

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

Cestovní ruch se zaměřením na tělesně handicapované
Bakalářská práce

Autor: Nikola Legerská
Studijní obor: Management cestovního ruchu - NJ

Vedoucí práce: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Hradec Králové

Duben 2016

Prohlášení:

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

V Hradci Králové dne 28.4.2016

Nikola Legerská

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Michalu Trousilovi, Ph.D. za jeho metodické vedení a odborné rady, které mi poskytoval během tvorby této bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat své rodině a svému snoubenci za trpělivost a podporu během celé doby studia.

Anotace

Tato bakalářská práce se zaměřuje na cestovním ruch handicapovaných osob. Hlavním cílem práce je zmapování situace v Královéhradeckém kraji, zda jsou památky a atraktivita dostatečně přístupné a jestli handicapovaní lidé nějaké z nich navštívili. První část práce tvoří kapitoly, ve kterých jsou vysvětlena teoretická východiska, jako je sociální cestovní ruch, přístupný cestovní ruch, tělesné postižení aj. V dalších kapitolách jsou představeny projekty Calypso, na které navazuje Národní program podpory cestovního ruchu, a projekt Eden. V empirické části jsou pomocí dotazníkového šetření ověřovány hypotézy, které si autorka stanovila. Dílčím cílem je zjištění dostupných nabídek na trhu cestovního ruchu pro handicapované klienty. K dosažení cíle byla provedena analýza nabídky pro handicapované u vybraných cestovních kanceláří v Hradci Králové. V závěru jsou zhodnoceny poznatky a vytvořeny návrhy a doporučení na zlepšení stávající situace.

Annotation

This bachelor thesis focuses on tourism for people with disabilities. The main objective is to analyze the situation in Hradec Kralove region, whether they are enough sights and attractions accessible to disabled people, and if some of them visited. The first part consists of chapters, which explains the theoretical background, such as social tourism, accessible tourism, disability and others. In other chapters are presented projects Calypso, which is followed by the National Program for Tourism, and the Eden Project. In the empirical part through a questionnaire survey tested the hypothesis that the author has set. A partial goal is finding the offers available on the market of tourism for handicapped clients. To achieve the objective analysis was performed for handicapped at selected travel agencies in Hradec Kralove. At the end are evaluated findings and made suggestions and recommendations to improve the current situation.

Obsah

1	Úvod	9
2	Cíl práce a metodika zpracování	10
3	Teoretická východiska	12
3.1	Cestovní ruch pro všechny.....	12
3.1.1	Segmenty cestovního ruchu pro všechny	13
3.1.2	„Cestovní ruch pro všechny“ podle legislativy EU.....	15
3.2	Sociální cestovní ruch.....	17
3.3	Přístupný (bezbariérový) cestovní ruch.....	18
3.4	Cestovní ruch tělesně postižených	19
3.4.1	Vymezení tělesného postižení	19
3.4.2	Specifické potřeby pohybově handicapovaných.....	20
3.4.3	Statistiky zdravotního a tělesného postižení	22
3.5	Projekt CALYPSO v rámci EU.....	23
3.5.1	Calypso – Česká republika	24
3.6	Národní program podpory cestovního ruchu a „Cestování dostupné všem“ (2010-2016)	26
3.6.1	Národní program podpory cestovního ruchu a „Cestování dostupné všem“ novinky - rok 2015 a 2016.....	28
3.7	Projekt EDEN v rámci EU.....	29
3.7.1	Eden 2013 - Accessible tourism (cestování bez bariér)	29
3.7.2	Eden 2013 – Česká republika	31
3.8	Královéhradecký kraj a NPPCR	32
3.9	Vybrané atraktivity Královéhradeckého kraje z pohledu vozičkáře	35
4	Empirická část	40
4.1	Základní výzkumné otázky a hypotézy	40

4.2	Sběr informací a průběh šetření	41
4.2.1	Charakteristika respondentů	42
4.2.2	Cestování handicapovaných	45
4.2.3	Nabídka vybraných cestovních kanceláří v Hradci Králové	50
4.2.4	Vybrané příklady CK pro handicapované.....	58
5	Shrnutí výsledků.....	60
6	Závěry a doporučení	64
7	Seznam použité literatury	66
8	Přílohy	73

Seznam obrázků

Obrázek 1: Zúčastněné země projektu EDEN 2013	30
Obrázek 2: Nabídka bezbariérových zařízení u CK FISCHER.....	54
Obrázek 3: nabídka bezbariérových zařízení u CK FIRO-tour	79
Obrázek 4: nabídka bezbariérových zařízení u CK Blue -Style	80
Obrázek 5: Použité katalogy.....	81

Seznam grafů

Graf 1: Podíl počtu zdravotně postižených na celkové populaci ČR 2007 a 2013	22
Graf 2: Bilance přijatých a přidělených dotací NPPCR v letech 2010-2014	32
Graf 3: Jste muž či žena?.....	42
Graf 4: Do jaké věkové skupiny patříte?.....	43
Graf 5: Jste členem nějaké organizace/sdružení pro handicapované?	43
Graf 6: V jakém kraji bydlíte?	44
Graf 7: Jaké kompenzační pomůcky používáte?	44
Graf 8: Je cestování Vaší zálibou, cestujete rádi?	45
Graf 9: Upřednostňujete dovolenou v ČR nebo v zahraničí?.....	45
Graf 10: Organizujete si svoji dovolenou sami nebo využíváte služeb cestovní kanceláře?	46
Graf 11: Pokud si dovolenou organizujete sám/sama, z jakého důvodu tomu tak je?	46
Graf 12: Cestujete sám/sama, nebo s někým?	47
Graf 13: Navštívil/a jste nějaké přírodní památky v Královéhradeckém kraji?	47
Graf 14: Navštívil/a jste nějaké kulturní, technické památky v Královéhradeckém kraji? ..	48
Graf 15: Myslíte si, že atraktivita Královéhradeckého kraje jsou dostatečně přístupné?	48
Graf 16: Znáte nějaký dotační program, který pomáhá zpřístupňovat památky?	49
Graf 17: Kde získáváte informace o přístupnosti destinace/zařízení?	49
Graf 18: Seřadte podle důležitosti při výběru Vaší dovolené	50

Seznam tabulek

Tabulka 1: Srovnání tělesného postižení v roce 2007 a 2013	23
Tabulka 2: Bilance NPPCR v letech 2010 - 2014.....	28
Tabulka 3: Nejnavštěvovanější turistické cíle v Královéhradeckém kraji 2013	35
Tabulka 4: Nejnavštěvovanější turistické cíle v Královéhradeckém kraji 2014	35

Tabulka 5: Podíly touroperatorů na českém trhu sestavených podle tržeb za rok 2012	51
Tabulka 6: Výsledky analýzy CK EXIM tours.....	51
Tabulka 7: Výsledky analýzy CK Čedok	52
Tabulka 8: Výsledky analýzy CK FISCHER	53
Tabulka 9: Výsledky analýzy CK Blue-Style.....	55
Tabulka 10: Výsledky analýzy CK FIRO-tour	56
Tabulka 11: Výsledky analýzy CK Alexandria.....	57

1 Úvod

„Člověk handicapovaný pozná své skryté zdroje sil, teprve když se s ním jedná jako s normálním.“

Gottfried Keller (cit. dle Databáze knih, © 2008-2016: online)

Cestovní ruch je velmi rychle rozvíjející se odvětví a cestování se stává nedílnou součástí běžného života. Ne však každý si může cestování dovolit. Překážkou mu mohou být různé bariéry, ať už se jedná o překážky spojené se zdravotním stavem, nebo finančními možnostmi jednotlivců.

Téma bakalářské práce je cestovní ruch se zaměřením na tělesně handicapované. Námět pro tuto práci vznikl před pár lety, po navštívení několika kulturních akcí pro zdravotně postižené osoby. Na základě nezávazných rozhovorů a zaměření studia autorky se následné diskuze vedly na téma cestování a cestovním ruch. Vyslechnutí všech překážek, které jsou spojené s cestovním ruchem zdravotně postižených osob, vedlo k hlubokému zamyšlení. O problematice získávání informací, o kvalitě a míře poskytovaných služeb cestovními kancelářemi a o přístupnosti přírodních i kulturních atraktivit a památek. Možnost získání výše uvedených informací je pro jednotlivce velmi náročné.

Bakalářská práce je zaměřena na Královéhradecký kraj, kde autorka práce žije a většinu z níže popisovaných památek a atraktivit sama navštívila. S tímto je spojen i cíl práce, kterým je zmapování přístupnosti památek a informovanosti handicapovaných osob. Dílčím cílem práce je analýza vybraných cestovních kanceláří v Hradci Králové a zjištění dostupných nabídek zájezdů pro klienty se speciálními potřebami.

V současné době je velmi málo dostupných a souhrnných informací o přístupnosti jednotlivých památek a atraktivit.

Výstupy práce by mohly usnadnit orientaci v hledání informací handicapovaných nebo být impulsem pro vytvoření ucelené příručky o přístupnosti a bezbariérovosti pro osoby s pohybovým omezením nejen v Královéhradeckém kraji.

2 Cíl práce a metodika zpracování

Cílem této práce je zmapování situace v Královéhradeckém kraji, zda jsou památky a atraktivita kraje dostatečně přístupné a zda handicapovaní lidé některé z nich navštívili.

Dále pak zjištění dostupných nabídek na trhu cestovního ruchu pro osoby se speciálními potřebami, pro osoby tělesně postižené a zejména pro ty občany, kteří mají pohybový handicap.

V prvních kapitolách jsou vysvětlena teoretická východiska: „cestovní ruch pro všechny“, jeho segmenty, sociální a přístupný cestovní ruch. Dále navazuje cestovní ruch tělesně handicapovaných, ve kterém jsou kromě vymezení tělesného postižení, popsány specifické potřeby pohybově handicapovaných osob a znázorněny statistiky zdravotního a tělesného postižení.

Kapitola 3.5 představí projekt Calypso, který patří k prvním projektům s tímto zaměřením v rámci sociálního cestovního ruchu. Na základě tohoto projektu vznikl Národní program cestovního ruchu (2010-2016), který je definován v kapitole následující.

Druhým projektem, kterým se práce zabývá je projekt EDEN – zaměřený na „Evropské destinace nejvyšší kvality“, rozebrán je rok 2013, který upřesnilo téma cestování bez bariér.

Kapitoly 3.8 a 3.9 jsou zaměřeny na Královéhradecký kraj. Nejprve představí využití Národního programu podpory cestovního ruchu v rámci kraje. Poté se práce věnuje vybraným atraktivitám kraje z pohledu vozíčkáře.

V empirické části si autorka stanovila výzkumné otázky, na které autorka reaguje svými předpoklady, a které se opírají o teoretická východiska a osobní zkušenosti autorky.

Otázka č. 1 - Jsou památky v Královéhradeckém kraji přístupné tělesně postiženým spoluobčanům?

Předpoklad č. 1 – Památky v Královéhradeckém kraji jsou přístupny částečně.

Otázka č. 2 - Jaké atraktivita jsou handicapovanými nejnavštěvovanější?

Předpoklad č. 2 – Nejnavštěvovanější atraktivita Královéhradeckého kraje jsou ZOO Dvůr Králové nad Labem a Ratibořice – Babiččino údolí.

Otázka č. 3 - Nabízejí cestovní kanceláře zájezdy pro handicapované klienty?

Předpoklad č. 3 – Cestovní kanceláře nemají speciální zájezdy pro handicapované, nabízejí bezbariérové hotely ze stálé nabídky.

Otázka č. 4 - Využívají handicapovaní nabídku cestovních kanceláří?

Předpoklad č. 4 – Handicapovaní nevyužívají nabídku CK.

Hledání odpovědí na základní výzkumné otázky a předpoklady jsou zdůvodněny v kapitole 4.1.

V kapitole 4.2 sběr informací a průběh šetření. Následující kapitoly práce se zabývají charakteristikou respondentů a cestováním handicapovaných. K dotazníkovému šetření nebyly vyzvány osoby mladší 15 let, protože tato věková skupina má vždy zákonného zástupce (ať už rodiče, nebo přiděleného opatrovníka), který rozhoduje, upravuje plánování a výběr dovolené či jiné aktivity v souladu s jeho postižením nebo omezením. Dotazování probíhalo od září do konce listopadu roku 2015. Distribuce probíhala přes sociální síť Facebook, konkrétně přes různé skupiny handicapovaných osob, vozíčkářů, ZTP, sportovních organizací pro pohybově postižené aj. E-mailem do Centra pro zdravotně postižené Královéhradeckého kraje a do České abilympijské asociace se sídlem v Pardubicích. Dále také formou osobního kontaktu, a v neposlední řadě se zapojili pracovníci firmy Sivak Medical Technology s.r.o., (prodejce zdravotnické techniky a zdravotních potřeb), kteří získávali odpovědi pro dotazník od zákazníků na prodejně a klientů v rehabilitačním ústavě v Kladrubech u Vlašimi, Hanzově léčebně v Luži a v Rosce - sdružení pro pacienty s roztroušenou sklerózou v Královéhradeckém kraji.

Kapitola 4.2.3 praktické části obsahuje analýzu nabídky vybraných cestovních kanceláří v Hradci Králové pro vozíčkáře a osoby s omezenou hybností. Obsahová analýza propagačních materiálů CK byla vytvořena především ve snaze nalézt odpovědi na následující otázky:

1. Používají CK piktogramy ve svých katalogích?
2. Mají CK speciální nabídku pro handicapované klienty, jaké množství?
3. Mají CK popis s informacemi o vybavení jednotlivých zařízení?
4. Jak dlouhé zájezdy a kam jsou v nabídce CK?
- 5.

V závěru práce jsou shrnuty výsledky, popsány závěry a autorka také uvádí doporučení pro zlepšení stávající situace.

3 Teoretická východiska

V teoretické části jsou definovány základní pojmy, jako je cestovní ruch, cestovní ruch pro všechny, sociální a bezbariérový cestovní ruch. V této části jsou podrobně rozebrány jednotlivé segmenty dle formy cestovního ruchu. Teoretická část dále popisuje specifické potřeby handicapovaných a graficky znázorňuje statistiky postižených osob. V závěru jsou představeny projekty Calypso a Eden, dále také Národní program podpory cestovního ruchu, z něj především Královéhradecký kraj.

3.1 Cestovní ruch pro všechny

Abychom se mohli zabývat cestovním ruchem pro všechny, musíme vymezit pojem cestovní ruch. UNWTO (světové organizace cestovního ruchu) v roce 1991 v Ottawě definovala cestovní ruch jako: *„Cestovní ruch představuje činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo jejich obvyklé místo pobytu (bydliště) po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu nebo za jinými účely“* (Čech, 1998:14).

Výkladový slovník cestovního ruchu (Zelenka, Pásková, 2012: 83) jej definuje jako *„komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělání, pracovní či jiným účelem, i aktivity subjektů poskytujících služby a produkty těmto cestujícím osobám, tedy i provozování zařízení se službami pro tyto cestující osoby včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně správních aktivit, propagace cestovního ruchu, mezinárodní spolupráce a rekreace.“*

Tato definice poukazuje na cestovní ruch jako na komplexní jev, kde stranu nabídky představují poskytovatelé služeb a stranu poptávky účastníci cestovního ruchu.

Podle Šagátové (2010) může být dosaženo cestovního ruchu pro všechny pouze kombinací sociálního a přístupného cestovního ruchu. Sociálním cestovním ruchem a přístupným cestovním se podrobně zabývají kapitoly 3.2 a 3.3.

3.1.1 Segmenty cestovního ruchu pro všechny

Kapitola 3.1.1. je zpracována (pokud není uvedeno jinak) podle Királ'ové (2008).

V této kapitole jsou popsány jednotlivé skupiny cestovního ruchu pro všechny, jedná se o znevýhodněné skupiny obyvatelstva, které jsou rozděleny do čtyř kategorií.

Kapitola se zabývá základní charakteristikou, specifickými potřebami, finančními možnostmi a popisem vybavenosti destinace, které jednotlivé segmenty vyžadují. U každé skupiny jsou uvedeny nejčastější formy CR.

Studenti, mladí lidé

Základními charakteristikami cestovního ruchu mládeže jsou flexibilita, schopnost uspokojit různorodé potřeby mladých lidí, efektivita nákladů při dodržení kvality i při nízkých cenách, bezpečnost především pro smíšené skupiny teenagerů, dodržení sanitárních standardů, pozitivní atmosféra – mladí lidé se musí cítit uznáni a mezi všemi zúčastněnými stranami musí být důvěra.

Důležitý nástroj v cestovním ruchu studentů a mladých lidí představuje mezinárodní studentská identifikační karta (ISIC – International Student Identity Card), díky které mohou studenti a držitelé této karty získat slevy na dopravu, na vstupy do historických a kulturních objektů, na ubytovací a stravovací služby a mnohé další. Karta je nabízena studentům ve 130 zemích světa a slevy lze získat na více jak 125.000 místech světa. (ISIC, ©2014: online)

Nejčastější formy CR studentů a mladých lidí jsou:

- Studentské programy (ERASMUS) a výměnné pobyty
- Jazykové kurzy
- Au-pair programy
- Praxe a stáže
- Pracovní letní pobyty

Rodiny s dětmi

Rodiny s dětmi vyžadují určité specifika v ubytování, stravě, lokalitě, bezpečnosti a často i v ceně, neboť jsou mnohdy limitovány hypotékami, omezenými příjmy apod. Charakteristické pro ně je vyhledávání klidných, čistých a bezpečných destinací, které jsou dobře dostupné.

Cestovní kanceláře na tuto poptávku reagují a připravují různé výhodné nabídky, slevové akce nebo animační programy právě pro rodiny s dětmi.

Nejčastější formy CR rodin s dětmi jsou:

- rekreační cestovní ruch
- dobrodružní cestovní ruch
- jednodenní výlety za různým účelem
- pobytové zájezdy pro rodiny s dětmi

Senioři

Senioři mají velký potenciál v cestovním ruchu a na to začínají reagovat i nabídky cestovních kanceláří. Typický pro ně je volný čas, s ním spojená možnost vycestovat i mimo sezónu, relativní dostatek finančních prostředků, znalost a životní zkušenost a jejich aktuální zdravotní stav. Jako účastníci cestovního ruchu vyžadují pohodlí, klid a bezpečnost, často také speciální stravu (více vitamínů, bílkovin, minerálních látek), bezbariérovost, nenáročnost a ohleduplnost při výletech, ohled musí být brán i na jejich zdravotní stav, kdy je riziko z hlediska úrazů a zdravotních obtíží vyšší.

Nejčastější formy CR seniorů:

- rekreační cestovní ruch v přímořských letoviscích
- poznávací cestovní ruch
- zdravotní a lázeňský cestovní ruch
- sportovní cestovní ruch, především pěší turistika

Osoby s handicapem

Osoby s postižením tvoří asi nejvíce specifickou skupinu cestovního ruchu. Vzhledem k počtu, jak bude zmíněno v podkapitole 3.4.3. (Statistiky zdravotního a tělesného postižení), tvoří významnou potenciaální skupinu pro CR, která je však bohužel zatím opomíjena. Zpřístupnění destinací a památek je finančně nákladné, proto je zde rozvoj velmi pomalý.

Nejčastější formy CR osob s handicapem:

- poznávací cestovní ruch
- okružní plavby lodí

- rekreační cestovní ruch v přímořských letoviscích
- zdravotní a lázeňský cestovní ruch
- sportovní cestovní ruch, s pomocí různých sportovních kompenzačních pomůcek

3.1.2 „Cestovní ruch pro všechny“ podle legislativy EU

Kapitola je zpracována podle Királ'ové (2008) a na základě dostupných informací z Evropského fóra zdravotně postižených (EDF).

