

Cestovní ruch pro zdravotně postižené v Libereckém kraji

Bakalářská práce

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch

Autor práce:

Jan Dalecký

Vedoucí práce:

Ing. Jaroslava Syrovátková, Ph.D.

Katedra podnikové ekonomiky a managementu





Zadání bakalářské práce

Cestovní ruch pro zdravotně postižené v Libereckém kraji

Jméno a příjmení: **Jan Dalecký**
Osobní číslo: E18000034
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch
Zadávací katedra: Katedra podnikové ekonomiky a managementu
Akademický rok: **2020/2021**

Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů bakalářské práce a formulace výzkumných předpokladů.
2. Literární rešerše.
3. Charakteristika cestovního ruchu v Libereckém kraji se zaměřením na osoby se zdravotním postižením.
4. Dotazníkové šetření a jeho vyhodnocení.
5. Formulace závěru a doporučení cestovnímu ruchu v Libereckém kraji.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce:
Jazyk práce:

30 normostran
tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- BERÁNEK, J. 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting. ISBN 978-80-86724-46-1.
- COSTA, C., PANYIK, E. & BUHALIS, D. eds., 2014. *European tourism planning and organisation systems: the EU member states* [1st ed.]. Bristol: Channel View Publications.
- DILEEP, M. R. 2019. *Tourism, transport and travel management*. London: Routledge, Taylor & Francis Group. ISBN 978-1-138-55744-4.
- PALATKOVÁ, M. 2010. *Mezinárodní cestovní ruch I*. V Praze: Vysoká škola obchodní. ISBN 978-80-86841-21-2.
- SYROVÁTKOVÁ, J. 2013. *Specifické formy cestovního ruchu*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-927-1.
- SYROVÁTKOVÁ, J. 2011. *Cestovní ruch v Libereckém kraji*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-704-8.
- PROQUEST. 2020 *Databáze článků ProQuest* [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2020-09-29]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>

Vedoucí práce:

Ing. Jaroslava Syrovátková, Ph.D.
Katedra podnikové ekonomiky a managementu

Datum zadání práce:

1. listopadu 2020

Předpokládaný termín odevzdání:

31. srpna 2022

Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.
děkan

L.S.

prof. Ing. Miroslav Žižka, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 1. listopadu 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědom toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědom následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

5. května 2021

Jan Dalecký

Poděkování

Rád bych poděkoval Ing. Jaroslavě Syrovátkové, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce, bezprostřední komunikaci, trpělivost a vstřícný přístup. Poděkování také patří všem handicapovaným osobám za podílení se na dotazníkovém šetření. Děkuji také Centru pro zdravotně postižené Libereckého kraje za poskytnutou pomoc.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na cestovní ruch pro zdravotně postižené. Hlavním cílem bylo charakterizovat potřeby zdravotně postižených osob v Libereckém kraji. Teoretická část vychází především z literární rešerše a věnuje se definování obecných pojmů souvisejících s cestovním ruchem. Praktická část se zaměřuje na dotazníkové šetření, které probíhalo ve spolupráci se zdravotně postiženými osobami. Dotazník posloužil k analýze potřeb a názorů ohledně cestovního ruchu v Libereckém kraji. v Závěru práce se nachází návrh řešení nejproblematictější oblasti cestovního ruchu v Libereckém kraji, který byl vytvořen na základě literární rešerše a provedeného výzkumu.

Klíčová slova

Cestovní ruch, zdravotně postižený, Liberecký kraj, bariéry, integrace

Annotation

The bachelor thesis is focused on the tourism for the disabled people in the Liberec region. The aim is to characterize all the tourism related needs of disabled people in the Liberec region. The theoretical part of the thesis describes the basic concepts of social tourism. The practical part consists of survey giving reliable review of basic needs and preferences of handicapped people. The survey helped to analyze the topic and resulted in localization of the most problematic area of tourism in the Liberec region. The last part of the thesis is focused on suggestions and recommended changes in tourism.

Key words

Tourism, disabled person, Liberec region, barrier, integration

Obsah

Seznam tabulek.....	10
Seznam použitých zkratk.....	11
Úvod.....	12
Cíl práce a hypotézy.....	13
1 Cestovní ruch.....	15
1.1 Definice cestovního ruchu.....	15
1.2 Typologie cestovního ruchu.....	16
1.2.1 Druhy cestovního ruchu.....	18
1.2.2 Formy cestovního ruchu.....	19
1.3 Trh cestovního ruchu.....	19
1.3.1 Nabídka v cestovním ruchu.....	19
1.3.2 Poptávka na trhu cestovního ruchu.....	21
1.4 Služby v cestovním ruchu.....	22
2 Cestovní ruch pro zdravotně postižené.....	24
2.1 Druhy zdravotního postižení ve vztahu k cestovnímu ruchu.....	24
2.2 Vývoj cestovního ruchu osob se zdravotním postižením.....	25
2.3 Zdravotně postižení v České republice.....	26
2.4 Péče o osoby se zdravotním postižením v cestovním ruchu.....	26
2.5 Legislativa cestovního ruchu zdravotně postižených v Evropě a ve světě.....	28
2.6 Cestovní ruch pro zdravotně postižené v Libereckém kraji.....	29
3 Metodika výzkumu.....	31
4 Výzkum.....	32
4.1 Výsledky dotazníku.....	32
4.2 Ověření hypotéz.....	46
4.3 Návrhy a opatření.....	47
Závěr.....	49

Seznam použité literatury.....	50
Seznam příloh.....	52

Seznam tabulek

Tabulka 1: Druhy cestovního ruchu.....	18
Tabulka 2: Formy cestovního ruchu.....	19
Tabulka 3: Znaky služeb.....	23
Tabulka 4: Věkové rozdělení zdravotně postižených osob v České republice v roce 2018.....	26

Seznam použitých zkratk

UNWTO	Světová organizace cestovního ruchu
ČR	Česká republika
DMO	Dětská mozková obrna
CNS	Centrální nervová soustava
ČSÚ	Český statistický úřad
OSN	Organizace spojených národů
ENAT	Evropský svaz pro dostupný cestovní ruch

Úvod

Cestovní ruch hraje velkou roli v životech dnešní společnosti a je důležitým ukazatelem životní úrovně obyvatelstva. Ve 20. století se význam cestovního ruchu zvýšil a stává se stále oblíbenějším a dostupnějším, díky rozvoji dopravy, komunikačních spojení, ale i změn v politickém a ekonomickém stavu světa. Cestovní ruch má velký význam pro poskytovatele služeb, ale i pro stát a jeho rozpočet. Podílí se také na zaměstnanosti a na zkvalitňování služeb souvisejících s dopravou, ubytováním, či stravováním.

Potřebu cestování mají i zdravotně postižení lidé, pro které jsou možnosti omezené. Ani v dnešní době nemají zdaleka všechna zařízení cestovního ruchu bezbariérový přístup. Překonávat bariéry je náročné pro každého člověka a mnohem náročnější pro člověka s postižením. Tato práce může pomoci subjektům prodávající služby cestovního ruchu k tomu, aby mohly mezi své klienty úspěšně zařadit i osoby se zdravotním postižením. Cílem je popsat nejdůležitější prostředky, které v bezbariérových zařízeních nesmí chybět a které fungují nejefektivněji a nejčastěji. Mohla by také usnadnit osobám se speciálními požadavky uspokojit potřeby po cestování a poznávání.

Prvním předmětem analýzy je současný stav cestovního ruchu pro zdravotně postižené v největších městech Libereckého kraje. Pro tyto účely byla vybrána města Liberec, Česká Lípa, Jablonec nad Nisou a Semily, z toho důvodu, že se jedná o okresní města. Součástí této práce je také analýza a průzkum zdravotně postižených účastníků v Libereckém kraji.

Dalším cílem této práce je zjistit, jakým způsobem člověk s postižením pátrá po zařízeních s bezbariérovým přístupem. Předmětem je popsat, jaké jsou problémy, potřeby a názory v rámci této problematiky.

Výsledkem celé práce je souhrn získaných informací o zdravotně postižených osobách a jejich zkušenostech a poznatcích v rámci účasti na cestovním ruchu. Zanalyzovány jsou jejich potřeby a preference.

Výstupem práce je také lokalizace nejproblematictější oblasti cestovního ruchu v Libereckém kraji a vlastní návrh na potenciální zavedená opatření.

Možností lidské společnosti je každým dnem více a tato práce může pomoci zjistit, jakým způsobem bude život člověka s postižením usnadněn v budoucnosti.

Cíl práce a hypotézy

Cíl: Hlavním cílem je zjistit, jaký typ turistických cílů je podle zdravotně postižených osob nejlépe přístupný a který naopak nejhůře. Následně bude navrhnout způsob jak zlepšit služby v nejproblematičtější oblasti cestovního ruchu v Libereckém kraji.

Vedlejším cílem této práce bude:

- 1) zjištění, zda osoby se zdravotním postižením potřebují při cestování pomoc jiné osoby;
- 2) zjištění, zda jsou osoby se zdravotním postižením členy organizace, nebo sdružení pro handicapované;
- 3) zjištění, zda členové organizace pro zdravotně postižené osoby, využívají informačních služeb organizace;
- 4) zjištění, zda jsou pro osoby se zdravotním postižením důležité slevy na vstup při plánování výletu nebo pobytu;
- 5) zjištění, jaký faktor je pro zdravotně postižené osoby při plánování cesty nejdůležitější;
- 6) zjištění, zda osoby se zdravotním postižením považují cestování za svůj koníček.

Hypotézy

Funkcí hypotézy je vysvětlit určitý jev „jakoby na zkoušku“ a pokud se vysvětlení potvrdí, bude hypotéza nadále přijímána jako platný poznatek či se změní vědecké paradigma (Hubík, 2006).

V této práci pracuji s následujícími hypotézami:

Hypotéza 1

Osoby se zdravotním postižením potřebují při cestování pomoc jiné osoby.

