

**Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2020

Jana NEUBAUEROVÁ

**Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu**

**Sociální turismus.
Podpora chytrými technologiemi**

Bakalářská práce

Autor: Jana Neubauerová

Studijní obor: Management cestovního ruchu

Vedoucí práce: prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Hradec Králové

Červen, 2020

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

22. 6. 2020, Hradec Králové

Jana Neubauerová

Poděkování:

Touto cestou bych velice ráda poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce panu prof. RNDr. Josefu Zelenkovi, CSc. za metodické vedení, cenné připomínky, praktické rady a zkušenosti, které byly velmi užitečné při zpracování této bakalářské práce. Dále děkuji všem dotazovaným, kteří mi poskytli cenné informace a byli mi nápomocni při výzkumu.

Anotace

Název: Sociální turismus. Podpora chytrými technologiemi

Předkládaná bakalářská práce se ve svém tématu zaměřuje na oblast sociálního cestovního ruchu zrakově handicapovaných osob v kontextu využívání moderních technologií, jež jim při cestování a jejich prožitcích z něj mohou být nápomocny. Pro řádné pochopení významu práce jsou vysvětleny základní pojmy, jako jsou sociální cestovní ruch, zrakově handicapované osoby či pomocné moderní technologie. Za pomoci dotazníkového šetření a polostrukturovaného rozhovoru byli osloveni respondenti z řad provozovatelů hotelových služeb na území České republiky a Velké Británie. Těmto byly položeny základní otázky, směřující ve svém zodpovězení k naplnění cíle práce, kterým je zjištění, jakým způsobem využívají hoteliéři moderní technologie k pomoci zdravotně znevýhodněným turistům, kteří i přes svůj fyzický handicap požívají služeb cestovního ruchu v lokalitě, ve které hoteliéři provozují svou podnikatelskou činnost. Na základě zjištěných informací jsou v závěru bakalářské práce předložena doporučení, která by pomohla zkvalitnit úroveň služeb cestovního ruchu pro zrakově handicapované osoby.

Klíčová slova

Cestování osob se zrakovým handicapem, hotelové služby, moderní technologie, sociální turismus, zraková postižení.

Annotation

Title: Social Tourism. Smart Technologies Support

The present bachelor thesis focuses on the field of social tourism – the tourism of visually impaired people in the context of the use of modern technologies, which can assist them in travelling and their experiences. The theoretical part characterizes basic concepts, which are crucial for a proper understanding of the importance of work, such as concepts of social tourism, visually impaired persons or auxiliary modern technologies. Assisted by a questionnaire inquiry and a semi-structured interview were approached by respondents from among the operators of hotel services in the territory of the Czech Republic and United Kingdom. These were asked basic questions aimed at answering the goal of the work, which is to determine how the hoteliers use modern technologies to help disabled tourists who, despite their physical handicap, enjoy services Tourism in the locality where hoteliers operate their business activities. On the basis of the information collected, a recommendation is presented at the end of the bachelor theses to help improve the level of tourism services for visually impaired people.

Keywords

Travel for people with visual impairments, hotel services, modern technologies, social tourism, visual impairments.

Obsah

1	ÚVOD.....	1
2	CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ.....	2
	2.1 CÍL, ÚČEL A PŘÍNOS BAKALÁŘSKÉ PRÁCE.....	2
	2.2 METODIKA VÝZKUMU	3
3	TEORETICKÁ ČÁST	7
	3.1 SOCIÁLNÍ TURISMUS	7
	3.1.1 <i>Definice pojmu</i>	<i>7</i>
	3.1.2 <i>Rozvoj a podpora sociálního cestovního ruchu</i>	<i>8</i>
	3.1.3 <i>Výhody sociálního cestovního ruchu</i>	<i>8</i>
	3.2 ŽIVOT SE ZRAKOVÝM HANDICAPEM.....	10
	3.2.1 <i>Postoje a předsudky</i>	<i>11</i>
	3.2.2 <i>Kompenzační pomůcky pro zrakově handicapované.....</i>	<i>12</i>
	3.3 CESTOVÁNÍ NEVIDOMÝCH A SLABOZRÁKÝCH	14
	3.3.1 <i>Potřeby nevidomých a slabozrakých v oblasti ubytovacích služeb.....</i>	<i>14</i>
	3.3.2 <i>Moderní technologie v životě osob se zrakovým handicapem.....</i>	<i>16</i>
	3.4 „SMART HOTEL“	20
4	PRAKTICKÁ ČÁST	27
	4.1 PROVEDENÉ ŠETŘENÍ MEZI HOTELIÉRY V ČESKÉ REPUBLICE	27
	4.1.1 <i>Výzkumný soubor</i>	<i>27</i>
	4.1.2 <i>Výsledky výzkumu.....</i>	<i>28</i>
	4.2 PROVEDENÉ ŠETŘENÍ MEZI HOTELIÉRY VE VELKÉ BRITÁNII.....	35
	4.2.1 <i>Výzkumný soubor</i>	<i>35</i>
	4.2.2 <i>Výsledky výzkumu.....</i>	<i>36</i>
5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ	44
6	ZÁVĚR A DOPORUČENÍ	48
7	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	51
8	SEZNAM GRAFŮ	54
9	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	55
10	SEZNAM TABULEK.....	56
11	PŘÍLOHY	57
	11.1 DOTAZNÍKY	57
	11.2 ROZHOVORY S HOTELIÉRY V ČESKÉ REPUBLICE	63
	11.3 ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	64

1 Úvod

„Tady je to mé tajemství, úplně prostinké: Správně vidíme jen srdcem. Co je důležité, je očím neviditelné.“

Antoine de Saint Exupéry (ukázka z knihy Malý Princ)

Cestování není dnes vnímáno pouze jako standardní služba, kterou mohou lidé naplno využívat. Je to zejména jedna z možných (a de facto nejpříjemnějších) forem vnitřního rozvoje člověka. Poznáváním nových míst, kultur, fauny a lidí zde žijících, dochází nejen k uspokojení vnitřních potřeb člověka, nýbrž i k rozšíření jeho vědomostního obzoru a získání povědomí o nových skutečnostech. Pro mnoho lidí pak cestování představuje formu aktivního odpočinku, při kterém nasbírají dostatek sil pro další zvládání starostí všedního dne.

Současné moderní technologie cestování velice usnadňují. Rozsáhlé hledání v mapách a plánování cesty přenechalo pomyslné vládnoucí cestovatelské žezlo online mapám integrovaným v mobilu, stejně jako se hledání vhodného ubytování „smrsko“ na několik kliknutí na internetu a emailové domluvě s hostitelem. Informace o vybrané lokalitě již nejsou vtisknuty do mnohdy pracně sehnatelných cestovatelských brožur a průvodců, nýbrž jsou díky počítačovým technologiím dostupné v různých jazycích a detailnosti během několika okamžiků. Poznávání světa tak nikdy nebylo jednodušší, disponuje-li člověk elánem, chutí a fyzickou zdatností.

Jak je tomu ale u lidí, jež jsou stíženi určitým fyzickým handicapem? Je pro ně výběr zájmové destinace a vlastní pobyt v ní stejně jednoduchým, bezproblémovým a přínosným, jako pro ty ostatní? Ovlivňuje fyzický handicap osoby její touhu cestovat? Tyto a další otázky byly položeny na začátku psaní bakalářské práce. Lidé běžně zahlédnou při svých výletech za poznáním okolo sebe osobu, která vykazuje určité známky fyzického či duševního handicapu. Zároveň jim určitě nedá se sebe samých nezeptat, zda i oni mohou nějakým způsobem těmto turistům ulehčit jejich pobyt v zájmové lokalitě. Na výše uvedené, jakož i další otázky, se zaměřuje předkládaná práce.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ

2.1 CÍL, ÚČEL A PŘÍNOS BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Hlavním cílem předkládané bakalářské práce je vyhodnotit dostatečnost nabídky hotelových služeb pro cestovatele, stížené zrakovým handicapem, při využití technologií moderní doby. Dílčí cíle jsou pak stanoveny takto:

- 1.) Zjistit, jaké požadavky mají zrakově handicapované osoby při rezervaci a využívání pobytových služeb.
- 2.) Analyzovat přínos moderních technologií pro zrakově handicapované osoby napříč jejich turistickou aktivitou.

Splnění cílů práce je zakomponováno do odpovědí na tyto výzkumné otázky:

Vo1: Existuje přímá úměra mezi zrakovým postižením a nároky tímto stížené osoby na ubytovací služby?

Vo2: Je v ubytovacích zařízeních v České republice plnohodnotně o turisty, stížené zrakovým postižením, postaráno?

Bakalářská práce, s ohledem na vybrané téma, je způsobilá posloužit jako návodný materiál pro podnikatele, provozující svou činnost v cestovním ruchu (zejména v oblasti poskytování hotelových služeb), jak co nejlépe pochopit potenciální, zrakově handicapované klienty, jak pro tyto vylepšit kvalitu svých služeb, a zároveň, jak tohoto dosáhnout při zohlednění možností, které současný technologický svět nabízí.

2.2 METODIKA VÝZKUMU

Za nevhodnější metodu pro realizaci daného výzkumu byla vybrána kombinace metod kvantitativního a kvalitativního výzkumu, čímž lze dosáhnout maximální validity a reliability výstupů z něj.

Kvantitativní výzkum vychází z teoretických poznatků, přičemž opěrným bodem je metoda dedukce. Etapu výzkumného procesu znázorňuje níže uvedený diagram.



Obrázek 1 Schéma výzkumného procesu

Zdroj: vlastní zpracování.

Kvantitativní výzkum je užitečným nástrojem zejména v okamžiku, kdy je zkoumána větší skupina, výsledky jsou pak relativně nezávislé na osobě výzkumníka a jsou zobecnitelné pro daný segment (Hendl, 2005). Za nevýhodu výzkumu je považována hrozba opomenutí určitých fenoménů, když výzkum je soustředěn na jistou hypotézu a její testování, minoritně pak na rozvoj teorie. Dle Giddense (2005), negativem zvoleného výzkumu může být též otázka sebeprezentace respondenta, který může hovořit o tom, jaký chce být, popř. co by chtěl dělat, než aby ukázal, jakým skutečně je a co reálně vytváří. Během výzkumu k tomu zřejmě nedocházelo. S respondenty byly provedeny polostrukturované rozhovory. Otázky pro respondenty byly připraveny a sestaveny dopředu. V tomto pořadí pak byly otázky pokládány respondentům. Rozhovory byly se svolením zaznamenávány na diktafon a následně přepsány do notebooku, kde byly poté i vyhodnoceny. Každý respondent své odpovědi dokládal informacemi a fotkami. Při rozhovorech docházelo k prohlídkám prostorů hotelů, kde respondenti prokazovali své výpovědi. Překvapením byla velká vstřícnost a ochota všech hoteliérů, které tazatelka přesvědčila o smyslu a významu výzkumu, které může

být i pro ně velkým přínosem. Kvantitativní výzkum je v práci zastoupen metodou dotazníkového šetření. Kontakty na všechny respondenty – hoteliéry byly získávány během návštěv daných destinací a také díky studijní a pracovní stáži, kde docházelo i k bližším seznámením s dotazovanými. Tak byla získána důvěra mezi tazatelem a dotazovanými, kteří pak k dotazníkům přistupovali s velice vlídným a zodpovědným přístupem a byli ochotní věnovat výzkumu svůj čas.

Dotazníkové šetření představuje jednu z nejpoužívanějších metod sběru primárních dat, neboť tato metoda je finančně poměrně nenáročnou metodou, díky níž lze v relativně krátkém čase oslovit velký soubor potenciálních respondentů, a není podstatné, na jakém místě se právě nacházejí. Na stejné otázky tak mohou odpovídat respondenti, které sice spojuje oblast dotazovaného zájmu, avšak jsou od sebe reálně vzdáleni i několik set kilometrů. Častou chybou při komponování dotazníkových otázek je jejich nejednoznačnost, jednostranné zaměření, popř. sugestivnost takto kladených otázek, kdy validita odpovědí na takto položené otázky je velice nízká. Při zohlednění výše uvedených hrozeb, stejně jako hrozby nízké návratnosti dotazníku, byl užit dotazník vlastní konstrukce. Dříve než byl tento dotazník vytvořen, bylo třeba jasně formulovat daný problém a cíl, co má být tímto dotazníkem zjištěno.

Výsledný dotazník obsahuje celkem 8 otázek, které jsou uzavřené. V souladu se stanovenými cíli práce zaměřenými na: a) povědomí poskytovatelů hotelových služeb o zrakových handicapech osob - turistů, b) zájem hoteliérů zvýšit zájem o jejich služby u osob, stížených zrakovým handicapem, c) využívání služeb, zaměřených na zrakově postižené klienty v oblasti, ve které respondenti provozují svou ekonomickou činnost, d) povědomí o možnostech využití moderních technologií jako standardu služeb pro zrakově postižené klienty. Díky i osobním návštěvám, vstřícnosti hoteliérů a jejich zájmem o danou problematiku nedošlo k nízké návratnosti dotazníku a celkově bylo vyplněno 92 dotazníků – což se dá pokládat za úspěch a relativně vysoký počet. Cílovým vzorkem dotazníkového šetření byli provozovatelé hotelů v turisticky preferovaných oblastech v rámci České republiky – v Jeseníkách, ve městě Český Krumlov, v oblasti Adršpašských skal a v rámci Velké Británie – v Londýně, v Brightonu a v Cambridge. Oblasti byly voleny cíleně s ohledem na jejich rozloženost v rámci České republiky, když každá oblast reprezentuje jiný typ turismu. Oblasti ve Velké Británii byly vybrány s ohledem na největší preferovanost turisty z České republiky. Dotazník byl k vytipovaným cílovým respondentům distribuován (ve formě přílohy) prostřednictvím e-mailu společně s průvodním dopisem a návodem na vyplnění.

Nějaké dotazníky byly vyplněny i osobně během návštěv vybraných hotelů. Vyhodnocení vstupních dat bylo provedeno v souladu s principy a postupy kvantitativního výzkumu. Reálné vstupy byly převedeny na číselné hodnoty, kdy cílem bylo nalézt rozložení těchto hodnot v souboru (Punch, 2008).

Výzkum je v doplňující části zastoupen výzkumem kvalitativního charakteru ve formě polostrukturovaného interview. Toto představuje pomyslný kompromis mezi strukturovanou a nestrukturovanou formou, přičemž je stanoveno základní schéma obsahu a základní otázky. Po zjištění směru, jakým se interview ubírá, jsou pak připraveny další, doplňující otázky. Oproti prostému rozhovoru, jak doplňuje Chráska (2016, s. 176), vykazuje interview vyšší míru výstižnosti a přesnosti. Pro interview bylo osloveno 11 poskytovatelů hotelových služeb, přičemž celkem se 4 bylo dané interview termínově naplánováno a reálně provedeno na základě předchozí domluvy a souhlasů. Kontakty byly navázány během pracovní stáže (práce recepční), po několikátýdenním pozorování a seznamování se s poskytovateli služeb. Díky tomuto seznamování pak došlo k otevřenějším rozhovorům, kdy každý rozhovor trval zhruba dvě až tři hodiny. Před začátkem rozhovorů byl daným poskytovatelům představen výzkum a cíle práce. Jelikož rozhovory probíhaly během osobních návštěv hotelů, bylo možné si všechny pokoje, prostory a pomůcky pro handicapované se svolením majitelů prohlédnout osobně. Hoteliéři tedy poskytli nejen rozhovor, ale i prohlídku svých hotelů. Závěrem pak poprosili o zaslání výsledné práce k přečtení.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 SOCIÁLNÍ TURISMUS

Bezbariérový cestovní ruch + sociální cestovní ruch = cestovní ruch pro všechny.

Úvodní kapitola práce je zaměřena na osvětlení pojmu sociální, resp. bezbariérový cestovní ruch, jež jsou součástí konceptu Cestovní ruch pro všechny, vzniknuvšího v roce 1989 ve Velké Británii (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008, s. 12). Myšlenka cestovního ruchu pro všechny vychází podle tohoto zdroje z filozofie designu pro všechny, jehož podstatou a základní myšlenkou je re-design existujícího prostředí, produktů a služeb tak, aby umožnily všem lidem participovat na životě komunity.

3.1.1 Definice pojmu

Sociální cestovní ruch bývá často spojován s odkazem na deklaraci lidských práv a zákaz diskriminace, coby porušení důstojnosti a hodnoty lidského bytí. Za nejpřiléhavější definici sociálního cestovního ruchu lze označit deskripci zakladatele organizace ISTO (International Social Tourism Organization), který o sociálním cestovním ruchu hovoří jako o druhu cestovního ruchu, jež se soustředí zejména na osud člověka; ne tedy na zisk, který mu plyne z postavení této osoby - konzumenta služeb (Haulot, 1998).

Čeští autoři z řad odborníků na problematiku sociálního cestovního ruchu nazírají z několika úhlů pohledu – Pásková se Zelenkou (2012) hovoří o iniciativě zařazení takových skupin do cestovního ruchu, které by z něj za běžných podmínek byly vyloučeny. Indrová (2009) dává za příklad sociálního cestovního ruchu lázeňské pobyty, či dětské tábory jako způsob cestovatelské aktivity, při které je část nákladů hrazena ze státního rozpočtu, sociálního fondu, či prostředků veřejného sektoru. Dodává pak, že se v takovémto případě nejedná o klasický cestovní ruch, nýbrž o cestovní ruch vázaný na splnění určitých podmínek (např. doporučení lékaře).

Aby bylo možné označit cestovní ruch za sociální, je dle Indrové (2009) zapotřebí splnění tří podmínek. Tou první je skutečnost, že životní okolnosti subjektu jsou

takové, které mu ztěžují realizovat své právo na požívání cestovního ruchu; je pak lhotejně, jedná-li se o překážku na straně ekonomické, geografické či zdravotní. Další podmínkou je skutečnost, že určitý subjekt podnikne kroky k překonání či omezení překážky, dané osobě bránící realizovat její právo na cestovní ruch. A konečně, že vstřícná aktivita v podmínce druhé je účinná a reálně je schopna pomoci subjektu účastnit se cestovního ruchu tím způsobem, při kterém jsou respektovány hodnoty udržitelnosti, dostupnosti a solidarity.