V roce 1989 byla ve Velké Británii vypracována zpráva s názvem „*Cestovní ruch pro všechny*“, za účelem oslovení nabízejících subjektů na trhu cestovního ruchu, aby vytvořili kvalitní nabídku, která bude zohledňovat potřeby potenciálních klientů, včetně těch se speciálními potřebami v závislosti na jejich zdravotní stav.

Jak je uvedeno v Globálním kodexu cestovního ruchu vydaném Světovou organizací cestovního ruchu (UNWTO) v roce 1999 a schváleném OSN v roce 2001, měl by být rozvíjen sociální cestovní ruch, zvláště asociativní turistika, která umožňuje všeobecný přístup k rekreaci, odpočinku a dovolené. Dokument vyzývá k podpoře rodin, studentů, seniorů a turistice pro zdravotně handicapované, tj. znevýhodněné skupiny obyvatelstva.

Právo na turistiku článku 7 uvádí, že možnosti přímého osobního přístupu k objevování a užívání si zdrojů planety představuje právo, jež je v rovné míře dostupné všem obyvatelům světa.

Všeobecné právo na účast na cestovním ruchu musí být, dle Globálního kodexu cestovního ruchu považováno za důsledek práva na odpočinek a volný čas, včetně přiměřeného omezení pracovní doby a pravidelné placené dovolené, garantovaných Článkem 24 Všeobecné deklarace lidských práv a Článkem 7.d Mezinárodní úmluvy o hospodářských, sociálních a kulturních právech.

V roce 2011 zahájilo EDF (The European Disability Forum), Evropské fórum zdravotně postižených kampaň s názvem Freedom of Movement (Svoboda pohybu), za účelem odstranění všech bariér pro osoby se zdravotním postižením v EU. V rámci této kampaně se EDF zaměřila na dva projekty (EDF, ©2007-2013: online) :

- Zákon o přístupnosti - neexistují žádné zvláštní právní předpisy EU týkající se přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením. Zákon o evropské přístupnosti by proto měl vést ke sjednoceným požadavkům na přístupnost v celé EU týkající se zboží a služeb.
- Evropský průkaz zdravotního postižení - Mobility Card usnadní cestování do jiného členského státu pro osoby se zdravotním postižením. Tato karta umožní přístup k určitým slevám v rámci kultury, sportovních a volnočasových aktivit a v dopravě, a to za stejných podmínek jako mají postižení občané v dané zemi.

Dne 2. července 2015 při zasedání Evropského parlamentu v Bruselu oznámila komisařka pro zaměstnanost, sociální věci, dovednosti a pracovní mobilitu Marianne Thyssen schválení systému **European Mobility Card**. EDF vyzvalo členské státy, aby zapojily své vlády a požádaly o finanční prostředky na spuštění systému.

Komisařka také zmínila příspěvek ve výši 1,5 milionu EUR, pro členské státy na spuštění systému European Mobility Card. Čerpání dotace je naplánováno začátkem roku 2016. (Marie Denninghaus – EDF, 2015: online)

Viceprezident EDF - Gunta Anca, zdůraznil (EDF, 2015: online, vlastní překlad):
„European Mobility Card je skvělá iniciativa zdůrazňující právo na volný pohyb osob se zdravotním postižením v EU. Je velmi důležité, aby každý projekt financovaný EU v rámci této výzvy zahrnoval aktivní zapojení organizací osob se zdravotním postižením. Rolí EDF je spolupracovat s evropskými orgány. Členové EDF musí udělat to samé na národní úrovni. Mobility Card nemá nic společného s charitou, ale má co do činění s respektováním základních práv na svobodu pohybu a práv osob se zdravotním postižením aktivně se zapojit do společnosti za stejných podmínek jako ostatní občané.“

Evropské fórum zdravotně postižených také zdůrazňuje (EDF, 2015: online), že Evropský zákon o přístupnosti je jednou z nejdůležitějších otázek, které je třeba řešit společně s Mobility Card. Systém karet bude mít smysl, v případě, že dojde k urychlenému zveřejnění návrhu zákona, který eliminuje překážky handicapovaných při studiu, hledání zaměstnání, cestování, nákupu zboží a služeb nebo obecně přístupu k informacím.

Mezi nejaktuálnější informace lze zařadit setkání výkonného výboru EDF s komisařkou Marianne Thyssen, které proběhlo dne 29.10.2015 v Bruselu (Lila Sylviti - EDF, 2015: online). Zde vedli diskuzi o právech osob se zdravotním postižením. Komisařka sdělila názory Evropské komise a vyslechla priority EDF, zejména nutnost začlenit osoby se zdravotním postižením v programů Evropské komise o

zaměstnanosti a vzdělávání, boji proti chudobě a o dostupnosti evropských fondů. Během setkání, Marianne Thyssen potvrdila, že dlouho očekávaný Evropský zákon o přístupnost je připraven a bude projednán a případně schválen komisaři dne 2. prosince. Po dohodě může být zveřejněn dne 3. prosince, který je také Evropským den osob se zdravotním postižením (Lila Sylviti - EDF, 2015: online).

3.2 Sociální cestovní ruch

Podle Šagátové (2010) sociální cestovní ruch zpřístupňuje turismus osobám se zvláštními potřebami, především pak lidem s nízkými příjmy. Zahrnuje činnosti organizované odborovými organizacemi, zaměstnavateli pro své zaměstnance, vládou, místními samosprávami nebo jen organizovanou skupinou lidí, které pomohou sociálně znevýhodněným lidem finanční překážku překonat a vycestovat.

Hunzicker (1951:1) definuje sociální cestovní ruch jako *„vztahy a jevy v oblasti cestovního ruchu plynoucí z účasti na cestování hospodářsky slabých či jinak znevýhodněných skupin ve společnosti.“*

Zelenka a Pásková (2012:83) vysvětlují sociální cestovní ruch jako *„druh cestovního ruchu, který je typologizovaný podle způsobu hrazení nákladů - část nákladů nebo celé náklady na cestování pro sociálně znevýhodněné (vysoký věk, nízké příjmy, tělesné nebo duševní postižení apod.) hradí instituce, stát, zaměstnavatel, nadace.“*

Z hlediska morálního, se na sociální cestovní ruch dívá Minnaert a kol. (2006:9) kdy určuje cestovní ruch jako *„cestovní ruch s přidanou morální hodnotou, jehož hlavním cílem je užitek hostitele nebo návštěvníka cestovního ruchu při turistické směně.“*

Hesková (2011:34) vymezuje sociální cestovní ruch *„jako určitou formu, kde všechny nebo alespoň část nákladů na cestování je hrazena státem, zaměstnavatelem či nějakou nadací cestovního ruchu. Tato skupina zahrnuje osoby s nízkými příjmy, seniory, osoby handicapované, ať fyzicky či psychicky. Mohou se sem řadit i osoby cestující za účelem motivačních programů.“*

Zástupce sociálního cestovního ruchu v EU ISTO (The International Social Tourism Organisation), Mezinárodní organizace pro sociální cestovní ruch, jej definuje (ISTO, ©2010-2016: online) jako vztahy a jevy vyplývající z účasti v cestovním ruchu, konkrétně účast nízkopříjmových skupin. Tato účast je možná, nebo je usnadněna iniciativami dobře definované sociální povahy.

ISTO dále navrhuje, že sociální cestovní ruch by měl být přínosem nejen pro osoby s nízkými příjmy tím, že usnadňuje možnosti cestování, ale také rozšířením různých výhod rozvoje cestovního ruchu osob s nízkými příjmy na úrovni destinací.

V roce 1963 vznikla Mezinárodní kancelář pro sociální cestovní ruch (BITS), v která dnes spadá pod Mezinárodní organizaci pro sociální cestovní ruch (ISTO, 2015: online).

Podle Mezinárodní kanceláře pro sociální cestovní ruch (BITS) vychází sociální cestovní ruch z těchto pěti kritérií (Királ'ová, 2008:27):

- *„práva většiny na cestování,*
- *příspěvku sociálního cestovního ruchu k sociálnímu začlenění,*
- *budování udržitelných struktur cestovního ruchu,*
- *příspěvku k zaměstnanosti a hospodářskému rozvoji,*
- *přínosu sociálního cestovního ruchu k celosvětovému rozvoji.“*

3.3 Přístupný (bezbariérový) cestovní ruch

Podle Darcyho a Dicksona (2009:34) je *„přístupný CR formou cestovního ruchu, které zahrnuje spolupráci zúčastněných stran, jenž umožňuje lidem, kteří vyžadují přístupnost (včetně mobility, zraku a sluchu) fungovat samostatně, s vlastním kapitálem a důstojně prostřednictvím poskytování univerzálně navržených produktů a služeb cestovního ruchu.“*

Za hlavní cíl bezbariérového cestovního ruchu považuje Šagátová (2010:5) *„zvýšování přístupnosti turistických destinací, zařízení a služeb. Je možné jej chápat jako odstraňování překážek, které mohou v cestování bránit.“*

Přístupnost vysvětluje příručka Athena na cestách (Šagátová, 2010:5) jako *„možnost všech návštěvníků (s různými potřebami a schopnostmi) turistické destinace mít jednoduchý přístup k zařízením (stavbám), dopravě, informacím, komunikaci, atrakcím a jiným službám, aktivně se zapojit do programů a akcí pro hosty a mít z nich prospěch. Odráží se v ní také kompetence personálu, jmenovitě schopnost reagovat na specifické potřeby zákazníků.“*

Podle Leidnera (2008: online), nejde v přístupném cestovním ruchu o vytváření oddělených služeb pro osoby se zdravotním postižením, ale zaměřuje se na plnou integraci, nebo spíše začleňování osob se speciálními potřebami, zejména zdravotně postižených a seniorů, v oblasti cestovního ruchu.

Přístupný cestovní ruch v Evropě zajišťuje od roku 2006 Evropská síť pro přístupný cestovní ruch (ENAT - European Network for Accessible Tourism) nebo také známá jako Evropská síť pro bezbariérové cestování. (ENAT, © 2010 – 2015: online)

V rámci spolupráce ENAT a KAZUIST, s.r.o. (Regionální poradenské a informační centrum), občasných sdružení (NGO) OS TRIANON Český Těšín a TRIANON - ČECHY Vimperk a České národní rady zdravotně postižených byl vytvořen projekt ATHENA, jehož hlavním cílem je vytvoření podmínek a nástrojů pro rozvoj lidských zdrojů a zaměstnanosti v dostupném odvětví cestovního ruchu v České republice.

3.4 Cestovní ruch tělesně postižených

Podle Světové zdravotnické organizace (WHO, 2011: online) žije přibližně 15% světové populace s nějakou formou zdravotního postižení. Poměr počtu globální postižení je vyšší než předchozí odhady WHO, které pocházejí z roku 1970 a odhadovaly kolem 10%. Vyšší procento postižených je prý důsledkem stárnutí populace a rychlejšího šíření chronických onemocnění. Důsledkem může být i podle WHO (2011: online) technický pokrok a zlepšení metod používaných k měření zdravotního postižení.

3.4.1 Vymezení tělesného postižení

Pokud chceme vysvětlit pojem tělesné postižení, musíme nejdříve vysvětlit, co je postižení zdravotní.

Podle Buřvalové a Reitmayerové (2007:6) „*zdravotním postižením rozumíme poškození nebo ztrátu určitého orgánového systému, v jehož důsledku dochází k narušení, omezení či úplné ztrátě některé ze standartních funkcí.*“

Český statistický úřad určuje zdravotně postiženou osobu „*jejíž tělesné, smyslové a/nebo duševní schopnosti či duševní zdraví jsou odlišné od typického stavu a lze oprávněně předpokládat, že tento stav trvá déle než 1 rok. Odlišnost od typického stavu musí být takového druhu či rozsahu, že způsobuje omezení nebo faktické znemožnění společenského uplatnění dané osoby*“ (ČSÚ, 2014:5).

Světová zdravotnická organizace (WHO - World Health Organization) formuluje postižení jako: „*částečné nebo úplné omezení schopnosti vykonávat některou činnost či více činností, které je způsobeno poruchou nebo dysfunkcí orgánu*“ (cit. dle Novosad, 2006: 13).

Podle Hrušky (1995:32) je „*pro tělesně postižené osoby charakteristické celkové nebo částečné omezení hybnosti, jehož příčinou je postižení některého z ústrojí buď pohybového, nosného nebo nervového, nebo kombinací některých výše uvedených.*“

Buřvalová a Reitmayerová (2007:7) vysvětlují, že „*tělesné postižení je spojeno s mnoha omezeními, ať už se jedná o omezení funkčního charakteru nebo omezení hybnosti. Jako jedno z nejvýznamnějších omezení se udává stres a psychická zátěž jedince, vyvolaná omezením množství a míry kvality zkušeností a různých podnětů. Osoba s takovýmto omezením se hůře začleňuje do společnosti a z tohoto důvodu může i zaostávat v sociálních oblastech.*“

K tomuto názoru se přiklání i Vítková (2003:40), která říká, že tělesné postižení má dopad na celkový stav osoby.

3.4.2 Specifické potřeby pohybově handicapovaných

Nejdůležitějším specifikem potřeby pro pohybově handicapovaného člověka je bezbariérovost a přístupnost.

Lidé se zdravotním postižením se setkávají během své účasti na cestovním ruchu s řadou bariér, které se liší dle jednotlivých druhů postižení. Mihalela, Andrea a Viorel (2011:5) dělí tyto bariéry na vnitřní a vnější. Jako „*vnitřní bariéry označují překážky, které musí handicapovaný člověk překonat, než se stane aktivní z hlediska cestovního ruchu, dají se označit jako psychické bariéry. Vnější bariéry můžeme chápat jako materiální a fyzické překážky, které mohou znemožnit, nebo částečně omezit a znepříjemnit účast na cestovním ruchu.*“

Hájková (2006:59) uvádí příklady vnějších bariér:

- *Přístupové cesty - vozovky, chodníky nebo rampy*
- *Přístupové komunikace - rovné a upravené, dobře osvětlené s jasně označenými okraji*
- *Parkovací místa pro vozíčkáře - umístěny co nejbližší vchodu s vhodnými rozměry*
- *Nájezdni rampy pro vozíčkáře - vně i uvnitř budov a zařízení musí splňovat kritéria minimálních rozměrů*
- *Schodiště a schody – prostorná, zábradlí z obou stran, případně schodolezy*
- *Dveře – pro vozíčkáře nesmí být otáčivé*
- *Výtah - alespoň jeden v budově by měl přístupný tělesně postiženým*
- *Toalety – prostorná kabinka pro případný vjezd vozíčkáře, madla.*

Určité náležitosti prostředí jsou definovány v brožuře Technical Assistance Manual (Aragal a kol., 2003:20):

- *uctivé – respektovat různorodost uživatelů*
- *bezpečné – minimalizovat rizika*
- *zdravé – zamezení zdravotních rizik*
- *funkční – bezbariérovost*
- *srozumitelné, jasně informované – pro lepší orientaci využívat piktogramy a ikony, dávat pozor na jazykové zkratky*
- *estetické – příjemné prostředí*

Opatření, které usnadňují handicapovaným osobám účast na cestovním ruchu, musí být v infrastruktuře a službách přítomny po celou dobu turistického řetězce, propojeny mezi všemi místy, službami a činnostmi.

Prvky řetězce zahrnují dle UNTWO (2013:6):

- *Destinační management*
- *Turistické informace a propagační materiály*
- *Městské prostředí*
- *Doprava*
- *Ubytovací a stravovací služby*
- *Kulturní aktivity (muzea, divadla, kina, a další)*
- *Ostatní turistické aktivity a akce*

Pro rozvoj „cestovního ruchu pro všechny“ byly Klastrem cestovního ruchu v Moravskoslezském kraji (2012: online) definovány tyto potřeby:

- *jednotné piktogramy*
- *jednotná kvalitativní kritéria bezbariérovosti*
- *integrace cestovního ruchu pro všechny do programů podpory (dotačních programů) a strategií rozvoje cestovního ruchu*
- *větší podpora a propagace bezbariérových služeb a zařízení resp. cestovního ruchu pro všechny, zařazení do katalogů*
- *metodický návod na zpřístupňování destinací a služeb CR, příručka bezbariérovosti - konkrétní náměty v čem bariéry spočívají, co klienti potřebují,*

náměty z oblasti univerzálního designu dokazující, že bezbariérové prostory mohou být účelné i estetické (vypadat hezky) apod.

- *celoplošné mapování stavu bariér v cestovním ruchu*

V neposlední řadě by se nemělo zapomínat na lidský přístup a s tím související školení personálu.

Personál v turistických místech a ve službách CR hraje důležitou roli při snižování potenciálních nedostatků v přístupnosti a zmírnění neočekávaných komplikací. Zaměstnanci turistických zařízení a s tím souvisejících služeb, by měli být připraveni reagovat na potřeby zákazníků se zdravotním postižením. Podle Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením (OSN, 2006) by měli zaměstnanci dostávat vhodné školení týkající se osob se zdravotním postižením, aby byli schopni s handicapovanými lidmi komunikovat a v případě potřeby správně pomoci.

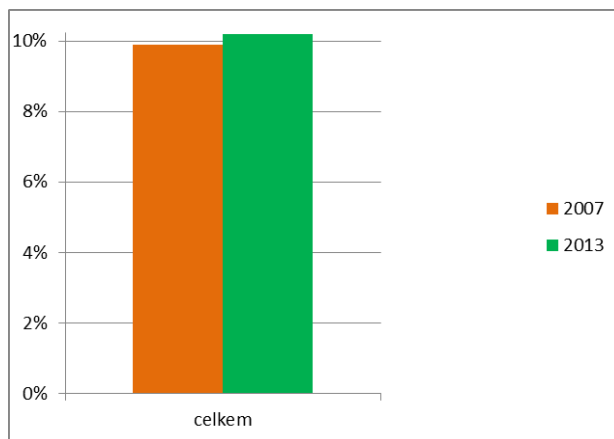
V České republice po schválení parlamentem i prezidentem vstoupila Úmluva v platnost podle svého článku 45 odst. 2 dne 28. října 2009 (Ministerstvo vnitra ČR, © 2016: online).

Jak je zřejmé z těchto bodů, zdravotně postižení lidé vyžadují určitou odlišnost v přístupu v porovnání s klienty bez zdravotního omezení. Ovšem nejedná se jen o přístup fyzický a materiální, ale i o přístup sociální, jelikož zdravotní postižení většinou vyvolává sociální znevýhodnění. (Small, Darcy, 2010)

Podle Kotíkové (2013:163) „si handicapovaní lidé obvykle rezervují pobyty s předstihem, a vytvářejí tak určitou jistotu pro podniky cestovního ruchu.“

3.4.3 Statistiky zdravotního a tělesného postižení

Graf 1: Podíl počtu zdravotně postižených na celkové populaci ČR 2007 a 2013



Zdroj: zpracováno podle Český statistický úřad, 2013

Na základě statistik provedených Českým statistickým úřadem v roce 2007 a 2013 se ukázalo, že celkový počet zdravotně postižených mírně vzrostl, z 9,9 % na 10,2 % populace České republiky. I přes mírný nárůst zdravotně handicapovaných osob se stále jedná o desetinu obyvatelstva ČR, která může představovat potenciální účastníky cestovního ruchu.

Tabulka 1: Srovnání tělesného postižení v roce 2007 a 2013

věková skupina	rok 2007	rok 2013	rozdíl
0-14	16687	20077	3390
15-29	25710	29499	3789
30-44	43107	38444	-4663
45-59	127959	89516	-38443
60-74	152860	157622	4762
75+	183604	165009	-18595
celkem	549927	500167	-49760

Zdroj: zpracováno podle Český statistický úřad, 2013

V roce 2007 na území České republiky celkem 549 927 tělesně postižených osob, nejčastěji postiženou skupinou byly osoby ve věkové kategorii 75+, z čehož vyplývá, že s vyšším věkem přibývá počet postižených. V roce 2013 bylo v ČR o 49 750 tělesně postižených méně než v předešlém měření v roce 2007. Nejvyšší nárůst je ve věkové skupině seniorů (60-74 let), kdy došlo k přírůstku 4 762 osob, naopak ve věkové skupině 45-59 let tabulka udává pokles postižených osob o 38 443.