Hypotéza 2

Většina osob se zdravotním postižením jsou členy organizace, nebo sdružení pro handicapované.

Hypotéza 3

Členové organizace pro zdravotně postižené osoby plánují své cesty nejčastěji pomocí informačních služeb organizace.

Hypotéza 4

Pro osoby se zdravotním postižením jsou důležité slevy na vstup při plánování výletu nebo pobytu.

Hypotéza 5

Pro osoby se zdravotním postižením je při plánování výletu nebo pobytu nejdůležitější přístupnost.

Hypotéza 6

Osoby se zdravotním postižením považují cestování za svůj koníček.

1 Cestovní ruch

Cestovní ruch se projevuje v mnoha formách a aspektech, proto je velmi obtížné ho jedinečně a přesně definovat. Přitom vymezení koncepce cestovního ruchu, a pokud možno stanovení její přesnější definice, je nezbytné:

- za účelem zkoumání, analýzy a prognózování rozvoje cestovního ruchu jako sociálně ekonomického jevu;
- za účelem statistického zkoumání cestovního ruchu s co nejvyšší možnou přesností;
- za účelem aplikace legislativních a ekonomických úlev stanovených zákony řady zemí a společenstev v oblasti cestovního ruchu (Beránek, 2013).

1.1 Definice cestovního ruchu

Účastí na cestovním ruchu dochází k uspokojování různých potřeb souvisejících s cestováním a pobytem mimo místo trvalého bydliště, obvykle ve volném čase, za účelem získání komplexního zážitku podmíněného odpočinkem, poznáváním, společenskými kontakty, zdravím, rozptýlením a zábavou, kulturním nebo sportovním vyžitím. Některé z těchto potřeb je možno uspokojit i mimo rámec cestovního ruchu, ale právě účast na něm představuje kvalitativně vyšší stupeň uspokojení.

Toto konstatování vyplývá ze všeobecného chápání potřeby jako pocitu nedostatku něčeho, co je pro lidský život důležité a nepostradatelné a co člověka nutí k určitému chování. Potřeby však nevznikají jako určitý stav vědomí, ale dostávají se do vědomí jako odraz pocitu, že člověk něco považuje za potřebné pro svůj život. Potřeby jsou historická kategorie a jsou vymezovány a formovány vývojem společnosti, tradicemi, etickými a právními normami. V cestovním ruchu se jedná jednak o primární - cílové potřeby (například potřeba sportovního vyžití, poznávání kulturních a historických památek, odpočinku, společenské komunikace, rozptýlení, zábavy aj.), jednak o potřeby sekundární - zprostředkující, které podmiňují efektivní uspokojování cílových potřeb (např. potřeba přepravit se do rekreačního prostoru, potřeba výživy, přenocování, hygieny, zprostředkování služeb apod.) (Orieška, 2010).

Nejuniverzálnější definici již od roku 1991 poskytuje světová organizace UNWTO (United National World Tourism Organization). Popisuje jej jako aktivity osob, které cestují mimo místo svého trvalého bydliště a pobývají zde po dobu kratší, než jeden rok, za účelem rekreace, obchodu a dalších činností.

Cestovní ruch podle kolektivu autorů publikace Cestovní ruch pro všechny (2008) vydané Ministerstvem pro místní rozvoj ČR v definici cestovního ruchu zahrnuje také činnosti

podniků a firem nabízejících služby spojené s cestováním osob. Vymezuje pojem tedy jako souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu a současně i aktivit podniků a organizací poskytujících služby pro zajištění pobytu účastníků cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště (Indrová, 2008).

V České republice dochází ke kvantitativnímu rozvoji materiálně-technické základny zvyšující kvalitu poskytování služeb. Metodickým centrem managementu cestovního ruchu v České republice je Ministerstvo pro místní rozvoj, které spravuje agenturu Czech tourism, zodpovědnou za marketing destinací v celé zemi. Na rozvoj cestovního ruchu v regionech mají vliv krajské úřady, které hrají důležitou roli při čerpání finančních prostředků ze strukturálních fondů Evropské unie (Costa, Panyik, Buhalis, 2014).

1.2 Typologie cestovního ruchu

V praxi dochází k prolínání uváděných forem a druhů. Autoři odborných textů se neshodují, co je považováno za druh a co za formu cestovního ruchu. Společné kritérium typu cestovního ruchu je vyjádření jeho jevové formy, které umožní charakterizovat účastníka cestovního ruchu i jeho přínos pro společnost, nebo i sebe samého.

Pokud bereme ohled na výše zmíněné, lze cestovní ruch členit dle následujících kritérií:

- převažující motivace účasti na cestovním ruchu;
- místo realizace;
- vztah k platební bilanci státu;
- délka pobytu;
- způsob a zabezpečení cesty a pobytu;
- počet účastníků;
- způsob financování;
- věk účastníků;
- převažující prostředí pobytu;
- ostatní kritéria (Malá, 1999).

Přestože lze cestovní ruch klasifikovat různými způsoby, nejzákladnější klasifikace je založena na zemích původu a cílových zemích. Podle této klasifikace lze cestovní ruch rozdělit na dva typy: mezinárodní a domácí. V mezinárodním cestovním ruchu jsou země vycestování a cílová země dvě různé; cílem je pro turisty cizí země a cestování zahrnuje překročení hranic státu. Pokud mluvíme o domácím cestovním ruchu, vyjadřuje tento pojem aktivity v rámci země původu turisty. Země původu a cílová země cesty je stejná (Dileep, 2019).

1.2.1 Druhy cestovního ruchu

Podle M. Heskové (2011) se dají druhy i formy rozlišit podle toho, co považujeme za základ posuzování. Hovoříme o druzích cestovního ruchu tehdy, když za základ posuzování cestovního ruchu vezmeme účel účasti na cestovním ruchu, tj. motivaci, pro který účastníci cestují a pobývají přechodně na cizím místě.

Konkrétně jsou tímto způsobem členěny druhy cestovního ruchu následovně:

Tabulka 1: Druhy cestovního ruchu

Druhy cestovního ruchu	Druhy cestovního ruchu
Rekreační cestovní ruch	Lázeňský cestovní ruch
Sportovní cestovní ruch	Zdravotní cestovní ruch
Myslivecký a rybářský cestovní ruch	Náboženský cestovní ruch
Dobrodružný cestovní ruch	Obchodní cestovní ruch
Stimulační cestovní ruch	Kongresový cestovní ruch

Zdroj: Vlastní zpracování dle: HESKOVÁ, Marie. 2011. Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.

1.2.2 Formy cestovního ruchu

O formách cestovního ruchu mluvíme, když jako základ posuzování cestovního ruchu vezmeme různé příčiny, které ho ovlivňují a důsledky, které přináší. Dělíme pak formy cestovního ruchu následovně:

Tabulka 2: Formy cestovního ruchu

Formy cestovního ruchu	Formy cestovního ruchu
Z geografického hlediska	Podle počtu účastníků
Podle způsobu organizování	Podle věku účastníků
Podle délky účasti	Podle převažujícího místa pobytu
Podle ročního období	Podle použitého dopravního prostředku
Z hlediska dynamiky	Ze sociologického hlediska

Zdroj: Vlastní zpracování dle: HESKOVÁ, Marie. 2011. Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.

1.3 Trh cestovního ruchu

Trhem se rozumí oblast ekonomiky, ve které dochází ke směně výrobků a služeb. Dochází zde k vzájemnému působení prodávajících a kupujících, při kterém se stanoví ceny a množství směňovaného výrobku či služby. Trh cestovního ruchu je tvořen stranou nabídky a poptávky. Subjekty trhu cestovního ruchu jsou kupující, prodávající a zprostředkovatelé (cestovní kanceláře a agentury) a objekty trhu se rozumí služby a zboží cestovního ruchu, jež jsou předmětem směny (Beránek, 2013).

Podle M. Heskové (2011) je cestovní ruch charakteristický svojí sezonností (letní a zimní sezona, předsezona, posezona, mimosezona), související hlavně s volbou vhodného období pro dovolenou s ohledem na počasí (je možné postupovat podle modelu „4S“ – vedlejší sezona, mimosezona, hlavní sezona, mimosezona, vedlejší sezona). Cena produktů je v cestovním ruchu právě sezonností výrazně ovlivněna, existují však i opačné tendence – snaha o využití přepravních a pobytových kapacit mimo hlavní sezonu (nástrojem je vhodná cenová politika a vytváření mimosezonních balíčků).

1.3.1 Nabídka v cestovním ruchu

Nabídka je obecně definována jako souhrn zboží a služeb, které chtějí prodávající realizovat na trhu, tedy i na trhu cestovního ruchu.

Nabídka v cestovním ruchu je reprezentována souhrnem všech komponentů nutných k realizaci účasti na cestovním ruchu a k naplnění očekávaných efektů. Předmětem nabídky jsou objekty cestovního ruchu, v konkrétní podobě představované souhrnem atraktivit, služeb, hmotných statků a užitečných efektů, které jsou v určitém místě a čase k dispozici pro uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu, a které prodávající chtějí na trhu cestovního ruchu realizovat.

Nabídka v cestovním ruchu má oproti nabídce zboží a služeb některá specifika, za které lze považovat:

- různorodost a mnohostrannost nabídky;
- vysokou míru komplexnosti;
- vzájemnou spolupráci a propojenost;
- malou pružnost;
- sezónní charakter;
- vysoký podíl živé práce;
- výrazný aspekt programového zaměření (Malá, 1999).

Podle J. Beránka (2013) nabídku na trhu cestovního ruchu tvoří:

- atraktivita, které jsou dány zejména kulturně-historickým vývojem a přírodními podmínkami, ale mohou být rovněž pro účastníky cestovního ruchu vytvořené (tzv. organizované atraktivita – festivaly, koncerty apod.);
- vybavenost, která je budována, aby doplňovala atraktivita a umožňovala jejich využití (materiálně-technická základna a s ní související soubor zboží a služeb).

1.3.2 Poptávka na trhu cestovního ruchu

Cestovní ruch je významnou cestou uspokojování potřeb lidí, jež souvisejí s poznáním, rekreací a stykem s lidmi.