3.1.2 Rozvoj a podpora sociálního cestovního ruchu

Podle Světové rady pro cestování a cestovní ruch (WTTC) a jejich hlavní mise při zvyšování povědomí o cestování a cestovním ruchu jako jednom z největších odvětví na světě, který podporuje 260 milionů pracovních míst generujících 9 procent světového HDP (WTTC, 2014), si vláda každého státu uvědomuje jeho rostoucí význam. Při pohledu na sociální cestovní ruch nejen z pohledu péče o znevýhodněného cestovatele, ale také jako jeho potenciálního zaměstnavatele, si lidé musí uvědomit, že pouze prostřednictvím vlády a její instituce není možné zajistit existenci a rozvoj sociálního cestovního ruchu. Dle Jablonské a kol. (2016) se zejména v dnešních ekonomických podmínkách a v kapitalistických společnostech zaměřených na zisk, který je zastoupen ve formě turistických agentur, ubytování, dopravních a dalších služeb, hledají nejen dopravní a ubytovací společnosti rychlou návratnost svých investic, vysoký počet návštěvníků, vyšší denní sazby, příjmy z dostupné místnosti a jiné měnové ukazatele výkonnosti, které měří jejich „dolarovou“ existenci. Jablonská a kol. (2016) uvádí, že majitelé ubytovacích společností se nezajímají o cestovatele s „nízkou kupní silou“ nebo zdravotně handicapované, jelikož jejich prostory nejsou upraveny podle jejich potřeb a možností. Dále Jablonská a kol. (2016) uvádí, že výzkumníci zpozorovali zvýšené povědomí o přilákání cestujících, kteří spadají do kategorie sociálních turistů, mimo sezónu.

3.1.3 Výhody sociálního cestovního ruchu

Uznávání přínosů sociálního cestovního ruchu bylo často diskutovaným tématem na všech sociálních úrovních. Profesní instituce zmiňují a sledují svůj dopad od 70. let (např. De Kadt, 1979; Lea, 1988; Smith & Eadington, 1990), kde se v rámci mise

udržitelosti identifikovaly nové formy cestovního ruchu, jako je ekoturistika a sociální cestovní ruch (Murphy, 1994). Ve zprávě generální tajemnice OSN z roku 2003 bylo dále zdůrazněno, že: „*přirozené vyjádření svobody a mezinárodního fenoménu z definice, že cestovní ruch má vše, co se může získat dobýváním z rozsáhlého nového území v oblasti svobody*“ (Pololikashvili, 2003: 2). Zlepšení pohody nebo výhody plynoucí ze sociálního cestovního ruchu lze rozdělit do několika podkategorií. Z pohledu ISTO, který je jasně identifikoval ve své Montrealské deklaraci „Směrem k humanistické a sociální vizi cestovního ruchu“ přijaté v roce 1996, jsou přínosy vysvětleny v následujících kategoriích (ISTO, 2011):

- Sociální cestovní ruch je „stádiem společnosti“ a jasně se uvádí „*že prázdniny a cestování mohou poskytnout zvláštní příležitosti k osobnímu obohacení, objevením nových míst, kultur a civilizací, fyzickými, uměleckými, sportovními a volnočasovými aktivitami, setkáním lidí napříč vzdělávacími nebo generačními rozdíly a dalšími povinnostmi, které turisté volně přebírají*“.
- Sociální cestovní ruch je podporovatelem hospodářského růstu: „*cestovní ruch pro všechny je klíčem k ekonomické síle, která vytváří nepřetržitý tok lidí a investic, což přispívá k regionálnímu rozvoji, vytváří národní a mezinárodní bohatství a stimuluje převod zdrojů z bohatších ekonomik do chudších zemí*“.
- Sociální cestovní ruch se podílí na regionálním a místním rozvoji: „*dlouho před jeho propagací mezinárodními organizacemi byl koncept udržitelného rozvoje přijat společenským cestovním ruchem a vyjádřen v následujících cílech: sladění rozvoje cestovního ruchu, ochrana životního prostředí a respektování identity místní komunity; přivést čerstvé zdroje do zanedbaných zdrojů; podporovat rozvoj bez vyčerpání zdrojů; vytvářet místní a hospodářské, sociální a kulturní výhody*“.
- Sociální cestovní ruch je partnerem v globálních rozvojových programech: „*cestovní ruch, pokud je kontrolován a respektuje přírodní a kulturní prostředí a místní komunity, je jedním z hospodářských, sociálních a kulturních nadějí mnoha rozvojových zemí*“.

Další přístup k vymezení a kategorizaci výhod sociálního cestovního ruchu by byl založen na předmětu aplikovaných efektů sociálního cestovního ruchu (Jablonska a kol., 2016).

3.2 ŽIVOT SE ZRAKOVÝM HANDICAPEM

Za zdravotně handicapovanou osobu je považován člověk, jehož fyzická nebo mentální integrita je plně či částečně redukována, lhostejno, stalo-li se takto při narození nebo na základě postupujícího věku, nemoci, nehody a jiných negativních okolností, v jejichž důsledku je takovýto člověk narušen ve své samostatnosti a schopnostech (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2012, cit. in NICM, 2014).

Zrakové postižení je jedním z druhů fyzického handicapu. Statistické údaje hovoří o skutečnosti, že téměř 80 % zrakově handicapovaných jsou lidé, jež mají pouze sníženou zrakovou schopnost; dle kategorizace WHO tak spadají do kategorie 1, max. do kategorie 2 (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2012, cit. in NICM, 2014):

- **„kategorie 1: střední slabozrakost** – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/18 (0,30) - minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10); 3/10–1/10,
- **kategorie 2: silná slabozrakost** – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/60 (0,10) - minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05); 1/10–10/20
- **kategorie 3: těžce slabý zrak** – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 3/60 (0,05) - minimum rovné nebo lepší než 1/60 (0,02); 1/20–1/50
- **kategorie 4: praktická nevidomost** – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena
- **kategorie 5: úplná nevidomost** – ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí.“

Co se týče zrakových vad, rozlišují se čtyři skupiny poruch zraku: ztráta zrakové ostrosti (refrakční vady), postižení zorného pole (omezení prostoru, který člověk vidí), okulomotorické poruchy a obtíže se zpracováním zrakových podnětů (Kimplová, Kolaříková, 2014). K nejčastějším zrakovým vadám autorky řadí: poruchy barvocitu, refrakční vady, katarakta, glaukom, degenerace sítnice, či poruchy binokulárního vidění.

Výše uvedené klasifikace vychází z lékařského úhlu pohledu. Nejedná se však o jediný faktor, jež je třeba brát v potaz v rámci determinace kvality života osoby se zrakovým

postižením. K důsledkům omezení zrakové percepce patří rychlejší unavitelnost osoby, též zpomalené hmatové vnímání a rychlejší unavitelnost. Jak shrnuje Jurkovičová (2010), u osob se zrakovým handicapem platí, že sensorický deficit úzce souvisí s deficitem informačním, neboť jsou narušeny poznávací procesy, senzomotorika, znesnadněn je pak nácvik sebeobslužných činností. V sociální oblasti má sensorický deficit podle Jurkovičové (2010) vliv na formování sociálních vztahů, s čímž mohou přicházet pocity méněcennosti, sugestibilita, zvýšená podrážděnost či vytváření nepřesných představ. Jurkovičová (2010) dále uvádí, že problematická je vždy oblast prostorové orientace, u které je nezbytný rozvoj kognitivních procesů, zejména paměti v rámci tvorby kognitivní mapy. O té hovoří Sternberg (2002) jako o „*vnitřní reprezentaci fyzického prostředí, především z hlediska prostorových vztahů mezi objekty v prostředí.*“

3.2.1 Postoje a předsudky

Zrakově handicapované osoby se podle Sternberga (2002) za svůj život setkávají s rozličnými bariérami. Některé jsou jejich vnitřními bloky, které lze odbourat pouze cílevědomostí, smířením se s daným stavem a odhodláním tomuto stavu čelit a prožívat, dle Sternberga (2002), plnohodnotně i nadále další život. Vyjma bariér vnitřních, systémových či informačních však zrakově postižení lidé čelí i bariérám okolí, plynoucí mnohdy z nevědomosti či rozpaků (Sternberg, 2002).

Jak uvádí Kimplová a Kolaříková (2014), ve společnosti panuje vůči lidem se zrakovým postižením velké množství mýtů a polopravd. Mnozí z nich podle nich k takto handicapovaným osobám chovají ostych, ve vztahu k nim převažuje lítost, soucit či dobročinnost. Kimplová a Kolaříková (2014) dále tvrdí, že se nctakní osoby zaměřují zejména na postižení jedince a je pro ně obtížné jej vnímat jako individualitu a člena společnosti s jeho specifickými vlastnostmi. Zrakově handicapované osoby jsou často v negativním kontextu považovány za bezmocné neužitečné chudáky, kterým je třeba se vyhýbat. Rovněž podle Kimplové a Kolaříkové (2014) panuje častý mýtus, že osoby se zrakovým postižením mají zbystrěny ostatní smysly, popř. že nevidomí lidé vidí pouze tmu. Bubeníčková a kol. (2012) ovšem uvádí, že mozek může nevyužitou kapacitu pro zpracování zrakových podnětů využít pro zpracování dat z jiných smyslů. Jak Kimplová a Kolaříková (2014) pokračují dále, lidé se pak mohou setkávat naopak také s okolím zrakově handicapovaného pacienta, které na něj zvyšuje hlas, neboť se jednak mylně domnívá, že postižení doprovází i selhávání jiných smyslových orgánů, a že zvýšení

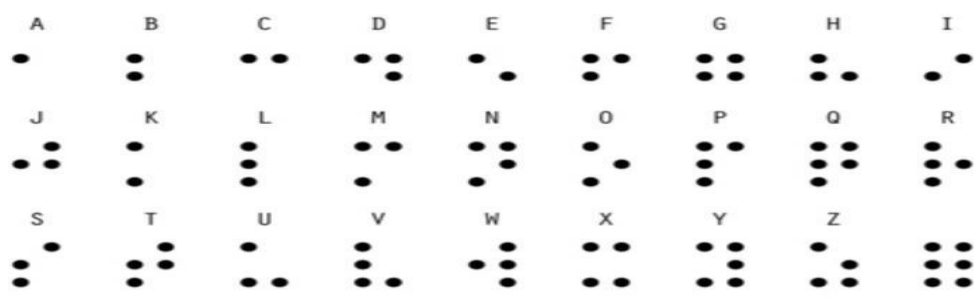
hlasitosti hovoru napomáhá osobě se zrakovým postižením k lepšímu pochopení sdělované informace.

3.2.2 Kompenzační pomůcky pro zrakově handicapované

„Kompenzační pomůckou se rozumí nástroj, přístroj nebo zařízení, speciálně vyrobené nebo speciálně upravené tak, aby svými vlastnostmi a možnostmi použití alespoň částečně kompenzovalo nedostatečnost způsobenou těžkým zrakovým postižením“ (Bubeníčková a kol., 2012, s. 11). Kompenzační pomůcky jsou poskytovány jedincům s těžkým zrakovým postižením v souladu s dikcí zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním postižení, v pozdějším znění a zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, v aktuálním znění.

Nejznámější kompenzační pomůckou pro osoby se zrakovým postižením dle iDnes.cz (2019) je bílá orientační hůl, jejíž primární funkcí je zajištění bezpečnosti uživatele před úrazem, za pomoci dostatečného odstupu od překážek. Díky holi lze podle webu vyhledávat orientační a jiné důležité body na absolvované trase, rozpoznat strukturu povrchu cesty a udržovat kontakt s vodící linií. *„Bílá hůl přenáší vjemy z okolí, které by osoba se zrakovým postižením sama nebyla schopna dešifrovat“* (Bubeníčková a kol., 2012). Je pak jedinou pomůckou, která je osobám se zrakovým postižením v plné výši hrazena zdravotní pojišťovnou.

Braillovo písmo (viz **Obrázek 2**) je dle Smýkala (2004) považováno rovněž za pomůcku pro osoby zrakově handicapované, které slouží ke zmírnění dopadu informačního deficitu pro tyto osoby. Podle Smýkala (2004) se jedná o šestibodové písmo, uspořádané do obdélníku 2 x 3, fungující na principu vyražených plastických bodů do materiálu, které osoba čte za pomoci hmatu. Smýkal (2004) dále uvádí, že Braillovo písmo je příkladem binárního kódu, který se užívá mimo prostředí počítačových technologií.



Obrázek 2 Abeceda Braillova písma

Zdroj: SONS (2018).

Bubeníčková a kol. (2012) uvádí, že „Braillovo písmo se dá ručně psát pomocí speciální destičky s perem, k rychlejšímu psaní slouží Pichtův psací stroj. Jako nástroj pro práci s počítačem slouží nevidomým hmatový displej, což je zařízení, které převádí část jednoho řádku textu (obvykle z obrazovky počítače) do hmatové podoby.“

Dále podle Bubeníčkové a kol. (2012) má vodící pes za úkol bezpečně doprovázet svého pána se zrakovým postižením a pomáhat mu v orientaci, jedná se tedy o kompenzační pomůcku, napomáhající mobilitě a orientaci osoby se zrakovým postižením v prostředí. Jak uvádí Bubeníčková a kol. (2012), výcvik psa trvá v průměru půl roku, při kterém se pes učí ovládat základní pokyny, osvojuje si nové prostředí a trvalé trasy, na kterých bude svého pána doprovázet. Klient se podle nich naopak učí psa venčit, krmit, vyčesávat. Vodícímu psovi je pak dle Bubeníčkové a kol. (2012) zapotřebí zajistit prostor pro volnočasovou zábavu, avšak nesmí se stát domácím mazlíčkem. Zde pak vyvstává riziko, že handicapovanou osobu nebude správně doprovázet.

Jak dále uvádí Bubeníčková a kol. (2012), povelové vysílače VPN slouží k dálkovému ovládní orientačních majáčků prostřednictvím rádiového signálu. Ten podle ní funguje na principu stisknutí tlačítka na krabičce s šesti tlačítky, které zprostředkují a poskytují požadované informace (informace o názvu objektu, informace o stručném popisu prostředí, doprovázený zvukovým signálem, označujícím jezdící schody a jejich směr pohybu, informace o čísle a směru jízdy vozidla, informace pro řidiče o nástupu nevidomé osoby, frekvenční zvuky na světelných přechodech a také hlasové výstupy elektronických informačních systémů a obdobných zařízení).

3.3 CESTOVÁNÍ NEVIDOMÝCH A SLABOZRÁKÝCH

Z jakých důvodů nevidomí vlastně cestují? Co z toho mají, když nejsou schopni vstřebávat cestovatelské zážitky zrakovým vjemem? Odpověď na tyto otázky není podle Bubeníčkové a kol. (2012) nikterak složitá – při poznávání nových míst zapojují ostatní smysly, přičemž radost z objevení nového prostředí je stejná, jakou poznávají i zdraví jedinci. Je však nasnadě říci, že cestování přináší pro osoby zrakově handicapované jistá úskalí, kterým musí čelit.

Za největší cestovatelskou bariéru se dle Bubeníčkové a kol. (2012) považuje nedostatečnost, příp. limitovanost informací o přístupnosti služeb cestovního ruchu. Osoba, stížená zrakovým postižením, jak dále uvádí Bubeníčková a kol. (2012), se na cestu do neznámé destinace a na využívání služeb v ní musí důkladně připravit, a tak předběžné plánování výletu zabere daleko více času, než je tomu u zdravého člověka. Lidé se zrakovým postižením pak dle Bubeníčkové a kol. (2012) cestují většinou s doprovodem, který se o ně stará a zajišťuje jim maximální možnou míru bezpečí. I přesto nemůže (a ani nechce) být handicapovaná osoba bezesbytku na svém doprovodu závislá, a proto je dle Bubeníčkové a kol. (2012) zapotřebí, aby podnikatelé, kteří poskytují určitou službu cestovního ruchu, vykazovali maximální možnou součinnost a kvalitní servis lidem s handicapem.

3.3.1 Potřeby nevidomých a slabozrakých v oblasti ubytovacích služeb

Ocitne-li se osoba s poškozenou zrakovou percepcí v neznámém prostředí, vyhledává a spoléhá se na takový systém taktilního značení, který jej podle Bubeníčkové a kol. (2012) bez problémů dovede na místo určení. Bubeníčková a kol. (2012) dále uvádí, že v oblasti ubytovacích služeb by k tomuto mohly nápomoci informační digitální modely, které již celkem běžně využívají místa hromadného střetávání osob, jako jsou letištní haly, či obchodní domy. Dle Bubeníčkové a kol. (2012) je též důležité značení výtahu, které musí být vybaveno nejen hlasovým systémem, ohlašující místo, ve kterém se výtah nachází, nýbrž i taktilními tlačítky, která by nevidomým označila číslo patra jejich aktuální polohy.

Prvotní prostor, který každá ubytovaná osoba v hotelech a jiných ubytovacích zařízeních navštíví, je recepce. Ta by dle Bubeníčkové a kol. (2012) měla být dobře

dostupná a snadno k nalezení pro každého klienta. Pro osoby nevidomé by pak podle Bubeníčkové a kol. (2012) k tomuto mohly dopomoci taktilní systémy navigace. Další problém však podle ní představuje spojení s recepcí přímo z pokoje – každý hotel využívá jinou telefonní linku, resp. číslo, ze kterého se na recepci dovolá, což nevidomým klientům, jak uvádí Bubeníčková a kol. (2012), velice znesnadňují. Ideální variantou by proto podle Bubeníčkové a kol. (2012) bylo vytvoření univerzálního čísla, které by v každém ubytovacím zařízení po jeho vytočení vyvolalo služby recepcce.