Z tabulky vyplývá, že celková výše tělesně postižených klesá, a to v důsledku pokročilejšímu vývoji medicíny, kdy se dá spoustu jednotlivých případů vyléčit úplně, nebo alespoň zmírnit nebo zpomalit průběh nemoci.

Přestože celkový počet tělesně postižených klesl, stále tato skupina představuje více než 500 000 obyvatel, a proto by se měly nabídky na trhu cestovního ruchu pro handicapované osoby rozšířit.

3.5 Projekt CALYPSO v rámci EU

Základním principem sociálního cestovního ruchu je solidarita, na které se podílejí orgány státní správy, charitativní a odborové organizace, podnikatelské subjekty a sdružení podniků cestovního ruchu. Poskytují finanční podporu na cestování, snaží se o větší dostupnost destinací a služeb cestovního ruchu a zajišťují výstavbu potřebné infrastruktury.

Podpora sociálního cestovního ruchu patří také k prioritám Evropské unie. V roce 2009 se v portfoliu Evropské komise objevila iniciativa CALYPSO, tříletá akce, která má

za cíl podnítit spolupráci veřejného a soukromého sektoru na rozvoji sociálního cestovního ruchu v členských státech EU a zmírnit sezonnost evropských destinací.

Zpřístupňuje cestování znevýhodněným skupinám a zároveň pozvedává místní hospodářství a příležitosti k zaměstnání. Za znevýhodnění se považuje, sociální, ekonomický nebo zdravotní stav. (Evropská Komise, Generální ředitelství pro vnitřní trh, průmysl, podnikání a malé a střední podniky, 2011:1)

Projekt CALYPSO tyto znevýhodněné dělí na čtyři kategorie (Evropská Komise, Generální ředitelství pro vnitřní trh, průmysl, podnikání, malé a střední podniky, 2011:1):

- *Senioři*
- *Mladí lidé ve věku 18 - 30 let*
- *Osoby zdravotně postižené*
- *Rodiny s nízkým příjmem*

V prvních dvou letech 2009-2010 se do projektu CALYPSO zapojilo 21 zemí s Evropy, včetně České republiky. Během těchto dvou let byla studie zaměřena na zavedení profilů jednotlivých zemí, zkoumání cílových skupin včetně jejich potřeb, navrzení mechanismů pro turistické výměny a způsoby, a jak zapojit země EU, které ještě nebyli součástí. (Evropská Komise, Generální ředitelství pro vnitřní trh, průmysl, podnikání, malé a střední podniky, 2011:1).

Za tři roky trvání byl projekt dotován částkou 3,5 milionu eur. (CzechTourism © 2005-2013: online)

3.5.1 Calypso – Česká republika

Tato podkapitola je zpracována podle studie Dagmar Gombitové - Calypso study on Social Tourism, the Czech Republic (2010).

Sociální cestovní ruch v České republice poměrně nová a zatím nepříliš rozvinutá oblast v cestovním ruchu.

Za hlavního účastníka i koordinátora sociálního cestovního ruchu je považováno Ministerstvo pro místní rozvoj a jeho agentury pro cestovní ruch, společně s několika nevládními organizacemi, které se zabývají některými z cílových skupin.

Česká republika má poměrně dobrou dostupnost o statistických údajích v cestovním ruchu, které jsou veřejně dostupné na internetových stránkách (<http://monitoring.czechtourism.cz/>), avšak v oblasti sociálního cestovního ruchu nejsou tyto údaje dostupné, neboť je zatím nepříliš prozkoumaným odvětvím.

Kategorie seniorů a osob se zdravotním postižením představují přibližně stejně veliké početní zastoupení. Obě tyto skupiny využívají spíše mimosezónních aktivit, převážně se zaměřují na pak lázeňství. Další kategorií jsou mladí lidé od 18 do 30 let. Tato skupina je poměrně rozsáhlá, jelikož zahrnuje jak studenty, tak nezaměstnané i zaměstnané osoby. Z důvodu různorodosti této skupiny se jejich zájmy z hlediska časové flexibility, rozdílného věku a finančních možností mohou značně lišit. Poslední skupinou vystupující v sociálním cestovním ruchu jsou rodiny s dětmi, kde se preference výběru mění v závislosti na věku dětí.

Ve všech čtyřech skupinách se předpokládá, že za největší překážku v cestování se považují finanční možnosti, následované zdravotním stavem a nezájmem.

Žádná ze skupin nemá nárok na zvláštní podporu, ale všechny mohou využívat různých slev a slevových systémů, které poskytovatelé služeb nabízejí.

Prvním projektem tohoto druhu v České republice, který byl v oblasti sociálního cestovního ruchu zaznamenán, je program regionálních a informačních center Moravsko-slezského kraje, v partnerství s dalšími neziskovými organizacemi z regionu, „Beskydy pro všechny“, který vznikl koncem roku 2005. Jeho cílem je mimo jiné zpřístupnit turistický region Beskyd všem sociálně postiženým, a to jak zdravotně, seniorům, rodinám s dětmi a dalším lidem s omezenou schopností pohybu. Projekt umožňuje rozvoj v sociálním podnikání v turistice a bezbariérové cestování.

Realizátoři projektu vytvořili kritéria a jednotnou certifikaci pro udělení značky Bez bariér. Publikovali tři vydání cestovního manuálu, který poskytuje podrobné informace o dostupných turistických zařízeních, včetně jejich umístění, všech kontaktních údajů, o vhodné přístupnosti a kvalitních možnostech ubytování pro osoby se zdravotním postižením. Také byl zpřístupněn webový portál, který se specializuje na bezbariérové cestování, pro Moravskoslezský kraj www.jedemetaky.cz, ve kterém se nachází nabídka ubytování a tipy na výlety a ostatní turistické atrakce z hlediska přístupnosti. Princip fungování webového portálu je založen na mapě s jednotlivými turistickými cíli. Po otevření odkazu, se zobrazí základní informace, včetně adresy, dopravní dostupnosti, dále pak zajímavosti v okolí a hlavně podrobný popis přístupnosti jednotlivých částí turistické atrakce. Webový portál je stále aktualizován, poslední větší aktivitou byl k 30. červnu 2015 česko-polský projekt „Těšínské Slezsko pro všechny“, jehož cílem bylo zmapovat 20 turistických cílů v Těšínském Slezsku z hlediska jejich přístupnosti pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Stále tak přibývají nové, lépe přístupné destinace. (KAZUIST, 2016: online)

3.6 Národní program podpory cestovního ruchu a „Cestování dostupné všem“ (2010-2016)

Na základě projektu Calypso, vznikl Národní program podpory cestovního ruchu, s podprogramem „Cestování pro všechny“ (2010), který se v roce 2011 pozměnil na „Cestování dostupné všem“. Program realizován v období 2010-2013, koncem roku 2013 bylo schváleno prodloužení na roky 2014, 2015 a 2016.

Jedná se o systémovou dotaci ze státního rozpočtu poskytovanou podnikatelským subjektům na vymezené aktivity podporující sociální cestovní ruch. Od roku 2015, jsou také podporovány obce na vymezené aktivity podporující sociální cestovní ruch. (MMR, © 2012: online)

Program je zaměřen na podporu rozvoje domácího cestovního ruchu, rozšíření sezónnosti aktivit cestovního ruchu, podporu aktivit spojených s cestováním znevýhodněných skupin obyvatel, tj. mladí lidé, rodiny s dětmi, senioři a handicapované osoby.

Cíle programu podle Ministerstva pro místní rozvoj (© 2012: online):

- vytvoření ekonomických podmínek k iniciaci a podpoře aktivit, které budou řešit situaci v cestovním ruchu
- zachování zaměstnanosti v oblasti cestovního ruchu v souvislosti s aktuální ekonomickou situací ČR
- uvolnění nevyužitého potenciálu cestovního ruchu
- dosažení růstu podílu cestovního ruchu na prosperitě regionů v souladu s podmínkami udržitelného rozvoje

Cíle podprogramu Ministerstva pro místní rozvoj (© 2012: online):

- podpora tvorby nových produktů cestovního ruchu
- začlenění nových cílových skupin, pro které je účast na cestovním ruchu obtížná, do aktivit cestovního ruchu
- vytvoření podmínek pro zlepšení infrastruktury cestovního ruchu (např. zlepšení vybavenosti služeb podél pěších tras a cyklotras, naučných stezek a turistických cílů, vybudování míst pro odpočinek turistů, bezbariérové WC, půjčovny apod.)
- dosažení růstu podílu CR na prosperitě regionů v souladu s UCR

Podporované oblasti:

1) Rekonstrukce/vybudování odpočívadel, center služeb pro turisty a hygienického zázemí pro pěší, cyklisty a handicapované turisty podél pěších tras, naučných stezek, vodních tras, cyklotras pro zvýšení návštěvnosti včetně marketingu vytvořených produktů cestovního ruchu.

Hygienické zařízení, „odpočívadlo“ včetně veřejných sportovišť a hřišť

Půjčovny lodí, lyží, jízdních kol a dalšího sport. Vybavení, cyklo/ski servisy

Informační stojany a značky

Vhodné realizovat v blízkosti zařízení s certifikací Cyklisté vítáni

2) Zpřístupnění atraktivit cestovního ruchu – doprava do místa atraktivity a doprava v rámci atraktivity (pouze ekologicky šetrná doprava).

Pořízení tzv. městských kol, elektrokol, turistických vláčeků atd.

Alternativní doprava v místě atraktivity „lodičky“

Úprava/vybavení prostředků ekologicky šetrné dopravy o prvky umožňující snadnější a bezpečné cestování handicapovaným

Zpřístupnění atraktivit CR – nájezdové plošiny, schodolezy

3) Zavedení/zlepšení/vytvoření navigačních a informačních systémů pro senzoricky postižené návštěvníky atraktivit cestovního ruchu.

Oprávnění žadatelé:

Podnikatelské subjekty (právnícké osoby – jen obchodní společnosti a fyzické osoby) žadatel o dotaci musí prokázat min. dvouletou podnikatelskou činnost, podnikatelské subjekty musí prokázat finanční zdraví – výsledek hospodaření za poslední dvě účetně uzavřená období musí být kladný.

Forma a výše dotace:

V rámci Národního programu podpory cestovního ruchu bude s největší pravděpodobností poskytována podpora formou systémové dotace, na kterou není právní nárok. Výše dotace je poskytována do výše 50 % z celkových uznatelných nákladů akce. Zbylých 50 % rozpočtu tvoří vlastní zdroje žadatele. Přiznaná dotace musí být vyčerpána do konce roku.

Plánovaná alokace na podprogram byla každý rok 50 milionu Kč.

Tabulka 2: Bilance NPPCR v letech 2010 - 2014

Rok	Počet obdržených dotací	Počet přidělených dotací	Výše dotace v mil. Kč
2010	83	36	64,3
2011	58	42	68,0
2012	64	35	48,4
2013	59	32	52,8
2014	73	33	49,0
celkem	337	178	282,5

Zdroj: zpracováno podle Ministerstvo pro místní rozvoj, 2015

3.6.1 Národní program podpory cestovního ruchu a „Cestování dostupné všem“ novinky - rok 2015 a 2016

Kapitola je zpracováno podle informací dostupných z Ministerstva pro místní rozvoj (MMR, 2016: online)

Cíle podprogramu:

- snížení sezónnosti cestovního ruchu (rok 2015, 2016)
- zaměření se na dostupnost a přístupnost turistických atraktivit všem (rok 2016)
- podpora domácího, sociálního cestovního ruchu (rok 2016)

Podporované oblasti:

- Pořízení zařízení pro bezpečné parkování kol a úschovu zavazadel
(parkovací dům/věž pro jízdní kola)
spolu se žádostí nutné předložit souhlas obce

Oprávnění žadatelé:

Od roku 2015 mohou žádat nově i obce, vyjma statutárních měst. Obec, jako žadatel o dotaci musí doložit usnesení zastupitelstva obce a prohlášení statutárního zástupce obce o zajištění prostředků na spolufinancování akce.

Forma a výše dotace:

V roce 2015 byla zvednuta na 100 milionu Kč Plánovaná alokace na rok 2016 je 70 milionu Kč.

V roce 2015 bylo přijato 144 žádostí, počet přidělených dotací byl 76. Za období realizace Programu 2010 – 2015 bylo dotací podpořeno celkem 254 projektů v celkové alokaci 371,960 mil. Kč (MMR, 2015: online)

3.7 Projekt EDEN v rámci EU

EDEN (European Destinations of Excellence) je zkratka projektu, který byl založen v roce 2006 Evropskou komisí „Evropské turistické destinace nejvyšší kvality“, který si za hlavní cíl klade podporu udržitelného cestovního ruchu v zemích Evropské unie. Projekt zvyšuje povědomí o nových evropských destinacích, seznamuje s praktikami trvale udržitelného rozvoje a UCR obecně. Cílem je také pomocí jiných (nových) turistických destinací ulevit těm, kde byla překročena únosná kapacita území. (CzechTourism, © 2008 – 2016: online)

Hlavní náplní projektu je pořádání každoročních výběrových řízení, ze kterých v každé z 27 účastnických zemích vyjde jedna turistická destinace té „nejvyšší kvality“, která svou zemi prezentuje. Výběrové řízení každoročně od roku 2007 upřesněno hlavním tématem.

Výhodou ročních hlavních témat je zaměření se na podporu rozvoje vždy konkrétní formy cestovního ruchu.

Přínosem celého projektu je seznámení potenciálních návštěvníků s novými destinacemi, což s sebou přináší i nové pracovní příležitosti v daném místě a zvýšení příjmů státního a místního rozpočtu.

3.7.1 Eden 2013 - Accessible tourism (cestování bez bariér)

Tématem ročníku 2013 bylo cestování bez bariér. Jaké lokality se mohly do soutěže pro rok 2013 přihlásit?

Do ročníku 2013 se mohly přihlásit destinace, které se snaží na svém území odstraňovat bariéry a zpřístupňovat tak turistické atraktivity lidem s handicapem, seniorům, rodinám s malými dětmi a dalším osobám, které mají pohybové omezení.

Podporovány byly destinace, kde mají turistické a naučné stezky pro tělesně postižené, nevidomé či neslyšící, speciální programy pro osoby s handicapem, bezbariérové expozice v muzeích, galeriích, zámcích, speciálně upravené expozice.

V neposlední řadě také ty, které fungují na základě partnerství s podnikatelskými subjekty a zástupci neziskových organizací a státní správy, snaží se o ochranu životního prostředí a zachování potřeb místních obyvatel (CzechTourism © 2005-2013: online).

Porota mimo obecná kritéria projektu EDEN hodnotila (ENAT, 2013: online):

- „*destinace je bezbariérová (infrastruktura i zařízení)*
- *destinace je dostupná dopravními prostředky vhodnými pro všechny*
- *poskytované služby mají vysokou kvalitu a personál je řádně školený*
- *účast na aktivitách, výstavách a ostatních atrakcích je umožněna všem*
- *marketing, rezervační systémy, internetové stránky a související služby poskytují informace dostupné všem“*

Obrázek 1: Zúčastněné země projektu EDEN 2013



Zdroj: Evropská komise, generální ředitelství pro vnitřní trh, průmysl a podnikání malých a středních podniků 2013

3.7.2 Eden 2013 – Česká republika

V České republice se do soutěže přihlásilo 15 destinací. Porota, která se skládala ze zástupců CzechTourism, Ministerstva pro místní rozvoj, Ministerstva životního prostředí, Asociace turistických regionů ČR, Pražské organizace vozíčkářů a Centra Paraple vybrala do finále těchto pět destinací (CzechTourism © 2005-2013: online):

- Lipno
- České Švýcarsko
- Orlické hory a Podorlicko
- Krkonoše
- Těšínské Slezsko

Vítězem ročníku 2013 „Evropské turistické destinace nejvyšší kvality“ se stalo Lipno.

Generální ředitel CzechTourism, Rostislav Vondruška vítězství Lipna komentoval slovy (Macků, 2013:3): *„Přestože šance všech přihlášených byly velmi vyrovnané, rozhodla se odborná porota po zevrubné a náročné analýze ocenit projekt turistické oblasti Lipno. Hlavní roli hrál fakt, že je v tomto regionu velký důraz kladen na možnosti aktivního využití handicapovaných a organizátoři cestovního ruchu společně s poskytovateli služeb dělají maximum pro to, aby se tu hosté a návštěvníci s pohybovým handicapem cítili vítáni a rádi se sem vraceli.“*

Lipno nabízí mnoho možností jak uspokojit potřeby všech návštěvníků, včetně handicapovaných. Zdejší skiareál je vyhlášen jak vybavením, tak přístupem svých zaměstnanců. Jak uvádí Macků (2013:5) *„skiareál nabízí tři monoski se skořepinami různých velikostí, včetně dětské sedačky. K dispozici je také speciální sportovní vozík s lyžičkami, který je možné tlačit před sebou nebo táhnout za sebou. Při lyžování si tu můžete půjčit handsfree sady pro snadnou komunikaci. Pro vozíčkáře jsou tu také připravené igelity na přikrytí odstavených vozíků, když prší nebo sněží.“*

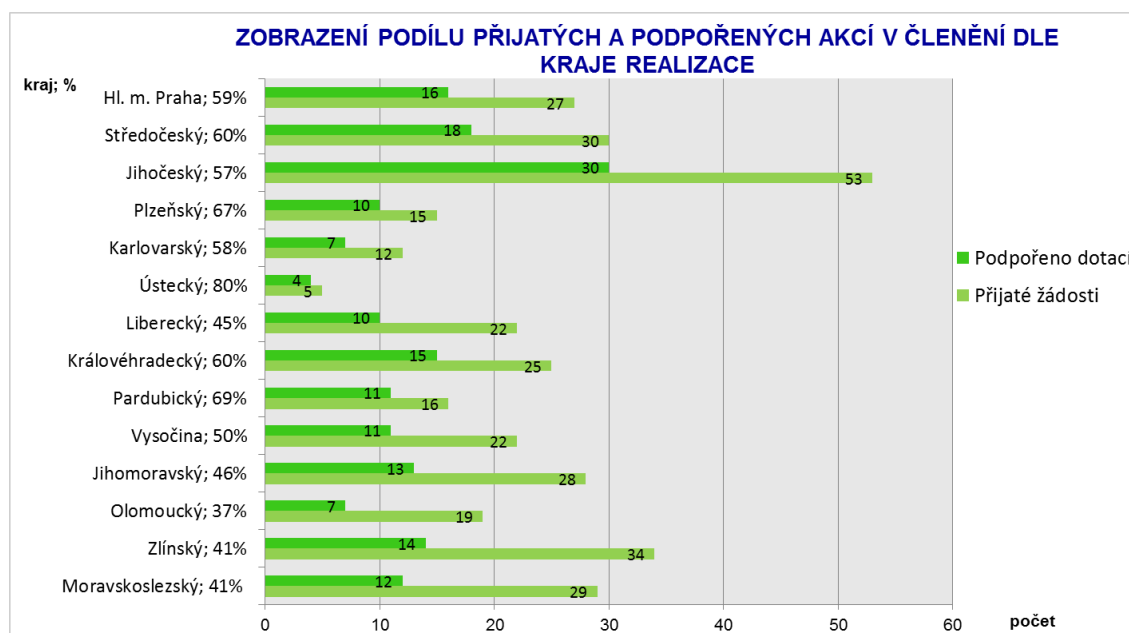
Pro cyklistické nadšence jsou zde připraveny handbiky, a tak mohou vyzkoušet oblíbenou Jezerní stezku z Lipna nad Vltavou do Frymburka.