Člověk nepocítuje bezprostředně potřebu po cestovním ruchu jako takovém, nýbrž pocítuje řadu zcela konkrétních potřeb biologického i společenského charakteru (odpočinek, změna místa, klid, seberealizace apod.) Jsou to potřeby, které existují a mohou být uspokojovány nezávisle na cestovním ruchu. Cestovní ruch vystupuje však jako jedna z cest, jeden ze způsobů uspokojení.

Poptávka v cestovním ruchu v sobě zahrnuje:

- motiv účasti na cestovním ruchu, který je výrazem potřeb a zájmů člověka a jeho rozhodnutí uspokojit některé ze svých potřeb změněném prostředí – mimo místo svého bydliště;
- požadavky na služby a zboží, které jsou nezbytné pro uspokojení potřeb a realizaci motivů účasti na cestovním ruchu;
- požadavky na prostředí a místo, kde má být cíl účasti na cestovním ruchu realizován (Malá, 1999).

Poptávku vytvářejí účastníci cestovního ruchu a z tohoto pohledu je trh silně diferencován. Segmentace potenciálních zákazníků je prováděna podle mnohých hledisek, např. podle demografického hlediska (věk, pohlaví, rodinný stav), národnostního složení, ekonomické situace, motivace účasti na cestovním ruchu atd (Beránek, 2013).

1.4 Služby v cestovním ruchu

Služby lze obecně charakterizovat jako ekonomickou činnost lidí, jejímž výsledkem jsou nemateriální hodnoty, které se projevují jako užitečné efekty pro spotřebitele služeb. Nejčastěji se služba definuje jako takové vynaložení práce (živé i zhmotnělé), při níž nevzniká hmotný výrobek, ale užitečný efekt (Malá, 1999).

Službu lze definovat jako akci „udělat něco pro někoho nebo pro něco.“ Dále je možné službu vymezit na základě její nehmotné povahy a skutečnosti, že nikdy nevede ke vzniku vlastnictví čehokoli, ale pouze přináší zákazníkům „prospěch“ nebo „uspokojení“ (Palatková, 2010).

Služby turismu jsou značně heterogenní, resp. jejich struktura je rozsáhlá, proto je možné je členit dle mnoha různých kritérií, např.:

- dle druhu – toto hledisko je nejčastější a zahrnuje v sobě širokou škálu služeb, jako např. služby ubytovací, stravovací, dopravní, společensko-kulturní, sportovně-rekreační, lázeňské, průvodcovské, zprostředkovatelské, informační, bankovní, pojišťovací apod.;
- dle plátce nákladů – z tohoto pohledu je možné rozlišit služby placené (komerční) a neplacené (veřejné);
- dle charakteru spotřeby - tyto služby jsou poskytovány buď přímo účastníkům turismu, kdy se jedná o služby osobní, nebo zprostředkovaně, kdy se jedná o služby věcné (např. oprava sportovního vybavení);
- dle uspokojovaných potřeb – z tohoto hlediska je možné rozlišovat služby základní (dopravní, ubytovací a stravovací) a služby doplňkové (veškeré ostatní). Zde je ovšem nutné podotknout, že takovéto označení s ohledem na určitý posun ve vývoji turismu již neodpovídá významu (Palatková a Zichová, 2011).

J. Oriška (2010) uvádí, že služby mají na rozdíl od zboží určité znaky. Jsou to jednak obecné znaky služeb, které se vztahují i na služby v cestovním ruchu, a jednak speciální znaky, charakteristické pouze pro služby cestovního ruchu. Tyto znaky jsou zachyceny v následující tabulce:

Tabulka 3: Znaky služeb

Znaky služeb	
Obecné znaky služeb (včetně služeb v cestovním ruchu)	Speciální znaky služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
<ul style="list-style-type: none"> • Nemateriální charakter služeb • Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb • Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb • Soulad poskytování služeb s jejich spotřebou • Pomíjivost služeb 	<ul style="list-style-type: none"> • Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu • Komplexnost a komplementárnost služeb • Zastupitelnost služeb • Mnohooborový charakter služeb • Nezbytnost zprostředkování služeb • Dynamika a sezónnost poptávky po službách • Nezbytnost zprostředkování služeb • Neanonymita spotřebitele služby

Zdroj: Vlastní zpracování dle: ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5¹

¹ ORIEŠKA, Ján. 2010. Služby v cestovním ruchu. V Praze: Idea servis. ISBN 978-80-85970-68-5.

2 Cestovní ruch pro zdravotně postižené

Klienti s tělesným postižením představují různorodou skupinu osob. Obvykle ale u nich najdeme jednu společnou vlastnost - omezenou schopnost samostatného pohybu. Pojem „tělesně postižený“ dnes také obecně slouží jako označení každého jedince, který trpí tělesnou a funkční změnou takového rozsahu, že je jí omezován v procesu běžné socializace.

Pro užití označení tělesně postižený ve vztahu ke konkrétnímu člověku nám obvykle stačí, pokud je tento člověk nápadný odlišností tělesného růstu či vzhledu nebo nápadný změnou pohybové funkce. Jedince trpící vnitřní chorobou, např. osoby s diabetem, kardiaky či osoby s obezitou, na jejichž početný výskyt v běžné populaci jsme si zvykli, osobami s tělesným postižením nenazýváme, jakkoliv jejich objektivní potíže (režimová a hybná opatření, somatické znaky a potíže) mohou být značně omezující a podobné těm, co prožívají tělesně postižení (Hájková, 2006).

2.1 Druhy zdravotního postižení ve vztahu k cestovnímu ruchu

Rozděluje speciální potřeby klientů cestovního ruchu skupin osob s tělesným postižením podle jejich výše postižení na tři skupiny:

- Do první skupiny patří klienti s lehčím postižením hybnosti, s mírně zhoršenou orientací a lehce narušenou komunikační schopností. Dále zde řadíme klienty s lehčí formou mozkové obrny, poruchou růstu páteře, klienty s méně významnými malformacemi, ap. Služby, které jim nabízíme v cestovním ruchu mohou mít prakticky standardní průběh a charakter.
- Druhou skupinu tvoří klienti s těžším postižením nosného a hybného ústrojí. Tito klienti jsou vysoce závislí na svém průvodci nebo blízkých osobách. Cestování těchto osob může pomoci k osamostatnění. Do této skupiny patří klienti s formou DMO, osoby po úrazech s poruchou míchy nebo klienti s poruchami CNS.
- Do třetí specifické skupiny patří osoby s progresivními nervosvalovými onemocněními, těžkými poruchami hybnosti na bázi mozkové obrny a po prodělaných neuroinfekcích a neurotraumatech, s poúrazovými stavy nervového a hybného systému. Patří sem i osoby s nekompenzovaným záchvatovým onemocněním (těžké formy epilepsie, astmatu, diabetu aj.) Rozsah a dlouhodobost podstatného omezení v životních

aktivitách vede ke ztrátě sociálních kontaktů a běžných příležitostí k cestování a turistice.

Pro cestovní ruch zdravotně postižených účastníků jsou nutné patřičně upravené dopravní prostředky, asistence pečovatelů, bezbariérový přístup v ubytovacích a stravovacích zařízeních, instalace srozumitelných přehledných informačních symbolů k ovládní výtahů atd. Služby cestovního ruchu zdravotně postižených jsou velmi drahé a organizují je zpravidla jen velké cestovní kanceláře, které tyto akce dotují ze svých prostředků nebo zajišťují finanční prostředky od sponzorů (Syrovátková, 2013).

2.2 Vývoj cestovního ruchu osob se zdravotním postižením

Na handicapované lidi se stále ještě nepohlíží tak, jako na jiné zákazníky/hosty. Častokrát se očekává, že oni sami naleznou řešení, jak se zúčastnit cestovního ruchu bez toho, aby se uvažovalo, jak jim vytvořit podmínky. Někdy si dokonce musí „vynutit“, aby jim bylo dovoleno stát se účastníkem cestovního ruchu.

Prostor pro cestovní ruch zdravotně handicapovaných lidí se naštěstí dnes již zvětšuje v souvislosti s následujícími faktory:

- počet lidí s handicapem je vysoký, a tak je vysoký i počet potenciálních účastníků cestovního ruchu;
- handicapovaní lidé obvykle cestují s přáteli, rodinnými příslušníky nebo sociálními pracovníky, a tak se počet potenciálních účastníků cestovního ruchu může lehce zdvojnásobit;
- handicapovaní lidé se díky informačním technologiím dostávají snáze k informacím a mohou si tak lehčeji svou účast na cestovním ruchu zorganizovat;
- handicapovaní lidé mohou cestovat kdykoliv i mimo hlavní sezony, což umožňuje celoroční využití jednotlivých zařízení i destinace cestovního ruchu jako celku;
- handicapovaní lidé si obvykle rezervují své pobyty dopředu a vytvářejí tak určitou jistotu pro zařízení cestovního ruchu.

Nejčastějšími formami cestovního ruchu lidí s handicapem jsou:

- poznávací cestovní ruch;
- okruží plavby lodí;
- rekreační cestovní ruch v přímořských letovištích;

- zdravotní a lázeňský cestovní ruch, a to za účelem preventivní nebo regenerační lázeňské léčby;
- kulturní cestovní ruch, směřující především do hlavních měst Evropské unie;
- náboženský cestovní ruch za účelem návštěv poutnických míst;
- okružní plavby;
- nákupní cestovní ruch do okolních zemí (Syrůvková, 2013).

2.3 Zdravotně postižení v České republice

Poslední výběrové šetření osob se zdravotním postižením v České republice proběhlo v roce 2018 Českým statistickým úřadem. U osob se zdravotním postižením byly zaznamenány informace jako např. věková skupina, ekonomická aktivita, oblast postižení, příčina postižení, či míra potíží s běžnými činnostmi.

