený, nic mu nechybí.

Otázka č. 10 – Nabízela místa, kam jste se podívali, cenová zvýhodnění pro lidi s handicapem?

Graf 6 - Nabízela místa, kam jste se podívali, cenová zvýhodnění pro lidi s handicapem?

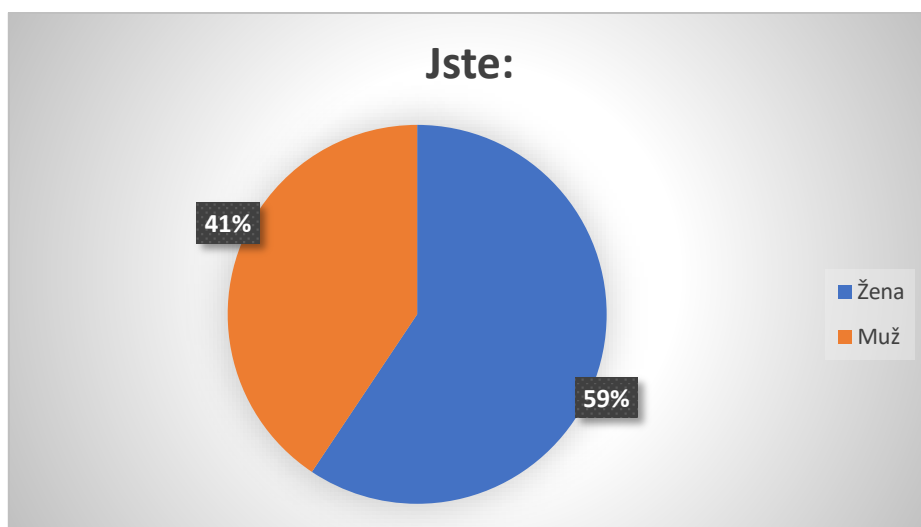


Zdroj: vlastní

Zde je poměr odpovědí téměř totožný. Dle mého názoru, by ale měla odpověď být rozhodně ano, protože bychom měli lidi s handicapem podpořit a motivovat, což zrovna zvýhodněnou cenou můžeme. Lidé s handicapem by více cestovali, pokud by jim byla nabídnuta sleva či cestovali plně zdarma.

Otázka č. 11 – Jste muž x žena?

Graf 7 - Jaké je Vaše pohlaví?

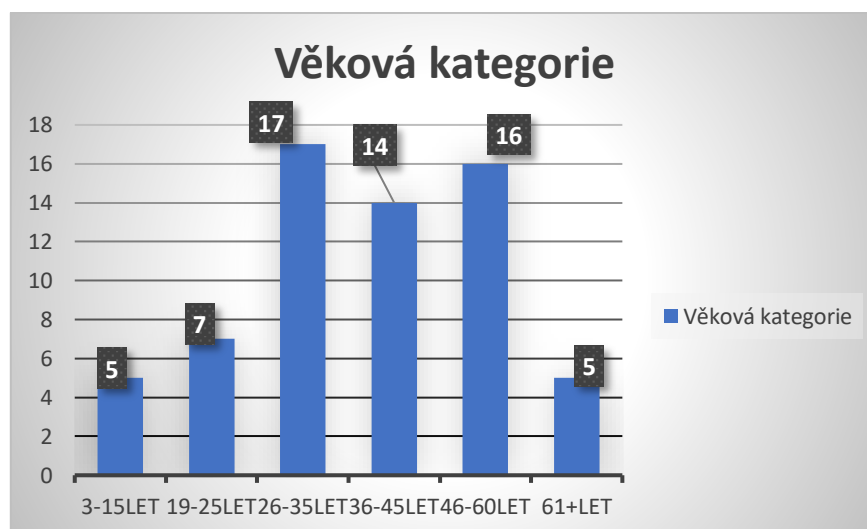


Zdroj: vlastní

Na můj dotazník odpovídaly více ženy, ale muži nebyli rozhodně pozadu. Celkově odpovědělo 38 žen a 26 mužů.