„Dalším lákadlem je Stezka korunami stromů, která je až na nejvyšší patro vyhlídkové věže kompletně bezbariérová, a tak se na chodník vedoucí mezi korunami stromů, stejně jako na 40 metrů vysokou vyhlídkovou věž, může podívat opravdu každý. Za dobrého počasí bývají vidět dokonce i Alpy. Handicapovaným tu nabízejí zvýhodněné vstupné.“ (cit. dle Macků, 2013:5)

Bezbariérově zařízený je i Aquaworld Lipno, kde je umístěna plošina, která umožňuje vozíčkářům vstup do sauny a na masáže. Dále jsou k dispozici dětské vozíky, pro pohyb kolem bazénu. Samozřejmostí jsou speciální zvedáky pro vstup do bazénu. Velikou výhodou jsou bezbariérové apartmány, které se nacházejí po celém Lipně.

3.8 Královéhradecký kraj a NPPCR

Graf 2: Bilance přijatých a přidělených dotací NPPCR v letech 2010-2014



Zdroj: Ministerstvo pro místní rozvoj, online: 2015

Jak vyplývá z grafu č.2, Královéhradecký kraj podal za období 2010-2014 celkem 25 žádostí o dotaci. Přestože to není nejvyšší počet, bylo vyhověno hned 60% přijatých žádostí, tj. 15.

Kraj v letech 2010-2014 využil finanční dotace ve výši více než 29 milionů Kč. (MMR, © 2012: online)

Jako první projekt, který byl v roce 2010 v Královéhradeckém kraji podpořen, nesl název „Elipsa“. Byl vytvořen prostor k setkávání pro všechny vyznavače zdraví, zdravého životního stylu, zábavy, sportu i odpočinku. Projekt byl cíleně připraven jak pro děti, dospělé, tak i seniory.

Druhý ročník Národního programu podpory cestovního ruchu přidělil do kraje 4 dotace. Jednalo se o projekt s názvem „S námi jede každý“, jehož cílem bylo zakoupení nízkopodlažního autobusu, díky kterému je umožněno cestování pro handicapované a

tělesně postižené občany. Autobus je opatřen světelnými panely pro neslyšící a zpříjemňuje tak handicapovaným cestování po Krkonoších. Další projekt si kladl za cíl zpřístupnění celoročních aktivit cestovního ruchu mezi turistickými cíli v okolí Dvora Králové nad Labem pořízením bezbariérového ekologicky šetrného autobusu. Autobus mohou využívat handicapovaní lidé, senioři a rodiny s malými dětmi. Třetí dotovaným projektem bylo vytvoření komplexního centra služeb - Geocaching informační centrum u Hotelu pod Zvičinou v Bílé Třemešné. Zařízení bylo vybudováno bezbariérové se zvukovými a grafickými expozicemi pro handicapované osoby. Dále byly zakoupeny stojany na kola a lyže, informační tabule a relaxační lehátka aj. „Zajímavá místa cestou do pekla“ v Mladých Bukách byl posledním projektem realizovaným v Královéhradeckém kraji v roce 2011. V rámci projektu byl vybudován bikepark, půjčovna kol, skibar s dětským herním koutkem a dětské hřiště. V okolí byla vytvořena dětská pohádková cesta a naučná stezka s odpočívadlem.

V roce 2012 byly vybudovány 3 projekty. „Brodíkův ráj“ v Červeném Kostelci, kde vede dětská pohádková stezka, byla zde vybudována galerie dřevěných soch, dětské hřiště s přízemním lanovým centrem a dřevěné posezení. O letních prázdninách jsou zde také 3x týdně pořádány animační odpoledne pro děti. Druhým podpořeným projektem v roce 2012 byl ten s názvem „Hry a vycházky pod Zvičinou“. Cílem projektu bylo navázat na předešlý projekt a vytvořit/doplnit stávající sportovní a volnočasové zařízení v areálu rodinného Hotelu pod Zvičinou, který je určen všem věkovým skupinám i lidem se zdravotním handicapem, zejména pro lidi s alergiemi či respiračními problémy, pro které je pobyt v zařízení na okraji lesa velice prospěšný. Komplex odpočívadel u turistických tras – Friesovy Boudy ve Strážném. Projekt zahrnoval vybudování uceleného komplexu odpočívadel, doplněných o stojany na kola a lyže.

V roce 2013 bylo schváleno 5 dotací. Dotaci získal projekt „Centrum služeb pro turisty a cyklisty ve Štěnkově“, známý také pod názvem Ranč Orlice. Centrum bylo vybudováno za účelem rozšíření poskytovaných služeb pro cyklisty a turisty. Připravena je pro návštěvníky půjčovna kol, elektrokol a loděk. K dispozici je také povoz tažený koněm, kterým je možné vyjízďet do okolí. Samozřejmostí jsou turistické informační panely a odpočívadlo. V Říčkách byl vytvořen areál, kde je 18-ti jamkové hřiště na adventure golf, recepce s půjčovnou sportovních potřeb, včetně odpočívadel s lavičkami a stojanů na kola. Hřiště se nachází se ve strategické poloze turistických a cyklistických tras, v centru obce s veřejným parkovištěm a zastávkou autobusu (cyklobusu).

Dalším podpořeným projektem byla rekonstrukce odpočívadla na horní stanici kabinové lanové dráhy Černá hora - Janské Lázně. Částkou téměř 2,5 milionu Kč, byl podpořen projekt na opravu RSC Slezské plovárny v Hradci Králové. Posledním projektem podpořeným v kraji v roce 2013 bylo vybudování dětského hřiště u hotelu Start Špindlerově Mlýně.

V roce 2014 byly finančně podpořeny 2 projekty. Jedním z nich byl projekt věnující se rozšíření naučných stezek ve Špindlerově Mlýně. Stezky a jejich jednotlivá stanoviště jsou vybavena odpočívadly, informačními tabulemi, prvky související s konceptem naučných stezek. Na začátku naučných stezek jsou vybudována dvě dětská hřiště (hřiště Medvědin a hřiště Pláň). Hřiště jsou vybavena herními prvky z přírodních materiálů. Druhým podpořeným projektem byl TourBus na trase Černá Hora - Pec pod Sněžkou, který umožňuje mimo přepravy cestujících, přepravu kol, horských koloběžek, kočárků i psů.

V roce 2015 byly podpořeny projekty (MMR, 2015: online):

- Janské Lázně - obslužný objekt parkoviště u Lesního Domu
- Centrum služeb pro turisty Rýchorka, Svoboda nad Úpou
- Rekonstrukce hygienického zázemí pro pěší, cyklisty a handicapované turisty ve Dvoře Králové nad Labem
- Zařízení na parkování kol v Hradci Králové
- Podkrkonoším po souši i po vodě (incentivní cestovní ruch) u Hotelu pod Zvičinou v Bílé Třemešné
- Celoročně za zážitky na Pecku (zábava - zdraví - poznání)
- Zvýšení informovanosti návštěvníků Resortu Černá Hora-Pec
- Vybudování odpočívadla ve Sv. Petru
- Interaktivní stezka k lanové dráze v Peci pod Sněžkou

Národní program cestovního ruchu je velikým přínosem. Díky dotacím vznikají v celé České republice přístupnější turistická místa, odpočívadla, turistická informační centra, naučné stezky, dětská hřiště. K lepší informovanosti slouží informační panely, které díky grafickým a plastickým úpravám poslouží i handicapovaným občanům.

3.9 Vybrané atraktivity Královéhradeckého kraje z pohledu vozíčkáře

Následující kapitola představí vybrané kulturní, přírodní a technické památky z hlediska dostupnosti pro pohybově handicapované. Popisované atraktivity byly vybrány na základě osobní návštěvy autorky některých destinací během dovolené v ČR 2013, brožur: *Krkonoše bez bariér* (Správa Krkonošského národního parku, 2010), *Bezbariérový průvodce Královéhradeckým krajem* (Královéhradecký kraj, Pražská organizace vozíčkářů, o.s.), *Seznam vybraných nemovitých kulturních památek přístupných pro osoby se sníženou schopností pohybu* (Burešová, 2004), na základě žebříčku *Nejnavštěvovanějších turistických cílů* (CzechTourism © 2005-2013: online). a dále za pomoci knih: *Procházka po krajích České republiky* (Mlejnková a kol., 2001:90-96) a *Jak dobýt hrad - takřka bez bariér 2* (Jančo, 2009).

Tabulka 3: Nejnavštěvovanější turistické cíle v Královéhradeckém kraji 2013

Nejnavštěvovanější turistické cíle v Královéhradeckém kraji 2013	
1. místo	Zoologická zahrada Dvůr Králové
2. místo	Zámek Dětenice
3. místo	Bílá věž, Hradec Králové
4. místo	Státní zámek Ratibořice
5. místo	Krkonošské muzeum při správě KRNAP

Zdroj: CzechTourism, 2013

Tabulka 4: Nejnavštěvovanější turistické cíle v Královéhradeckém kraji 2014

Nejnavštěvovanější turistické cíle v Královéhradeckém kraji 2014	
1. místo	ZOO Dvůr Králové
2. místo	Zámek Dětenice
3. místo	Státní zámek Ratibořice


Zdroj: CzechTourism, 2013


Národní park Krkonoše

Vedení KRNAPu společně s organizacemi NO LIMITS, o. s. a Klubem vozíčkářů v Trutnově vytvořili (2010) speciální projekt „Krkonoše bez bariér“ (Správa Krkonošského národního parku, 2010).

Cílem bylo vybrat vhodné trasy a zmapovat obtížnost jednotlivých cest pro vozíčkáře.

Výsledkem tohoto projektu je brožura s popisem 10-ti tras dostupné z oficiálních parkovišť, napříč Krkonošemi, které jsou barevně označeny dle obtížnosti (Správa Krkonošského národního parku, 2010):

 nejsnadnější trasy

 středně obtížné trasy

 nejobtížnější trasy

Trasy:

1. Z Harrachova podél Mumlavy na Krakonošovu snidani 
2. Z Horních Míseček na Vrbatovu a Labskou boudu 
3. Z Benecka přes Rovinka na Třídomí 
4. Ze Špindlerova Mlýna do Labského dolu 
5. Ze Špindlerova Mlýna do Dolu Bílého Labe 
6. Z Mladých Buků přes Dolní Sejfy do Antonínova Údolí 
7. Ze Špindlerovy boudy na Petrovu boudu 
8. Z Janských Lázní přes Rudolfovo údolí na Hoffmannovy Boudy 
9. Z Pece pod Sněžkou do Obřího dolu 
10. Z Pomezních bud ke kostelu sv. Petra a Pavla 

Všechny trasy mají celkem 47,8 km (Správa Krkonošského národního parku, 2010).

Níže uvedené památky jsou zpracovány podle publikací Janča (2009), Burešové (2004) a Královéhradeckého kraje, Pražské organizace vozíčkářů, o.s. a všechny následně ověřeny na oficiálních stránkách jednotlivých památek k 16. lednu 2016.

Hrad Kost

Pro vozičkáře je hrad Kost dostupný pouze částečně – pomocí asistenta, a to hradní exteriéry, kaple a podvěž. Interiéry je možné navštívit *pouze po vynesení vozíku do schodů*.

Kuks hospital a Betlém

Návštěvníci si mohou prohlédnout dvě ze tří expozic. Přístupný je kostel Nejsvětější Trojce, zahrada a s pomocí se dostanou i na terasu, kde jsou k vidění Alegorie Neřestí a Cností a 8 soch Blahoslavenství od M.B.Brauna. Nedostupná je z důvodu schodiště hrobka hraběte Šporka.

Braunův Betlém je přístupný z parkoviště po asfaltové cestě, která pokračuje cestou lesní. Zde je z důvodu nerovného terénu doporučen doprovod.

Zámek Náchod

Vzhledem k oběma expozicím, které se nacházejí ve zvýšených patrech, je prohlídka zámku možná pouze po vynesení vozíku po schodech. Vnější zámecká *nádvoří* a *exteriéry* budov si mohou *za asistence prohlédnout*.

Nové Město nad Metují

Bezbariérový přístup je možný *do zahrad a zámeckého nádvoří* a *do přízemní výstavní síně*. Ostatní prostory zámku jsou z důvodu schodiště nedostupné, po předchozí domluvě, je možné vozík případně vynést.

Zámek Opočno

Návštěvníci na vozíku mají možnost si prohlédnout *anglický park se skleníkem, renesanční letohrádek, altánek*. Na *nádvoří* je možné vidět vstupní halu, arkády a sály v přízemí zámku. Pro menší skupiny vozičkářů lze po předešlé telefonické domluvě zajistit *prohlídku 2. okruhu – historických interiérů*.

Ostatní prostory zámku jsou z důvodu schodiště nedostupné. Zámek Opočno má bezbariérové toalety, které se nachází na 1.nádroří.

Ratibořice – Babiččino údolí

Ratibořice jsou *částečně dostupné*. Na zámku jsou dostupné pouze přízemní místnosti, bezbariérová toaleta, ostatní prostory zámku jsou z důvodu schodiště nedostupné.

Cesty v Babiččině údolí jsou zpevněny nebo asfaltové. Celým údolím vede naučná stezka, vede od areálu Barunčiny školy v České Skalici a končí v Rýzmburském altánu, který je v havarijním stavu. Naučná stezka je dlouhá 7,5 km a je tak vhodným tipem k celodennímu výletu pro vozičkáře.

„V červenci roku 1952 vyhlásilo ministerstvo školství, věd a umění Ratibořice s údolím za státní krajinnou a národní rezervaci. Později byla příroda Babiččina údolí zahrnuta do chráněného území a dnes je jeho jižní část od České Skalice až ke Slatinskému mlýnu nazývána národní přírodní památkou “ (CzechTourism © 2005-2013: online).

Zámek Hrádek u Nechanic

Zámek je *částečně bezbariérový*, kdy je možné navštívit park, nádvoří, exteriéry zámku a hospodářský dvůr. Interiér nabízí možnost prohlídky tzv. malého okruhu, kde jsou v přízemí reprezentační sály zámku. Ostatní prostory zámku jsou z důvodu schodiště nedostupné.

Zoo Dvůr Králové nad Labem

Jak uvádí Linhart (2015) Zoo je umístěna v rovinatém terénu polabské krajiny, je tudíž snadno zdolatelná i pro návštěvníky na vozících. *Bezbariérová* je i místní restaurace, a to včetně bezbariérové toalety. Nově je zpřístupněna i africká safari, jak na vozíku, tak autem. Návštěvníci s handicapem si mohou objednat i doprovod se zoolektorem.

Geopark Český ráj a Jičínsko

Město Jičín je vhodným výletem pro vozičkáře, je zde *5 km dlouhý okruh*, který vede od Valdštejnského náměstí, přes *alej Libosad*, k Letohrádku *Valdštejnská lodžie* až po vrch *Zebín*.

Prachovské skály umožňují 4 km dlouhou trasu, která je vzhledem k terénu *náročná* a doporučena s doprovodem.

Zámek Dětenice je přístupný do *zahrad* a zámeckého *nádvoří* a do *přízemních sálů*. Ostatní prostory zámku jsou z důvodu schodiště nedostupné. (Sdružení Český ráj, © 2000-2016: online)

Teplicko-adršpašské skály

Teplické nejsou pro vozičkáře přístupné, Adršpašské jsou zpřístupněny *částečně*.

Třebechovické muzeum Betlémů

Budova je nově zrekonstruována, nyní nabízí *bezbariérový přístup* jak do muzea, tak do informačního centra. K dispozici je návštěvníkům i bezbariérové WC.

Vodní nádrž Les Království

Tato technická památka je *plně přístupná*.

Památník bitvy 1866 na Chlumu

Na místě bitvy vybudována *bezbariérová* přístavba *Muzea války 1866* na Chlumu (včetně přístupné toalety) a je zde umístěna i nová expozice. Od muzea může vozíčkář podniknout několik výletů k pomníkům na bývalém bojišti např. k Baterii mrtvých, Mauzoleu, Ossariu apod.

Pevnost Dobrošov a Hanička

Obě pevnosti jsou situovány v podzemí, pro vozíčkáře *nepřístupné*. Možnost prohlídky *pouze exteriéru*.

Do budoucna by se pevnost Dobrošov mohla stát přístupnější. Podle článku, který vyšel v Hradeckém deníku (2015: online), chystá Regionální muzeum Náchod studii, ve kterém by mimo jiné chtělo vybudovat výtah, a tak pevnost více zpřístupnit.

Jedním z hlavních poznatků je, že z vybraných „19“ atraktivit v Královéhradeckém kraji je **plně přístupno sedm**, kde se handicapovaní lidé obejdou i bez doprovodu: Hospital Kuks, Babiččino údolí, ZOO Dvůr Králové nad Labem, trasa městem Jičín, Třebechovické muzeum Betlémů, vodní nádrž Les Království a Památník a muzeum bitvy 1866 na Chlumu. **Devět památek je přístupno částečně**, s asistencí. Jedná se o: hrad Kost, Braunův Betlém, zámky Náchod, Nové Město nad Metují, Opočno, Dětenice, Hrádek u Nechanic a o Prachovské a Adršpašské skály. Prozatím **není možné navštívit Teplické skály a pevnosti Dobrošov a Hanička**.

Díky dotacím a podpoře sociálního a bezbariérového cestovního ruchu se stále pracuje na odstraňování bariér, které mohou bránit v cestování. Z vybraných „19“ atraktivit je alespoň částečně přístupno „16“ z nich, což činí 84%.

Brožurou „Krkonoše bez bariér“ by se mohli další poskytovatelé služeb inspirovat. Je příkladem spolupráce handicapovaných osob společně s vedením národního parku a výsledkem je přehled tras pro vozíčkáře označený dle obtížnosti.

4 Empirická část

Tato část práce je zpracována dotazníkovým šetřením mezi lidmi, kteří jsou tělesně postižení nebo pohybově handicapovaní, jejichž pohybové omezení trvá alespoň 1 rok.

4.1 Základní výzkumné otázky a hypotézy

Výzkumné otázky vycházejí z cíle práce a základní problematiky tématu - zmapování situace v Královéhradeckém kraji pro handicapované osoby, jejich vnímání kraje jako turistického cíle a názoru na přístupnost atraktivit. Otázky v dotazníku byly otevřené, polootevřené a uzavřené. Vyplnění celého dotazníku trvalo v průměru 8 minut.

Základní výzkumné otázky jsou následující:

Otázka č. 1 Jsou památky v Královéhradeckém kraji přístupné tělesně postiženým spoluobčanům?

Otázka č. 2 - Jaké atraktivity jsou handicapovanými nejnavštěvovanější?

Otázka č. 3 - Nabízejí cestovní kanceláře zájezdy pro handicapované klienty?

Otázka č. 4 - Využívají handicapovaní nabídku cestovních kanceláří?

Předpoklad č. 1 – Památky v Královéhradeckém kraji jsou přístupny částečně.

Předpoklad autorka opírá o kapitolu 3.9 „Vybrané atraktivity Královéhradeckého kraje z pohledu vozíčkáře“, ze které vyplývá, že 84% vybraných památek kraje je minimálně částečně přístupno.

Předpoklad autorka ověřuje otázkami v dotazníku č. 6, 7, 8 a 9.

Předpoklad č. 2 – Nejnavštěvovanější atraktivity Královéhradeckého kraje jsou ZOO Dvůr Králové nad Labem a Ratibořice – Babiččino údolí.

