



Bakalářská práce

Nabídka cestovního ruchu pro handicapované

Studijní program: B0488A050006 Mezinárodní ekonomické vzta-
hy

Studijní obor: Cestovní ruch

Autor práce: **Tereza Schováňková**

Vedoucí práce: doc. PhDr. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D.
Katedra marketingu a obchodu

Liberec 2023



Zadání bakalářské práce

Nabídka cestovního ruchu pro handicapované

<i>Jméno a příjmení:</i>	Tereza Schovánková
<i>Osobní číslo:</i>	E20000121
<i>Studijní program:</i>	B0488A050006 Mezinárodní ekonomické vzta- hy
<i>Specializace:</i>	Cestovní ruch
<i>Zadávající katedra:</i>	Katedra marketingu a obchodu
<i>Akademický rok:</i>	2022/2023

Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů bakalářské práce a formulace výzkumných předpokladů.
2. Literární rešerše.
3. Charakteristika vybrané skupiny a nabídky cestovních kanceláří pro tuto skupinu.
4. Dotazníkové šetření vybrané skupiny a cestovních kanceláří.
5. Formulace závěru a návrhy na zlepšení.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy: 30 normostran
Forma zpracování práce: tištěná/elektronická
Jazyk práce: čeština

Seznam odborné literatury:

- ABBATE, Tindara, Fabrizio CESARONI, Augusto D'AMICO, 2022. *Tourism and Disability. An Economic and Managerial Perspective*. Italy: Springer Cham. ISBN: 978-3-030-93612-9.
- HOLEŠINSKÁ, Andrea, 2012. *Destinační management jako nástroj regionální politiky cestovního ruchu*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5847-0.
- KOTÍKOVÁ, Halina, 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4603-6.
- SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava, 2013. *Specifické formy cestovního ruchu*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-927-1.
- VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ, 2017. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5021-7.
- VOTOUPALOVÁ, Alena. 2019. *Speciální druhy cestovního ruchu. Inovace VOV* [online]. Dostupné z: <https://www.vovcr.cz/odz/ekon/444/page00.html>
- PROQUEST, 2022. *Databáze článků ProQuest* [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. Dostupné z: <https://www.proquest.com/>

Konzultant: Bc. Michal Prager, MBA – manažer Pestrá cestovka

Vedoucí práce: doc. PhDr. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D.
Katedra marketingu a obchodu

Datum zadání práce: 1. listopadu 2022
Předpokládaný termín odevzdání: 31. srpna 2024

doc. Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.
děkan

L.S.

doc. PhDr. Ing. Jaroslava Dědková,
Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 1. listopadu 2022

Prohlášení

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

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

Anotace

Bakalářská práce pojednává o cestovním ruchu pro handicapované. Primárním cílem bylo zjistit, jak cestují handicapované osoby. Teoretická část charakterizuje jednotlivé pojmy cestovního ruchu, také je zde stručně vysvětlena historie cestovního ruchu, taktéž druhy a formy cestovního ruchu. Následně jsou uvedeny jednotlivé handicapy a cestovní ruch pro handicapované. Následuje dotazníkové šetření, které bylo určeno pro osoby s handicapem či osoby, které osobě s handicapem pomáhají. V závěru práce jsou uvedeny nedostatky a následné návrhy na zlepšení nabídky cestovního ruchu pro handicapované.

Klíčová slova

Cestovní ruch, handicap, cestovní kancelář, cestovní agentura

Annotation

Offer of tourism for disabled people

The bachelor thesis deals with tourism for the disabled. The primary aim was to find out how disabled people travel. The theoretical part characterizes the individual concepts of tourism, the history of tourism is briefly explained, and the types and forms of tourism. Subsequently, the different disabilities and tourism for disabled people are presented. This is followed by a questionnaire survey, which was designed for persons with disabilities or persons who help persons with disabilities. The thesis concludes with the shortcomings and subsequent suggestions for improving the tourism offer for the disabled.

Key Words

Tourism, handicap, travel agency

Poděkování

Mé poděkování patří především doc. PhDr. Ing. Jaroslavě Dědkové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu bakalářské práce věnovala. Také bych chtěla poděkovat CA Pestrá cestovka, která mi byla velmi nápomocná při zpracování. Mé další díky patří mým nejbližším, kteří mi byli po celou dobu studia oporou.

Obsah

Seznam zkratk.....	3
Seznam obrázků.....	4
Úvod	5
1 Cíl práce a výzkumné otázky	6
2 Cestovní ruch.....	6
2.1 Definice cestovního ruchu a pojmů s ním spjaté.....	7
2.1.1 Cestovní kancelář.....	8
2.1.2 Cestovní agentura.....	8
2.2 Historie cestovního ruchu	9
Prvopočátky cestovního ruchu.....	9
Moderní cestovní ruch	10
Novodobý cestovní ruch.....	10
Současné období.....	10
2.3 Typologie cestovního ruchu.....	11
2.3.1 Druhy cestovního ruchu	11
2.3.2 Formy cestovního ruchu.....	12
2.3.3 Specifické formy cestovního ruchu	12
2.4 Trh cestovního ruchu	13
2.5 Nabídka cestovního ruchu.....	13
3 Handicapovaní účastníci	15
3.1 Charakteristika skupiny.....	15
3.1.1 Tělesně postižení	16
3.1.2 Zrakové postižení	16
3.1.3 Mentální postižení.....	16
3.2 Cestovní ruch pro handicapované	17
3.2.1 Cestovní kanceláře/agentury specializované na handicapované.....	18
3.2.2 Postavení státu a světa k této skupině	19
3.2.3 Uzpůsobení podmínek služeb pro tuto skupinu	21
4 Nabídka cestovních kanceláří/agentur	24
5 Primární výzkum	25
5.1 Metodika výzkumu	25
5.2 Charakteristika oblasti cestování	26
5.3 Cestovní kanceláře a agentury.....	34

5.4 Charakteristika oblasti služeb.....	37
5.5 Závěrečné shrnutí	40
5.6 Návrhy na zlepšení.....	42
Závěr	43
Seznam použité literatury	44
Seznam příloh	46

Seznam zkratk

AIEST	The International Association of Scientific Experts in Tourism
AIME	The International Association of Scientific Experts in Tourism
CA	Cestovní agentura
CK	Cestovní kancelář
CR	Cestovní ruch
ENAT	European Network for Accessible Tourism
EU	Evropská unie
OSN	Organizace spojených národů
TUL	Technická univerzita v Liberci
UNWTO	The World Tourism Organization
UVVOZP	Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením

Seznam obrázků

Obrázek 1: Osoby se zdravotním postižením podle příčiny postižení a oblasti postižení z roku 2018.....	15
Obrázek 2: Cestování s nebo bez doprovodu	27
Obrázek 3: Doprovod při cestování	27
Obrázek 4: Místa, kam cestují.....	28
Obrázek 5: Ovlivňující faktory	28
Obrázek 6: Forma CR.....	29
Obrázek 7: Cíl cesty	30
Obrázek 8: Výběr zájezdu	31
Obrázek 9: Zdroj nabídky CR.....	32
Obrázek 10: Nedostatky při cestování.....	33
Obrázek 11: Návrhy na zlepšení cestování.....	33
Obrázek 12: Využití služeb CK/CA	34
Obrázek 13: Výběr CK/CA.....	35
Obrázek 14: Přizpůsobení podmínek CK/CA	36
Obrázek 15: Specializované CK/CA.....	36
Obrázek 16: Znalost CA Pestrá cestovka.....	37
Obrázek 17: Uzpůsobení úseků služeb	38

Úvod

Cestovní ruch je důležitou složkou naší ekonomiky a života mnoha lidí. Pro osoby s handicapem je cestování nelehké ale v dnešní době už dosažitelné. Cestování pro osoby s pohybovou disabilitou (tj. zdravotní postižení) není v současné chvíli rozšířenou formou cestovního ruchu.

V bakalářské práci bude blíže charakterizován samotný cestovní ruch, jeho historie a pojmy, které s cestovním ruchem souvisí. Dále budou popsány jednotlivé handicapy a cestovní ruch pro handicapované, přiblíženy budou různé organizace v České republice či v Evropě a podmínky bezbariérovosti pro ubytovací a stravovací zařízení. V další části bude proveden výzkum u vybraných cestovních kanceláří a agentur ohledně nabídky pro handicapované. Následně bude popsána cestovní agentura Pestrá cestovka a program Bezbatour.

Cílem praktické části bude identifikace cestování pro handicapované. Poté budou charakterizovány faktory, které ovlivňují cestování, výběr cestovní kanceláře a samotného zájezdu. Dále budou zjištěny nedostatky, které doprovázejí handicapované osoby při cestování.

V závěrečné části budou uvedeny návrhy na zlepšení nabídky cestovního ruchu pro handicapované.

1 Cíl práce a výzkumné otázky

Cíl: Primárním cílem bakalářské práce je zjistit, jak cestují handicapované osoby. Poté budou navrženy potřebné návrhy na ulehčení či zlepšení.

Dílčí cíle bakalářské práce budou:

- 1) Zjistit, jak a kam osoby s handicapem cestují.
- 2) Zjistit, jaké faktory ovlivňují cestování handicapovaných osob.
- 3) Zjistit, jestli daná cestovní kancelář/agentura přizpůsobila podmínky podle postižení osoby.
- 4) Zjistit, jak jsou ovlivněny kulturní akce, turistické atraktivity, stravovací a ubytovací zařízení pro handicapované osoby.
- 5) Zjistit hlavní nedostatky při cestování osob s handicapem.

Výzkumné otázky

V této bakalářské práci se pracuje s následujícími výzkumnými otázkami:

Výzkumná otázka 1- Cestují osoby s handicapem přes cestovní kanceláře/agentury, které se na handicapované osoby zaměřují?

Výzkumná otázka 2- Jaký je hlavní ovlivňující faktor při cestování pro osoby s handicapem?

Výzkumná otázka 3- Přizpůsobila cestovní kancelář/agentura podmínky podle postižení osoby?

Výzkumná otázka 4- Jsou kulturní akce, turistické atraktivity, stravovací a ubytovací zařízení přizpůsobené pro handicapované osoby?

Výzkumná otázka 5- Považují osoby s handicapem za hlavní nedostatek při cestování nedostatečné uzpůsobení hotelu?

2 Cestovní ruch

Tato kapitola je věnována samotné definici cestovního ruchu, typům i druhům cestovního ruchu. Také je zde zmíněn pojem trh a nabídka, která spadá do tohoto odvětví.

2.1 Definice cestovního ruchu a pojmů s ním spjaté

Samotný cestovní ruch se začal rozvíjet už od poloviny 19. století, snaha vymezit přesný pojem ovšem spadá do začátku 20. století. Mezi první definice cestovního ruchu se řadí definice od švýcarských vědců z roku 1942, která zní: *„Soubor vztahů a jevů, které vyplývají z pobytu na cizím místě, přičemž cílem pobytu není trvalé usídlení nebo výkon výdělečné činnosti.“* (Kotíková 2013, s. 13). Za oficiální definici, která byla přijata asociací AIEST (tato organizace se skládá z vědeckých expertů v cestovním ruchu) se stala definice ve znění: *„Cestovní ruch je souborem vztahů a jevů, které vyplývají z cestování a pobytu osob, pro které místo pobytu není ani hlavním místem bydliště ani místem výdělečné činnosti.“* (Kotíková 2013, s. 16). Do pojmu cestování podle Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) nespadá tedy cesta za prací, dlouhodobá migrace nebo všechny cesty ohledně bydliště (Ryglová et al. 2012). Mnohdy jsou zaměňovány pojmy cestování a cestovní ruch, které mají vyznačovat jistý životní styl člověka, odpočinek, zábavu a například poznávání okolí. Cestovní ruch se také dá odlišit od cestování tím, že je to vlastně kategorie, na kterou má silný vliv ekonomika (Beránek et al. 2013). Dalším názorem V. Beránka s kolegy je, že: *„Cestovní ruch je v současnosti jednou z nejsvobodnějších lidských činností, neboť v demokratickém světě nikde nikdo nikomu nepřikazuje, kam smí nebo nesmí jezdit.“* (Beránek a et al. 2013, s. 10).

Mezi pojmy spjaté s cestovním ruchem se řadí turista, výletník, návštěvník, rezident či destinace. Za turistu je považován dočasný návštěvník, který se zdrží déle než 24 hodin, ale ne déle než 1 rok. Výletník je člověk, který se zdrží pouze jeden den, bez přenocování. Návštěvník je ten, který cestuje do jiného místa, než je místo jeho trvalého bydliště na dobu nepřekračující 12 měsíců. Za rezidenta se považuje osoba, která v dané oblasti žije alespoň 1 rok. Pojmem destinace se rozumí turistický cíl či oblast, která se vyznačuje jistými charakteristickými prvky (Ryglová et al. 2012).

Cestovní ruch je z velké části, jak uvádí publikace zprostředkovan přes cestovní kanceláře či agentury. Cestovní kancelář je charakterizována jako: *„organizace, která nabízí, rezervuje*

a prodává vlastní zájezdy, zájezdy připravené jinými cestovními kancelářemi a další služby cestovního ruchu individuálních zájemců a jiným cestovním kancelářím.“ (Beránek et al. 2013, s. 186).

2.1.1 Cestovní kancelář

Cestovní kanceláře (dále jen „CK“) lze rozdělit podle zaměření nabízených zájezdů (všeobecné, specializované CK, podle klientely na příjezdový, výjezdový a CK zaměřené na domácí trh). Druhým dělením CK je podle územní působnosti (mezinárodní, celostátní, regionální a místní) (Palátková et al. 2013).

Cestovní kancelář na základě svých pravomocí smí vykonávat následující činnosti (Palátková et al. 2013):

- nabízet a prodávat zájezdy,
- nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,
- organizovat kombinace služeb CR, nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři,
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb CR pro jinou cestovní kancelář nebo agenturu,
- zprostředkovávat prodej zájezdů pro jinou cestovní kancelář,
- prodávat věci související s cestovním ruchem (vstupenky, mapy, plány, tištěné průvodce).

2.1.2 Cestovní agentura

Cestovní agentura zprostředkovává pouze zájezdy, ale nevytváří vlastní. Některé cestovní agentury se zaměřují na rezervace v hotelech, pronajímání prostor, objednání exkurzí, pojištění a prodá suvenýry (Beránek et al. 2013).

V rámci živnosti cestovní agentura může poskytovat (Palátková et al. 2013):

- zprostředkování prodeje zájezdu pro koncesovanou cestovní kancelář,
- prodávat vlastní jednotlivé služby a kombinace, které nejsou brány jako zájezd,

- zprostředkování prodeje jednotlivých služeb pro cestovní kanceláře či jiné agentury a osoby,
- organizovat kombinace služeb CR a nabízet je a prodávat CK,
- prodávat věci spojené s cestovním ruchem.

S cestovní kanceláří a agenturou je taky úzce spjat pojem zájezd, který lze charakterizovat jako kombinace služeb, které jsou prodávány za souhrnnou cenu. Do kombinace těchto služeb patří doprava či ubytovací služby CR, které kombinaci doplňují a nejsou součástí předešlých služeb (Beránek et al. 2013).

Zásadním rozdílem mezi CK a CA je druh živnosti. CA je možné provozovat na základě ohlášení volné živnosti a CK lze provozovat pod živnosti koncesovanou, tudíž podnikatel musí splňovat kromě všeobecných podmínek také odbornou způsobilost. Nadále CA nemusí být pojištěna proti úpadku, naproti CK (Zákon č. 159/1999 Sb.)