Otázka č. 12 – Věková kategorie

Graf 8 - Do jaké věkové kategorie patříte?

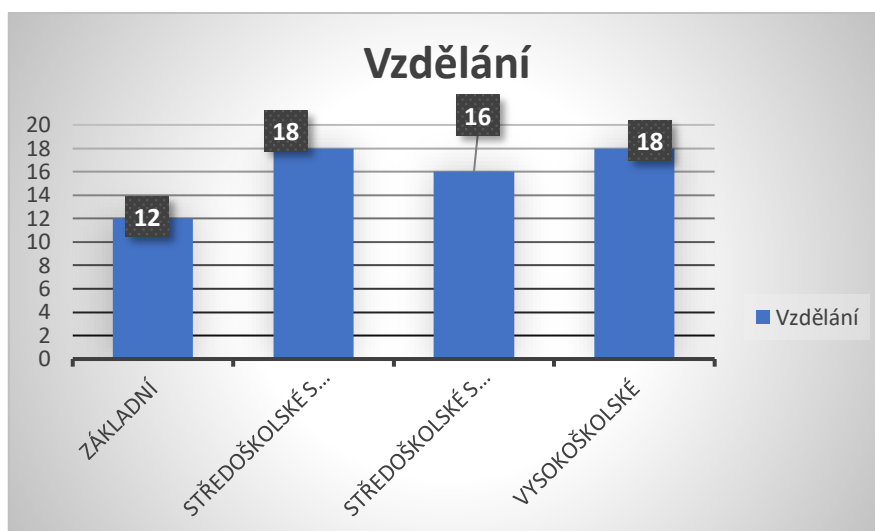


Zdroj: vlastní

Z hlediska věkové kategorie se zde zúčastnili respondenti, ze všech věkových skupin kromě věkové skupiny 16-18let. Nejvíce byli zastoupeny věkové skupiny 46-60let a 26-35let. Míle překvapená jsem byla, když dotazník vyplnilo i 5 respondentů ze skupiny 3-15let.

Otázka č. 13 – Nejvýše dosažené vzdělání.

Graf 9 - Jaké je Vaše nejvýše dosažené vzdělání?



Zdroj: vlastní

Co se týče nejvýše dosaženého vzdělání nejvíce odpovědí, jsem dostala od středoškolsky vzdělaných lidí, s výučním listem a vysokoškoláků. V těsném závěsu jsou pak středoškoláci s maturitou. Nejméně respondentů uvedlo základní vzdělání.

7.2.7 Zhodnocení dotazníkového šetření

Dílčí cíl 1: Zjistit, jakým handicapem trpí, zda se účastní cestovního ruchu a jak tomu byla uzpůsobena jejich cesta.

Při tomto cíli jsme zjistila, že většina mých respondentů trpí tělesným postižením, malé procento dále trpí mentálním, sluchovým a zrakovým postižením. Pár respondentů dokonce uvedlo, že trpí více druhy handicapu. Všichni, až na jednoho jedince uvedli, že se účastnili cestovního ruchu. Většina zúčastněných měla cestu uzpůsobenou jejich postižením.

Dílčí cíl 2: Zjistit, zda mají handicapovaní zvýhodněné vstupné.

Zde nelze přesně určit výsledek, protože odpověděla polovina respondentů, že zvýhodněné vstupné měla, druhá polovina však nikoliv. Z mého pohledu by měli mít handicapovaní zlevněné vstupné, protože tím je budeme motivovat k dalšímu cestování.

Dílčí cíl 3: Zjistit, co je pro lidi s handicapem důležité změnit.