Co se týče samotného pokoje, resp. vstupu do něj, i v současnosti používá velká část ubytovacích zařízení podle Bubeníčkové a kol. (2012) poměrně zastaralý způsob otevírání dveří za pomoci klíčů. Podle ní může být pro zdravého člověka těžké si uvědomit, že obyčejný klíč pro nevidomého člověka představuje mnohdy nepřekonatelný problém, stejně jako magnetická kartička ke vstupu bez jakéhokoliv hmatového označení. Zrakově postižení klienti uvítají podle Bubeníčkové a kol. (2012) připevnění jakéhokoliv hmatatelné nálepky do toho prostoru magnetické karty, která má být vsunuta do dveřní zástrčky a která tak otevře jejich pokoj. Jak uvádí dále, za vhodné se rovněž jeví označení pokoje, ve kterém je nevidomý klient ubytovaný, např. omotáním pásky či šňůrky kolem koule dveří, aby jej mohl klient bez útrap, v rychlém čase nalézt. V případě, že se v ubytovacím zařízení hodlá ubytovat zrakově postižený klient, hotelová praxe bývá podle Bubeníčkové a kol. (2012) taková, že je mu nabídnut dobře dostupný pokoj (např. na začátku chodby) s komfortním rozložením nábytku uvnitř, tak, aby nedocházelo k imobilitě hosta. V pokoji je podle Bubeníčkové a kol. (2012) též zapotřebí označit tzv. architektonické bariéry a spotřebiče, jejichž nesprávným a neopatrným užitím by mohlo dojít ke zranění klienta (typicky vodovodní baterie, kde je třeba hmatatelně označit teplou a studenou vodu). K obsluze elektronických zařízení by měl dle Bubeníčkové a kol. (2012) každý pokoj, na kterém nevidomý klient pobývá, disponovat návodem v Braillově písmu nejen pro zrychlení pochopení jejich obsluhy ze strany klienta, nýbrž zejména co do prevence proti možnému úrazu.

Na stěnách pokojů pro handicapované by dle Bubeníčkové a kol. (2012) měly převládat světlé barvy. Též se podle ní také doporučuje dostatek oken, které zajišťují světlo. Jak dále uvádí, přestože většina zdravých turistů touží spíše po tlumeném, romantickém světle, které v nich navozuje uvolněnou, odpočinkovou atmosféru, pro klienta se

zrakovým postižením by takovéto osvětlení představovalo hrozbu jejich mobility a orientace v prostoru.

3.3.2 Moderní technologie v životě osob se zrakovým handicapem

Jak uvádí Bubeníčková a kol. (2012), internetové prostředí nabízí pro osoby se zrakovým postižením několik platforem, které jim usnadňují pohyb v neznámém prostředí, tedy např. v rámci cestování. Může se podle ní jednat o aplikaci Google Street View, haptickou mapu internetového portálu www.mapy.cz, jež sice též funguje jako navigační software, avšak pro absenci zvukových pokynů preferují osoby se zrakovým postižením právě Google Street View, nebo např. o automobilovou navigaci Navigon. Tato ale podle Bubeníčkové a kol. (2012) není pro potřeby zrakově handicapovaných příliš ideální, proto iPhone přišel s aplikací BlindSquare, která umožňuje nevidomé osobě lépe se ztotožnit s okolím. Jak popisuje dále, aplikace jejímu uživateli napoví, jaké instituce či obchody se nacházejí v jeho blízkém okolí, přičemž po cestě sděluje názvy ulic, křižovatek atd. Jelikož je schopna hlásit i názvy zastávek, jak uvádí dále Bubeníčková a kol. (2012, lze ji plnohodnotně využít při cestování městskou hromadnou dopravou. Dále uvádí, že osoby se zrakovým handicapem jako "rezervu" využívají také aplikaci Glympse, která v sobě integruje sledovací zařízení pro další nastavenou osobu. Ta tak podle ní může uživatele - osobu se zrakovým postižením - sledovat na mapě v reálném čase a v případě potřeby poradit s cestou. Vysoce zajímavým je podle Bubeníčkové a kol. (2012) projekt Naviterier (viz **Obrázek 3**) pod záštitou ČVUT, který má za cíl zpřístupnit okolní prostředí (interiéry a exteriéry) znevýhodněným osobám. Je podle ní k dispozici i jako downloadová aplikace do tabletu či telefonu (v AppStore), prozatím však pouze na území města Prahy.



Obrázek 1 Logo aplikace Naviterier, tvůrci aplikace Naviterier (zleva Kamil Darebný, Jakub Bokšanský, Zdeněk Míkovec, Jan Balata)
Zdroj: Naviterier (2019).

Od ostatních aplikací se dle Bubeníčkové a kol. (2012) liší slovním popisem jednotlivých kroků na dané trase; jejím výsledkem tedy není pouhé zobrazení trasy na mapě, doplněné o základní pokyny, nýbrž slovní komentáře, upozorňující osobu se zrakovým postižením např. na přechod pro chodce, s doplňujícími informacemi o něm (jak vypadá, má-li světelnou signalizaci, je-li umístěn na víceproudové komunikaci atd.). Projekt Naviterier bude podle ní do budoucna sloužit znevýhodněným osobám jak při jejich pohybu po městech, tak i při jejich turistických cílech, v přírodě na turistických trasách.

Při cestovatelských pobytech mohou osoby se zrakovým postižením dle Giebische (2017) využít zařízení OrCam MyEye (viz **Obrázek 4**), které je schopno nahradit i další kompenzační pomůcky, které slabozraký člověk užívá - např. stolní kameru s lupou. Jak uvádí dále, jedná se o nástavec, který lze jednoduše upevnit na jakékoliv obroučky brýlí. Jak Giebisch (2017) uvádí dále, zařízení funguje na bázi gest a vychází z technologie pro autonomní auta, je schopno rozpoznat obličej, barvu či hodnotu bankovky (stejně jako např. aplikace Cashreader). V současnosti dle Giebische (2017) zařízení používá přes 20 tisíc lidí na celém světě, v 19 světových jazycích, včetně češtiny. Z důvodu vysoké pořizovací ceny, která podle něj není hrazena ze zdravotního pojištění, si lze zažádat u Ministerstva práce a sociálních věcí o příspěvek až do výše 90 %. Zařízení v Česku podle Giebische (2017) nevyužívá ani zdaleka svůj potenciál.



Obrázek 4 Model OrCam MyEye.

Zdroj: OrCam (2017).

Internetové stránky Finanční a ekonomické informace (2018) uvádí, že pro ulehčení běžného života osob se zrakovým postižením slouží i novinky španělského Tech4Freedom, a to The Box One4All a UFO. The Box One4All (viz **Obrázek 5**) je box oranžovo-černé barvy, který funguje jako čtečka a pomáhá osobám se čtením barev, měřením teploty na dálku, popř. při identifikaci předmětů. Jak uvádí dále internetové stránky Finanční a ekonomické informace (2018), umí také mimo jiné v několika vteřinách označit jakýkoli typ předmětu, identifikovat předměty jednotlivých členů rodiny, zaznamenávat pokyny k používání nebo třeba rozpoznat počáteční a konečné datum doby užívání léku a jejich dávkování. Kolečko UFO (Universal Finder One) je podle internetových stránek Finanční a ekonomické informace (2018) malým kolečkem, vydávajícím zvuky, jež slouží pro označení potravin, nastavení vzdálenosti, lokalizace lidí, identifikaci míst., vše pak na pouhá tři kliknutí.



Obrázek 5 Ukázka přístroje The Box One4All

Zdroj: Finanční a ekonomické informace (2018).

Vylepšení dle Horáčka (2019) dostihlo i "klasickou" kompenzační pomůcku osob se zrakovým postižením – bílou hůl. Horáček (2019) popisuje, že hůl s názvem "WeWALK" (viz **Obrázek 6**) má v sobě integrovaný senzor, jež umožní varovat svého uživatele před překážkou na vzdálenost až 160 cm. Hůl se spáruje přes Bluetooth s telefonem a dále komunikuje s Google Maps; odpadá tak podle Horáčka (2019) nutnost nosit telefon v ruce. Dále uvádí, že díky hlasovému softwaru a vestavěným reproduktorům je také schopna uživatele informovat o poloze, pomoci při navigaci na zastávku autobusu či do obchodu a poskytovat další obecné informace vycházející z Google Maps.



Obrázek 6 Bílá hůl WeWALK

Zdroj: Idnes (2019).

3.4 „Smart Hotel“

Odborná literatura hovoří o sociálním cestovním ruchu jako o určitém smyslu odpovědnosti za poskytování služeb osobám se zdravotním hendikepem (Mills a kol., 2008). Tato odpovědnost je podle něj obzvláště důležitá, neboť cestování je důležitým aspektem kvality života osob se zdravotním postižením. Některé studie navíc prokázaly souvislost mezi zlepšováním podmínek pro hendikepované turisty a zvyšováním standardů pro osoby bez zdravotního postižení – snaha porozumět potřebám zdravotně postižených osob se odráží na dostupnosti kvality služeb právě i pro zdravé jedince, tedy osoby bez zdravotního postižení (Burnett, Baker, 2001).

Přestože je dle Petrevske (2016) koncepce „chytrých hotelů“ poměrně mladou americkou vizí, proniká snaha o její implementaci i do hotelových služeb v Evropě. Jak dále uvádí Petrevske (2016), podstatou Smart Hotels je umožnit maximální pohodlí a komfort ubytovaných hostů, s akcentem na jejich bezpečnost, vše při vysoké optimalizaci spotřebních nákladů a provozu všech zařízení a systémů, jež se v hotelu nacházejí, s cílem zvýšit spolehlivost a kvalitu služeb, jakož i efektivitu personálu díky stálému přístupu k nejaktuálnějším datům o stavu jednotlivých pokojů a ostatních místností v hotelu.

Moderní technologie nejsou podle Trejos (2016) ve Smart Hotels využívány pouze k zábavě jejich klientů, či zkvalitnění ubytovacího komfortu, jejich implementace do hotelového systému umožňuje lepší pochopení svých klientů ze strany hotelového managementu, a tím vytvoření co nejvíce osobního přístupu ke každému z nich. Výsledkem je podle něj celková optimalizace provozu hotelu a maximální možná eliminace rizik a nežádoucích situací, do kterých se může zde ubytovaný klient dostat. Zdůrazňuje, že koncepce Smart Hotels je tak výjimečným prvkem pro zefektivnění požívání hotelových služeb ze stran handicapovaných klientů. Dále uvádí, že průměrný host (tedy ne pouze host se specifickými zdravotními potřebami) stráví při prvním kontaktu s hotelovým pokojem cca 15 minut tím, že se snaží pochopit princip fungování ovladačů k zařízením na hotelovém pokoji - typicky s ovládáním televize, termostatu či světel. Smart hotely podle Trejos (2016) nabízejí podle něj svým návštěvníkům technologii rozpoznávání hlasu, prakticky ve formě integrace všech zařízení v hotelovém pokoji do jednoho systému, který je ovládán hlasem zde ubytovaného hosta. Jak Trejos (2016) popisuje dále, metodu „voice recognition“ využívá síť hotelů Aloft Hotels na americkém pobřeží a v Dubaji, a to prostřednictvím

tabletů, které instalovala v pokojích ubytovaných hostů, kteří přes hlasového asistenta od Applu s názvem Siri ovládají hlasem teplotu v místnosti a intenzitu jejího osvětlení. Na stejném principu, pouze s využitím hlasového asistenta Echo od Amazonu, jak uvádí Trejos (2016), pracuje s klienty hotelu společnost Wynn Las Vegas, jež se navíc stala vůbec první společností na světě, implementující hlasovou asistenci v pokojích k ovládní různých aspektů prostředí uvnitř.

Služba rekognice hlasu za účelem užívání zařízení dle Isaaca (2017) v hotelových pokojích má ambice k tomu stát se, pro svou jednoduchost a intuitivnost, mainstreamovou službou, napomáhající se zvýšení poptávky po ubytovacích službách. Dle průzkumů z roku 2017 podle Isaaca (2017) by totiž více jak polovina dotázaných hlasová zařízení na hotelových pokojích uvítala, s tím, že více než třetina by po implementaci této technologie hodnotila hotelové služby jako nadstandardní, výjimečné, vstřícné k hendikepovaným hostům, tedy jako služby „guest friendly“, a ubytovací zařízení by nejen navštívila, nýbrž by návštěvy prakticovala častěji. Za jistou bariéru v aplikaci tohoto typu technologie do českého hotelnictví je, jak uvádí Isaac (2017), považována legislativní bariéra, a též (do jisté míry neopodstatněné) obavy ubytovaných osob ze zneužití sdílených a ukládaných osobních dat.

Další technologií, způsobilou k využívání v konceptech Smart Hotels, je umělá inteligence. Ta je dle Brandishe (2016) definována jako vědní obor, zabývající se vývojem algoritmů a strojů, vykazujících znaky inteligentního chování. V současné době patří mezi nejvýznamnější počiny v oboru vytvoření humanoidního robota Sophie z dílny Hanson Robotics, který je v současné době podle Brandishe (2016) schopen konverzace, napodobuje lidská gesta, zvládá základní obsluhy. V hotelech se podle Brandishe (2016) tak postupně začíná vyskytovat experimentální zavádění elektronických recepčních, které s hosty přímo, na základě umělé inteligence, komunikují. Umělá inteligence však dle Brandishe (2016) nemusí být nutně spojována s roboty, nahrazujícími do jisté míry lidskou entitu. Umělá inteligence je dnes dostupná i v mobilních telefonech, právě v aplikacích, zmíněných výše (Siri, Echo, Cortana, taktéž ve formě Google Assistant či čipu, zpracujícího úlohy s využitím neuronových sítí při monitorování okolí ve virtuální realitě). Dále Brandish (2016) uvádí, že v oblasti hotelnictví lze umělou inteligenci využívat v rozličných aspektech - např. hotelová síť Dorchester Collection ji využívá pro analýzu zpětné vazby, a to napříč městy a hotelovými brandy. Na základě šetření společnosti Oracle (Isaac, 2017) 47 % hostů

tvrdí, že akční nabídky založené na umělé inteligenci přispějí ke zlepšení jejich pobytu a 26 % z nich si myslí, že by navštěvovali hotely častěji, pokud by taková služba existoval v jejich nabídce. Zároveň Isaac (2017) popisuje, že 45 % hostů prohlásilo, že nabídky jen pro ně ohledně zdraví a diet založené na umělé inteligenci by definitivně zlepšili jejich pobyt a 28 % z nich by navštěvovali hotely častěji, pokud by v nich dostávali tuto službu. Dle ČTK (2012) umělá inteligence, zakomponovaná v aplikacích chytrého telefonu, může představovat nízkonákladový efektivní systém pro obsluhu hotelových zařízení a vyřízení požadavků hotelového klienta. Jednou z takových aplikací je dle ČTK (2012) aplikace ve spolupráci firmy Oracle a firmou Samsung, představená v roce 2012 americkou firmou Fingi Inc. Aplikace Fingi je podle ČTK (2012) schopna nahradit několik zařízení dohromady - disponuje-li tedy host touto aplikací, může si jednoduše otevřít dveře pokoje, trezor na pokoji, ovládat závěsy v pokoji, wi-fi, světla, klimatizace, díky ní je schopen komunikovat s recepcí hotelu nebo jeho zákaznickou podporou. Recepce, prostřednictvím svého hotelového systému tak podle ČTK (2012) v relativně krátkém časovém rozpětí dostává informace o tom, co si host přeje a je tak schopna uspokojit jeho požadavky v nízkém čase a při vynaložení minimálních finančních nákladů. ČTK (2012) dále uvádí, že nesporná výhoda pak pramení v minimalizaci množství fyzických věcí, které je třeba hostu předat v rámci check-inu. Hotelový host má tak dle ČTK (2012) vše potřebné na jednom místě, což právě pro hendikepované osoby představuje vysoký komfort a výrazně eliminuje rizika, kterým, zejména při samostatném cestování, hendikepovaná osoba může čelit. Hotel Aloft Sukhumvit 11 v thajském Bangkoku podle ČTK (2012) poskytuje aplikaci Fingi prozatím v rámci zapůjčení hotelového mobilního telefonu, který - vyjma výše uvedených možností - poskytuje uživateli i místní telefonní číslo, možnost levného volání do zahraničí, přístup k online mapám na Google a přehled odletových řádů letadel ze země, přičemž provolané jednotky či data připisuje na hotelový účet.

Brendon (2015) uvádí, že velký potenciál má v rámci daného tématu též nositelná elektronika v hotelu. Pod tímto obecným pojmem si lze představit nejen chytrá zařízení, která u sebe může mít každý hotelový host k dispozici, ale podle Brendona (2015) také ta, která mu poskytnou základní údaje o hotelu, jeho poloze či aktivitách, které je možno v hotelu a jeho bezprostředním okolí vykonávat. Nositelná elektronika může být v hotelech podle Brendona (2015) využívána pro přístup do pokoje, aniž by bylo třeba vyzvedávat v hotelu klíče či magnetické karty, dále pro monitoring stavu

hostů nebo např. pro zajištění bezpečných plateb za hotelové služby. Přestože by se mohlo na první pohled zdát, že monitoring stavu hostů těmto žádný užitek nepřináší, má však podle Brendona (2015) pro jejich spokojenost významnou roli. Brendon (2015) dále uvádí, že např. Westin Hotels vydává svým klientům, kteří mají zájem o konzumaci wellness služeb, náramky, díky kterým sleduje preferenci ve volbě jejich odpočinkové wellness aktivity. Na základě výstupů ve sledování jejich odpočinku pak zkvalitňuje a rozšiřuje nabídku svých spa služeb o takové služby, které ubytovaní klienti a externí návštěvníci využívají nejčastěji, nebo, jak uvádí Brendon (2015), v nich tráví nejdelší dobu.

Podle šetření společnosti Oracle (Isaac, 2017) více než 70 % hoteliérů také uznává velký potenciál nositelné elektroniky v hotelech a myslí si, že k roku 2025 daná technologie bude mainstreamem mezi hotely. Kolem 40 % zákazníků dle Isaaca (2017) tvrdí, že by daná technologie zlepšila jejich pobyt v hotelu. Dalších 19 % hostů podle Isaaca (2017) říká, že by navštěvovali hotely častěji, pokud by nositelná elektronika propojená s hotelovými systémy byla k dispozici.