Tento předpoklad autorka opírá o výsledky žebříčků návštěvnosti sestavenou agenturou CzechTourism: „Nejnavštěvovanější turistické cíle roku 2013 a 2014“ (viz tabulka 3 a 4) Domnívá se tak, že mezi nejnavštěvovanějšími zajímavostmi handicapovanými bude patřit ZOO Dvůr Králové nad Labem a Ratibořice – Babiččino údolí, a to i z důvodu nejlepší přístupnosti.

Předpoklad je ověřen otázkami č. 6 a č. 7 dotazníkového šetření.

Předpoklad č. 3 – Cestovní kanceláře nemají speciální zájezdy pro handicapované, ale nabízejí bezbariérové hotely ze stálé nabídky.

Autorky předpoklad se opírá o zpravodajský deník invArena.cz, kdy redaktor Jiří Marek (2014: online) uvádí, že v České republice je pouze jedna cestovní agentura specializující se na handicapované klienty.

Tento předpoklad bude ověřován pomocí obsahové analýzy vybraných CK.

Předpoklad č. 4 – Handicapovaní nevyužívají nabídku CK.

Na základě specifických potřeb definovaných v kapitole 3.4.2 „Specifické potřeby pohybově handicapovaných“ si budou klienti organizovat svou dovolenou sami a nebudou tak využívat služeb CK.

Otázky dotazníku č. 3 a č. 4 ověřují pravdivost autorčina předpokladu.

4.2 Sběr informací a průběh šetření

Cílovou skupinou respondentů byly osoby tělesně postižené, pohybově handicapované, jejichž pohybové omezení trvá alespoň 1 rok.

Dotazovaní byli lidé ve věku od 15 let. K dotazníkovému šetření nebyly vyzvány osoby mladší 15 let, protože tato věková skupina má vždy zákonného zástupce (ať už rodiče, nebo přiděleného opatrovníka), který rozhoduje, upravuje plánování a výběr dovolené či jiné aktivity v souladu s jeho postižením nebo omezením.

Dotazníkové šetření probíhalo od září do konce listopadu roku 2015. Dotazník se skládá z 16ti otázek, které jsou rozděleny do dvou částí. Úvodní část tvoří 5 identifikačních otázek – pohlaví, věk, působnost v nějaké organizaci pro handicapované, lokalita bydliště a potřebnost kompenzačních pomůcek. Druhá část je sestavena z 11ti otázek, které jsou kombinací uzavřených a polootevřených otázek, některé z nich mají více možných odpovědí. Vzor je uveden v příloze č. 1.

Písemná verze byla zpracována do elektronické podoby pomocí dotazníkového portálu survio.com, poté byly dotazníky šířeny přes sociální síť Facebook, přes skupiny handicapovaných osob, vozičkářů, ZTP, sportovních organizací pro pohybově postižené aj. Dále byly dotazníky rozeslány e-mailem (jak odkaz na survio.com, tak ve formě MS Word) do Centra pro zdravotně postižené Královéhradeckého kraje a do České abilympijské asociace se sídlem v Pardubicích. Tato organizace byla oslovena na základě vzdálenosti těchto dvou krajských měst. Šetření probíhalo také formou osobního kontaktu, a to

především s kamarády vozíčkáři, kteří pomohli s další distribucí mezi handicapované. V neposlední řadě se zapojili pracovníci hradecké firmy Sivak Medical Technology s.r.o. (prodejce zdravotnické techniky a zdravotních potřeb), kteří získávali odpovědi pro dotazník od zákazníků na prodejně a klientů v rehabilitačním ústavě v Kladrubech u Vlašimi, Hanzově léčebně v Luži a v Rosce - sdružení pro pacienty s roztroušenou sklerózou v Královéhradeckém kraji (návratnost 23 dotazníků).

Do dotazníkového šetření bylo osloveno více než 200 handicapovaných osob. V celkovém součtu se kvantitativního šetření zúčastnilo téměř 150 respondentů, avšak dokončila jej necelá polovina, tj. 71 osob, pravděpodobně je odradil počet otázek nebo forma distribuce pomocí internetu s nemožností osobního dotazování. Výsledky průzkumu byly zpracovány a převedeny do grafické podoby, která se nachází níže.

4.2.1 Charakteristika respondentů

Charakteristiku respondentů zjišťovala autorka pomocí 5 uzavřených otázek. Zajímala ji věk, pohlaví, kraj, ve kterém bydlí, zda je dotazovaný členem nějakého sdružení pro handicapované, a jaké kompenzační pomůcky dotyčný používá.

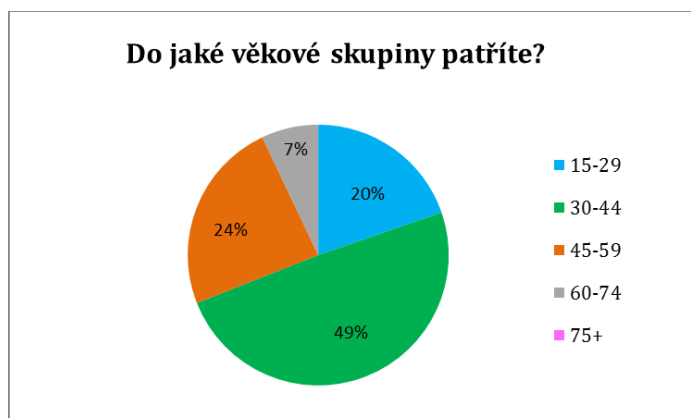
Graf 3: Jste muž či žena?



Zdroj: Vlastní zpracování

První otázka se týkala zjištění pohlaví dotazovaných osob. Průzkumu se zúčastnilo 39 mužů a 32 žen, což je procentuelně znázorněno v grafu.

Graf 4: Do jaké věkové skupiny patříte?



Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvyšší podíl (35) odpovědí na tuto otázku patří věkové skupině 30-44 let, tvoří tak 49% dotazovaných. Vysoký podíl (14 osob) zastává i skupina 15-29 let, což může být následkem šíření dotazníků pomocí sociálních sítí a e-mailu. Osoby ve věku 45-59 let jsou zastoupeny 24% (17 lidí). Věková kategorie 60-74 let je zastoupena 7% (5 osob). Nikdo z oslovených nebyl starší 75 let, případně dotazník nedokončil.

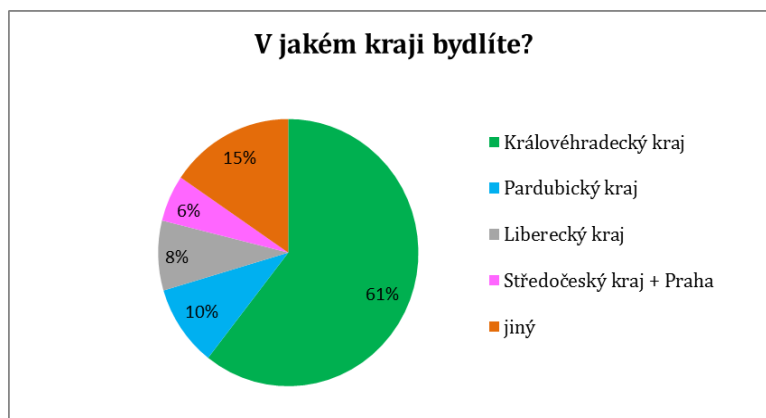
Graf 5: Jste členem nějaké organizace/sdružení pro handicapované?



Zdroj: Vlastní zpracování

Jak ukazuje graf č. 4, většina oslovených je členem nějaké organizace nebo sdružení pro handicapované a to v 63%, tj. 45 osob. Členství v organizaci pro handicapované má 26 mužů a 19 žen. Největší věkové zastoupení má věková skupina 30 – 44 let (21 osob), následována skupinou 45 – 59 let (14 osob). Z toho vyplývá, že 82% handicapovaných ve věku 45 – 59 let využívá možnosti být součástí sdružení.

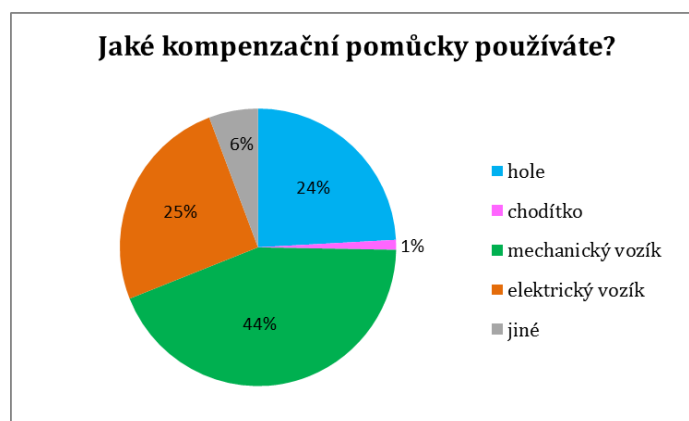
Graf 6: V jakém kraji bydlíte?



Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledkem tohoto grafu je nejvyšší procento 61% (43 osob) z Královéhradeckého kraje, protože zde byl výzkum prováděn. Sousední kraj – Pardubický byl zastoupen 10% (7 odpověďmi). Nižším procentuálním (8%) zastoupením byl Liberecký (6 odpovědí) a Středočeský kraj, vč. hl. města Prahy 6%, (4 osoby). Odpověď jiný zvolilo 11 zúčastněných (15%), kde byly zastoupeny kraje: Vysočina, Jihomoravský, Moravskoslezský, Olomoucký, Plzeňský a Karlovarský.

Graf 7: Jaké kompenzační pomůcky používáte?



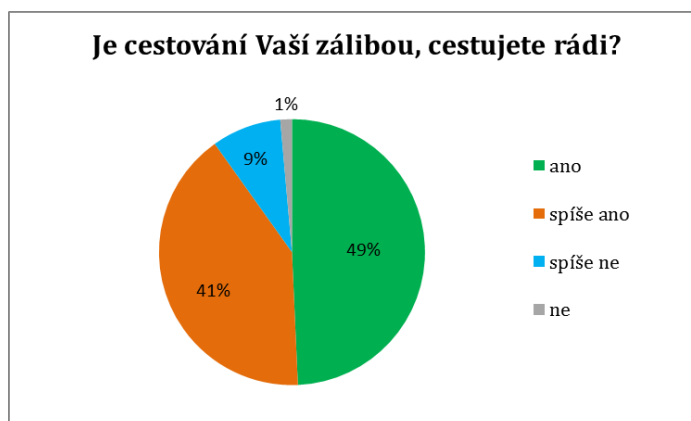
Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední otázka týkající se osobních informací byla zaměřena na používání kompenzačních pomůcek. Nejvíce odpovědí 38 (44%) získal mechanický vozík, následovaný 22 odpověďmi (25%) vozíkem elektrickým. O procento méně obdržely hole, jeden respondent používá chodítko. Ostatní dotazovaní zvolili odpověď jiné, v čemž bylo zahrnuto: upravené auto, trupová ortéza, protéza.

4.2.2 Cestování handicapovaných

Druhá část dotazníku obsahovala 10 otázek, které byly zaměřeny na specifikaci cestování, výběru lokality a destinace, organizaci dovolené a informaci o již navštívených místech v Královéhradeckém kraji. Dále autorku zajímalo, zda dotazovaní znají nějaký program, který pomáhá zpřístupňovat památky.

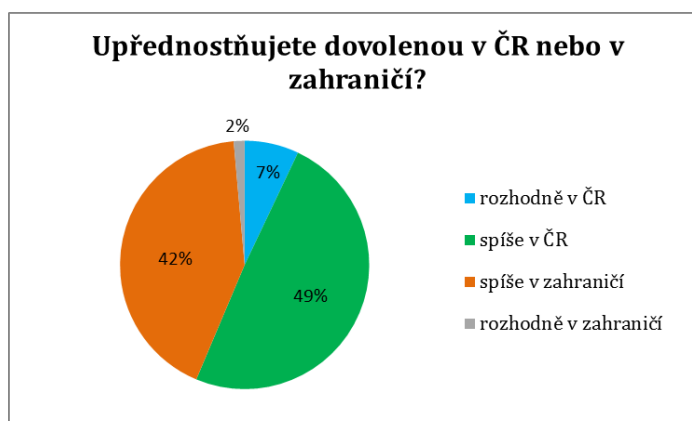
Graf 8: Je cestování Vaší zálibou, cestujete rádi?



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku zda cestujete rádi, odpovědělo celých 64 osob, tj. 90% ano, nebo spíše ano.

Graf 9: Upřednostňujete dovolenou v ČR nebo v zahraničí?



Zdroj: Vlastní zpracování

Tato otázka je zaměřena na výběr destinace. Z grafu je zřejmé, že dotazovaní 40 osob (56%) upřednostňuje dovolenou v tuzemsku, 31 dotázaných volí dovolenou v zahraničí. Odpověď „rozhodně v ČR“ volili převážně ti, kteří používají hole a jsou ve věku 45 let a více.

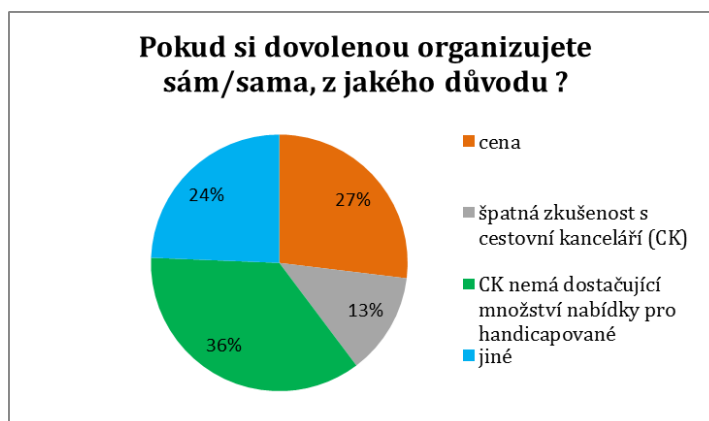
Graf 10: Organizujete si svoji dovolenou sami nebo využíváte služeb cestovní kanceláře?



Zdroj: Vlastní zpracování

Majoritní většina dotazovaných 61% (43 osob) si organizuje svoji dovolenou sama. 28 % (20 osob) využívá obě možnosti. 8 osob (11%) kteří využívají pouze služeb nabízených cestovními kancelářemi, jsou ti, co upřednostňují dovolenou v zahraničí, polovina z nich (4) je ve věku 30 – 44 let, dvě osoby ve věku 15 - 29 let a dvě ve věku 45 – 59 let. Většina, která využívá CK používá mechanický nebo elektrický vozík (5 osob), zbylé 3 osoby používají jako kompenzační pomůcku hole.

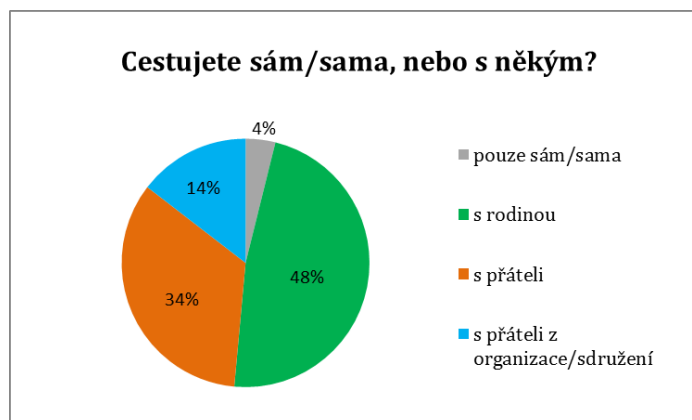
Graf 11: Pokud si dovolenou organizujete sám/sama, z jakého důvodu tomu tak je?



Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak třetina (26) odpovědí poukazuje na nedostatečné množství nabídek CK pro handicapované. Dalších 13% procent (9osob) uvedlo špatnou zkušenost s CK, příčinou organizování dovolené svépomocí je cena. V kategorii jiné (17 osob) byla nejčastěji uvedena nezávislost, možnost plánování dle aktuálního zdravotního stavu a z časových důvodů.

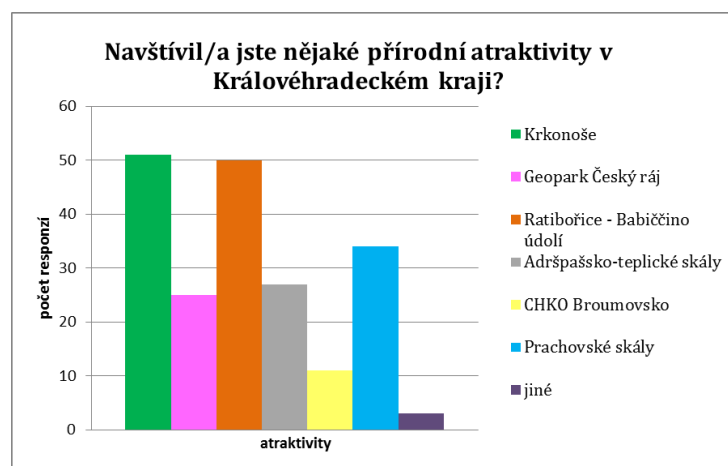
Graf 12: Cestujete sám/sama, nebo s někým?



Zdroj: Vlastní zpracování

Naprostá většina (68 osob) ze 71 dotázaných odpověděla, že cestuje s někým, ať už s přáteli nebo s rodinou. Dvě osoby, které používají hole a jedna osoba na elektrickém vozíku cestují samy.

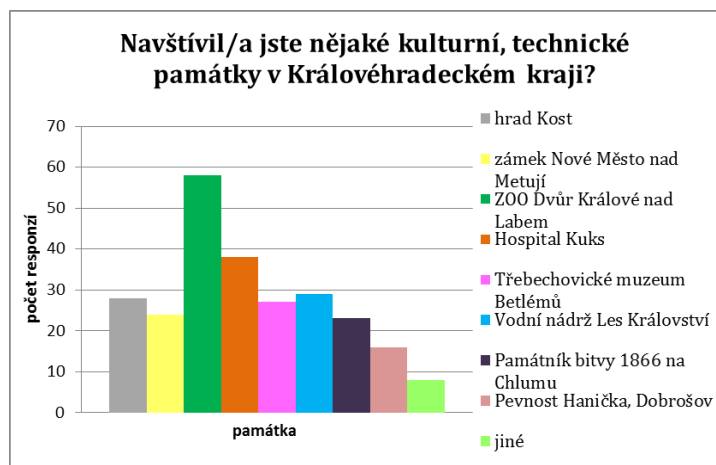
Graf 13: Navštívil/a jste nějaké přírodní památky v Královéhradeckém kraji?



Zdroj: Vlastní zpracování

Přírodní památky v Královéhradeckém kraji jsou hojně navštěvovány i handicapovanými osobami. Na předních příčkách se umístily Krkonoše s 50 handicapovanými návštěvníky a Ratibořice – Babiččino údolí, které navštívilo o osobu méně. Na třetím místě v návštěvnosti jsou Prachovské skály. Dále pak Adršpašsko-teplické skály a Geopark Český ráj. Nejméně odpovědí získalo CHKO Broumovsko. V kategorii jiné byly uvedeny Orlické hory.

Graf 14: Navštívil/a jste nějaké kulturní, technické památky v Královéhradeckém kraji?