Pro handicapované je jednoznačně nejdůležitější změnit bezbariérovost převážně v České Republice. Bezbariérovost v zahraničí si naopak respondenti chválí. Dalším problémem, který je třeba změnit je informovanost. Informovanost, jak o místech, které jsou bezbariérové, tak o autobusových a vlakových spojích. Dále informovanost personálu, jak s těmito lidmi komunikovat a zacházet.

7.2.8 Návrhy na zlepšení

Bezbariérovost, která byla uvedena jako nejčastější problém, by se mohla řešit projektem Euroklíč, díky kterému už jsou teď na spoustě míst upraveny toalety. Komunikace, další důležitý problém, lze řešit kurzem pro zaměstnance, kde s handicapovanými můžou přijít do styku, jako například v ubytovacích zařízeních. Při komunikaci je také důležité nepodceňovat handicapovaného v jeho intelektu.

Bezbariérovost

Bezbariérovost je největším úskalím právě pro zdravotně postižené osoby, proto by se na ní mělo nejvíce zaměřit. V případě řešení stavby nové ulice/stavby/státní instituce by měli být zúčastněni právě handicapovaní, kteří vidí úskalí nové stavby/ulice/státní instituce, zda je ulice dostatečně široká, jestli není patník moc vysoký, aby se tam dostala tělesně postižená osoba. V případě stavby je důležité vynechat i sebemenší schody, či zvažovat

variantu výtahu, využít lehce otevíratelné dveře, aby je zvládla otevřít i tělesně postižená osoba z vozíku. Handicapovaní dále mohli vznést požadavky či připomínky, jak to příště udělat lépe a tím zlepšit celou bezbariérovost. Důležité je vše řešit hned z počátku, aby se případné chyby daly odstranit dřív, než vzniknou. V případě, že budou ulice/budovy uzpůsobené pro handicapovaného, zvýší se cestovní ruch v dané oblasti.

Doprava

Řešením dopravy pro handicapované by se dalo pomocí spoluúčástí obcí a měst ve formě koupě společného autobusu/dodávky, uzpůsobeného pro handicapované, k tomu vyškolená osoba, která bude umět zacházet s rampou atd. Kdyby se obce dané oblasti spojily a společně zainvestovaly do autobusu/dodávky, byla by pro handicapované forma svozu do míst, kam by se chtěli či potřebovali dostat. Tímto způsobem by nemusela tato skupina spoléhat na pomoc dopravních podniků a mohli bezstarostně využít tuto službu. Obce by touto investicí zvýšili cestovní ruch na jejich území. Když se zvýší cestovní ruch na daném území, podpoří se služby a investované peníze se vrátí zpět městu.

Asistence

Asistence by byla pro zdravotně postiženého neustále k dispozici. Pracovník asistence by měl povědomí o bezbariérovosti hotelů, restaurací a dalších institucí. Byl by nápomocný při hledání vhodných spojů, které jsou přístupné pro handicapované. Asistent by napomáhal k vyhledávání informací, které by handicapovaný zrovna potřeboval.

Služby

Lépe spravovat informace pro zdravotně postižené osoby, aby lépe našli informace, které potřebují. Vytvoření stránek, které budou spravovat všechny informace pro handicapované, kde jsou bezbariérové toalety, bezbariérové budovy či asistence například pro zrakově postižené. Obce by měli mít povědomí, kolik osob s handicapem žije na jejich území a umožnit jim přístup k informacím, příkladem by byla možnost jim jednou ročně poslat informační leták. Informační leták je vhodný pro osoby, které nemají přístup k internetu nebo nemohou kvůli jejich handicapu informace zjistit/přečíst.

Komunikace

Součástí všech opatření je nepochybně komunikace s handicapovaným. Zdravotně postižený člověk vidí cestovní ruch jinak, z hlediska překážek. V případě zlepšení komunikace s handicapovaným prostřednictvím asistence nám mohou zdravotně

postížené osoby říct, s jakými nepříjemnostmi se setkávají při účasti na cestovním ruchu. My dále můžeme požadavky zpracovat a tím celý cestovní ruch pro tuto skupinu osob vylepšit.