Technologie rozpoznávání obličejů a biometrických údajů dle Isaaca (2017) může usnadnit hendikepovaným klientům jejich orientaci v běžném platebním styku v hotelových zařízeních, jakož i zajistit bezpečnost v rámci poskytování služeb. Biometrie podle něj do jisté míry souvisí s předchozím technologickým prvkem, odpadá nutnost používání klíčů a magnetických karet pro vstup do pokojů. Právě tuto dle Isaaca (2017) nahrazuje systém na čtení biometrických ID systémů, za pomoci otisku prstu či jiného článku končetiny. Rozdílnou metodou, avšak pracující na stejné bázi, jak uvádí Isaac (2017), je metoda rozpoznávání obličejů, díky které lze získat přístup do hotelového pokoje i z dálky, bez povolení osob, a bez nutnosti k danému bodu fyzicky přikládat právě např. prst. Implementace této technologie se dle Isaaca (2017) opět potýká s rizikem možné zneužitelnosti a také s legislativními mantinely (GDPR, aj.), a s poměrně vysokou finanční nákladností. Přesto však, jak dále uvádí Isaac (2017), více než 70 % hoteliérů tvrdí, že automatické rozpoznávání obličejů (viz **Obrázek 7**) a biometrie bude široce využívanou technologií k roku 2025. Co se týká zákazníků, tak více než 60 % podle Isaaca (2017) tvrdí, že daná technologie zlepší jejich pobyt a 41 % říká, že kvůli této technologii bude využívat hotely častěji. Kolem 56 % hostů si pak dle Isaaca (2017) myslí, že by uvítali možnost otevírání a zavírání pokojů pomocí rozpoznávání obličeje a biometrických údajů.



Obrázek 7 Ukázka fungování čtečky obličejů v hotelovém zařízení

Zdroj: ABBAS (2012).

Isaac (2017) tvrdí, že absencí prvku magnetických karet, popř. klíčů k nutnosti otevření hotelového pokoje, odpadá i riziko nemožnosti otevřít vstup do hotelového pokoje pro hendikepované osoby nebo osoby menšího vzrůstu, pro které je zařízení ke vstupu umístěno vysoko, a tedy mimo jejich dosah. U nevidomých osob pak poměrně obtížná manipulace nastavit správnou polohu otevíracího zařízení (klíč do zámku, magnetický proužek do zařízení) vede dle Isaaca (2017) k tomu, aby jim byl přístup do pokoje umožněn, napomáhá ke zvýšení diskomfortu v pobytovém zařízení.

Isaac (2017) dále tvrdí, že forma sugestivního marketingu, známá pod anglickým pojmem Context-aware computing, využívá všech dostupných informací o zákazníkovi, s cílem nabídnout mu takovou službu, u které je předpokládáno vysoké procento jejího využití, právě s důrazem na specifické potřeby ubytovaného klienta. Nástroj dle Isaaca (2017) využívá mobilního zařízení klienta, resp. jeho GPS souřadnic, na kterých se klient nachází, a dle těchto jsou mu hotelovou službou nabídnuty variabilní možnosti toho, co může ve svém okolí využít. Context-aware computing je podle něj tedy plně personalizovaným nástrojem, dávajícím zákazníkovi pocit jedinečnosti. Isaac (2017) popisuje, že při propojení se systémem Fingi se může jednat o vysoce kvalitní službu, plně přizpůsobenou míře preferencí každého jednotlivého hosta v hotelu ubytovaného.

Ač by se mohlo zdát, že koncepce Smart Hotels se soustředí pouze na vnitřní prostory hotelu (tedy zejména na vybavenost pokojů a dostupnost služeb v kontextu moderních technologií), plně též dle Isaaca (2017) reflektuje potřeby hendikepovaných osob ve společných prostorech hotelu, jakož i v jeho přímém sousedství. Smart Hotels také dle Isaaca (2017) nepoužívají víceúrovňové lobby pouze s propojenými schody, které mohou pro nevidomé osoby představovat riziko pádu, výtahové prostory jsou pak dostupné pro všechna podlaží hotelu, přirozeně bezprahové a jsou rovněž uzpůsobeny pro čtení Braillového písma. Restaurace ve Smart Hotels si jsou dobře vědomy výzev, kterým zdravotně postižené osoby při výběru a servírování jídel čelí, vycházejí přitom ze studií Burnetta s Bakerem (2001). Ty poukazují na skutečnost, že hendikepované osoby mají největší problémy s podáváním pokrmů formou bufetu. Nevidomí dle nich účastníci výzkumu nebyli podle nich schopni říci, kde jsou v jídelně talíře a jaký výběr jídel se podává na bufetových stolech. Dále dle Burnetta s Bakerem (2001) nerozpoznali, na jakém stole se jaký druh jídla nachází a co mají kde k dispozici. Jak dále dokazují studia Burnetta s Bakerem (2001), bez asistence personálu nevěděli, kam se mohou usadit, kde si mohou vzít příbory a kde si mohou vybrat nějaký druh pití. Navíc, když je jim podle nich poskytnuta pomoc ze strany personálu a ostatních konzumentů, cítili, že jsou vysoce závislí na pomoci druhých, což představuje riziko vyvstání pocitů méněcennosti a s ním spojených počínajících depresí a stažení se do ústraní. Burnett s Bakerem (2001) dále uvádí, že s bufetovou obsluhou mají problém i jiné zdravotně postižené osoby, typicky vozíčkáři, pro které je umístění pokrmů nekomfortní co do výšky, pro osoby, pohybující se o berlích, pak představuje často nepřekonatelný problém pohyb s talířem okolo bufetových stolů. Právě propojení moderních technologií, např. v rámci využití interních hotelových aplikací či Fingi, s přáním hotelových klientů, může být podle nich nápomocno i v oblasti stravování pro osoby s hendikepem (hotelový host vyšle na recepci hotelu požadavky, týkající se stravování a jeho donášky – výběr pokrmu, čas příchodu na občerstvení, žádost o pomoc při stolování apod.), personál zajistí úpravu podmínek tak, aby se hendikepovaný klient mohl plnohodnotně obsloužit či být obsloužen.

Management Smart Hotelů podle Burnetta s Bakerem (2001) ví, že k tomu, aby hotely mohly být nápomocny k lepšímu zážitku z cestování pro hendikepované zákazníky, není vždy zapotřebí vynaložení velkého objemu finančních prostředků. Burnett s Bakerem (2001) také poukazují na to, že často postačí, pokud se majitel ubytovacího

zařízení a personál zamyslí nad mezilidskými bariérami, kterým zdravotně postižené osoby při svých cestách čelí, a za pomoci kreativního myšlení (myšlení „out of the box“) pochopí principy interakce mezi jednotlivcem (v tomto případě hendikepovaným konzumentem ubytovacích služeb) a poskytovatelem služeb, s cílem zvýšení kvality poskytovaných služeb a z nich plynoucího komfortu pro oba články ekonomického řetězce.

4 Praktická část

Cílem praktické části předkládané práce je vyhodnotit dostatečnost nabídky hotelových služeb pro zrakově handicapované osoby a také zjistit, jak k tomuto účelu využívají soudobé moderní technologie. Pro řádnou komparaci, jež je schopna naplnit vytyčený cíl práce, je zapotřebí komparovat větší počet subjektů, působících v daném odvětví nejen v České republice, nýbrž i v zahraniční sféře, neboť jen takto je možno poukázat na možné mezery a nedostatky, se kterými se oblast cestovního ruchu v kontextu cestování zrakově handicapovaných osob potýká. Zároveň je pak takové srovnání schopno predikovat, jakým směrem se daná oblast cestovního ruchu může a bude dále vyvíjet.

4.1 Provedené šetření mezi hoteliéry v České republice

4.1.1 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem jsou:

1. provozovatelé hotelů - respondenti dotazníkového šetření v celkovém počtu 41, přičemž:
 - a) 24 respondentů provozuje hotelové služby v oblasti Jeseníků,
 - b) 9 respondentů v oblasti Českého Krumlova,
 - c) 8 respondentů v oblasti Adršpašských skal,
2. provozovatelé hotelů - účastníci interview, v celkovém počtu 2 osob.

Tabulka 1 Výzkumný soubor 1 - respondenti dotazníkového šetření

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Oblast Jeseníků	24	58,5 %
Oblast Českého Krumlova	9	22 %
Oblast Adršpašských skal	8	19,5 %
CELKEM	41	100,00 %

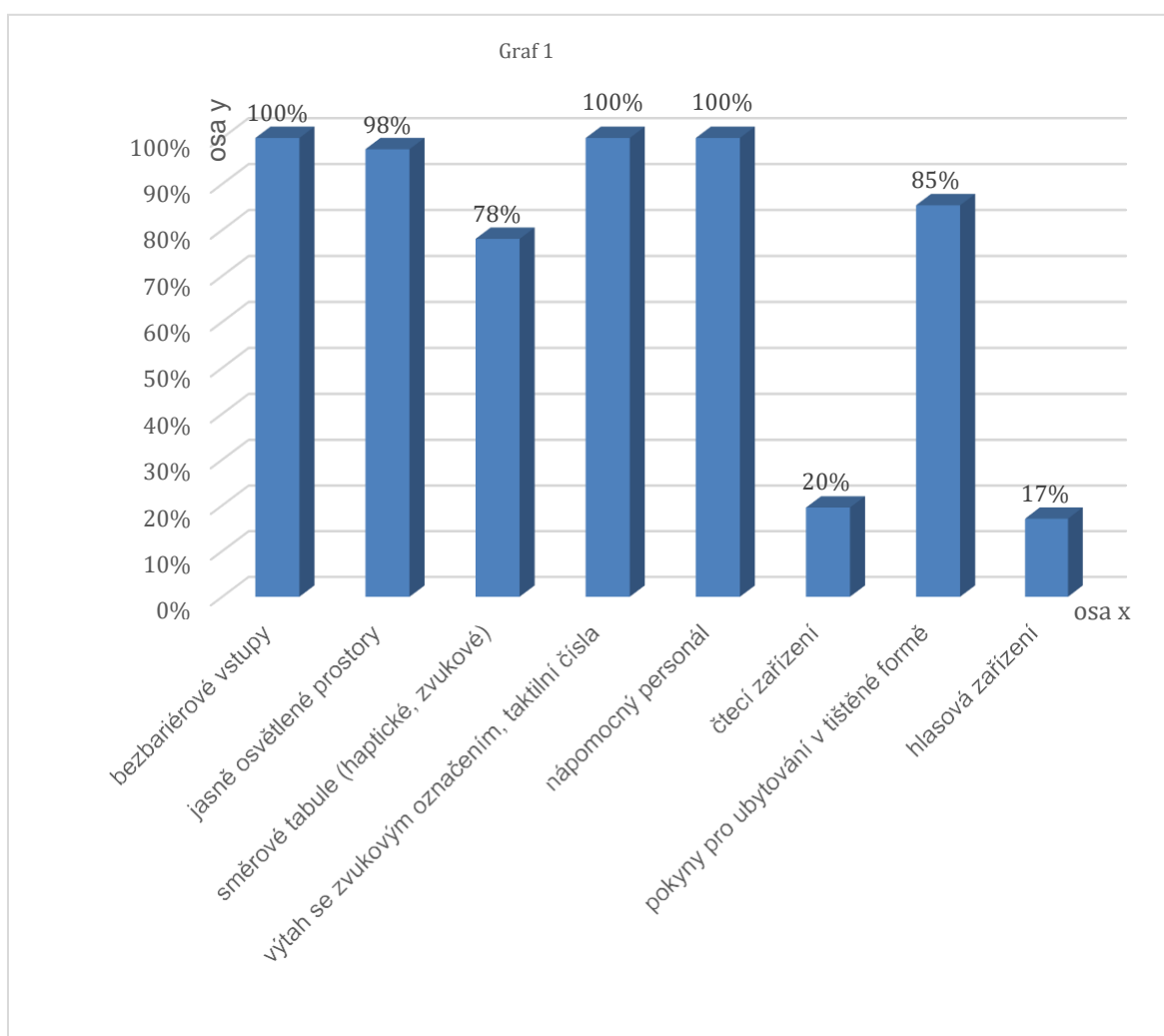
Zdroj: vlastní zpracování.

4.1.2 Výsledky výzkumu

Pro grafické zobrazení výsledků výzkumu bylo použito responzí na dotazníkovou otázku č. 4 a otázku č. 5, u kterých bylo možno označit více odpovědí. Tyto otázky jsou stěžejní pro naplnění cíle práce.

Otázka č. 4: Jak jsou společné prostory hotelu (chodby, vestibul, recepce, jídelna) pro handicapované klienty uzpůsobeny?

Graf1 Možnosti uzpůsobení společných prostor hotelu pro handicapované klienty



osa x = příklady možností uzpůsobení společných prostor

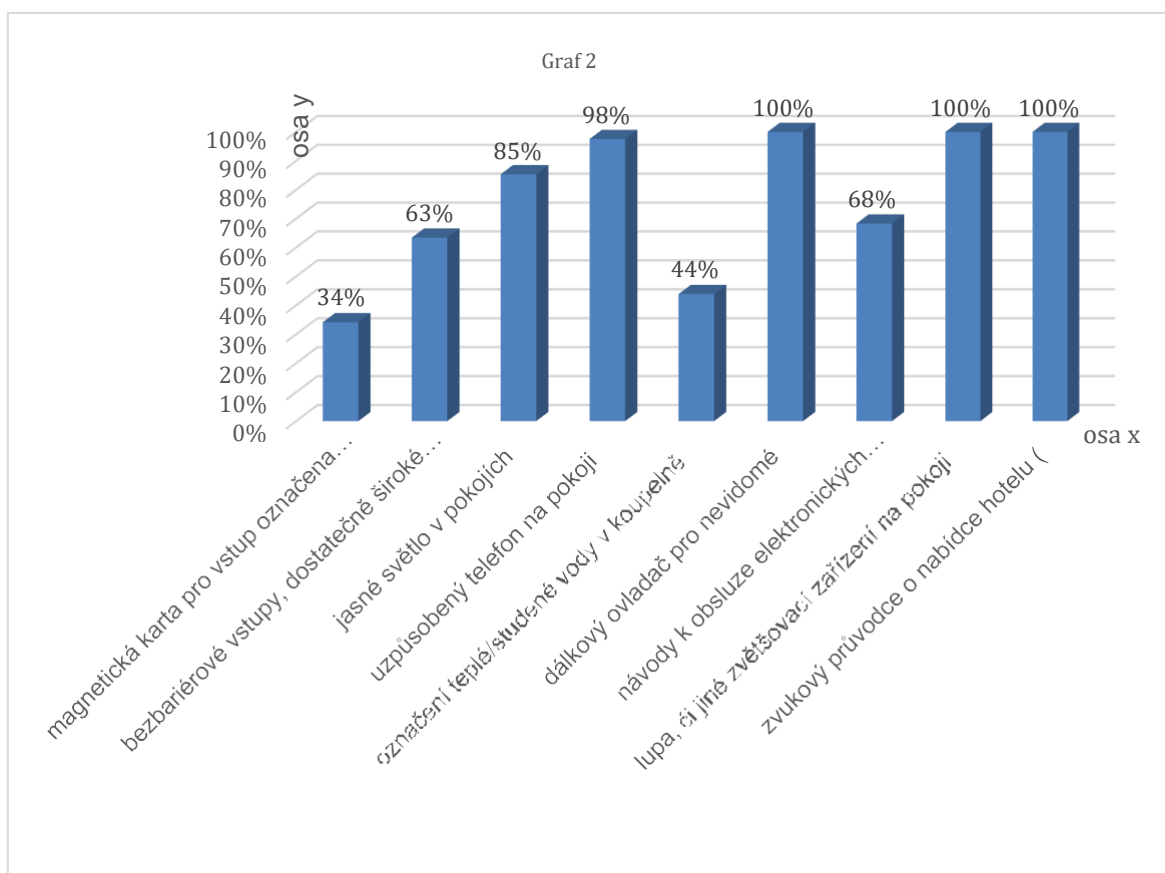
osa y = odpovídá počtu respondentů v %

Zdroj: vlastní zpracování

Lze konstatovat, že respondenti, resp. hotely v jejich správě, bez výjimky disponují základními prvky, usnadňujícími orientaci v prostorách hotelu lidem s postižením. Všechna dotčená hotelová zařízení jsou bezbariérová, s dostatečně prostornými výtahy, řádně označenými zvukovým zařízením a taktilními čísly, tak, aby se návštěvníci, stížení zrakovým handicapem, mohli bezpečně v jejich útrokách pohybovat. Majorita oslovených pak za další prvky označila jasně osvětlené prostory a dostatečné množství personálu, nápomocného k řešení obtížných situací, do kterých se jejich ubytovaní klienti mohou dostat. Výtku lze pak udělit k nedostatečné výbavě, týkající se hlasových zařízení, která by mohla (v kombinaci s dalšími taktilními prvky) zrakově handicapovaná klientela využít – např. zvuková tabule s tlačítky, jež by návštěvníkům poskytla základní informace o poloze a historii hotelu, o možnostech hotelových aktivit, či je mluveným slovem poučila o bezpečnostních pokynech pro případ nenadálých událostí.

Otázka č. 5: Jak jsou pokoje hotelu uzpůsobeny pro klienty se zrakovým postižením?

Graf 2 Možnosti uzpůsobení pokojů pro zrakově handicapované klienty



osa x = příklady možnosti uzpůsobení pokojů

osa y = odpovídá počtu respondentů v %

Zdroj: vlastní zpracování.

Z vyhodnocení responzí na tuto otázku je patrné, že dotazovaní si plně uvědomují nelehké situace, kterým nevidomí lidé ve svém volném čase musí čelit, a proto se snaží být v maximální možné míře těmto nápomocni. O této skutečnosti svědčí fakt, že disponuje-li oslovené zařízení pokoji pro nevidomé (a celkem 37 zařízení jedním či více pokoji opravdu disponuje), upravuje tyto místnosti plně v souladu s potřebami lidí se zrakovým postižením. Přestože celkem 4 dotázaná bytovací zařízení nemají explicitně ve své nabídce pokoj „na míru“ osobám se zrakovým handicapem, jsou jejich pokoje vybaveny lupou či jiným zvětšovacím zařízením, dálkovým ovladačem a telefonem s taktilními tlačítky, jakož i hotelovým zvukovým průvodcem v rámci nabídky televizního programu. Naproti tomu však za námět ke zlepšení se považuje vyšší

využití prvku výstupku na magnetických kartách pro vstup do hotelového pokoje a řádné označení teplé/studené vody na sociálním zařízení. Všechna dotázaná ubytovací zařízení pro vstup do pokoje používají magnetické karty, avšak pouze 34 % z nich má tyto karty opatřeny výstupkem, jež značí stranu, kterou má být karta vsunuta do čtecího zařízení. Tato zdánlivá maličkost napomáhá klientům se zrakovým postižením k zajištění vyššího komfortu ubytovacích služeb. Řádné označení teplé/studené vody v koupelnách pokojů je základním bezpečnostním prvkem při prevenci úrazů, způsobených vařící vodou; je proto zarážející, že více než polovina ubytovacích zařízení (v kontextu zabezpečení pro zrakově postiženou klientelu) řádně označenou teplou/studenou vodu nemá. Jedná se o velkou slabinu, na které je třeba zapracovat, a to nejen s ohledem na zrakově handicapované klienty, nýbrž i na seniorskou klientelu a rodiny s dětmi.