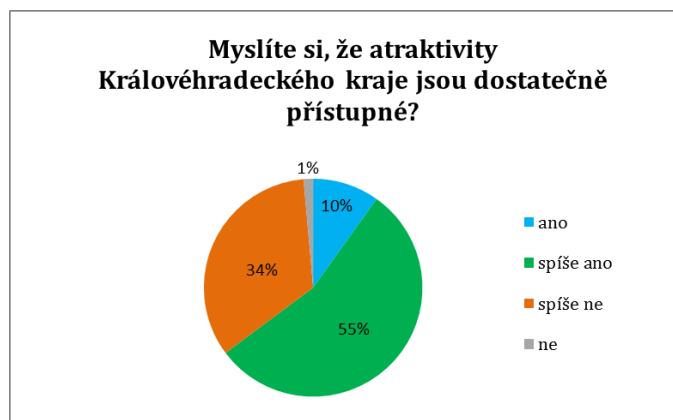


Zdroj: Vlastní zpracování

S vysokou převahou je nejnavštěvovanější památkou (58 odpovědí) ZOO Dvůr Králové nad Labem, následována Hospitalem Kuks. Ostatní kulturní a technické památky jsou v odpovědích: poměrně vyrovnané. Mezi jinými byly uvedeny: zámek Hrádek u Nechanic, zámek Opočno a Častolovice, pevnost Josefov.

Grafy č. 13 a č. 14 ověřily a potvrdily **předpoklad č. 2 – Nejnavštěvovanější atraktivity Královéhradeckého kraje jsou ZOO Dvůr Králové nad Labem a Ratibořice – Babiččino údolí.**

Graf 15: Myslíte si, že atraktivity Královéhradeckého kraje jsou dostatečně přístupné?



Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak polovina účastníků dotazníkového šetření si myslí, že atraktivity Královéhradeckého kraje jsou spíše přístupné. Jestliže k tomu přičteme 10% zastoupení odpovědi ano – dostatečně přístupné, vzniká tak 65% podíl, což je 46 kladných odpovědí. Opačný názor zastává 25 osob, z toho se jedna domnívá, že přístupnost je nedostačující, zbylých 24 dotázaných se přiklonilo k odpovědi spíše ne.

Paní z Moravskoslezského kraje, která je ve věku 45 – 59 let a používá mechanický vozík, si myslí, že atraktivita Královéhradeckého kraje nejsou dostatečně přístupné.

Graf také **potvrdil předpoklad č. 1 - Památky v Královéhradeckém kraji jsou přístupny částečně.**

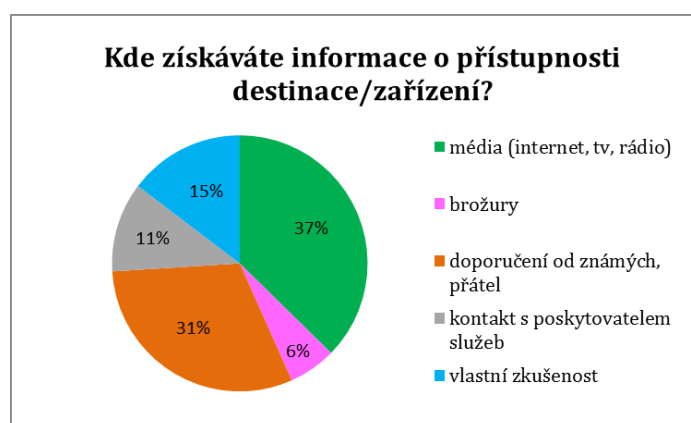
Graf 16: Znáte nějaký dotační program, který pomáhá zpřístupňovat památky?



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku, zda znají nějaký dotační program, který pomáhá zpřístupňovat památky, odpovědělo 63% (45 osob) ne, pouze 37% (26 osob) uvedlo, že nějaký dotační program znají. Většinou (22 osob) se jednalo o členy organizací nebo sdružení handicapovaných, nejčastěji zastoupeny ve věku 30-44 a 45-59 let.

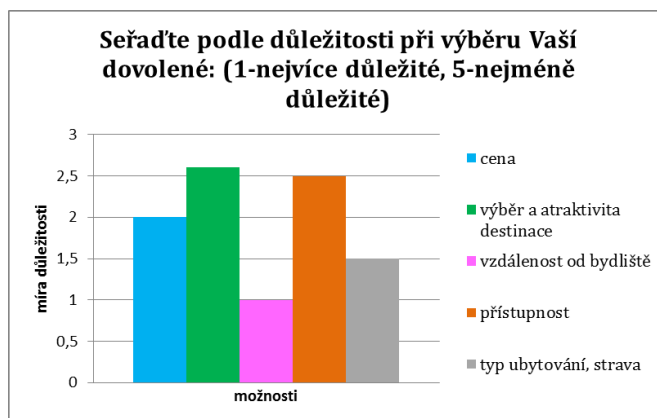
Graf 17: Kde získáváte informace o přístupnosti destinace/zařízení?



Zdroj: Vlastní zpracování

Informace o přístupnosti destinací a zařízení, získávají oslovení nejčastěji z médií (37%), jako je internet, TV, rádio, nebo od svých přátel na doporučení (31%). Na vlastní zkušenost se spoléhá 15% dotázaných. O 4% méně, pak volí přímý kontakt s poskytovatelem služeb. Zbylí lidé se informují pomocí brožur.

Graf 18: Seřad'te podle důležitosti při výběru Vaší dovolené



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu míry důležitosti při výběru dovolené vyhrál výběr a atraktivita destinace, těsně před přístupností. Dalším důležitým faktorem je cena, poté přikládají důležitost typu ubytování a stravě. Za nejméně důležité při plánování své dovolené uvedli handicapovaní lidé vzdálenost od bydliště.

4.2.3 Nabídka vybraných cestovních kanceláří v Hradci Králové

Tato část bakalářské práce se věnuje obsahové analýze propagačních materiálů CK a jejich webových stránek.

Cílem analýzy bylo zjistit množství nabídky a informace pro pohybově handicapované osoby, a to u vybraných cestovních kanceláří v Hradci Králové. Podrobný popis sběru informací je uveden níže.

K pomoci dosažení cíle, bylo nutné zjistit odpovědi na dílčí otázky:

1. Používají CK piktogramy ve svých katalozích?
2. Mají CK speciální nabídku pro handicapované klienty?
3. Mají CK popis s informacemi o vybavení jednotlivých zařízení?
4. Jak dlouhé zájezdy a kam jsou v nabídce CK?

Podle statistického šetření Českého statistického úřadu bylo v České republice k září 2013 cca 2 050 aktivních cestovních kanceláří a cestovních agentur, z toho bylo: 940 CK a 1 110 CA (ČSÚ, 2014).

Jedinou českou cestovní agenturou, která se přímo na handicapované specializuje, je CA Bezbatour. (Marek, online: 2014)

Tabulka 5: Podíly touroperátorů na českém trhu sestavených podle tržeb za rok 2012

Pořadí	Název cestovní kanceláře	Podíl na trhu v %	Tržby v mld. Kč
1.	Exim tours	15,2	3,2
2.	Čedok	14,8	3,1
3.	Fisher group	14,3	3
4.	Blue Style	5,7	1,2
5.	Firo tour	4,3	0,9
6.	Alexandria	4,3	0,9

Zdroj: MAG CONSULTING, online: 2012

Na základě výsledků šetření společnosti MAG CONSULTING viz tabulka č.5, byly vybrány CK, které mají své zastoupení v Hradci Králové a ty byly v září 2015 podrobeny obsahové analýze jejich propagačních materiálů, ať už z tištěných katalogů, tak z materiálů dostupných na webových stránkách jednotlivých CK. Poté byly jednotlivé cestovní kanceláře osloveny e-mailem (25. října 2015), s dotazem, zda mají nějaký seznam hotelů včetně popisu vybavení pro vozíčkáře, na e-mail reagovaly všechny cestovní kanceláře. Jednotlivé odpovědi jsou uvedeny níže.

Tištěné katalogy byly vyzvednuty koncem září 2015 na jednotlivých pobočkách cestovních kanceláří.

CK EXIM tours

Katalogy CK EXIM tours byly vyzvednuty 24. září 2015 na pobočce v Hradci Králové. Jednalo se o růžový katalog Léto 2015 – Bulharsko, Itálie a Turecko, modrý katalog Léto 2015 – Řecko a Tunisko a o žlutý katalog Léto 2015 – Španělsko, Maroko, Egypt a Kapverdské ostrovy. Na základě prozkoumání katalogů a následně i webových stránek (24. září 2015) bylo zjištěno:

Tabulka 6: Výsledky analýzy CK EXIM tours

Cestovní kancelář EXIM tours	
piktogramy v katalogu	Ne
nabídka na webových stránkách	Ne
popis jednotlivých zařízení	Ne
reakce na e-mail	Většina hotelů už má alespoň základní uzpůsobení pro vozíčkáře. Konkrétní seznam nemáme.

Zdroj: vlastní zpracování

Cestovní kancelář EXIM tours neměla k 24. září 2015 žádnou nabídku pro pohybově handicapované osoby. V katalogu nebyly žádné piktogramy, ani jiný popis, zda dané zařízení je alespoň částečně bezbariérové. Na webových stránkách této CK, opět nebyla nalezena žádná nabídka, ani poznámka o přístupnosti. Na e-mail (25. října 2015) reagovala pracovnice EXIM tours slovy: „Většina hotelů už má aspoň základní uzpůsobení pro vozíčkáře. Konkrétní seznam nemáme. Vyberte si hotel a my Vám prověříme jeho možnosti.“

CK Čedok

Katalog cestovní kanceláře Čedok byl získán v pobočce v Hradci Králové dne 24. září 2015. Jednalo se o katalog na léto 2015, kde pobytové destinace tvořily: Řecko, Kypr, Malta, Tunisko, Španělsko a Portugalsko – pobyty u moře.

Tabulka 7: Výsledky analýzy CK Čedok

Cestovní kancelář Čedok	
piktogramy v katalogu	Ne
nabídka na webových stránkách	Ne
popis jednotlivých zařízení	Ne
reakce na e-mail	Takový přehled v tuto chvíli bohužel nemáme.

Zdroj: vlastní zpracování

Podobně jako u CK EXIM tours ani CK Čedok nenabízel k 24. září 2015 pro handicapované klienty lepší orientaci v podobě piktogramů nebo popisů v katalogu nebo na webových stránkách. Na e-mail (25. října 2015) s dotazem, zda mají seznam hotelů, které jsou pro vozíčkáře přístupné, byla obdržena odpověď od vedoucího jedné z poboček: „Takový přehled v tuto chvíli nemáme.“ Bohužel ale nezaznělo, zda nějaký takový přehled vůbec někdy bude možné získat, nebo jak postupovat, aby byly zjištěny informace o přístupnosti jednotlivých hotelů.

CK FISCHER

Katalogy CK FISCHER byly vyzvednuty 26. září 2015 na pobočce ve Futuru v Hradci Králové. Poskytnuty autorce byly katalogy na letní dovolenou u moře 2015 a to katalog Tunisko, Egypt a SAE, katalog Turecko a katalog Řecko a Kypr.

Tabulka 8: Výsledky analýzy CK FISCHER

Cestovní kancelář FISCHER	
piktogramy v katalogu	Ne
nabídka na webových stránkách	Ano, výpis hotelů, které mají alespoň bezbariérové pokoje.
popis jednotlivých zařízení	Ne
reakce na e-mail	Odkaz na webové stránky. Konkrétní hotel, je vždy nutné vyžádat.

Zdroj: vlastní zpracování

V katalogích cestovní kanceláře FISCHER nebyly nalezeny žádné informace ani piktogramy ohledně bezbariérovosti zařízení. Na webových stránkách byla k 26. září 2015 situace lepší, kdy v kategorii „podrobné hledání“ bylo možné zaškrtnout „hotel kompletně bezbariérový“. Po vyselektování se zobrazí přehled hotelů, viz obrázek č. 2. V nabídce je tak 16 hotelů ve 4 zemích. Bohužel po rozkliknutí detailů hotelů, ani zde není popsáno vybavení jednotlivých zařízení. Informace, že je hotel kompletně bezbariérový může být zkreslená. V reakci na e-mail (25. října 2015) bylo poukázáno na webové stránky.

Obrázek 2: Nabídka bezbariérových zařízení u CK FISCHER

Nalezeno 16 hotelů ve 4 zemích		Cestovní kancelář FISCHER Svět vašich zážitků	
název země	průměrná teplota moře vzduchu	cena za skupinu od	
Oblíbené destinace			
+ Arabské Emiráty	28°C 31°C	6 hotelů	41 380 Kč
+ Egypt	25°C 29°C	1 hotelů	66 780 Kč
+ Omán	24°C 26°C	1 hotelů	74 180 Kč
+ Španělsko	19°C 17°C	8 hotelů	23 980 Kč
Evropa			
+ Španělsko	19°C 17°C	8 hotelů	23 980 Kč
Afrika			
+ Egypt	25°C 29°C	1 hotelů	66 780 Kč
Asie			
+ Arabské Emiráty	28°C 31°C	6 hotelů	41 380 Kč
+ Omán	24°C 26°C	1 hotelů	74 180 Kč

celkem 16 hotelů

Zdroj: CK FISCHER, online: 2015

Jelikož v nabídce převažují čtyř- až pětihvězdičkové hotely, odráží se tato kvalita i na ceně. Nabídka je na pobytové zájezdy na 8 dní – 7 nocí. Nejlevněji se v roce 2015 mohli vozíčkáři dostat do Španělska, do jediného 3* hotelu, který je v nabídce bezbariérových, a to od 11.990,-Kč na osobu, za týdenní pobyt, ale bez stravy. Nejdražší variantou dovolené byl 5* hotel v Arabských Emirátech, kdy cena začínala na 36.090,-Kč na osobu za týdenní pobyt s ultra all inclusive.

Další bezbariérové hotely bylo možné popat v České republice a na Slovensku.

CK Blue Style

Katalogy CK Blue Style byly vyzvednuty 25. září 2015 na pobočce CA a CK Datour v Hradci Králové. K dispozici měla autorka katalogy na léto 2015, konkrétně katalog Řecko, Turecko, Španělsko a Itálie a katalog Egypt, Tunisko a Maroko.

Tabulka 9: Výsledky analýzy CK Blue-Style

Cestovní kancelář Blue-Style	
piktogramy v katalogu	Ne
nabídka na webových stránkách	Ano, výpis hotelů, které mají bezbariérové pokoje.
popis jednotlivých zařízení	Ne
reakce na e-mail	Odkaz na webové stránky. Konkrétní hotel, je vždy nutné vyžádat.

Zdroj: vlastní zpracování

Katalogy cestovní kanceláře Blue-Style neobsahují informace nebo piktogramy, které by značily přístupnost hotelu. Na webových stránkách (k 25. září 2015) v záložce „informace - všeobecné informace“ byl odstavec „dovolená bez bariér“, který obsahoval přehled bezbariérových hotelů, včetně upozornění pro klienty, že hotely disponují pouze omezeným počtem bezbariérových pokojů, a proto je vždy nutné tuto informaci ověřit.

Důležitým upozorněním, které se v jiné cestovní kanceláři neobjevuje, byla informace o nutnosti nahlášení cestování s invalidním vozíkem, kdy je potřeba při uzavírání smlouvy o zájezdu o tomto informovat prodejce a uvést do ní mezinárodní kód pro leteckou přepravu, který následně cestovní kancelář nahlásí leteckému přepravci.

Popis vybavení bohužel CK Blue-Style nemá. V reakci na e-mail (25. října 2015) bylo opět odkázáno na informace na webových stránkách, včetně upozornění o ověřování dostupnosti ubytování.

V nabídce dovolené bez bariér bylo k 25. září 2015 připraveno 18 hotelů celkem v 6 zemích. Opět se jednalo o pobytové zájezdy v délce trvání 5 - 8 dní. Za částku od 10.990,-Kč mohl handicapovaný klient odletět na 5 dní do hurgádského 5* hotelu, včetně all inclusive.

CK FIRO-tour

Katalogy FIRO-tour byly také vyzvednuty 25. září 2015 na pobočce CA a CK Datour v Hradci Králové. Autorka prováděla analýzu v katalogích léto 2015 - červený Španělsko, Itálie, Portugalsko, dále modrý katalog Řecko a ve žlutém katalogu Kypr, Tunisko, Albánie, Malta, Egypt a další letní cíle.

Tabulka 10: Výsledky analýzy CK FIRO-tour

Cestovní kancelář FIRO-tour	
piktogramy v katalogu	Piktogramy ne, ale v popisu ubytování uveden počet bezbariérových pokojů.
nabídka na webových stránkách	Ano, výpis hotelů, které mají bezbariérové pokoje.
popis jednotlivých zařízení	Ne
reakce na e-mail	Odkaz na webové stránky. Konkrétní hotel, je vždy nutné vyžádat.

Zdroj: vlastní zpracování

Katalogy cestovní kanceláře FIRO-tour sice neobsahovali piktogramy, ale po důkladném pročetí, byl v popisu ubytování uveden počet bezbariérových pokojů, kterými hotel disponuje.

Na webových stránkách v záložce „tématická dovolená“ bylo přímo na výběr „dovolená pro vozíčkáře“. Po zvolení možnosti se ukáže nabídka hotelů, které jsou zcela nebo alespoň částečně upraveny pro pohyb a pobyt vozíčkářů.

Popis jednotlivých zařízení včetně informací o vybavení pro handicapované, CK nemá.

Na dotaz ohledně seznamu těchto informací, bylo poukázáno na webové stránky, ale konkrétní popis je vždy nutné vyžádat u konkrétního hotelu.

Cestovní kancelář FIRO-tour připravila nabídku (k 25. září 2015) 83 hotelů celkem v 8 zemích. Nabídka na týdně – dvanáctidenní pobyty obsahovala destinace jako: Itálie, Kanárské ostrovy, Malta, Portugalsko, Řecko, Turecko, Egypt, Španělsko a Spojené arabské emiráty.

CK dále nabízela více jak 50 hotelů v ČR a na Slovensku, vlastní dopravou. V nabídce bylo možné vybírat z kategorie tři- až pětihvězdičkových hotelů. Nejlevnější nabídkou byl 3* hotel na řeckém ostrově Kréta, kde cena za 10 dní bez stravování začínala na 12.142,-Kč za osobu. Nejdražší variantou s cenou od 46.300,-Kč za osobu byl 5* hotel na Kanárských ostrovech, za 11 dní se snídaní.

CK Alexandria

Katalogy CK Alexandria byly vyzvednuty 25. září 2015 na pobočce CA a CK Datour v Hradci Králové, která je ve městě jejím hlavním prodejcem. Cestovní kancelář Alexandria má svou nabídku rozdělenou do dvou katalogů. V silnějším se nacházejí

letecké zájezdy a ve druhém zájezdy vlastní dopravou. K dispozici byly oba tyto katalogy na léto 2015.

Tabulka 11: Výsledky analýzy CK Alexandria

Cestovní kancelář Alexandria	
piktogramy v katalogu	Ze dvou katalogů, pouze u třech hotelů v Itálii, vlastní dopravou.
nabídka na webových stránkách	Ne
popis jednotlivých zařízení	Ne
reakce na e-mail	Speciálně vybrané hotely pro vozíčkáře v nabídce nemáme. Některé hotely ale mají vyhrazené speciální pokoje pro osoby na vozíku.

Zdroj: vlastní zpracování

Přestože v základních informacích katalogu byly piktogramy zařazeny, v obou dvou katalozích jsou tímto znakem označeny pouhé 3 hotely, to v katalogu s vlastní dopravou, konkrétně v Itálii – Abruzzo. Jedná se o jeden 4* hotel a dvě 2* rezidence.

Na webových stránkách k 26. září 2015 nebyly žádné informace o přístupnosti.

Na email (25. října 2015) ohledně seznamu hotelů pro vozíčkáře, bylo zaměstnankyní CK Alexandria odpovězeno: „*Speciálně vybrané hotely pro vozíčkáře v nabídce nemáme. Některé hotely ale mají vyhrazené speciální pokoje pro osoby na vozíku nebo mají alespoň uzpůsobeny společné prostory a okolí. Jelikož musím ověřit produkt u managerů, zda hotel je vhodný nebo ne – prosím o upřesnění destinace.*“ V popisku uvedeno pouze „*částečně bezbariérový přístup*“.