2.2 Historie cestovního ruchu

V dřívějších dobách lidé cestovali především za prací. V dnešní době je cestování především aktivitou volnočasovou. Pro rozvoj cestovního ruchu je důležité splnit 3 podmínky a těmi jsou: vytvoření dostatečného fondu volného času, zajištění disponibilních prostředků a zajištění svobody pohybu a bezpečnosti. Tyto podmínky se v dnešní době plní mnohem jednodušeji než v dobách minulých. Podle některých autorů je cestovní ruch rozdělen do čtyř etap: Prvopočátky (5. st.př.n.l.-16. století), moderní CR (17.-19. st.), novodobý CR (1948-1989) a současné období (po roce 1990) (Ryglová et al. 2012).

Prvopočátky cestovního ruchu

Prvopočátky cestovního ruchu se datují do 5. století př. n. l., kdy za nejstarší cestovatele byli považováni Řekové, Římané či Egypťané. Již v době středověku se používaly tištěné průvodci či popisy cest, které byly poskytovány především pro lidi z bohatších vrstev. Do této doby spadají významná jména jako je Marco Polo, který strávil dlouhá léta na dvoře císaře Kublajchána. Také Kryštof Kolumbus, který v roce 1492 objevil břehy Ameriky či Amerigo Vespucci (Ryglová et al. 2012).

Moderní cestovní ruch

V 17. století se začal tvarovat tzv. moderní cestovní ruch, kdy existovalo právo volného pohybu pouze pro šlechtice a kupce, kteří cestovali za účelem nového poznání. Tato doba byla ovlivněna průmyslovou revolucí. Byla potřeba nových pracovních sil, s technickým pokrokem bylo vyžadováno i odborné vzdělání a zkušenosti. Bylo zrušeno nevolnictví. Dalším důležitým mezníkem v cestovním ruchu byl rok 1827, kdy Karl Baedeker vydal prvního knižního průvodce, jehož cílem bylo usnadnění cestování i pro střední vrstvy. Také v této době vznikla první cestovní kancelář pod vedením Thomase Cooka. Některé Cookovy metody se používají dodnes například: smysl pro kvalitu a detail (Ryglová et al. 2012).

Doba 19. století byla doba plná rozvoje. Začalo se rozvíjet lázeňství a cesty za poznáním, také horská a pěší turistika. Velký rozmach byl i v dopravě, konkrétně tedy v železniční dopravě a v 80. letech 19. století i v motorové silniční dopravě. Na počátku 20. století se rozvíjí také doprava letecká (Ryglová et al. 2012).

Novodobý cestovní ruch

Pojem novodobý cestovní ruch lze zařadit mezi světové války, toto období končí v 90. letech minulého století. V této době se cestovní ruch stal jedním z nejvíce rozvíjejících se odvětví světové ekonomiky. Po první světové válce lidé mohli cestovat bez jakýchkoli administrativních omezení, jelikož stát téměř nezasahoval. Tato situace se však poněkud změnila s hospodářskou krizí ve 30. letech, kdy v zemích docházelo k celním, pasovým či vízovým opatřením. Do druhé světové války se cestování ubíralo dobrým směrem oproti tehdejšímu Československu, kde se vývoj zastavil (Ryglová et al. 2012).

Současné období

Po roce 1989 se začala rozvíjet poslední etapa cestovního ruchu. V této době byl zaznamenán markantní rozvoj dopravy, nastupují informační technologie a mění se chování zákazníků. V dopravě dominovala letecká doprava, vznikaly pravidelné linky, na kratší vzdálenosti byla více využívána silniční doprava. S příchodem internetu se změnilo chování zákazníků, kteří dostali možnost většího výběru přímo z domova. V současné době je cestování umožněno všem účastníkům, a také se zvyšuje fond volného času.

V Československu po roce 1989 se podmínky pro rozvoj CR výrazně zlepšily. Přišly rekonstrukce a nové výstavby hotelů, rozšířily se počty cestovních kanceláří a nabídek (Rygllová et al. 2012).

2.3 Typologie cestovního ruchu

V odborné literatuře je dostupné mnoho typologií, forem, typů či druhů, které vymezují cestovní ruch. Podle Rygllové a kol. (2012) je typologie rozdělena na formy cestovního ruchu a specifické formy cestovního ruchu.

2.3.1 Druhy cestovního ruchu

Druhy cestovního ruchu jsou řazeny do mnoha kategorií. Tyto druhy byly vymezeny podle Rygllové a kol. (2012) následovně:

- **Podle vztahu k platební bilanci**
 - Domácí CR – osoby, které trvale sídlí v zemi a nepřekračují její hranice,
 - Zahraniční CR – při tomto druhu dochází k překračování hranic a to aktivně, což značí příjezd cizinců do země, či pasivně, kdy vyjíždějí domácí turisté do zahraničí,
 - Tranzitní CR – jedná se o přejezd turistů přes státy do cílové destinace.
- **Podle místa realizace služeb**
 - Vnitřní CR – zaznamenává pohyb obyvatel po vlastní zemi,
 - Národní CR – znamená výjezd obyvatel do cizí země,
 - Mezinárodní CR – jedná se o veškerý cestovní ruch, při kterém dochází k překročení hranic.
- **Podle počtu účastníků**
 - Individuální – turista cestuje sám,
 - Kolektivní – tato forma je pro více lidí (skupinový, masový nebo klubový CR).
- **Podle délky pobytu**
 - Krátkodobý – doba pobytu je do tří dnů,
 - Dlouhodobý – doba pobytu překračuje tři dny.

2.3.2 Formy cestovního ruchu

Pro formy cestovního ruchu je hlavním kritériem motivace osob, aby se účastnily cestovního ruchu. Také jsou tyto formy vysvětlovány jako charakter trávení času účastníků (Syravátková 2013). Mezi formy patří rekreační CR, kulturně poznávací CR, sportovně-turistický CR, léčebný a lázeňský CR. Rekreační CR přispívá k regeneraci sil jak fyzických, tak psychických. Je realizován především v oblasti lesů, vod či hor. Cílem kulturně poznávacího CR je především poznávání historie, kultury, tradic či zvyků. Další formou je sportovně-turistický CR, který je zaměřen na aktivní účast a zároveň odpočinek. V poslední řadě léčebný a lázeňský CR zaměřující se na léčbu, relaxaci či samotnou prevenci (Ryglová et al. 2012).

2.3.3 Specifické formy cestovního ruchu

Tyto formy uspokojují zvláštní potřeby konkrétních cílových účastníků cestovního ruchu, jako jsou např. senioři, mládež, rodiny s dětmi nebo zdravotně postižení (Syravátková 2013). Nabídka těchto forem se rozšiřuje společně s trendy. Mezi tyto formy lze například řadit cestovní ruch mládežnický, seniorský, rodinný, městský, venkovní, kongresový a incentivní, náboženský, gastronomický, a hlavně cestovní ruch pro lidi s handicapem. Také sem spadá celá řada turistik, jako je cykloturistika, mototuristika, golfová turistika, karavanová či nákupní turistika (Ryglová et al. 2012).

Pro tuto skupinu je také specifický druh cestovního ruchu a tím je sociální cestovní ruch. Tento pojem se řeší v EU už od roku 2005, kdy byla navržena kampaň na podporu cestovního ruchu speciálně pro děti, mládež, starší osoby a seniory. Nyní je sociální cestovní ruch brán jako nedílná součást evropského modelu. Sociální cestovní ruch je tedy zaměřen na veškeré cesty a činnosti organizací, podniků, veřejných institucí na podporu zdravotně postižených, mladých lidí a starší občany s nižšími příjmy. Hlavním cílem je zpřístupnění cestovního ruchu pro všechny. Mezi formy, jak podporovat sociální cestovní ruch, lze řadit šíření informací, finanční podpory ze strany zaměstnavatelů, vládních organizací, spolupráce veřejného a soukromého sektoru, podpory ze strany organizací se stejnými zájmy, specializovanými sdruženími, charitami či podpora podnikatelů (Ministerstvo pro místní rozvoj 2008).

2.4 Trh cestovního ruchu

Trhem se rozumí situace, kdy dochází ke směně výrobků a služeb. Střetává se zde kupující a prodávající za účelem prodeje. Subjekty, které se vyskytují na trhu cestovního ruchu jsou kupující, prodávající a zprostředkovatelé. Těmi jsou v tomto případě chápány cestovní kanceláře a agentury. Pojem trh cestovního ruchu je přebírán v trojím smyslu. Nejprve jako způsob hospodaření, kdy je trh brán jako systém vzájemných vztahů v ekonomice a spolupráce (Beránek et al. 2013). Nadále jako proces, ve kterém je produkt cestovního ruchu přeměněn na peníze. Poslední formou, jak lze vnímat trh cestovního ruchu je: „*jako ekonomický mechanismus vzájemných vztahů subjektů prodávajících a kupujících produkt cestovního ruchu.*“ (Beránek et al. 2013, s. 37).

Úskalími trhu cestovního ruchu jsou především nabídka a poptávka. Za nabídku jsou v tomto případě brány různé atraktivity, jak přírodního rázu, tak uměle vytvořeného, jako jsou například festivaly. Do nabídky také patří vybavenost, která doplňuje atraktivitu. Nabídku na trhu CR vytvářejí především podniky s ním spjaté. Těmito podniky mohou být hotelové řetězce, dopravní společnosti, ubytovací a stravovací zařízení a zprostředkovatelé (cestovní kanceláře a cestovní agentury). Trh ale začíná být přesycen s narůstajícím počtem subjektů, proto je nutno, aby podniky stále inovovaly a zkvalitňovaly své produkty. Poptávku vytvářejí účastníci cestovního ruchu. Segmentace účastníků je různorodá, dá se rozdělit podle pohlaví, věku nebo rodinného stavu. S postupující dobou začínají být zákazníci čím dál náročnější a vyžadují zájezdy, které jsou vytvářeny přímo pro ně na míru. Tyto zájezdy jsou však nejen náročné na čas, ale také na náklady (Beránek et al. 2013).

2.5 Nabídka cestovního ruchu

Nabídku v cestovním ruchu lze rozčlenit na dva druhy, a to primární a sekundární. Primární nabídka shrnuje rekreační prostory, které jsou vytvořeny jak přírodními, tak také uměle vytvořenými podmínkami. Pod pojmem sekundární nabídka je možné si představit uspokojení sekundárních potřeb zákazníka. Do těchto potřeb se řadí suprastruktura, infrastruktura a všeobecná infrastruktura. Nabídku cestovního ruchu je možné kategorizovat následovně: turistické zdroje (přírodní a uměle vytvořené), obecná a turistická infrastruktura doprava, telekomunikace, potřebná zařízení (ubytování a stravování), sportovní a zábavní zařízení

a turistické služby, do kterých spadají cestovní kanceláře a agentury, informační centra, půjčovny aut, kol či lyží nebo také průvodcovské služby (Jakubíková 2012).

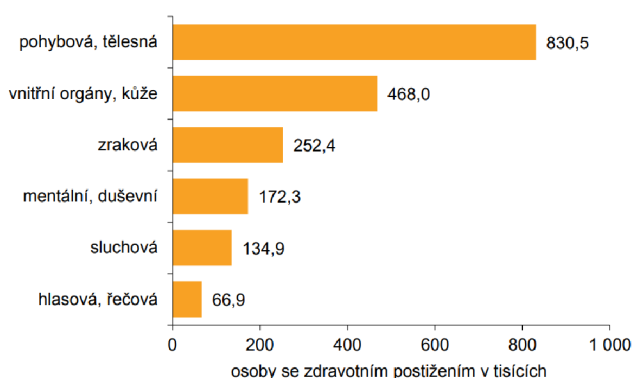
Do charakteristických rysů nabídky je možné zařadit různorodost a komplexnost nebo rozsáhlé investice. Podle D. Jakubíkové (2012, s. 242) se cestovní ruch *„vždy váže k určitému místu, obci, městu, regionu či státu, jehož nabídka do značné míry souvisí s kvalitou a schopnostmi veřejné správy.“* Zjednodušeně lze říci, že nabídka CR zahrnuje škálu služeb, výrobků či zážitků, tedy produkty (Jakubíková 2012).

3 Handicapovaní účastníci

V této kapitole je charakterizována skupina handicapovaných a jednotlivé handicapy. Je zde vymezen cestovní ruch a překážky, také postavení České republiky k této skupině. Rovněž jsou představeny cestovní kanceláře a agentury, které se specializují na tuto specifickou skupinu.

3.1 Charakteristika skupiny

Do skupiny handicapovaných jsou řazeny ty osoby, které jsou postiženy zdravotním handicapem a v důsledku toho jsou v mnoha věcech znevýhodněny. Handicapovanou osobou je chápána osoba, která nedokáže plnit role odvíjející se od věku či pohlaví ve srovnání se zdravým jedincem. Důležitým pojmem pro tuto skupinu je disabilita, která je chápána jako nevratná dlouhodobá změna zdravotního stavu. Je také rozdělena na vrozenou či získanou. Získaný handicap lze chápat jako důsledek úrazu či nemoci (Kotíková 2013). Postižení může také být mentální, smyslové nebo tělesné. Podle UNWTO je definice následující: „Zdravotně handicapovaný člověk je člověk, jehož fyzická nebo mentální integrita je částečná nebo úplně redukována, a to od narození nebo na základě postupujícího věku, nemoci nebo nehody do té míry, že jeho samostatnost, schopnost navštěvovat školu nebo pracovat je narušena.“ (Kotíková 2013, s. 456). Jako další formou handicapu mohou být také alergie, diabetu, respirační problémy nebo růstové problémy (Ministerstvo pro místní rozvoj 2008). Podle poslední statistiky z Českého statistického úřadu z roku 2018 lze vidět, v jakém počtu jsou jednotlivá postižení zastoupena v České republice. Novější statistiky nebyly dosud provedeny (Český statistický úřad 2018).



Poznámka: Bylo možné uvést více oblastí

ČSÚ

Obrázek 1: Osoby se zdravotním postižením podle příčiny postižení a oblasti postižení z roku 2018
Zdroj: ČSÚ

3.1.1 Tělesně postižení

Jak lze vidět na obrázku č. 1, v České republice je největší zastoupení osob s tělesným handicapem. Tělesné postižení představuje nejen velkou zátěž či omezení, představuje také emoční dráhu. Může vyvolat pocit méněcennosti, jelikož je s pohybem spjat každodenní život a společenské uplatnění. Člověk se snaží být nápomocný nejen sám sobě ale i svému okolí. K omezení pohybu může dojít při 4 situacích, těmi jsou: onemocnění pohybového aparátu (např. artróza), neurologická onemocnění (např. roztroušená skleróza), úrazy a poranění (páteře, lebky, mozku či zlomeniny) a ostatní onemocnění. Tělesné postižení lze také dělit na přechodně krátkodobé, přechodně dlouhodobé, stále se zhoršující a trvalé (Mlýnková 2010).

3.1.2 Zrakové postižení

Postižení zraku lze rozdělit podle doby vzniku, a to vrozené a získané postižení v době života. Od doby vzniku se také odráží přístup jedince k tomuto znevýhodnění. Pokud se s tímto problémem potýká člověk už od narození, dokáže se s ním sžít a bere to jako fakt. Tento jedinec se učí už od narození, jak komunikovat a starat se sám o sebe. Horší to má člověk, který získá tento handicap během života. Takový člověk musí nejdříve přijmout fakt, že je toto postižení ve většině případů nevratné (Mlýnková 2010).

Zrakové postižení se dá také rozdělit do 5 kategorií a to: střední slabozrakost, silná slabozrakost, těžce slabý zrak, praktická nevidomost a úplná nevidomost (Mlýnková 2010).