Interview se dvěma poskytovateli hotelových služeb (dále označeni jako „J.K.“ a „D.J.“) na území Jeseníku přinesla doplňující informace ke kvantitativnímu výzkumu. Jak uvádí J.K. „*doba se mění a touha cestovat k nám přivádí i hendikepované osoby*“, přičemž D.J. doplňuje, že „*je zajímavé, že cestování a moderní technologie začínají být provázané....a nejde podnikat a být úspěšný v cestovním ruchu a toto ignorovat*“. Oba oslovení respondenti se shodují, že zrakově postiženým klientům je třeba věnovat pozornost a vstřícnost, a pobyt, pro který se rozhodli, jim maximálně zpříjemnit. „*Při rekonstrukci hotelu v roce 2017 jsme se rozhodli, že využijeme možnosti nákupu informačních tabulí...oslovili jsme dodavatele XY, který se na ekonomickém trhu pohybuje přes 20 let a na výrobu zvukových informačních tabulí se specializuje...*“ vysvětloval J.K., díky jehož rozhodnutí disponuje hotel dvěma zvukovými tabulemi v přízemí hotelu – jedna je situována kousek od vchodu do hotelu, jedna se nachází přímo na recepci. O nákupu zvukových tabulí uvažoval i D.J. – „*zatím jsme v rozpočtu nenašli přebytek financí k nákupu, ale marketingové vize k tomuto směřují. Stěžejní bude rok 2021.*“. Dodává však, že i přes absenci tohoto zařízení je personál hotelu pravidelně proškolen pro práci s návštěvníky, stíženými různými formami postižení. „*Velmi se nám zalíbil nápad Kamila Darebného (pozn.: aplikace Naviterier), a tak jsme hledali platformu, kterou bychom klientům mohli doporučit...Na recepci dostane každý klient (nemusí být výlučně handicapovaný) tištěnou brožurku, ve které jsou popsána nejen zajímavá místa v okolí, která si zaslouží návštěvu, ale i aplikace ke stažení (nabízíme WiFi zdarma), které je na místo*

zavedou...Hotel pod patronátem J.K. zašel ještě dál – „Jelikož nás často navštěvují zrakově či sluchově postižení klienti, personál na recepci má k dispozici k zapůjčení dva typy mobilních telefonů, jež mohou zdarma klienti během svého pobytu využívat - modernější iPhone Rivo a iPhone EL12T a tlačítkový telefon BlindShell, pokud by přišel senior nebo někdo, komu stačí telefon pouze pro základní věci.“ Oběma dotazovaným byly na závěr položeny dvě (výzkumné) otázky. Oba se shodují, že přímá úměra mezi zrakovým postižením a nároky tímto stíženě osoby na ubytovací služby existuje. Podle J.K. těžko přijede člověk, který nevidí do dálky a člověk kompletně slepý a oba budou mít stejné nároky na ubytování. Dle něj je zajímavé, že postižení klienti jsou vesměs milí, pokorní a vděční za projev jakékoli iniciativy, D.J. dodal, že se snaží maximálně vyjít vstříc všem handicapovaným klientům a nezáleží na druhu a závažnosti handicapu. Na druhou otázku, zda je v ubytovacích zařízeních v České republice plnohodnotně postaráno o turistystiženě zrakovým postižením, J.K. odpověděl, že se stále máme co učit. V Česku prý stále nejsme natolik připraveni na postižené klienty jako např. v Anglii, kde on sám několik let pracoval. V Anglii byly dle něj už v té době hotely vybaveny bezbariérovými vstupy, hlasovými ovladači či magnetickými čtečkami. Avšak nyní se prý situace zlepšuje díky současné legislativě, která hotely tlačí do toho, aby plnily bezpečnostní standardy. Hoteliér D. J. doplnil, že opravdu záleží také na kategorii hotelu, ale že vše je na dobré cestě a velkém vzestupu. Rozpovídal se také o tom, že snad v každém hotelu tři a více hvězd jsou bezbariérové vstupy, výtahy se zvukovým upozorněním, dostatečné osvětlení, návody k obsluze zařízení, a to ve zvukové formě, právě pro zrakově postižené. Některé hotely dokonce najímají personál, který se (mají-li zájem) o postižené klienty stará.

4.1.2.1 Diskuze k výsledkům

Cestování tvoří vysoce oblíbenou volnočasovou aktivitu českých občanů, těch, stížených určitým zdravotním handicapem, nevyjímaje. Čeští poskytovatelé hotelových služeb si jsou této skutečnosti dobře vědomi, stejně jako provázanosti cestování a moderních technologií.

Z výzkumného šetření vyplynuly dvě základní informace, které budou blíže rozvedeny v následujícím textu.

České hotely jsou schopny uspokojit požadavky zrakově postižených klientů a této oblasti věnují nemalé úsilí, jakož i velkou část finančních prostředků. Je nezpochybnitelným faktem, že nelze adekvátně srovnávat českou ekonomiku s ekonomikou západních zemí. Důvodů pro toto tvrzení může být hned několik - počínaje historickými souvislostmi a dlouhodobého negativního působení politického vlivu Východu na území České republiky, přes současnou nízkou soběstačnost země, pramenící mnohdy ze striktních legislativních nařízení, jejichž důsledkem je stále vyšší ekonomická závislost země na importu zboží a služeb právě ze zemí západní Evropy. Všechny tyto aspekty v konečném důsledku přímo ovlivňují ceny služeb i samotné možnosti hoteliérů v České republice, jak zpříjemnit zrakově handicapovaným klientům jejich cestovní aktivity. Pozitivním zjištěním dotazníkového šetření, při kterém bylo osloveno celkem 41 poskytovatelů ubytovacích služeb v oblasti Jeseníků, Českého Krumlova a Adršpašských skal (tedy oblastí s vysokou frekvencí turistů, zejména v letním období), byla skutečnost, že celkem 37 z nich má ve svém ubytovacím zařízení vyhrazen jeden či více pokojů, uzpůsobených návštěvě zrakově handicapovaného turistů. I zbylá dotázaná ubytovací zařízení (tedy celkem 4, která nemají vyhrazený pokoj přímo "na míru" osobě se zrakovým handicapem), však disponují co do svého pokojového vybavení základními nástroji, jež jsou způsobilá k provozu i zrakově handicapovaným klientem, s cílem mu pobyt v daném ubytování ulehčit a zpříjemnit. Jedná se např. o lupu či jiné zvětšovací zařízení, určené ke čtení, dálkové ovladače a telefony s taktilními tlačítky, všechna ubytovací zařízení v oblasti Jeseníku mají televizory na pokoji vybavené hotelovým zvukovým průvodcem, jenž klienty informuje nejen o základním prostorovém uspořádání hotelu (kde je recepce, restaurace, toalety, únikové východy), nýbrž i o atraktivních místech v okolí hotelu. Zejména právě v Jeseníku tato opatření jsou hodnocena ze strany turistů velice kladně, neboť okolí této oblasti na pomezí polského a českého Slezska navštěvují přináší velmi rozmanité možnosti k výletům (zmínit zde můžeme výlet na Králický Sněžník, k nejvyššímu bodu oblasti - Pradědu, či výlet do horských lázní v Karlově Studánce). Všechna dotázaná ubytovací zařízení disponují bezbariérovým vstupem, řádně označenými výtahy zvukovým zařízením a též taktilními čísly, doprovázenými nápisy v Braillově písmu. Přestože se může zdát, že tyto prvky, usnadňující orientaci zrakově handicapovaných lidí v prostoru, jsou dnes již zcela běžnou a neoddělitelnou součástí ubytovacích zařízení, není tomu tak - zejména starší hotely a penziony se potýkají s absencí těchto

prvků, neboť jejich klasifikace dle všeobecně uznávaných kritérií jim povinnost zavádět tyto bezpečnostní prvky explicitně neukládá. Na druhou stranu, všechna ubytovací zařízení se snaží udělat maximum pro zvýšení kvality svých služeb, která je předpokladem pro navýšení poptávky ze strany zákazníků. Zajímavým výstupem při zhodnocení dotazníkových responzí byl fakt, že čeští hoteliéři a provozovatelé ubytovacích zařízení spatřují limity v dané oblasti v nedostatku finančních prostředků na nákup vybavení, které by ulehčilo zrakově handicapovaným klientům jejich pobyt. Přestože je finanční stránka věci jistě faktem, který je třeba zohlednit, provozovatelé ubytovacích služeb mohou naplno využít i prostředky, které nepředstavují velkou finanční zátěž pro vlastní realizaci a jsou samy o sobě nápomocné ke zvýšení komfortu ubytovaných hostů (nejen) se zrakovým handicapem. Výzkumné šetření poukázalo na skutečnost, že všechna dotázaná ubytovací zařízení používají pro vstup do pokojů magnetické karty, avšak méně než 35 % má tyto karty opatřeny prostorově výrazným označením, které by handicapovaným klientům ukázalo stranu, kterou má být předmětná karta vsunuta do čtecího zařízení. Jistě se shodneme na tom, že označit kartu prostorově výrazným výstupkem by nepřineslo de facto žádnou finanční zátěž, neboť k tomuto lze užít běžně dostupné materiály, při minimální časové náročnosti k realizaci. Rovněž označení teplé/studené vody v koupelně pokoje a společných sociálních zařízeních v hotelu, např. vystouplým gumovým kroužkem, nepřináší investici velkých finančních prostředků či rezerv, přestože jistě uživatelsky příjemnějším by byl hlasový asistent v těchto prostorech, tak, jak známe např. z velkých londýnských hotelů.

Česká ubytovací zařízení ve své modernizaci a vstřícnosti směrem ke zrakově postiženým osobám využívají prostředky moderní doby, zejména dostupné internetové služby a mobilní platformy, často taktilní mapy, přenosné lupy a jiná zvětšovací zařízení, ve dvou responzích se vyskytly i digitální čtecí zařízení s hlasovým výstupem. Při zhodnocení využívání moderních technologií v cestovním ruchu, resp. specificky v ubytovacích službách, byla velice nápomocna realizovaná interview se dvěma poskytovateli hotelových služeb na území Jeseníku. Oba oslovené subjekty jsou v rámci kategorizací hotelu zařazeny do kategorie ****, tedy do kategorie First Class. Disponují nejen řádně osvětlenými společnými prostory, 24 hod. recepcí s pracovníkem a telefonním a internetovým připojením s přímou volbou účastníka nonstop, nýbrž i nadstandardním servisem při zohlednění specifických potřeb ubytovaného klienta.

Oba oslovení hoteliéři dlouhodobě zvažovali nákup informačních tabulí s hlasovým asistentem, přesto však doposud jejich nákup inicioval pouze jeden z dotázaných. Druhý hoteliér však má v plánu do roku 2021 vyhradit dostatečné množství finančních prostředků z rozpočtu hotelu na jejich pořízení. Tyto informační tabule jsou způsobilé nahradit televizní vstupy hlasových asistentů, bez nutnosti získávat základní informace o hotelu a jeho okolí ex post, tedy ne v okamžiku vstupu do hotelu, nýbrž až v okamžiku, kdy na pokoji ubytovaný klient spustí provoz TV. Hlasové informační tabule s předvolbou mohou pomoci zorientovat se ubytovanému klientovi uvnitř hotelu, jakož i v jeho bezprostředním okolí, mohou být nápomocny k získávání informací o počasí, otevření volnočasových center, podniků či výstav, mohou ubytovaného nasměrovat k nejbližší restauraci, bankomatu či provozovateli neodkladné zdravotní péče. V tomto bodu je vhodné vyzdvihnout management hotelů, s jejichž poskytovateli probíhalo předemtné interview, neboť oba ubytovací subjekty disponují základní lékařskou péčí v případě nenadálých zdravotních obtíží ubytovaných osob. Poskytovatelé ubytovacích služeb, kteří byli osloveni pro předemtné interview, v kontextu tématu propojení cestovního ruchu a moderních technologií připomínají, že pro personál hotelu zajišťují pravidelná školení v oblasti komunikace se zákazníky, nevyjímaje těch stížených různou formou postižení. Hotel pod správou J.K. poskytuje ubytovaným klientům možnost zapůjčení intuitivních mobilních telefonů typu BlindShell, které jsou schopny označovat objekty v okolí klienta, rozpoznávat barvy, lze je ovládat hlasem či pomocí diktování textu, samozřejmou součástí je lupa s kvalitní schopností rozlišení a přístup k internetu. Marketingová strategie hotelu pod patronátem D.J. se ubírá směrem k vizi a účelu aplikace Naviterier, která nevidomým osobám popisuje trasu a objekty kolem nich, obdobně, jako by jim tuto popisovala jiná osoba, která by šla s nimi. Aplikace je navíc propojena s linkou Navigačního centra SONS a pomáhá tak při řešení nenadálých krizových situací. Přestože prozatím aplikace funguje pouze v Praze, v nejbližších letech se předpokládá její plošné rozšíření do zbytku ČR.

4.2 Provedené šetření mezi hoteliéry ve Velké Británii

4.2.1 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem jsou:

1. provozovatelé hotelů - respondenti dotazníkového šetření v celkovém počtu 51, přičemž:
 - a) 39 respondentů provozuje hotelové služby v Londýně,
 - b) 9 respondentů v Brightonu,
 - c) 3 respondentů v Oxfordu,
2. provozovatelé hotelů - účastníci interview, v celkovém počtu 2 osob.

Tabulka 2 Výzkumný soubor 2 - respondenti dotazníkového šetření

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Oblast Londýn	39	76,5 %
Oblast Brighton	9	17,6 %
Oblast Oxford	3	5,9 %
CELKEM	51	100,00 %

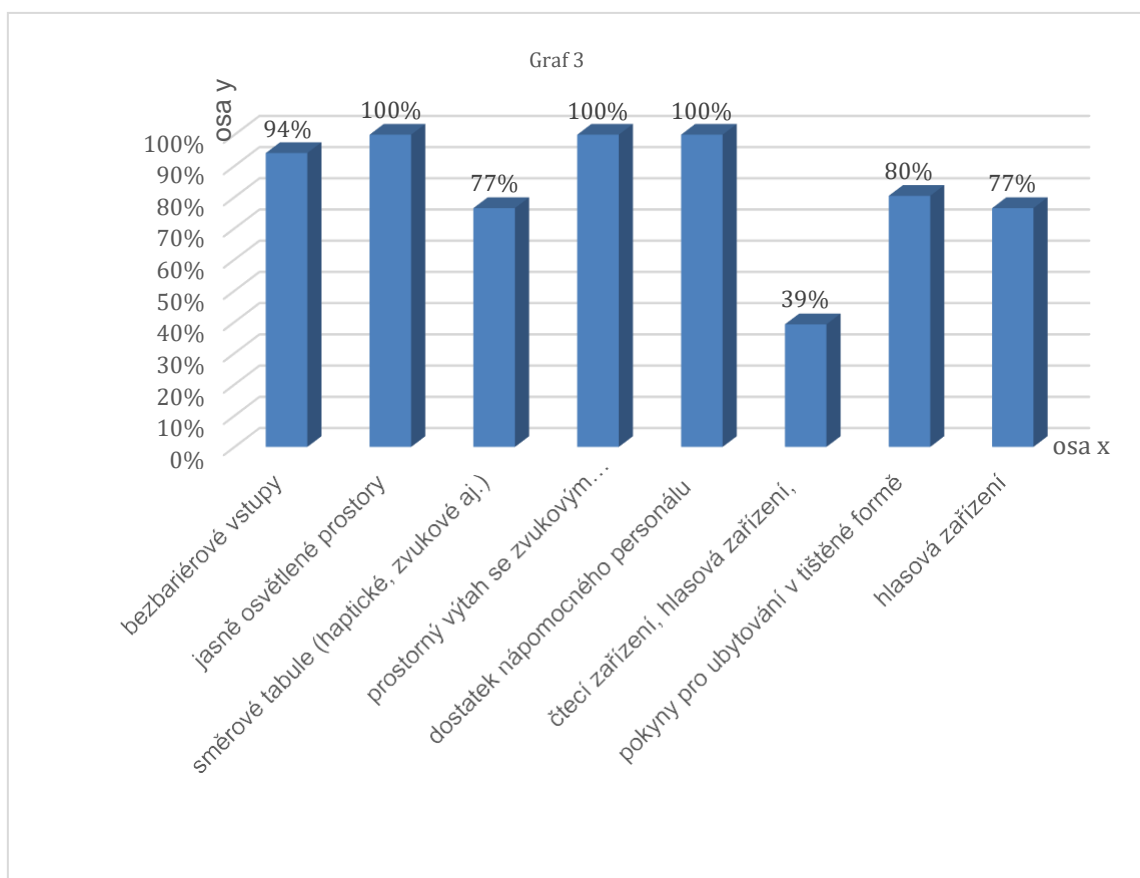
Zdroj: vlastní zpracování.

4.2.2 Výsledky výzkumu

Pro grafické zobrazení výsledků výzkumu bylo opět použito responzí na dotazníkovou otázku č. 4 a otázku č. 5, u kterých bylo možno označit více odpovědí. Tyto otázky jsou stěžejní pro naplnění cíle práce.

Otázka č. 4: Jak jsou společné prostory hotelu (chodby, vestibul, recepce, jídelna) pro handicapované klienty uzpůsobeny?