Nové katalogy na léto 2016 byly podrobeny analýze v březnu 2016, jednalo se o kontrolu piktogramů a případné změny na webových stránkách, katalogy už nebyly osobně vyzvednuty, byly použity online katalogy na stránkách jednotlivých cestovních kanceláří.

Katalogy 2016 prokázaly zařazení piktogramů do katalogů u CK FISCHER. Což mohlo být způsobeno autorčíným dotazem z 25. října 2015 na nabídku a přehled hotelů pro handicapované.

U cestovní kanceláře Blue-Style nebyl aktualizován seznam s výpisem hotelů, které mají bezbariérové pokoje.

Na webových stránkách CK EXIM tours byly po vyhledání slova „bezbariérový“ nalezeny dva hotely.

U CK Alexandria byl po vyhledání slova „bezbariérový“ zobrazen výpis bezbariérových hotelů. V katalogu na vlastní dopravu přibyl v Itálii jeden bezbariérový hotel.

Ostatní CK a další zkoumané informace (piktogramy apod.) zůstaly beze změn.

4.2.4 Vybrané příklady CK pro handicapované

CA BEZBATOUR

Jedná se o cestovní agentura, která od roku 2012 mapuje bezbariérovost v cestovním ruchu, nabízí zájezdy připravené speciálně pro handicapované osoby.

Mluvčí CA Bezbatour - Kateřina Grausová vysvětluje: *„Naše cestovka vznikla z toho důvodu, aby cestovatelé se již více nemuseli potýkat s neúplnými službami, nebo nedostatečnými či někdy i vyloženě lživými informacemi. Každou destinaci nejdříve někdo od nás navštíví, tzv. zmapuje a teprve když máme odpovědi na všechny otázky, dáваме destinaci do nabídky. Ještě je třeba také zmínit, že mapování provádí vždy člověk s postižením, který přesně ví, co hledá. Nejvíce mapuje přímo náš zakladatel a ředitel Michal Prager, který je sám na elektrickém vozíku a pokud služby odpovídají jeho potřebám, víme, že je můžeme bez obav nabídnout našim klientům,“* (Marek, online: 2014)

Cestovní agentura nabízí zájezdy do zemí: Řecko, Egypt, Chorvatsko, Itálie, Kypr, Španělsko, Portugalsko, Česká republika, Slovensko a Maďarsko. Velký výběr může být zkreslen tím, že se jedná o agenturu, která zprostředkovává zájezdy a služby jiných CK.

Zájezd, který je označen „Ověřeno Bezbatour“ je prověřen osobně zaměstnanci cestovní agentury. Handicapovaní klienti, tak nemusejí mít strach, že by informace o přístupnosti nebyly dostačující a přesné.

Takto označených zájezdů je na stránkách poskytovatele k 18. dubnu 2016 sedm. Nicméně jsou to zájezdy, kam se pohybově handicapovaný může vypravit bez obav.

CK LAYNO TOUR

Opavská cestovní kancelář pro mladé lidi sice nenabízí speciálně vytvořené zájezdy pro handicapované osoby, ale zakladatelé této cestovní kanceláře, sourozenci Vimmerovi, přišli s produktem – zážitkových pobytů pro handicapované.

V květnu 2014 pořádala CK první zájezd pro handicapované, víkendový pobyt v Kateřiněch (okr. Vsetín). Místo rodičů nebo asistentů, kteří jsou často o několik let starší, měli na pomoc své vrstevníky, místo rehabilitací jezdili na raftech, hráli paintball nebo stříleli ze vzduchovek (Kropáčová, online: 2015).

Majitelé CK se také rozhodli z každého prodaného zájezdu odvádět 50,- Kč za cestujícího, na speciální účet. Z těchto vybraných prostředků jsou alespoň částečně financovány zájezdy či jiné zážitkové akce pro handicapované. (CK LAYNO TOUR, online: 2014)

5 Shrnutí výsledků

Cestovní ruch handicapovaných je stále mladým odvětvím cestovního ruchu. Přestože dle Globálního kodexu cestovního ruchu má právo na cestování každý, bohužel stále existují bariéry, které tomu brání. Ve světě trend zpřístupňování turistických destinací a památek roste a pomalu se dostává i do České republiky.

Handicapovaným klientům se věnuje již první agentura CA BEZBATOUR a částečně bezbariérové hotely mají některé větší cestovní kanceláře v nabídce. Na podporu odstraňování bariér v cestovním ruchu vznikají různé projekty např. Projekt Calypso, projekt EDEN nebo již šest let trvající Národní program podpory cestovního ruchu – Cestování dostupné všem, který zaštiťuje agentura CzechTourism.

V Královéhradeckém kraji byly díky programu na podporu CR v letech 2010 – 2014 přiděleny dotace ve výši 29 milionů Kč. Díky finančním podporám mohou obce a poskytovatelé služeb v cestovním ruchu odstraňovat bariéry, které mohou nejen tělesně postiženým bránit v navštěvování památek a atraktivit kraje.

Pro ověření některých předpokladů využila autorka dotazníkového šetření. Dotazník, který obsahoval 16 otázek, byl rozdělen do dvou částí. Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření mezi handicapovanými osobami, lze **potvrdit předpoklad č. 1 - Památky v Královéhradeckém kraji jsou přístupny částečně**. Pohybově omezení návštěvníci zajímavostí kraje si v 65% myslí, že památky jsou spíše - dostatečně přístupné. Tento skutek potvrzuje i kapitola 3.9, ve které byly vybrány hlavní zajímavosti Královéhradeckého kraje, která poukázala na minimálně částečnou přístupnost v 84% zkoumaných atraktivit.

Turistické oblasti Krkonoše a Podkrkonoší, Orlické hory a Podorlicko, Kladské pomezí, Český ráj a Hradecko nabízí řadu přírodních atraktivit, kulturních, historických i technických památek.

Šetření **potvrdilo i předpoklad č. 2 – Nejnavštěvovanější atraktivity Královéhradeckého kraje jsou ZOO Dvůr Králové nad Labem a Ratibořice – Babiččino údolí**. S vysokou převahou, 58 odpovědí je handicapovanými nejnavštěvovanější ZOO Dvůr Králové nad Labem, která je i všeobecně nejnavštěvovanější atraktivitou kraje. S 51 odpověďmi skončily druhé Krkonoše a 50 pohybově postižených navštívilo Ratibořice – Babiččino údolí.

Lidé trpící pohybovým omezením si v 61% organizují dovolenou sami, většinou tak nevyužívají nabídku cestovních kanceláří, zejména proto, že CK nemají dostačující množství nabídky a klienti mají mnoho individuálních potřeb. **Předpoklad č. 4 – Handicapovaní nevyužívají nabídku CK** byl tak **potvrzen**.

Další zjištění pomocí dotazníkového šetření:

- Většina handicapovaných osob (90%) **cestuje ráda**.
- **Dovolená v tuzemsku mírně převažuje** (40 odpovědí) nad zahraniční (31 odpovědí).
- Více jak polovina respondentů (60%) si **organizuje dovolenou sama**, ale cestují s rodinou nebo přáteli – což dokazuje potenciál a nutnost vytvoření speciální nabídky pro tuto skupinu.
- Podle očekávání mezi nejčastěji navštěvované přírodní památky patřily **Krkonoše a Ratibořice – Babiččino údolí**. Třetí nejnavštěvovanější přírodní atraktivitou byly Prachovské skály.
- V návštěvnosti kulturních a technických památek jasně obsadilo první místo **ZOO Dvůr Králové nad Labem**. Dále patří mezi navštěvované památky Hospital Kuks a vodní nádrž Les Království.
- Více jak polovina (46 osob) si myslí, že **atraktivita** Královéhradeckého kraje jsou **spíše přístupné**.
- Pro zjištění informací je nejčastěji využíváno **medií a doporučení od známých** (celkově 68%).
- Nejdůležitější při výběru dovolené je pro handicapované **výběr destinace** a její **atraktivita**, následována **přístupností**. Dalším důležitým faktorem při rozhodování je cena.

Další část empirické části se věnovala obsahové analýze nabídky vybraných cestovních kanceláří v Hradci Králové. Vybráno bylo 6 největších cestovních kanceláří, které mají zastoupení v Hradci Králové, podle jejich tržeb za rok 2012. Analýza byla prováděna pomocí tištěných katalogů a materiálů dostupných z webových stránek jednotlivých CK. Prvotní rozbor byl proveden v září roku 2015, nové katalogy na léto 2016 byly prověřeny v březnu 2016.

Obsahová analýza vybraných cestovních kanceláří **potvrdila předpoklad č. 3 – Cestovní kanceláře nemají speciální zájezdy pro handicapované, ale nabízejí bezbariérové hotely ze stálé nabídky**, neboť z „6“ zkoumaných CK nemá žádná zájezd vytvořený přesně dle potřeb pohybově omezených klientů. Cestovní kanceláře, s výjimkou základního přehledu CK FIRO tour, nepoužívali ve svých katalozích na léto 2015 piktogramy. Po prostudování katalogů na sezónu 2016 bylo zjištěno, že u CK FISCHER, došlo k zařazení piktogramů do katalogů. Což mohlo být způsobeno autorčinným dotazem z 25. října 2015 na nabídku a přehled hotelů pro handicapované. U cestovní kanceláře Blue-Style nebyl aktualizován pro rok 2016 seznam s výpisem hotelů, které mají bezbariérové pokoje. Na webových stránkách CK EXIM tours byly po vyhledání slova „bezbariérový“ nalezeny dva hotely. U CK Alexandria byl po vyhledání slova „bezbariérový“ zobrazen výpis bezbariérových hotelů. V katalogu na vlastní dopravu přibyl v Itálii jeden bezbariérový hotel.

Rozbor katalogů a webových stránek jednotlivých cestovních kanceláří pomohl zodpovědět také dílčí otázky:

Používají CK piktogramy ve svých katalozích?

Cestovní kanceláře **nepoužívají piktogramy** ve svých katalozích. I přestože, je některé CK v úvodu svých katalogů mají vyznačené, v samotném obsahu katalogu nejsou nebo jsou jen u minima zařízení.

Mají CK speciální nabídku pro handicapované klienty, jaké množství?

Tady výsledky analýzy dopadly nerozhodně. Polovina cestovních kanceláří (3) včetně dvou největších (CK EXIM tours a CK Čedok), **nemá žádnou specifickou nabídku pro pohybově handicapované klienty**. Cestovních kanceláře FIRO-tour, Blue-Style, FISCHER nabídku sice mají, ale je co zlepšovat. Neboť v průměru cestovní kanceláře nabízí 39 hotelů, a to je v porovnání s celkovým množstvím nabízených hotelů málo.

Mají CK popis s informacemi o vybavení jednotlivých zařízení?

Žádná ze zkoumaných cestovních kanceláří nemá seznam nebo výpis vybavení jednotlivých hotelů. Vždy je nutné poptat konkrétní hotel a u toho případně CK zjistí konkrétní vybavení, takže „klasický výběr“ zájezdu je tímto eliminován.

Jak dlouhé zájezdy a kam jsou v nabídce CK?

Cestovní kanceláře nabízí zájezdy v průměru do 6 zemí. Mezi ně nejčastěji patří: Španělsko, Itálie, Řecko, Turecko, Egypt a Spojené arabské emiráty. Zájezdy jsou pobytové od 5 do 12 dní, v cenové relaci cca 12.000,-Kč až více než 45.000,-Kč.

Další zjištění obsahové analýzy vybraných CK:

- Na webových stránkách **poloviny** zkoumaných CK (CK Fischer, CK Blue-Style, CK FIRO tour) **je možné** specifikovat výběr dovolené pro handicapované klienty, zadáním kategorie dovolená pro vozičkáře / bezbariérový hotel.
- V nabídce byla k září 2015 letoviska jako **Itálie, Španělsko, Řecko, Egypt, Turecko** a další.
- Jedná se o pobytové zájezdy, **cena stejná jako pro ostatní klienty**, ne-li dražší z důvodu příplatků za přepravu vozíku apod.
- Délka pobytů je **od 5 dní do 12 dní**, dle závislosti na konkrétní cestovní kanceláři.
- Konkrétní **popis** jednotlivých zařízení **nemá žádná** ze zkoumaných **CK**.
- Odpovědi na e-mailový dotaz potvrdily, že je hotel nutné vždy vyžádat, aby CK prověřila dostupnost bezbariérových pokojů. Případně zjistila informace o vybavení hotelu.
- vyhledáním slova „**bezbariérový**“ byly (na rozdíl od roku 2015) k **17. březnu 2016** nalezeny **hotely** u **CK Alexandria** a **CK EXIM tours**.
- **CK FISCHER** do katalogů na rok **2016** přidala přehled **bezbariérových hotelů**.

6 Závěry a doporučení

Významnými projekty v oblasti sociálního a bezbariérového cestovního ruchu jsou projekty CALYPSO a EDEN. Na základě těchto projektů je možné získat dotace z Evropské unie a ulehčit a zpříjemnit tak život handicapovaným lidem.

Česká republika by se měla inspirovat ze zahraničí, kde již vytvořili řadu projektů a organizací, podporující nějakým způsobem vyčleněné skupiny obyvatel. Je nezbytné zapojení nejen cestovních kanceláří a agentur, ale také krajů a regionů, které mohou žádat dotace na odstraňování bariér.

Z výsledků vyplývá, že v současné době na trhu cestovního ruchu je jistá „mezera“, právě v podobě nabídky pro zdravotně postižené osoby. Přestože počet tělesně postižených za poslední roky klesl, je jich stále na území České republiky více jak půl milionu. Jak bylo zjištěno pomocí dotazníkového šetření, 96% handicapovaných cestuje v doprovodu. To cestovním kancelářím a ostatním poskytovatelům služeb v ČR přináší větší možnosti výdělků. Autorka se domnívá, že tak vytvářejí veliký nevyužitý potenciál.

Obecně lze říci, že cestovní kanceláře nejsou připraveny na poptávku handicapovaných klientů, proto jedním z hlavních doporučení je věnovat se i zákazníkům se zdravotními problémy. Autorka by navrhovala, aby CK oslovily handicapované a zmapovali tak hlavní kritéria, která je potřeba sledovat při výběru vhodné dovolené pro postižené spoluobčany. CK by měly ve svých katalozích používat piktogramy, které určí, zda je hotel částečně nebo plně připraven pro vozičkáře a ostatní pohybově omezené klienty. Vytvořením seznamu např. 20ti hotelů, v různých destinacích, které disponují výtahem, mají bezbariérové pokoje, zvedáky u bazénu, případně jiné pomůcky pro handicapované, by se mohl problém s nedostatkem informací, díky kterým si hodně tělesně postižených osob raději zařizuje dovolenou sami, vyřešit. V dnešní době, kdy se cestovní ruch velmi rozrůstá a staví se nové hotelové komplexy, by mělo být již samozřejmostí vytvářet části, které jsou plně bezbariérové.

Hlavní část šetření probíhala formou dotazníků. Výsledky mohou být mírně zkresleny vzhledem k distribuci dotazníků pomocí sociální sítě Facebook a e-mail, kdy autorka práce nemá jistotu, že respondent splňuje všechny požadované kritéria (věk, délka trvání pohybového omezení) k vyplnění dotazníku. Proto by bylo vhodné případný další výzkum vést formou přímého dotazování.

Autorka si je také vědoma, že výsledky obsahové analýzy vybraných CK mohly být ovlivněny zpracováním rozboru na podzim, kdy cestovní kanceláře mají po hlavní sezóně. Pro další rozšíření práce by bylo možné zhodnotit nabídku cestovních kanceláří před letní sezónou.

Bakalářská práce může sloužit do budoucna jako výchozí materiál pro subjekty cestovního ruchu, a může tak přispět ke zlepšení současného stavu v nabídce pro handicapované klienty.

7 Seznam použité literatury

- [1] ARAGAL, F., (2003) *European Concept of Accessibility. Technical Assistance Manual*. Luxembourg, 2003, ISBN 2-919931-24-5
- [2] BENÍČKOVÁ, VANČURA, *Aktuální data statistiky cestovního ruchu*, Český statistický úřad, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2014, [cit. 29.10.2015]
Dostupné z:
https://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CC8QFjADahUKEwjeiPDgtO_IAhXBJCYKHQ7VClc&url=http%3A%2F%2Fcestovnuruch.praha.eu%2Fpublic%2F3d%2F9d%2Fcc%2F1838302_477608_PPT.pptx&usg=AFQjCNH89QOZ4LuG_ef7IIaStpEM7_ZhJw&bvm=bv.106379543,d.eWE
- [3] *Bezbariérový průvodce Královéhradeckým krajem*, Královéhradecký kraj, Pražská organizace vozíčkářů, o.s., [cit. 03.10.2015] Dostupné z:
<http://www.hkregion.cz/filemanager/files/112990-cs.pdf>
- [4] BUREŠOVÁ, KATEŘINA, (2004) *Seznam vybraných nemovitých kulturních památek přístupných pro osoby se sníženou schopností pohybu*, Praha : Národní památkový ústav, ústřední pracoviště,
- [5] BUŘVALOVÁ, REITMAYEROVÁ, (2007), *Tělesně postižený*, Praha : Vzdělávací institut ochrany dětí,
- [6] CK ALEXANDRIA, (2014) *Katalog: Zájezdy vlastní autobusovou dopravou – léto 2015*
- [7] CK ALEXANDRIA, (2014), *Katalog: Letecké zájezdy – léto 2015*
- [8] CK BLUE – STYLE, (2014), *Katalog: Šťavnaté léto 2015 – Egypt, Tunisko, Maroko*
- [9] CK BLUE – STYLE, (2014), *Katalog: Šťavnaté léto 2015 – Řecko, Turecko, Španělsko, Itálie*

- [10] CK ČEDOK, (2014), Katalog: *Řecko, Kypr, Malta, Tunisko, Španělsko, Portugalsko – pobyty u moře, léto 2015*
- [11] CK EXIM TOURS, (2014), Katalog: *Léto 2015 – Bulharsko, Itálie a Turecko*
- [12] CK EXIM TOURS, (2014), Katalog: *Léto 2015 – Řecko a Tunisko*
- [13] CK EXIM TOURS, (2014), Katalog: *Léto 2015 – Španělsko, Maroko, Egypt a Kapverdské ostrovy*
- [14] CK FIRO-TOUR, (2014), Katalog: *Kypr, Tunisko, Albánie, Malta, Egypt a další letní cíle – 2015*
- [15] CK FIRO-TOUR, (2014), Katalog: *Řecko – léto2015*
- [16] CK FIRO-TOUR, (2014), Katalog: *Španělsko, Itálie, Portugalsko – léto2015*
- [17] CK FISCHER, (2014), Katalog: *Letní dovolená u moře 2015 – Řecko, Kypr*
- [18] CK FISCHER, (2014), Katalog: *Letní dovolená u moře 2015 – Turecko*
- [19] CK FISCHER, (2014), Katalog: *Letní dovolená u moře 2015 –Tunisko, Egypt, Spojené arabské emiráty*
- [20] CK LAYNO TOUR, *Chyběl mu pocit, že někomu pomáhá...* [cit. 15.04.2016]
Dostupné z: <http://laynotour.cz/blog/chybel-mu-pocit-ze-nekomu-pomaha/>
- [21] CZECHTOURISM, © 2005-2013, *Nejnavštěvovanější turistické cíle roku 2013* [online], [cit. 30.1.2016], Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/pro-media/tiskove-zpravy/nejnavsteovanejsi-turisticke-cile-roku-2013/>
- [22] CZECHTOURISM, © 2005-2013, *Nejnavštěvovanější turistické cíle roku 2014* [online], [cit. 30.1.2016], Dostupné z <http://www.czechtourism.cz/pro-media/tiskove-zpravy/nejnavsteovanejsi-turisticke-cile-roku-2014/>
- [23] CZECHTOURISM, © 2005-2013, *Babiččino údolí v Ratibořicích - na skok do románu Boženy Němcové* [online], [cit. 30.1.2016], Dostupné z: <http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Babiccino-udoli.aspx>