3.1.3 Mentální postižení

Mentální postižení je charakterizováno jako „*snížení úrovně rozumových schopností, tedy dochází k opožděnému vývoji intelektu a k poruchám adaptace na nové situace.*“ Tato forma postižení je dělena na lehkou, středně těžkou, těžkou a hlubokou mentální retardaci (Mlýnková 2010, s. 116).

V lehké mentální retardaci jsou jedinci schopni fungovat v každodenním životě, ačkoli s lehkými obtížemi. Tyto osoby jsou schopny si zajistit sebezpečí jako je hygiena, oblékání či běžné fungování v domácnosti. Také dokážou fungovat i na pracovní úrovni. Bohužel ne vždy dojde k adaptaci do společnosti a obejití se bez pomoci druhých (Mlýnková 2010).

Opožděný vývoj chápání je charakteristický pro středně těžkou mentální retardaci, kdy jedinci nejsou schopni fungovat zcela sami, jsou omezeni v mnoha ohledech jak schopností sebeobsluhy, sebezpečí, tak všedním fungováním ve škole či práci (Mlýnková 2010).

Těžká mentální retardace jedincům brání v jednoduchém zaměstnání. Je doprovázena poruchami motoriky či jinými podobnými vadami. S touto formou je spojena řada dalších nemocí jako je například epilepsie (Mlýnková 2010).

Osoby s hlubokou mentální retardací jsou omezeny ve schopnosti porozumět požadavkům, pokynům či komunikovat. Tato skupina vyžaduje neustálý dohled a vydávají většinou pouze zvuky natož smysluplné věty (Mlýnková 2010).

3.2 Cestovní ruch pro handicapované

Podle Syrovátkové (2013) se tato specifická skupina lze dělit do tří skupin. První skupinu tvoří klienti s lehčím postižením hybnosti, zhoršenou orientací a komunikačními schopnostmi. Služby pro tuto skupinu se nějak výrazně neliší od standardních poskytovaných služeb. Druhá skupina je charakterizována jako osoby s těžším postižením, které je doprovázeno s dalšími obtížemi jako transfer, porucha pozornosti či duševní výkonnost. Cestování pro tuto skupinu přináší nová poznání a pocit větší samostatnosti, jelikož je o ně nutné se starat prostřednictvím druhé osoby i v dospělosti. Do třetí skupiny jsou řazeny osoby s progresivními nervosvalovými onemocněními, těžkými poruchami hybnosti nebo také se záchvatovými onemocněními. U těchto klientů dochází ke ztrátě sociálního života a možnosti se účastnit na cestovním ruchu (Syrovátková 2013).

Osoba s handicapem se střetává při cestování s mnohými bariérami. Tyto bariéry se dají rozlišit na vnitřní, kdy se člověk potýká sám se sebou, a také na vnější, kde jsou bariérou označeny materiální a fyzické překážky. Tyto materiální překážky jsou důvodem proč účast osob na cestovním ruchu je nízká. Lze sem řadit dopravní prostředky, vybavení hotelů či nedostatek informací a služeb (Kotíková 2013).

Pro tuto skupinu je také specifické objednávání zájezdů s velkým předstihem, cestování za pomoci druhé osoby a také zjišťování informací díky informačním technologiím (Kotíková 2013). Jelikož jsou výdaje na služby cestovního ruchu pro handicapované velmi drahé, tak jsou

ve většině případů pořádány přes velké cestovní kanceláře, které jsou ochotny poskytnout vlastní finanční prostředky či najít vhodného sponzora (Syrovátková 2013).

Nabídka cestovního ruchu handicapovaných se zvětšuje, a to vysokým počtem potenciálních účastníků. S těmito lidmi v některých případech také cestuje doprovod, zejména s lidmi, kteří jsou mentálně postižení, a to zdvojnásobuje počet účastníků. Handicapovaní mohou cestovat i mimo hlavní sezónu, což přispívá k celoročnímu využití služeb (Ministerstvo pro místní rozvoj 2008).

Mezi nejčastější formy, které jsou vyhledávány osobami se zdravotním postižením patří poznávací cestovní ruch, zdravotní a lázeňský CR, kulturní CR, náboženský CR, okružní plavby, rekreační CR a též nákupní CR. Mnoho osob se zdravotním postižením se rovněž účastní výrazného trendu a tím je sportovní CR. Je také vytvořena řada sportů, které jsou uzpůsobeny tak, aby se lidé při aktivitách cítili svobodně a volně. Mezi příklady patří sledge hokej nebo monoski, což je vlastně stejné jako lyžování, ale se speciálně upravenou lyží (Kotíková 2013).

S cestovním ruchem je také spjata role průvodce, který je v tomto případě považován za osobu, která pomáhá zvládat cestujícím obtíže, které souvisí s jeho postižením. Tento průvodce se ale liší od průvodce cestovní kanceláře (Hájková 2006).

3.2.1 Cestovní kanceláře/agentury specializované na handicapované

Na českém trhu se nevyskytuje mnoho cestovních kanceláří či agentur, které by nabízely zájezdy pro tuto specifickou skupinu. Ovšem CA Pestrá cestovka, která mi byla nápomocna při konzultaci se specializuje na cestování především pro handicapované osoby a jsou jediní svého druhu. Právě tato CA provozuje program Bezbatour. K dispozici na cestách je k dispozici speciální bezbariérový autobus. Také ke všem zájezdům jsou doloženy fotografie, aby klient měl představu o zájezdu a bezbariérovosti. S touto cestovní agenturou mohou cestovat všichni bez omezení. Uvádí také, že vydělaná provize z prodeje putuje na podporu zaměstnání lidí s postižením či na výcvik asistenčních psů (CA Pestrá cestovka 2022).

Větší cestovní kanceláře v České republice nenabízejí přímo zájezdy pro handicapované, ale poskytují speciální pomoc při cestách. Například CK Fischer má vymezené služby pro handicapované. Mezi tyto služby řadí pojízdné křeslo, kolečkové křeslo, přizpůsobení letu

pro neslyšící, informují posádku, pokud je na palubě nevidomý se psím doprovodem nebo přeprava na nosítkách. Všechny tyto služby je nutné objednat předem a to nejméně 48 hodin. Cena těchto poskytnutých služeb se odvíjí od konkrétního letu (Fischer 2023). Nabídka cestovních kanceláří a agentur je uvedena ve 4. kapitole.

Cestovní kancelář, která se taktéž věnuje cestovnímu ruchu pro osoby s handicapem, je CK Stella travel, která nabízí ve spolupráci s Epic Enabled zážitky formou safari. Tyto zájezdy jsou specifické dopravou, ve které jsou k dispozici speciální prostorné autobusy s odborným doprovodem (Kotíková 2013).

Jak již bylo zmiňováno v předchozí kapitole, služby pro tuto specifickou skupinu cestovního ruchu poskytují jen některé velké cestovní kanceláře, které si mohou dovolit financovat tyto služby z vlastních finančních prostředků nebo shání vhodné mecenáše a sponzory (Syrovátková 2013).

3.2.2 Postavení státu a světa k této skupině

Česká republika je řazena mezi státy Evropské unie, a proto se také snaží splňovat její požadavky a programy. Evropská unie se snaží podporovat cestování pro sociálně znevýhodněné. Hlavním stavebním kamenem je program CALYPSO z roku 2009, který je zaměřen právě na sociální cestovní ruch. Hlavním cílem programu je: „*umožnit lidem, kteří si to obvykle nemohou dovolit, cestovat po Evropě.*“ (Kotíková 2013, s. 470). Zároveň také pomáhá zvládat sezónní výkyvy místnímu hospodářství a zvyšovat příležitosti k zaměstnání. Iniciativa programu je zaměřena na čtyři kategorie a těmi jsou senioři, mladí dospělí ve věku od 18 do 30 let, osoby zdravotně postižené a rodiny s nízkým příjmem (CALYPSO 2023).

Do programu CALYPSO spadají další podprogramy, které se specializují na finanční pomoc a komunikaci mezi jednotlivými zeměmi a subjekty. Mezi tyto podprogramy jsou řazeny Able-Access for All Exchange, Social Tourism Opportunities in Wellness and Leisure Activities, Social Tourism Exchanges Platform, Accessible Culture for All, Healtour a Holiday4all (Kotíková 2013). Nyní je program CALYPSO brán jako platforma, která působí na trhu cestovního ruchu (CALYPSO 2023).

Napříč samotnou Českou republikou se prolíná program v rámci Národního programu podpory CR, jehož cílem je podpora sociálního cestovního ruchu (Kotíková 2013). V České

republice existuje Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením nebo také „VVOZP“, jehož hlavním cílem je pomáhat při vytváření rovných příležitostí pro osoby s handicapem (Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením 2023).

Tímto popudem vznikl strategický dokument Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025. Tento plán je už sedmým od roku 1992, který se snaží integrovat osoby s postižením do společnosti. Strategický dokument navazuje na Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením. Do skupiny tvořící Národní plán jsou členy především zástupci zainteresovaných resortů a institucí (Ministerstvo dopravy, financí, kultury, pro místní rozvoj, práce a sociálních věcí, průmyslu a obchodu, Národní rada osob se zdravotním postižením ČR a mnoho dalších institucí). Mezi další cíle patří také odstraňování bariér ve veřejných budovách, komunikacích a dopravě, podpora inkluzivního vzdělávání a pokračování v podpoře organizací osob se zdravotním postižením (Vláda ČR 2020).

Na Ministerstvu práce a sociálních věcí je možno najít etický kodex, kde jsou vypsána jednotlivá práva jak pro duševně, tak mentálně postižené osoby. Práva pro duševně postižené jsou rozepsány do 7 bodů. V těchto bodech se pojednává o tom, že pokud je to možné, mají všichni stejná práva jako ostatní, mají právo na lékařské vyšetření, které odpovídá jejich potřebám, mají nárok na vzdělání, životní standard, povolání, které odpovídá jejich schopnostem. Měla by jim být poskytnuta dostatečná podpora, mají právo na opatrovníka a být chráněni před zneužíváním, pohrdáním a ponižováním (Ministerstvo práce a sociálních věcí 2022).

Práva pro osoby s tělesným postižením se nesou v podobném smyslu. Tato práva jsou rozdělena do 8 bodů a jsou obohacena o závěr. Osoby s postižením mají právo na samostatný a nezávislý život, který si ony vyberou. Mají také právo se začlenit do společnosti, plnit si svá přání a tužby, založit rodinu, právo na poskytnutí kvalifikované pomoci či lékařskou pomoc. Dále jsou zmíněna ve stručnosti práva a těmi jsou: právo na to být odlišný, na důstojný život, na integraci do společnosti, mít svůj názor a na rovnoprávné občanství (Ministerstvo práce a sociálních věcí 2022).

Do světových organizací, které se věnují cestovnímu ruchu pro handicapované spadá také Organizace spojených národů. Tato organizace promítá již zmiňovaný Cestovní ruch pro všechny, kdy se odhaduje, že je na světě více než 1 miliarda osob se zdravotním postižením. Spadá sem i pojem Bezbariérový cestovní ruch, který umožňuje všem lidem účast na CR a

užívat si zážitků. Snaží se zajistit, aby turistické destinace, produkty, služby byly přístupné všem lidem bez ohledu na jejich fyzickou. Aby bylo dosaženo bezbariérového CR je nutné, aby turistické destinace šly nad rámec svých služeb a zajistily, aby všechny osoby mohly využívat jejich služeb a dostupného vybavení spravedlivým a udržitelným způsobem (Organizace spojených národů 2006).

Tento druh cestovního ruchu se týká nejen osob s postižením ale celé populace. S přibývajícím věkem se také zvyšuje šance na postižení a snižuje se hybnost. Tento CR se zaměřuje na přístupnost, aby se i osoby v pokročilém věku a těhotné ženy mohly zapojovat do společnosti. Pokud tedy budou provedeny úpravy v zařízeních, poskytování informací a pochopení potřeb postižených osob může vést ke zvýšení počtu návštěvníků a také ke zkvalitnění služeb, prožitků a samotného života v místních komunitách (Organizace spojených národů 2006).

Poslední zmiňovanou organizací je European Network for Accessible Tourism (dále jen „ENAT“), která se věnuje zlepšení dostupnosti v odvětvích cestovního ruchu. Jejím cílem je zpřístupnění evropských turistických destinací, produktů a služeb všem cestujícím a podporovat cestovní ruch po celém světě. ENAT také podporuje bezbariérový cestovní ruch jako prostředek boje proti diskriminaci lidí se zdravotním postižením a podporuje větší sociální začlenění na mezinárodní úrovni (ENAT 2022).

3.2.3 Uzpůsobení podmínek služeb pro tuto skupinu

Pro jednotlivá postižení existují rozdílné překážky, které se dají odstranit. Pro tělesně postižené představují překážku schody, úzké dveře, uspořádání stolů nebo výška oken. Pro zrakově postižené lze ulehčit překážky pomocí audio nahrávek, informačních materiálů v Braillově písmě či vodící linie. Pro osoby s postižením sluchu jsou důležité informace v podobě dostatečně zpracovaných letáků (Votoupalová 2019).

Dopravní služby

Mezi první charakterizovanou kategorií, kterou je potřeba uzpůsobit těmto specifickým potřebám spadají **dopravní služby**.

- Pro osoby s postižením je nejjednodušším a nejpohodlnějším způsobem cestování s pomocí **automobilu**, které lze uzpůsobit podle potřeby. V České republice existuje mnoho výrobců automobilů, kteří vyrábějí uzpůsobená auta přímo pro tuto skupinu. Tito výrobci také vyrábějí mikrobusesy, které jsou vybaveny hydraulickými a elektro zdvižnými plošinami, upevňovacím a kotvicím zařízením pro bezpečné zachycení invalidního vozíků, rampami a flexibilními sedadly. Tyto služby využívají především cestovní kanceláře, které se specializují na handicapované osoby.
- **Letecká doprava** je druhým typem dopravy, který je po automobilu hojně využíván. Jelikož letecké společnosti těmto osobám věnují speciální péči, což se týká dřívějšího nástupu, letiště zajišťují následnou péči pro výstup. Je však nutné dopravce o této skutečnosti a přání obeznamit dopředu.
- **Železniční doprava** se řídí v rámci Evropské unie nařízením Evropského parlamentu a Rady číslo 1371/2007 tím, že postiženým musí být poskytnuta bezplatná pomoc při nástupu a výstupu z vlaku, vynaloženo úsilí, aby jim byly poskytnuty stejné služby jako jiným cestujícím. Vlakové soupravy by měly být podobně uzpůsobeny jako v mikrobusech, tedy polohovací zdvižná plošina, která zajistí hladký nástup a výstup. Také by měly být vybaveny nízkopodlažními vagóny, aby byla vyplněna mezera mezi nástupištěm a vstupem (Votoupalová 2019).

Ubytovací zařízení

Druhou kategorií, kterou je nutno uzpůsobit jsou **ubytovací zařízení**. S těmito službami je spojena vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Jedná se tedy o bezbariérové užívání a přístupnosti staveb. Primárním cílem je integrace osob do společnosti. Vyhláška dává dohromady stavební podmínky, aby bylo co nejjednodušší se po budově samostatně pohybovat. Mezi požadavky této vyhlášky patří bezpečnost, půdorysné uspořádání, sklonové poměry, jednoduchá orientace a vizualizace zvukových informací. Požadavky jsou zaměřeny především na bezbariérové vstupy, schodiště nebo také výtahy.

- Přístupové cesty by měly být doplněny o rampy, které mají splňovat podmínky rozměrů: 1,50-2,00 m a také pokrytí pevným a neklouzavým povrchem.
- Tyto komunikace by měly být rovné a upravené, dostatečně osvětlené s okraji.