7.2.9 Návrh finančního plnění

Tabulka 2 - Návrh finančního plnění

Webové stránky	40 000 Kč
Letáky (cca 40ks na oblast)	Tisk na vlastní tiskárně, cca 2Kč/kus
Dodávka/autobus	Cca 1 milion korun
Plat asistenta	35 000 Kč/měsíc
Suma	1 075 080 Kč

Dodávka/autobus

Volila bych Mercedes-Benz Sprinter Tourer, který se dá uzpůsobit počtem sedaček. V základním vybavení stojí kolem 800 000 tisíc korun, dále dokoupit plošinu pro vozičkáře, cena se pohybuje kolem 5 000 tisíc korun.

Finance

- Nadace Jedličkova ústavu
- Nadační fond J&T
- Konto bariéry
- Výbor Dobré vůle

Závěr

Kvalifikační práce se zabývá turismem pro handicapované jedince. Teoretická část má celkem 6 kapitol. Zabývám se v nich potřebami handicapovaných při účasti v cestovním ruchu. Dále zde rozebírám bariéry, které sužují jedince s postižením. Důležitou součástí je také projekt Euroklíč, který funguje i v České republice. V neposlední řadě uvádím dobré příklady z praxe.

Praktická část kvalifikační práce je zaměřena na dotazníkové šetření, které vyplnili handicapovaní. V dotazníku uvádějí vlastní zážitky z cestování, a co vidí jako problém při účasti cestovního ruchu, z čehož vyplynulo, že největším problémem, který sužuje handicapované, jsou bariéry a komunikace. Bezbariérovost lze řešit právě projektem Euroklíč a komunikace zaškolením personálu ubytovacích a pohostinských zařízení. Hypotézu, kterou jsem nastavila lze zamítnout, lidé s handicapem cestují i přes problémy s nedostatečnou bezbariérovostí.

Díky mé kvalifikační práci jsem nahlédla pod pokličku nelehkého života lidí s handicapem a budu doufat ve zlepšení podmínek v oblasti cestovního ruchu.

Seznam zdrojů

- Daňková M. (2019). *Magazín aktuálně*. Dostupné z: <https://magazin.aktualne.cz/cestovani/detska-obrna-ji-upoutala-na-vozicek-presto-cestuje-po-svete/r~17ac500cff2711e99d020cc47ab5f122/?fbclid=IwAR0Srqrvt-92PdMrDeuhl3qJwfh-0YvtDcAmO49c9AkjurBtVAGGTo7Io2E>
- Darcy S. & Dickson J. T. (2009). *A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences*.
- Disway. (n.d.). Dostupné z: <https://disway.org/cs>
- Ela, (n.d.) Dostupné z: https://www.holkashandicapem.cz/?fbclid=IwAR28TVdTLOK9MO1SMsIPDAroufo_jyQjVmJri8OHMStn42U_sEQ8SRSNFmk
- Euroklíč. Co to je a proč si jej pořídit. (2018). Dostupné z: <https://pcfenix.cz/euroklic/>
- Hájková V. (2006). *Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu*. Praha, Česko: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Dostupné z: [handicap.indd \(mmr.cz\)](http://handicap.indd(mmr.cz))
- Historie. (n.d.). Dostupné z: http://www.eurokeycz.com/4_historie.html?fbclid=IwAR0uhx5aavzdCda0GA5UNyzzf7b7H5E1JiwR2OJM12iCeJl3btKxvbaRa3TE
- Indrová J. & spol. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. Praha, Česko: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Dostupné také z: [vod \(mmr.cz\)](http://vod(mmr.cz))
- Kotlíková H. (2013). *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Liberec, Česko: Technická univerzita v Liberci
- Kotlíková H. & Schwartzhoffová E. (2014). *Cestovní ruch a rekreace*. Olomouc, Česko: Univerzita Palackého v Olomouci
- Lidé odvedle (n.d.). Dostupné z: <https://lideodvedle.cz/>
- Linderová I. (2018). *Cestovní ruch osob se zdravotním postižením*. Brno, Česko: Paido.
- Linderová I. & Janeček P. (2017). *Accessible tourism for all – current state in the Czech business and non-business environment*. Dostupné také z: https://www.researchgate.net/publication/321969951_Accessible_tourism_for_all_-_Current_state_in_the_Czech_business_and_non-business_environment
- Obstová A. (2016). *Online rezervace ubytování po celém světě pro handicapované*. Dostupné z: <https://www.zijushandicapem.cz/clanky/cestovani/online-rezervace-ubytovani-po-celem-svete-pro-handicapovane.html>
- Popiel M. (2016). *Tourism market, disability and inequality: problems and solutions*. Dostupné z: [TOURISM MARKET, DISABILITY AND INEQUALITY: PROBLEMS AND SOLUTIONS \(slu.cz\)](http://TOURISM_MARKET,_DISABILITY_AND_INEQUALITY:_PROBLEMS_AND_SOLUTIONS(slu.cz))
- Rux J. (2004). *Cestovní ruch nebo turismus?* Dostupné z: <https://celyoturismu.cz/cestovni-ruch-nebo-turismus/>
- Simon K. (2013). *Neviditelná výstava*. Dostupné z: https://neviditelna.cz/page/2?plugin=all-in-one-event-calendar&controller=ai1ec_exporter_controller&action=export_events&lang=cs