- [24] CZECHTOURISM, © 2008 – 2016, EDEN 2012/13 - „Cestování bez bariér“ [online], [cit. 18.8.2015], Dostupné z: <http://www.eden-czechtourism.cz/predchozi-rocniky/eden-2012-13/>
- [25] ČECH, J. (1998) *Malá encyklopedie cestovního ruchu*, 1. vyd. — Praha: IdeaServis, 1998 — 130 s., ISBN 80-85970-19-8 str. 14
- [26] DARCY, DICKSON, (2009) *A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences*. Journal of Hospitality and Tourism Management, ISSN: 1447-6770.
- [27] DATABÁZE KNIH, ©2008 – 2016 [cit. 20.04.2016], Dostupné z <http://www.databazeknih.cz/citaty/gottfried-keller-1631>
- [28] EDEN, discover Europe's hidden treasures, European Union, France, 2013, ISBN: 978-92-79-33470-2
- [29] ENAT, ©2010-2015, [cit. 20.10.2015] Dostupné z: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1490>
- [30] EVROPSKÁ KOMISE, GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ PRO VNITŘNÍ TRH, PRŮMYSL, PODNIKÁNÍ, MALÉ A STŘEDNÍ PODNIKY, *Calypso znamená turistiku pro všechny*, 2011 ISBN: 978-92-79-20213-1
- [31] GOMBITOVÁ, D. - *Calypso Study On Social Tourism, The Czech Republic*, 2010, [cit.18.08.2015], Dostupné z: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/calypso/country-reports/czech-republic_en.pdf
- [32] HÁJKOVÁ, V. a kol., (2006) *Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Praha. 2006, 59 s.
- [33] HESKOVÁ, M., (2011), *Cestovní Ruch: Pro Vyšší Odborné školy a Vysoké školy*. 2. vyd. Praha: Fortuna. 2011, 128 s. ISBN 978-80-7373-107-6, str. 34
- [34] HRADECKÝ DENÍK, (2015) [online] , [cit. 15.09.2015], Dostupné z: <http://hradecky.denik.cz/z-regionu/zdolat-170-schodu-v-pevnosti-dobrosov-bude-snadnejsi-20150710.html>

- [35] HRUŠKA, Jiří, (1995) *Komplexní systém výchovně-vzdělávací péče o děti a mladistvé s tělesným postižením*. 1. vyd. Praha: Septima, 1995, 118 s. ISBN 80-85801-47-7, str. 32
- <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=39>
- [36] Hunziker, W., (1951), *Social Tourism: Its Nature and Problems*. International Tourists Alliance Scientific Commission
- [37] ISIC.CZ, GTS ALIVE s.ro., *O nás* [online] , [cit. 30.1.2016], Dostupné z: <http://www.isic.cz/o-nas/>
- [38] JANČO, Milan, (2009), *Jak dobýt hrad: památky takřka bez bariér 2 : seznam vybraných nemovitých kulturních památek přístupných pro osoby se sníženou schopností pohybu*. 3., aktual. a dopl. vyd. Praha: Národní památkový ústav, ústřední pracoviště, 2009, 287 s. ISBN 978-80-87104-47-7.
- [39] KAZUIST, *Těšínské Slezsko pro všechny: Monitoring přístupnosti turistických cílů*, [online] , [cit. 18.03.2016], Dostupné z: <http://www.kazuist.cz/studie.pdf>
- [40] KIRÁLOVÁ, A. (2008) *Cestovní ruch pro všechny.*, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha 2008, ISBN 978-80-7399-407-05, str. 26-27, 33-38
- [41] KLACR, *Bezbariérový cestovní ruch v Moravskoslezském kraji* (2010) [online] , [cit. 18.08.2015], Dostupné z: http://www.klacr.cz/storage/1409726782_sb_studie_beztitulky_prozavennaweb.pdf
- [42] KOTÍKOVÁ, Halina, (2013), *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 207 s. ISBN 978-80-247-4603-6, str.163
- [43] *Krkonoše bez bariér*, (2010), Vrchlabí: Správa Krkonošského národního parku, 20 nečíslovaných stran. ISBN 978-80-87706-49-7
- [44] KROPÁČOVÁ, Kateřina. (2015): *Hospodářské noviny: Vozíčkáři nestojí o soucit, ale adrenalin a zábavu, říká pořadatel zájezdů pro handicapované* [online], [cit. 10.04.2016], Dostupné z: <https://byznys.ihned.cz/c1-63545970-vozickari-nejstoji-o-souciti-ale-adrenalin-a-zabavu-rika-poradatel-zajezdu-pro-handicapovane>

- [45] LEIDNER, (2006), European Disability Forum. (2001). *EDF Position Paper on Tourism: Framing the Future of European Tourism*, [29.10.2015] , http://www.designforall.in/NEWSLETTER_May_2006.PDF
- [46] LILA SYLVITI, EDF Communication officer, *EDF met commissioner thyssen on the un's human rights recommendations*, ©2007-2013 [cit. 29.10.2015] Dostupné z: http://www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=13855&thebloc=34373
- [47] LINHART, M. (2015) : *Časopis VOZKA 2/2015* [online] , [cit. 15.09.2015], Dostupné z: <http://www.vozka.org/aktuality/cestovani--pobyty/safari-ve-dvore-kralove-nad-labem-i-na-voziku-530cz>
- [48] LINHART, M.: (2015) : *Časopis VOZKA 2/2015* [online] , [cit. 15.09.2015], Dostupné z: http://www.vozka.org/userdata/articles/53/vozka-2015-2_safari-ve-dvore-kralove-nad-labem-i-na-vozikusafari-ve-dvore-kralove-nad-labem-i-na-voziku.pdf
- [49] MACKŮ, Iva., (2013), *Cestování bez bariér: EDEN 2013*. 1. vyd. Praha: CzechTourism, 2013, 19 s. ISBN 978-80-87824-40-5
- [50] MAG CONSULTING, (2012), *Největší podíl na trhu cestovních kanceláří má Exim Tours a. s.*, [cit. 29.10.2015] Dostupné z: <http://www.magconsulting.cz/nejvetsi-podil-trhu-cestovnich-kancelari-ma-exim-tours>
- [51] *Mapování bariér v Hradci Králové*, (2013). 1. vyd. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2013, 11 s. ISBN 978-80-87637-09-8
- [52] MAREK, JIŘÍ.: invArena: *Jaké služby nabízejí cestovní kanceláře handicapovaným?* [online], [cit. 30.01.2016], Dostupné z: <http://www.invarena.cz/?p=16224>
- [53] MARIE DENNINGHAUS, EDF Transport & Mobility officer, *ONE STEP CLOSER TO FREEDOM OF MOVEMENT* , [cit. 29.10.2015] Dostupné z: http://www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=13855&thebloc=34320
- [54] MIHAELA, ANDREA, VIOREL , *The tourism barriers of the disabled in Romania*, [cit.29.10.2015]. Dostupné z <http://core.ac.uk/download/pdf/6294429.pdf>

- [55] MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ, *Národní Program Podpory Cestovního ,Ruchu* (2010 - 2016) [cit. 20.10.2015] Dostupné z: [http://mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201](http://mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201)
- [56] MINISTERSTVO VNITRA ČR, © 2016, Makovcová, Stanislava, *Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením* [online] , [cit. 23.1.2016], Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10775/umluva_info_160511.pdf
- [57] MINNEART, L., MAITLAND, R., MILLER, G., (2006): *Social Tourism and its ethical foundation*. London: University of Westminster, [cit. 20.10.2015] Dostupné z: [http://westminsterresearch.wmin.ac.uk/3907/1/Minnaert, Maitland & Miller 2006_final.pdf](http://westminsterresearch.wmin.ac.uk/3907/1/Minnaert,_Maitland_&_Miller_2006_final.pdf)
- [58] MLEJNKOVÁ, Lucie, (2001), *Procházka po krajích České republiky: Die Regionen der Tschechischen Republik*. Praha: DaDa, 2001. 233 s. ISBN 80-903064-0-3 · str. 90-96
- [59] NOVOSAD, Libor, (2006) *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, 159 s. ISBN 80-7367-174-3, str. 13
- [60] ODBOR STATISTIK ROZVOJE SPOLEČNOSTI ČSÚ, (2008) *Výsledky šetření u osob se zdravotním postižením v České republice za rok 2007*, ČR Praha: Český statistický úřad, 2008
- [61] ODBOR STATISTIK ROZVOJE SPOLEČNOSTI ČSÚ, (2014) *Výsledky šetření u osob se zdravotním postižením v České republice za rok 2013*, ČR Praha : Český statistický úřad, 2014
- [62] ORGANIZACE SPOJENÝCH NÁRODŮ, (2006), [cit. 03.10.2015] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf
- [63] SDRUŽENÍ ČESKÝ RÁJ, , © 2000-2016, *Doporučené trasy a tipy*. [online] , [cit. 15.09.2015], Dostupné z: <http://www.ceskyrajbezbarier.cz/cs/tipy-navylety/doporucene-trasy-a-tipy.html#skat=41>

- [64] SMALL, DARCY, (2010) *Tourism and Inequality: Problems and Prospects, Tourism, Disability and Mobility*, CABI, 2010, 42str., ISBN: 978-1-84593-662-4, str. 1-18
- [65] ŠAGÁTOVÁ, J. ed. (2010): *Athena na cestách: Přístupný cestovní ruch v kostce*. Kazuist, s. r. o., Třinec, 28 s.
- [66] THE INTERNATIONAL SOCIAL TOURISM ORGANISATION, ©2010-2016, *Definition – What is Social tourism?* [cit. 03.10.2015] Dostupné z: <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=39>
- [67] THE INTERNATIONAL SOCIAL TOURISM ORGANISATION, *Hirstory of ISTO*, [cit.03.10.2015] Dostupné z: <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=29>
- [68] VÍTKOVÁ, Marie, (2003). *Integrativní školní (speciální) pedagogika*. Brno: MSD, 2003.248 s. ISBN 80-214-2359-5
- [69] WORLD HEALTH ORGANIZATION, (2011) *World report on disability*, WHO [cit. 15.09.2015] Dostupné z: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/70670/1/WHO_NMH_VIP_11.01_eng.pdf
- [70] WORLD TOURISM ORGANIZATION, (2013), *Recommendations on Accesible Tourism*,(UNWTO, Madrid, [cit. 18.08.2015] Dostupné z: <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityenok.pdf>
- [71] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ, (2011) *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2011, 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2, str.83

8 Přílohy

Dotazník

Vážení respondenti,

tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce na téma: *Cestovní ruch se zaměřením na tělesně handicapované.*

Dotazník je zcela anonymní a jeho výsledky budou použity v rámci práce.

Předem Vám děkuji za Vaši ochotu a čas

Nikola Legerská, studentka Univerzity Hradec Králové

Identifikační otázky:

1. Jste muž či žena?

vyberte jednu odpověď

- žena
- muž

2. Do jaké věkové skupiny patříte?

vyberte jednu odpověď

- 15-29
- 30-44
- 45-59
- 60-74
- 75+

3. Jste členem nějaké organizace nebo sdružení?

vyberte jednu odpověď

- ano
- ne

4. V jakém kraji bydlíte?

vyberte jednu odpověď

- Královéhradecký kraj
- Pardubický kraj
- Liberecký kraj
- Středočeský kraj

- jiné, prosím uveďte:

5. Jaké kompenzační pomůcky používáte?

vyberte jednu odpověď

- hole
- chodítka
- mechanický vozík
- elektrický vozík
- jiné, prosím uveďte:

Cestování handicapovaných:

1. Je cestování Vaší zálibou, cestujete rádi?

vyberte jednu odpověď

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

2. Upřednostňujete dovolenou v tuzemsku nebo v zahraničí?

vyberte jednu odpověď

- spíše v tuzemsku
- rozhodně v tuzemsku – Česká republika
- spíše v zahraničí
- rozhodně v zahraničí

3. Organizujete si svoji dovolenou sami nebo využíváte služeb cestovní kanceláře?

vyberte jednu odpověď, pokud zvolíte odpověď „využívám služeb CK“, přejděte prosím na otázku č. 5

- organizuji sám/sama
- využívám služeb CK
- oboje

4. Pokud si dovolenou organizujete sám/sama, z jakého důvodu tomu tak je?

můžete vybrat více odpovědí

- cena
- špatná zkušenost s CK (cestovní kancelář)
- CK nemá dostačující množství nabídky pro handicapované
- jiné, prosím uveďte:

5. Cestujete sám/sama, nebo s někým?

můžete vybrat více odpovědí

- pouze sám/sama
- s rodinou
- s přáteli
- s přáteli z organizace/sdružení

6. Navštívil jste nějaké přírodní památky v Královéhradeckém kraji?

můžete vybrat více odpovědí

- Krkonoše
- Geopark Český ráj
- Ratibořice – Babiččino údolí
- Adršpaško-teplické skály
- CHKO Broumovsko
- Prachovské skály
- jiné, prosím uveďte:

7. Navštívil jste nějaké kulturní, technické památky v Královéhradeckém kraji?

můžete vybrat více odpovědí

- hrad Kost
- zámek Nové Město nad Metují
- ZOO Dvůr Králové nad Labem
- zámek Hrádek u Nechanic
- Hostpital Kuks
- Třebechovické muzeum Betlémů
- Vodní nádrž Les Království

- Památník bitvy 1866 na Chlumu
- Pevnost Hanička, Dobrošov
- jiné, prosím uveďte:

8. Myslíte si, že atraktivita je Královehradeckého kraje dostatečně přístupná?

vyberte jednu odpověď

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

9. Znáte nějaký dotační program, který pomáhá zpřístupňovat památky?

vyberte jednu odpověď

- ano
- ne

10. Kde získáváte informace o přístupnosti destinace/zařízení?

můžete vybrat více odpovědí

- média (internet, televize, rádio)
- brožury
- doporučení známých
- kontakt s poskytovatelem služeb
- vlastní zkušenost

11. Určete důležitost při výběru dovolené:

1 - nejméně důležité, 5 - nejvíce důležité

1 2 3 4 5

- cena
- výběr destinace
- vzdálenost od bydliště
- přístupnost
- typ ubytování

Chcete-li se k dotazníku nebo danému tématu vyjádřit, zde je pro Váš názor prostor:

.....
.....
.....
.....


Na závěr bych Vám chtěla poděkovat za Váš čas, který jste věnovali vyplnění dotazníku a pomoc při mé bakalářské práci.

Obrázek 3: nabídka bezbariérových zařízení u CK FIRO-tour

Dovolená pro vozíčkáře

[To se mi líbí](#) 6
 [Tweet](#) 0
 [G+](#) 0
 [Share](#)

Hotely a turistické komplexy bez bariér, ve kterých se budou handicapované osoby cítit příjemně. Bezbariérový přístup, vhodne pro handicapované osoby, pro vozíčkáře, pro tělesně postižené. Nabídka dovolené do hotelů vhodných pro handicapované klienty. Hotely jsou zcela nebo alespoň částečně upraveny pro pohyb a pobyt vozíčkářů. Naším přáním je aby se i vozíčkáři na své dovolené cítili komfortně a využili některý z bezbariérových hotelů v naší nabídce.




Dovolená a její termíny odpovídají následujícím kritériím pro výběr zájezdů [ZOBRAZENÍ SEZNAMU TERMÍNŮ](#)

Počet dospělých nezáleží, přejete si [ZMĚNIT KRITÉRIA DOVOLENÉ](#) ?

1
2
3
4

následující

Položek na stránku: [10](#) | [20](#) | [40](#)






Apartmány a studia Evilion [f](#) [f](#) [f](#)

Řecko, Kréta, Stalos


133x ★★★★★ 4.50

budova se studií a apartmány je situována na začátku živého letoviska Stalos, od dlouhé písčité pláže ji dělí místní silnice, vstup do moře je oblázkový (pláž místy s...

[Zobrazit zájezd od: 12 142 Kč](#)
Cena za osobu

[✈](#)








Hotel Kleopatra Beach [f](#) [f](#) [f](#) [f](#)

Turecko, Turecká riviéra, Alanya


163x ★★★★☆ 3.80

příjemný hotel leží 50 m od pláže s hrubším pískem, kousek od centra města Alanya, jen pár kroků přes pobřežní komunikaci na známou Kleopatřinu pláž. Do hlavního centra...

[Zobrazit zájezd od: 12 952 Kč](#)
Cena za osobu

[✈](#)









Hotel Playasol Spa [f](#) [f](#) [f](#) [f](#)

Španělsko, Andalusie - Costa de Almería, Roquetas de Mar

110x ★★★★★ 4.30

přímo u písčité pláže s hrubším pískem, hotel je umístěn v kouzelném letovisku Roquetas u pobřežní promenády, v okolí hotely, restaurace a bary. Golfové hřiště Playa...

[Zobrazit zájezd od: 15 382 Kč](#)
Cena za osobu

[✈](#)

Zdroj: CK FIRO-tour, online: 2015

Obrázek 4: nabídka bezbariérových zařízení u CK Blue -Style

Níže naleznete seznam těchto ubytovacích zařízení vhodných pro handicapované klienty:

SICÍLIE: Fontane Bianche Beach Club & Garden Villas;

KALÁBRIE: Nicotera Beach Village;

MALLORCA: Fergus Style Pollenca Park & Spa;

KRÉTA: Calimera Club Sunshine;

SAMOS: Doryssa Seaside Resort, Samian Blue Seaside;

KEMER: Viking Star;

TURECKÁ RIVIÉRA: Monte Carlo;

DJERBA: Magic Life Penelope Beach Imperial & Aquapark, Welcome Meridiana Djerba, Meninx Resort & Aquapark, Ksar Djerba, Seabel Rym Beach;

TUNISKO – PEVNINA: Caribbean World Mahdia, Magic Life Venus Beach & Aquapark;

MAROKO: Framissima Les Dunes d'Or;

HURGHADA: Sunrise Select Royal Makadi Resort;

MARSA ALAM: Club Calimera Habiba Resort & Aquapark, Gorgonia Beach Resort.



Zdroj: CK Blue-Style, online: 2015

Obrázek 5: Použité katalogy



Zdroj: autorky vlastní obrázek

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Akademický rok: 2015/2016

Studijní program: Ekonomika a management
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Management cestovního ruchu - německý jazyk
(mcr-p-n)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Legerská Nikola	Urbanice 75, Urbanice	I1101567

TÉMA ČESKY:

Cestovní ruch se zaměřením na tělesně handicapované

TÉMA ANGLICKY:

Tourism with Focus on Handicapped

VEDOUcí PRÁCE:

Mgr. Michal Trousil, Ph.D. - KRRCR

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cíl:

Analýza přístupnosti památek a atraktivit v Královéhradeckém kraji pro tělesně handicapované a zmapování nabídky cestovního ruchu pro osoby s pohybovým handicapem.

Osnova:

1. Úvod
2. Cíl práce, metodika zpracování
3. Teoretická východiska
Cestovní ruch pro všechny
Sociální cestovní ruch
Cestovní ruch tělesně postižených
Projekt Calypso
Národní program podpory cestovního ruchu (2010-2016)
Projekt EDEN
4. Empirická část
Výzkumné otázky a hypotézy
Metodika šetření
Analýza nabídky pro handicapované vybraných cestovních kanceláří
5. Shrnutí výsledků
6. Závěry a doporučení
7. Seznam použitých zdrojů
8. Přílohy

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

Dle studentem provedené rešerše.

Podpis studenta:

Antal Gung

Datum: *21.4.2016*

Podpis vedoucího práce:

Michal Šamr

Datum: *21.4.2016*