- Vnitřní prostory budov musí také plnit různé požadavky a těmi jsou širší chodby, madla podél stěn a kliky ve výšce 0,90 m, podlahy musí být pokryty protiskluzovým povrchem, také je nutné v delších chodbách umístit odpočívadla a vhodná sedadla.
- Dveře budov by neměly být otáčivé nebo automaticky se zavírající s velkým odporem, také by měla být dostatečná vzdálenost mezi jednotlivými dveřmi.
- Zádveří by mělo být dostatečně prostorné.
- V zařízení by měl být alespoň jeden výtah, který bude k dispozici.
- Dalším bodem jsou toalety, ve kterých by měla být alespoň jedna kabinka vyhrazena pro handicapované a také by měla být opět dostatečně prostorná.
- U pokojů je nutné dbát na širší dveří, vstupy bez prahů, uzpůsobit sociální zařízení a například také výši postele.

Opatření se rovněž vztahují na **stravovací zařízení**, kde je nutné dbát na uspořádání stolů a zároveň výšku stolu, aby bylo umožněno pod stůl zajet invalidním vozíkem. Všechna tato zařízení by měla mít na parkovištích vymezené speciální místo pro vozíčkáře (Votoupalová 2019; Hájková 2006).

Další kategorie je podrobně popsána v projektu od Asociace průvodců ČR a Centrály CR – Jižní Morava, kde jsou taktéž zmíněny bariéry v **turistických atrakcích** jako jsou hrady, zámky nebo přírodní památky. Tady je nutné, aby průvodce dopředu věděl o vážnosti postižení a poté dokázal zvolit vhodnou trasu. I zde se tyto osoby setkávají s řadou překážek jako jsou schody, prudkým stoupáním, kluzkým povrchem nebo s úzkými vstupy (Ministerstvo pro místní rozvoj 2008).

Jak jsou nápomocni pracovníci v turistických atrakcích, tak by měli být připraveni pomoci i pracovníci na informačních centrech. Měli by dokázat pomoci jak s trasou vhodnou pro handicapované, tak s výběrem ubytování, a také mít připravenou speciální brožurku (Ministerstvo pro místní rozvoj 2008).

4 Nabídka cestovních kanceláří/agentur

Tato kapitola je věnována samotné nabídce cestovních kanceláří a agentur. Také jaké služby pro handicapované osoby jednotlivé CK/CA nabízejí a jestli je možné si sám/sama najít svůj zájezd za pomoci filtru na internetových stránkách. V rámci této bakalářské práce byl proveden výzkum, na jehož základě toho byly vybrány jednotlivé cestovní kanceláře a agentury. Cílem výzkumu bylo zjištění úrovně poskytování péče jedincům se zdravotním postižením. Výzkum byl proveden formou osobních rozhovorů s pracovníky vybraných cestovních agentur a kanceláří.

Po navštívení pobočky DER Touristik, která seskupuje cestovní kanceláře Fischer, EximTours, eTravel, NEV-DAMA a Privileq bylo zjištěno, že cestovní kancelář nemá přímou nabídku pro handicapované. Ale v jejich katalozích zájezdů je možné po zadání parametrů nalézt hotely, které jsou uzpůsobenější pro handicapované.

U cestovní kanceláře Čedok lze hledat nabídku podobným způsobem. Při výběru je možné zadat parametr bezbariérovosti, následně bude zobrazena nabídka hotelů, které jsou uzpůsobené pro návštěvu handicapovaných účastníků. Čedok také nabízí možnost pomoci na letišti, kdy se o dotyčného stará asistent po celou dobu návštěvy letiště až po samotný odlet.

Při hledání nabídky u cestovní kanceláře Blue Style v sekci „Dovolená bez bariér“ bylo sděleno, že zájezdy jsou vhodné i pro osoby s lehkým postižením. Těžší handicapy jsou posuzovány individuálně. Ovšem cestovní kancelář nabízí bezbariérová ubytovací zařízení, která jsou nutná dopředu zarezervovat kvůli malému množství bezbariérových pokojů.

V nabídce cestovní agentury INVIA lze také nabídku filtrovat zaškrtnutím bezbariérového přístupu v sekci vybavení hotelu. Také nabízejí hotely pouze pro seniory. CA Invia nabízí podobně jako CK Čedok bezplatnou asistenci na letišti při včasném objednání.

U cestovní kanceláře ALEXANDRIA nebyla zjištěna žádná nabídka pro handicapované účastníky. Při zadání parametrů není v nabídce ani možnost bezbariérovosti.

5 Primární výzkum

Autorka práce použila pro analýzu zkoumané problematiky kvantitativní výzkum.

Pomocí dotazníkového šetření bylo zahájeno kvantitativní dotazování mezi osobami s handicapem. Cílem výzkumu byla identifikace cestování pro handicapované. Dotazník byl směřován na osoby s handicapem nebo osoby, které napomáhají lidem s handicapem viz Příloha A.

Následná část bakalářské práce je věnována výsledkům dotazníkového šetření a potvrzení či vyvrácení výzkumných otázek. Na konci této části jsou interpretovány jednotlivé návrhy na zlepšení v oblasti cestování handicapovaných osob.

5.1 Metodika výzkumu

Dotazník byl vyplněn 60 respondenty, kteří zodpovídali 35 jednotlivých otázek. Podle odpovědí byli respondenti přesměrováni do jednotlivých sekcí. Dotazník byl rozdělen na 23 otázek s jednou odpovědí, 7 otázek s více odpověďmi, 1 otázku s otevřenou odpovědí a 4 otázky, které spočívaly v oznámkování podle důležitosti. Otázky byly rozděleny do čtyř oblastí – cestování, cestovní kanceláře a agentury, služby a demografické údaje.

Dotazník byl vytvořen v online podobě přes Google Forms, kde také online probíhal. Dotazování probíhalo od 10.2.2023 do 10.3.2023. S rozesláním dotazníku mezi respondenty mi byla velice nápomocná CA Pestrá cestovka, která dotazník sdílela na svých Facebookových stránkách. Dále dotazník byl zaslán do organizací, sdružení a online skupin s odkazem na přímé vyplnění.

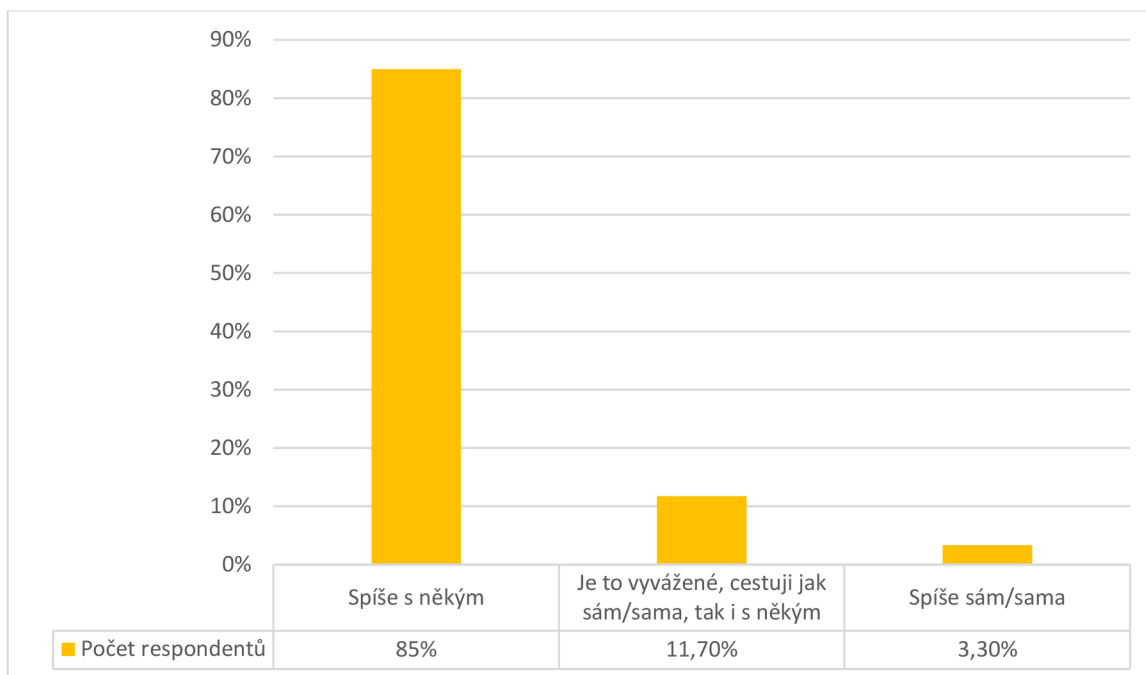
Prvním krokem dotazníkového šetření bylo určení primárního cíle a následně vytvoření jednotlivých otázek. Poté se otázky vložily přes webové stránky GoogleForms, kde také samotné dotazování probíhalo. Dalším krokem byla distribuce dotazníku mezi respondenty s handicapem či osoby jim blízké. Dotazování probíhalo měsíc, poté přišlo na řadu vyhodnocení dat a tvorba grafů, které byly vytvořeny v MS Excelu.

Charakteristika respondentů byla následující:

- Většinu respondentů zastupovaly ženy v počtu 76,7 %, mužské pohlaví zastupovalo 21,7 % respondentů a 1,7 % respondentů nechtělo otázku zodpovídat.
- Věkové kategorie byly vyvážené a to 30 % v rozmezí 36-46 let, 28,3 % ve věkovém rozmezí 26-35 let a s 20 % ve věku od 46 do 60 let, následně 15 % ve věku 18-25 let, poté 3,3 % ve věku 18 let a méně a 3,3 % ve věku 60 let a více.
- Dotazníku se zúčastnilo 58,3 % respondentů s handicapem, 26,7 % respondentů, kteří jsou příbuznými a 15 % respondentů asistujících osobě s handicapem.
- Ve velkém zastoupení se účastnily osoby s tělesným postižením, a to v zastoupení 91,4 % respondentů.
- Účast v organizaci potvrdilo pouze 34,3% respondentů. Organizace, které byly zaškrtnuty jsou následující: Žiju s handicapem (2), Svaz tělesně postižených v ČR (2), Asociace muskulárních dystrofií (2), Domov svatě Anežky – Týn nad Vltavou (1), Amputáři (1), Smáci (1), Paracentrum Fénix (1), Parahokej (1), Klub Radost Prostějov (1), SKV Praha (1).
- Na otázku, zda jejich organizace pořádá výlety odpovědělo z 34,3% respondentů pouze 66,7 % účastníků, a tuto možnost využilo 75% z nich.

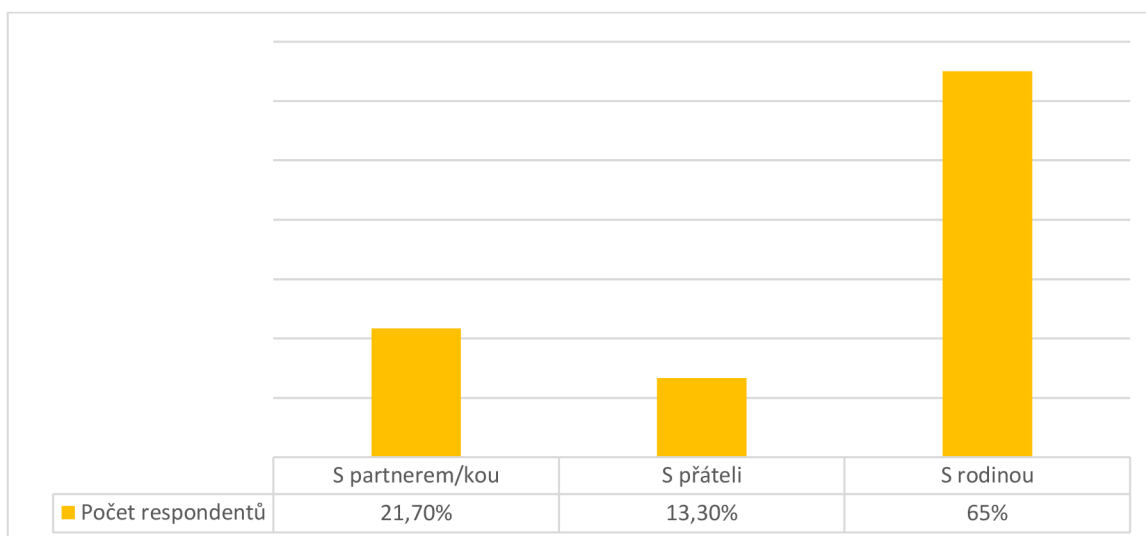
5.2 Charakteristika oblasti cestování

K oblasti cestování směřovalo 10 otázek. Tyto otázky byly zaměřeny na cestování respondentů. Poté byli respondenti dotazováni ohledně jejich doprovodu při cestování, ovlivňujících faktorů, jakou formu CR vyhledávají, jaký je jejich cíl cest či jak nabídku vyhledávají.



Obrázek 2: Cestování s nebo bez doprovodu

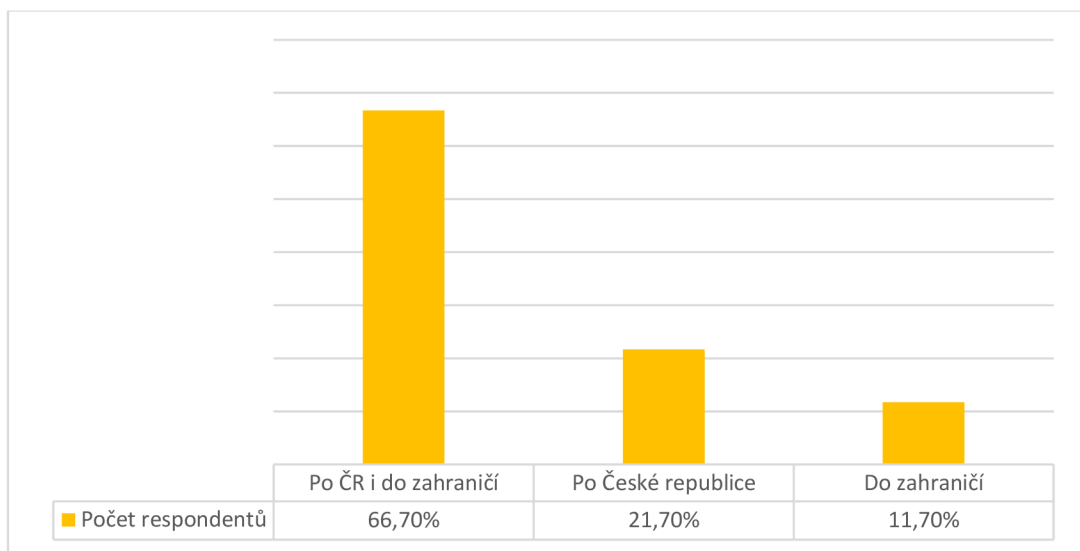
Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 3: Doprovod při cestování

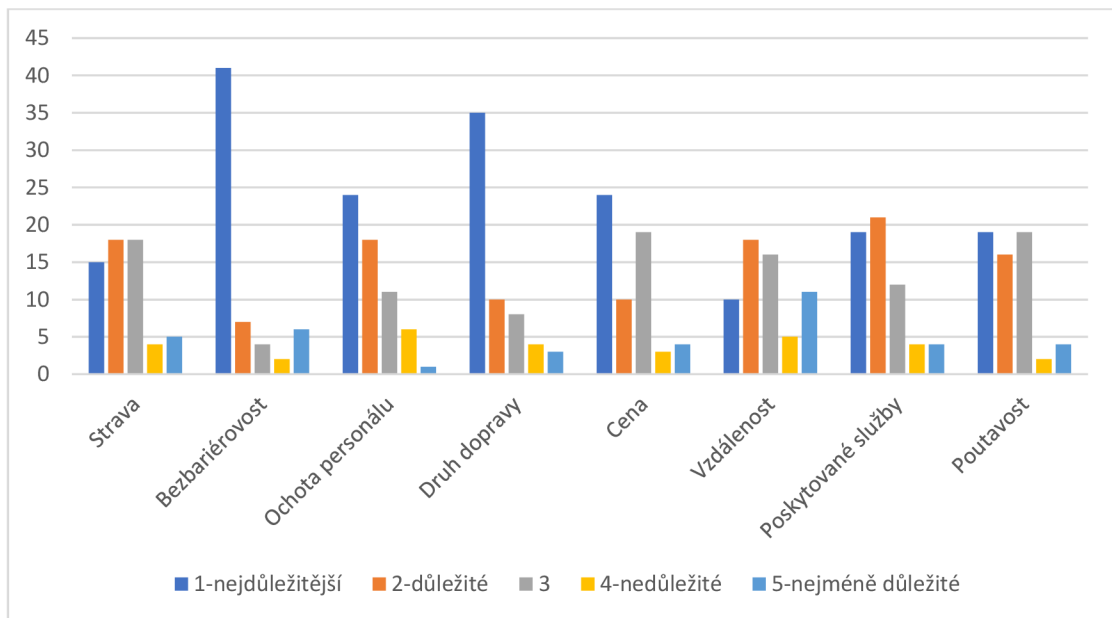
Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku č. 3 odpovědělo 85 % respondentů, že cestují spíše s někým. Z toho 65 % respondentů odpovědělo, že cestuje s rodinou, nadále 21,7 % cestuje s partnerem či partnerkou a 13,3 % respondentů cestuje s přáteli. Zbytek respondentů (11,7 %) označilo druhou možnost, tudíž cestují jak sami, tak s někým. Možnost cestování spíše sám/sama zaškrtno 3,3 % respondentů.