Sokolova J. (2021). *Zachráni domácí cestovní ruch českou ekonomiku?* Dostupné z: <http://www.ilist.cz/clanky/zachrani-domaci-cestovni-ruch-ceskou-ekonomiku>

Spektrum (2019). *ČSÚ: 13 procent obyvatel Česka nad 15 let má zdravotní postižení.* Dostupné 12.04.2022 z <https://www.opojisteni.cz/spektrum/csu-13-procent-obyvatel-ceska-nad-15-let-ma-zdravotni-postizeni/c:16801/>

Tourdata, (2021). *Cestovní ruch v Česku se vloni propadl na polovinu.* Dostupné z: <https://www.czechtourism.cz/cs-CZ/eb210fdb-5e28-48de-b75b-5511621db7b4/article/cestovni-ruch-v-cesku-se-vloni-propadl-na-polovinu>

Základní pojmy a definice (n.d.). Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20557193/921108m.pdf/b6571837-6a2e-4138-912c-59da6de43de4?version=1.0>

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Přehled Euroklíčů v Plzeňském kraji.....	24
Tabulka 2 - Návrh finančního plnění	55

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Památky UNESCO.....	10
Obrázek 2 - Osoby se zdravotním postižením 2018	12
Obrázek 3 - Uplatnění zásad univerzálního designu na Austrálii.....	14
Obrázek 4 - Webové stránky wheelchairtraveling.com	29
Obrázek 5 - Webové stránky cestybezbarier.cz.....	29
Obrázek 6 - Webové stránky Disway.....	30
Obrázek 7 - Pokud uzpůsobena nebyla, v čem spočíval problém?	42
Obrázek 8 - Napište pozitivní či negativní zkušenost s cestovním ruchem v návaznosti na Váš handicap	44
Obrázek 9 - Pokud máte negativní zkušenost, co by Vás motivovalo/přimělo zkusit opět cestovat? Co by se například muselo změnit.....	46
Obrázek 10 - Co by Vám pomohlo, abyste se cítili při cestování lépe?.....	48