Graf 3 Možnosti uzpůsobení společných prostor hotelu pro handicapované klienty



osa x = příklady možností uzpůsobení společných prostor

osa y = odpovídá počtu respondentů v %

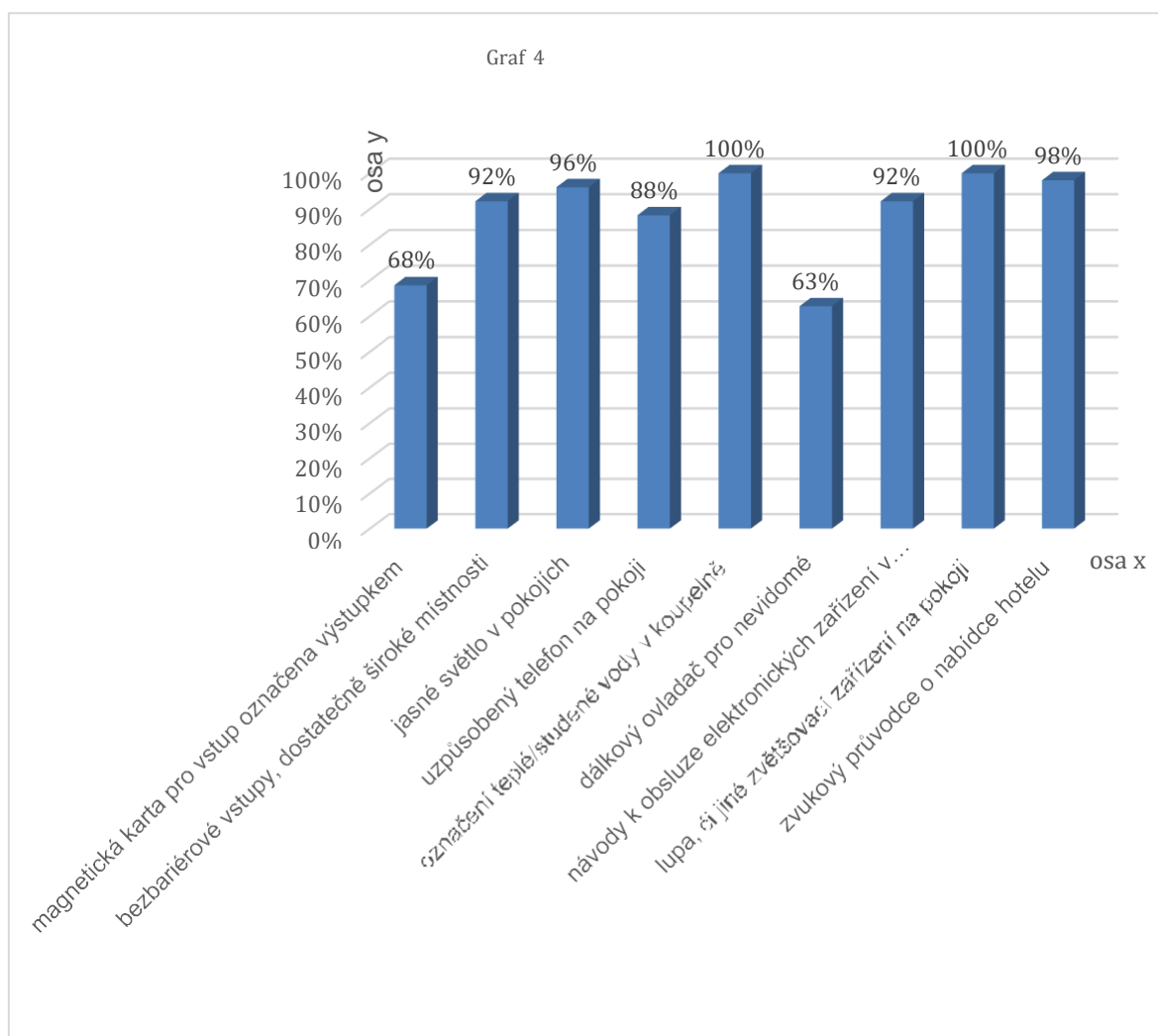
Zdroj: vlastní zpracování.

Výsledky dotazníkového šetření v otázce uzpůsobení společných prostor hotelu pro handicapované klienty se oproti České republice mírně liší. Zatímco nacházíme 100 % shodu v otázce personálních kapacit, nápomocných handicapovaným klientům a též ve skutečnosti, že všechna oslovená zařízení disponují výtahem se zvukovým označením pater, jakož i označením taktilními čísly, za zajímavé považují zjištění, že ne všechny oslovená ubytovací zařízení ve Velké Británii mají bezbariérový vstup. Je však na místě podotknout, že předmětná tři zařízení, která bezbariérový vstup nemají, jsou penziony rodinného typu, které v oblasti cestovního ruchu působí již více jak 15 let. Nadto o této skutečnosti informují potenciální zákazníci nejen na svých webových stránkách, nýbrž i v telefonickém či online kontaktu, využívají-li pro rezervaci ubytování zákazníci tyto

prostředky. Jeden z dotčených subjektů svou odpověď doprovodil sdělením, že v plánu rekonstrukce na podzim roku 2020 se již s bezbariérovým vstupem počítá, ve snaze zlepšit podmínky pro návštěvníky s handicapem. Rozdílné hodnoty však vykazuje srovnání použití čtecích a hlasových zařízení v České republice a ve Velké Británii. Z výsledků vidíme, že Velká Británie vidí velký potenciál pro zpříjemnění pobytů zrakově postižených osob právě v této oblasti, když služby čtecího zařízení využívá téměř každý druhý oslovený hotel (přesněji 39,2 % dotázaných), hlasové navigační služby pak dokonce téměř 77 % oslovených ubytovacích zařízení.

Otázka č. 5: Jak jsou pokoje hotelu uzpůsobeny pro klienty se zrakovým postižením?

Graf 4 Možnosti uzpůsobení pokojů pro zrakově handicapované klienty



osa x = příklady možnosti uzpůsobení pokojů

osa y = odpovídá počtu respondentů v %

Zdroj: vlastní zpracování.

Neméně zajímavé je rovněž srovnání responzí českých a britských poskytovatelů hotelových služeb v rámci otázky, týkající se uzpůsobení pokojů pro zrakově postižené klienty. Z výsledků dotázaných britských subjektů vidíme velkou vstřícnost a soustředění se na potřeby zrakově postižených osob, zejména v oblasti zajištění jejich bezpečnosti. 100 % dotázaných subjektů uvádí, že jejich ubytovací zařízení disponuje řádným rozlišením teplé a studené vody na pokojích ubytovaných klientů, přičemž tohoto rozlišení dle responzí dosahují za pomoci jednoduchých a levných pomůcek, dobře dostupných v místních obchodech - nejčastěji respondenti rozváděli tuto odpověď tak, že okolo kohoutku s teplou vodou omotávají stuhu, nebo je přímo na tento kohoutek nasazen vak s výběžky, dle kterých jde bezpečně poznat, že se jedná o teplou vodu, způsobilou ke vzniku zranění opařením. Celkem 15 oslovených zařízení navíc hledalo alternativu, neboť všechny koupelny na pokojích ubytovaných klientů nedisponují baterií se dvěma kohoutky, nýbrž baterií pákovou. 11 z nich tento stav řešilo s výrobcem pákových hlavice, od kterého objednali nové pákové hlavice s vylitými znaky písmen H (hot) a C (cold) v Braillově písmu na svrchní straně hlavice, ostatní dotázaní respondenti pak na vrchol pákové hlavy dočasně umístili prostorově výrazná písmena H a C, avšak jsou v jednání právě s dodavateli hlavice nových. Přestože se nám v ČR může zdát toto označení zvláštní, neboť existuje pravidlo, že studená voda se spouští pohybem hlavice pákové baterie doprava (a opačně, teplá voda doleva), mohou nastat (a z vlastní zkušenosti vím, že nastávají) i výjimky v tomto postupu, proto je nezbytné doprovodit vžitě zvyklosti právě řádným označením, pro snížení rizika úrazu popálením.

Všechna dotázaná britská ubytovací zařízení mají pro zrakově postižené klienty připravena na pokojích lupu, či jiné zvětšovací zařízení, velké procento dotázaných (98 %) nabízí v rámci televizního programu zvukového průvodce, či návody k obsluze elektronických zařízení na pokoji v Braillově písmu (92 %), paradoxně však jen polovina dotázaných nabízí dálkový ovladač, speciálně upravený pro nevidomé a

slabozraké. Identicky jako v případě respondentů v rámci České republiky, i Velká Británie má velké rezervy, co se týče řádného označení magnetických karet pro vstup do pokojů. Vysvětlení této skutečnosti lze částečně hledat i v charakteristice země. Přestože je Velká Británie vysoce vyspělou zemí se sedmou největší ekonomikou světa, klade velký důraz na historii a tradice, které v zemi po staletí přetrvávají, a tyto hodnoty jsou v přeneseném významu uchovávány i v oblasti hotelnictví. Proto i v současné době používá velké množství ubytovacích zařízení tradiční zdobné vstupní klíče pro otevření dveří pokojů, jen v rámci výzkumu tuto skutečnost uvedlo 10 respondentů. Přičteme-li k tomu 35 dotázaných, kteří uvedli, že pro vstup do pokojů jejich zařízení užívá magnetických karet s taktilním označením strany, kterou se karta do čtečky vkládá, zjistíme, že 6 dotázaných, přestože magnetické karty pro vstup užívá, je nikterak neopatrňuje značením, kterou stranou je do vstupního zařízení na dveřích pokoje vložit.

Interview se dvěma poskytovateli hotelových služeb (dále označeni jako „A.W.“ a „J.S.“) v oblasti Londýna přinesla doplňující informace ke kvantitativnímu výzkumu. Interview bylo zaměřeno na jejich objektivní dojem, pramenící ze zkušeností v podnikatelské oblasti, je-li klientům, stíženým zrakovým postižením, poskytován vysoce komfortní servis, jakož i na dojem subjektivního charakteru, jak lze dle jejich názoru zlepšit kvalitu tohoto servisu. Výchozí bod pro další diskuzi představují odpovědi na níže uvedené otázky:

Existuje přímá úměra mezi zrakovým postižením a nároky tímto stížené osoby na ubytovací služby?

A.W.: „Nároky této handicapované osoby jsou určitě vyšší, ale náš hotel je tomu uzpůsoben. Nám to nevadí, však pro takové klienty tu právě jsme. Budovali jsme náš hotel a rekonstruovali dlouhou dobu, abychom vyhověli i všem handicapovaným klientům. Měli jsme tu i poradce – IT technologa, který nám pomáhal s vychytávkami, a poté i handicapované, abychom věděli, zda jim vše vyhovuje, tak jak má. Samozřejmě že nároky klientů jsou vyšší a musíme jít s dobou. To znamená dělat modernizace, investovat do hotelu, atd.“

J.S.: „Tyto nároky vyžaduje klientův handicap, nikoli klient jako takový. Musíme mít bezbariérové přístupy, dostatečné osvětlení, dálkové ovladače, různé opisy, atd. Jsme tu pro klienty a to pro všechny i handicapované. Doba je rychlá a je skvělé, že všichni i handicapovaní se můžou u nás díky IT technologiím cítit tak komfortně jako ostatní.“

Je v ubytovacích zařízeních ve Velké Británii plnohodnotně o turisty, stížené zrakovým postižením, postaráno?

A.W.: *„Dnes si myslím, že už ano. Nebývalo to tak, ale díky investicím a moderním technologiím se tak stalo. Společnost se o handicapované více stará a zajímá celkově. Máme radost, že i zrakově postižení můžou vnímat daleko více dotykem (různá tlačítka) či poslouchat různá upozornění. Tedy handicap pro ně nemusí být nijak omezující.“*

J.S.: *„Stále se můžeme, všichni v této oblasti zlepšovat. Ovšem vidím to velice pozitivně. Jsem schopen říci, že když ubytujeme klienta s handicapem je o něj postaráno, jak jen nejlépe to lze. Snažíme se všichni a sledujeme trendy v možnostech vylepšování – především v technice. Myslíme si, že to má smysl a nic není lepšího než plno spokojených klientů, ať už s handicapem či bez.“*

Oslovení provozovatelé hotelů v Londýně se při poskytování svých služeb zaměřují rovněž na handicapované klienty. Jak uvádí A.W., rekonstrukce jeho hotelu plně zohledňovala potřeby handicapovaných zákazníků. Jedná se o jeden z prvních hotelů v Londýně, jež nabízí svým klientům možnost využití technologie rozpoznávání hlasu. Tuto technologii, prostřednictvím asistenta od Applu, využívají pro nastavení komfortu v pokojích, např. pro ovládání intenzity pokojového osvětlení, závěsů, wi-fi. Do budoucna je hotelem plánováno rozšíření této technologie i pro samotný přístup do pokojů. K tomuto se vyjádřil i druhý dotázaný hoteliér, J.S., který hodlá aplikovat službu rekognice hlasu pro vstup do pokoje jako alternativu k dosavadnímu použití technologie dotyku. V současné době tento hotel používá dotykové zařízení, nahrazující vstup do pokojů přes klíč či magnetickou kartu. Tento způsob zdůvodnil majitel hotelu následovně: *„U zrodu myšlenky stálo prosté, naši klienti často ztráceli karty do pokojů. To způsobovalo nejen problémy s jejich náhradou, nýbrž byly i příčinou časté rozmrzelosti klientů. Z hlediska handicapovaných klientů jsme pak zaznamenali stížnosti, týkající se mnohdy nemožnosti bez pomoci druhé osoby kartou dveře do pokojů otevřít. Když jsme se jich ptali, jakou alternativu by spíše uvítali, mnozí zmínili právě scan dlaně, tak, jako je tomu již dnes běžné v Americe, přestože tato jej primárně využívá v jiných službách - např. při vstupu do kanceláří podniku. Přestože jsme s touto technologií (a i naši klienti) spokojení, větší komfort a to i hygienický, by mohla přinést právě služba rekognice hlasu.“* V tomto bodu ještě A.W. zmiňuje nejnovější moderní trendy v oblasti hlasového ovládání, které se dlouhou dobu zdály pouze nereálnými představami odvážných vědců, avšak již dnes jsou (prozatím však v jednotkách) aplikovány v nejluxusnějších hotelech světa – hlasové ovládání v

koupelnách hotelových pokojů. „Myslím, že by to bylo skvělé. Představme si zrakově handicapovaného klienta, který přijde do koupelny a chce si umýt ruce – dotekem, kterým může být zdlouhavý, nejprve zjistí, kde se nachází teplá voda a teprve ladí její teplotu. Kdyby měl k dispozici hlasového asistenta, řekl by pouze: „Chci vlažnou vodu, chci více teplé vody, chci studenou vodu“, a během několika okamžiků by byl jeho požadavek splněn. Přestože je zatím tato technologie pro evropský trh nedostupná, a její zavedení bude jistě finančně náročné, umím si ji v našem hotelu v řádech nejbližších let představit, výhodu a bezpečí nepřinese totiž pouze našim klientům, nám dá velkou konkurenční výhodu na trhu.“ Angličtí hoteliéři příliš nesdílejí obavy českých hoteliérů, ohledně možnosti zneužití sdílených a ukládaných osobních dat. A.W. k tomu podotýká, že „legislativa nám v tomto vychází velmi vstřícně, v Londýně, přestože je světovou metropolí, nijak používání těchto moderních technologií nezapříčinilo nárůst trestné činnosti, pramenící z ukradení citlivých dat klientů v oblasti cestovního ruchu.“

Respondentům byla položena i otázka, plánují-li do svých služeb zavést v jisté formě i umělou inteligenci. Překvapivé byly odpovědi dotázaných, neboť oba ji již v hotelových službách využívají. „Už když zákazníci použijí některý z portálů k rezervaci ubytování, na kterém inzerujeme, vyskočí jim automatické robotické okno, které jim zodpoví případné dotazy, týkající se hotelu a zabořování ubytování dle jejich potřeb“, uvádí J.S. Ten dále pokračuje tím, že pro ubytované klienty hotel automaticky nabízí ke stažení bezplatnou aplikaci, kterou lze řídit i hlasem, a díky které si na pokoj může klient objednat jídlo, čištění oděvu, buzení nebo si může nechat přinést/odnést svá zavazadla. K tomuto využívá hotel cloudový systém Mews na platformě Microsoft Azure. Respondent A.W. souhlasně udává, že pro blízkou komunikaci nejen s handicapovanými osobami hotel využívá smartphonů a chytrých aplikací, které souvisí s tématem umělé inteligence, zejména pak aplikaci Fingi. Díky této aplikaci ubytovaný klient komunikuje s recepcí, což zejména handicapovanému klientovi usnadňuje pobyt a pohyb v hotelu, neboť zde odpadá nutnost vykonávat velké množství fyzických věcí, počínaje cestou z pokoje na recepci, popř. překonání jazykové bariéry při telefonickém hovoru s recepcí v zahraničí. A.W. pak uzavírá, že „u nás vlastně nemusíte za celý pobyt (pokud nechcete) přijít do kontaktu s živou osobou a s touto jednat. Vše jste schopni vyřešit prostřednictvím aplikace, nebo za pomoci hlasové asistence na pokoji.“ S tématem umělé inteligence souvisí i obsluha recepce. V Americe již existují hotely, ve kterých zcela vymizel prvek fyzické osoby recepční, a kde byl nahrazen umělou inteligencí –

aplikacemi, navíc jsou zde testováni i robotičtí recepční. Stejná otázka byla proto položena i dotázaným respondentům, zda-li o této alternativě uvažují. *„Přestože jsme velice moderní hotel, plně akceptující moderní technologie, stále zde chceme zanechat lidský osobitý prvek. A kdo jiný by toto měl reprezentovat než milá a usměvavá osoba recepční? Takže ne, zatím o tomto neuvažujeme“* (A.W.). Majitel hotelu J.S. však tuto myšlenku do budoucna neztrácuje, jediný problém spatřuje v možné nutnosti propouštění zaměstnanců – *„Je zde na místě i poptávka po zaměstnání, nechceme, aby zaměstnanci trpěli nárůstem moderních trendů, primární je pro nás zajistit všem ubytovaným klientům, a právě zejména těm s handicapem, maximální komfort a pozornost, tak, aby se u nás cítili bezpečně a příjemně...Myšlenka je to však zajímavá, došlo by k rychlejšímu check-inu (check-outu) ubytovaných, navíc bychom, právě v návaznosti na koncept zaměstnanosti, mohli využít další personální síly, které by se plně věnovali handicapovaným klientům, mohli je do pokoje doprovodit, poskytnout jim základní informace o hotelu a být jim více nápomocní, pokud by o to klienti stáli nebo pomoc vyžadovali.*