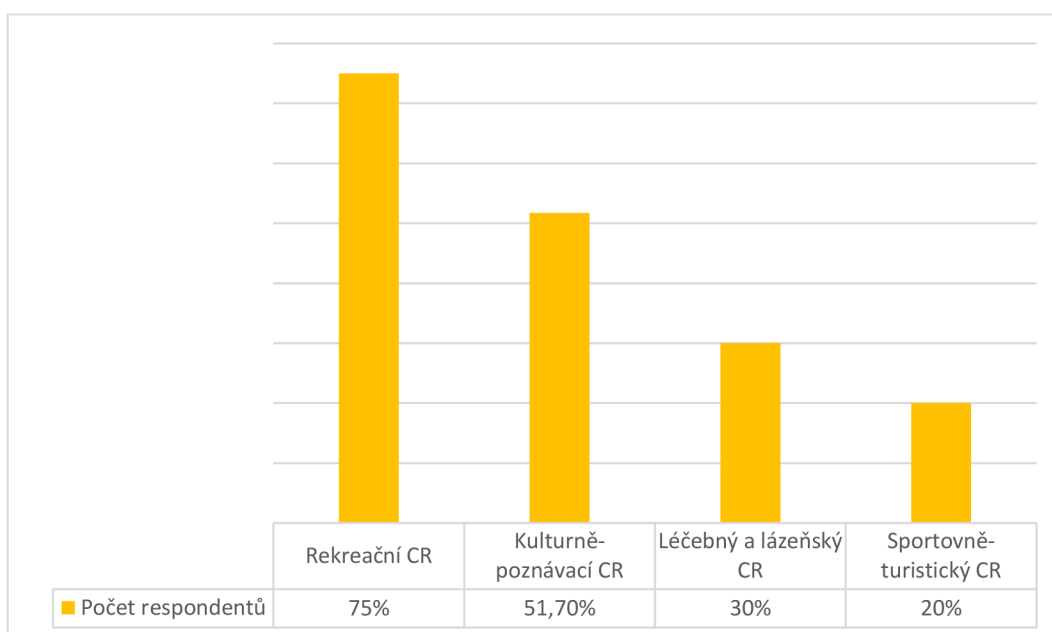
Obrázek 4: Místa, kam cestují
Zdroj: Vlastní zpracování

Podle obrázku č. 4 je zjevné, že respondenti využívají možnosti cestování jak po České republice, tak do zahraničí, a to v převaze 66,7 %. Následujících 21,7 % respondentů cestuje po České republice. Z respondentů, kteří raději cestují jen po České republice převažuje věková kategorie 26-35 let v počtu 5 lidí. Respondenti, kteří vycestovávají převážně do zahraničí v počtu 11,7 %, převažují ve věkové kategorii 36-45 let. Žádný zúčastněný nevyužil možnosti „Necestuji“.



Obrázek 5: Ovlivňující faktory
Zdroj: Vlastní zpracování

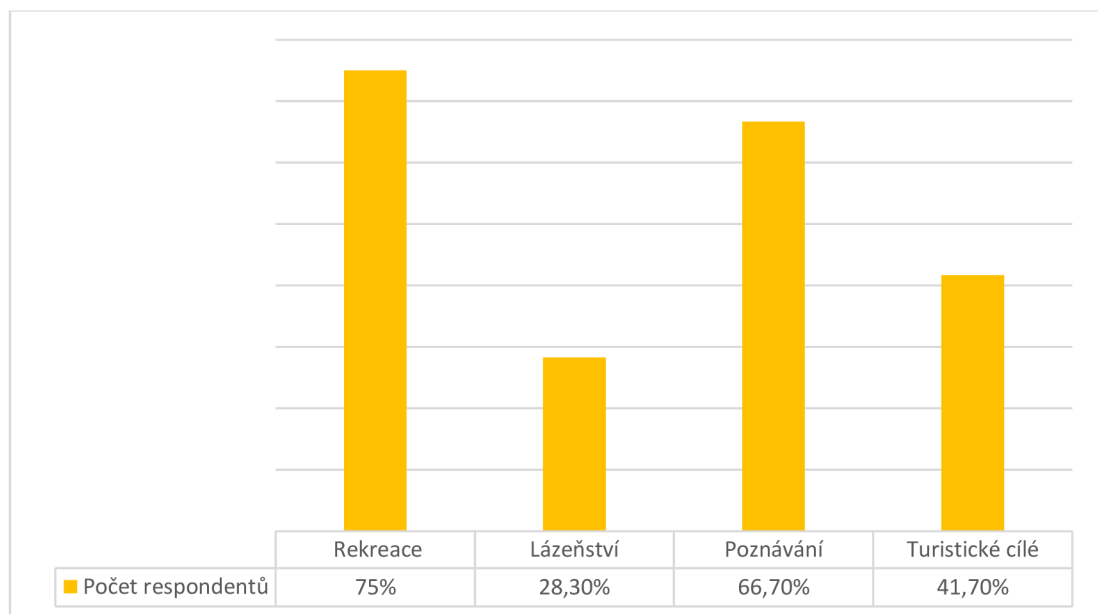
Bylo predikováno, že pro osoby s handicapem bude hlavním faktorem bezbariérovost, a tato predikce byla naplněna. U otázky č. 5 respondenti ohodnotili faktory podle důležitosti při známkování 1- nejdůležitější a 5- nejméně důležité, při této otázce bylo možné vybrat více možností. Faktor bezbariérovosti zaškrtno výrazné množství respondentů, a to 41 z nich, tudíž 68,3%. Za druhý důležitý faktor byl zvolen 58,3 % respondenty druh dopravy, v přepočtu 35 osob. Následné faktory byly dosti vyvážené. Na druhé straně faktorů, které byly nejméně důležité, je ochota personálu, kdy tento faktor zaškrtnl pouze 1 respondent. Za nejméně důležité se známkou 5 s nejvyšším počtem 18,3% respondentů byla označena vzdálenost.



Obrázek 6: Forma CR

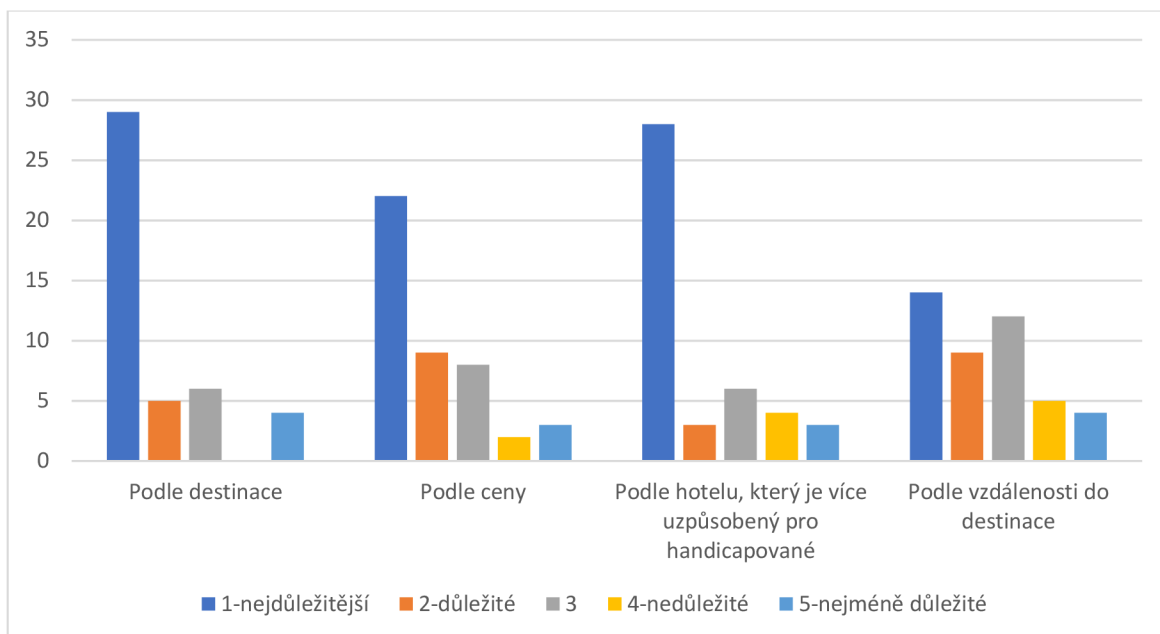
Zdroj: Vlastní zpracování

Do kategorie cestování také spadá forma, kterou respondenti využívají nejraději. A touto formou byl rekreační CR, tuto možnost zaškrtno 75 % respondentů. Možnost Rekreační CR v kombinaci s Kulturně-poznávacím CR zvolilo 12 respondentů, z toho 9 žen. Možnost Rekreační CR využilo 15 respondentů, z nichž byli jen 2 muži. Možnost léčebný a lázeňský CR zvolilo 17 respondentů, z toho 5 respondentů bylo ve věku 36-45 let, 4 respondenti ve věku 46-60 let, 2 respondenti 18-25 let a zbytek po jednom či dvou respondentech. Nejméně respondentů vybralo sportovně-turistický CR, a to v množství 20 %. Možnost jen Sportovně-turistický CR zvolil pouze 1 respondent, a tou byla žena. Při této otázce bylo možné vybrat více možností.



Obrázek 7: Cíl cesty
Zdroj: Vlastní zpracování

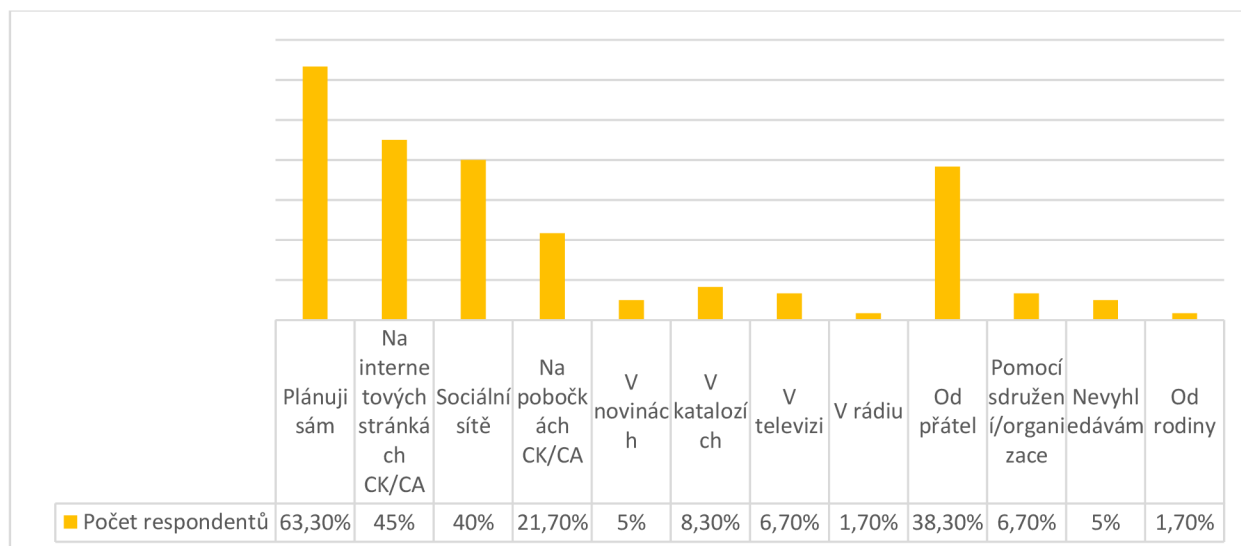
Otázka č. 7 byla také s možností výběru více odpovědí. Pro nejvíce respondentů je hlavním cílem rekreace, tuto možnost využilo 75 % respondentů. Nejméně respondentů cestuje za účelem lázeňství, tuto možnost zaškrtnulo 28,3 % zúčastněných. Zaškrtnutí všech možností využilo 5 respondentů z toho byl 1 muž. Možnost rekreace využilo 45 respondentů, nejobsáhlejší věkovou skupinou byla 36-45 let v počtu 13 osob, 26-35 let v počtu 12 osob, osoby ve věku od 46-60 let v počtu 9 a 18-25 let v počtu 8 osob. Lázeňství je cílem cest pro 17 osob, které jsou ve věkové kategorii méně než 18 let pouze 1 respondent, 18-25 let je také 1 respondent, 26-35 let jsou 2 respondenti, 36-45 let je respondentů 8, ve věkové kategorii 46-60 let jsou 4 respondenti a nad 60 let také 1 respondent.