Tabulka 4: Věkové rozdělení zdravotně postižených osob v České republice v roce 2018

Věková skupina	Počet osob se zdravotním postižením v roce 2018	
	v tisících	v %
15-24 let	21	1,8
25-34 let	44	3,8
35-44 let	82	7,1
45-54 let	142	12,3
55-64 let	227	19,7
65-74 let	297	25,8
75 a více let	340	29,5
Celkem	1152	100,0

Zdroj: Vlastní zpracování dle: ČSÚ (czso.cz)

Z tabulky vyplývá, že v roce 2018 bylo v České republice 1 152 000 osob s některým z druhů zdravotního postižení. 29,5 % osob se zdravotním postižením je starších 74 let, což dělá tuto věkovou skupinu poměrově nejvíce zastoupenou (Český statistický úřad, 2019).

2.4 Péče o osoby se zdravotním postižením v cestovním ruchu

Zdravotně postižení se setkávají nejčastěji s bariérami jejich účasti na cestovním ruchu v následujících oblastech:

- v ubytovacích zařízeních;
- ve stravovacích zařízeních;
- v dopravě;
- v kulturních zařízeních a historických objektech.

Podle účasti zdravotně postižených občanů na společenském životě se posuzuje vyspělost jednotlivých států – mezi ně patří i cestovní ruch, proto by v této oblasti měli mít lidé se zdravotním postižením rovné šance:

- zajistit handicapovaným stejný přístup, přístupnost a začleňování jako u ostatních občanů;
- vysokou prioritu má přístup k dlouhodobé péči a podpůrným službám;
- je nutno zvažovat kompenzaci postižení, zajištění habilitace a rehabilitace, minimalizaci ekonomických a sociálních dopadů postižení, odstranění nerovností v oblasti zdraví;
- zajistit transparentnost hospodářské stránky činnosti se zisky omezenými na úroveň potřebnou ke splnění sociálních cílů;
- vytvářet produkty cestovního ruchu, které budou přidávat nepeněžitou hodnotu;
- integrovat cestovní ruch do místního prostředí trvale udržitelným způsobem;
- řídit lidské zdroje tak, aby bylo podpořeno uspokojení z práce a začlenění, to znamená zaměřit se na kvalitu zaměstnanosti zaměstnanců organizací cestovního ruchu (SONS Opava - Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, z. s., 2013).

2.5 Legislativa cestovního ruchu zdravotně postižených v Evropě a ve světě

Právo zdravotně postižených na účast na cestovním ruchu je zakotveno v Globálním kodexu cestovního ruchu vydaném Světovou organizací cestovního ruchu (UNWTO) v roce 1999 a schváleném OSN v roce 2001. V Článku 7 Právo na účast na cestovním ruchu se v dokumentu uvádí, že možnost přímého osobního přístupu k objevování a udržování zdrojů planety představuje právo, jež je v rovné míře dostupné všem obyvatelům světa.

Důležitou roli v uplatňování principů cestovního ruchu pro zdravotně postižené sehraává Mezinárodní kancelář pro sociální cestovní ruch, která byla založena 7. června 1963 s cílem prosazovat rozvoj sociálního cestovního ruchu na mezinárodní úrovni. Jako mezinárodní nezisková organizace usiluje o zpřístupnění cestovního ruchu lidem, pro které z různých důvodů není účast na cestovním ruchu dostupná nebo je obtížná. Jde především o rodiny s dětmi, mládež, seniory a zdravotně postižené.

Zpřístupněním cestovního ruchu pro všechny se zabývá Evropský svaz pro dostupný cestovní ruch (ENAT). ENAT aktivně napomáhá k vytvoření Evropy, jako přístupné destinace pro všechny, destinace, kde se mohou všichni účastníci cestovního ruchu pohybovat svobodně, užívat si nových zkušeností a kde si mohou být jisti, že jim budou poskytnuty služby, které potřebují a očekávají. Zpřístupnění cestovního ruchu by mělo být prioritou pro dobro všech jeho účastníků i pro dlouhodobou udržitelnost cestovního ruchu v Evropě (Indrová, 2008).

V Evropské unii byla v roce 2006 přijata Úmluva o právech zdravotně postižených osob. Česká republika potvrdila její platnost v roce 2007. Účelem této úmluvy je podporovat, chránit

a zajišťovat plné a rovné užívání všech lidských práv a základních svobod všemi osobami se zdravotním postižením a podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti.

V České republice jsou práva zdravotně postižených zachycena v Listině základních práv a svobod. Podle této listiny jsou lidé svobodní a rovní.

Práva osob se zdravotním postižením také upravuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ve svém etickém kodexu Práva tělesně postižených. V Článku 7 Účast na společenském životě je uvedeno, že tělesně postiženým osobám musí být umožněna komunikace, pohyb a přístup

ke společnosti i k aktivitám ve volném čase a ve sportu.

V etickém kodexu Práva duševně postižených se píše, že duševně postižený občan má, pokud je to možné, stejná práva jako ostatní občané.

2.6 Cestovní ruch pro zdravotně postižené v Libereckém kraji

Liberecký kraj je díky různorodosti své krajiny, historickým památkám a kulturní nabídce správnou volbou při plánování dovolené i pro zdravotně postižené návštěvníky.

Jizerské hory nabízí rozsáhlou síť značených tras různých délek s malým převýšením, dobrým povrchem cest a celou řadou atraktivních míst. Součástí těchto tras je i bezbariérový přístup po dřevěných chodnicích do chráněných rašelinišť, jednotlivé trasy jsou zároveň vybaveny speciálními stojany s mapami pro vozíčkáře. Detailnější informace naleznete na mapě „Jizerské hory pro vozíčkáře“, kterou si můžete vyzvednout na informačním centru v Bedřichově nebo Jablonci nad Nisou. Značené trasy jsou určeny pro vozíčkáře, při svých výletech je ale mohou využít také rodiny s malými dětmi na kolech, s kočárky nebo senioři. Také mírně zvlněná krajina Českého ráje a Českolipska skýtá celou řadu možností pro nenáročné výlety. V zimním období můžete využít nabídky víkendových nebo týdenních pobytů pro tělesně postižené, které se konají v krkonošských zimních střediscích. Místní střediska nabízejí kompletní zázemí od bezbariérového ubytování, restaurací, půjčoven zimního vybavení až po speciálně vyškolené instruktory. Dáváte-li přednost kulturním zážitkům před sportovními, pozveme vás zejména do Muzea Českého ráje v Turnově, které je vybaveno bezbariérovým přístupem do celého objektu a popisy vystavených exponátů v Braillově písmu. Haptickou část expozice nabízí sekce mineralogie a etnografie.

Příjemnou relaxaci nabízejí lázeňská města Libereckého kraj v Libverdě a Kundraticích, která se svou léčbou zaměřují na poruchy pohybového aparátu. Ve zdejších lázních naleznete hledaný klid, odborný personál, krásné okolí a také bezbariérové vybavení lázeňských budov.

Hrady, zámky a také kulturní instituce v Libereckém kraji se snaží o plné zpřístupnění svých expozic. Pro prohlídku celých objektů je ale v současné době stále nutná asistence. Mnoho muzeí

a galerií má bezbariérově řešeno alespoň přízemí svých objektů a na většině zámků jsou bezbariérově přístupné exteriéry zámeckých areálů, jako například parky a nádvoří.

Liberecký kraj se společně s jednotlivými provozovateli veřejné hromadné dopravy snaží o maximální usnadnění a také zvýšení komfortu cestování pro zdravotně postižené. Dochází

tak k postupnému odstraňování bariér na nádražích, nástupištích a sociálních zařízeních. Veřejné dopravní prostředky jsou postupně nahrazovány bezbariérovými vozy. Nízkopodlažní vozidla neusnadňují cestování jen vozíčkářům, ale i seniorům a rodinám s kočárky. Zvyšuje se také počet železničních stanic, které jsou speciálně vybaveny mobilní zdvihací plošinou, která usnadňuje nástup a výstup cestujících na vozíku.

Celá řada ubytovacích a stravovacích zařízení v Libereckém kraji je bezbariérově vybavena, od bezbariérového přístupu do hotelů, penzionů a restaurací, vyhrazeného parkoviště, přes bezbariérové sociální zařízení až po speciálně zařízené pokoje pro vozíčkáře splňující všechny technické podmínky (Syrovátková, 2011).

3 Metodika výzkumu

V analytické části bakalářské práce jsou interpretovány výsledky dotazníku. Pomocí výsledků dotazníku budou naplněny cíle a potvrzeny či vyvráceny hypotézy.

Prostřednictvím dotazníku bylo zahájeno kvantitativní dotazníkové šetření mezi osobami se zdravotním postižením. Cílem dotazníkového šetření byl především sběr názorů jednotlivých osob, který ukazuje, jak zdravotně postižené osoby vnímají cestovní ruch v Libereckém kraji a jak vnímají jednotlivá odvětví. Dotazník vyplňovali buď zdravotně postižené osoby, nebo osoby pomáhající zdravotně postiženým osobám. Cílem dotazníkového šetření byl také sběr informací o tom, jakých oblastí cestovního ruchu využívají nejvíce a jak kvalitně je pro ně podle jejich názoru zpřístupněný.

Další část bakalářské práce vychází z výsledků dotazníkového šetření a z potvrzení či vyvrácení jednotlivých hypotéz. V této části je navrženo jaká opatření by měla zavést zařízení v nejproblematičtější oblasti cestovního ruchu pro zdravotně postižené v Libereckém kraji.

4 Výzkum

Pro potřeby bakalářské práce bylo provedeno dotazníkové šetření, jehož výsledky jsou uvedeny v kapitole 4.