5 Shrnutí výsledků

Porovnávat obě země, tedy Českou republiku a Velkou Británii, v kontextu kvality ubytovacích služeb pro klienty se zrakovým handicapem v rámci cestovního ruchu, lze z několika hledisek – odhlédne-li se od ekonomického stavu každé země, přestože i tato skutečnost má nezanedbatelný vliv na podnikání v cestovním ruchu, a od právních aspektů, lze kvalitu ubytovacích služeb porovnat dle:

- uzpůsobení společných prostor ubytovacích zařízení pro zrakově handicapované klienty
- uzpůsobení soukromých prostor (pokojů) pro zrakově handicapované klienty

1) Společné prostory hotelu

Srovnají-li se výstupy výzkumného šetření, provedeného mezi provozovateli ubytovacích zařízení, lze dojít k závěru, že obě země přistupují k handicapovaným klientům s maximální mírou pozornosti, pokory a snahy těmto ulehčit pobyt v cílové destinaci. Absolutní shoda u obou zemí je co do vybavenosti ubytovacích zařízení výtahy se zvukovým označením pater, v doprovodu taktilního Braillova písma, a rovněž nápomocným personálem, který je proškolen k situacím, které by vyžadovaly asistenci u zrakově handicapovaného člověka. Mírné nuance se nachází u vybavenosti bezbariérovým vstupem. Všechna oslovená ubytovací zařízení v České republice disponují bezbariérovým přístupem, a to nejen co se týče samotných vchodů do budov, bezbariérové jsou rovněž vstupy do společných částí zařízení - do restaurací, heren, společenských místností, do wellness centra. Naproti tomu, u třech oslovených britských ubytovacích zařízení není realizován bezbariérový hlavní vstup do hotelu, což však může být dáno skutečností, že se jedná o penziony rodinného typu, které v odvětví působí již více jak 15 let a do budoucna je čeká rekonstrukce, která již bezbariérové vstupy vybuduje. Jasně, a tudíž zřetelně osvětlené společné prostory jsou dnes již v podstatě samozřejmostí, pro správný pohyb a orientaci v budovách, a ani ubytovací zařízení v ČR a Velké Británii nejsou výjimkou. Odlišnost však panuje v užívání čtecích a hlasových zařízení, která ve společných prostorech ubytovacího zařízení mohou poskytovat stěžejní informace o provozu zařízení, o nouzových východech, o místě, ve kterém se host nachází, atd. Zatímco ubytovací zařízení ve Velké Británii si jsou dobře vědoma nutnosti podávání těchto informací zrakově handicapovaným klientům, k dosažení maximálního pocitu bezpečí a jistoty (hlasová

zařízení nabízí 39 z 51 dotázaných subjektů, čtecí zařízení pak 20 z nich), české hotelnictví je v této oblasti poměrně pozadu, neboť čtecí zařízení je k dispozici pouze v necelé pětině oslovených ubytovacích zařízení, hlasové zařízení pak dokonce pouze v každém šestém, což se, s ohledem na kategorie oslovených subjektů, jeví jako nedostatečné. Tento fakt nemůže zhojit ani dostatečné množství pokynů pro ubytování v tištěné formě, které dostávají hosté při příjezdu na ubytování na recepcích ubytovacích zařízení.

2) Soukromé prostory hotelu (pokoje)

Vychází-li se z výsledků, které nabízí realizované výzkumné šetření, ubytovací zařízení ve Velké Británii až na malé odchylky akcentují při designu pokojů ve svých hotelech či penzionech nejen estetiku, nýbrž i prospěšnost a bezpečnost zařízení pro každého ubytovaného hosta, zrakově handicapovaného obzvláště. Naproti tomu hotelnictví v České republice má několik jasných mezer, které mohou představovat pro nevidomé či slabozraké osoby velké překážky. Tím nejzásadnějším rozdílem je označení teplé/studené vody v koupelnách. Přestože je tato skutečnost naprosto zásadním bezpečnostním prvkem v prevenci úrazů vzniklých opařením, více jak polovina dotázaných subjektů v České republice řádně označené kohoutky (či páky baterií) pro zrakově handicapované klienty nemá. Může to být dáno obecným povědomím, že teplá voda se nachází v pákových bateriích vždy směrem doleva, avšak je třeba zdůraznit, že dle tohoto klíče se nemusí řídit baterie se dvěma kohoutky. Často bude záležet na samotném výrobcí, výjimkou není ani designově na první pohled neuspořádané postavení těchto kohoutků. Proto je řádné taktilní označení považováno za vysoce důležité. Oproti výsledkům mezi českými hoteliéry, britští dotázaní poskytovatelé ubytovacích služeb mají bez výjimky všichni řádně vodu v koupelně označenou symboly H (hot) a C (cold), popř. vaky s výběžky, dle kterých lze jednoznačně určit, který kohoutek patří studené, a který teplé vodě.

Srovnatelný je komfort, týkající se existence lupy, či jiného zvětšovacího zařízení na pokoji, komfort v podobě zvukového průvodce o hotelu v rámci programu v TV, i možnost využívat uzpůsobeného telefonu na pokoji prostřednictvím hlasového vytáčení. Zde drtivá většina dotázaných v obou zemích (více jak 90 %) uvedla, že tuto nabídku mohou handicapovaní hosté v plné míře využívat.

Základním předpokladem pro jednoduchou orientaci zrakově handicapované osoby v místnosti je její jasné osvětlení a dostatečně široký prostor s minimem nábytku, který

navíc musí zůstat na neměnném místě. Přesto více jak 35 % dotázaných českých hoteliérů připustilo, že nepovažují pokoje za dostatečně velké, popř. že jsou vybaveny nábytkem, který může zapříčinit obtížnost pohybu po místnosti zrakově handicapovaného klienta. Jelikož nebyla součástí výzkumného šetření žádná další podotázka k tomuto bodu, lze pouze polemizovat, jedná-li se o problém se šíří nábytku nebo o jeho nevhodné umístění v prostoru.

Magnetickou kartu pro vstup do pokoje, označenou taktilním výstupkem, značícím způsob vložení karty do čtečky, používá 34 % dotázaných českých ubytovacích zařízení; ve Velké Británii ji používá více než 68 % dotázaných, nicméně lze do budoucna predikovat, že se Velká Británie vydá cestou USA, kde velká část ubytovacích zařízení (přirozeně zatím pouze ve větších městech) využívá pro vstup do pokojů dotyková zařízení, popř. hlasové vstupy. Tato otázka byla nadnesena i v návazném kvalitativním šetření, v interview se dvěma poskytovateli hotelových služeb, vždy v ČR a Velké Británii. Hoteliér J.S. ve svém hotelu v centru Londýna, jako jeden z prvních, nabízí klientům vstup do pokojů přes scan vlastní dlaně, jejíž otisk prvotně utvoří na recepci hotelu, a personál jej následně vloží do systému a softwarově propojí s požadovaným číslem pokoje.

Rychlost přístupu k moderním technologiím a zejména jejich zavádění do oblasti poskytování ubytovacích služeb osobně považuji za signifikantní rozdíl mezi poskytovateli těchto služeb v České republice a Velké Británii. Ta se vydává cestou razantního pokroku v souladu s idejemi Smart Hotels, napomáhajících ke zkvalitnění dojmu zrakově handicapovaného klienta z ubytování v cílové destinaci, ve které se ve svém volném čase zdržuje. Přestože nelze říci, že by čeští hoteliéři nereflektovali specifické potřeby zrakově postižených osob a nesnažili se těmto poskytnout maximálně kvalitní ubytovací služby, při srovnání s Velkou Británií se dochází k závěru, že bude zapotřebí velkého úsilí, aby se hotelnictví v České republice stalo rovnocenným konkurentem britských ubytovacích služeb. Avšak úroveň poskytovaných služeb pro handicapované v obou zemích jsou vysoké a nadprůměrné. Každý hotel disponuje množstvím služeb pro handicapované, což je velice pozitivním zjištěním.

Odpovědi na otázky, které byly položeny na začátku výzkumu, byly v práci zodpovězeny. Po provedení výzkumu by bylo vhodné upravit první otázku, a to zda existuje přímá úměra mezi zrakovým postižením a nároky tímto stížené osoby na

ubytovací služby. Respondenti na tuto otázku odpovídali s tím, že je jasné, že osoba s handicapem potřebuje jiné služby než osoba bez handicapu. Zde by pomohla lepší formulace, například jaké nároky to jsou, v čem jsou jiné atd. Ovšem odpovědi od respondentů na tuto otázku byly také plnohodnotné a přínosné, jelikož svou odpověď každý majitel hotelu rozvinul. Druhá otázka, zda je v ubytovacích zařízeních v České republice plnohodnotně o turisty, stížené zrakovým postižením, postaráno, přinesla spíše samé pozitivní odpovědi. Díky odpovědím bylo zjištěno, že hotely (hotelové pokoje, společné prostory, atd.) jsou vybaveny širokým spektrem aplikací, pomůcek a nábytku pro plnohodnotný pobyt klientů s handicapem. Těmto klientům nabízí vysoký komfort i kvalitu ubytování.

Cíle této práce zaměřené na výzkum a) povědomí poskytovatelů hotelových služeb o zrakových handicapech osob - turistů, b) zájmu hoteliérů zvýšit zájem o jejich služby u osob, stížených zrakovým handicapem, c) využívání služeb, zaměřených na zrakově postižené klienty, d) povědomí o možnostech využití moderních technologií jako standardu služeb pro zrakově postižené klienty byly splněny a řádně zpracovány.

Dle odpovědí lze říci, že poskytovatelé služeb jsou dobře připraveni na turisty s handicapem a jsou schopni jim poskytnout plnohodnotné ubytování s množstvím kompenzačních pomůcek. Zájem hoteliérů o poskytování služeb v této oblasti vzrůstá a do budoucna se bude jistě ještě rozvíjet a zvyšovat. V budoucnu se dají očekávat ještě propracovanější technologické aplikace, které zaujmou pozici personálu a budou klientům vylepšovat pobyty v hotelech. Ke splnění cílů práce pomohla ochota a vstřícnost všech dotazovaných. Jistě přispěla i dlouhodobější komunikace a spolupráce s hoteliéry. V neposlední řadě také vlídné oslovování respondentů.

V bakalářské práci byly představeny moderní technologie v blízkém i dalekém prostoru, které mohou být pro mnoho hoteliérů inspirací, jak vylepšit své služby. Moderní technologie jsou vhodné do praxe a s pomocí vhodné aplikace budou velikým přínosem ve vylepšení služeb a vybavení všech hotelů, kteří se zaměří na turisty s handicapem.

Práce by mohla posloužit jako inspirace a materiál všem majitelům hotelů, kteří chtějí své hotely modernizovat a rozšířit své služby.

6 Závěr a doporučení

„Nejsilnější zážitky nechá v člověku cestování, při kterém se pohybuje vlastní silou.“

František Šesták, cyklocestovatel

V závěrečné části práce, týkající se možných doporučení, která by mohla přispět ke zkvalitnění ubytovacích služeb v českých zařízeních pro zrakově handicapované osoby v souladu s koncepcí Smart Hotels, byl zaměřen na implementaci prvků moderní technologie do oblasti ubytovacích služeb, neboť obecná doporučení, týkající se označení teplé/ studené vody v koupelnách hotelových pokojů atp. již byla formulována přímo v rámci výzkumného šetření, popř. z tohoto explicitně vyplývají.

Ke zjednodušení ovládání zařízení na hotelovém pokoji by mohla hostům posloužit technologie ovládání zařízení na bázi hlasu, prostřednictvím hlasového asistenta Siri, kterého již zrakově handicapované osoby využívají v podobě softwaru v mobilních zařízeních. Virtuální asistent by byl schopen výrazně zkrátit čas, který nejen zrakově handicapované osoby musí při příchodu do hotelového pokoje věnovat tomu, aby zjistili, jakým způsobem fungují přístroje v něm se nacházející. Díky Siri by bylo možné ovládat klimatizaci v pokoji, intenzitu jeho osvětlení, hlasový asistent je způsobilý nahradit dálkový ovladač na televizi, hlasovým pokynem by mohlo dojít k zatažení/odhrnutí závěsů, či spuštění/vypnutí wifi. Není však vyloučeno i budoucí využití např. pro regulaci teploty a síly vodního proudu ve sprše. Služba hlasových příkazů za účelem užívání zařízení v hotelových pokojích je jednoduchá, intuitivní a může přinést zvýšení poptávky po ubytování v daném zařízení.

Implementace umělé inteligence ve formě automatických online nabídek služeb pro ubytované hosty představuje další krok ke zlepšení kvality služeb ubytovacích zařízení. Tyto nabídky, přímo hostům "šité na míru", a rozesílané prostřednictvím aplikací v době jejich pobytu v zařízení, mohou přispět k zlepšení jejich pobytu a ke zvýšení poptávky po hotelových službách. Pro zrakově handicapované klienty by navíc odpadla nutnost proaktivně vyhledávat informace o těchto nabídkách, která by pro ně mohla být časově i psychicky náročnější než je tomu u ostatních ubytovaných hostů. Využívání aplikací, operujících na stejné bázi jako např. aplikace Fingi, by mohla zefektivnit uspokojování potřeb zrakově postižených osob. Hotelový klient by do systému pouze

zadal své specifické požadavky, které by byly v rychlém čase evidovány v interním systému hotelu a následně uspokojeny. Aplikace, operující na stejné bázi jako Fingi, nebo přímo tato aplikace, by mohla zrakově postiženým klientům zpříjemnit pobyt i co se týče oblasti stravování. Jednoduše by prostřednictvím aplikace zadal požadavek na výběr jídla (čímž by odpadla nutnost pohybu okolo rautových stolů), na čas, ve kterém má v plánu restauraci navštívit, personál zařízení by rovněž mohl dostat informaci o specifických potřebách klienta (pomoc při usazení, pomoc při samotném stolování, atd.) a v požadovaném čase a místě by tak mohl být zrakově handicapovaný host exkluzivně obsloužen.

Výše uvedené náměty, jak zlepšit činnost ubytovacích služeb s využitím moderních technologií nejsou jistě žádným inovátorským nápadem a mohou v budoucnu narážet na finanční a možná i legislativní mantinely, avšak představují pomyslný návod, jakým způsobem je možno propojit technické výtobytky, které dnešní svět nabízí, a potřeby zrakově handicapovaných osob, které s ostatními turisty spojuje silné pouto – touha objevovat krásy okolního světa.

Pro počáteční kroky postačí, zamyslí-li se personál a vlastník ubytovacího zařízení nad mezilidskými bariérami, kterým zdravotně handicapované osoby při svých cestách čelí, a za pomoci kreativního myšlení (myšlení „out of the box“) pochopí principy interakce mezi jednotlivcem (v tomto případě handicapovaným konzumentem ubytovacích služeb) a poskytovatelem služeb, s cílem zvýšení kvality poskytovaných služeb a z nich plynoucího komfortu pro oba články ekonomického řetězce.

Závěrem lze říci, že cestování osob se zrakovým postižením provází mnoho úskalí, počínaje důmyslnou přípravou cesty, dopravou do destinace a konče vlastním trávením volného času v ní. Ubytování je pak jedním ze základních kritérií, kterému člověk se zrakovým handicapem musí věnovat náležitou pozornost.

Předkládaná práce se pokusila nalézt odpověď na otázku, jak lze zlepšit cestovatelský komfort zrakově postižených osob v rámci ubytovacího zařízení, jež si tyto osoby zvolí za vztyčný bod k dalším dobrodružstvím. Ubytovací zařízení musí splňovat nejen bezpečnostní standardy, nýbrž by mělo být i schopno beze zbytku vyhovět dalším potřebám klienta. Osoby se zrakovým postižením potřebují dostatek místa pro svou orientaci, jasně osvětlené prostory, přehledné (nejlépe taktilní) ukazatele a směrovky, které je navedou na místo určení. Pokoje musí být prostorné, s minimem nábytku a dalšího příslušenství, předměty, které mohou způsobit úraz, je zapotřebí řádně

označit. Naopak k předmětům, způsobilým k získávání informací, by měl být k dispozici zvukový návod pro jejich obsluhu, tak, aby mohly plně sloužit svému účelu.

Výzkumné šetření mělo za cíl komparovat ubytovací služby v České republice a Velké Británii. Výsledky zkoumání nejsou propříliš překvapující – vyšší úroveň služeb v oboru byla zaznamenána v oblasti hotelnictví ve Velké Británii. Potěšujícím se však stalo zjištění, že přestože je Česká republika „nováčkem“ v realizaci koncepce Smart Hotels, přinejmenším respondenti, osloveni ve výzkumu, vnímají specifickou potřebu nevidomých a slabozrakých osob při trávení času v ubytovacích zařízeních, a zavádějí taková opatření, která výrazně snižují diskomfort těchto osob při běžných úkonech, které ubytovaní hosté ve společných prostorách a na pokojích vykonávají. Přesto však výzkum zaznamenal několik problematických oblastí, kterým by se (nejen) oslovení hoteliéři měli v budoucnosti věnovat

– za nejkritičtější považují nedůsledné zajištění prevence úrazů, způsobených opařením horkou vodou v koupelnách hotelových pokojů, pramenící z nedostatečného značení vodních baterií. Rizikem je i nevhodné a nekonceptní rozmístění hotelového nábytku v pokojích, a nedostatečná podpora nevidomých a slabozrakých osob v prostorách společného stravování. Pozdává se, že odstranění těchto překážek je finálním krokem k plnému zaměření se na implementaci doplňkových služeb, plně využívajících trendy a možnosti moderních technologií.

I když moderní technologie představují velké ulehčení života mnoha lidí zejména ve vyspělých státech, a tedy osob se zrakovým postižením nevyjímaje, je třeba mít stále na paměti, že stěžejním pilířem je lidský faktor – soucit, ochota a sounáležitost ku pomoci. Bez něj by totiž ani sebelepší technologie nemohly uspokojit cestovatelskou radost osob se sníženou zrakovou percepcí.

7 Seznam použité literatury

ABBAS, a.s. *Ukázka biometrické čtečky pro rozpoznávání obličejů* [online]. Biometrické čtečky, 2012 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z: <http://www.biometricke-ctecky.cz/produkty/3d-ctecky-obliceju/>.