Obrázek 8: Výběr zájezdu

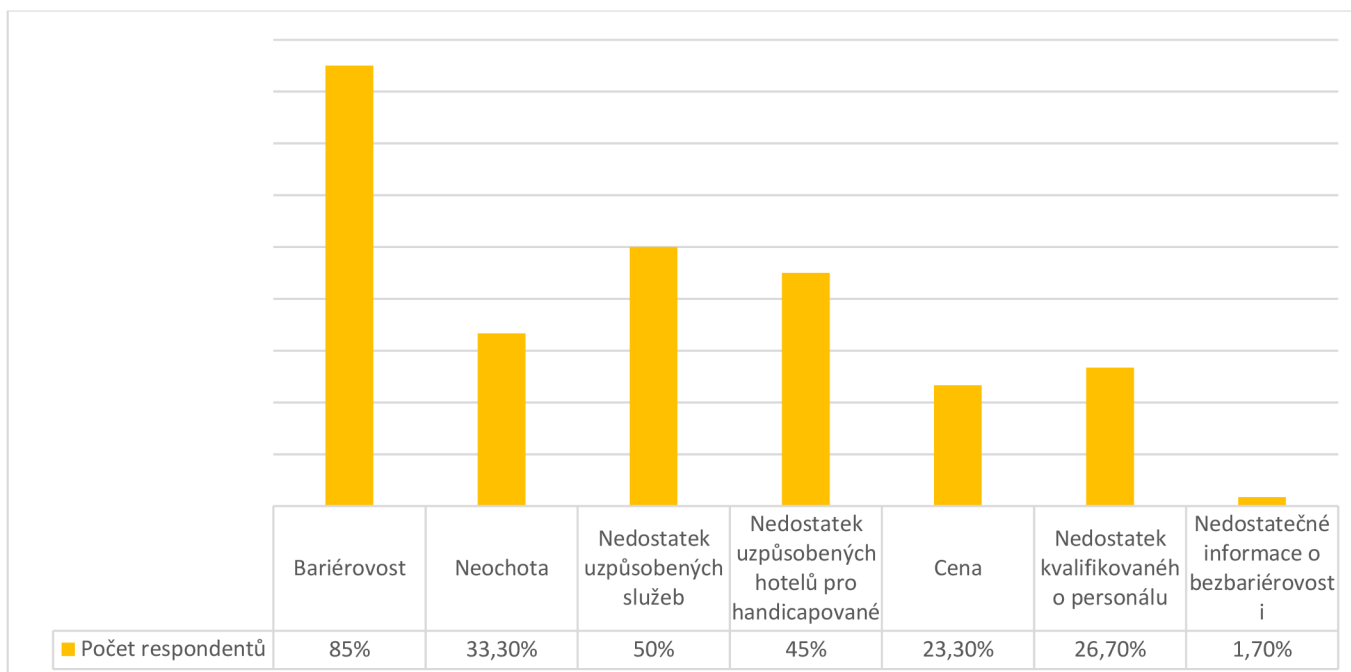
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek č. 8 byl také opět vytvořen na základě hodnocení 1- nejdůležitější a 5-nejméně důležité. Při výběru zájezdu považuje 48,3% respondentů za nejdůležitější destinaci a 46,7% respondentů míru uzpůsobenosti hotelu pro handicapované osoby. Znamku 2 označilo stejné procento a to 15% respondentů kategorie výběru podle ceny a podle vzdálenosti. Se známkou 3 s nevyšším počtem 20% respondentů lze označit výběr podle vzdálenosti. Nejméně osob ohodnotilo známkou 4 faktor výběru cenu, a to pouze 2 respondenti, jeden ve věkové kategorii mladší 18 let a druhý 36-45 let. Touto známkou 4 neoznačil ani jeden respondent výběr podle destinace.



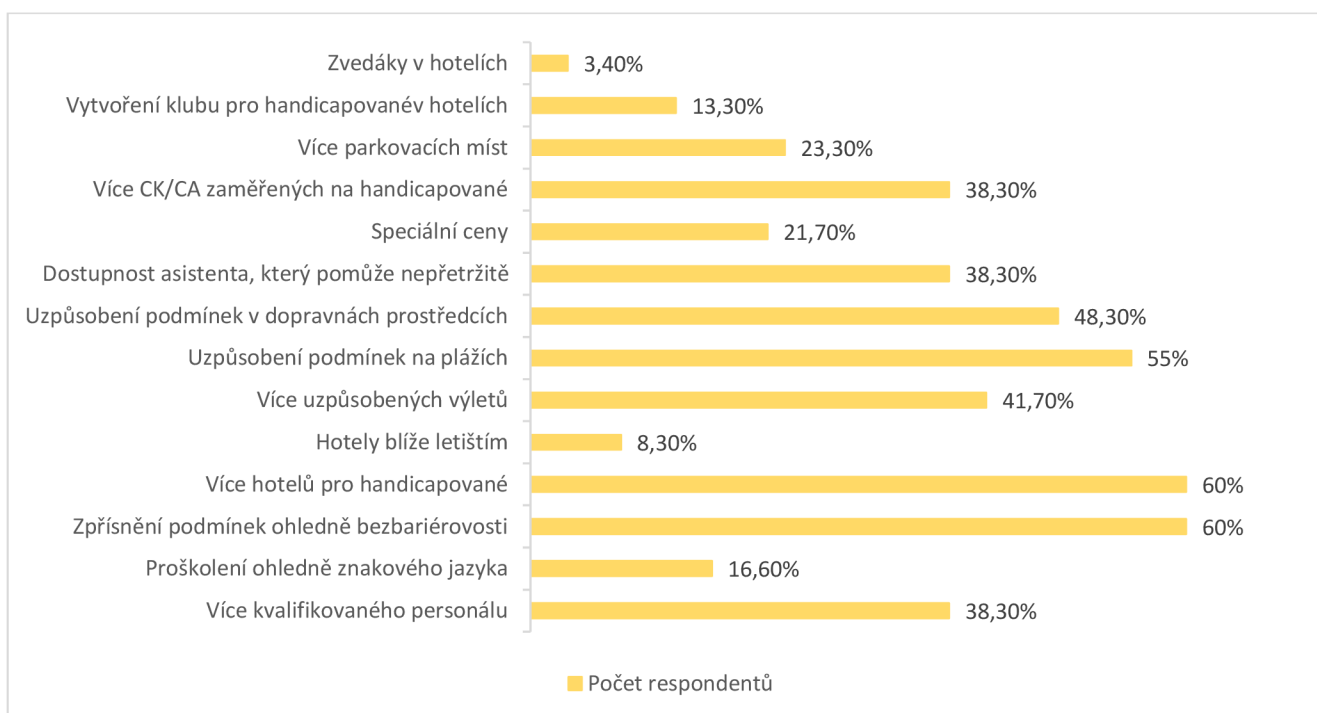
Obrázek 9: Zdroj nabídky CR
Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 9 respondenti zaškrtovali, kde vyhledávají nabídku cestovního ruchu. Taktéž měli možnost vybrat více odpovědí. Největší část, tudíž 63,3 % respondentů, si plánuje dovolenou sám/sama. Tito respondenti jsou rozděleni na 14 osob ve věku od 36-45 let, 9 osob ve věku 46-60 let, ve věku 26-35 let taktéž 9, ve věku 18-25 jsou 4 respondenti a 2 respondenti zastupují kategorii mladších 18 let. Druhá největší část respondentů, a to 45 %, z toho 4 muži a 23 žen, hledá na internetových stránkách cestovních kanceláří a agentur. Vyhledávání nabídky v rámci sdružení či organizace využívají 4 respondentky ve věkových kategoriích od 18 do 60 let. Nabídku nevyhledávají 3 respondenti, z toho 2 ženy ve věkové kategorii 26-35 let a 36-45 let.



Obrázek 10: Nedostatky při cestování

Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 11: Návrhy na zlepšení cestování

Zdroj: Vlastní zpracování

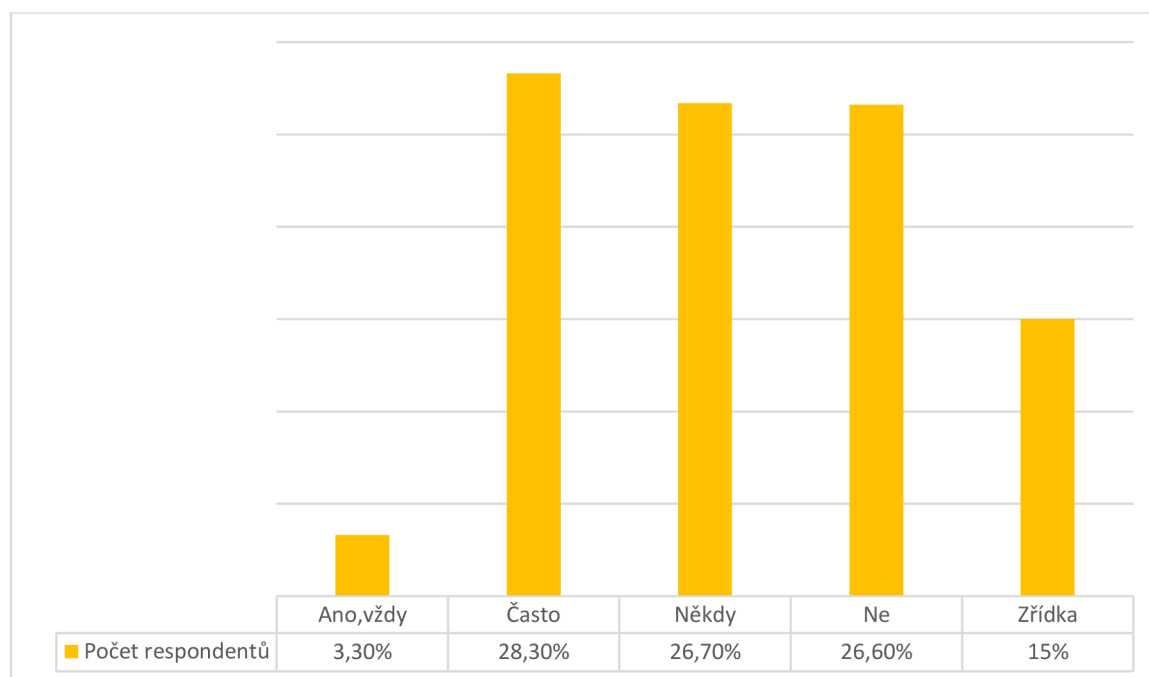
Nedostatků při cestování je pro osoby s handicapem mnoho. Mezi ně lze zařadit bezbariérovost, kterou označilo 85 % respondentů, 50 % respondentů označilo nedostatek uzpůsobených služeb a 45 % nedostatek uzpůsobených hotelů. Dva respondenti využili

možnosti vlastní odpovědi, za nedostatky považují nedostatečné informace o bezbariérovosti např. v koupelně, zda je možné průjezd vozíkem.

S otázkou ohledně nedostatků je spojena otázka týkající se návrhů na zlepšení při cestování handicapovaných. Respondenti měli možnost zaškrtnout jednotlivé návrhy na zlepšení nabídky s možností více odpovědí. Nejvíce procent respondentů zaškrtnulo zpřísnění podmínek ohledně bezbariérovosti a vytvoření více hotelů uzpůsobených pro handicapované jedince. Uzpůsobení lepších podmínek na plážích zaškrtnulo 55 % zúčastněných. S nejméně procenty obstálo proškolení ohledně znakového jazyka a hotely blíže letištím. V možnosti vlastní odpovědi přidal návrh pouze 1 respondent ve věku 46-60 let, a tím byly zvedáky v hotelích.

5.3 Cestovní kanceláře a agentury

V této podkapitole byly položeny otázky ohledně služeb, které CK/CA poskytují pro handicapované jedince. Také je zde zmíněna CA Pestrá cestovka a program Bezbatour.

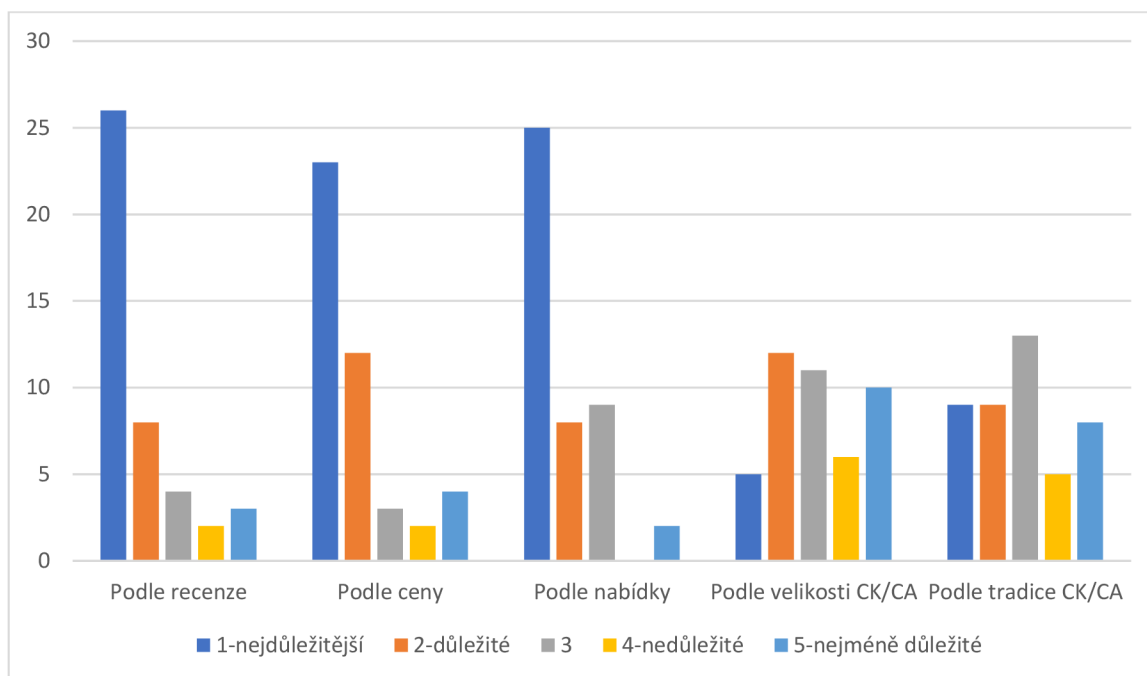


Obrázek 12: Využití služeb CK/CA

Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek č. 12 znázorňuje, kolik respondentů využívá služeb cestovních kanceláří a agentur. Nejvíce respondentů zaškrtnulo možnost „často“ a to v množství 28,3 %. Druhou nejobsáhlejší

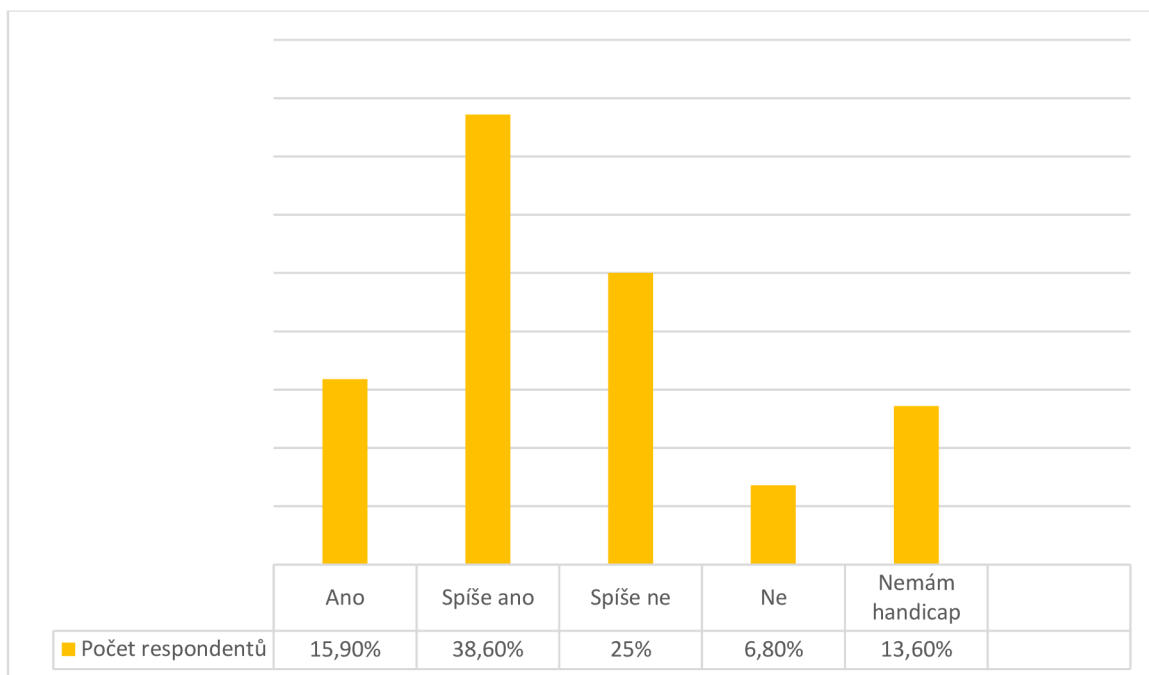
odpovědí bylo „někdy“, a to jen o 2 % méně než předchozí. S cestovní kanceláří či agenturou cestují vždy dvě respondentky, a to ve věkové kategorii 18-15 let a 36-45 let. Z 60 respondentů odpovědělo 11, že necestují s CK/CA. Z toho 5 cestuje pouze po České republice, 4 respondenti cestují jak po České republice, tak do zahraničí, a 2 respondenti cestují pouze do zahraničí.