4.1 Výsledky dotazníku

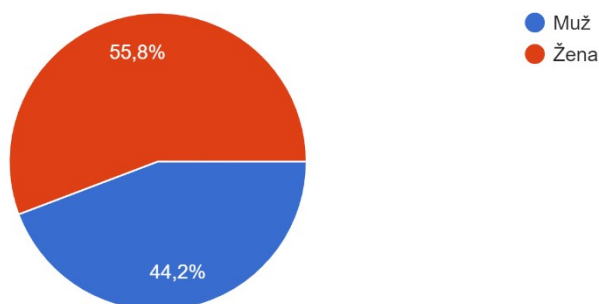
V dotazníku bylo 52 respondenty vyplněno 20 otázek. Dotazník obsahoval 18 otázek s pouhou jednou označitelnou odpovědí. Ve 2 zbylých otázkách bylo povoleno zvolit více odpovědí. Následuje výsledek jednotlivých otázek společně s grafem a jeho popisem.

1. Otázka - Jste muž či žena?

V grafu 1 je zřejmé, že dotazník vyplnilo 55,8 % žen a 44,2 % mužů.

Graf 1

Jste muž či žena?
52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

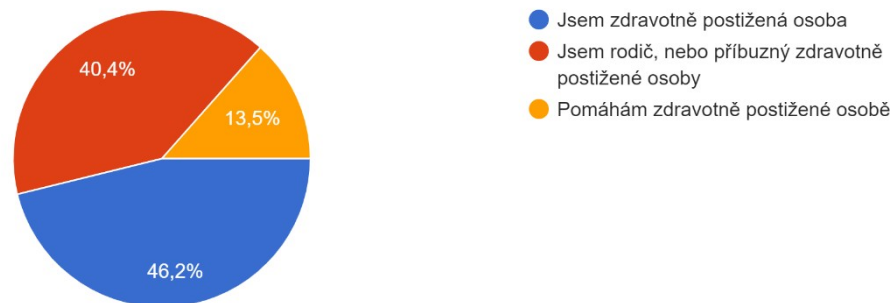
2. Otázka – V jakém postavení jste k postižené osobě?

V grafu 2 je zachyceno, zda dotazník vyplňovala zdravotně postižená osoba, nebo bylo zdravotně postižené osobě pomoheno někým blízkým. Z celkového počtu respondentů pouze 46,2 % byly zdravotně postižené osoby. 40,4 % respondentů byli rodiče, nebo příbuzný zdravotně postižené osoby. V 13,5 % případů pomáhalo zdravotně postižené osobě vyplnit dotazník někdo blízký, nikoliv však příbuzný.

Graf 2

V jakém postavení jste k zdravotně postižené osobě?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

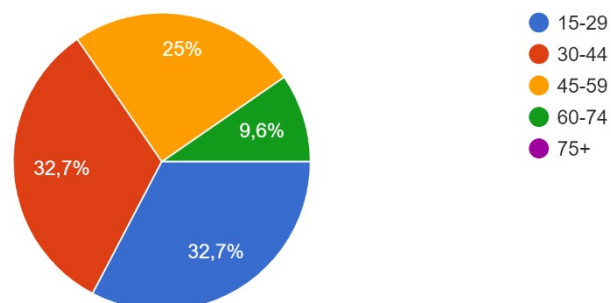
3. Otázka – Kolik Vám (zdravotně postižené osobě) je let?

Graf 3 znázorňuje věkové rozpětí respondentů. Na dotazníku se podílelo 32,7 % osob se zdravotním postižením ve věku 30-44 let. Druhá nejzastoupenější skupina ve věku 15-29 čítala 32,7 %. Ve věku 45-59 let bylo 25 % zúčastněných. Starších než 59 let a mladších než 75 let se našlo 9,6 % respondentů.

Graf 3

Kolik Vám (zdravotně postižené osobě) je let?

52 odpovědí



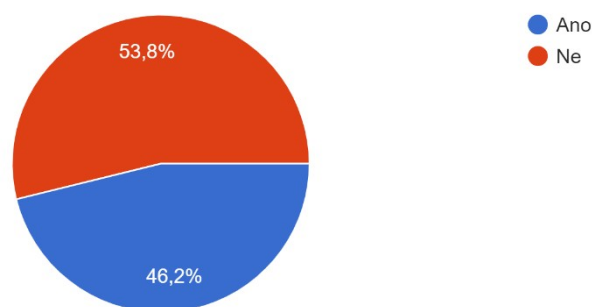
Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

4. Otázka – **Jste členem organizace nebo sdružení pro handicapované?**

Podle grafu 4 není členem žádné organizace nebo sdružení pro handicapované 53,8 % odpovídajících. Z celkového počtu je 46,2 % respondentů do organizace nebo sdružení pro handicapované začleněno.

Graf 4

Jste členem organizace nebo sdružení pro handicapované?
52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

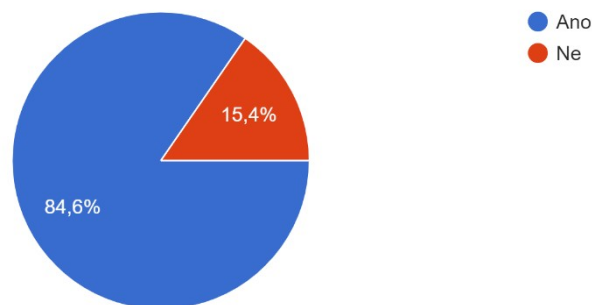
5. Otázka – **Bydlíte v Libereckém kraji?**

Dotazník byl rozeslán přes sociální sítě i k respondentům žijících mimo Liberecký kraj. Mimo Liberecký kraj bydlí 15,4 % respondentů. Zbýlých 84,6 % žije v Libereckém kraji.

Graf 5

Bydlíte v Libereckém kraji?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

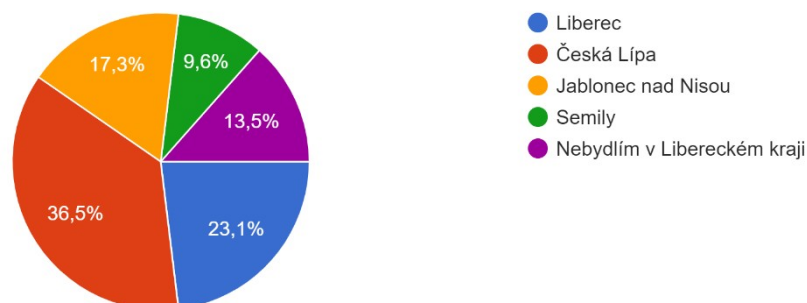
6. Otázka – Pokud bydlíte v Libereckém kraji, v jakém okrese?

Graf 6 zachycuje konkrétní města bydliště respondentů z Libereckého kraje. V České Lípě bydlí 36,5 % osob se zdravotním postižením. Druhá největší část je z Liberce – 23,1 %. Z Jablonce nad Nisou pochází 17,3 % dotázaných. V Semilech žije 9,6 % osob. Zbýlých 13,5 % nebydlí v Libereckém kraji.

Graf 6

Pokud bydlíte v Libereckém kraji, v jakém okrese?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

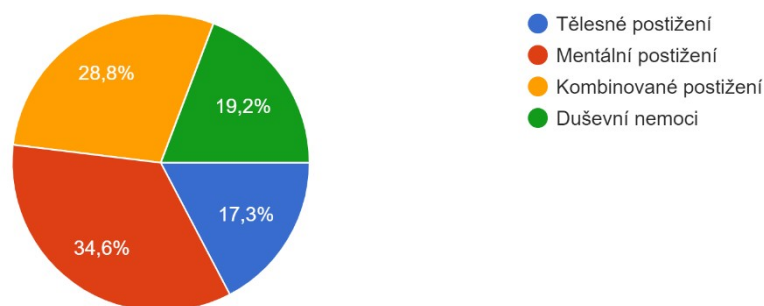
7. Otázka – Jaký je druh Vašeho zdravotního postižení?

Největší část respondentů má mentální postižení – 34,6 %. Tělesně postižených je 17,3 %. Duševní nemoci trpí 19,2 % dotázaných. Z respondentů má 28,8 % kombinované postižení.

Graf 7

Jaký je druh Vašeho zdravotního postižení?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

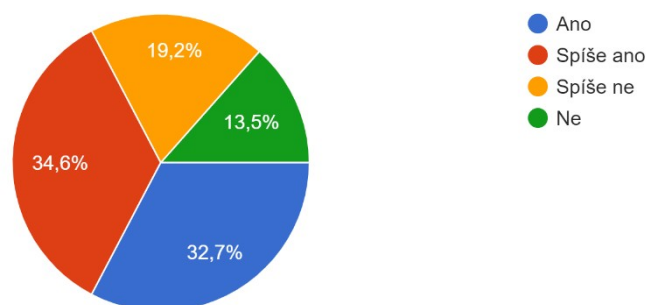
8. Otázka - Považujete cestování za Vaše hobby/koníček?

Z dotázaných až 32,7 % považuje cestování za koníček. Odpověď „Spíše ano“ zvolilo 34,6 % respondentů. Spíše nepovažuje cestování za svůj koníček 19,2 % osob a 13,5 % zvolilo odpověď „Ne“.

Graf 8

Považujete cestování za Vaše hobby/koníček?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

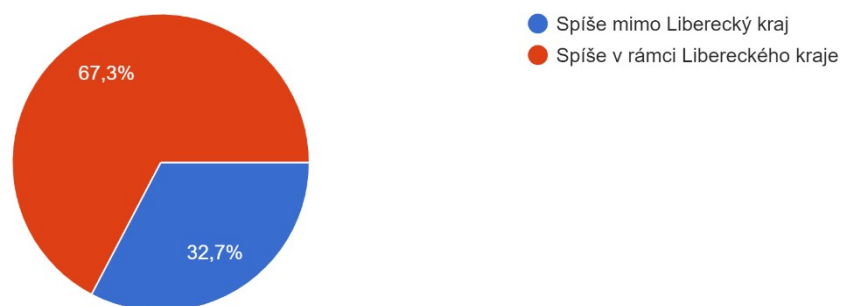
9. Otázka – Cestujete spíše v rámci Libereckého kraje, nebo mimo něj?

V grafu 9 je zachycen poměr 67,3 % cestujících spíše v rámci Libereckého kraje a 32,7 % dotázaných cestujících spíše mimo Liberecký kraj.