ANONYMOUS. Nové technologie umožňují nevidomým „vidět“. [online]. Finanční a ekonomické informace. [cit. 2019-11-17]. Dostupné z: <https://faei.cz/nove-technologie-umoznuji-nevidomym-videt/>.

BRANDISH, Mark. How brands are using artificial intelligence to enhance customer experience [online]. Marketing Week, 2016 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z: <https://www.marketingweek.com/2016/05/18/how-brands-are-using-artificial-intelligence-to-enhancecustomer-experience/>.

BUBENÍČKOVÁ, Hana, Petr KARÁSEK a Radek PAVLÍČEK. 2012. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. Brno: TyfloCentrum, 119 s. ISBN 978-80-260-1538-3.

BURNETT, John J. a Heather B. BAKER, 2001. Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, Vol. 40.

Cestovníruch pro všechny. Metodická příručka MMR ČR. 2008. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. ISBN 978-80-7399-407-05.

Czech Blind United, s.r.o. *Abeceda Braillova písma*. [online]. Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. [cit. 2019-11-17]. Dostupné z: <https://www.pharmabraille.com/wp-content/uploads/2015/01/Czech-Braille-source.pdf>.

ČÁKIOVÁ, Julia. Klasifikace zrakového postižení. [online]. Národní informační centrum pro mládež. [cit. 2019-11-17]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/klasifikace-zrakoveho-postizeni>.

ČTK. Hotel v Bangkoku dává hostům místo klíčů chytré mobily [online]. *Magazín E 15*, 2012 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/magazin/hotel-v-bangkoku-dava-hostum-misto-klicu-chytre-mobily-747213>.

GAVORA, Peter. 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 261 s. ISBN 978-80-7315-0.

GIDDENS, Anthony. 2005. *Sociologie*. Praha: Argo, 600 s. ISBN 80-7203-124-4.

HAULOT, Arthur. 1998. *The environment and the social value of tourism. International Journal of Environmental Studies*. 223 s. DOI: 10.1080/00207238508710229. ISSN 0020-7233.

HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

HORÁČEK, Filip. *Terénní vozík i bílá hůl, která ukáže cestu. Hi-tech byznys vyzývá handicap*. [online]. www.idnes.cz [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/zahranicni/startup-zdravotni-postizeni-handicap-internet-veci-nevidomi.A190530_153131_ekonomika_fih

CHRÁSKA, Miroslav. 2016. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 256 s. ISBN 978-80-247-5326-3.

ISAAC, Sanz. Hotel 2025: Emerging technologies destined to reshape our business [online]. In: . Redwood City: Oracle Hospitality, 2017 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z: https://www.oracle.com/webfolder/s/delivery_production/docs/FY16h1/doc31/Hotels-2025-v5a.pdf.

INDROVÁ, Jarmila. 2009. *Cestovní ruch: (základy)*. Praha: Oeconomica, 119 s. ISBN 978-80-245-1252-5.

ISTO. The social and economic benefits of social tourism, Social tourism enquiry; Submission of International Social Tourism Organization 2011: Dostupné z: <http://nationbuilder.s3.amazonaws.com/appgonsocialtourism/pages/23/attachments/original/>

JABLONSKA, Jana, Matúš JAREMKO a Gejza TIMČÁK. (2016) Social Tourism, Its Clients and Perspectives. *Mediterranean Journal of Social Sciences* [online]. [cit.2019-10-28]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/303094732_Social_Tourism_Its_Clients_and_Perspectives

KIMPLOVÁ, Tereza a Marta KOLAŘÍKOVÁ. 2014. *Jak žít s těžkým zrakovým postižením? Souhrn nejen psychologické problematiky*. Praha: Triton, 157 s. ISBN 978-80-7387831-3.

MILLS, John E. a kol., 2008. Accessibility of hospitality and tourism: a challenge for visually impaired persons, *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 49.

MURPHY, P.E. (1994) Tourism and sustainable development. In: W.Theobold (Ed.) Global tourism: The next decade, Oxford, UK ,Butterworth Heinemann, p. 273 – 290.

NAVITERIER, s.r.o. Aplikace Naviterier. [online]. www.naviterier.cz. [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: <https://naviterier.cz/o-nas.php>

PETREVSKA, Biljana. From Smart Rooms to Smart Hotels. In: Research Gate [online]. Podgorica, 2016 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z :https://www.researchgate.net/publication/307873943_FROM_SMART_ROOMS_TO_SMART_HOTELS.

PUNCH, Keith. 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2009, 192 s. ISBN 978-80-2473006-6.

SAGITTA Ltd., spol. s r.o. *Zařízení, které dokáže změnit život - OrCam* [online]. www.orcam.com. [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: <https://explore.orcam.com/cs/zarizeni-pro-zrakove-postizene-osoby-kterym-dokaze-zmenit-zivot/>.

SMÝKAL, Josef. 2004. *Pohled do dějin slepeckého písma*. Praha: Česká unie nevidomých a slabozrakých, ISBN 978-80-260-1538-3.

STERNBERG, Robert J. 2002. *Kognitivní psychologie*. Praha: Portál, 638 s. ISBN 80-7178-376-5.

TREJOS, Nancy. Aloft Hotels debut voice-activated rooms [online]. USA Today, 2019 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z: <https://eu.usatoday.com/story/travel/roadwarriorvoices/2016/08/24/aloft-hotels-debutvoice-activated-rooms/89218504/>.

WILDEMUTH, Barbara. 2009. *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science*. Raleigh, North Carolina: Libraries Unlimited, p. 201. ISBN 9781591585039

ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. 2012. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde Praha, 768 s. ISBN 978-807201-880-2.

8 Seznam grafů

<i>Graf 1 : Možnosti uzpůsobení společných prostor hotelu 1.....</i>	<i>32</i>
<i>Graf 2 : Možnosti uzpůsobení pokojů 1</i>	<i>33</i>
<i>Graf 3 : Možnosti uzpůsobení společných prostor hotelu 2... ..</i>	<i>40</i>
<i>Graf 4 : Možnosti uzpůsobení pokojů 2</i>	<i>41</i>

9 Seznam obrázků

<i>Obrázek 1: Schéma výzkumného procesu</i>	10
<i>Obrázek 2: Abeceda Braillova písma</i>	17
<i>Obrázek 3: Logo aplikace Naviterier, tvůrci aplikace Naviterier</i>	21
<i>Obrázek 4: Model OrCam MyEye</i>	22
<i>Obrázek 5: Ukázka přístroje The Box 4All</i>	23
<i>Obrázek 6: Bílá hůl WeWALK</i>	24
<i>Obrázek 7: Ukázka fungování čtečky obličejů v hotelovém zařízení</i>	28

10 Seznam tabulek

<i>Tabulka 1 : Výzkumný soubor 1 - respondenti dotazníkového šetření... ..</i>	<i>31</i>
<i>Tabulka 2 : Výzkumný soubor 2 - respondenti dotazníkového šetření.....</i>	<i>39</i>

11 Přílohy

11.1 Dotazníky

Česká verze

Dobrý den,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku pro bakalářskou práci na téma:
Sociální cestovní ruch se zaměřením na zrakově handicapované osoby.

Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro účely výzkumu. Pokud není uvedeno jinak, označte prosím vždy jen jednu odpověď.

Děkuji Vám za ochotu a Váš čas.

1. Jsme hotelem v kategorii:

** *** **** jiné:.....

2. Působíme v oblasti:

Český Krumlov Adršpach Jeseníky

3. Pro zdravotně handicapové klienty nabízíme:

0 pokojů
 1 – 5 pokojů
 6 – 10 pokojů
 11 a více pokojů

4. Jak jsou společné prostory hotelu (chodby, vestibul, recepce, jídelna) pro handicapované klienty uzpůsobeny:

(možno označit více odpovědí)

- bezbariérové vstupy
- jasně osvětlené prostory
- směrové tabule (haptické, zvukové aj.)
- prostorný výtah se zvukovým označením patra, čísla pater označena taktilně (popř. Braillovým písmem)
- dostatek nápomocného personálu (jídelna, chodby, atd...)
- čtecí zařízení, hlasová zařízení, pokyny pro ubytování v tištěné formě
- jiné:

5. Jak jsou pokoje hotelu uzpůsobeny pro klienty se zrakovým postižením:

(možno označit více odpovědí)

- magnetická karta pro vstup označena výstupkem (pro správnou manipulaci s kartou)
- bezbariérové vstupy, dostatečně široké místnosti, minimum nábytku a příslušenství
- jasné světlo v pokojích
- uzpůsobený telefon na pokoji (hlasové vytáčení, zvýraznění tlačítka pro pomoc/pro zavolání na recepci)
- označení teplé/studené vody v koupelně
- dálkový ovladač pro nevidomé
- návody k obsluze elektronických zařízení v Braillověpísmu
- lupa, či jiné zvětšovací zařízení na pokoji (s nebo bez hlasového výstupu)
- zvukový průvodce o nabídce hotelu (služby, důležitá telefonní čísla, ...) v rámci programu v TV
- jiné

6. Jaké služby nad rámec Vámi běžně nabízených služeb pro klienty se zrakovým postižením nabízíte?:

(možno označit více odpovědí)

- služby průvodce
- donášku jídla na pokoj

- ChatBot
- zvukovou obsluhu zařízení na pokoji
- nabídku výletů a služeb hotelu v rámci zvukového TV programu pro nevidomé a slabozraké

7. Hodnotíte Vaše služby pro klienty se zrakovým postižením jako dostatečné?:

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nevím

8. Je personál Vašeho hotelu dostatečně proškolen a připraven na klienty se zrakovým postižením?:

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nevím

Anglická verze

QUESTIONNAIRE

Dear,

I would like to ask you to fill out a short Questionnaire for my Bachelor Thesis on the topic: Social Tourism with a Focus on Visually Impaired People.

The Questionnaire is anonymous and will be used for research purposes only. Unless otherwise stated, please tick only one answer at a time.

Thank you for your willingness and your time.

1. We are a hotel in the category:

2 stars 3 stars 4 stars other:.....

2. We operate in:

London Oxford Brighton

3. For disabled clients we offer:

- 0 rooms
- 1 – 5 rooms
- 6 – 10 rooms
- 11 and more rooms

4. How the common areas of the hotel (corridors, lobby, reception, dining room) are adapted for disabled clients:

(multiple answers can be marked)

- barrier-free entrances
- brightly lit rooms
- directional signs (haptic – 3D Touch Technology, sound etc.)
- spacious lift with sound level marking, floor numbers marked tactile (or with Braille)

- sufficient support staff (dining room, corridors, etc.)
- reading devices, voice devices, printed accommodation instructions
- other:

5. How the hotel rooms are adapted for clients with visual impairments:

(multiple answers can be marked)

- magnetic card for entry marked with a projection (for proper card handling)
- barrier-free entrances, sufficiently wide rooms, minimal furniture and accessories
- bright light in the rooms
- personalized phone in the room (voice dialing, highlighting help / call button at reception)
- Marking hot / cold water in the bathroom
- remote control for blind people
- Braille operating instructions for electronic devices
- Magnifier or other magnifying device in the room (with or without voice output)
- Sound guide about the hotel offer (services, important phone numbers,...) within the program on TV
- other

6. What kind of services do you offer for clients with visual impairment beyond your standard services?:

(multiple answers possible)

- services of a guide
- room service
- ChatBot
- in-room audio service
- the offer of excursions and services of the hotel as part of an audio TV program for the blind and partially sighted`

7. Do you assess your services for clients with visual impairment as sufficient ?

- definitely yes
- somewhat yes
- somewhat not
- certainly not
- I don't know

8. Is your hotel staff adequately trained and prepared for visually impaired clients?:

- definitely yes
- somewhat yes
- somewhat not
- certainly not
- I don't know

11.2 Rozhovory s hoteliéry v České republice

1. otázka: Existuje přímá úměra mezi zrakovým postižením a nároky tímto stížené osoby na ubytovací služby? J.K.: „Přirozeně existuje a vlastně existovat musí.

Těžko přijede člověk, který nevidí do dálky a člověk kompletně slepý a oba budou mít stejné nároky na ubytování...Mluvím tedy o důležitých oblastech, ne o tom, proč jsou porce na snídani malé apod... Když se u tohoto zastavím, je zajímavé, že postižení klienti jsou vesměs milí, pokorní a vděční za projev jakékoliv iniciativy; naproti tomu zdravý turista má často přemrštěné požadavky, které mu nejsme ani při nejlepší vůli schopni splnit.“ D.J.: „Přímá úměra asi existuje, ale většinou, pokud není člověk vyloženě slepý, anebo o svém postižení nemluví, tak nejsme schopni ani zjistit, že je takto postižený. Každopádně pro nás, pokud víme o zrakovém postižení, je v poskytování našich služeb jedno, jaký typ zrakového postižení člověk má; vždy se mu snažíme maximálně vyjít vstříc, a to nabídkou pokoje, který bude jeho potřebám vyhovovat.“

2. otázka: Je v ubytovacích zařízeních v České republice plnohodnotně o turisty, stížené zrakovým postižením, postaráno?

J.K.: „Máme se jako země ještě hodně co učit, a o ubytovacích službách to platí dvojnásob. Několik let jsem strávil v Anglii, kde už tehdy, patnáct let nazpátek, bylo vidět, že jsou připraveni na postižené klienty, ať již bezbariérovým vstupem, hlasovými ovladači, či magnetickými čtečkami ke vstupu– to v Česku ještě ani dnes není všude pravidlem. Každopádně současná legislativa hotely tlačí do toho, aby plnily bezpečnostní standardy, které zohledňují i potřeby zrakově postižených lidí.“

D.J.: „Určitě záleží na kategorii hotelu. Samozřejmě jinak vypadá hotel se dvěma hvězdami, jinak se o vás budou starat v pětihvězdě...Obecně je to ale na velkém vzestupu, což je i důsledkem konkurenčního boje, každý hotel chce být atraktivní pro své turisty, a musí brát v potaz i turisty, kteří jsou nějak zdravotně limitováni. Snad v každém hotelu tři a více hvězd jsou bezbariérové vstupy, výtahy se zvukovým upozorněním, dostatečné osvětlení, návody k obsluze zařízení, a to ve zvukové formě, právě pro zrakově postižené...Některé hotely dokonce najímají personál, který se (mají-li zájem) o postižené klienty stará, které doprovází do restaurace, nebo se kterými ve volném čase pracuje. Toto osobně považuju za stěžejní a do budoucna se tímto hodlám taky zabírat.“

11.3 Zadání bakalářské práce



Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu

Zadání bakalářské práce

Autor: Bc. Jana Neubauerová
Studium: I1700470
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Management cestovního ruchu
Název bakalářské práce: **Sociální cestovní ruch. Podpora chytrými technologiemi**
Název bakalářské práce Social tourism. Smart Technologies Support
Aj:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Vypracováno v souladu se šablonou MES, pokyny pro zpracování v MES, skripty Trousil - Jašíková (Úvod do tvorby odborných prací) a pokyny pro zpracování KRRCR, viz stránky katedry a stránky předmětu MES v LMS Blackboard.

Bakalářská práce se zaměřuje na vnímání cestování osob se zrakovým postižením z hlediska hoteliérů. Řeší otázky, jak nejlépe (nejpohodlněji) zprostředkovat těmto klientům tyto služby. Také se zabývá tématem psychologie prožívání turisticky atraktivních míst osobami se zrakovým postižením. Práce využívá kontextu sociálního turismu jako současného trendu v cestovním ruchu, což znamená, že se na takovýto typ cestování klade v této době větší důraz a stává se běžnou náplní života osob s postižením. Práce se zabývá způsoby, jak se takovéto cestování dá podpořit chytrými technologiemi. V teoretické části se práce zabývá sociálním cestovním ruchem a přístupy k cestování osob zrakově postižených. Dále také rozebírá současné technologie a chytré aplikace pro zrakově postižené, jež usnadňují jejich pohyb po neznámém prostoru a zároveň jak tyto aplikace ulehčují a napomáhají hoteliérům. Práce se zaměřuje na druhy využití, způsoby, jak tyto moderní technologie hoteliéři využívají. Posledním bodem teoretické části je pak psychologie cestování zrakově postižených, tedy vlivy, jež má cestování na psychiku těch osob. A také popis výsledků šetření, které se zaměřuje na pohled hoteliérů na problematiku cestování postižených.

V praktické části pak práce vychází z kvalitativního výzkumu (rozhovorů) a dotazníkových šetření při návrhu funkcionalit aplikace pro hoteliéry, jež by měl lidem se zrakovým postižením usnadnit pobyt v cizí budově, např. v hotelu či penzionu.

1. Úvod
2. Cíle a metodika práce
3. Teoretická část 3.1. Sociální cestovní ruch 3.2. Cestování zrakově postižených - známý a neznámý prostor 3.3. Technologie, aplikace a kompenzační pomůcky pro zrakově postižené 3.4. Psychologie cestování zrakově postižených 3.5. Problematika cestování postižených ze strany hoteliérů (osob, kteří poskytují zrakově postiženým ubytování)
4. Praktická část 4.1. Kvalitativní výzkum 4.2. Kvantitativní výzkum
5. Shrnutí výsledků práce
6. Závěry a doporučení
7. Seznam zdrojů
8. Přílohy

HORNER, Susan; SWARBROOKE, John. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času : aplikovaný marketing služeb. Praha : Grada, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

JESENSKÝ, Ján. Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. 310 s. ISBN 80-7041-041-8.

MALÁ, Vlasta; Vysoká škola ekonomická v Praze. Fakulta mezinárodních vztahů. Cestovní ruch: (vybrané kapitoly). 1. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická, 1999. ISBN 80-7079-443-7.

ŠINTÁKOVÁ, Olga. Cestovní ruch pro handicapované. Hradec Králové, 2018. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Fakulta informatiky a managementu. Vedoucí práce prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

ZELENKA, Josef; PÁSKOVÁ, Martina. Výkladový slovník cestovního ruchu. Praha: Linde Praha, 2012, 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

ScienceDirect.com, 2019 [online]. Dostupné z <https://www.sciencedirect.com/>.

TheBlindGuide.com, 2019 [online]. Dostupné z <https://theblindguide.com>.

Garantující pracoviště: Katedra rekreologie a cestovního ruchu,
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Datum zadání závěrečné práce: 16.3.2015