Obrázek 13: Výběr CK/CA

Zdroj: Vlastní zpracování

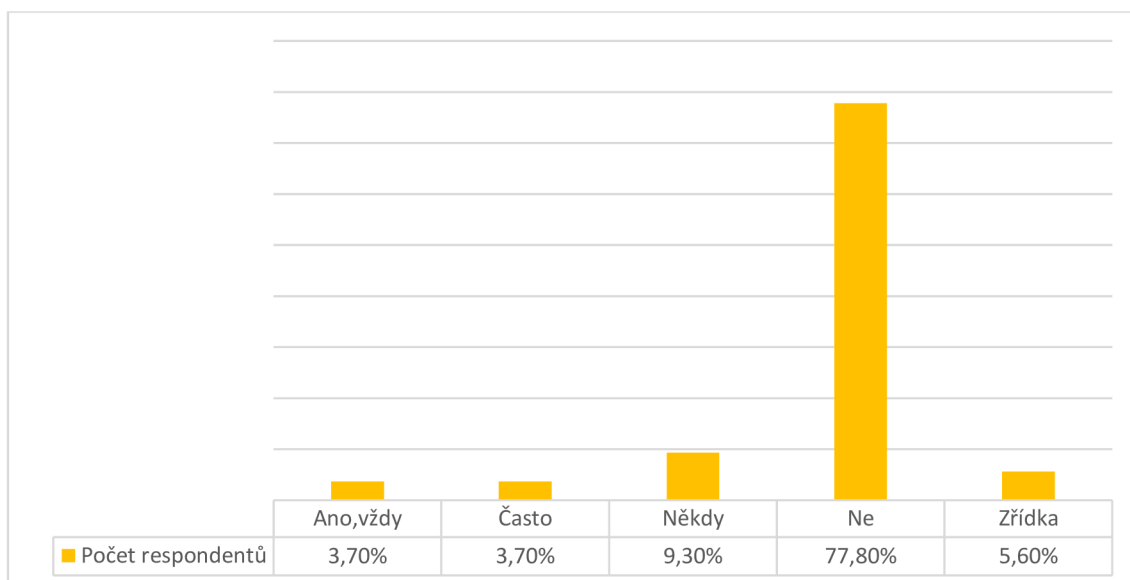
Obrázek č. 13 znázorňuje, podle čeho se odvíjí výběr CK/CA respondentů. Nejvíce respondentů v počtu 43,3% vybírá cestovní kancelář či agenturu podle recenze. Tato možnost byla klíčová především pro věkové skupiny 26-35 let a 35-45 v počtu 14 osob, 5 respondentů ve věku od 18-25 let, 5 osob 45-60 let a po jednom respondentovi ve věku méně než 18 a 60 a více let. Druhou možností s ohodnocením 1 byla možnost „podle nabídky“, kterou ohodnotilo 41,7% respondentů. U této možnosti nebyla ani jednou využita známka 4. Možnost „podle ceny“ ohodnotilo 23 respondentů známkou 1. Jako nejméně důležitým faktorem při výběru označili 2 respondenti ve věku méně než 18 let, 2 ve věku 18-25 let, 2 ve věku 26-35 let, 3 ve věku 36-45 let a 1 respondent ve věkové kategorii 46-60 let velikost CK/CA.



Obrázek 14: Přizpůsobení podmínek CK/CA

Zdroj: Vlastní zpracování

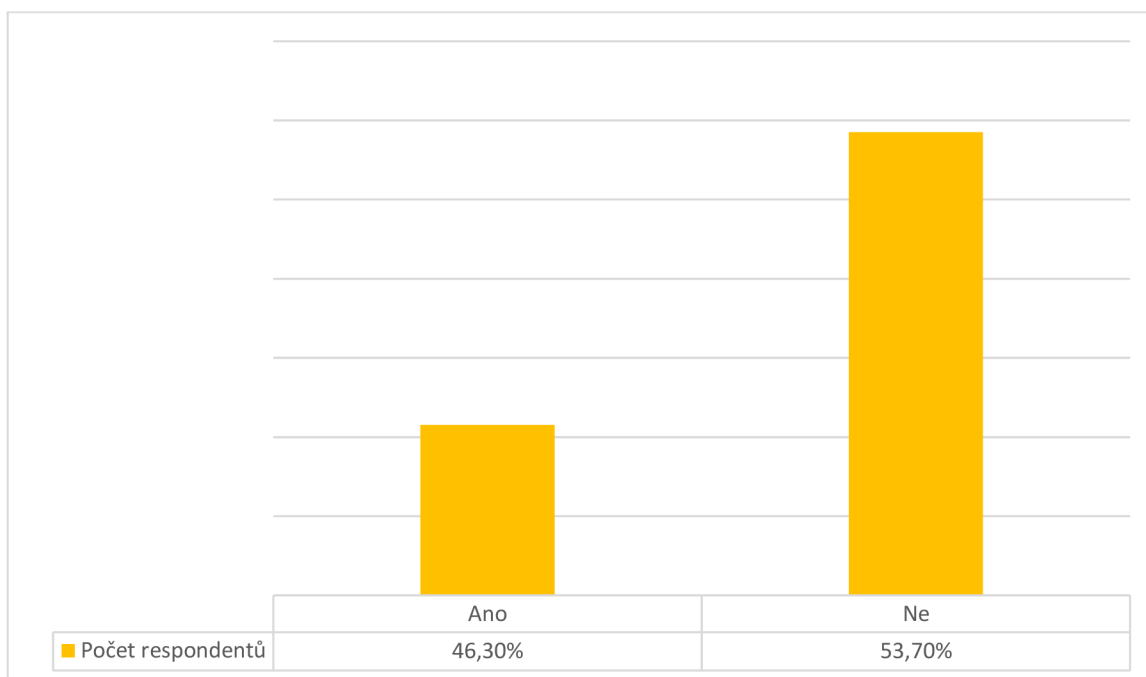
Na otázku ohledně přizpůsobení podmínek podle zdravotního handicapu cestovní kanceláří či agenturou odpovídalo 44 respondentů. Nejvíce respondentů označilo možnost „spíše ano“, a to 38,6 %. Naopak 25 % respondentů označilo odpověď „spíše ne“. Pouze 6,8% respondentů zaškrtnulo možnost „ne“.



Obrázek 15: Specializované CK/CA

Zdroj: Vlastní zpracování

Výrazný přesah mezi odpověďmi je vyznačen na obrázku č. 15. Až 77,8 % respondentů necestovalo s cestovní kanceláří či agenturou, která by se specializovala na handicapované účastníky. S cestovní kanceláří či agenturou, která se specializuje na tuto skupinu necestovalo nikdy 25,9 % účastníků. Možnost „ano, vždy“ a „často“ označilo stejné procento respondentů, a to 3,7 %. Další dvě možnosti „zřídka“ označilo 5,6 % respondentů a „někdy“ 9,3 % ze účastněných.



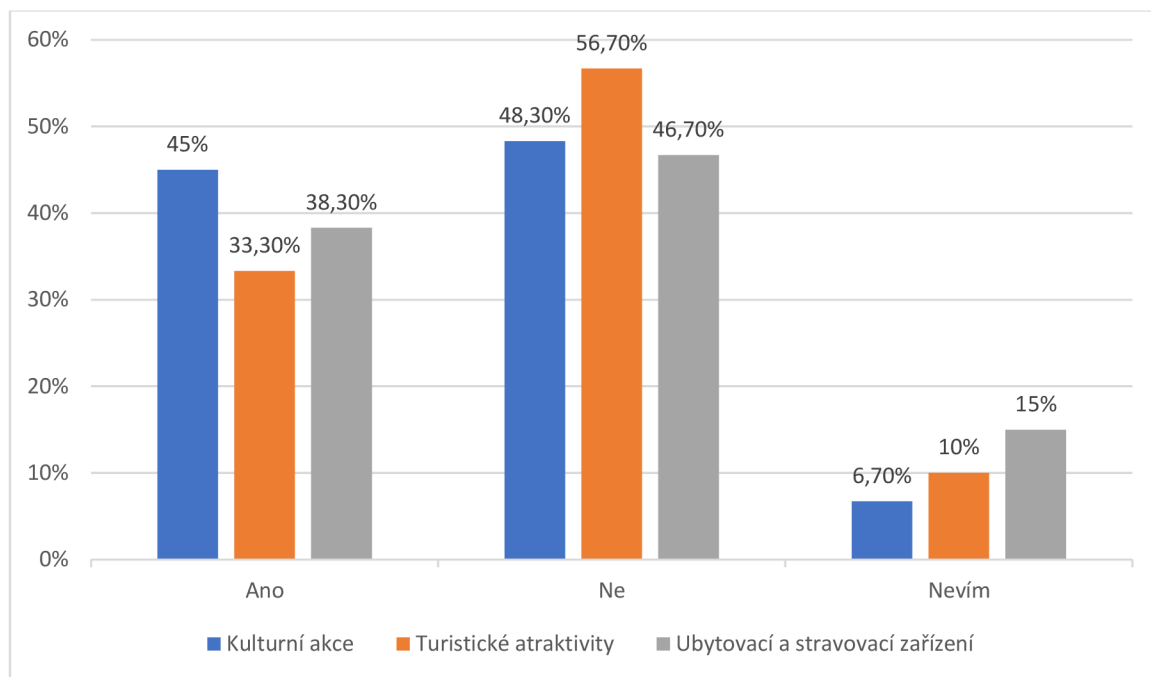
Obrázek 16: Znalost CA Pestrá cestovka

Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek č. 16 týkající se CA Pestrá cestovka je vyvážený. Převyšují respondenti, kteří CA neznají, a to v množství 53,7 %. Ze zbylých 46,3 % respondentů, kteří znají CA Pestrá cestovka využili jejich služeb pouze 2 respondenti. Tito respondenti vycestovali s CA do Itálie, Turecka a Sušic a hodnotí její služby na výbornou. Pod CA Pestrá cestovka spadá také program Bezbatur, o kterém slyšelo 21 z 25 respondentů.

5.4 Charakteristika oblasti služeb

V této části jsou popsány grafy týkající se služeb, a to ohledně kulturních akcí, turistických aktivit, ubytovacích a stravovacích zařízení.



Obrázek 17: Uzpůsobení úseků služeb

Zdroj: Vlastní zpracování

V hodnocení jednotlivých úseků služeb je vidět, že respondenti hodnotí služby v jejich krajích jako nepřizpůsobené pro handicapované jedince. V otázce ohledně uzpůsobení kulturních akcí jsou respondenti rozděleni na přibližně stejné podíly. Z 60 respondentů si 45 %, z toho 6 mužů a 21 žen myslí, že kulturní akce jsou uzpůsobeny pro handicapované. Zbylá část 48,3 % respondentů si myslí opak. Z této části respondentů je 17 osob, které mají handicap, 9 osob příbuzných osobě s handicapem a 3 asistují.

V otázce uzpůsobenosti turistických atraktivit si 56,7%, tudíž 34 respondentů myslí, že v jejich kraji nejsou přizpůsobené turistické atraktivity. Z nichž je 5 ve věkové kategorii 18-25 let, 8 ve věku 26-35 let, 10 ve věku 36-45 let, 7 ve věku 46-60 let, 2 ve věku 60 a více a 2 mladších 18 let. Druhá část respondentů v počtu 20 si myslí, že jsou přizpůsobení turistických atraktivit dostačující. Z toho 4 ve věku od 18-25 let, 6 respondentů od 26-35 let, 5 ve věku 36-45 let a 5 osob ve věku od 46-60 let. Možnost „nevím“ využilo 6 osob ženského pohlaví.

V oblasti uzpůsobení ubytovacích a stravovacích zařízení si téměř polovina respondentů (46,7 %) myslí, že v jejich kraji nejsou dostatečně uzpůsobená ubytovací a stravovací zařízení. Z této části respondentů je 5 osob asistujících, 4 příbuzní a 19 osob s handicapem. Taktéž 9 mužů, 18 žen a 1 bez uvedení pohlaví. Dále 38,3 % si myslí opak a zbylých 15 % zaškrtno odpověď „nevím“. Respondenti, kteří si myslí, že jsou zařízení uzpůsobena převážně spadají do ženského

pohlaví v počtu 19 a zbylí 4 respondenti jsou mužského pohlaví. Také si to myslí 4 osoby, které asistují osobám s handicapem, 7 příbuzných osob a 12 osob s handicapem.

5.5 Závěrečné shrnutí

Výzkumná otázka 1 - Cestují osoby s handicapem přes cestovní kanceláře/agentury, které se na handicapované osoby zaměřují?

Podle odpovědí v dotazníkovém šetření osoby s handicapem cestují jak po České republice, tak i do zahraničí. Pokud jde jen o jednu oblast, tak převažuje cestování po České republice v počtu 21,7 % respondentů v převažující věkové kategorii 26-35 let. Co se týče specializovaných cestovních kanceláří a agentur, tak účastníci těchto dostupných služeb nevyužívají. Počet účastníků, kteří vždy využívají specializovaných cestovních kanceláří/agentur lze stanovit na pouhých 3,7 %.

Výzkumná otázka 2 - Jaký je hlavní ovlivňující faktor při cestování pro osoby s handicapem?

Bylo predikováno, že pro osoby s handicapem bude hlavním faktorem bezbariérovost, a tato predikce byla naplněna. Potvrdilo to 41 respondentů, kteří bezbariérovost považují za hlavní faktor při jejich výběru. Dalším důležitým faktorem byl způsob dopravy a se stejným počtem respondentů cena a ochota personálu.

Výzkumná otázka 3- Přizpůsobila cestovní kancelář/agentura podmínky podle postižení osoby?

Je zjevné, že se cestovní kanceláře a agentury snaží co nejvíce přizpůsobovat zájezdy pro každého. Ve výzkumu 38,6 % respondentů potvrdilo, že se jim cestovní kanceláře/agentury snažily nelehké podmínky zjednodušit. Zbylá část 25 % respondentů, zaškrtnula možnost „spíše ne“.

Výzkumná otázka 4- Jsou kulturní akce, turistické atraktivity, stravovací a ubytovací zařízení přizpůsobené pro handicapované osoby?

Ve všech třech otázkách byla většina respondentů pro možnost, že turistické atraktivity, stravovací a ubytovací zařízení nejsou přizpůsobené pro handicapované osoby. Uzpůsobenost kulturních akcí hodnotí respondenti (48,3 %) jako neuzpůsobené, převážně osoby s handicapem. Turistické atraktivity byly takéž označeny 56,7 % respondenty za nepřizpůsobené. V této části respondentů převyšuje počet zúčastněných ve věkové kategorii

36-45 let. Stravovací a ubytovací zařízení podle 46,7 % respondentů nejsou přizpůsobené pro handicapované jedince.

Výzkumná otázka 5- Považují osoby s handicapem za hlavní nedostatek při cestování nedostatečné uzpůsobení hotelu?

Nedostatečné uzpůsobení hotelu bylo hned druhou možností s nejvyšším počtem respondentů, a to s 50 %. Za hlavní nedostatek při cestování považuje 85 % respondentů bezbariérovost, která není vždy ideální. Tudíž se toto tvrzení nepotvrdilo.