Graf 9

Cestujete spíše v rámci Libereckého kraje, nebo mimo něj?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

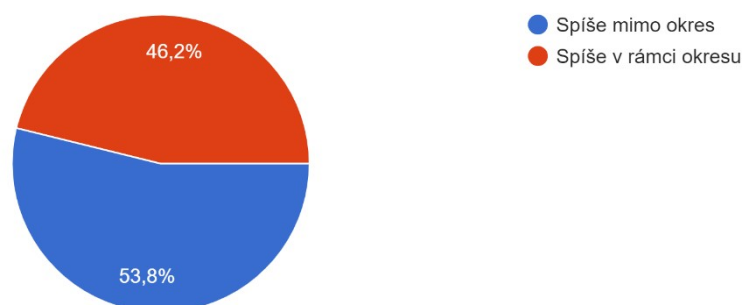
10. Otázka – Cestujete spíše v rámci okresu Vašeho bydliště, nebo mimo něj?

Spíše mimo okres cestuje 53,8 % dotázaných. Naopak spíše v rámci svého okresu cestuje 46,2 % respondentů.

Graf 10

Cestujete spíše v rámci okresu Vašeho bydliště, nebo mimo něj?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

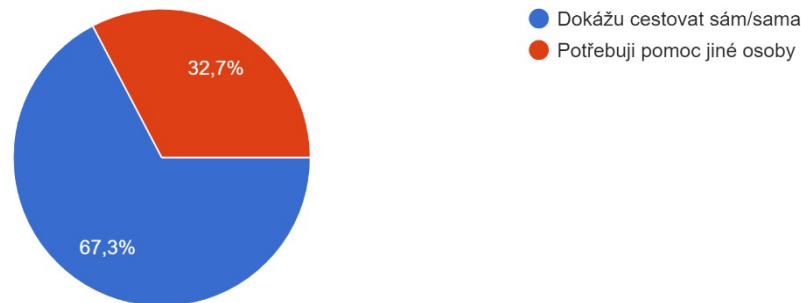
11. Otázka - **Jste schopni cestovat sami, nebo potřebujete pomoc další osoby?**

Graf 11 ukazuje, že 67,3 % zdravotně postižených osob dokáže cestovat bez pomoci, zatímco 32,7 % respondentů potřebuje k cestování pomoc jiné osoby.

Graf 11

Jste schopni cestovat sami, nebo potřebujete pomoc další osoby?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

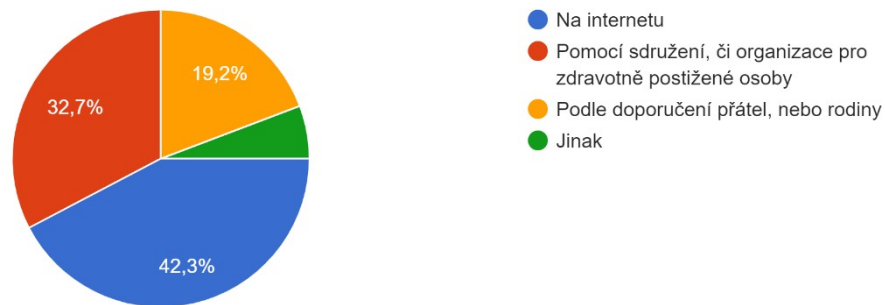
12. Otázka - **Jak hledáte potenciální cíle cestování nejčastěji?**

Graf 12 pojednává o způsobu jakým dotázaní vyhledávají turistické cíle nejčastěji. Na internetu hledá nejčastější 42,3 % zúčastněných. Z respondentů 19,2 % plánuje cestování podle doporučení přátel, nebo rodiny. Informačních služeb sdružení, či organizace pro zdravotně postižené osoby využívá 32,7 % osob. Další nespecifikované způsoby hledání turistických cílů využívá 5,8 % osob.

Graf 12

Jak hledáte potenciální cíle cestování nejčastěji?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

13. Otázka - Navštívili jste nějakou přírodní atraktivitu v Libereckém kraji? (vyberte 1 nebo více možností)

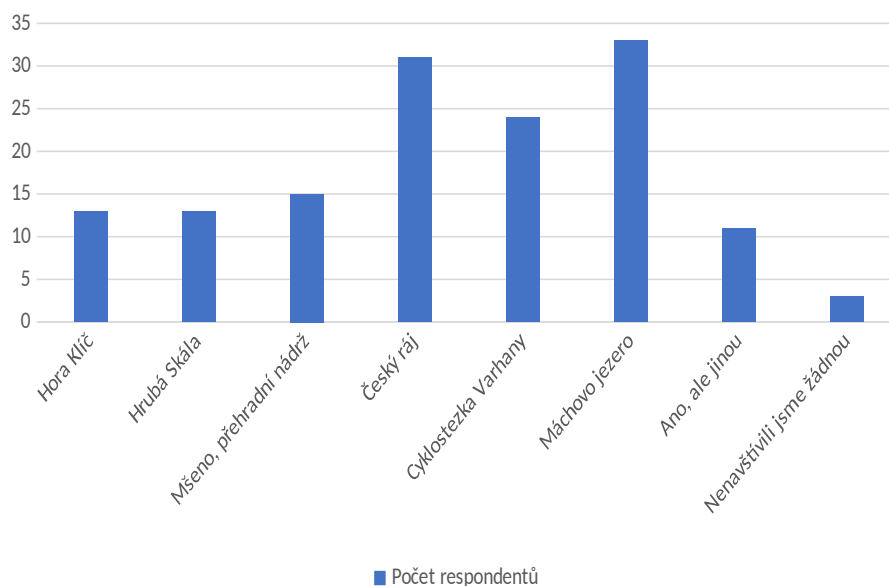
Graf 13 srovnává jednotlivé přírodní atrakivity v Libereckém kraji a jejich návštěvnost zdravotně postiženými osobami účastnících se dotazníkového šetření.

Četnost odpovědí je následující:

- Hora Klíč 13;
- Hrubá Skála 13;
- Mšeno, přehradní nádrž 15;
- Český ráj 31;
- Cyklostezka Varhany 24;
- Máchovo Jezero 33;
- Ano, ale jinou 11;
- Nenavštívili jsme žádnou 6.

Graf 13

Navštívili jste nějakou přírodní atraktivitu v Libereckém kraji? (vyberte 1 nebo více možností)



Zdroj: Vlastní zpracování

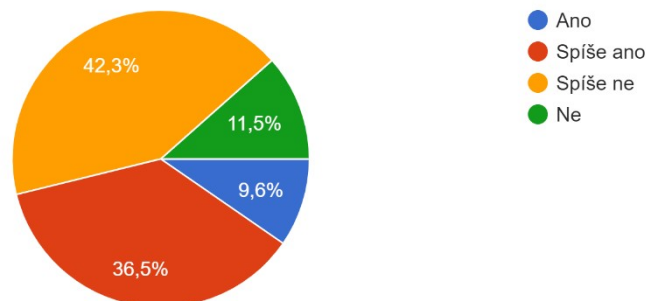
14. Otázka - Myslíte si, že přírodní atraktivity v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupné pro zdravotně postižené?

Podle grafu 14 si 11,5 % dotázaných myslí, že přírodní atraktivity v Libereckém kraji nejsou dostatečně přístupné pro zdravotně postižené. Možnost „Spíše ne“ zvolilo 42,3 % osob. Odpověď „Spíše ano“ byla zvolena 36,5 % respondentů. Podle 9,6 % osob jsou přírodní atraktivity v Libereckém kraji dostatečně přístupné pro zdravotně postižené.

Graf 14

Myslíte si, že přírodní atraktivity v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupné pro zdravotně postižené?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

15. Otázka - Zúčastnili jste se některé z uvedených kulturních událostí v Libereckém kraji? (vyberte 1 nebo více možností)

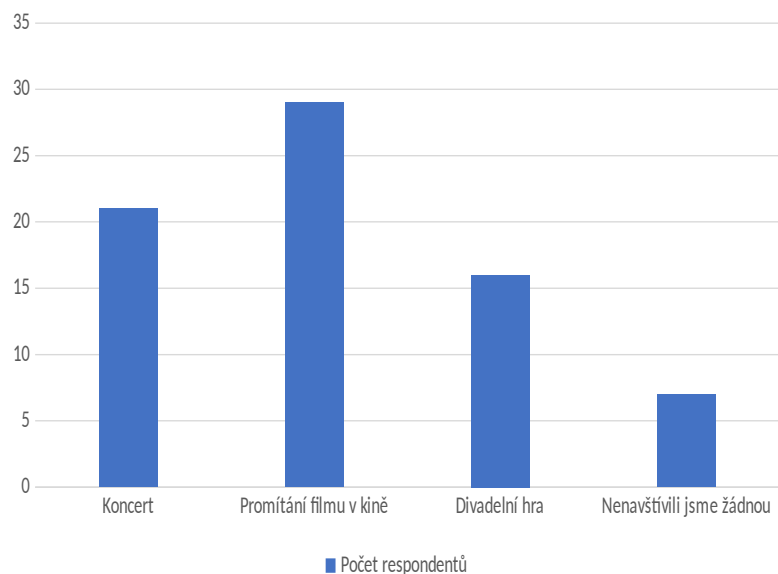
Graf 15 interpretuje množství respondentů, kteří se zúčastnili vybraných kulturních událostí v Libereckém kraji.

Četnost odpovědí je následující:

- Koncert 21;
- Promítání filmu v kině 29;
- Divadelní hra 16;
- Nenavštívili jsme žádnou 10.

Graf 15

Zúčastnili jste se některé z uvedených kulturních událostí v Libereckém kraji? (vyberte 1 nebo více možností)



Zdroj: Vlastní zpracování

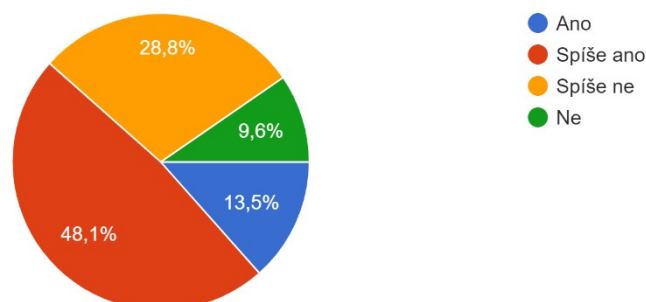
16. Otázka - Myslíte si, že kulturní události v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupné pro zdravotně postižené?