Seznam grafů

Graf 1 - S jakým handicapem žijete?	39
Graf 2 - Byl/a jste někdy účastníkem cestovního ruchu?	40
Graf 3 - Byla Vaše cesta způsobena Vašemu handicapu?	41
Graf 5 - Jakou formou jste cestoval/a?	43
Graf 8 - Cítíte se, při cestování, svým handicapem znevýhodnění?	47
Graf 10 - Nabízela místa, kam jste se podívali, cenová zvýhodnění pro lidi s handicapem?	49
Graf 11 - Jaké je Vaše pohlaví?	50
Graf 12 - Do jaké věkové kategorie patříte?	51
Graf 13 - Jaké je Vaše nejvýše dosažené vzdělání?	52

Seznam příloh

Příloha A: Dotazníkové šetření - <https://docs.google.com/forms/d/1WM-XENz4r9iHT8eX-8pVYbQm7YgJbm-GwEicwcz91oo/edit>

Turismus pro handicapované

Popis formuláře

S jakým handicapem žijete? *

- Tělesným
- Zrakovým
- Sluchovým
- Mentálním

Byl/a jste někdy účastníkem cestovního ruchu? *

- Ano
- Ne

Byla Vaše cesta uzpůsobena Vašemu handicapu? *

- Ano
- Ne

Pokud uzpůsobena nebyla, v čem spočíval problém?

Text dlouhé odpovědi

Jakou formou jste cestoval/a? *

1. S cestovní agenturou
2. S cestovní agenturou se zaměřením na Váš handicap
3. S rodinou
4. S přáteli
5. Sám

Napište pozitivní či negativní zkušenost s cestovním ruchem v návaznosti na Váš handicap. *

Text dlouhé odpovědi

Pokud máte negativní zkušenost, co by Vás motivovalo/přimělo zkusit opět cestovat? Co by se například muselo změnit?

Pokud nemáte negativní zkušenost, můžete otázku přeskočit.

Text dlouhé odpovědi

Cítíte se, při cestování, svým handicapem znevýhodněni? *

Ano

Ne

Co by Vám pomohlo, abyste se cítili při cestování lépe? *

Text dlouhé odpovědi

Nabízela místa, kam jste se podívali, cenová zvýhodnění pro osoby s handicapem? *

Vstupné, ubytování atd.

Ano

Ne

Jste *

Žena

Muž

Věková kategorie *

3-15let

16-18let

19-25let

26-35let

36-45let

46-60let

61+let

Vzdělání *

Základní

Středoškolské v výučním listem

Středoškolské s maturitou

Vysokoškolské

Abstrakt

Radová, A. (2022). *Turismus bez hranic – cestování se zdravotním postižením* (Bakalářská práce), Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická, Česko

Klíčová slova: cestovní ruch, handicap, cestovní ruch pro handicapované

Bakalářská práce se zabývá cestovním ruchem pro handicapované. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou představeny potřeby handicapovaných jedinců, dále jsou představeny bariéry při účasti cestovního ruchu. Následující část popisuje projekt Euroklíč a v závěru jsou prezentovány dobré příklady z praxe. Praktická část se zaměřuje na mystery shopping, ve vybraných podnicích a dotazníkové šetření, které bylo rozeslané přímo handicapovaným jedincům, který má za cíl zjistit, jaké problémy nejvíce ovlivňují cestování pro zmiňovanou skupinu. V dotazníkovém šetření bylo uvedeno, jaké největší problémy trápí jedince se zdravotním postižením a navrhla se opatření.

Abstract

Radová, A. (2022). *Zero barrier tourism – travelling for physically handicapped people* (Bachelor Thesis). University of West Bohemia, Faculty of Economics, Czech Republic.

Key words: tourism, handicap, tourism for the disabled

This bachelor's thesis deals with tourism for handicapped humans. Thesis is divided into theoretical and practical part. In theoretical part, there are introduced needs of handicapped people and their barriers of participating on tourism. Next, it describes the project „Euroklíč“ and finally there are some good examples presented. Practical part is focused on mystery shopping in selected companies and questionnaire sent to handicapped humans, which purpose was to find out what problems affect travelling the most. There was written in questionnaire what problems trouble handicapped people the most and there were solutions proposed.