5.6 Návrhy na zlepšení

Návrhy na zlepšení nabídky pro cestovní ruch jsou následující:

Prvním návrhem, který by mohl pomoci při zlepšení je zpřísnění podmínek ohledně bezbariérovosti státem. Stát by měl zpřísnit podmínky při stavbách budov či výroby dopravních prostředků.

Dalším možným návrhem je založit v letoviscích více hotelů, které budou více uzpůsobeny pro handicapované jedince. Možností je také uzpůsobit alespoň jedno patro, které bude vyhrazené pro jejich speciální potřeby např. výtahy, zvětšené prostory, dveře bez prahu, veškeré příslušenství v nižších polohách atd. Pokud by byla možnost zabudovat zvedáky v hotelích, tak to jistě hosté ocení. S letovisky a hotely také souvisí další návrh, a tím je uzpůsobení podmínek na plážích hotel. Tím se rozumí např. zabudování pevné cesty od hotelu na pláž, vyhrazená lehátka, která budou uzpůsobena a zabudována na pevném místě tak, aby nebyl problém při manipulaci s vozíkem.

Uzpůsobení podmínek v dopravních prostředcích by se dalo s pohybnou rampou, více prostoru pro vozíčkáře, na tyče přidat znakovou řeč, např. v jaké části se nacházejí atd.

Dalším návrhem by byla služba asistenta v hotelích, který handicapované osobě bude ochoten nepřetržitě pomoci. Osoby s handicapem by při check-inu v hotelu dostaly menší jednoduchý ovladač, kterým by si asistenta přivolaly na pomoc. Tento asistent by měl být proškolen ohledně péče o osoby s handicapem.

Jako asistent by tak měla být proškolená alespoň určitá část personálu, pokud by nebyla možnost asistenta a nastala by nečekaná situace.

Jako návrh pro zlepšení svých služeb pro cestovní kanceláře a agentury by bylo zavedení více uzpůsobených fakultativních výletů, také vytvoření klubu v hotelích či nějaký věrnostní program pro handicapované. Mohla by být zrealizována pozice asistenta, který by asistoval jako možnost usnadnění zájezdu.

Závěr

Cestovní ruch pro osoby s handicapem je potenciálním odvětvím pro cestovní kanceláře a agentury, jelikož se jim nevěnuje tak velká pozornost, jak by měla.

V teoretické části bakalářské práce byl blíže charakterizován samotný cestovní ruch, jeho historie a pojmy, které s cestovním ruchem souvisí. Dále byly popsány jednotlivé handicapy a cestovní ruch pro handicapované, přiblíženy byly různé organizace v České republice či v Evropě a podmínky bezbariérovosti pro ubytovací a stravovací zařízení. V další části byl proveden výzkum u vybraných cestovních kancelářích a agentur ohledně nabídky pro handicapované. Následně byla popsána cestovní agentura Pestrá cestovka a program Bezbatour.

V praktické části lze najít výsledky dotazníkového šetření, jehož cílem byla identifikace cestování pro handicapované. Na konci praktické části byly uvedeny možné návrhy ke zlepšení nabídky. Je možné konstatovat, že cíl bakalářské práce **byl splněn**.

Z odpovědí respondentů lze vidět, že odvětví služeb v České republice není ještě dostatečně přizpůsobeno pro handicapované jedince. Mezi hlavní nedostatky při cestování respondenti zařadili bariérovost, jejíž možným návrhem na zlepšení je zpřísnění podmínek státem ohledně bezbariérovosti. Dalším jsou již zmiňované služby, které nejsou dostatečně uzpůsobeny. Pod odvětví služeb spadají také hotelové služby, které nejsou v takovém rozsahu uzpůsobeny. Návrhem na zlepšení je možnost vystavení specializovaných hotelů, či poskytnutí alespoň jednoho patra, které bude přizpůsobené podle potřeb účastníků. S letovisky a hotely také souvisí další návrh, a tím je uzpůsobení podmínek na plážích hotelů. Tím se rozumí např. zabudování pevné cesty od hotelu na pláž, vyhrazená lehátka, která budou uzpůsobena a zabudována na pevném místě tak, aby nebyl problém při manipulaci s vozíkem.

Nedostatky se také dají zaznamenat v neochotě, jak mezi lidmi, tak personálem. Návrhem pro zkvalitnění služeb je možné proškolení personálu ohledně specifických potřeb, které tito účastníci mívají. S tímto nedostatkem by mohla dopomoci pozice asistenta, který by byl pro klienta k dostání nepřetržitě. Tím pádem by se osoby s handicapem necítily vyčleňovány a nemusely by se obávat říci si o pomoc, jelikož by jim byla dopřána automaticky.

Seznam použité literatury

ABBATE, Tindara, Fabrizio CESARONI a Augusto D'AMICO, 2022. *Tourism and disability: an economic and managerial perspective*. Cham, Switzerland: Springer. ISBN 978-3-030-93612-9.

AIEST, 2023. *Worldwide network of tourism experts* [online]. St. Gallen, Switzerland: International Association of Scientific Experts in Tourism [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://www.aiest.org/>

UNWTO, 2023. *UNWTO.org* [online]. Madrid, Spain: World Tourism Organization a UN Specialized Agency [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://www.unwto.org/>

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

CK FISCHER, 2023. *Služby pro handicapované* [online]. Praha: CK Fischer [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://www.fischer.cz/sluzby/specialni-sluzby/sluzby-pro-handicapovane>

ČSÚ, 2018. *Výběrové šetření osob se zdravotním postižením - 2018* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-osob-se-zdravotnim-postizenim-2018>

ECALYPSO, 2023. *About eCalypso* [online]. [cit. 2023-02-10]. Dostupné z: <http://ecalypso.eu/steep/public/about.jsf?id=22>

HÁJKOVÁ V. et al., 2006. *Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj [cit. 2022-01-02]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/getmedia/dec21386-b551-48e4-bbad-113ab984a35e/GetFile10.pdf>

HOLEŠINSKÁ, Andrea, 2012. *Destinační management jako nástroj regionální politiky cestovního ruchu*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. ISBN 978-80-210-5847-7.

INDROVÁ, Jarmila, Liběna JAROLÍMKOVÁ, Alžběta KIRÁLOVÁ, Lena MLEJNKOVÁ, Zdeněk PETRŮ a Radka ŠTĚPÁNOVSKÁ, 2008. *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. ISBN 978-80-7399-407-05.

ZÁKON Č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. ISSN 1211-1244.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2012. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4209-0.

KOTÍKOVÁ, Halina, 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4603-6.

MLÝNKOVÁ, Jana, 2010. *Pečovatelsví 2. díl*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3185-8.

PALÁTKOVÁ, Monika, Eva MRÁČKOVÁ, Milan KITTNER, Ondřej KAŠŤÁK a Josef ŠESTÁK, 2013. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada Publishing. ISBN: 978-80-247-3751-5.

RYGLOVÁ, Kateřina, 2009. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. Vyd. 3., rozš. Ostrava: Key Publishing. ISBN 978-80-7418-028-6.

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

VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ, 2017. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. První vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5021-7.

VLÁDA ČR, 2020. *Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025* [online]. Praha: Vláda České republiky [cit. 2022-01-02]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvozp/dokumenty/narodni-plan-podpory-rovných-prilezitosti-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim-na-obdobi-2021-2025-183042/>

VLÁDA ČR, 2023. *Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením* [online]. Praha: Vláda České republiky [cit. 2022-01-02]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvozp/uvod-vvozp-17734>

VOTOUPALOVÁ, Alena, 2019. *Speciální druhy cestovního ruchu* [online]. ISBN 978-80-88418-30-6. Dostupné z: <https://www.vovcr.cz/odz/ekon/444/page00.html>

Seznam příloh

Příloha A	- dotazníkové šetření	47
-----------	-----------------------------	----

Příloha A – dotazníkové šetření

Dobrý den,

mé jméno je Tereza Schovánková a jsem studentkou oboru Cestovní ruch na Fakultě ekonomické v Liberci. Chtěla bych Vás poprosit o pár minut Vašeho času pro vyplnění následujícího dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce. Dotazník je zcela anonymní.

1. Cestujete rád/a?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne

2. Jaké jsou důvody proč necestujete?

Vyberte jednu nebo více odpovědí.

- a. Špatný zdravotní stav
- b. Cena
- c. Nerad/a cestuji
- d. Složitost situace

3. Cestujete sami nebo s někým?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Spíše sám/sama
- b. Spíše s někým
- c. Je to vyvážené, cestuji jak sám/sama, tak i s někým

4. S kým cestujete?

Vyberte jednu odpověď.

- a. S rodinou
- b. S partnerem/kou
- c. S přáteli
- d. S mazlíčkem

5. Cestujete spíše po České republice nebo do zahraničí?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Po České republice
- b. Do zahraničí
- c. Po ČR i do zahraničí
- d. Necestuji

6. Co je pro Vás hlavním ovlivňujícím faktorem při cestování?

(Oznámkujte, jak jsou pro Vás důležité následující faktory (1- nejdůležitější, 5- nejméně důležité)).

- a. Strava
- b. Bezbariérovost
- c. Ochota personálu
- d. Druh dopravy
- e. Cena
- f. Vzdálenost
- g. Poskytované služby
- h. Poutavost

7. Jakou formu cestovního ruchu vyhledáváte?

(Vyberte jednu nebo více odpovědí).

- a. Rekreační CR
- b. Kulturně-poznávací CR
- c. Léčebný a lázeňský CR
- d. Sportovně-turistický CR

8. Co je cílem Vašich cest?

Vyberte jednu nebo více odpovědí.

- a. Rekreace
- b. Lázeňství
- c. Poznávání
- d. Turistické cíle

9. Využíváte služeb cestovních kanceláří/agentur?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano, vždy
- b. Často
- c. Někdy
- d. Ne
- e. Zřídka
- f. Nikdy

10. Podle čeho se odvíjí Váš výběr cestovní kanceláře/agentury?

(Oznámujte každý faktor (1-nejdůležitější, 5-nejméně důležité).

- a. Podle recenze
- b. Podle ceny
- c. Podle nabídky
- d. Podle velikosti cestovní kanceláře/agentury
- e. Podle tradice cestovní kanceláře/agentury

11. Podle čeho se odvíjí Váš výběr zájezdu?

(Oznámujte každý faktor (1-nejdůležitější, 5-nejméně důležité).

- a. Podle destinace
- b. Podle ceny
- c. Podle hotelu, který je více uzpůsobený pro handicapované
- d. Podle vzdálenosti do destinace

12. S jakou cestovní kanceláří/agenturou jste cestovali naposledy?

Vyberte jednu odpověď.

- a. CK Fischer
- b. CK Čedok
- c. CK Exim Tours
- d. CA Invia
- e. CK Blue Style
- f. CA Pestrá cestovka
- g. Sdružená/organizace pro handicapované
- h. Jiná

13. Dokázala Vám cestovní kancelář/agentura přizpůsobit podmínky podle Vašeho postižení?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne
- e. Nemám handicap

14. Cestovali jste s cestovní kanceláří/agenturou, která se specializuje na zájezdy handicapovaných účastníků?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano, vždy
- b. Často
- c. Někdy
- d. Ne
- e. Zřídka
- f. Nikdy

15. Znáte CA Pestrá cestovka?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne

16. Využili jste služeb CA Pestrá cestovka?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne

17. Jak byste jejich služby ohodnotil/a?

Hodnocení pomocí stupnice (1-nejlepší hodnocení a 5- nejhorší hodnocení)

18. Kam jste s CA Pestrrou cestovkou vycestoval/a?

- a. Otevřená odpověď

19. Slyšeli jste o programu Bezbatour?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne

20. Kde vyhledáváte nabídku cestovního ruchu?

Vyberte jednu nebo více odpovědí.

- a. Plánuji sám
- b. Na internetových stránkách CK/CA
- c. Sociální sítě
- d. Na pobočkách CK/CA
- e. V novinách
- f. V katalozích
- g. V televizi
- h. V rádiu
- ch. Od přátel
- i. Pomocí sdružení/organizace
- j. Nevyhledávám
- k. Jiná...

21. Myslíte si, že ve Vašem kraji jsou kulturní akce přizpůsobeny pro handicapované?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

22. Myslíte si, že ve Vašem kraji jsou turistické atraktivity přizpůsobeny pro handicapované?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

23. Myslíte si, že ve Vašem kraji jsou ubytovací a stravovací zařízení uzpůsobeny pro handicapované?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

24. Co považujete za nedostatky při cestování?

Vyberte jednu nebo více odpovědí.

- a. Bariérovost
- b. Neochota
- c. Nedostatek uzpůsobených služeb
- d. Nedostatek uzpůsobených hotelů pro handicapované
- e. Cena
- f. Nedostatek kvalifikovaného personálu
- g. Jiná...

25. Co byste navrhli na zlepšení nabídky cestování?

Vyberte jednu nebo více odpovědí.

- a. Více kvalifikovaného personálu
- b. Proškolení ohledně znakového jazyka
- c. Zpřísnění podmínek ohledně bezbariérovosti
- d. Více hotelů pro handicapované
- e. Hotely blíže letištím
- f. Více uzpůsobených výletů
- g. Uzpůsobení podmínek na plážích
- h. Uzpůsobení podmínek v dopravních prostředcích
- ch. Dostupnost asistenta, který pomůže nepřetržitě
- i. Speciální ceny
- j. Více CK/CA zaměřených na handicapované
- k. Více parkovacích míst
- l. Vytvoření klubu pro handicapované v hotelích
- m. Jiná...

26. Jste...

Vyberte jednu odpověď.

- a. Žena
- b. Muž
- c. Nechci odpovídat

27. Jste ve věkové kategorii...

Vyberte jednu odpověď.

- a. Méně než 18
- b. 18-25
- c. 26-35
- d. 36-45
- e. 46-60
- f. 60 a více

28. Z jakého jste kraje...

Vyberte jednu odpověď.

- a. Hlavní město Praha
- b. Středočeský kraj
- c. Jihočeský kraj
- d. Plzeňský kraj
- e. Karlovarský kraj
- f. Ústecký kraj
- g. Liberecký kraj
- h. Královehradecký kraj
- ch. Pardubický kraj
- i. Kraj Vysočina
- j. Jihomoravský kraj
- k. Zlínský kraj
- l. Olomoucký kraj
- m. Moravskoslezský kraj

29. Máte handicap/asistujete osobě s handicapem?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Mám handicap
- b. Asistuji osobě s handicapem
- c. Jsem příbuzný handicapované osoby

30. Jaký je druh Vašeho postižení?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Mentální postižení
- b. Zrakové postižení
- c. Sluchové postižení
- d. Tělesné postižení

31. Jste v organizaci/sdružení pro handicapované?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

32. V jaké jste organizaci/sdružení?

Vyberte jednu a více odpovědí.

- a. Sdružení Tulipán
- b. Žiju s handicapem
- c. Svaz tělesně postižených v ČR
- d. Život bez bariér
- e. Klub Naděje Tábor
- f. Paprsek Vyškov
- g. Naděje
- h. Ruka pro život
- ch. Rytmus-od klienta k občanovi
- i. Spolek trend vozíčkářů
- j. Borůvka Praha
- k. Domov pro mne
- l. Jiná...

33. Pořádá Vaše organizace/sdružení zájezdy či výlety?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

34. Pořádá výlety/zájezdy do zahraničí nebo po České republice?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Do zahraničí
- b. Po České republice
- c. Do zahraničí i po ČR

35. Využili jste těchto služeb?

Vyberte jednu odpověď.

- a. Ano
- b. Ne

Mockrát Vám děkuji za vyplnění a Váš čas!