Zda jsou kulturní události v Libereckém kraji dostatečně přístupné pro zdravotně postižené byl předmět otázky, jejíž odpovědi jsou zachyceny v grafu 16. 13,5 % účastníků si myslí, že kulturní události jsou dostatečně přístupné, možnost „Spíše ano“ zvolilo 48,1 % respondentů. Možnost „Spíše ne“ vybralo 28,8 % účastníků a 9,6 % uvedlo možnost „Ne“.

Graf 16

Myslíte si, že kulturní události v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupné pro zdravotně postižené?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

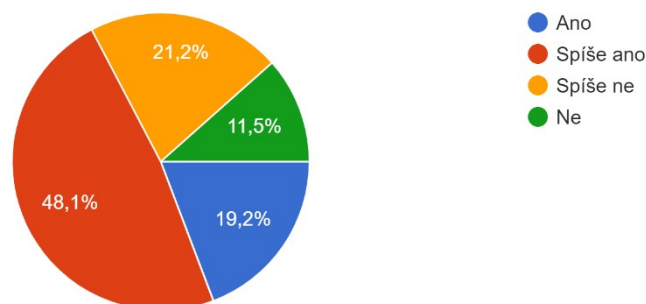
17. Otázka - Myslíte si, že ubytovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené?

Podle grafu 17 si 19,2 % dotázaných myslí, že ubytovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené. Možnost „Spíše ano“ zvolilo 48,1 % osob. Odpověď „Spíše ne“ byla zvolena 21,2 % respondentů. Podle 11,5 % osob nejsou ubytovací zařízení v Libereckém kraji dostatečně přístupná pro handicapované.

Graf 17

Myslíte si, že ubytovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

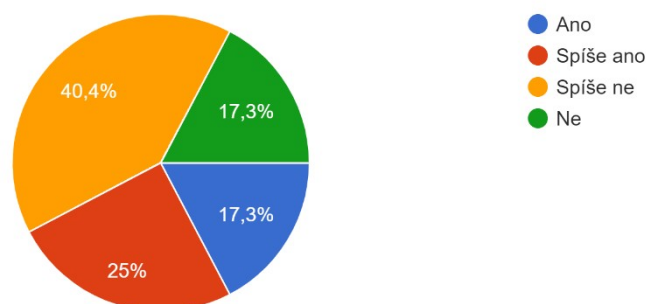
18. Otázka - Myslíte si, že stravovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené?

Graf 18 uvádí, že 17,3 % dotázaných si myslí, že stravovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené. Možnost „Spíše ano“ vybralo 25 % osob. Odpověď „Spíše ne“ byla zvolena 40,4 % respondentů. Podle 17,3 % osob nejsou stravovací zařízení v Libereckém kraji dostatečně přístupná pro zdravotně postižené.

Graf 18

Myslíte si, že stravovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

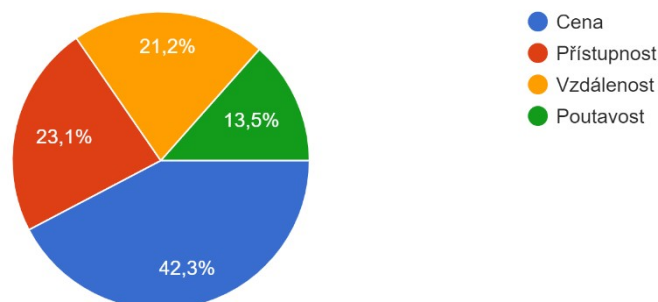
19. Otázka - Který faktor je pro Vás při plánování cesty nejdůležitější?

Pro 42,3 % respondentů je při plánování cesty nejdůležitějším faktorem cena. Přístupnost je nejdůležitější pro 23,1 % účastníků. Až 21,2 % uvedlo, že vzdálenost je pro ně nejdůležitější. Pouhých 13,5 % zúčastněných dotazníkového šetření uvedlo, že je vzdálenost nejdůležitějším faktorem.

Graf 19

Který faktor je pro Vás při plánování cesty nejdůležitější?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

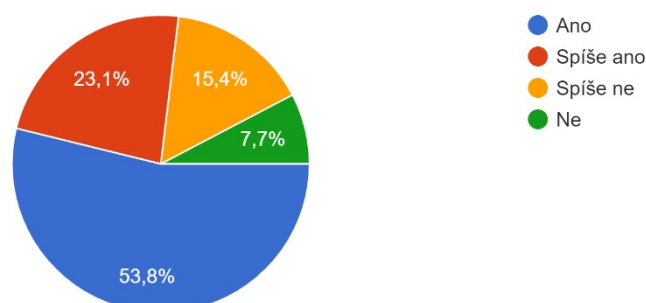
20. Otázka - Jsou pro Vás důležité slevy na vstup pro zdravotně postižené osoby při plánování výletu nebo pobytu?

Podle grafu 20 je zřejmé, že pro 53,8 % osob se zdravotním postižením jsou důležité slevy na vstup při plánování výletu nebo pobytu. Odpověď „Spíše ano“ zvolilo 23,1 % respondentů. Možnost „Spíše ne“ vybralo 15,4 % odpovídajících. Volbu „Ne“ označilo 7,7 % respondentů.

Graf 20

Jsou pro Vás důležité slevy na vstup pro zdravotně postižené osoby při plánování výletu nebo pobytu?

52 odpovědí



Zdroj: Vlastní zpracování pomocí Google Formuláře

4.2 Ověření hypotéz

Hypotéza 1 – Osoby se zdravotním postižením potřebují při cestování pomoc jiné osoby.

Výzkum vyvrací, že osoby se zdravotním postižením potřebují při cestování pomoc jiné osoby. Graf 11 zachycuje, že pomoc jiné osoby při cestování potřebuje pouze 32,7 % respondentů.

Až 67,3 % osob dokáže cestovat bez pomoci.

Hypotéza 2 – Většina osob se zdravotním postižením jsou členy organizace, nebo sdružení pro handicapované.

Výzkum vyvrací hypotézu 2 pomocí grafu 4. Až 53,8 % respondentů není členem žádné organizace nebo sdružení pro handicapované. Do některé z organizací pro handicapované je začleněno jen 46,2 % respondentů.

Hypotéza 3 – Členové organizace pro zdravotně postižené osoby plánují své cesty nejčastěji pomocí informačních služeb organizace.

Hypotéza je potvrzena, neboť 17 z 24 (70,8 %) respondentů, kteří jsou členy organizace pro zdravotně postižené uvedli, že nejčastěji využívají informační služby své organizace při plánování cesty.

Hypotéza 4 – Pro osoby se zdravotním postižením jsou důležité slevy na vstup při plánování výletu nebo pobytu.

Z grafu 20 je zřejmé, že pro 53,8 % osob se zdravotním postižením účastnících se výzkumu jsou slevy na vstup při plánování výletu nebo pobytu důležité. Dalších 23,1 % uvedlo možnost „Spíše ano“. Hypotéza je potvrzena.

Hypotéza 5 – Pro osoby se zdravotním postižením je při plánování výletu nebo pobytu nejdůležitější přístupnost.

Výzkum ukazuje pomocí grafu 19, že nejdůležitějším faktorem osob se zdravotním postižením při plánování výletu nebo pobytu je cena. Možnost „Cena“ uvedlo až 42,3 %

respondentů, zatímco volbu „Přístupnost“ vybralo pouze 23,1 % účastníků. Hypotéza je vyvrácena.

Hypotéza 6 – Osoby se zdravotním postižením považují cestování za svůj koníček.

Výzkum zjišťuje, že dohromady 67,3 % osob se zdravotním postižením zvolilo odpovědi „Ano“ (32,7 %) a „Spíše ano“ (34,6 %), na otázku, zda považují cestování za svůj koníček. Hypotéza je potvrzena. Odpovědi na otázku jsou zachyceny v grafu 8.

4.3 Návrhy a opatření

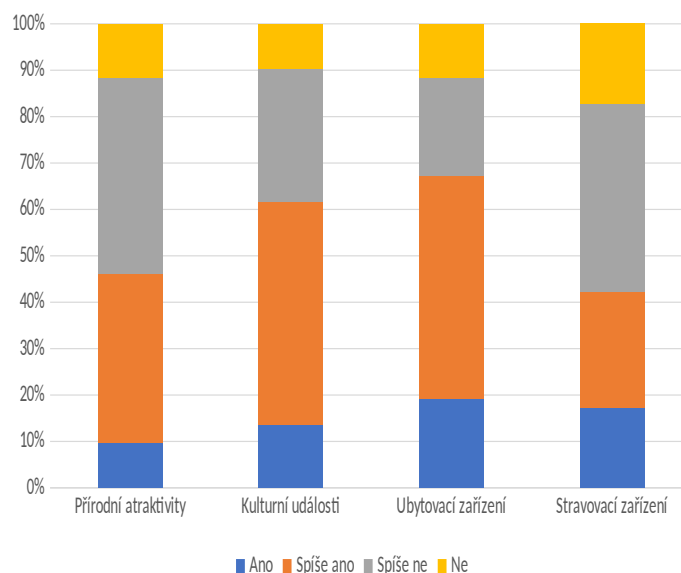
V dotazníkovém šetření se respondenti vyjádřili, zda jsou podle nich turistické cíle v Libereckém kraji dostatečně přístupné pro zdravotně postižené osoby. Turistické cíle byly rozděleny na 4 kategorie následovně:

- přírodní atraktivita;
- kulturní události;
- ubytovací zařízení;
- stravovací zařízení.

Graf 21 porovnává a sjednocuje, jak respondenti hodnotí turistické cíle a jejich přístupnost pro zdravotně postižené. Data vychází z grafů 14, 16, 17 a 18. Ze všech turistických cílů jsou zdravotně postižené osoby nejméně spokojeni s přístupností stravovacích zařízení. Až 57,7 % vybralo v dotazníku možnosti „Ne“ a „Spíše ne“ na otázku, zda jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené.

Graf 21

Odpovědi respondentů na otázky, zda jsou turistické cíle v Libereckém kraji dostatečně přístupné pro zdravotně postižené



Zdroj: Vlastní zpracování

Zdravotně postižené osoby navštěvují stravovací zařízení, kde se setkávají s fyzickými, informačními a ekonomickými překážkami. V zájmu zdravotně postižených osob i restauračních zařízení je, aby tyto překážky byly překonány, co nejefektivněji.

Zákazník se zdravotním postižením uspokojí své potřeby pouze pokud jsou odstraněny všechny bariéry, zároveň je potenciálem pro stravovací zařízení, je tedy nutností tyto bariéry odstraňovat.

Mezi možné kroky k zpřístupnění stravovacího zařízení pro zdravotně postižené osoby patří:

- přístupné prostředí;
- vybavení bez architektonických překážek;
- spolehlivé informace o přístupnosti ve správných informačních kanálech;
- trénink personálu k jednání se zdravotně postiženými;
- možnost výběru z různých cenových úrovní;
- aktivní sběr zpětné vazby od zdravotně postižených zákazníků.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zhodnocení stavu cestovního ruchu pro zdravotně postižené v Libereckém kraji. Úkolem bylo také charakterizování zdravotně postižených účastníků na cestovním ruchu v Libereckém kraji. Bylo tak dosaženo pomocí sběru názorů a poznatků zdravotně postižených osob, kteří se s bariérami v tomto odvětví neustále setkávají.

V teoretické části byl definován cestovní ruch jako pojem a zároveň rozdělen do podkategorií. Charakterizovány byly také znaky, služby a prostředky v cestovním ruchu pomáhající k úplnému pochopení problematiky. Současný stav cestovního ruchu pro zdravotně postižené byl popsán globálně, v rámci České republiky, ale i v rámci Libereckého kraje.

V praktické části byly zanalyzovány výsledky dotazníkového šetření, které pomohou pochopit zdravotně postižené osoby v Libereckém kraji. Výsledky také přiblíží pohled handicapovaných na cestovní ruch v Libereckém kraji. Pomocí potvrzených (či vyvrácených) hypotéz byly splněny cíle bakalářské práce. Zároveň pomohly výsledky dotazníkového šetření lokalizovat nejproblematičtější oblast cestovního ruchu v Libereckém kraji, což je podle názorů handicapovaných osob oblast stravovacích zařízení. V návaznosti na výsledek byla navrhnutá řešení pro podnikatele.

Ke zlepšení stavu cestovního ruchu pro zdravotně postižené v Libereckém kraji je potřeba lepší komunikace mezi handicapovanými a podnikateli nabízejícími své služby. Prostředkem můžou být organizace či sdružení pro zdravotně postižené, ve kterých je velké množství zdravotně postižených osob začleněno. Při lepší organizaci a spolupráci podnikatelů s organizacemi pro zdravotně postižené mohou i osoby, které nejsou členy zvážit vstup a pomoci tím jak sobě, tak i podnikatelům.

Seznam použité literatury

BERÁNEK, Jaromír. 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting. ISBN 978-80-86724-46-1.

COSTA, C., PANYIK, E. & BUHALIS, D. eds. 2014. *European tourism planning and organisation systems: the EU member states 1st ed*. Bristol: Channel View Publications.

Český statistický úřad: Výběrové šetření osob se zdravotním postižením - 2018 [online]. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-osob-se-zdravotnim-postizenim-2018>

DILEEP, M. R. 2019. *Tourism, transport and travel management*. London: Routledge, Taylor & Francis Group. ISBN 978-1-138-55744-4.

EU (2007) *Evropská úmluva o právech zdravotně postižených osob*. [online] Vláda České republiky. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvzpo/dokumenty/umluva-o-pravech-osob-sezdravotnim-postizenim--70247/>

HÁJKOVÁ, V., a kol. 2006. *Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu*. Ministerstvo pro místní rozvoj [online]. [cit. 2021-04-12] dostupné z: <https://www.mmr.cz/getmedia/dec21386-b551-48e4-bbad-113ab984a35e/GetFile10.pdf>

HESKOVÁ, Marie. 2011. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.

HUBÍK, Stanislav. 2006. *Hypotéza: metodologický nástroj výzkumu ve společenských vědách*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta. ISBN 80-7040-842-1.

INDROVÁ, M. 2008. *Cestovní ruch pro všechny: [odborná školení a vzdělávání pracovníků územní veřejné správy pro oblast cestovního ruchu]*. Praha: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-407-5.

Listina základních práv a svobod [online] Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky. [cit. 2021-10-10]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

MALÁ, Vlasta. 1999. *Cestovní ruch: (vybrané kapitoly)*. V Praze: Vysoká škola ekonomická, Fakulta mezinárodních vztahů. ISBN 80-7079-443-7.

ORIEŠKA, Ján. 2010. Služby v cestovním ruchu. V Praze: Idea servis. ISBN 978-80-85970-68-5.

PALATKOVÁ, Monika. 2010. Mezinárodní cestovní ruch I. V Praze: Vysoká škola obchodní. ISBN 978-80-86841-21-2.

PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. 2011. Ekonomika turismu. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3748-5.

Práva tělesně postižených [online] Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/prava-telesne-postizenych>

Práva duševně postižených [online] Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/prava-dusevne-postizenych>

SONS Opava: Péče o návštěvníky se specifickými potřebami v cestovním ruchu – 2013 [online]. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: http://sons-opava.hroznys.kai.cz/data/pece-o-navstevniky-se-specifickymi-potrebami-v-cr_05_final-tisk.pdf

SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava. 2013. Specifické formy cestovního ruchu. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-927-1.

SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava. 2011. Cestovní ruch v Libereckém kraji. V Liberci: Technická univerzita. ISBN 978-80-7372-704-8.

UNWTO. Definice cestovního ruchu [online]. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: www.unwto.org

Seznam příloh

Příloha A - dotazníkové šetření.....	53
--------------------------------------	----

Příloha A - dotazníkové šetření

Dobrý den,

jsem studentem Technické univerzity v Liberci a v rámci mé bakalářské práce pod názvem "Cestovní ruch pro zdravotně postižené v Libereckém kraji" bych si Vás dovolil poprosit o vyplnění tohoto krátkého dotazníku. Výzkum má za úkol analýzu potřeb, názorů, zálib a preferencí handicapovaných osob v rámci cestování v Libereckém kraji.

Děkuji za Váš čas a ochotu.

Jan Dalecký

VLiberci dne 21. 4. 2021

1) Jste muž či žena?

- a. Muž
- b. Žena

2) V jakém postavení jste k zdravotně postižené osobě?

- a. Jsem zdravotně postižená osoba
- b. Jsem rodič, nebo příbuzný zdravotně postižené osoby
- c. Pomáhám zdravotně postižené osobě

3) Kolik Vám je let?

- a. 15-29
- b. 30-44
- c. 45-59
- d. 60-74
- e. 75+

4) Jste členem organizace nebo sdružení pro handicapované?

- a. Ano
- b. Ne

5) Bydlíte v Libereckém kraji?

- a. Ano
- b. Ne

6) Pokud bydlíte v Libereckém kraji, v jakém okrese?

- a. Liberec
- b. Česká Lípa
- c. Jablonec nad Nisou
- d. Semily
- e. Nebydlím v Libereckém kraji

7) Jaký je druh Vašeho zdravotního postižení?

- a. Tělesné postižení
- b. Mentální postižení
- c. Kombinované postižení
- d. Duševní nemoci

8) Považujete cestování za Vaše hobby/koníček?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

9) Cestujete spíše v rámci Libereckého kraje, nebo mimo něj?

- a. Spíše mimo Liberecký kraj
- b. Spíše v rámci Libereckého kraje

10) Cestujete spíše v rámci okresu Vašeho bydliště, nebo mimo něj?

- a. Spíše mimo okres
- b. Spíše v rámci okresu

11) Jste schopni cestovat sami, nebo potřebujete pomoc další osoby?

- a. Dokážu cestovat sám/sama
- b. Potřebuji pomoc jiné osoby

12) Jak hledáte potenciální cíle cestování nejčastěji?

- a. Na internetu
- b. Pomocí sdružení, či organizace pro zdravotně postižené osoby
- c. Podle doporučení přátel, nebo rodiny
- d. Jinak

13) Navštívili jste nějakou přírodní atraktivitu v Libereckém kraji? (vyberte 1 nebo více možností z nabídky)

- a. Hora Klíč
- b. Hrubá Skála
- c. Mšeno, přehradní nádrž
- d. Český ráj
- e. Cyklostezka Varhany
- f. Máchovo jezero
- g. Ano, ale jinou
- h. Nenavštívili jsme žádnou

14) Myslíte si, že přírodní atraktivity v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupné pro zdravotně postižené?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

15) Zúčastnili jste se některé z uvedených kulturních událostí v Libereckém kraji? (vyberte 1 nebo více možností z nabídky)

- a. Koncert
- b. Promítání filmu v kině
- c. Divadelní hra
- d. Nenavštívili jsme žádnou

16) Myslíte si, že kulturní události v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupné pro zdravotně postižené?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

17) Myslíte si, že ubytovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

18) Myslíte si, že stravovací zařízení v Libereckém kraji jsou dostatečně přístupná pro zdravotně postižené?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

19) Který faktor je pro Vás při plánování cesty nejdůležitější?

- a. Cena
- b. Přístupnost
- c. Vzdálenost
- d. Poutavost

20) Jsou pro Vás důležité slevy na vstup pro zdravotně postižené osoby při plánování výletu nebo pobytu?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne