

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA OBCHODU A CESTOVNÍHO RUCHU

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání - cestovní ruch

Bakalářská práce

Cestovní ruch pro handicapované

Vedoucí bakalářské práce

Autor bakalářské práce

Ing. Petr Štumpf

Kateřina Kováčová

2013

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina KOVÁČOVÁ**
Osobní číslo: **E09224**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Cestovní ruch pro handicapované**
Zadávající katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Zhodnocení současného stavu a možností pro cestování osob s handicapem na základě analýzy potenciálu vybraných měst v České republice. Zjištění potřeb a požadavků vybraného segmentu a následný návrh opatření, která povedou k usnadnění cestování handicapovaných osob.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Analýza současného stavu
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Syntéza výsledků a poznatků
5. Návrh opatření ke zlepšení současného stavu

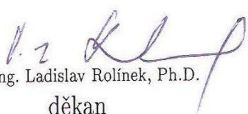
Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metodika. 4. Analytická část. 5. Syntéza výsledků a poznatků. 6. Návrhová část. 7. Závěr. 8. Přehled použité literatury. 9. Přílohy.


Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:

Filipová, D. Život bez bariér. Praha: Grada Publishing, 1998.
Hesková, M. a kol. Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2. vydání. Praha: Fortuna, 2011.
Horner, S., Swarbrooke, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada Publishing, 2003.
Jakubíková, D., Ježek, J., Pavlák, M. Cestovní ruch. Plzeň: Západočeská univerzita, 1999.
Ludíková, L. a kol. Kombinované vady. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc, 2005.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petr Štumpf**
Katedra obchodu a cestovního ruchu
Konzultant bakalářské práce: **Mgr. Vladimír Dvořák**
Katedra obchodu a cestovního ruchu
Datum zadání bakalářské práce: **15. února 2011**
Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2012**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 3. března 2011

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Cestovní ruch pro handicapované“ vypracovala samostatně s použitím literatury uvedené v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to - v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích, dne 25. 4. 2013

.....

PODĚKOVÁNÍ

Touto formou bych chtěla poděkovat svému vedoucímu bakalářské práce panu Ing. Štumpfovi za rady a připomínky k práci a hlavně za trpělivost. Dále děkuji za spolupráci infocenter v Českých Budějovicích a Českém Krumlově. Významné poděkování patří ubytovacím zařízením a handicapovaným osobám, které se podílely na výzkumu. Nesmím opomenout ani instituce pro handicapované, které jsem oslovila. Zapomenout nesmím jmenovitě na Kristztinu Simon, která mi doporučila některé dotazované osoby. V neposlední řadě děkuji rodině a přátelům, kteří mě morálně podporovali.

Obsah

1. Úvod. Cíl práce a hypotézy.....	2 - 4
2. Přehled řešené problematiky.....	5 - 27
2.1 Cestovní ruch	5 - 6
2.1.1 Druhy a formy CR.....	6 - 8
2.2 Trh cestovního ruchu.....	8 - 10
2.3 Služby cestovního ruchu	10 - 11
2.3.1 Znaky služeb	10 - 11
2.4 Poptávka v odvětví cestovního ruchu	12
2.5 Nabídka v odvětví cestovního ruchu.....	13
2.6 Sociální cestovní ruch handicapovaných	14
2.6.1 Účastníci cestovního ruchu handicapovaných a jejich klasifikace	15 - 18
2.6.2 Potřeby klientů s různým druhem handicapu.....	18 - 20
2.7 Destinace cestovního ruchu a destinační management	21 - 22
2.8 Marketing	23
2.8.1 Marketing destinace	24
2.8.2 Fáze životního cyklu nového produktu.....	25 - 26
3. Metodika	28
4. Řešení a výsledky	29 - 77
4.1 Situační analýza	29 - 40
4.1.1 České budějovice	29 - 35
4.1.2 Český Krumlov	36 - 40
4.2 Výzkumná část.....	41
4.2.1 První část výzkumu- kvantitativní	42 - 62
4.2.2 Druhá část výzkumu- kvalitativní	63 - 71
4.2.3 Vyhodnocení hypotéz	71 - 72
4.2.4 Návrhy a opatření.....	73 - 77
5. Závěr	78 - 79
6. Summary a keywords v anglickém jazyce.....	80 - 81
7. Seznam literatury	82 - 85
8. Seznam grafů, obrázků, schémat, tabulek a zkratk	86 - 88
9. Přílohy.....	89 - 106

1. Úvod. Cíl práce a hypotézy

Na konci 20. století zaujal novodobý cestovní ruch velmi významné místo v celém světě. V České republice byl prudký vývoj zaznamenán v 90. letech téhož století, kdy nastaly výrazné politické a ekonomické změny. Cestovní ruch je velmi významným ukazatelem životní úrovně obyvatelstva. Podílí se na zaměstnanosti v ČR, má vliv na příjmy jak pro poskytovatele služeb, tak pro státní i veřejný rozpočet, pro poskytování informačních služeb, nabídku i poptávku po službách a v neposlední řadě i na zkvalitňování služeb dopravních, ubytovacích a stravovacích. Lidé mají potřebu poznávat nové věci, užívat si, cestovat a převážně si odpočinout od pracovního napětí.

Osoby s handicapem jsou omezeny svým postižením, ale snaží se žít jako „normální lidé“. Toto téma bakalářské práce je mi velmi blízké, handicapovaným se totiž stal člen naší rodiny. Ze dne na den se stal handicapovaným. V takové chvíli člověk přehodnotí všechny priority a uvědomí si, že život je pro nás to nejdůležitější, co máme, a snaží se blízké osobě pomoci a ulehčit jí překonávání některých bariér, které osobám s handicapem vznikají. Díky této zkušenosti bylo mé rozhodnutí o tématu bakalářské práce jasné. Pohybovala jsem se v několika rehabilitačních zařízeních, zúčastnila jsem se akcí pro handicapované a přiblížila se tak přáním a požadavkům postižených osob.

Na počátku bádání byla analyzována současná situace vybraných měst. Další důležitou součástí této práce je rozbor ubytovacích zařízení, především zjištění, zda jsou schopny své služby poskytnout i handicapovaným osobám. Pro tyto analýzy byla zvolena města České republiky. V našem případě se jedná o města Český Krumlov a České Budějovice. Český Krumlov z důvodu častých návštěv člena rodiny s handicapem a současně významného postavení města v rámci cestovního ruchu a světového dědictví UNESCO. České Budějovice na základě největší metropole jižních Čech.

Druhá část této práce je založena na kvalitativním výzkumu. Jedná se o názory, potřeby a bariéry, které vznikají v rámci cestování handicapovaných.

Výsledkem této práce je přehled ubytovacích zařízení v Českém Krumlově a Českých Budějovicích, která poskytují služby pro handicapované. Dále rozbor, co mohou postižené osoby ve městech navštívit a jakých akcí se mohou zúčastnit s fyzickým handicapem bez bariér. Na konci analýzy kvalitativních rozhovorů jsou požadavky postižených osob podle jejich handicapu a bariéry, které vznikají v rámci jejich cestování. V této práci je připraven i návrh produktu pro handicapované.

Tuto práci bych však nerada tímto způsobem ukončila. Nadále bych chtěla toto téma rozvíjet a prohlubovat a ukázat lidem, že i osoby s handicapem mohou mít klidný a šťastný život, když jim alespoň některé bariéry společně pomůžeme odbourat.

Cíl práce a hypotézy

Cíl: Zhodnocení současného stavu a možností pro cestování osob s handicapem na základě analýzy potenciálu vybraných měst v České republice. Zjištění potřeb a požadavků vybraného segmentu a následný návrh opatření, která povedou k usnadnění cestování handicapovaných osob.

Vedlejší cílem této práce bude zjištění, zda jsou ubytovací zařízení v rámci měst České Budějovice a Český Krumlov schopna poskytnout své služby námi vybranému specifickému segmentu postižených osob a dále pak zda se tato jihočeská města snaží pomoci handicapovaným osobám a jak.

Posledním cílem bude na základě zjištěných skutečností připravit návrh produktu pro handicapované osoby.

Hypotézy

Hypotéza je výrok o určité podstatě, ve které předpokládáme platnost, ale zároveň musí být formulována tak, abychom ji mohli potvrdit nebo vyvrátit. V této práci pracuji s následujícími hypotézami.

Hypotéza č. 1

V Českém Krumlově je více ubytovacích zařízení, která jsou přizpůsobena pro handicapované osoby než ve městě České Budějovice.

Hypotéza č. 2

Český Krumlov je lépe připraven v rámci informačních služeb na návštěvu handicapovaných osob, než město České Budějovice.

Hypotéza č. 3

Osoby s handicapem cestují častěji se svým průvodcem nebo příbuzným než sami.

Hypotéza č. 4

Handicapované osoby mají na cestování rozdílné nároky a názory, které se liší podle jejich handicapu.

2. Přehled řešené problematiky

2.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je nedílnou součástí naší společnosti. Každoročně se na cestovním ruchu podílí nemalá část obyvatel různých států a odlišných kultur. Tito lidé přispívají tak nejen sobě například prostřednictvím vzdělávání, poznávání, rekreace, ale i k ekonomickému rozvoji celého světa. Pro vyjádření cestovního ruchu existuje mnoho definicí a nyní Vám předložím některé z nich.

Cestovní ruch je nejvýstižněji definován od roku 1991 podle světové organizace UNWTO (United National World Tourism Organization) jako aktivity osob, které cestují a pobývají na jiném místě, než je jejich místo trvalého bydliště po dobu, která je kratší než jeden rok, za účelem rekreace, obchodu a jiných činností.

Orieška (2010, s. 3-10) však dodává, že jde o soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob, z pravidla ve volném čase, za účelem poznání, lázeňského léčení nebo zotavení, dále společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití nebo pracovních cest, a těmito činnostmi dochází k získání komplexního zážitku člověka.

Hesková (2011, s. 9) sděluje, že hlavní účel cesty by měl být jiný než výkon, který je vykonáván na základě výdělečné činnosti v místě, které člověk právě navštíví. Tato autorka však poukazuje i na jednu z dalších rolí cestovního ruchu a to, že cestovní ruch hraje významnou roli ve světovém hospodářství a je důležitou součástí v národních ekonomikách jednotlivých států. Patří tak k jednomu z největších exportních odvětví na světě. Cestovní ruch je podle autorky i součástí spotřeby a způsobu života. Nelze ovšem opomenout fakt, že cestovní ruch je závislý na disponibilním příjmu, a tudíž i na kupní síle a na dalším důležitém faktoru, kterým je fond volného času. (2011, s. 11-12)

Cestovní ruch podle Goldnera a Ritchieho (2009, s. 6) je považován za procesy, činnosti nebo výsledky, které vyplývají ze vztahů a interakcí mezi odběrateli, dodavateli, hostitelskými vládami, hostitelskými komunitami a prostředím kolem nás, které slouží k přilákání návštěvníků. Také je zřejmé, že cestovní ruch je složen z aktivit, služeb a průmyslu, které poskytují cestovní zážitek. Těmito činnostmi jsou aktivity úzce spojené s dopravou, ubytovacími a stravovacími zařízeními, ale také obchody, zábavní podniky, aktivity a další služby, které jsou k dispozici pro jednotlivce i skupiny osob, které cestují daleko od místa svého trvalého bydliště.

Cestovní ruch podle kolektivu autorů publikace Cestovní ruch pro všechny (2008, s. 9) představuje souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu a zároveň i aktivity podniků a organizací poskytujících služby, které slouží pro zajištění pobytu účastníků cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště.

Indrová (2008, s. 37,38) uvádí, že cestovní ruch zdravotně handicapovaných osob se naštěstí dnes zlepšuje a je to především v souvislosti s následujícími faktory:

- počet lidí s handicapem je vysoký, a tudíž je i počet potenciálních účastníků cestovního ruchu vysoký;
- handicapovaní lidé většinou necestují sami, ale spíše s přáteli, rodinnými příslušníky, a tak se může počet potenciálních účastníků cestovního ruchu mírně zdvojnásobit;
- handicapované osoby se díky informačním technologiím dostávají lépe a rychleji k informacím a hledají si přesně to, co jim nejlépe bude samotným vyhovovat s tím, že berou ohled na svůj handicap;
- handicapovaní mohou cestovat kdykoliv i mimo hlavní sezóny, v čem je možné celoroční využití jednotlivých zařízení i několika destinací cestovního ruchu jako celku;
- osoby s handicapem si obvykle rezervují své pobyty dopředu a vytvářejí tak určitou jistotu pro zařízení cestovního ruchu.

Dodnes není přijatá žádná univerzální definice, která by přesně vymezila cestovní ruch.

2.1.1 Druhy a formy cestovního ruchu

Cestovní ruch je velmi dynamické ekonomické odvětví. Je členěn do několika skupin. Základním členěním jsou druhy a formy cestovního ruchu. Někteří autoři se v této teoretické rovině rozcházejí. Mají různý úhel pohledu, a proto se rozcházejí v rozdělení současného cestovního ruchu.

Hesková (2011, s. 19) udává, že o druzích v cestovním ruchu hovoříme v případě, že druh je brán jako účel, za kterým se účastníci cestovního ruchu vydali do dané destinace. Formou cestovního ruchu je pak považována příčina, která účastníka cestovního ruchu ovlivňuje v jeho rozhodování a přináší mu bližší určení uspokojení svých potřeb a cílů.

Druhy cestovního ruchu

Tabulka 1

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

Zdroj: Vlastní zpracování dle: Hesková, M.: Cestovní Ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy, Fortuna, 2011, s. 19.

Hesková (1999, s. 17,19) společně s Francovou (2003, s. 31-33) rozdělují druhy cestovního ruchu i na další podkategorie: základní a specifické. Do základního se řadí rekreační, kulturně poznávací, sportovně turistický, léčebný a lázeňský a mnoho dalších. Specifickými druhy jsou pak např. cestovní ruch mládežnický, seniorů, kongresový, mototuristika, lov, gastronomický, chatařský, náboženský, incentivní, zábavní, cestovní ruch zdravotně postižených, cykloturistika.

Formy cestovního ruchu

1. z geografického hlediska

- domácí cestovní ruch
- zahraniční cestovní ruch
- mezinárodní cestovní ruch
- vnitřní cestovní ruch
- národní cestovní ruch
- regionální cestovní ruch

3. podle způsobu organizování

- individuální cesty
- organizovaný zájezd/pobyt
- klubový cestovní ruch

2. podle počtu účastníků

- individuální cestovní ruch
- skupinový cestovní ruch
- masový cestovní ruch
- ekologický cestovní ruch

4. podle věku účastníků

- cestovní ruch dětí
- mládežnický cestovní ruch
- rodinný cestovní ruch
- seniorský cestovní ruch

5. podle délky účasti

- výletní cestovní ruch
- krátkodobý cestovní ruch
- víkendový cestovní ruch
- dlouhodobý cestovní ruch

7. podle ročního období

- sezonní (zimní, letní) cestovní ruch
- mimosezonní cestovní ruch
- celoroční cestovní ruch

9. z hlediska dynamiky

- pobytový cestovní ruch
- putovní cestovní ruch

6. podle převažujícího místa pobytu

- městský cestovní ruch
- příměstský cestovní ruch
- venkovský cestovní ruch
- agroturistika (ekoagroturistika)
- horský, vysokohorský cestovní ruch
- přímořský cestovní ruch

8. podle použitého dopravního prostředku

- motorizovaný cestovní ruch
- železniční cestovní ruch
- letecký cestovní ruch
- lodní cestovní ruch

10. ze sociologického hlediska

- návštěvy příbuzných a známých
- sociální cestovní ruch
- komerční cestovní ruch
- etnický cestovní ruch

Zdroj: Vlastní zpracování dle: Hesková, M.: Cestovní Ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy, Fortuna, 2011, s. 19-20.

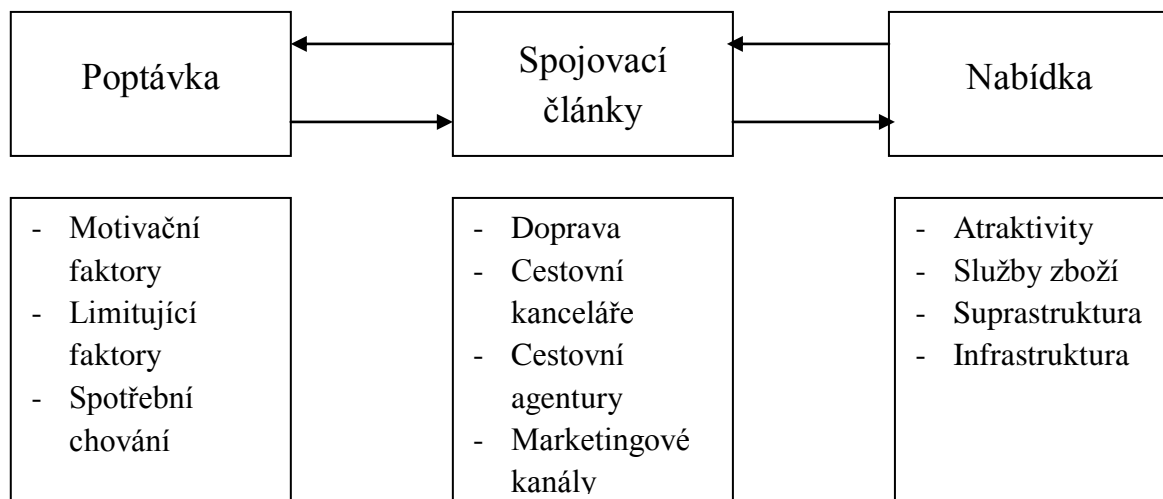
2.2 Trh cestovního ruchu

Podle Palatkové a Zichové (2011, s. 29) lze trh chápat jako oblast ekonomiky, kde dochází k výměně mezi ekonomickými subjekty pomocí směny. Avšak můžeme hledět na trh také ze strany výrobců (prodávající) a spotřebitelů (kupující). Trh cestovního ruchu se liší v několika specifikách. A to především ve struktuře, charakteru objektů a subjektů cestovního ruchu.

Kotler (2007, s. 44) bere trh jako souhrn všech skutečných a potenciálních kupujících, avšak nezáleží na tom, zda jde o službu nebo o výrobek.

Pro trh cestovního ruchu bychom mohli také použít jiný název, např. Systém turismu. Tento termín používá Vanhove (2005, s. 13). Podle něj je možné systém vnímat jako vztah mezi nabídkou určité destinace, poptávkou dané destinace či spojovacími články mezi námi zmiňovanou nabídkou či poptávkou. Na obrázku, který uvádí Vanhove (2005, s. 76) můžeme vidět propojenost jednotlivých komponent na trhu cestovního ruchu.

Schéma č.1



Zdroj: Vlastní zpracování dle: Vanhove, N.: The economics of tourism destinations, Oxford 2005, s. 76.

Na trhu cestovního ruchu se setkáváme se subjekty, které vstupují na trhy s různými cíli a tudíž i jinými ekonomickými zájmy. Zde jsou zmiňované subjekty:

- Domácnosti - v případě cestovního ruchu jde o návštěvníky (turisty). Ty přichází na trh za účelem uspokojení svých potřeb a tudíž je jejich cílem i maximalizace užitku.
- Firmy - patří sem poskytovatelé služeb a výrobci zboží. Jejich cílem je maximalizace zisku od účastníků na cestovním ruchu.
- Stát - mohli bychom sem zařadit veřejnou správu. Státní správa ovlivňuje trh, snaží se odstranit negativní dopady tržního působení, a nebo také snaha stimulovat pozitivní vlivy.

Palatková (2011, s. 30) uvádí na trhu cestovního ruchu další subjekty, které zaujímají zvláštní postavení tzv. zprostředkovatelské subjekty. Do těchto subjektů řadíme cestovní kanceláře a cestovní agentury. Tyto subjekty vystupují na trhu jako prodávající i poptávající, což nám usnadňuje rozpoznat vztah mezi nabídkou a poptávkou. Zvláštností trhu cestovního ruchu je prodej zboží a služeb.

Subjekty cestovního ruchu:

- Prodávající
- Kupující
- Mezičlánky

Objekty cestovního ruchu:

- Služby
- Zboží
- Volné statky

2.3 Služby cestovního ruchu

Orieška (2010, s. 6) se ve své knize zmiňuje o tom, že při účasti na cestovním ruchu dochází k uspokojování potřeb klientů prostřednictvím cestování. Vše vyplývá z chápání potřeby tak, že jde o nedostatek něčeho, co je pro lidi důležité a nepostradatelné. V cestovním ruchu se jedná o potřeby primárního charakteru a sekundárního charakteru.

Primárním charakterem je myšlena cílová potřeba, což jsou např. poznávání kulturních památek, potřeba sportu, odpočinku a další. Do sekundárního charakteru bychom mohli zařadit ty potřeby, které jsou zprostředkující. Tudíž se jedná např. o potřebu stravování, hygieny, přenocování atd. Potřeby účastníků cestovního ruchu jsou z velké většiny uspokojovány prostřednictvím statků (volných, veřejných), služeb a zboží.

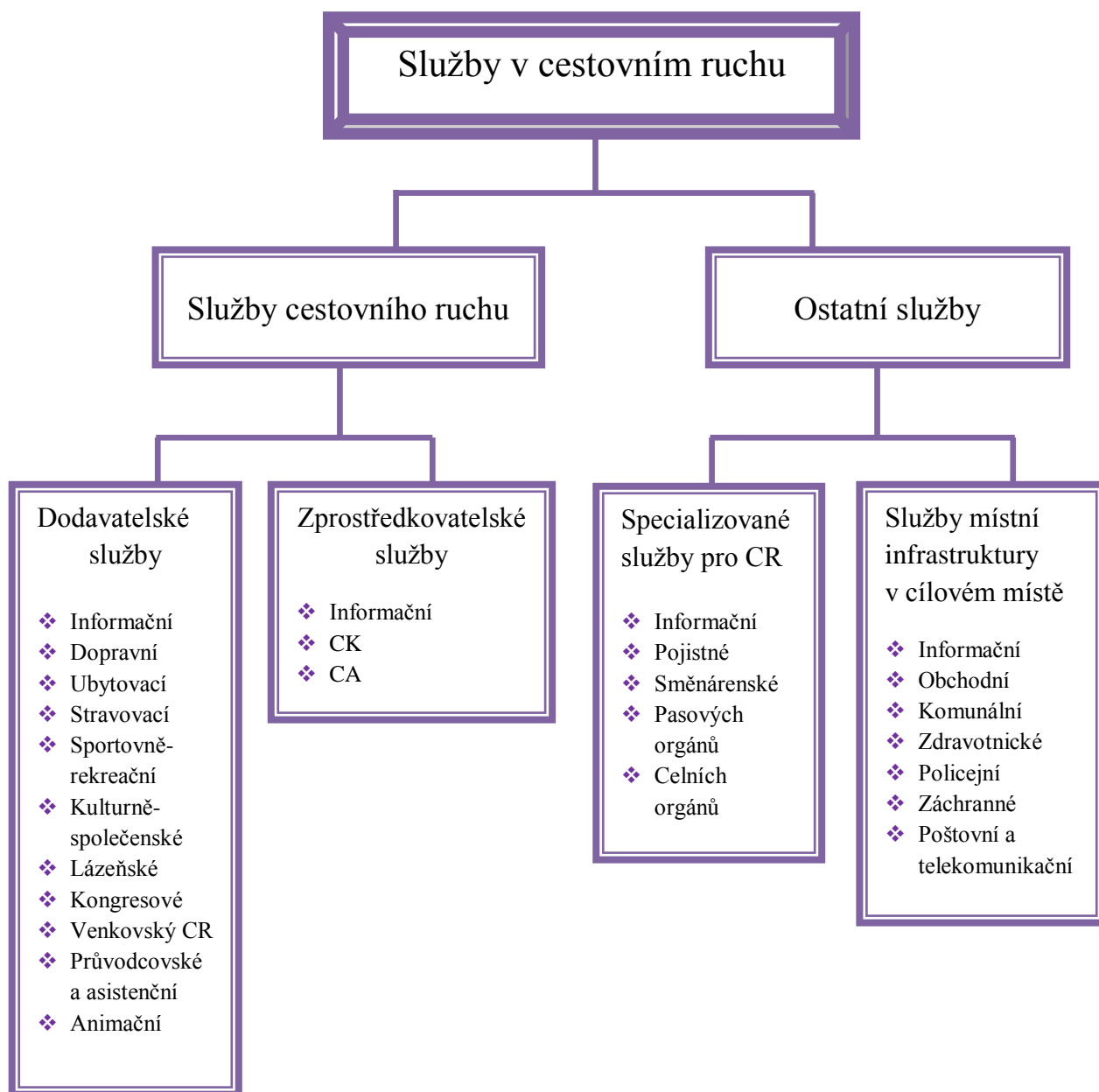
Podle Heskové (2011, s. 100) se služby považují za ekonomický statek. Hlavní podstatou ekonomického statku je činnost, kdy je jeho hodnota určena užitkem, který nám daný statek přinese. Poskytnutí služby je považováno za nemateriální činnost, do které jsou zahrnuty i vnější faktory, které působí na zákazníka.

2.3.1 Znaky služeb

Služby mají podle Orišky (2010, s. 9) obecné znaky a speciální znaky. Do obecných znaků řadíme: pomíjivost služeb, nemateriální charakter služeb, soulad poskytování

služeb s jejich spotřebou, vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb a další. Mezi speciální znaky bychom zařadili např. časovou a místní vázanost služeb na primární nabídku, nezbytnost zprostředkování služeb, komplexnost a komplementárnost služeb, neanonymita spotřebitele služeb a mnoho dalších.

Orieška (2010, s. 12 - 20) poukazuje na dělení a charakteristiku služeb v cestovním ruchu. Služby v cestovním ruchu jsou podle Oriešky (2010, s. 15) následně rozděleny ve schématu takto: Schéma č.2



Zdroj: Vlastní zpracování dle: Orieška, J.: Služby v cestovním ruchu, Idea servis, 2010, s. 15.

2.4 Poptávka v odvětví cestovního ruchu

Důležitým faktorem, který ovlivňuje poptávku po cestovním ruchu, je především potřeba. Potřeby, které maximalizují užitek návštěvníků či turistů. Poptávka je ovlivňována i vnějšími faktory. Do vnějších faktorů cestovního ruchu obecně řadíme politické, bezpečnostní, ekonomické, demografické a technicko-technologické faktory. Palatková, Zichová (2011, s. 42) uvádí následující dva faktory, které ovlivňují poptávku v odvětví cestovního ruchu: sociokulturní a individuální faktory. Poptávka je z velké části ovlivňována komunikačními kanály, může být však ovlivněna i měnovými kurzy, počasím, módností, politickou situací a dalšími faktory.

Na základě statistik v měřítku Evropské unie je však jisté, že velikost poptávky po přístupném cestovním ruchu stále roste. V Evropě bylo zaznamenáno, že zde žije cca 127 milionů osob. Podle Šagátové (2010, s. 1-28) má zájem cestovat 70% osob. Z toho asi tak 26 % obyvatel EU se zdravotním postižením nad 16 let a seniorů.

Kotler (2007, s. 41) uvádí, že se spotřebitelé snaží vidět produkty jako souhrn výhod a vybírají si to, co je pro ně nejlepší a také si uvědomují, co si chtějí koupit a jaké kvality bude výrobek. Zároveň přemýšlí nad tím, kolik si toho mohou za dané peníze nakoupit. Příkladem nám může být koupě zájezdu. Spotřebitelé si pokládají několik otázek. Například tyto: Zájezd od jaké společnosti? Kolik stojí v základní ceně? Kolik stojí ubytování a stravování? Kvalita ubytování a stravování? Snaha najít poměr dobré ceny a kvality.

Palatková, Zichová (2011, s. 42) se zmiňují i o faktorech motivačních a limitujících. Tyto obě skupiny ovlivňují jak stranu poptávky, tak i stranu nabídky. Motivační faktory vedou podle autorky k potřebě možné účasti se podílet na cestovním ruchu a také rozhodují o tom, zda se účastník této dané akce chce zúčastnit. Faktory limitující jsou autorkami vymezeny podle toho, zda se účastník cestovního ruchu bude moci cestování účastnit a jakým způsobem.

Podle Jakubíkové (2009, s. 49), jsou charakteristickými rysy poptávky v odvětví cestovního ruchu komplexnost a sezónnost.

2.5 Nabídka v odvětví cestovního ruchu

Nabídka v cestovním ruchu je podle Jakubíkové (2009, s. 55) členěna do dvou okruhů:

- Primární nabídka (přírodní a uměle vytvořené podmínky v rekreačním prostoru)
- Sekundární nabídka - zabezpečuje uspokojení sekundárních potřeb zákazníků (suprastruktura, všeobecná infrastruktura atd.)

Charakteristickými znaky nabídky jsou podle Jakubíkové (2009, s. 55) např. různorodost, komplexnost, vysoký stupeň pohotovosti k výkonům, vázanost nabídky na investice a další.

Jakubíková (2009, s. 56) zmiňuje 3 úrovně turismu ze strany nabídky:

1. úroveň - Role vlády - politika a plánování. Důležité je stanovení ekonomických, environmentálních cílů na úrovni vlády a vytvoření systému kontroly.
2. úroveň - Přední liniové organizace - snaha o tvorbu a rozvoj produktů. Patří sem ubytovací zařízení, stravovací zařízení, rekreační centra, kulturní a zábavní centra, všechny druhy dopravy a dopravních služeb.
3. úroveň - podpůrné služby organizace veřejného i soukromého sektoru. Zahrnují se sem: policie, pošty, imigrační úřady, média, obchody, banky, kostely, univerzity, školy, organizace, instituce a svazy spojené s cestovním ruchem.

Podle Jakubíkové (2009, s. 52) je velmi důležité propojení všech tří úrovní pomocí konzultačních mechanismů (výbory, pracovní skupiny spojující veřejný a soukromý sektor). Snaha o propojení veřejného a soukromého sektoru. Významný je harmonický vývoj turismu.

Konkurenceschopnost podniku vytváří především normativní a skutečná nabídka. Normativní nabídkou jsou např. třídy a skupiny ubytovacích zařízení. Do skutečné nabídky řadíme prodávané zboží a poskytování služeb. Nabídka je ovlivňována především přáním hostů a znalostí potřeb.

Další část literární rešerše je zaměřena na jednu konkrétní formu cestovního ruchu, která je předmětem podrobného zkoumání této bakalářské práce. Jedná se o problematiku sociálního cestovního ruchu.

2.6 Sociální cestovní ruch

Sociální cestovní ruch Hesková (2011, s. 34) vysvětluje jako určitou formu cestovního ruchu, kde všechny nebo alespoň část nákladů na cestování je hrazena státem, zaměstnavatelem či nějakou nadací cestovního ruchu. Do této skupiny bychom mohli zařadit účastníky ze sociálních skupin, osoby s nízkými příjmy, seniory, ty, kteří mají handicap a to už jak fyzického tak psychického rázu. Mohli bychom sem zařadit i ty, kteří cestují za účelem motivačních programů.

Sociální cestovní ruch se podle Šagátové (2010, s. 1- 28) snaží zpřístupnit cestovní ruch všem lidem tak, aby vznikl cestovní ruch dostupný pro všechny segmenty. Jedná se o snahu zpřístupnit cestovní ruch osobám se zvláštními potřebami, např. handicapovaným a lidem s nízkým ekonomickým potenciálem. EU také usiluje o vylepšení cestovního ruchu a to např. pomocí mezinárodní organizace pro sociální cestovní ruch nazývanou OITS.

Handicapovaným osobám se v České republice snaží pomoci několik občanských sdružení. Nejznámějším je NRZP neboli Národní rada osob se zdravotním postižením. Tato rada byla založena v r. 2000 a zastupuje zájmy osob s handicapem. Snaží se ulehčit těmto osobám jednáním se státními a veřejnými institucemi. Hlavní úlohou této instituce je přispívat k zařazení těchto osob se zdravotním postižením do společnosti a co nejlépe obhajovat lidská práva těchto lidí. Tato úloha je vytvářena prostřednictvím připomínek postižených osob k některým z nevhodných norem a realizacím určitých projektů. Pomocí této realizace se snaží poukázat na to, že je osoba s těmito zdravotními postiženími v naší společnosti stále vítána a není vytlačována z dnešní společnosti. NRZP je členem čtyř mezinárodních organizací, které mají za úkol obhajovat zájmy osob se zdravotním postižením. Jedná se o následující organizace: European Disability Forum, Rehabilitation International, FIMITIC a Disabled Peoples' International. Národní rada osob se zdravotním postižením ČR- *Základní informace*[online]. [cit. 2012-11-25]. Dostupné z:< <http://www.nrzp.cz/o-nas/zakladni-informace.html>>.

2.6.1 Účastníci cestovního ruchu handicapovaných a jejich klasifikace

V sociálním cestovním ruchu se budeme zabývat jen jedním důležitým segmentem. V rámci sociálního CR se budeme především zaměřovat na segment osob se zdravotním postižením, poruchami a různými handicapy.

Je několik hledisek hodnocení zdravotního postižení. Hodnocení zdravotního postižení by mělo vycházet z „Mezinárodních klasifikací poruch, disabilit a handicapů“. Klasifikaci vydala roku 1976 Světová zdravotnická organizace (WHO).

Tabulka 2

Porucha- kód I	Omezení schopnosti- kód D	Znevýhodnění- kód H
jazyková	v řeči	v orientaci
sluchová	ve slyšení	ve fyzické
zraková	ve vidění	nezávislosti
motorická	v oblékání	v pohyblivosti
	v chůzi	
psychologická	v chování	v integraci do společnosti

Zdroj: Vlastní zpracování dle: Sborník: Aplikace individuálních přístupů v péči o zdravotně postižené, ALEKO, 1995.

Na semináři v Praze r. 1995 vydal Liberální institut Praha sborník pod názvem Aplikace individuálních přístupů v péči o zdravotně postižené. V tomto vydání se popisují jednotlivé přístupy omezení, které jsou uvedeny v tabulce výše. Podrobněji jsou některé z nich definovány v další části

Porucha= impairment, typ postižení I

Tento typ omezení je vnějším projevem zdravotního postižení bez ohledu na skutečný dopad na funkční schopnosti postiženého, či na jeho začlenění do běžného prostředí. Jde především o ztrátu či abnormálnost funkce psychologické, fyziologické či anatomické. V této skupině poruch jsou následující poruchy: intelektu, řeči, psychiky, sluchu, zraku, vnitřních orgánů, kostry, znetvořující poruchy a další. Tyto poruchy jsou odstupňovány a jsou hodnoceny podle zdravotního postižení dané osoby a uvedeny v seznamu klasifikace poruch.

Omezení schopnosti=disabilita, kód D

Mezinárodní zdravotnická organizace (WTO) klasifikuje tyto tzv. disability v chování, v komunikaci, v osobní péči, v pohybu, obratnosti či v tělesné dispozici atd. Jedná se o funkční změny, které vyplývají z poruch, které jsou určeny pomocí funkčního vyšetření. Lidé s touto schopností se označují jako *invalidé*.

Znevýhodnění=handicap, kód H

Handicap je jev společenský a jde o důsledek zdravotního postižení. Handicap se nemusí projevit vždy hned. Hlavní podstatou handicapu je nesoulad mezi stavem člověka a jeho výkonem. Handicap je zjišťován metodou šetření.

Daniela Filipiová (1998, s. 12-14) popisuje druhy tělesného postižení. Dělí je do několika kategorií. Z hlediska postižené osoby, je důležité si uvědomit, že existuje několik různých tělesných postižení. U každého postižení jsou jiné nároky v závislosti na pomoci od druhé osoby, ve vybavení a zpřístupnění některých objektů a mnoho dalších faktorů. Autorka Filipiová popisuje 4 kategorie tělesného postižení a jejich nároky. Zde je její rozdělení:

1. Kategorie

Do této kategorie jsou zařazeny osoby s lehčím tělesným postižením. Jsou jimi např. lidé chodící o holi nebo berlič nebo starší osoby. Tyto osoby mají problémy většinou v terénu. Jejich problémem jsou schodiště, nástup a výstup z dopravních prostředků a je pro ně nebezpečný i kluzký či namrzlý terén.

2. Kategorie

V druhé kategorii jsou osoby, které mají problémy s chůzí. Jsou schopni ujít jen omezenou vzdálenost a tato činnost je značně vyčerpává. V této kategorii je častá pomoc od druhé osoby. Velkým problémem jsou schody a dopravní prostředky.

3. Kategorie

Do této skupiny se řadí „vozičkáři“. I tyto osoby se podstatně liší. Jsou osoby, které potřebují vozík. Patří sem například osoby s amputací dolní končetiny a starší lidé. Je důležité si uvědomit, že pro tyto osoby není příliš snadný pohyb na vozíku. Velkou nevýhodou jsou vysoké finanční nároky na elektrický vozík, který si ne každý může dovolit z vlastních zdrojů.

Můžeme se setkat i s osobami, které jsou na vozík upoutány, ale jsou zcela samostatní. Naučili se s tímto handicapem žít. Snaha o žití života jako má každý jiný.

Další skupinou jsou vozičkáři, kteří vyžadují asistenci druhých. Potřeba pomoci při přesunování z vozíku na lůžko, při osobní hygieně apod. Jsou zde zařazeny i osoby s pomocnými silami, které poskytují pomoc 24 hodin denně.

Zvláštní skupinou, a také poslední v této kategorii, jsou lidé se specifickými potřebami. Jde o osoby s postižením jak spodní části končetin, tak i horní částí. Zde jsou mnohem větší nároky na druh vozíku a tudíž i na prostor, v kterém se pohybují. Pro tyto osoby jsou projektovány zvláštní prostory, které jim bezpečně pomohou v užívání prostor či přímo jejich osobních bytů.

4. Kategorie

V této poslední kategorii jsou lidé, u kterých se zatím handicap příliš neprojevil. Následně však tyto osoby projdou některými předešlými kategoriemi. Tento problém se řeší nejhůře. Je třeba respektovat potřeby a nároky postiženého, které budou s největší pravděpodobností narůstat.

Tělesných postižení a druhů možných kombinací je nespočetně. Mohou se prolínat se smyslovým postižením zraku a sluchu. U smyslového vnímání nejde příliš o komplikaci ze směru konstrukce staveb. Na takto postižené osoby se mnohokrát zapomíná. Alespoň v několika směrech bychom měli přemýšlet nad ulehčením situace

a to pomocí technických pomůcek ve městě, v dopravních prostředcích, ubytovacích zařízeních a dalších objektech, poskytujících služby v cestovním ruchu.

2.6.2 Potřeby klientů s určitým druhem handicapu

Potřeby klientů se zrakovým postižením

Pojďme se podívat na potřeby klientů se zrakovým postižením. Hájková (2006, s. 20 -21) rozděluje zrakové postižení do 2 hledisek.

- a) Těžké zrakové postižení - zrak je používán se značným omezením
- b) Slepota či „praktická nevidomost“

Zrak je důležitým orgánem smyslového vnímání. Díky zraku získáváme asi tak 80 - 90% informací o světě kolem nás. Tento handicap narušuje kognitivní funkce, orientace v prostoru a samostatný pohyb osob. Pokud se někdo stane handicapovanou osobou, jsou období a situace, kdy nastanou velké rozdíly v chování a jednání. V této době je důležité zařadit do svého života poznávací procesy omezené zrakovou vadou a dávat pozor na vznik změn osobnostních nebo sociálních důsledků projevující se v chování zrakově postiženého.

Oblasti omezení v důsledku těžkého zrakového postižení:

1. informační deficit

Těžce zrakově postižený resp. nevidomý člověk je po celý život vystaven informačnímu deficitu. V rovině psychiky jde o dlouhodobé neuspokojování potřeby vizuálních podnětů. Toto tvrzení lze doložit údajem o tom, že kolem 80- 90% informací, které přicházejí z okolí, vnímáme zrakem. Z toho vyplývá, že jedinec je značně omezen a má méně zkušeností se světem.

2. schopnost pohybu - mobility

Pokud si zavážeme oči a někdo by nás nechal samotného stát na neznámém místě, začneme pociťovat bezradnost. Takto reagují ti, kteří přijdou o zrak nenadále během svého života. Tento člověk se musí naučit vyrovnat se se stoprocentní závislostí na druhé osobě či na speciálním průvodci pro nevidomé. Existuje však možnost, že si vybere překonání svého vnitřního strachu a bude se snažit, co nejvíce osamostatnit a pomocí cviku se stále učit, jak se orientovat a udržet si svou mobilitu. Známé trasy si

můžeme pamatovat a znát i bez zraku. Ovšem mohou nastat i situace, kde se musíme obrátit na pomoc ostatních.

3. kontrola prostředí a vlastní osoby v prostředí

- jde o zapojení se do hovoru bez očního kontaktu. Osoba zjišťuje, že postrádá vidění a gesta.

Potřeby klientů s postižením sluchu podle Hájkové (2006, s. 33-44)

Mezi klienty služeb v cestovním ruchu jsou i lidé s postižením sluchu. Sluch spolu se zrakem jsou pro život člověka jedním z nejdůležitějších smyslů, má prvořadý význam pro komunikaci, při navazování a udržování společenských vztahů. Sluch má však zásadní význam i pro rozvoj řeči, jazyka a myšlení, pro podporu emocionální vazby na okolí i pro získávání tělesných dovedností.

Řeč byla vytvořena na základě sluchu a také proto se jedinci s těžkým sluchovým postižením nenaučí řeči sami. Sluch je důležitou složkou pro kontrolu v dalších složkách, např. melodie, dynamika, rytmus řeči a další. Slyšící člověk si mnohdy neuvědomuje, že prostřednictvím sluchu získává nespočetně mnoho informací.

Existují sluchové vady a sluchové poruchy. Rozdíl sluchových vad a sluchových poruch spočívá v tom, že sluchová vada je trvalá. Nikdy se už nezlepší a nelze ji léčit. Sluchová vada se může vyskytovat ve dvou případech, a to jako vrozená vada neboli dědičná a druhým případem je získaná vada, např. ozáření rentgenem, v těhotenství či některými druhy antibiotik apod. Získané sluchové vady vznikají při těchto problémech: po komplikovaném porodu, po úrazech hlavy, po některých infekčních chorobách, po užívání některých léků, po zánětech mozkových blan, ale i po chronických zánětech středního ucha.

Typy sluchových vad

- *Periferní*

- a) **Převodní, nebo-li konduktivní**– jsou způsobeny poruchou zevního zvukovodu ke střednímu uchu. Je-li porušena činnost převodního ústrojí, osoba slyší, ale špatně hluboké zvuky. Tento klient slyší málo řeč hlasitou, ale šeptanou slyší dobře. Avšak tuto poruchu lze už v dnešní době řešit operativně.
- b) **Nitroušní, nebo-li percepční** – postižen je blanitý labyrint vnitřního ucha, vláskové buňky nebo sluchový nerv. Tento případ bývá z velké většiny nejčastější. Osoba ztrácí slyšitelnost vysokých tónů postupně k nižším, tzn., že v mluvené řeči slyší hlas, ale nerozeznává elementy řeči. Tato vada se však nikdy nezlepší, právě naopak.
- c) **Smíšené, kombinované** – kombinované z obou předchozích typů.

- **Centrální vady**- dochází k nim poškozením centrálního nervového sluchového ústrojí

Sluchové vady jsou rozdělovány i podle stupně sluchových vad. Jsou odstupňovány takto:

- a) **Nedoslýchavost (lehká, střední, těžká)**
- b) **Hluchota (úplná, totální)**
- c) **Ohluchlost** (stav, kdy dochází ke ztrátě sluchu v průběhu života).

Komunikace sluchově postižených osob je možná několika dorozumívacími systémy. Pro neslyšící klienty je tlumočnická nepostradatelnou osobou především při poskytování přísunu informací v přijatelném komunikačním kódu. Důležitým faktorem je potřeba obousměrného přijímání informací, a to lépe umožní orientaci v dané problematice.

V dnešní době by neměl jakýkoli handicap být sám o sobě překážkou, a to nezávisle na formě cestovního ruchu. Ovšem k poskytování služeb handicapovaným je důležité znát problematiku tělesně postižených osob. Dalším prvkem je pak snaha o ulehčení a zlepšení potřeb handicapovaných při stravování, cestování, nárocích na ubytování a služby, které jsou poskytovány v zařízeních v cestovním ruchu.

2.7 Destinace CR a destinační management

Organizace UNWTO (1998, s. 2) definuje destinaci jako geografický prostor, který je vybírán určitým segmentem (účastníkem) cestovního ruchu jako cíl své cesty.

Bieger (2008, s. 16 - 20) destinaci vysvětluje jako svazek různorodých poskytovaných služeb, které jsou koncentrovány v určité oblasti, místě a poskytují se v návaznosti na atraktivitu turismu.

Bartl a Schmidt (1998, s. 2) In Palatková (2006, s. 16) definovali destinaci jako strategicky řízené jednotky, které jsou konkurenceschopné na mezinárodním trhu. Podle těchto autorů by měla destinace nabízet klientovi takový produkt, který bude co nejlépe uspokojovat očekávání klientů. Tímto způsobem by měla být destinace organizována kvalitními poskytovateli celého řetězce služeb.

Destinace je také brána jako produkt složený z několika dalších produktů.

Na destinaci můžeme nahlížet také jako na soubor příležitostí, nebo je možné si ji vyložit jako kombinaci několika typů turismu, sezóny, místa, typu ubytovacích kapacit, způsobu naplánování cest či motivace v určitém časovém období. Rozsah a typ turismu vychází především ze zdrojů a atribut, které přilákávají klienty do dané destinace (Goodall, 1993, s. 27 - 28).

Šagátová (2010, s. 1 - 28) poukazuje na několik průzkumů, které uvádí, že lidé se specifickými potřebami dávají přednost domácím destinacím, preferují období mimo hlavní sezónu. Tyto osoby také převážně nechtějí cestovat sami, ale z větší části s doprovodem. Osoby s handicapem dávají z nemalé části na vlastní pozitivní zkušenost nebo také na doporučení svých známých.

Ve skutečnosti jsou destinace „multiprodejné“. Znamená to, že v destinaci je možné prodávat různé kombinace komodit, avšak je i možné, že bychom mohli prodávat (ukázat) i destinace jako cílové místo na trhu. Dalším faktorem „multiprodejnosti“ destinace je podle Ashwortha (1993, s. 8) In Palatková (2006, s. 20) fakt, že management destinace je z převážné části soustředěn v rukou veřejné sféry, avšak vlastní poskytnutí a služby poskytované v destinaci spadají do sféry soukromé.

Subjekty v destinaci a jejich úloha

Na odvětví cestovního ruchu se podílí při jeho rozvoji řada subjektů. Organizace WTTC rozděluje tyto subjekty na 2 základní skupiny.

a) Přímé odvětví

Řadíme sem následující služby:

- ubytovací – např. tato zařízení: hotely, ubytovny, chaty, kempy
- stravovací služby a prodej nápojů – např. restaurační zařízení, bary, bufety, kavárny
- služby osobní dopravy – např. železniční, silniční, letecká, vodní doprava, taxislužba, lanovky, vleky
- pomocné služby v osobní dopravě – např. letecké navigační služby, stanice autobusů, parkovací, čerpací stanice pohonných hmot
- pronájem osobních dopravních prostředků
- cestovní kanceláře a průvodcovské služby, informační kanceláře
- kulturní služby – např. muzea, galerie, divadla, historické památky, zoologické a botanické zahrady
- rekreační a zábavní služby – lyžařské a golfové areály, plážové služby, zábavní parky, herny a kasina
- další služby pro turisty – prodej jízdenek, cestovní a zdravotní pojištění, lázeňské služby, směnárenské služby, organizace veletrhů a vystav, pasové a vízové služby

b) Nepřímé odvětví

- Stavebnictví – patří sem např. výstavba zařízení,
- Prodej a opravy motorových vozidel
- Prodej pohonných hmot
- Výroba a dodávky potravin do restauračních zařízení
- Catering letecké dopravy
- Služby hotelovému průmyslu – prádelny, marketingové služby, účetní služby, úklidové služby, telekomunikační služby
- Prodej cestovních potřeb
- Výroba a dodávky vybavení pro hotely
- Veřejná správa a bezpečnost

Vzhledem k tomu, že handicapovaní chtějí podle průzkumů cestovat, je důležité, aby jednotlivé destinace uplatňovaly i tzv. marketing destinace cestovního ruchu.

2.8 Marketing, marketing destinace a zavedení nového produktu na trh

Marketing lze vyjádřit nejednou větou. Podle Zamazalové (2010, s. 3) je podstatou marketingu rovnováha mezi podnikatelskými subjekty, které poskytují služby svým zákazníkům a mezi samotnými zájmy zákazníků.

V dnešní době bychom marketing neměli považovat za schopnost prodat, jak tomu bylo v dřívějších dobách, ale spíše jde v novém významu o co nejlepší uspokojení potřeb zákazníka. Důležitým aspektem je znát a dokázat se vžít do pocitů zákazníků a identifikovat jejich potřeby (Kotler, 2007 s. 38).

Marketing prochází v 21. století dramatickými změnami. Ekonomové a politici mluví převážně o změně, která je na bázi zamyšlení se nad svými marketingovými cíli a následujícími postupy, které jsou ovlivňovány častými a rychlými změnami.

AMA (AMA, 2007, www.marketingpower.com) vidí marketing jako aktivitu, skupinu institucí a procesů pro tvorbu, komunikaci, výměnu a poskytování nabídek, které mají významnou hodnotu pro své klienty, zákazníky a to i pro partnery společnosti v širším hledisku.

Marketing je považován za činnost soustavných organizací a procesů, které vytvářejí a poskytují hodnoty zákazníkům. Tyto činnosti jsou určeny i pro řízení vztahů se zákazníky takovým způsobem, aby z nich měly organizace a zájmové skupiny prospěch (Hanzelková, Keřkovský, Odehnalová a Vykypěl, 2009, s. 2).

V cestovním ruchu se často hovoří o marketingu destinace nebo o marketingovém řízení destinace cestovního ruchu.

Jakubíková (2009, s. 38) uvádí, že jde o proces, kdy jsou v souladu zdroje destinace a potřeby na trhu. V marketingu destinace cestovního ruchu je důležitá komunikace mezi nabídkou a poptávkou na trhu. Dále také na spolupráci veřejného a soukromého sektoru a orientaci potřeb zákazníků (návštěvníků, turistů).

2.8.1 Marketing destinace

Specifika marketingu (destinace) podle Seatona a Bennetta (1996, s. 22-25) vychází z několika oblastí, konkrétněji ze tří:

- specifík trhu turismu,
- jeho struktury a heterogenity
- a z charakteru služeb cestovního ruchu

Ukázali jsme si základní definice marketingu, ale Coltman (1996, s. 7) se snaží poukázat na další dvě definice marketingu cestovního ruchu:

- Poukazuje na to, že marketing destinace je cílený a řízený souhrn aktivit, který vyvažuje cíle destinace společně s potřebami osob.
- Toto hledisko ukazuje tak, že je marketing destinace filozofií řízení destinace, která se stanoví na základě spotřebitelské poptávky zjištěné výzkumem a předpověďmi umístění produktu destinace na trhu s cílem realizace maximalizovat zisk.

Marketing destinace se vyznačuje následujícími charakteristikami, které popisuje Coltman (1989, s. 11):

- **Filozofie orientace na klienta** – důležitým hlediskem je umění se podívat na destinaci očima našich zákazníků, ale přitom sledovat i potřeby místního obyvatelstva tak, aby se propagace destinace neuchylovala ke stereotypům, které by vyvolaly negativní reakce u našich stávajících klientů.
- **Používání analytických postupů a konceptů** k poměření a zhodnocení marketingových aktivit (marketingový audit)
- **Marketingový výzkum**
- **Přijetí strategických rozhodnutí a plánovací funkce**
- **Organizační připravenost a požadavek na splnění marketingového planu**

2.8.2 Fáze životního cyklu produktu

Kotler a kol.(2007, s. 664-698) poukazuje na další důležitý prvek, kterým je uvedení produktu na trh, jeho vývoj a řízení životního cyklu. Vždy, když je uveden nový produkt na trh, je důležitým cílem marketérů uvést produkt tak, aby měly tyto produkty dlouhý a úspěšný život. Následujícím hlediskem jsou pak životní cykly produktů a fáze, jež jsou představeny novými výzvami.

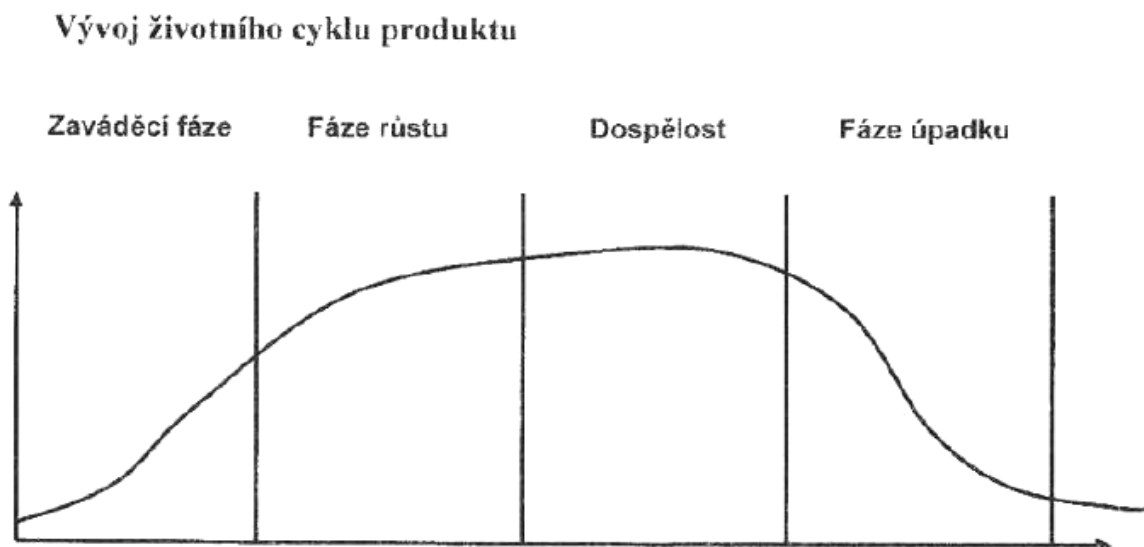
Nové produkty či služby vznikají za účelem rychlého vývoje spotřebitelova vkusu, nových technologií či lepšího postavení na trhu vůči konkurenci. Každý produkt má také svou životnost a potřeby inovace, s níž mohou manažeři pracovat v období životních cyklů produktu. V tomto případě je tedy důležité si zavedení nového produktu v jednotlivých fázích řídit, a to už od vzniku, přes růst až po zánik.

Životní cyklus produktů je spojen se dvěma závažnými problémy. Těmito problémy jsou vývoje nových produktů a zlepšování technologií a v druhé řadě strategie životních cyklů produktů.

Fáze životního cyklu produktu podle Kotlera a kol.(2007, s. 664-698)

- 1) Vývoj nového produktu - doba, kdy je realizován nový nápad
- 2) Uvedení na trh - fáze, kdy je nový produkt poprvé distribuován a nabídnut ke koupi s nízkými zisky
- 3) Růst - tato fáze nastupuje, pokud nový produkt začne uspokojovat spotřebitele a začínají růst tržby za prodej daného výrobku, zboží či služby.
- 4) Zralost - v tomto období jsou zaznamenány změny na trhu a růst tržeb je pomalejší a ustálí se.
- 5) Úpadek - nastává tehdy, kdy začnou tržby a zisky z produktu ochabovat.

Schéma č. 3



Zdroj: Hesková, M.: *Marketingová komunikace a přímý marketing*. VŠE, 2005, s. 53.

V následující tabulce jsou zaznamenány ukazatele a jednotlivé fáze zavedení produktu a je zde zaznamenáno působení na tyto ukazatele v jednotlivých fázích.

Tabulka 3

Ukazatel	Zaváděcí fáze	Fáze růstu	Fáze dospělosti	Fáze úpadku
Objem prodejů	Nízký	Rychlý růst	Největší	Pokles
Náklady	Vysoký	Průměrný	Nízký	Nízký
Zisk	Ztráta	Rostoucí zisk	Vysoký zisk	Klesající zisk
Zákazníci	Inovátoři	Rychlí příjemci	Průměrná většina	Zpozdílci
Konkurence	Malá	Zvyšující se	Klesá	Klesá
Marketingové cíle	Přímět zákazníky ke koupi	Maximalizace podílu na trhu	Maximalizace obrátu	Snížení výdajů, vytěžit maximum
Public relations	Velké	Průměrné	Průměrné	Minimální úroveň
Reklama	Snaha o vyvolání zájmu	Známost široké veřejnosti	Zdůrazňování odlišností a užitků	Snížení úsilí
Podpora prodeje	Silná podpora	Snížení úsilí	Zvýšení	Minimální úroveň

Zdroj: *Vlastní zpracování dle: Hesková, M.: Marketingová komunikace a přímý marketing*. VŠE, 2005, s. 53.

V této části bakalářské práce je poukázáno na důležité aspekty, které jsou součástí cestovního ruchu po handicapované od základních definic přes odborná hlediska sociálního cestovního ruchu až po část marketingu destinace a nastínění fází zavedení produktu pro handicapované z teoretického hlediska. V následujících částech se budeme zabývat praktickou částí a konkrétními návrhy na základě kvantitativního a kvalitativního výzkumu.

3. Metodika

V analytické části bakalářské práce se zabýváme prostudovanou odbornou literaturou českých i zahraničních autorů, která souvisí s tématem této práce. Dále pak byla zjištěna sekundární data o městech České Budějovice a Český Krumlov, byly použity internetové stránky těchto měst a primární informace z rozhovorů s pracovníky infocenter. V neposlední řadě byl vytvořen dotazník pro ubytovací zařízení, která byla zjištěna ze stránek Českého statistického úřadu.

Prostřednictvím dotazníku bylo zahájeno kvantitativní dotazníkové šetření v rámci měst České Budějovice a Český Krumlov a to formou internetového a terénního šetření. Cílem dotazníkového šetření byl sběr primárních dat v uvedených městech, který ukazuje, kolik ubytovacích zařízení je schopno poskytnout ubytování pro handicapované osoby, a tím uspokojit jejich potřeby. Pro zjištění, zda je dotazník srozumitelný a zástupci ubytovacích zařízení správně otázky pochopili, bylo obesláno nejprve deset respondentů pro zjištění, zda je dotazník vytvořen správně a jasně. Dále byly vypracovány otázky pro polostrukturovaný rozhovor v rámci kvalitativního výzkumu. Cílem těchto rozhovorů je přiblížení se handicapovaným osobám a nastínění jejich potřeb a přání v rámci cestovního ruchu. Data byla zaznamenána a rozhovory s respondenty byly upraveny a přepsány.

Další část bakalářské práce vychází z předešlých dvou částí a vyhodnocuje kvalitativní i kvantitativní šetření. Získané výsledky poslouží k návrhu opatření na základě zjištěných potřeb, požadavků handicapovaných v rámci cestovního ruchu a konkrétním opatřením je návrh produktu pro zvolený segment.

4. Řešení a výsledky

4.1 Situační analýza měst

4.1.1 České Budějovice

vlajka



města

znak



města

Zdroj: (<http://www.c-budejovice.cz/cz/mesto/o-meste/stranky/symboly-mesta.aspx>)

Obecné informace

České Budějovice jsou největší metropolí Jihočeského kraje. Leží v kotlině Českobudějovické pánve. Rozloha Českých Budějovic je 5 555 hektarů. V Českých Budějovicích žije okolo 30 % obyvatelstva z celého Jihočeského kraje, okolo 94 000 obyvatel. Průměrný věk obyvatel Českých Budějovic je 40,7 let. Český statistický úřad uvádí i počet nezaměstnaných osob se zdravotním postižením, jedná se o 152 osob. Mezi okresy Jihočeského kraje je nejnižší míra nezaměstnanosti zjištěna v okrese České Budějovice. Jedná se o 6,77 %, kdy se podle ČSÚ dostává na přední příčky s nejnižší mírou mezi všemi okresy v republice. (www.cszo.cz)

Průmyslová výroba je koncentrována v českobudějovické aglomeraci. Nejvíce se podílí na této výrobě především tyto firmy: BOSCH s. r. o., MOTOR JIKOV a.s., KOH- I-NOOR HARDTMUTH, a. s., v rámci potravinářského průmyslu se jedná o nejnámější národní podnik, jímž je Budějovický Budvar. Dalším pivovarem je Samson a.s., dále pak Záruba M&K a.s., Madeta a.s. a mnoho dalších společností. Ve městě jsou společnosti, které zaměstnávají mnoho pracovníků. Mezi ně řadíme pro přehled Nemocnici České Budějovice a.s. s celkovým počtem zaměstnanců okolo 2 450 (http://www.nemcb.cz/_data/files/VZ2011_nemcb_LR.pdf) a následujícím je již zmiňovaný BOSCH s. r. o., který zaměstnává kolem 2 000 zaměstnanců (<http://stiky.e15.cz/vysledky/2009/jihocesky>), a další.

České Budějovice, jakožto město krajské, nabízí několik vzdělávacích institucí. Kromě základních, středních škol i několika gymnázií, zde nalezneme i řadu vysokých

škol. Nejznámějším a nejvýznamnějším vysokoškolským vzděláním je Jihočeská univerzita, která nabízí pestrou škálu studijních programů a oborů pro studenty z celé České republiky.

Podnebí

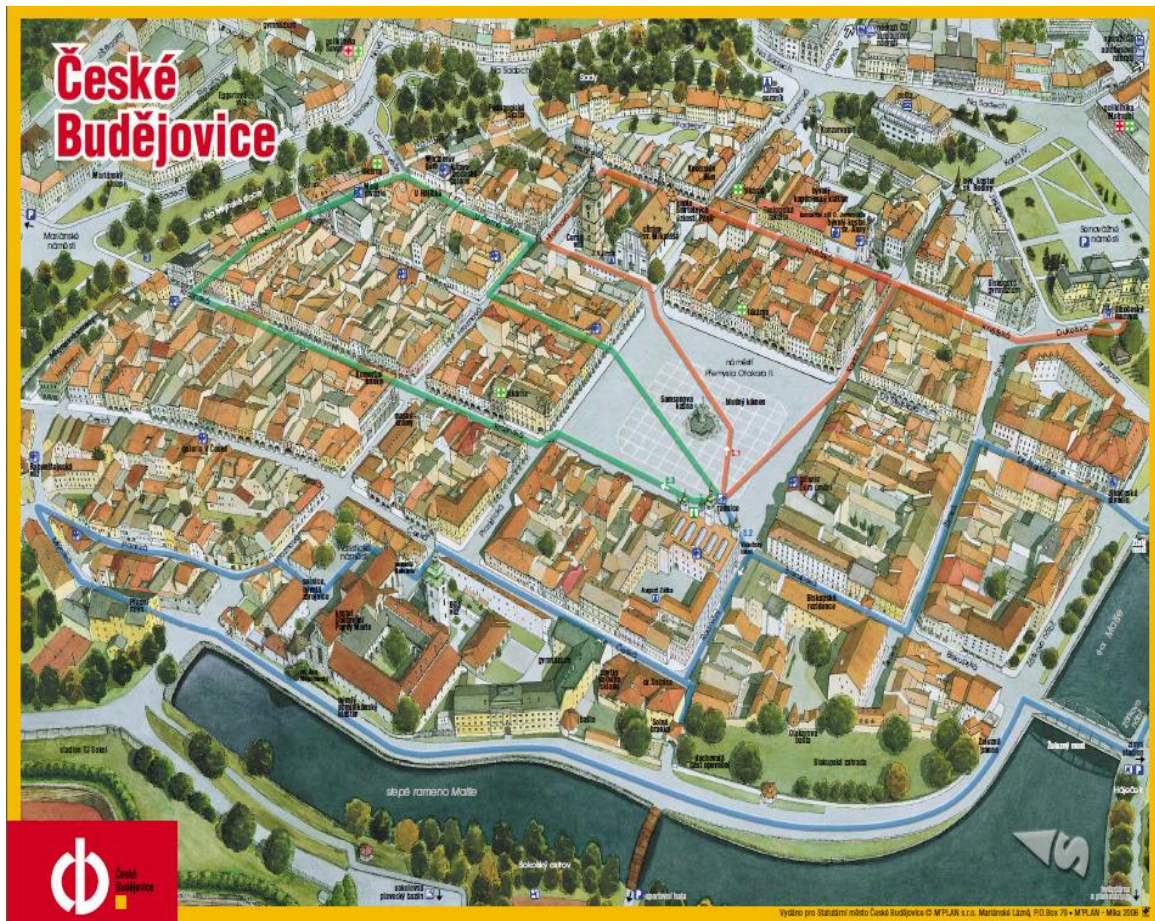
Budějovické podnebí je převážně teplé, vlhké a s mírnou zimou. Českobudějovické podnebí je nejvíce ovlivněno Novohradskými horami, pohořím Šumavy a slabý vliv mají i Alpy. Tyto efekty způsobují fénové účinky při jihovýchodním a jižním proudění větru. Pokud se jedná o severní nebo severozápadní větry, jedná se o opačný efekt. Nejčastěji zde ale vanou západní a severozápadní větry. Poloha Českých Budějovic v široké pánvi je v zimě ovlivněna inverzí. V severozápadní části města se rozprostírají rybníky, které vyvolávají časté mlhy. Dlouhodobý roční průměr teplot činí 12,8 °C. Nejnižší naměřená teplota vzduchu - 42,2 °C, nejvyšší teplota 38 °C v roce 1984. Mrzne v průměru 111 dnů v roce, celodenní mrazy trvají v průměru 31 dní v roce. Dlouhodobý průměrný úhrn srážek na rok činí 623 mm. Rekordní denní úhrn srážek byl v srpnu roku 1925, šlo o 127,7 mm. Pokud by se jednalo o měsíční srážky, tak se jedná o povodňový rok 2002, kde denní úhrn srážek byl 403 mm. (Meteorologie.xf.cz)

Historie

Město bylo založeno českým králem Přemyslem Otakarem II. v roce 1265. Jednalo se o baštu královské moci proti rozmachu šlechtického rodu Vítkovců, ovládajícího větší část jižních Čech. Jako královské město neslo řadu privilegií, např. Budějovice spolu s Plzní měly sloužit jako úložiště korunovačních klenotů v době ohrožení Prahy. Klenoty se zde nacházely dvakrát za doby třicetileté války. Město bylo založeno tzv. na zelené louce. Toto město mělo dostatek prostoru pro pravidelné uspořádání ulic. Obranný prvek dotvářely řeky Malše a Vltava - vodní příkop kolem celého města. České Budějovice se ve středověku nacházely v bechyňském kraji, ovšem díky svému vzrůstajícímu významu se staly krajským městem tohoto kraje. Význam města vzrostl v 19. století v roce 1828, odtud vedla první železniční trať - koněspřežní železnice do Lince. Ta sloužila především k přepravě soli, která od nepaměti proudí z rakouské Solné komory. Sůl se v Budějovicích překládala na lodě plující po řece Vltavě ku Praze. S touto loděnicí je spojeno významné jméno Vojtěch Lanna. Dalšími významnými podnikateli byla rodina Hardtmuthů, která zde založila světoznámou továrnu na tužky. S příchodem parostrojní železnice dochází k rozvoji průmyslu ve městě a to je

zaznamenáno na přelomu 60. a 70. let 19. století. Město bylo zajímavé tím, že zde žili Češi i Němci v celkové harmonii. V Budějovicích se mluvilo nářečím kombinujícím jazyky obou národů, tzv. „Budweiserštinou“. V roce 1918 poctil Budějovice svým příjezdem Tomáš Garrigue Masaryk. Ve 20. století vyrostly České Budějovice ve stotisícovou metropoli a jsou centrem vzdělání, hospodaření, kultury, sportu, výstav, veletrhů a správního celku (Chvojka, str. 5-258).

Obrázek 1



Zdroj: http://www.c-budejovice.cz/SiteCollectionDocuments/4_%C4%8CBpanorama_2-4364.pdf.

Atraktivita města Českých Budějovic

Město České Budějovice se snaží ulehčit handicapovaným osobám prohlídku města a další možné situace, které mohou nastat. Handicapovaní mohou navštívit několik kulturně historických památek. Veškeré informace je možné zjistit v infocentru na náměstí, které je bezbariérově přizpůsobeno handicapovaným. Nejkrásnější je historické centrum Českých Budějovic, které je městskou památkovou rezervací a klenotem tohoto města. Náměstí je specifické svými rozměry 133 x 133 metrů a je lemováno překrásnými historickými domy různých slohů převážně barokního, renesančního a klasicistního. Jihozápadním směrem je možné si povšimnout barokní radnice, která je vyzdobena alegorickými sochami. Tato budova má bezbariérové přístupy včetně přizpůsobených veřejných toalet. V radniční síni se často konají výstavy. Na náměstí se nachází tzv. bludný kámen, který je součástí dlažby tam, kde v dávných byla postavena šibenice. Uprostřed náměstí je umístěna Samsonova kašna, která byla navržena architektem Bargautem a vyzdobena známým sochařem Dietrichem.

Dominantou města je Černá věž. Bohužel tato atraktivita ani jiné věže jako je např. Rabenštejnská věž či Železná panna, které jsou součástí Českých Budějovic, nejsou přizpůsobeny pro osoby na vozíčku.

Ve městě se nachází mnoho překrásných církevních památek. Nejznámějšími jsou klášter Obětování Panny Marie na Piaristickém náměstí a katedrála svatého Mikuláše. Oba tyto církevní objekty jsou přístupné všem handicapovaným osobám. Momentálně se katedrála opravuje, ale rekonstrukce by měla být dokončena v květnu letošního roku 2013 a katedrála už bude přístupná pro všechny handicapované osoby. Tomuto projektu pomohla sbírka občanů a je spolufinancován Evropskou unií.

České Budějovice mohou nabídnout i řadu kulturního vyžití pro handicapované. Nejvýznamnější divadelní představení se odehrávají v Jihočeském divadle. Do Jihočeského divadla jsou přizpůsobeny vstupy pro fyzicky postižené osoby a to postranním vchodem. Divadlo nabízí 50% slevu pro handicapované osoby včetně doprovodu, avšak je potřeba si vstupenky zarezervovat. Jedinou překážkou je, že divadlo nemá přizpůsobené toalety pro fyzicky handicapované osoby. V Českých Budějovicích se nachází další divadla např. Divadlo u Kapličky, Divadelní sál v DK Metropol známý jako Na Malé scéně, rodinný Kabaret u Váňů a mnoho dalších. Tyto sály nejsou přizpůsobeny pro handicapované osoby.

Za návštěvu stojí výstavy v muzeích či galeriích. Jihočeské muzeum bohužel svou expozici nemůže nabídnout ve své budově z důvodu rekonstrukce. Dokončení připadá na květen roku 2014. Poté by mělo být muzeum přizpůsobeno pro handicapované. Galerií v Českých Budějovicích je mnoho, avšak jen málo galerií je přizpůsobeno pro handicapované, např. Galerie v Bazilice, pro handicapované, kteří nejsou na vozíčku, jsou připraveny výstavy v Galerii Nahoře v DK Metropol, Galerie Hrozen je přístupná s dopomocí. Centrum KC Bazilika nabízí širokou škálu služeb, jako jsou např. divadlo, galerie, workshopy, koncerty (součástí nákupního centra IGY).

Další galerií je Komorní galerie u Schelů se nachází v historickém domě, bohužel umožňuje vstup handicapovaných jen do první místnosti. Do hlavních dvou částí galerie vedou schody, ale v letním období je galerie přístupná ze dvora a současně jen přes malý schůdek, tudíž je přístupná s menší dopomocí.

Na své si přijdou milovníci piva. Za zmínku stojí návštěva pivovaru Budvar. Prohlídka je připravena i pro handicapované osoby na základě předchozí rezervace.

Za zábavou se můžete vydat do dvou místních kin: multikino Cinestar a kino Kotva. Multikino Cinestar je zcela přizpůsobeno pro handicapované, kino Kotva pouze s dopomocí druhé osoby.

České Budějovice nabízí několik přírodních památek, které stojí za procházku. Nejvýznamnější z nich je přírodní rezervace Vrbenské rybníky. K Vrbenským rybníkům je možné se podívat kdykoliv a v nejlepším případě s doprovodem. Vrbenské rybníky jsou bohaté unikátní faunou, flórou a mykoflórou. Zřízena byla v roce 1990 a od roku 1993 je zde vybudována naučná stezka Po hrázích Vrbenských rybníků. Dalšími přírodními památkami jsou např. Kaliště, Vrbenská tůň, Tůň u Špačků. Bohužel tyto památky nejsou přizpůsobeny pro handicapované osoby z důvodu nerovného povrchu země. Jihozápadní částí města se line park nazývaný Stromovka. Zde jsou cesty přizpůsobené pro handicapované osoby a stojí za to se zde projít. Přímo v centru města je možné se projít městským parkem Na Sadech, ve kterém je umístěna fontána a překrásně upravovaná krajina.

Kdo je milovníkem sportu a sportovních akcí, tak určitě stojí za zmínku Sportovní hala a Budvar aréna. Tyto dvě haly nabízí širokou škálu akcí různého rázu. Od sportovních zápasů až po kulturní akce prostřednictvím koncertů různých hudebních

žánrů. V Budvar aréně se konají zápasy známého budějovického hokejového klubu. Sportovní hala nabízí turnaje místního volejbalového klubu Jihostroj. Akci ve Sportovní hale mohou navštívit handicapované osoby s doprovodem, avšak Budvar aréna je připravená pro osoby s postižením mnohem lépe.

Výstaviště v Českých Budějovicích nabízí bezbariérové přístupy na zajímavé akce např. trhy, výstavy, veletrhy, slavnosti a další akce.

Zde jsou letošní termíny nejvýznamnějších akcí, které je možné navštívit:

MOBIL SALON	19. 4. – 21. 4. 2013
HOBBY	15. 5. – 19. 5. 2013
SLAVNOSTI PIVA	7. 6. – 8. 6. 2013
ZEMĚ ŽIVITELKA	29. 8. – 3. 9. 2013
MEZINÁRODNÍ VÝSTAVA PSŮ	5. 10. – 6. 10. 2013
HOBBY PODZIM	17. 10. – 20. 10. 2013
GASTROFEST	7. 11. – 9. 11. 2013
VZDĚLÁNÍ A ŘEMESLO	20. 11. – 22. 11. 2013
ADVENTNÍ TRHY	29. 11. - 1. 12. 2013

Zajímavým místem pro výlet je bezpochyby také město Hluboká nad Vltavou, kde se nabízí hned několik návštěvních míst. Ať už je to ZOO Ohrada Hluboká nad Vltavou s přilehlým barokním loveckým zámekem Ohrada nedaleko města nebo samotný Státní zámek Hluboká, který nabízí trasy pro handicapované osoby a v jehož areálu, konkrétně v prostorách bývalé zámecké jízdárny, se nachází Alšova jihočeská galerie. Zámek Hluboká obklopuje zahrada v anglickém stylu se sochařskou výzdobou.

Město České Budějovice připravilo mapu pro handicapované. Tuto mapu je možné najít na webových stránkách města či v infocentru na náměstí. Mapa je pro náhled v přílohách (příloha vizte 5). V mapě jsou uvedeny trasy Českými Budějovicemi. Trasy, které jsou přístupné pro handicapované, pro handicapované osoby s dopomocí nebo místa, kde je trasa nepřístupná pro fyzický handicap.

Dopravní podnik města České Budějovice má zaznamenáno ve svých jízdních řádech, která městská linka je nízkopodlažní. Každý dopravní prostředek je přizpůsoben i pro nevidomé. Dopravní linka je vybavena audiovizuální technikou.

Ve snaze pomoci handicapovaným, město zaznamenalo několik stravovacích a ubytovacích zařízení bez bariér.

Ve výzkumu bylo zjišťováno, jaká ubytovacích zařízení jsou přizpůsobená pro handicapované. Součástí tohoto výzkumu bylo zjištění, zda je jejich součástí i stravovací zařízení. Uvádím jen některá z nich:

Stravovací

- Restaurace U Zelené Ratolesti
- Restaurace U Hrušků
- Restaurace Krajinská 27
- Restaurace Potrefená Husa v IGY

Ubytovací

- Hotel U Solné brány
- Hotel Dvořák
- Congress Hotel Clarion
- Penzion Doležal

a mnoho dalších, která jsou uvedena v příloze č. 2.

4.1.2 Český Krumlov

Obecné informace

Český Krumlov se rozprostírá na jihu České republiky v nadmořské výšce 292 m n. m. v údolí řeky Vltavy. Český Krumlov leží na úpatí Chráněné krajinné oblasti Blanský les. V Českém Krumlově žije okolo 13 000 obyvatel. Český statistický úřad uvádí i počet nezaměstnaných osob se zdravotním postižením, jedná se o pouhé 3 osoby. V okrese Český Krumlov je zaznamenána nejvyšší míra nezaměstnanosti z Jihočeského kraje, která činí 10,76 %. Průměrný věk obyvatel Českého Krumlova je 38,8 let (www.cszo.cz).

Průmyslovou výrobu v Českém Krumlově podporuje společnost Linde Pohony s. r. o., Schwan - STABILO ČR s. r. o., ČR Beton Bohemia, spol. s r. o., Výpočetní služba a tiskárna Šumava s.r.o., Baumat Cb. a. s. a další. Nejvýznamnější průmyslová zóna, která zaměstnává skoro 2500 osob, byla vybudována v 90. letech 20. století v Českém Krumlově a nachází se v Domoradicích. V rámci potravinářského průmyslu se jedná o podniky: krumlovský pivovar Eggenberg a. s., Madeta Agro a. s. a další společnosti.

V městské části Českého Krumlova ekonomicky dominuje terciální sféra. Uvnitř města se nachází desítky restauračních zařízení, ubytovacích zařízení a provozoven, které poskytují služby pro potencionální zákazníky (turisty). České Krumlov je městem historickým a mimořádným skvostem architektury. Význam tohoto města byl potvrzen v r. 1992, a to zapsáním města na listinu světového kulturního dědictví UNESCO.

Český Krumlov nabízí několik vzdělávacích institucí. Kromě základních škol jsou ve městě ČK 4 střední školy. Jedná se o Střední odborná škola zdravotnická a Střední odborné učiliště Český Krumlov, Střední uměleckoprůmyslová škola sv. Anežky Český Krumlov a Střední odborná škola zdravotnická a Střední odborné učiliště Český Krumlov. Ve městě je gymnázium - Gymnázium Český Krumlov. Ve městě se nenachází žádná vysoká škola.

Obrázek 2



Zdroj: <http://www.ckrumlov.info/img.php?img=6110&LANG=cz>.

Historie

První zmínka o Českém Krumlově pochází z roku 1253. Ve 13. století patřil rodu pánů z Krumlova. Jedné z větví rodu Vítkovců. Tento rod na počátku 14. století vymírá. Krumlov přechází pod správu jiné větve rodu Vítkovců - pánů z Rožmberka. Ti si tento hrad nacházející se na strategickém ostrohu nad řekou Vltavou, zvolili jako své sídlo. Největšího rozkvětu dosáhl Krumlov v 16. století za posledních Rožmberků Viléma a Petra Voka. Petr Vok díky nedostatku finančních prostředků. Krumlov opouští, stěhuje se na Třeboň a Český Krumlov je prodán císaři Rudolfovi II. Ten na Krumlov umístil svého levobočka Juliána de Austria, známého svým šílenstvím a vraždami svých poddaných. V 17. století císař Ferdinand II. věnoval Krumlov jako odměnu za věrnost za třicetileté války rodu Eggenberků. V 18. století pak získávají hrad Schwarzenberkové, kteří jej vlastnili do roku 1948. Město si zachovalo svůj historický ráz především díky tomu, že v 18. a 19. století poklesl jeho význam. Schwarzenberkové si totiž za své sídlo zvolili Hlubokou. Na počátku 90. let 20. století byl zapsán na seznam kulturního dědictví UNESCO. Český Krumlov je dnes vyhledávaným turistickým cílem s vůní historie i jedinečnou atmosférou uprostřed přírody Blanského lesa (Sedláček, str. 21-55).

Atraktivita města Český Krumlov

Město Český Krumlov je z velké části dlážděno kamennými kostkami, proto se handicapovaným osobám, které chtějí město navštívit, doporučuje potřebný asistent či osoba, která by pomohla handicapovanému v prohlídce města. Většina historických památek města je zpravidla stěží přístupna, ale město Český Krumlov se snaží alespoň o částečné zpřístupnění objektů. Informační centrum je přímo na náměstí a je přístupné s dopomocí. Zámecké infocentrum bohužel není přístupné pro handicapované. Český Krumlov nabízí i centrum pro zdravotně postižené, které se nachází v Kaplické ulici. Ve městě se můžeme setkat s několika národními kulturními památkami. Národní kulturní památka se vyhláší prostřednictvím nařízení vlády České republiky.

V Českém Krumlově jsou dvě. Zámek v Českém Krumlově a Kostel sv. Víta. Vstup do obou těchto objektů je přístupný s dopomocí a jen do částí těchto objektů. Jedná se o vstup z Latránu na 1. nádvoří přes Červené brány. Veřejné WC je plně přístupné pro osoby s handicapem. Dále je možné navštívit Lapidárium. Je bezbariérové. Po prohlídce je možné si zajít odpočinout a občerstvit se do Zahradního občerstvení. Kdo má rád procházky může navštívit místní Jelení zahradu či zámeckou zahradu. Jsou zpřístupněny s pomocí druhých. Handicapovaní mohou navštívit i 2. nádvoří či 3. nádvoří a mincovnu. V zámecké zahradě se nachází Otáčivé hlediště, které je světovým unikátem a nabízí divadelní představení pro osoby s handicapem. Je potřeba, aby vozíčkáři nahlásili účast předem. Otáčivé hlediště nabízí slevu. Je zaplacen jeden vstup a handicapovaný si sebou může vzít jednu osobu, kterou si dobrovolně vybere. Již zmiňovaný Kostel sv. Víta počítá s handicapovanými. Vstup je možný přes Prelaturu s dopomocí, protože se zde nachází 1 schod. Církevní památkou je Klášter Rytířského řádu Křižovníků s červenou hvězdou. Klášter je přístupný přes křížovou chodbu. Jediný problém, který by mohl vzniknout, je u jednoho kamenného prahu a vstupu do kostela, ale je lehce zvládnutelný, pokud bude někdo ochotný pomoci.

Český Krumlov nabízí i řadu kulturního vyžití pro handicapované. Místní Městské divadlo je přizpůsobené pro osoby s handicapem. V hledišti jsou připravena 4 místa pro handicapované, v divadle je umístěno bezbariérové WC. Milovníci filmu mohou s doprovodem navštívit staré kino J&K, pod novým názvem bychom ho našli jako Kino Luna. Kino a veškeré prostory jsou součástí kulturního programu, např. festivalů, promítání, přednášek, sdružení a dalších aktivit. Město je připraveno i pro umělecké výstavy.

Handicapovaní mohou navštívit 3 místní galerie - R. Galerie, Galerie Fany, Domestika. U návštěvy těchto galerií je nutný doprovod. R. Galerie připravuje výstavy současných českých umělců - malba, sochařství, keramika od května do října. Galerie Fany spolupracuje s umělci výtvarného umění. Předvedeny jsou výstavy maleb, loutek, šperků, skla a dalších zajímavostí. Galerie Domestika je využívána pro prodej keramiky, bytových doplňků či originální české módy. Muzeum a Galerie Mlýn zaujme ty, kteří milují historické motocykly a vše s nimi spojené.

Sportovní vyžití nabízí Tenis centrum a Plavecký bazén. Tenis centrum je přizpůsobeno pro handicapované ve venkovních prostorech. Plavecký bazén je připraven pro handicapované prostřednictvím rampy, zdvihací sedačky. Jsou zde přizpůsobené i bezbariérové WC.

V jihočeském městě Český Krumlov nabízí své služby ubytovací a stravovací zařízení. Některá z nich jsou přizpůsobena handicapovaným osobám. Pro příklad si uvedeme některé z nich.

Ubytovací zařízení

Hotel U města Vídně, Hotel Růže, Hotel Old Inn, Penzion Onyx, Penzion Myší díra a Penzion Rajský. Další zařízení vizte příloha č. 2.

Stravovací zařízení

Tenis centrum, Granowsky dvůr, dále pak restaurace v hotelech Gold, Dvořák, Růže, Divadelní kavárna, Bar restaurant V oblouku případně lahůdky Krumlovská fontána.

Město Český Krumlov připravilo průvodce pro handicapované. Informace jsou na internetových stránkách www.ckrumlov.cz/handicap. Na internetových stránkách je podrobný průvodce. Byly vytvořeny z důvodu pomoci pro handicapované a snaze předejít všem překážkám, se kterými by se mohly handicapované osoby setkat. Autorem je pan Radek Příbyl, který osobně vyzkoušel všechny uvedené trasy, památky, galerie, toalety, stravovací a ubytovací zařízení. Je zaručeno, že pokud se tohoto průvodce budou návštěvníci držet, nedostanou se do nesnází. Průvodce je dostupný na internetových stránkách. Do budoucna se plánuje i tištěná verze ve formě brožury. Připravuje se nová verze OIS regionu Český Krumlov, která bude obsahovat veškeré informace i ve speciální formě pro nevidomé. Je napsán ve 3 jazycích - v českém,

anglickém a německém. Průvodce vznikl ve spolupráci českokrumlovského Destinačního Managementu - ČKRF s.r.o., firmy Unios Turist Service a Kiwanis Clubu Český Krumlov. Důležitým zdrojem pro financování byl především koncert Laca Décziho při zahájení turistické sezóny, při němž se výše uvedeným pořadatelům podařilo shromáždit sponzorské příspěvky a vstupné v celkové výši 50 000,- Kč (<http://www.ckrumlov.cz/cz1250/mesto/soucas/ihandicap.htm>).

Český Krumlov každoročně pořádá akci pod názvem Den s handicapem - Den bez bariér. Smyslem této akce je zpřístupnit kulturní památky dědictví UNESCO návštěvníkům se zdravotním postižením pomocí asistentů. Akce není připravovaná za účelem představení nelehkého života handicapovaných, ale spíše jde o motivaci veřejnosti k zamyšlení, co může každý člověk z nás udělat pro zdravotně postižené osoby ve svém okolí. Tyto akce probíhají už od roku 2004. Jedná se o klubovou organizaci pod názvem Kiwanis, sdružující lidi, kteří prostřednictvím vlastních projektů pomáhají lidem (<http://www.ckrumlov.info/docs/cz/denshandicapem.xml>).

Za výlet stojí cisterciácký klášter ve Zlaté Koruně. Ve zlatokorunském klášteře je k dispozici I. trasa s výkladem průvodce. Poskytuje slevu pro ZTP osoby a doporučuje se návštěva s blízkou osobou. Při návštěvě tohoto objektu je dobré informovat klášter, ale není to povinné.

Další výlet, který stojí za uskutečnění z obou měst, je návštěva Národního Parku Šumava. V současnosti je v NP Šumava připraveno pět tras pro vozíčkáře o celkové délce asi 30 km. Reliéf tras je rovinný s pevným povrchem. Další trasy se připravují. Informace o nabídce pro handicapované osoby je na internetových stránkách www.npsumava.cz. Trasy pro vozíčkáře jsou umístěny v sekci Turistika na Šumavě, přístupné ze záložky Pro veřejnost na hlavní stránce. Popis tras je dostatečný, s uvedením možností parkování doprovodného vozidla, včetně upozornění na problémová místa a možnosti použití toalety nebo úkrytu při nepohodě. Na webové stránce NP Šumava je nabídnut ke stažení i plnobarevný informační leták, který je každoročně aktualizován a distribuován na informační střediska obcí, střediska správy NP Šumava a dalším poskytovatelům služeb na Šumavě (Zdroj: www.npsumava.cz).

4.2 Výzkumná část

1. část výzkumu - kvantitativní

Dotazníkové šetření bylo provedeno od ledna do března roku 2013. Byla vybrána 2 města České republiky, jimiž jsou Český Krumlov a České Budějovice. Dotazník je složen z 20 otázek. Pro zpracování tohoto dotazníku byla použita aplikace Google Docs. Bylo vybráno celkem sto respondentů. Po pilotním výzkumu byly otázky pozměněny a přidány k nim příslušné nápovědy. Poté byl tento dotazník rozposlán celkem pětkrát prostřednictvím elektronické pošty na příslušné emailové adresy a vyplněn ubytovacími zařízeními v těchto městech. Ubytovací zařízení v Českých Budějovicích vyplnila celkem 38 dotazníků z 50 vybraných zařízení. Z čehož 33 dotazníků bylo vyplněno správně, 2 ubytovací zařízení vyplnila dotazníky dvakrát, ve výzkumu byl použit jen jeden ze dvou vyplnění a 1 dotazník nebylo možné použít k výzkumu. Zbylá ubytovací zařízení neodpověděla. Ubytovací zařízení v Českém Krumlově vyplnila celkem 42 dotazníků z vybraných padesáti. Dotazník byl vyplněn správně a úplně 32 respondenty, 4 zařízení vyplnila dotazník dvakrát a ve výzkumu bylo použito jen jednou, 2 respondenti vyplnili dotazníky neúplně a nebylo možné je analyzovat. Z dotazníků byla použita příslušná primární data, z nichž vyplývá, co jsou ubytovací zařízení v daných městech schopna poskytnout handicapovaným osobám a za jakých podmínek.

2. část výzkumu - kvalitativní

Tento výzkum byl proveden pomocí řízených rozhovorů. Řízený rozhovor obsahoval otázky týkající se cestování handicapovaných. Se zdravotně postiženými osobami byl proveden polostrukturovaný rozhovor. Rozhovorů se mohla účastnit jakákoli osoba s fyzickým handicapem. Výzkum byl proveden za účelem identifikace potřeb v rámci cestování, zjištění zda mají zájem handicapovaní cestovat a jaké bariéry mohou vzniknout. Rozhovory byly vykonávány většinou prostřednictvím sociálních sítí a osobních setkání. Zaznamenaná data byla přepsána.

4.2.1 Kvantitativní část výzkumu

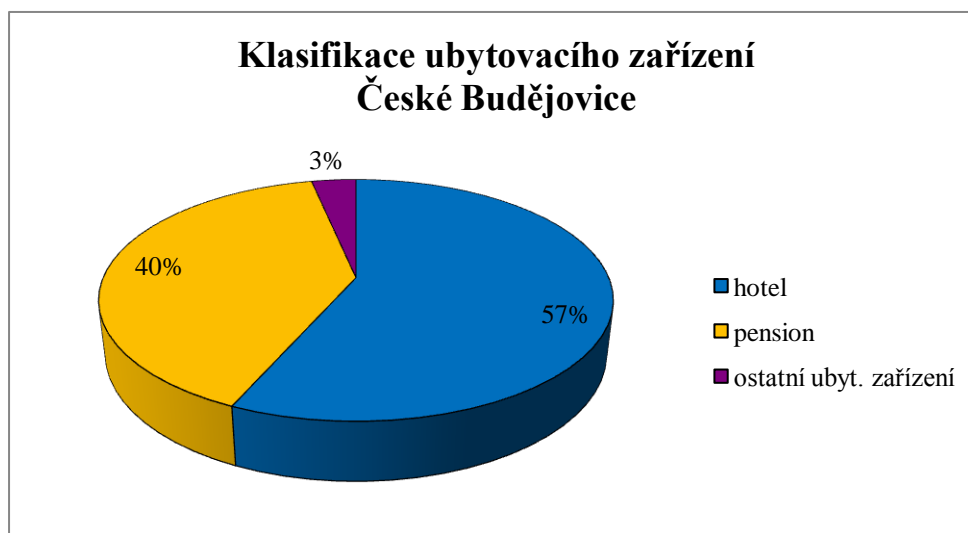
Nyní si podrobněji rozebereme dotazníkové šetření. Dotazník naleznete v příloze č. 1.

V dotazníku bylo vyplněno 20 otázek. Některé otázky byly podmíněny předchozí odpovědí. Podrobně se podíváme na všechny z nich a porovnáme, co nabízí města České Budějovice a Český Krumlov pro osoby s handicapem v oblasti ubytovacích služeb. Všechny otázky byly stejné pro obě města.

1. otázka - Klasifikace ubytovacího zařízení

V grafech č. 1 a č. 2 je zřejmé, že dotazník převážně vyplňovala ubytovací zařízení typu hotel a penzion. V Českých Budějovicích se jednalo o 57 % hotelů, 40 % tvořily penziony a pouhá 3 % byla ostatní ubytovací zařízení.

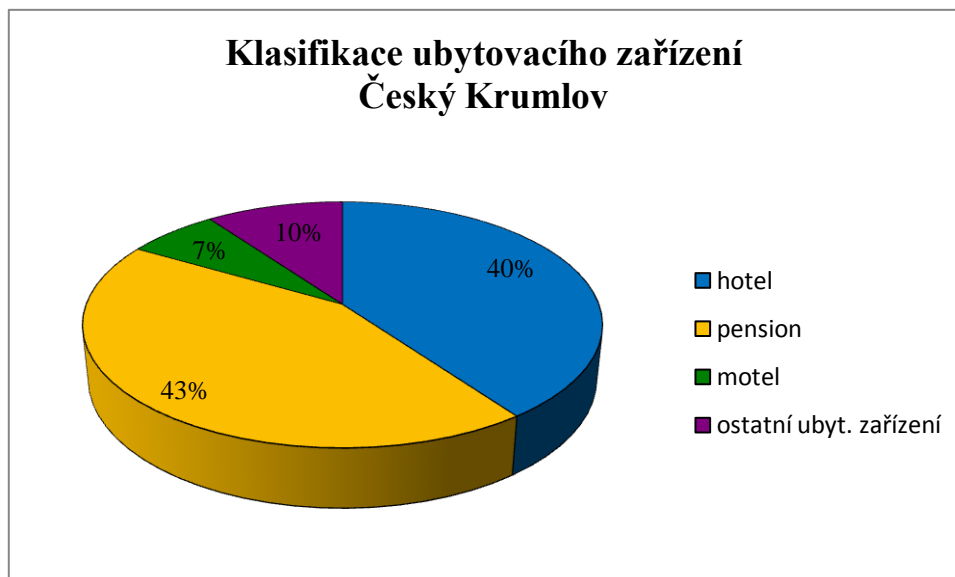
Graf 1



Zdroj: vlastní zpracování

V Českém Krumlově byla rozmanitost klasifikace výraznější. Nejvíce dotazníky vyplňovaly penziony (43 %), v závěsu na druhém místě jsou hotely (40 %). Motely zaujímají 7 % a zbylých 10 % tvořila ostatní ubytovací zařízení.

Graf 2



Zdroj: vlastní zpracování

2. otázka – Třída ubytovacího zařízení

V druhé otázce respondenti odpovídali, jakou třídu má dané ubytovací zařízení. Ministerstvo pro místní rozvoj rozděluje ubytovací zařízení do různých pěti tříd. Zde jsou vyjmenovány:

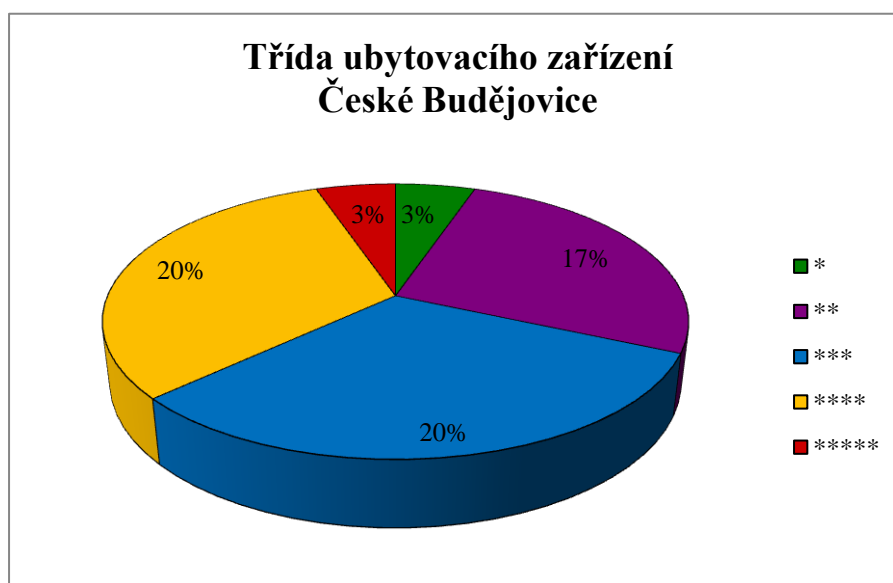
- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury

Certifikát a Klasifikační znaky vydává Klasifikační komise. Podle rozhodnutí MMR ČR je Oficiální jednotná klasifikace v pravomoci a odpovědnosti svazů AHR ČR a UNIHOST.

Vzhledem k tomu, že Jednotná klasifikace má doporučující charakter a klade si za cíl co největší účast ubytovacích zařízení. Zpracovatelé zvolili jednoduchý, ale efektivní systém. Revize se provádí v tříletém období (<http://www.mmr.cz/getmedia/d2e0a220-2540-4d5b-a0e0-798762e1a82c/Oficialni-jednotna-klasifikace-CR-2010-2012.pdf>).

V grafu č. 3 jsou uvedeny podíly respondentů podle třídy. Nejčastěji vyplňovala dotazník ubytovací zařízení se třemi a čtyřmi hvězdičkami. Na dotazníku se podílelo 20 % tří- a stejným procentem i čtyř-hvězdičková ubytovací zařízení. Další místo obsadila dvou-hvězdičková ubytovací zařízení. Poslední místa se třemi procenty zaujala zařízení s jednou či pěti hvězdičkami.

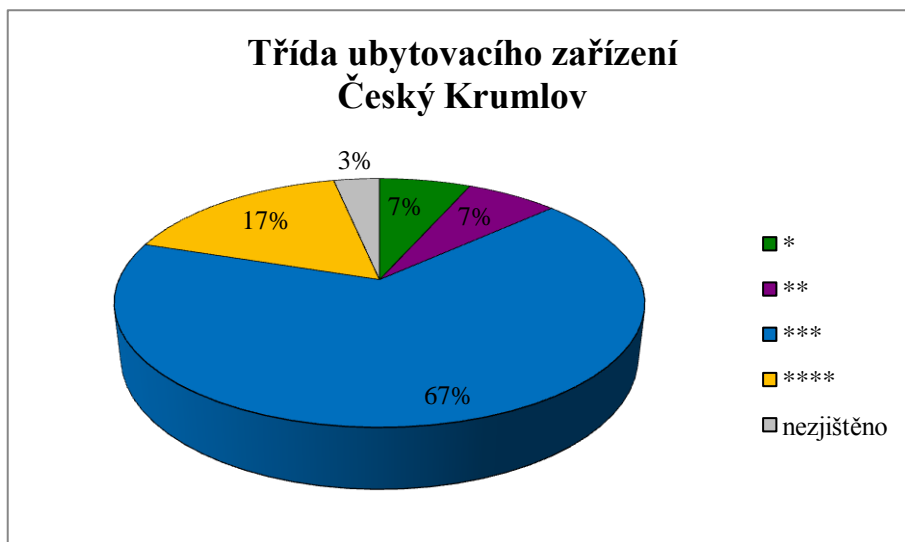
Graf 3



Zdroj: vlastní zpracování

V Českém Krumlově vyplnila dotazník převážně tři-hvězdičková ubytovací zařízení. Sedmnácti procenty se podílela čtyř-hvězdičková zařízení, o dalších 14 % se podělila jedno- a dvou- hvězdičková zařízení a zbývající tři procenta jsou pro nezjištěné údaje (graf č. 4).

Graf 4



Zdroj: vlastní zpracování

3. otázka - Název ubytovacího zařízení

Tato otázka byla věnována názvu příslušného ubytovacího zařízení. Za České Budějovice se pro příklad zúčastnila tato ubytovací zařízení, podrobněji vizte příloha č. 3.

Hotely:

Hotel Garni, Zátkův dům, Alton garni hotel, Hotel Dvořák, Hotel Budweis, Hotel U Tří lvů, Hotel u Budvaru, Hotel Atlas, Clarion Congress Hotel České Budějovice, Hotel U Solné brány

Penziony:

Penzion U Výstaviště, Penzion Centrum, Pension Dvořák Pavel, Zvonárna, AT pension, Penzion Minor

Jiné: Ubytovna U Nádraží, Cuba bar hostel

4. otázka - Sídlo

Dotazník byl rozposlán do dvou měst jižních Čech: České Budějovice a Český Krumlov, aby byla data oddělena a nebyla zkreslena, byla položena tato otázka:

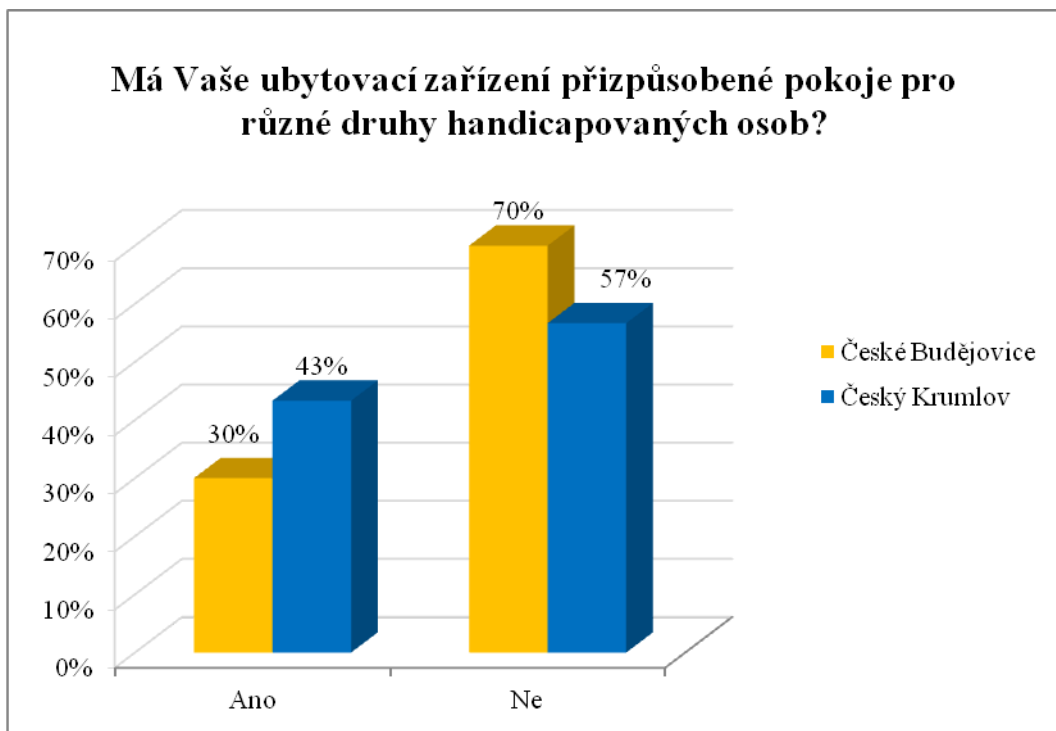
Ve kterém městě se nachází Vaše ubytovací zařízení?

Odpověď byla buďto: České Budějovice nebo Český Krumlov

5. otázka

Má Vaše ubytovací zařízení přizpůsobené pokoje pro různé druhy handicapovaných osob?

Graf 5



Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka je pro fyzicky handicapované osoby stěžejní. Pokud se osoby s postižením rozhodnout cestovat, je důležité, zda je ubytovací zařízení přizpůsobené pro handicapované. V této otázce máme na mysli pokoj, např. šířka vstupu do pokoje, zda je přizpůsoben pro osoby na vozíčku a další bariéry, se kterými se můžeme setkat. Otázku nebylo těžké zodpovědět.

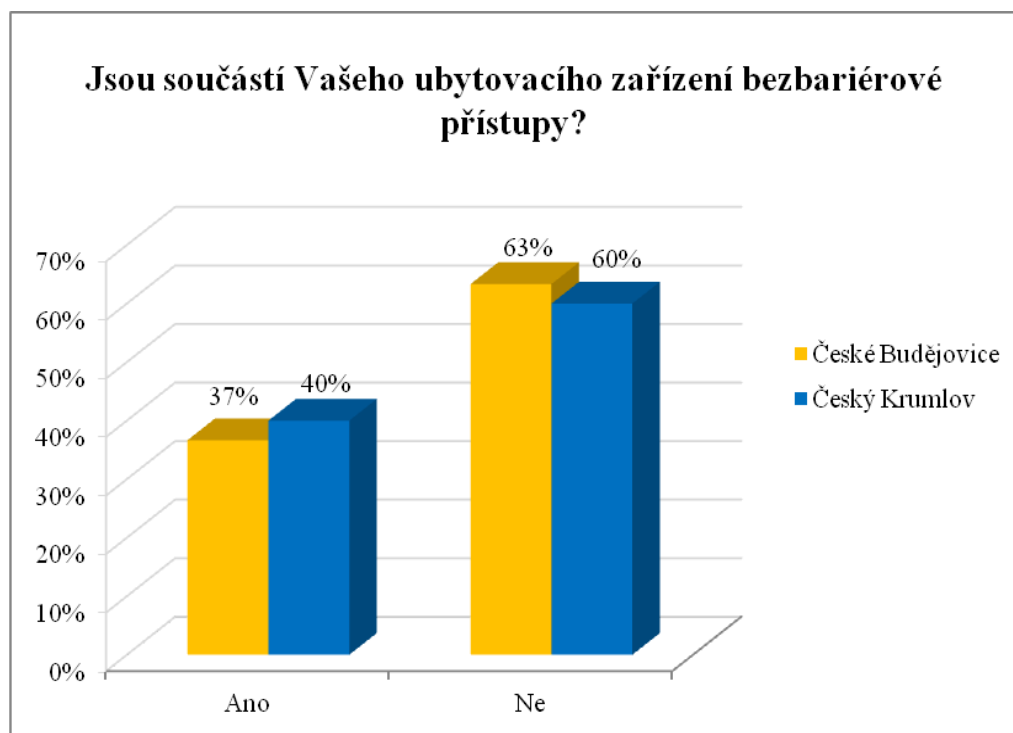
České Budějovice jsou připraveny na handicapované osoby pouhými 30 procenty, avšak Český Krumlov, který je na seznamu světového kulturního dědictví UNESCO, nabízí své pokoje pro 43 % osob s handicapem z vybraných ubytovacích zařízení - vizte graf č. 5. Přizpůsobená ubytovací zařízení ve městech existují, tudíž se mohou postižené osoby ubytovat v těchto městech, ale s podmínkou vyhledání příslušného poskytovatele služeb.

6. otázka

Jsou součástí Vašeho ubytovacího zařízení bezbariérové přístupy?

Pro osoby na vozíčku, či s horší koordinací pohybu je tato informace velmi podstatná. Osoby se zrakovým handicapem tuto výhodu také rádi přivítají. Je pro ně návštěva také hned snazší. Jak nám ukazuje graf č. 6, jsou budovy poskytovatelů ubytovacích služeb zpřístupněny bezbariérovými přístupy přibližně z jedné třetiny z celkového počtu dotazovaných respondentů.

Graf 6



Zdroj: vlastní zpracování

7. otázka

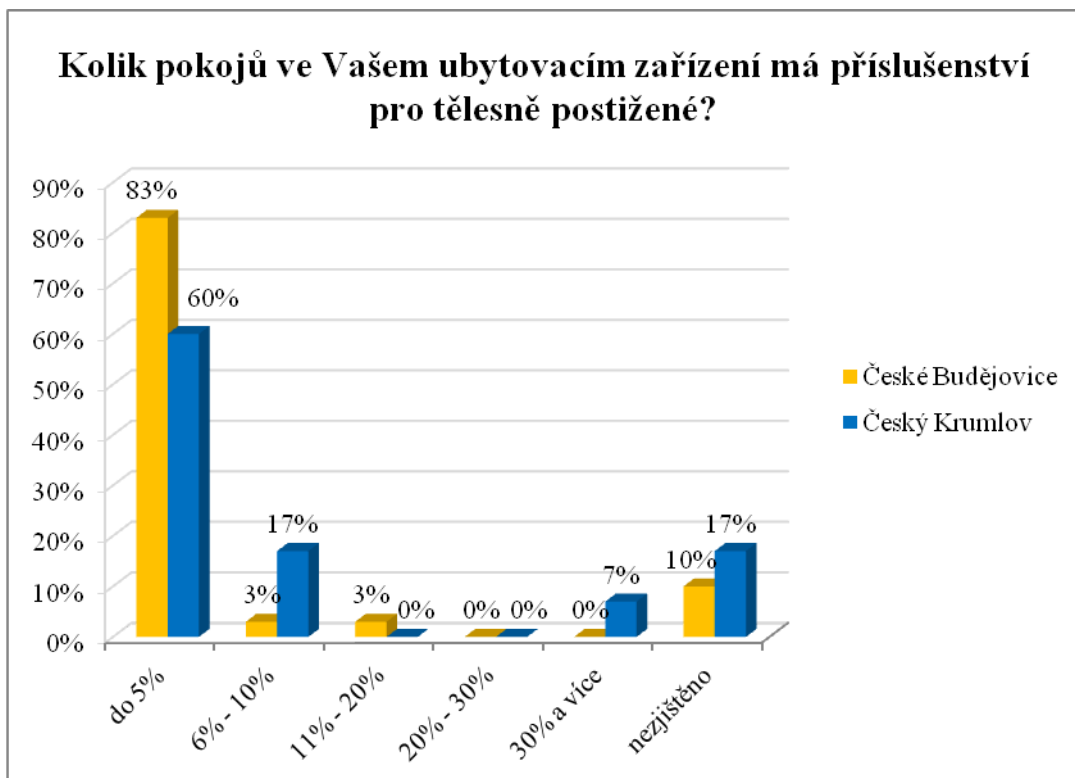
Jaká je celková kapacita Vašeho ubytovacího zařízení (vizte přílohy č. 2 a 3) ?

Tato otázka je otevřená. Každé ubytovací zařízení má jiný počet pokojů a jinou kapacitu hostů. Tato otázka byla informativní pro představu, zda se jedná o ubytovací zařízení s vysokou či nízkou kapacitou ubytovaných osob. Z této otázky bylo úkolem zjistit, jakou kapacitu má dané ubytovací zařízení v případě, že by byla uskutečněna návštěva skupinou handicapovaných. Respondenti se v této otázce mohli vyjádřit buďto počtem osob, pokojů či lůžek. A díky následující otázce č. 8 bylo možno zjistit, kolik postižených osob je možné v daném zařízení ubytovat.

8. otázka

Kolik pokojů ve Vašem ubytovacím zařízení má příslušenství pro tělesně postižené?

Graf 7



Zdroj: vlastní zpracování

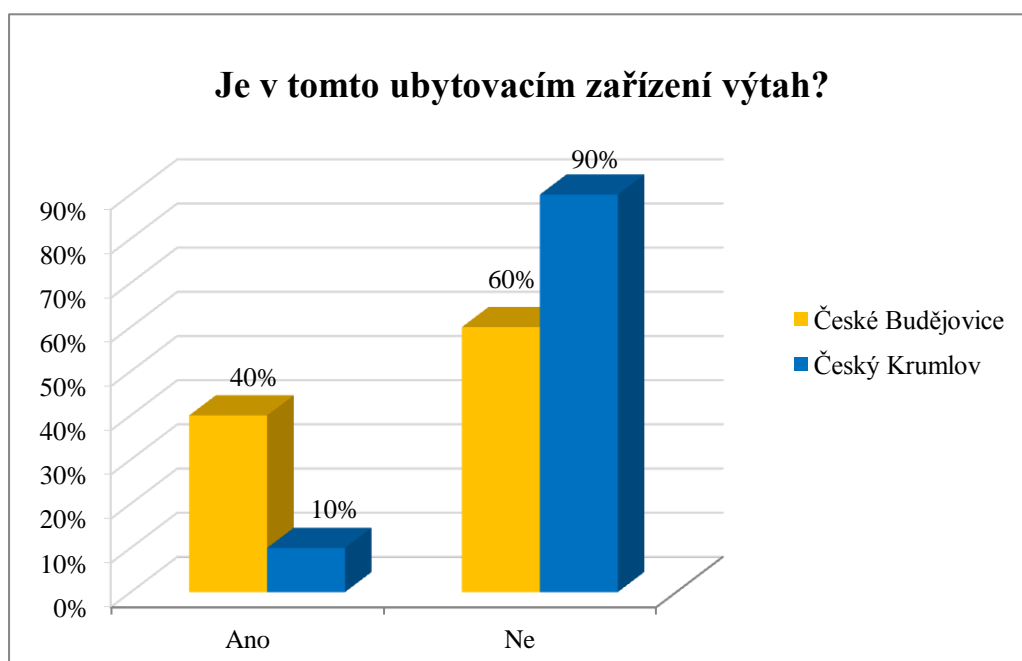
Jako odpověď na tuto otázku zvolilo 83 % respondentů odpověď do 5 % za město České Budějovice. Ve městě Český Krumlov zvolilo tuto odpověď celých 60 %. V Českých Budějovicích nebylo zjištěno z celkových dat 10 % ubytovacích zařízení a o 3. místo se dělí 2. a 3. odpověď, která uvádí 6 - 10 % a 11 % - 20 % z celkových dotazovaných respondentů v městě ČB. 17 % dotazovaných z Českého Krumlova může nabídnout 6 - 10 % z celkového počtu pokojů v daném zařízení a ten samý počet poskytovatelů ubytovacích služeb tuto otázku nezodpověděl. Z celkového počtu dotazovaných v Českém Krumlově může nabídnout 7 % ubytovacích zařízení 30 % a více své kapacity ubytování pro handicapované (graf č. 7).

9. otázka

Je v tomto ubytovacím zařízení výtah?

Odpovědi k této otázce byly stručné a jednoznačné. Na výběr bylo a) ano, b) ne.

Graf 8



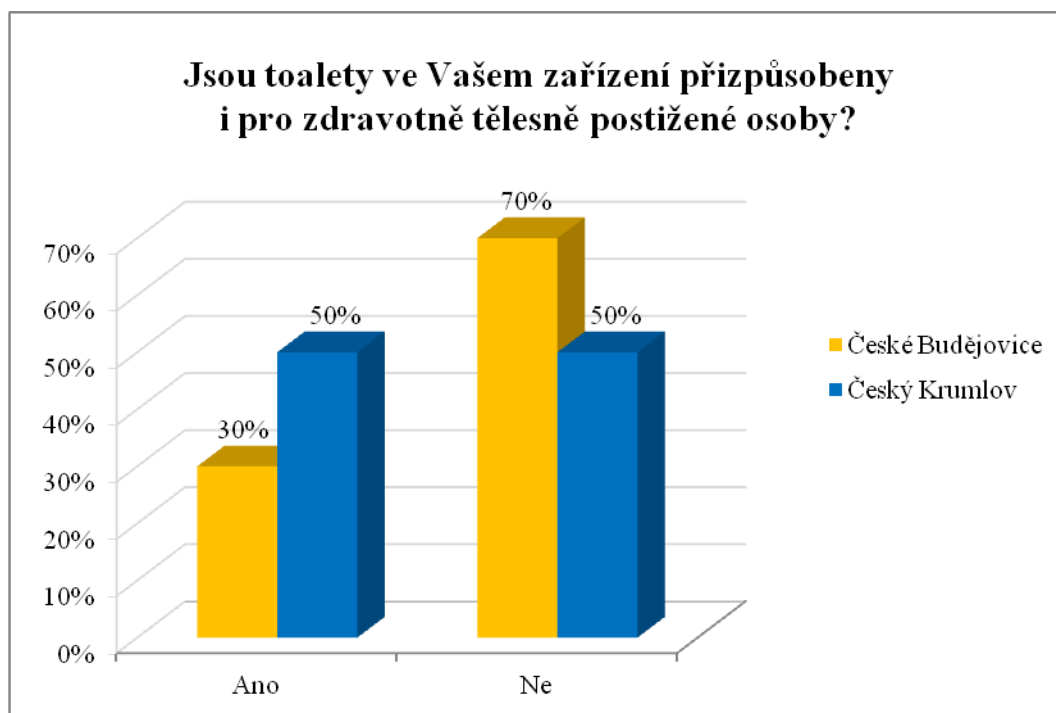
Zdroj: vlastní zpracování

Podle 40 % dotazovaných mají ubytovací zařízení v Českých Budějovicích výtah. V Českém Krumlově 90 % ubytovacích zařízení nemá k dispozici výtah. To ale neznamená, že neposkytuje ubytování pro handicapované. Poskytovatelé ubytovacích služeb v Českém Krumlově mají převážně pokoje pro handicapované umístěné v přízemní části objektu (graf č. 8).

10. otázka

Jsou toalety ve Vašem zařízení přizpůsobeny i pro zdravotně tělesně postižené osoby?

Graf 9



Zdroj: vlastní zpracování

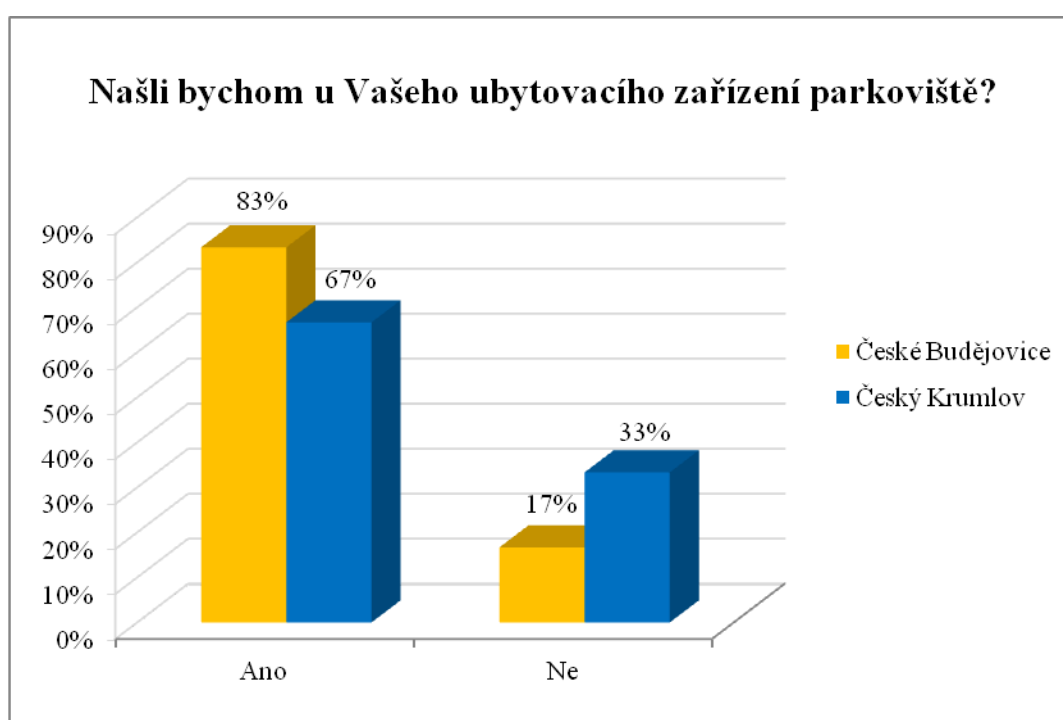
Mezi dotazovanými respondenty v Českém Krumlově je přesně polovina toalet přizpůsobena pro handicapované a druhá polovina není. V grafu č. 9 je zřejmý poměr třicet ku sedmdesáti procentům, v Českých Budějovicích je více vybraných ubytovacích zařízení, která nemají přizpůsobené toalety pro handicapované.

11. otázka

Našli bychom u Vašeho ubytovacího zařízení parkoviště?

Graf č. 10 poukazuje na situaci, kdy 83 % zařízení v Českých Budějovicích může poskytnout parkovací místo pro ubytované osoby. V Českém Krumlově je to o 16 % méně. Pokud odpoví respondenti na tuto otázku ano, jsou odkázáni na otázku č. 12. Při odpovědi *ne* je automaticky další otázka přeskočena, a pokračují v otázce č. 13.

Graf 10



Zdroj: vlastní zpracování

12. otázka

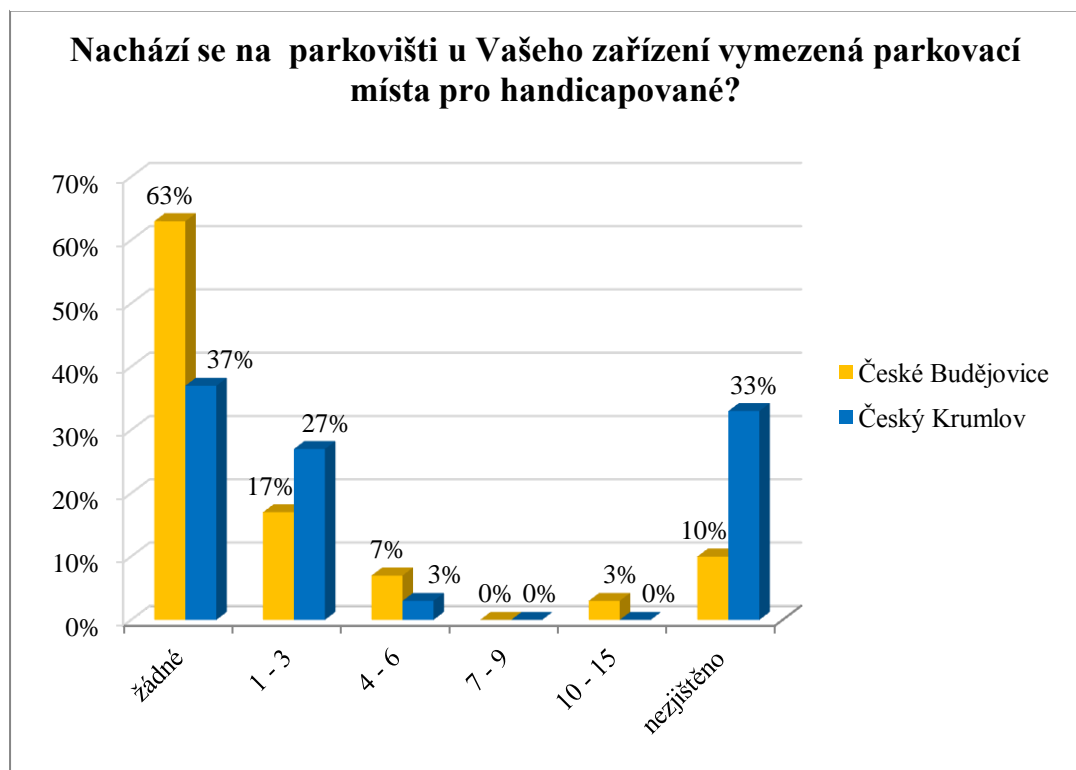
Nachází se na parkovišti u Vašeho zařízení vymezená parkovací místa pro handicapované?

Podstatou této otázky bylo zjištění, zda počítají s příjezdem handicapovaných a mají pro ně speciálně připravené a širší parkovací místo, které je pro ně přizpůsobené. Šlo o připravenost ubytovacích zařízení na osoby s handicapem, např. aby měla postižené osoby více místa na vysedání z automobilu, popřípadě na

vozik. 63 % respondentů z Českých Budějovic odpovědělo, že u svého ubytovacího zařízení nemají přizpůsobené místo pro handicapované. Na druhém místě se umístil počet 1 - 3 míst, která jsou přizpůsobena pro osoby se ZTP průkazem. U 10 % nebyla informace zjištěna a posledních 10 % si rozdělily poměrem 7:3 počty 4 - 6 míst a 10 - 15 parkovacích míst pro handicapované.

V Českém Krumlově 37 % dotázaných neposkytuje speciálně vymezená místa pro handicapované. Na druhém místě se 33 % nebyl zjištěn přesný počet parkovacích míst. S 27 % jsou přizpůsobena ubytovací zařízení s jedním až třemi vymezenými parkovacími místy pro osoby se ZTP průkazem a pouhá 3 % poskytovatelů ubytovacích služeb nabízí čtyři až šest parkovacích míst pro handicapované (graf č.11).

Graf 11



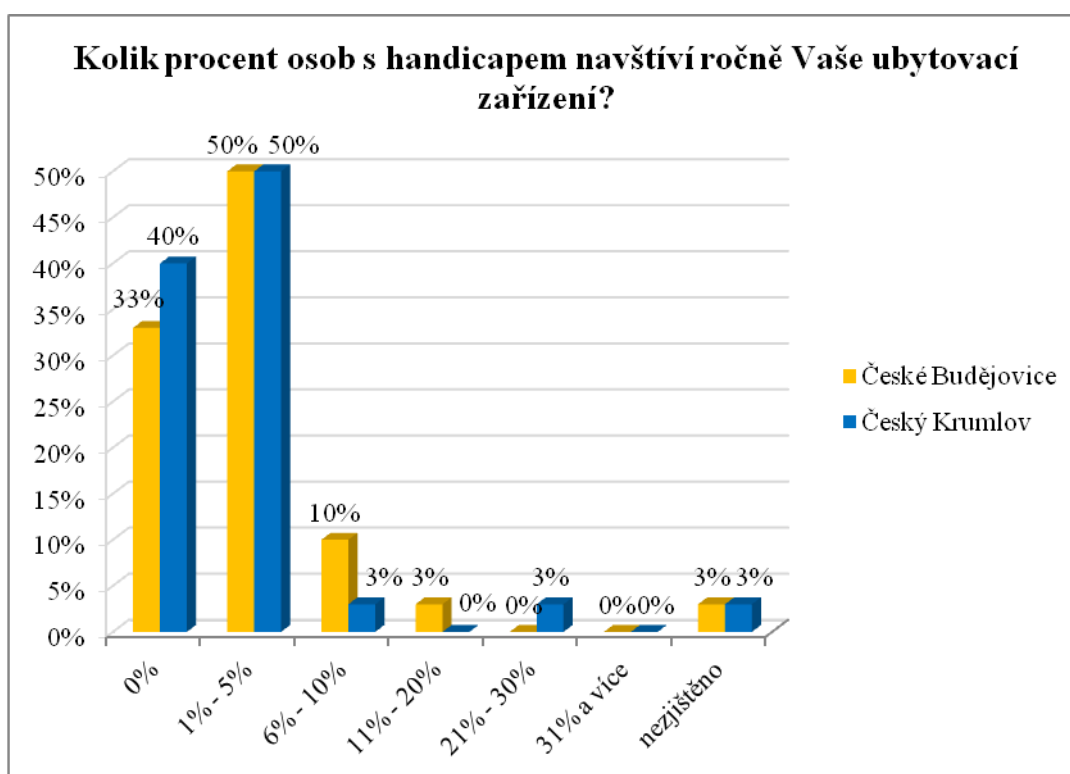
Zdroj: vlastní zpracování

13. otázka

Kolik procent osob s handicapem navštíví ročně Vaše ubytovací zařízení?

V Českých Budějovicích odpovědělo 50 % respondentů, že je navštíví 1 - 5 % handicapovaných zákazníků z celkového počtu turistů. Dalších 33 % dotázaných odpovědělo, že je nenavštíví žádný zákazník s handicapem. 10 % respondentů odpovídá, že je ročně navštíví 6 - 10 %. U 3 % z celkových poskytovatelů služeb nebyla informace zjištěna. Stejné procento dotazovaných odpovědělo, že je navštíví 11 - 20 % zákazníků handicapovaných (graf č. 12).

Graf 12



Zdroj: vlastní zpracování

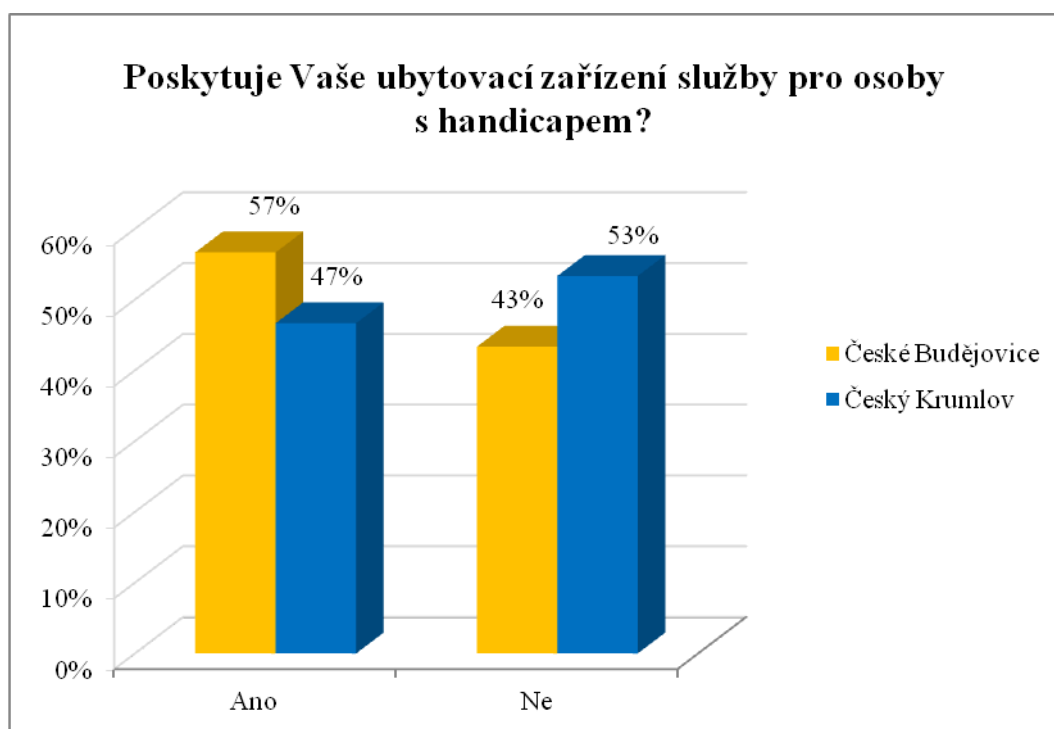
V Českém Krumlově odpovědělo 50 % dotázaných, že je navštíví 1 - 5 % handicapovaných osob z celkového počtu turistů. Následujících 40 % respondentů nenavštíví za rok žádný handicapovaný. 3 % dotázaných odpovídá 6 - 10 % návštěvníků za rok. Následující 3 % respondentů zaznamenala 21 - 30 % návštěvníků s handicapem. Zbývající 3 % ubytovacích zařízení neodpověděla na danou otázku (graf č. 12).

14. otázka

Poskytuje Vaše ubytovací zařízení služby pro osoby s handicapem?

K této otázce jsem dala podstatnou nápovědu, že osoby s handicapem nejsou jen osoby na vozíčku, ale i hluchoněmé, slabozraké osoby či osoby s vadou řeči. V grafu č. 13 můžete vidět, jak ubytovací zařízení ve vybraných městech odpověděla. Tato otázka byla zaznamenána prostřednictvím dvou jednoduchých odpovědí: ANO, NE. Pokud ubytovatel odpověděl ano, odpovídal nadále na otázku č. 15 a 16. Pokud ubytovací zařízení odpovědělo ne, bylo odkázáno automaticky na otázku č. 17.

Graf 13



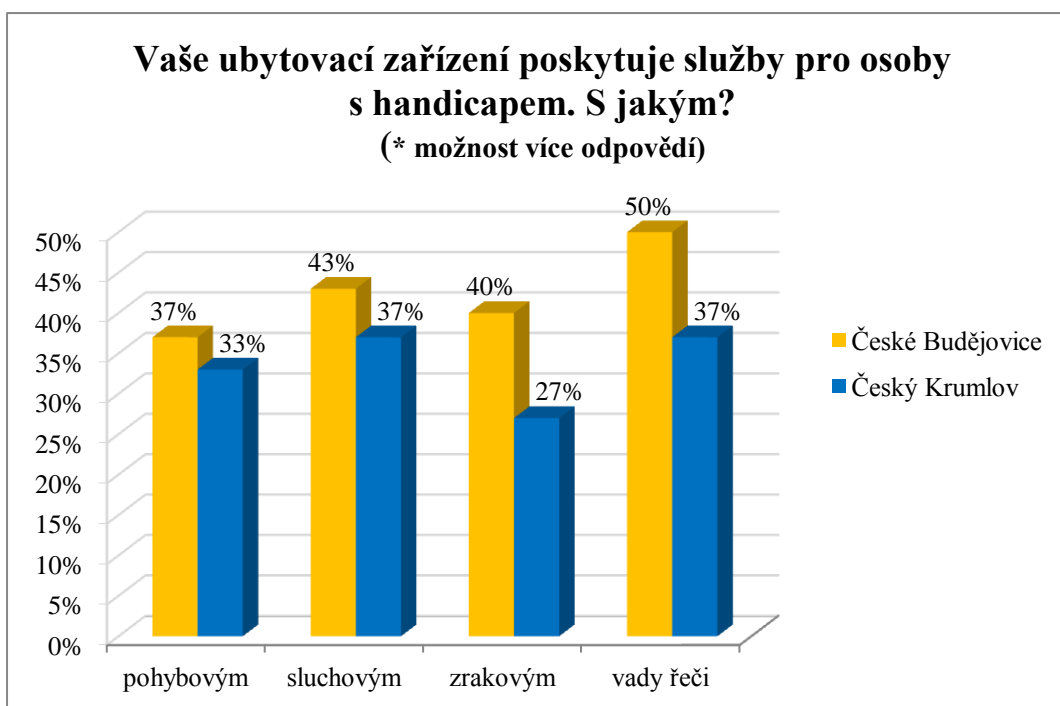
Zdroj: vlastní zpracování

15. otázka

Vaše ubytovací zařízení poskytuje služby pro osoby s handicapem. S jakým?

V grafu č. 14 můžete vidět procentuálně rozdělené služby, které poskytují ubytovací zařízení pro osoby s různými handicapem v daných městech. Na tuto otázku bylo možné odpovědět jednou či zaškrtnout více odpovědí.

Graf 14



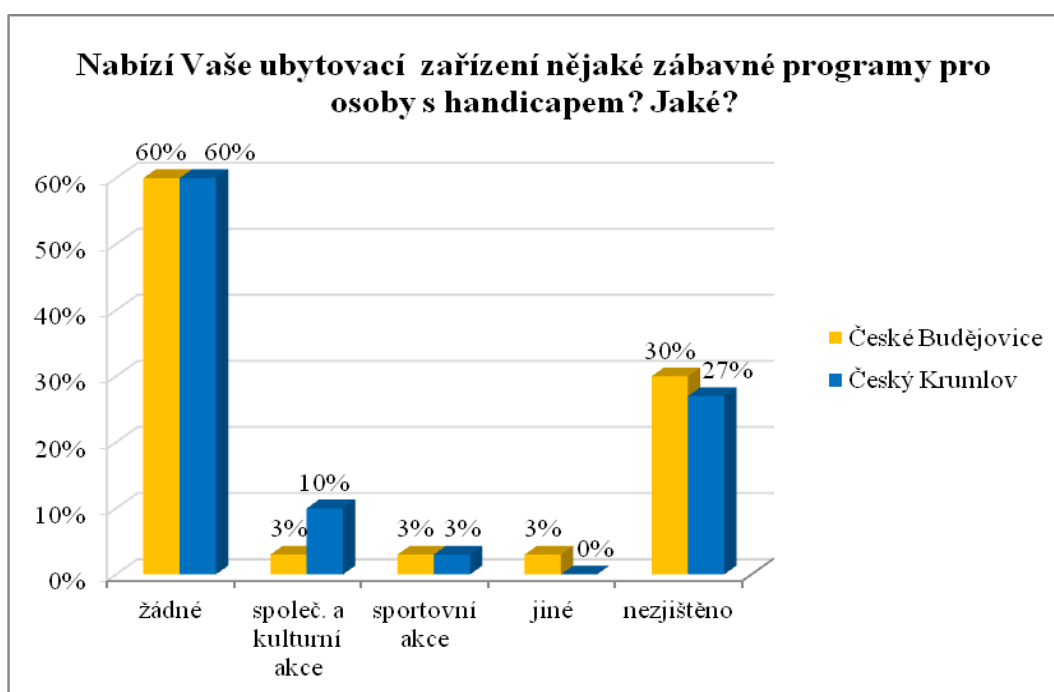
Zdroj: vlastní zpracování

16. otázka

Nabízí Vaše ubytovací zařízení nějaké zábavné programy pro osoby s handicapem? Jaké?

Na tuto otázku odpovídali ti poskytovatelé ubytovacích zařízení, kteří v otázce č. 14 zaškrtnuli *ano*. V Českých Budějovicích odpovědělo 60 % respondentů, že nenabízí žádné zábavné programy pro handicapované. U 30 % dotázaných nebyla informace zjištěna. Pouhá 3 % poskytovatelů ubytovacích zařízení nabízí společensko-kulturní akce, další 3 % respondentů sportovní akce, a zbylá 3 % uvádí jiné akce. V Českém Krumlově 60 % poskytovatelů ubytovacích služeb odpovídá, že nenabízí žádné zábavné programy. U 27 % dotázaných nebyly informace zjištěny. 10 % respondentů odpovídá, že nabízí společensko-kulturní programy. Zbývající 3 % dotázaných z Českého Krumlova nabízí handicapovaným sportovní akce.

Graf 15



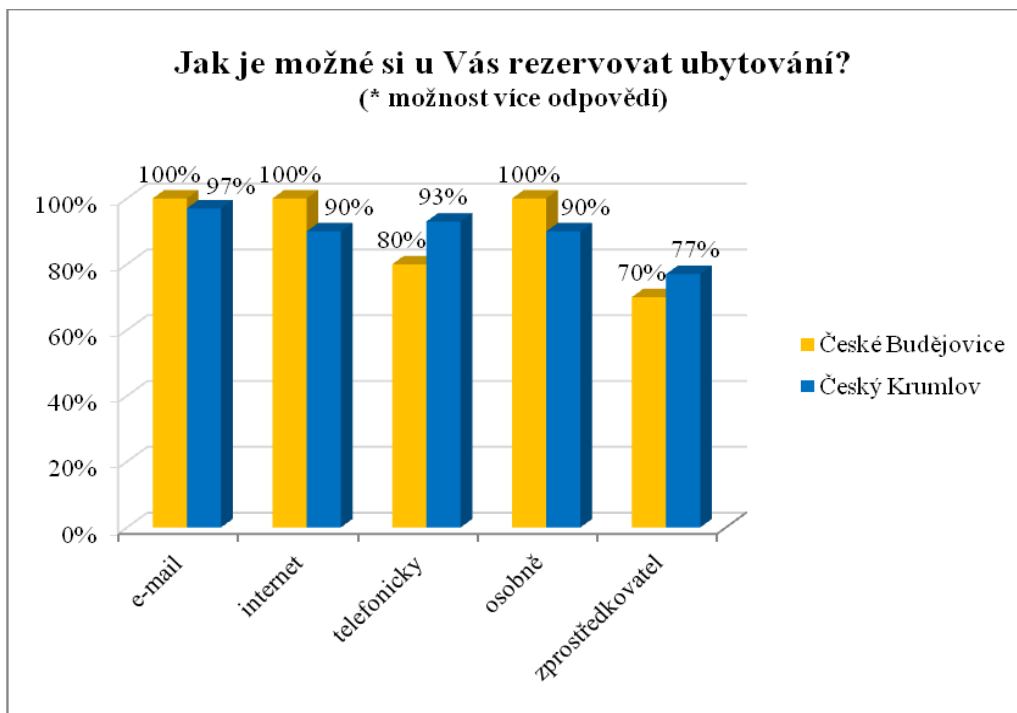
Zdroj: vlastní zpracování

17. otázka

Jak je možné si u Vás rezervovat ubytování?

Otázku zodpověděla všechna dotazovaná ubytovací zařízení a bylo zde možné opět zaškrtnout více možností odpovědí. Graf č. 16 ukazuje, jak ubytovací zařízení ve městech České Budějovice a Český Krumlov odpovídala.

Graf 16



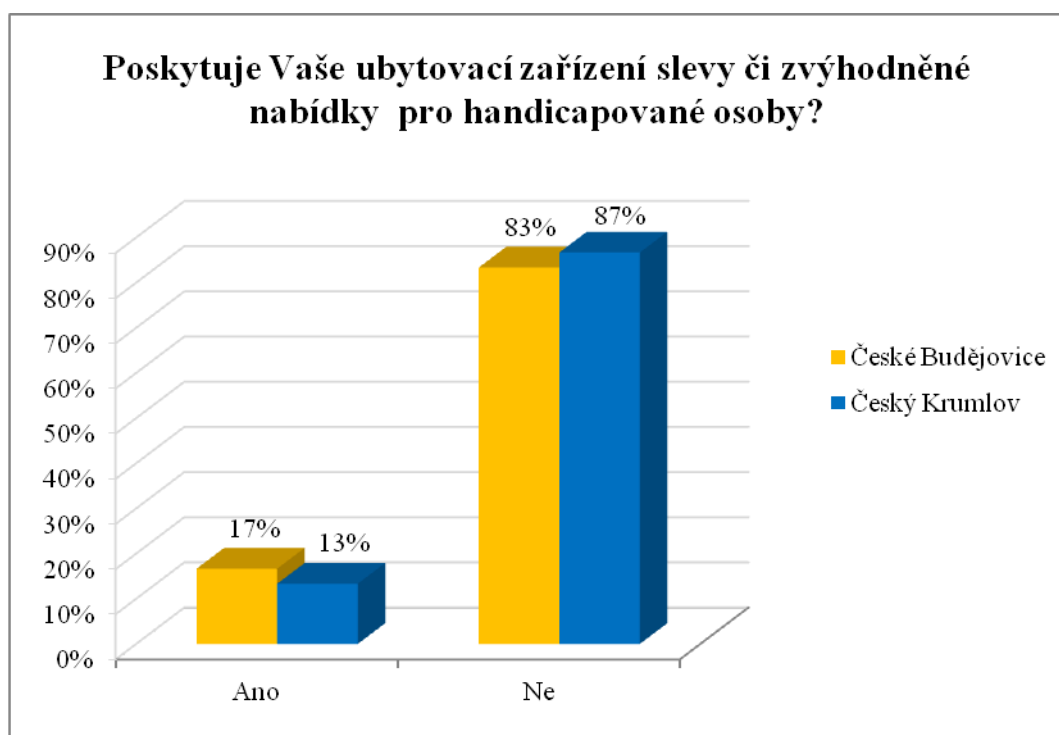
Zdroj: vlastní zpracování

18. otázka

Poskytuje Vaše ubytovací zařízení slevy či zvýhodněné nabídky pro handicapované osoby?

V Českých Budějovicích odpovědělo záporně 83 % respondentů, kladně 17 %. V Českém Krumlově odpovědělo záporně 87 % dotázaných a kladně zbylých 13 % ubytovacích zařízení (graf č. 17). Pokud byla zodpovězena otázka záporně, pokračovalo se na poslední otázku tohoto dotazníku, avšak zněla-li odpověď kladně, pokračovalo se otázkou číslo 19 a 20.

Graf 17



Zdroj: vlastní zpracování

19. otázka

O jakou slevu či zvýhodněnou nabídku pro handicapované se jedná?

17 % respondentů v Českých Budějovicích, kteří poskytují slevu nebo zvýhodnění handicapovaným osobám, uvedlo k této otázce č. 19 následující odpovědi:

- Sleva na ubytování
- Zvýhodněná cena - V jednom případě bydlel nemohoucí host s ošetřovatelkou zcela zadarmo
- Handicapovaný zaplatí za sebe a doprovod (osoba dle vlastního výběru klienta) má ubytování zdarma
- Slevy na delší pobyty nebo pro více osob
- Slevy pro stálé zákazníky či hromadné slevy

13 % poskytovatelů ubytovacích služeb v České Krumlově odpovědělo takto:

- Sleva z ceny ubytování
- 10 % z celkové ceny za ubytování
- Při delším pobytu slevu na ubytování
- Individuální procento slev dle postižení, sleva se pohybuje od 10 do 30 % z pultové ceny

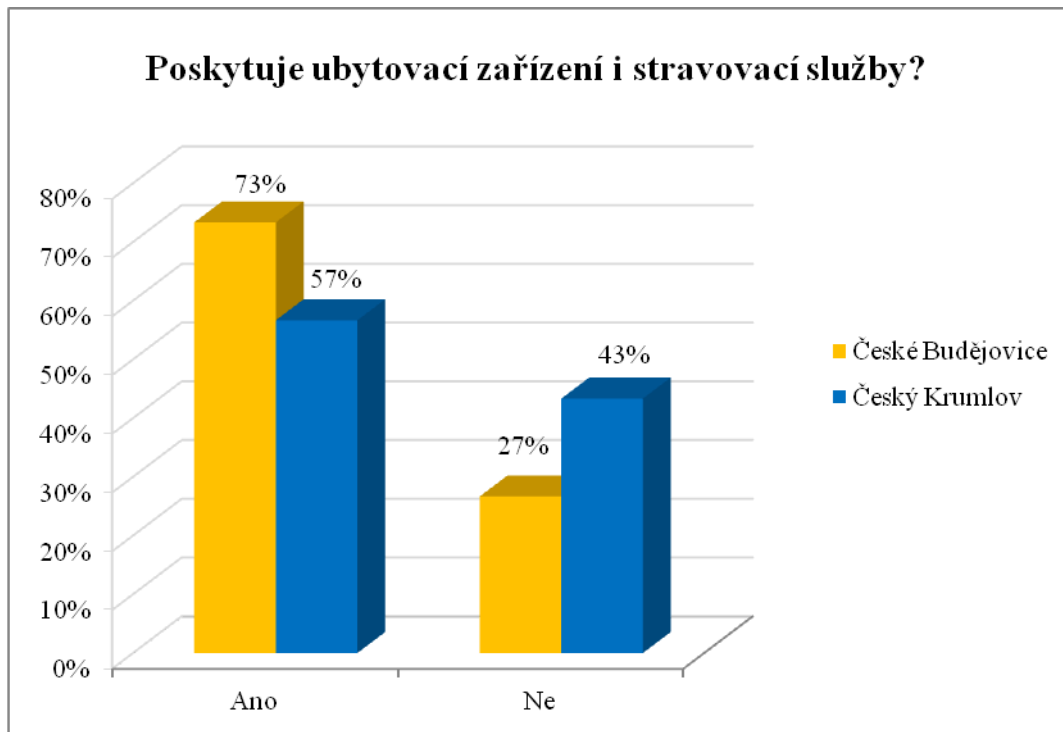
20. otázka

Poskytuje ubytovací zařízení i stravovací služby?

V Českých Budějovicích poskytuje stravovací služby 73 % respondentů.

Respondenti

z Českého Krumlova odpovídají, že poskytují stravovací služby z 57 %.



Zdroj: vlastní zpracování

Sekundární data z dostupných databází ubytovacích zařízení

Tak, aby nebyl výzkum vyhodnocen jen podle vybraných ubytovacích zařízení, byla zjištěna informace, že města České Budějovice i Český Krumlov se snaží čím dál více pomoci handicapovaným osobám i jiným svým potencionálním zákazníkům s výběrem ubytovacích zařízení. Na internetových stránkách magistrátu města Českých Budějovic, (vizte odkaz <http://ubytovani.c-budejovice.cz/stranky/seznam.aspx?page=1>) jsou registrována některá ubytovací zařízení. Tento portál umožňuje nahlédnout do katalogu ubytovacích zařízení, lépe řečeno těch, která se zde sama zaregistrovala. Zatím je zde zapsáno celkem 43 objektů a je možné, aby se na těchto stránkách zaregistrovalo jakékoli ubytovací zařízení, se sídlem v Českých Budějovicích.

Portál nabízí službu rezervace ubytování. Velmi významným parametrem, který portál nabízí, je možné stanovení kritérií a podmínek, které slouží k nejlepšímu uspokojení potřeb svých potencionálních zákazníků. Pro představu jsou zde např. tato kritéria: Poloha, kapacita ubytovacího zařízení, typ ubytovacího zařízení a další podmínky.

Pro handicapované je zde možné zaškrtnout bezbariérové přístupy a další kritéria, která potřebují ke svému ubytování. Portál vygeneruje jen ta ubytovací zařízení, která splňují zadané podmínky. Pokud by návštěvníci tohoto portálu byli zmatení a nevěděli si rady, je pro orientaci na každé stránce tohoto portálu potřebný návod, jak správně postupovat.

Na portálu jsou poskytovatelé ubytovacích služeb, kteří poskytující služby pro tělesně postižené osoby. Jsou jimi následující:

Hotel Budweis, Hotel Malý pivovar, Hotel Zátkův dům, Congress Hotel Clarion.

Typy a počet ubytovacích zařízení v Českých Budějovicích zapsaných na tomto portálu a počet přizpůsobených pro handicapované podle registrovaných zařízení na portálu je následující:

Hotelů celkem 9,	pro handicapované osoby	4
Penzionů celkem 22,	pro handicapované osoby	0
Motel 1,	pro handicapované osoby	0
Ubytovna 4,	pro handicapované osoby	0
Ubytování v soukromí 7,	pro handicapované osoby	0

V Českém Krumlově je to řešené prostřednictvím internetového portálu města, vizte webové stránky <http://www.ckrumlov.info/php/katalog/uby/select.php>. Město Český Krumlov zde nabízí on-line rezervaci nazvanou "Hned víte, kde spíte". Druhou možností je Last minute - Garantované volné pokoje pro následujících 7 dní za výhodné ceny a třetí nabídkou jsou Volné pokoje - Garantované pro následujících 21 dní. Je možné zde zadat požadavky od data příjezdu, přes požadavky na polohu, typ ubytovacího zařízení, počet osob a další požadavky, např. pro ubytování pro handicapované, internet, parkoviště a další kritéria, až po datum odjezdu. Na tento portál je také možné zaregistrovat ubytovací zařízení do katalogu jako v ČB. Avšak na tomto portálu je zapsáno více poskytovatelů ubytovacích služeb. Je zde registrováno celkem 118 objektů.

Katalog všech ubytovacích zařízení, která jsou registrována na portálu:

Hotelů 15,	pro handicapované osoby	9
Penzionů 36,	pro handicapované osoby	7
Hotel Garni 2,	pro handicapované osoby	1
Motel 1,	pro handicapované osoby	1
Hostel, ubytovna 9,	pro handicapované osoby	3
Privátní ubytování 42,	pro handicapované osoby	2
Apartmány, byty k rekreaci 12,	pro handicapované osoby	1
Kemp 1,	pro handicapované osoby	1

Celkový počet ubytovacích zařízení, která jsou zapsána v tomto katalogu a poskytují služby pro handicapované, se pohybuje kolem 25 poskytovatelů. Pro příklad jsou uvedena některé z nich: Hotel Bellevue, Hotel Garni Myší díra, Hotel Latrán, Hotel Gold, Hotel Mlýn, Hotel Růže, Hotel Old Inn, Penzion Tennis centrum, Penzion Prelát, R- Penzion a mnoho dalších, které na portálu můžete nalézt.

4.2.2 Kvalitativní výzkum - Analýza potřeb handicapovaných osob při cestování

V této části výzkumu jde o ukázkou, jak jsou na tom osoby s handicapem. Co je pro ně důležité a jaké bariéry při cestování nejčastěji vznikají. Do tohoto kvalitativního výzkumu svými názory přispěly osoby s různým druhem postižení.

U kvalitativních rozhovorů jsou data přepisována z těchto rozhovorů, možné je pořídít fotografie, audio a videozáznamy a osobní komentáře. Sběr dat tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek a získávání odpovědí. Důležité je získat pravdivé odpovědi od respondentů. Významným aspektem je kladení otázek. Otázky by měly být jasné, citlivé, neutrální a otevřené. Správná otázka dává dotazovanému možnost použít vlastní slova bez toho, aby mu byla vnucována nějaká odpověď. Dotazovaný musí vyjádřit svůj vlastní názor a pocit. Zároveň může samostatně navrhnout vztahy a souvislosti (HENDL 2005, s. 161- 206).

Existují dva extrémy rozhovorů, strukturované a nestrukturované, mezi nimi jsou i rozhovory polostrukturované. Dotazování probíhá formou rozhovorů, v tomto výzkumu byl použit polostrukturovaný rozhovor. Tento typ má předem daný soubor témat a volně přidružených otázek během dotazování. Důležitým aspektem je, že jejich pořadí a formulace může být pozměněna. Pokud respondent nerozumí, snaží se tazatel vysvětlit, jak to myslel nebo jak by si to představoval, aby objasnil otázku. Výhodou polostrukturovaných rozhovorů oproti strukturovaným je flexibilita a volnost, ale jsou organizovanější a systematictější než nestrukturované rozhovory. Při použití této metody je důležité si rozhovor řádně připravit. Předpřipravit si okruhy a otázky. Následuje vedení rozhovoru a zaznamenání dat a nakonec vyhodnocení (WILDEMUTH, Barbara M. a Yan ZHANG 2009, s. 222 – 231).

Na podzim roku 2012 jsem navštívila výstavu v Praze pod názvem "Neviditelná výstava", kde mi byla nabídnuta pomoc od handicapovaných osob.

Stanovení otázek je v polostrukturovaném rozhovoru velmi důležité, významná je stavba otázky, aby byla správně pochopena. V průběhu těchto rozhovorů byly do dotazníku přidány další otázky. Rozhovor trval přibližně 60 minut, probíhaly prostřednictvím sociálních sítí či osobně.

K tomuto výzkumu přispělo 11 respondentů s různými druhy postižení. Jejich identifikace je prostřednictvím křestních jmen, z důvodu ochrany osobních údajů:

Tereza S.	DMO - Dětská mozková obrna – spastická diuréza – Omezení hybnosti dolních končetin, 20 let
Marek	úplně nevidomý, 25 let
Jan	úplná slepota, nevidomý, 36 let
Tereza B.	hluchoslepá – slabozraká, nedoslýchavá, 28 let
Karolína	arthrogrypóza – pohyb na vozičku, 23 let
Josef	úplná ztráta zraku ve 38 letech – následkem automobilové nehody, 50 let
Eva	nevidomá od narození, 37 let
Petr	ztráta zraku na jednom oku – vznik úrazem, 24 let
Petra	slyšící jen na jedno ucho – unilaterální ztráta sluchu, 38 let
Zdeněk	ochrnutí poloviny těla – levostranná paréza – následkem úrazu 40 let
Veronika	středně – těžká nedoslýchavost od narození, 21 let

V rámci tohoto výzkumu bylo mým úkolem zjistit potřeby a požadavky na cestování osob s handicapem. V rámci polostrukturovaného rozhovoru byly připraveny otázky k danému tématu. Tyto odpovědi byly zaznamenávány a podle druhu handicapu, byla tato data zpracována.

Jan, Eva, Josef, Marek a Tereza B. jsou omezení zrakovým postižením.

Máme zde 4 věkové kategorie. Všichni respondenti se shodli na tom, že k cestování bez osoby blízké by se neodvážili. Spoléhají na pomoc blízkých. Problém není v mobilitě, ale v orientaci. Marka k této otázce napadla i návštěva hradů, zámků, muzeí a dalších objektů. Bohužel tyto návštěvy mu nic neříkají. Marek to řekl: „Na co si nemohu sáhnout, jako by neexistovalo.“ Respondenti nejčastěji cestují za zážitky. Jan dokonce vypráví i o svých služebních cestách, což si člověk bez postižení nedovede ani představit. Respondenti cestování příliš nevyhledávají. Cestují tak 2 krát až 4 krát do roka. Shodli se na teorii: „Cestování si nás vyhledává samo a my se ve většině

případů nebráníme.” Jen pan Josef si na cestování příliš nezvykl. Nejčastěji cestuje na svou chalupu a zde je spokojený. Petr naopak říká: „Bez cestování bych nemohl studovat.”

Těmto respondentům byla položena otázka ohledně ubytování. Zde se respondenti příliš názorově nesešli. Odpovědi byly velmi podobné u stejných věkových generací. U dotazovaných - Petra a Marka např. nevadí spaní pod stanem. Je to z větší části u mladých respondentům. Naopak Eva, Jan i Tereza B. uvítají pokoje se sociálním zázemím, nejlépe přímo na pokoji a s menším množstvím spolubydlících. Tereze B. nevadí ani pokud je sociální zařízení pro jedno patro, zvykla si i na ubytování ve vícelůžkových pokojích. Na kategorii ubytování příliš nezáleží. Nejčastěji se ubytují v následujících ubytovacích zařízeních: hostel, hotel, penzion, ubytování v soukromí a další.

Další otázka byla položená ohledně dopravy. Zde se všichni respondenti shodli na všech dopravních prostředcích. Nejčastěji používají k cestování vlak, autokar, letadlo. Každý z nich dává na prvním místě přednost něčemu jinému. Jan, Eva mají raději cesty vlakem, Tereza B. a Marek dávají přednost autokarům. Všichni se shodli, že velmi pohodlné jsou linkové autobusy firmy Student agency nebo nové vlaky Regio Panter, doprava automobilem s přáteli a letecká doprava.

Následovala otázka na stravovací služby. Respondenti se shodli, že je mnohem pohodlnější stravování přímo v daném ubytovacím zařízení, kde jsou ubytováni. Aleš říká: „Kdo mě kam na jídlo zavede, tam si sednu a najím se.” A ostatní to říkají obdobně.

Poslední zajímavostí byla otázka, jak si zařizují cesty, zda-li využívají služby cestovních kanceláří, agentur a zda nějaké znají. Všichni dotazovaní se shodli, že zjišťují informace na internetu nebo přes přátele. Marek nejčastěji zjišťuje data na infolince 1188. S cestovními kancelářemi cestuje polovina respondentů. Dříve si respondenti rádi došli do cestovních kanceláří a ty zařizovaly jejich zájezd. Eva sdělila: „Nemám je ráda, cestovní kanceláře si berou moc velké provize. Druhým důvodem je, že mi nikdo neudělá zájezd šitý na míru a cestujete-li na vlastní pěst a zařizujete si zájezd sami, máte možnost si zařídit, co chcete.” Ostatní říkají: „Výhoda CK může být pro ty, kteří se nechtějí o nic starat. Nevýhodou je však cena.” Na otázku, zda znají nějakou CK, která zajistí zájezd pro handicapované, zně-li odpovědi takto.

Marek odpovídá: „Ano znám, např. Cestovní kancelář Floria Vodňany. Jejím majitelem je člověk, který má sám zrakové postižení. Jeho postižení je ale takového rázu, že dokáže pomoci nevidomému člověku s obstaráním jeho potřeb včetně poskytnutí průvodce.” Eva odpovídá: „Ne, už ne, ale dříve existovala CK Metatour, byla jsem s nimi na tábore v bývalé Jugoslávii.” Dotazovaná Tereza B. odpovídá: „Zrakově postižení získávají informace z internetu obvykle pomocí hlasového výstupu počítače. Další možnost je využití zvětšovacího softwaru. Nejobvyklejší a nejvyužívanější je hlasový program Jaws a zvětšovací programy.” Na "Neviditelné výstavě" průvodce ukázal, že i tzv. "chytré telefony" s operačním systémem, např. Androidem, jsou dobré pro zrakově postižené. Je možné si do mobilu doinstalovat software na zvětšení písma na displeji mobilu.

Dalšími respondenty jsou tělesně postižené osoby - Zdeněk, Tereza S., Karolína.

Tito respondenti cestují rádi, jen říkají: „Je potřeba si zjistit více informací, ale cestujeme rádi.” Respondenti cestují přibližně 2 krát až 3 krát do roka vč. návštěvy příbuzných. Zdeněk byl ochrnutý na celou levou část těla. Prostřednictvím častých rehabilitací se z toho skoro dostal. Nyní hůře chodí a neovládá příliš levou ruku. Nejčastějším účelem cest je návštěva přátel, příbuzných nebo zážitek a odpočinek.

Další otázka směřovala k ubytování. Zdeněk s ubytováním nemá žádný problém. Avšak Tereza S. a Karolína mají bariéry. Obě dvě respondentky si musí vyhledat informace, zda je ubytovací zařízení přizpůsobeno pro osoby na vozíku. Na internetu je možné vyhledat mnoho informací. Informační centra ráda pomohou k zodpovězení otázek. Nejčastěji se ubytují v hotelu, u příbuzných, v rekreačních domech. Na stravovací služby mají názory stejné. Pokud je stravovací zařízení v ubytovacím zařízení, je to velmi pohodlné. V případě vozíčkářů je potřeba zjistit, zda zařízení je bezbariérové.

Důležitým kritériem pro cesty je doprava. Nejčastějším dopravním prostředkem je automobil. Zdeněk říká: „Díky těžkým rehabilitacím, ale úspěšným, mohu i přes můj handicap řídit automobil, který je pro mě přizpůsobený.” Karolína a Tereza to mají složitější. Vybírají si nejčastěji osobní automobil, který má řidiče (rodinu, kamaráda) nebo vlak. Vlaková doprava poskytuje slevy pro handicapované a ČD se postarají o nástup a výstup handicapovaných osob z dopravního prostředku. Cestují většinou sami nebo do zahraničí. Tereza S. navštívila Egypt s Exim Tours a Itálii s CK Kalousek.

Zdeněk jednou cestoval s Czech Tour Handicap. Karolína říká: „Určitě nějaká cestovní kancelář existuje, ale my jí nikdy nepotřebovali. Spoléháme se sami na sebe. Je to jistota.”

Pro odlehčení jsem dotazovaným dala otázku: „Co si představíte, když se řekne cestování?” Tereza S. mi odpověděla: „Natrásání vozíku.” Dotazování mě přivedli na otázku: „Zda je pro ně důležité pohodlí?” Respondenti odpovídají na tuto otázku podobně. „Pohodlí je při tomto handicapu důležité a významná je i náročnost cestování či daných tras.”

Poslední skupinou jsou sluchově postižené osoby - Veronika, Petra, Tereza B.

Sluchově postižené osoby se dorozumívají prostřednictvím znakové řeči. Tento systém je specifický svými vizuálně - pohybovými prostředky, posunky rukama, postavením, mimikou, pohybem těla a dalšími gesty. Jedná se o plnohodnotný komunikační systém. Znakový jazyk i prstová abeceda patří do základních dorozumívacích prostředků sluchově handicapovaných. Neverbální komunikaci handicapovaní používají nejčastěji prostřednictvím čichu a snaží se používat více své funkční smysly.

Mimoslovní komunikace má oproti slovní komunikaci daleko širší škálu dorozumívacích prostředků. Je to vývojově starší způsob dorozumívání, tím je přirozenější, spontánnější, a je tedy velmi těžko ovládaný vůlí. Z důvodu komunikační bariéry se sluchově postižení klienti setkávají každodenně, dostávají se do řady situací, které vyžadují pomoc ze strany slyšících. V dnešní době pomáhají neslyšícím tyto komunikační formy: hlasitá orální, zvuková řeč, znakové jazyky neslyšících, odezírání, gestikulace, mimika, pantomima, prstová abeceda, pomocné artikulační znaky, psaná řeč a další počítačové či televizní programy (HÁJKOVÁ V. a kol. 2006, s. 34- 38).

Nejsnazší dorozumívání bylo s Petrou a Terezou B. Rozhovory s dotazovanými jsou v této části rozebrány u každé respondentky zvlášť. S Veronikou jsme komunikovaly prostřednictvím tlumočnicka.

Tereza B. slyší na pravé ucho silné zvuky, na levé ještě rozumí řeči, ale musí již používat naslouchátka. Petra vnímá jen na jedno ucho. Na druhé nic neslyší a nepoužívá

ani naslouchátka. Spoléhá se na jedno ucho. Petra říká: „Naučila jsem se používat jedno ucho. Snažím se přesunout vjem z jednoho ucha do druhého.“

V rámci rozhovoru s Terezou B. byly zjištěny následující důležité informace. Tereza B. má omezený přístup k informacím, a to jak psaným, tak mluveným. Často si nevšimne informační tabule nebo její části a ne vždy přečte všechny vypsané informace. Pokud s někým komunikuje verbálně, pak je zapotřebí, aby bylo ticho a aby dotyčný byl trpělivý a případně otázky či informace opakoval a vyčkal, až budou parafrázovány. To samozřejmě omezuje její schopnost vyhledat si vhodný zájezd, či si telefonicky objednat ubytování. Také komunikace s osobou na recepci hotelu není vždy jednoduchá. Nejčastěji se ubytuje na hotelích, ubytovnách, hostelech a spíše v ubytovacích zařízeních střední nebo i nižší kategorie. Pro odlehčení jsem zvolila otázku, zda ráda cestuje. Tereza B. říká: „Cestování mě baví, je to má záliba. Miluji poznávání nových věcí. A naučila jsem se cestovat se svým handicapem.“ Nejčastější dopravní prostředkem je autobus, vlak. Automobil jen v případě, že někdo řídí. Velkým oříškem je pro Terezu komunikace "přes okénko" např. na poštovních přepážkách, kde skleněná zástěna ubírá podstatné procento ze srozumitelnosti lidské řeči. Poměrně často má též problém s porozuměním u vyhlásování informací nádražního rozhlasu, či vyhlásování stanic v metru, tramvajích i MHD. Alternativní komunikační systémy zatím nevyužívá, ovšem má obavu, že jednou ta doba nastane. Sluchová vada, kterou respondentka trpí, má totiž tendenci rychle progredovat.

Další otázka směřovala na stravování. Tereza odpovídá takto: „Nejraději vlastní stravování. Mohu jíst, co chci, kdy chci a kde chci a nemusím se strojit, což v případě pobytu u moře je pro mě velké plus. Informace zjišťuje přes internet, přes CK, od přátel a rodiny. Poslední dotazy směřovaly k cestování s cestovními kanceláři. Zájezdy přes CK využívá zřídka. Raději cestuje se známými či s rodinou „na vlastní pěst.“ Říká: „Do cestovní kanceláře bych zašla v případě zájezdu k moři. Jinak jsem si všimla na internetu, že existuje CK pro vozíčkáře. Tak snad přijde i někdo s CK pro zrakově i sluchově postižené.“ Pro zjišťování dat přes internet je nejobvyklejší a nejvyužívanější hlasový program Jaws a zvětšovací programy ZoomText a Supernova. Známí jako předčitatelé též mohou fungovat v případě takového počítače, který není vybaven žádným speciálním softwarem.

Další dotazovanou byla Veronika. Veronika od narození trpí oboustrannou středně - těžkou nedoslýchavostí. Bariéry vznikají hlavně při komunikaci. S Veronikou jsem nemluvila sama, ale v přítomnosti její sestry. Respondentka se od narození učí znakové řeči, snaží se mluvit a v posledních třech letech se snaží o odezírání ze rtů. Veronika odpovídá: „Zatím mi to příliš nejde.“ Prostřednictvím *sluchadel* se snaží o zlepšení svého handicapu.

Na otázku, co si představí, když se řekne cestování, Veronika odpověděla: „Vybaví se mi pláž u moře. Dále zábava, nové poznatky, návštěva přátel. Prostě užívání si života.“ Cestování vyhledává ráda a doufá, že jí handicap dovolí cestovat hojně. Ubytování vyhledává Veronika raději v penzionech či hotelech. V hotelech se prý lépe domluví s recepčními, ale penziony bývají většinou levnější. „Tudíž pokud bydlím v penzionu, hostelu či v hotelu, zarezervuji si ubytování přes internet a do poznámek napíši, že mám handicap. Stravování pro mě nebývá tak důležité. Samozřejmě, nejlepší je pro mě forma švédských stolů, kde si mohu vybrat, co si dám a nikoho se nemusím ptát.“ Veronika dodává: „Pokud by se jednalo o výběr z jídelního lístku, tak si vyberu a buď si ukážu, co si dám, ale to často nebývá, protože většinou necestuji sama. Tudíž je vždy někdo se mnou a my se mezi sebou domluvíme a dotyčný to přetlumočí.“

„S dopravou je to těžší. Mám problém, že neslyším informační hlášení. Tudíž pokud někam jedu, např. do školy vlakem, autobusem či MHD, musím si dávat pozor na informační tabule, jak na zastávce, tak v dopravním prostředku.“ Pokud se jedná o delší cesty, tak si dopravu zajišťuje prostřednictvím internetu či ji zajistí někdo z blízkých. Další otázkou bylo, zda Veronika využívá služeb cestovních kanceláří a zda ví o nějaké cestovní kanceláři pro různé druhy handicapu, odpovídá - „Cestovní kanceláře mají zájezdy celkem drahé, ale jejich First Minute či Last Minute nabídky jsou levnější, takže spíše využívám jich. Většinou když cestuji, zařizuji vše prostřednictvím internetu. Je to rychlejší a pohodlnější. Mám ráda i jednodenní výlety a ty pořádáme s přáteli většinou autem či vlakem, takže CK nevyužíváme.“ Na druhou část otázky Veronika říká: „Ano, o několika vím. Můj kamarád na vozíku jednou cestoval s nějakou cestovní kanceláří Atis, a věděla bych i o jedné cestovní agentuře, o které jsem si přečetla v novinách, pod názvem Bezbatour, také pro vozíčkáře. Bohužel CK ani CA pro jiné druhy handicapu neznám.“

Poslední respondentkou je Petra. Petra má tzv. unilaterální ztrátu sluchu, což v překladu znamená, že může slyšet na jedno ucho „normálně“, problém vzniká se slyšením na to druhé. Je narušen vjem a prostorová zvuková orientace.

Nejprve mě zajímalo, jak často cestuje, kam cestuje a zda se setkává s bariérami. Během roku cestuje k příbuzným a za přáteli, po ČR. Loni prý navštívili Chorvatsko. V létě jede s rodinou na delší cestu do zahraničí. Cestování vnímá jako odpočinek a zážitek.

Následující otázka směřovala na důležité služby v cestovním ruchu - informační, ubytovací, stravovací a dopravní. Pokud se jedná o informační služby, Petra se mi svěřila, že nemá problém se domluvit a naslouchat. Vždy se musí postavit tak, aby dobře slyšela, co nejbližší k osobě, se kterou právě mluví. Využívá k dorozumívání i internet, sociální sítě či různé informační stránky. V rámci ubytovacích služeb si Petra vybírá levnější variantu. Petra říká: „Nejčastěji na dovolenou cestuji s rodinou, podle finančních možností. Většinou se jedná o jednu z levných kategorií ubytování. Například minulý rok jsme sehnali zájezd do Chorvatska, v hotelu s polopenzí a vycházelo to za dobrou cenu. Když už jsem nakousla to stravování. Tak v našem případě je to jedno. Když jedeme do apartmánu, který většinou vychází levněji, nemáme si problém uvařit. Pokud se jedná o hotel, tak si nejčastěji vybíráme polopenzi. Ráno nasnídat - nejdůležitější jídlo dne, oběd jen něco malého, a večeře na hotelu. Ubytování ani stravování mě nijak v mém handicapu neomezuje.“ Prý pokud by vznikl problém, tak cestuje na delší dovolené s manželem, který by se domluvil. Potencionální problém vzniká většinou při objednávání jídla v restauracích. Petra v tomto případě buďto pozorní na svůj handicap nebo se zeptá znovu a přiblíží se k číšníkovi tak, aby rozuměla.

Na srovnání cestování do zahraničí a po České republice, jsme narazily na neochotu českých poskytovatelů služeb. V zahraničí, když se dozví o jejím handicapu, snaží se jí pomoci tyto bariéry odbourat. Naopak v ČR se setkala už s několika lidmi, kteří na ní byli dosti nepříjemní a zlí. Dodala: „Nechci samozřejmě házet všechny Čechy do jednoho pytle, to ne, ale v zahraničí se mi nikdy nestalo, že by na mě někdo jen zvýšil hlas, křičel či byl zlý a nekorektní.“

Poslední službou je doprava. Nejčastěji Petra používá MHD, tramvaj či metro. Pravdou je, že někdy nestihne zaregistrovat hlášení v prostředcích a zastávku přejede.

Pokud cestuje Petra s rodinou, převážně cestují osobním vozem. V případě, že cestuje za přáteli, příbuznými mimo Prahu, ráda cestuje vlakem.

K cestovním kancelářím, které nabízejí produkty pro handicapované, mi Petra sděluje: „Asi si žádnou nevybavím. I když, vlastně o jedné bych věděla - kolegyně v práci mi říkala o nějaké organizaci *Jablíčko dětem*. Tato organizace prý pořádá letos zájezd do nějaké destinace Španělska, ale bohužel více informací si už opravdu nepamatuji.”

4.2.3 Vyhodnocení hypotéz

1. Hypotéza

V Českém Krumlově je více ubytovacích zařízení, která jsou přizpůsobena pro handicapované osoby než ve městě České Budějovice.

Hypotézu č.1 je možné potvrdit na základě dotazníků, zasílaných poskytovatelům ubytovacích služeb. Bylo zjištěno, že hotely a penziony v Českém Krumlově nabízí více služeb a kvalitnějších, než ubytovací zařízení v Českých Budějovicích.

2. Hypotéza

Český Krumlov je lépe připraven v rámci informačních služeb na návštěvu handicapovaných osob, než město České Budějovice.

Tato hypotéza může být rozhodně potvrzena, kvůli několika důvodům: Český Krumlov má elektronického průvodce i tištěného průvodce pro fyzicky handicapované (V příloze č. 4 nafocené trasy městem Český Krumlov.) V Českém Krumlově byl tento propagační materiál navíc ověřen handicapovanou osobou, která si osobně všechny uvedené trasy a místa projela na vozíku, tím pádem je zaručeno, že jsou opravdu reálně uskutečnitelné. Zmiňovaný elektronický průvodce je průběžně doplňován, tím pádem poskytuje aktuální informace o stavu poskytovaných služeb. Dalším potvrzením mé hypotézy je i jednou za rok konaný „Den bez bariér”, který je pořádán městem ČK společně s klubem Kiwanis, a který zviditelňuje osoby s postiženími.

Oproti tomu infocentrum Českých Budějovic sice nabízí pro handicapované mapy (vizte příloha č. 5) a propagační materiály (pod názvem „České Budějovice bez bariér

I. a II. část”), avšak v Českých Budějovicích to vyzkoušené není, takže není ověřeno, zda jsou cesty opravdu přístupné.

3. Hypotéza

Osoby s handicapem cestují častěji se svým průvodcem nebo příbuzným než sami.

Na základě kvalitativních rozhovorů byla tato hypotéza potvrzena. Handicapovaní se zrakovou, sluchovou a tělesnou indispozicí ve většině případů cestují s blízkou osobou. Nejsou zde myšleny cesty do práce, do školy, ale cestování mimo místa trvalého bydliště s přenocováním.

4. Hypotéza

Handicapované osoby mají na cestování rozdílné nároky a názory, které se liší podle jejich handicapu.

Hypotézu potvrzují na základě kvalitativních rozhovorů. Nároky tělesně postižených osob - vysoké nároky - bezbariérové ubytování (přístup, pokoj, sociální zařízení), nároky zrakově postižených - důležitost osoby, která je po ubytovacím zařízení provede a představí jim tento pokoj a v poslední řadě nároky sluchově postižených osob - ubytování si zařizují prostřednictvím internetu a nemají tak vysoké nároky na poskytovatele ubytovacích služeb jako předchozí dvě skupiny handicapovaných.

Pro všechny typy handicapovaných je pohodlnější pokoj se sociálním zařízením.

Handicapovaní obvykle uvádějí následující specifika:

Zrakově postižení - cestují rádi, avšak podmínkou je cesta s průvodcem

Sluchově postižení - cestování mají rádi, zařizují si většinu služeb přes internet či přes známé, příbuzné, uvítají při cestování průvodce

Tělesně postižení - zařizování služeb přes internet či osobně, pokud je budova přizpůsobena bezbariérovými přístupy, s průvodci nebo blízkými osobami je pro ně cestování jednodušší a příjemnější.

Handicapovaní se všeobecně shodují na názoru, že je snazší cestovat s průvodcem či blízkou osobou.

4.2.4 Návrhy a opatření

V této části práce navrhuji, jak by mohl vypadat návrh nového dvoudenního zájezdu pro tělesně handicapované.

Návrh nového produktu „S handicapem do jižních Čech”

Zájezd pro 10 osob - 5 handicapovaných a 5 průvodců (příbuzných, blízkých, přátel)

Harmonogram:

Sobota 14. 9. 2013

Sraz v 5:00 na Hlavním nádraží v Praze

Odjezd vlaku R 1541 F. A. Gerstner směr Praha - České Budějovice v 5:15.

Příjezd do Českých Budějovic v 7:55. Přestup na vlak do Českého Krumlova Os 8049.

Odjezd vlaku z ČB do ČK 8:05.

Příjezd do Českého Krumlova v 8:55.

Jedná se o akci Českého Krumlova pod názvem Den bez bariér. Členové Kiwanis klubu a město Český Krumlov společně s Českokrumlovským rozvojovým fondem si pro osoby s handicapem připravili pestrý a zajímavý program. Pro návštěvníky jsou připraveny speciální prohlídky zámku, barokního divadla a nově i grafitového dolu. Jako každoročně budou otevřeny a zpřístupněny výstavy, galerie a muzea. Budou se konat i historické prohlídky města s průvodcem. Kdo se nebojí a je dobrodruh nabízí se plavba na historickém voru. Na náměstí se bude konat kulturní program. Bližší informace je možné získat na internetových stránkách města Český Krumlov-
<http://www.ckrumlov.info/docs/cz/handicap.xml>.

Registrace účastníků je od 9:00 do 11:00 na náměstí Svornosti. Pro registrované účastníky je návštěva objektů zcela zdarma.

V 11 hodin je zahájení této akce.

Co účastníci mají možnost navštívit:

- II. prohlídková trasa – Státní hrad a zámek
- Egon Schiele Art
- Regionální muzeum v ČK
- Prohlídka města pro vozíčkáře
- Prohlídka podzemního grafitového dolu
- Vyhlídková plavba na voru

a mnoho dalších akcí, které město Český Krumlov pro handicapované připravilo.

Po registraci účastníků na této akci se ubytujeme v penzionu Sluneční dům, popř. je možné si zde zanechat zavazadlo v penzionu. Oběd je zajištěn na 12:30 v restauraci Eggenberg. Zde je objednané menu, které si každý účastník sám vybral s prodejem zájezdu. Večeře bude zarezervována ve stejné restauraci jako oběd na 19:30. Po večeři bude individuální volno.

Neděle 15. 9. 2013

V ubytovacím zařízení je cena vč. snídaní.

Snídaně	7: 30- 9: 30
Odjezd vlaku směr ČK- ČB OS 8110	10: 58
Příjezd do ČB	11: 48
Oběd	12: 30- 14: 00
Prohlídka města ČB a výstavy na radnici	14: 00- 16: 00
Individuální volno, suvenýr, káva	16: 30- 17: 30
Odjezd vlaku z ČB do Prahy R 1542 Anton Bruckner	18: 04
Příjezd do Prahy	20: 39

Návrh kalkulace zájezdu:

Doprava

Vlakem PRAHA - ČESKÝ KRUMLOV,
ČESKÝ KRUMLOV - ČESKÉ BUDĚJOVICE,
ČESKÉ BUDĚJOVICE - PRAHA

1. varianta

Celková cena jízdného u 5 osob ZTP/P (vč. 5 průvodců zdarma) 680,- Kč

2. varianta

Celková cena jízdného pro 5 osob ZTP (bez P) 680,- Kč

5 osob průvodců, přátel 1720,- Kč

Ubytování Sluneční dům

1x 3 lůžkový pokoj s přistýlkou

1x 1 600 Kč = 1 600 Kč

1x 2 lůžkový s přistýlkou

1x 1 300 Kč = 1 300 Kč

1x 2 lůžkový s přistýlkou

1x 1 100 1 100 Kč

celkem 4 000 Kč/10 osob na noc

Toto je nejlevnější varianta ubytování v tomto zařízení, nacházíme se v období sezóny. Pokud bychom cestovali mimo sezónu, dostali bychom se o 300 Kč níž s cenou, tudíž na 3 700 Kč. V ceně ubytování je i snídaně.

..

Obědové menu v restauraci Eggenberg si vybere každý zúčastněný před odjezdem. Na výběr je z 5 denních menu. Cena se pohybuje od 89 Kč do 159 Kč. Nápoje jsou hrazeny na místě. V Českých Budějovicích se účastníci zastaví na obědové menu v restauraci Malý Pivovar. Rezervace míst zajištěna na 12:30. Oběd si zaplatí každý sám a podle svého výběru.

Prohlídka města ČK pro registrované 0,-Kč

Cena za oběd v restauraci dle výběru menu 89 - 159 Kč

Doporučované kapesné 2 000 Kč (nápoje u jídel, večeře v ČK, oběd v ČB, vstupy v Českých Budějovicích, suvenýry, peníze pro vlastní potřebu).

Konečná cena zájezdu je stanovena podle typu zúčastněných osob a jejich výběru obědového menu a počtu osob.

Ostatní návrhy a opatření

Ve městě Český Krumlov není přizpůsobena městská doprava pro handicapované. Chybí nabídka nízkopodlažních autobusových linek ve městě a přizpůsobených zastávek pro handicapované. Snahou města ČK by mělo být zlepšení dopravní infrastruktury.

Z výzkumu ve městě České Budějovice vyplývá, že není do katalogu ubytovacích zařízení zaregistrováno mnoho poskytovatelů ubytovacích služeb obecně. Město České Budějovice by mělo usilovat o zvýšení počtu zapsaných ubytovacích zařízení a prohloubení informací v rámci katalogu poskytovatelů služeb v Českých Budějovicích. Prostřednictvím katalogu by pak turisté mohli získat mnohem lepší informace podle jimi stanovených kritérií výběru.

Co se týče ubytovacích zařízení, z výzkumu je patrné, že některá z nich nabízí své služby handicapovaným. Bylo by vhodné spolupracovat více s informačními centry, aby měla programy nabídek akcí, jaké jsou ve městě sportovní, společenské, kulturní a další akce, kam by se ubytovaní s handicapem mohli podívat. Ubytovací zařízení by pak handicapovaným mohla i například zarezervovat lístky nebo zajistit dopravu.

Nevýhodou ubytovacích zařízení je, že nenabízí velké kapacity pokojů pro osoby s handicapem. Ubytovací zařízení by měla mít snahu přizpůsobit objekt pro handicapované, např. bezbariérové přístupy, pokoje pro osoby s handicapem - a tím navýšit celkové kapacity pro handicapované. V Českých Budějovicích nabízí většinou poskytovatelé max. 5% pokojů pro handicapované z celkové kapacity daného objektu.

V tomto projektu by mohly být využity např. granty a dotace z Regionálního operačního programu Jihozápad, Ministerstva pro místní rozvoj či příspěvky pro ubytovací zařízení na podporu sociálního CR.

5. Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zhodnocení současného stavu pro cestování s handicapem na základě analýzy potenciálu vybraných měst v České republice. Dále řeším i možnosti zlepšení stávajícího stavu - zjištění potřeb a požadavků vybraného segmentu zákazníků a následný návrh opatření, která povedou k usnadnění cestování handicapovaných osob.

Teoretická část je vypracována na základě dlouhodobého studia významných českých a světových autorů. V literárním přehledu jsou uvedeny podstatné informace o ČR, handicapech a souvisejících tématech.

Informace, které byly zjištěny v teoretické části, byly dále použity k analýze současné situace v destinacích České Budějovice a Český Krumlov.

Součástí bakalářské práce je výzkumná část. Tato část je rozdělena do dvou oddílů a dělí se podle druhu výzkumu na kvantitativní a kvalitativní. V kvantitativní části výzkumu jsou zaznamenána data ohledně přizpůsobení ubytovacích zařízení pro handicapované ve městech ČB a ČK. Data byla zjištěna na základě dotazníku určeného pro poskytovatele ubytovacích služeb. Kvalitativní část byla řešena prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Jednalo se buďto o osobní kontakt či prostřednictvím sociální sítě Skype. Z rozhovorů byla zjištěna data ohledně potřeb a bariér, které vznikají osobám s různými druhy handicapů.

Data byla vyhodnocena a hypotézy potvrzeny nebo vyvráceny na základě výsledků. V kapitole návrhy a opatření jsou zaznamenány takové návrhy, které by mohly pomoci ulehčit cestování handicapovaných osob. Pro segment osob s postižením se ve městech naleznou nabídky, které mohou využít, ale v této práci sledované destinace mohou služby cestovního ruchu nadále prohlubovat, vylepšovat a zkvalitňovat.

Práce mi dovolila nahlédnout na cestovní ruch jinými očima a přiměla mě zamyslet se nad tímto tématem. Prostřednictvím této práce bych chtěla poukázat na potřeby a bariéry, které handicapovaným při cestování vznikají.

Důvodem pro zpracování této práce bylo poukázat na situaci v oblasti cestování handicapovaných a problémy, se kterými se potýkají. K odbourání těchto bariér mohou přispět i odpovědné orgány: EU, města, kraje a další odbory či instituce pro handicapované osoby.

Pevně věřím, že se služby v oboru cestovního ruchu budou stále zkvalitňovat pro osoby s různými druhy handicapu a bude jim umožněno cestování bez bariér.

6. Summary a keywords v angličtině

The aim of this work was to evaluate the current state of traveling with handicap based on the analysis of the potential of selected cities in the Czech Republic. I deal with the possibilities of improving the current situation - the needs and requirements of the selected customer segment and subsequent measures that will facilitate the travel of disabled persons.

The theoretical part is based on long-term studies of Czech and world authors. In the literature review are given essential information about traveling, disability and related topics.

Information, which have been identified in the theoretical part, were used to analyze the current situation in the destinations of České Budějovice and Český Krumlov. Part of the Bachelor's thesis is a research section. This section is divided into two sections and is divided according to the type of research on quantitative and qualitative. In the quantitative part of the research data are recorded on the adaptation of the accommodation facilities for the disabled in the towns. The Data has been established on the basis of a questionnaire intended for providers of accommodation services. The qualitative section was addressed through semi-structured interviews. Data has been identified from interviews about the needs and barriers that arise for persons with various types of handicaps.

The work is part of the research. This section is divided into two sections and is divided according to the type of research on quantitative and qualitative. In the quantitative part of the investigation, is assimilation of people with disabilities, in accommodation in České Budějovice and Český Krumlov.

In this work, I would like to point out needs and barriers of travelling for people with disabilities.

The reason for the processing of this work was to point out the situation of the handicapped travel and the problems they are facing. To dismantle these barriers can also help the responsible authorities: the EU, cities, counties and other departments or institutions for disabled persons.

I believe that the services in the field of tourism will continue to improve for people with different types of disability.

Keywords

- handicap, disability, impairment
- tourism
- accomodation
- services
- transportation
- needs

7. Seznam literatury

BIEGER, T. *Management von Destination*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH. 2008, 365 s. ISBN 978-3-486-58628-2.

COLTMAN, M. *Tourism Marketing*. Van Nostrand Reinhold, New York. 1989, 320 s. ISBN 9780442236199.

FILIPIOVÁ, D. *Život bez bariér: projekty a rekonstrukce*. 1. Vyd. Praha: Grada. 1998, 101 s. ISBN 80-7169-233-6.

GOELDNER, Ch.R. a RITCHIE J. R. Brent. *Tourism: principles, practices, philosophies*. 10. vydání. N. J: John Wiley and Sons. 2006, 590 s., ISBN 0-471-45038-3.

GOODALL, B. a ASHWORTH, G. *Marketing Tourism Places*. London, Routledge. 1993, 287 s. ISBN 0-415-03810-3.

HÁJKOVÁ, V. a kol. *Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu: [odborná školení a vzdělávání v cestovním ruchu]*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Praha. 2006, 59 s.

HANZELKOVÁ, A. a kol. *Strategický marketing – Teorie pro praxi*. Praha: C.H.Beck, 2009, 172 s. ISBN 978-80-7400-120-8.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, 161 – 206 s. ISBN 80-7367-040-2.

HESKOVÁ, M. *Cestovní Ruch: Pro Vyšší Odborné školy a Vysoké školy*. 2. vyd. Praha: Fortuna. 2011, 128 s. ISBN 978-80-7373-107-6.

HESKOVÁ, M. a kol. *Marketingová komunikace a přímý marketing*. VŠE Praha, Jindřichův Hradec, 2005, 1-174 s. ISBN 80-245-0995-4.

INDROVÁ, M. *Cestovní ruch pro všechny: [odborná školení a vzdělávání pracovníků územní veřejné správy pro oblast cestovního ruchu].* V Tribunu EU. 1. Vyd. Praha:Tribun EU. 2008, 89 s. ISBN 978-80-7399-407-5.

JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu.* 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 2009, 288 s. ISBN 978-80-247-3247-3.

KOTLER, P.; WONG, V. SAUNDERS, J. a ARMSTRONG, G. *Moderní marketing,* 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 2007, 1048 s. ISBN 978-80-247-1545-2.

ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu.* 1. vyd. Praha: Idea servis. 2010, 405. ISBN 978-80-247-1545-2.

PALATKOVÁ, M. a ZICHOVÁ, J. *Ekonomika turismu.* 1. vyd. Praha:Grada Publishing. 2011, 208 s. ISBN 978-80-247-3748-5.

SEATON, A.V. a BENNETT M. *The Marketing of Tourism Products: Concepts, Issues and Cases.* London, International Thomson Business Press.1996, 541s. ISBN 1-86152-302-5.

ŠAGÁTOVÁ, P. *Základní předpoklady bezpečného úniku osob z objektu.* České Budějovice, 2010. bakalářská práce (Bc.). JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH. Zdravotně sociální fakulta.

ŠŤASTNÝ, J. Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví. In *Aplikace individuálních přístupů v péči o zdravotně postižené.* Liberální institut Praha, ALEKO, 1995, s. 1-75.

VANHOVE, N. *The economics of tourism destinations.* 1. Vyd. Amsterdam: Elsevier. 2005, 251 s. ISBN 0- 7506-6637-4.

WILDEMUTH, Barbara M. *Applications of social research methods to questions in information and library science.* Westport, CT: Libraries Unlimited, 2009, 222 – 231s. ISBN 9781591585039.

ZAMAZALOVÁ, M. a kol. *Marketing*. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010, 499 s. ISBN 978-80-7400-115-4.

Internetové zdroje:

American Marketing Association. *Definice marketingu*[online].[cit. 2012-11-25].
Dostupné z: <www.marketingpower.com>.

Český Krumlov. *Přehled dostupnosti města Český Krumlov pro handicapované*[online].
[cit. 2012-04-02]. Dostupné z:
<http://www.ckrumlov.cz/cz1250/mesto/soucas/i_handic.htm>.

Český Krumlov. *Ubytování Český Krumlov*[online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné z:
< <http://www.ckrumlov.info/php/katalog/uby/select.php>>.

Český statistický úřad. *Krajská správa ČSÚ*[online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné z:
<http://www.czso.cz/x/redakce.nsf/i/mesta_a_obce>.

Národní park- Chráněná krajinná oblast Šumava. *Turistika na Šumavě*[online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné z:< www.npsumava.cz>.

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR- *Základní informace*[online]. [cit. 2012-11-25]. Dostupné z:< <http://www.nrzp.cz/o-nas/zakladni-informace.html>>.

Město České Budějovice. *Město České Budějovice ubytování* [online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné z:<<http://ubytovani.c-budejovice.cz/stranky/seznam.aspx?page>>.

Město České Budějovice. *Město České Budějovice panorama*[online]. [cit. 2012-04-02].
Dostupné z:< http://www.c-budejovice.cz/SiteCollectionDocuments/4_%C4%8CBpanorama_2-4364.pdf>.

Město České Budějovice. *Město- O městě*[online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné z:<
<http://www.c-budejovice.cz/cz/mesto/o-meste/stranky/symboly-mesta.aspx>>.

Meteorologie. *Teplota*[online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné z:< Meteorologie.xf.cz >.

UNWTO. *Definice cestovního ruchu*[online].[cit. 2012-11-25]. Dostupné z:
<www.unwto.org>.

World Travel and Tourism Council. *Subjekty v destinaci*[online]. [cit. 2012-11-25].
Dostupné z:<www.wttc.org>.

8. Seznamy grafů, obrázků, schémat, tabulek a zkratek

Grafy:

Graf č. 1 Klasifikace ubytovacích zařízení České Budějovice	42
Graf č. 2 Klasifikace ubytovacích zařízení Český Krumlov	43
Graf č. 3 Třída ubytovacího zařízení České Budějovice	44
Graf č. 4 Třída ubytovacího zařízení Český Krumlov	45
Graf č. 5 Má Vaše ubytovací zařízení přizpůsobené pokoje pro handicapované?	46
Graf č. 6 Jsou součástí Vašeho ubytovacího zařízení bezbariérové přístupy?	47
Graf č. 7 Kolik pokojů ve Vašem ubytovacím zařízení má příslušenství pro tělesně postižené?	48
Graf č. 8 Je v tomto ubytovacím zařízení výtah?	49
Graf č. 9 Jsou toalety ve Vašem zařízení přizpůsobeny i pro zdravotně tělesně postižené?	50
Graf č. 10 Našli bychom u Vašeho ubytovacího zařízení parkoviště?	51
Graf č. 11 Nachází se na parkovišti u Vašeho zařízení vymezená parkovací místa pro handicapované?	52
Graf č. 12 Kolik procent osob s handicapem navštíví ročně Vaše ubytovací zařízení?	53
Graf č. 13 Poskytuje Vaše ubytovací zařízení služby pro osoby s handicapem?	54
Graf č. 14 Vaše ubytovací zařízení poskytuje služby pro osoby s handicapem. S jakým?	55

Graf č. 15 Nabízí Vaše ubytovací zařízení nějaké zábavné programy pro osoby s handicapem? Jaké?	56
Graf č. 16 Jak je možné si u Vás rezervovat ubytování?	57
Graf č. 17 Poskytuje Vaše ubytovací zařízení slevy či zvýhodněné nabídky pro handicapované osoby?	58
Graf č. 18 Poskytuje ubytovací zařízení i stravovací služby?	60
Obrázky:	
Obrázek č. 1 České Budějovice	31
Obrázek č. 2 Český Krumlov	37
Schéma:	
Schéma č. 1 Propojení komponentů na trhu cestovního ruchu	9
Schéma č. 2 Služby v cestovním ruchu	11
Schéma č. 3 Vývoj životního cyklu produktu	26
Tabulky:	
Tabulka č. 1 Druhy cestovního ruchu	7
Tabulka č. 2 Hodnocení zdravotního postižení	15
Tabulka č. 3 Ukazatele a fáze zavedení produktu	26

Zkratky:

AMA	Americká marketingová asociace
AHR ČR	Asociace hotelů a restaurací ČR
CA	Cestovní agentura
CK	Cestovní kancelář
CR	Cestovní ruch
ČK	Český Krumlov
ČB	České Budějovice
ČSÚ	Český statistický úřad
ČR	Česká Republika
DMO	Dětská mozková obrna
FIMITIC	Mezinárodní federace osob s tělesným postižením
MHD	Městská hromadná doprava
MMR ČR	Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
NP	Národní park
OITS	Mezinárodní organizace pro sociální cestovní ruch
UNWTO	Světová organizace cestovního ruchu
NRZP	Národní rada osob se zdravotním postižením
UNIHOST	Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR
VŠE	Vysoká škola ekonomická
WHO	Světová zdravotnická organizace
WTTC	Světová rada cestování a cestovního ruchu

9. Přílohy

Příloha č. 1

Dotazník pro poskytovatele ubytovacích zařízení

Dobrý den,

jsem studentka Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a v rámci mé bakalářské práce pod názvem „Cestovní ruch pro handicapované“ bych si Vás dovolila poprosit o krátké vyplnění tohoto dotazníku. Tento výzkum má za úkol analýzu trhu ubytovacího zařízení, kde se mohou handicapované osoby ubytovat bez sebemenších potíží.

Děkuji za Váš čas a ochotu.

Kováčová Kateřina

1. otázka

Klasifikace ubytovacího zařízení

Nápověda: Kategorie ubytovacího zařízení

Typ otázky: Zaškrťovací políčka

Odpovědi:

- Hotel
- Motel
- Penzion
- Speciální zařízení
- Botel
- Depandance
- Ostatní ubytovací zařízení

2. otázka

Třída ubytovacího zařízení

Typ otázky: Zaškrťovací políčka

Odpovědi:

- *
- **
- ***
- ****
- *****

3. otázka

Název ubytovacího zařízení

Typ otázky: Odpověď

4. otázka

Sídlo ubytovacího zařízení

Typ otázky: Odpověď (České Budějovice, Český Krumlov)

5. otázka

Má Vaše ubytovací zařízení přizpůsobené pokoje pro různé druhy handicapovaných osob?

Nápověda: Např. madla na záchodech, širší vstupní dveře do pokojů, dostatek prostoru v pokojích pro pohyb s osoby na vozíku apod.

Typ otázky: Více možností

Odpovědi:

- Ano
- Ne

6. otázka

Jsou součástí Vašeho ubytovacího zařízení bezbariérové přístupy?

Nápověda: Přístup osob s handicapem do Vašeho zařízení např. pomocí výtahů, plošin, nájezdů apod.

Typ otázky: Více možností

Odpovědi:

- Ano
- Ne

7. otázka

Jaká je celková kapacita Vašeho ubytovacího zařízení?

Nápověda: Napište, kolik je možno ubytovat ve Vašem ubytovacím zařízení osob, kolik je zde pokojů a lůžek.

Typ otázky: Text odstavce

Odpověď: Vlastní

8. otázka

Kolik pokojů ve Vašem ubytovacím zařízení má příslušenství pro tělesně postižené?

Nápověda: POZOR! Bráno v procentech.

Typ otázky: Zaškrťovací políčka

Odpovědi:

- do 5% z celkové kapacity
- 6% - 10% z celkové kapacity
- 11% - 20% z celkové kapacity
- 20% - 30% z celkové kapacity
- 30% a více z celkové kapacity

9. otázka

Je v tomto ubytovacím zařízení výtah?

Typ otázky: Více možností

Odpovědi:

- Ano
- Ne
- Máme ho v plánu.

10. otázka

Jsou toalety ve Vašem zařízení přizpůsobeny i pro zdravotně tělesně postižené osoby?

Nápověda: Např. madla, protiskluzová podlaha, možnost půjčení nástavce na WC a další příslušenství, která napomáhají fyzicky handicapovaným osobám.

Typ otázky: Více možností

Odpovědi:

- Ano
- Ne

11. otázka

Poskytuje ubytovací zařízení i stravovací služby?

Typ otázky: Více možností

Odpovědi:

- Ano
- Ne

12. otázka

Našli bychom u Vašeho ubytovacího zařízení parkoviště?

Typ otázky: Více možností

Odpovědi:

- Ano
- Ne

13. otázka

Nachází se na parkovišti u Vašeho zařízení vymezená parkovací místa pro handicapované?

Nápověda: Zde uveďte počet míst pro handicapované.

Typ otázky: Zaškrtačací políčko

Odpovědi:

- žádné
- 1-3
- 4-6
- 7-9
- 10-15
- 16 a více

14. otázka

Kolik procent osob s handicapem navštíví ročně Vaše ubytovací zařízení?

Nápověda: Pokuste se odhadnout, co nejpřesněji.

- 0%
- 1-5%
- 6-10%
- 11-20%
- 20-30%
- 31% a více

15. otázka

Poskytuje Vaše ubytovací zařízení služby pro osoby s handicapem?

Nápověda: POZOR!!! Nejedná se jen o osoby na vozíku, např. i hluchoněmý, vady řeči a další osoby s handicapem.

Typ otázky: Více možností

Odpovědi:

- Ano
- Ne

16. otázka

Vaše ubytovací zařízení poskytuje služby pro osoby s handicapem. S jakým?

Typ otázky: Zaškrťovací políčka

Odpovědi:

- Pohybovým
- Zrakovým
- Sluchovým
- Vady řeči

17. otázka

Nabízí Vaše ubytovací zařízení nějaké zábavné programy pro osoby s handicapem?
Jaké?

Typ otázky: Zaškrťovací políčka

Odpovědi:

- Společenské akce
- Kulturní akce
- Sportovní akce
- Poznávací akce
- Žádné
- Jiné: (Vlastní odpověď)

18. otázka

Jak je možné si u Vás rezervovat ubytování?

Typ otázky: Zaškrťovací políčka

Odpovědi:

- Email
- Internet
- Zprostředkovatel (cestovní kancelář, cestovní agentura)
- Telefonicky
- Osobně

19. otázka

Poskytuje Vaše ubytovací zařízení slevy či zvýhodněné nabídky pro handicapované osoby?

Typ otázky: Více možností

- Ano
- Ne

20. otázka

O jakou slevu či zvýhodněnou nabídku pro handicapované se jedná?

Typ otázky: Text odstavce

Odpověď: Vlastní

Děkuji za spolupráci a přeji hezký den.

Příloha č. 2

Název ubytovacího zařízení	Sídlo ubytovacího zařízení	Jaká je celková kapacita Vašeho ubytovacího zařízení?	Kolik pokojů ve Vašem ubytovacím zařízení má příslušenství pro tělesně postižené?
Arcadie	Český Krumlov	25	do 5% z celkové kapacity
Krumlov House Hostel	Český Krumlov	pokoju 7 kapacita 24osob	do 5% z celkové kapacity
Pension Katka	Český Krumlov	1 jednolůžkový a 4 dvoulůžkové pokoje s možností přistýlky, 3 třílůžkové	do 5% z celkové kapacity
Penzion Maštal	Český Krumlov	4 pokoje, max.8 osob	do 5% z celkové kapacity
Thallerův dům	Český Krumlov	7 pokojů, 28 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Penzion Feston	Český Krumlov	5x dvoulůžkový pokoj, 1x čtyřlůžkový pokoj, celkem 14 lůžek.	do 5% z celkové kapacity
POD RADNICÍ	Český Krumlov	5 POKOJŮ 16 LŮŽEK	
Penzion Pohoda	Český Krumlov	11 pokojů /28lůžek	do 5% z celkové kapacity
Švamberský dům	Český Krumlov	18	do 5% z celkové kapacity
Peregrin	Český Krumlov	22	do 5% z celkové kapacity
Hotýlek a hospoda U Malého Vítka	Český Krumlov	20 pokojů, 46 lůžek	
hotel garni Myší Díra	Český Krumlov	10 pokojů - 6 dvoulůžkových a 4 třílůžkové, z toho 1 dvoulůžkový bezbariérový	6% - 10% z celkové kapacity
Hostel / Pension Merlin	Český Krumlov	hostel - 32 míst pension - 16 míst	do 5% z celkové kapacity
Nika	Český Krumlov	8 pokojů, 21 lůžek	do 5% z celkové kapacity
R – penzion	Český Krumlov	6 pokojů, 16 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Hotel Gold	Český Krumlov	Pokojů 27 Lůžek 51	6% - 10% z celkové kapacity
Hotel Latrán	Český Krumlov	11 pokojů, pro28 osob	6% - 10% z celkové kapacity
Hostel Postel	Český Krumlov	kapacita 17 osob a 5 pokojů	
SPORTMOTEL ČK	Český Krumlov	28-30osob v 11 pokojích	30% a více z celkové kapacity
Castle View Apartments	Český Krumlov	7 apartmánů, 22 lůžek	do 5% z celkové kapacity
ubytovací služby	Český Krumlov	4 pokoje, 11 lůžek	
Penzion Jan	Český Krumlov	4 pokoje, je možno ubytovat 14 osob	
Hotel U Města Vidně	Český Krumlov	65 pokojů	do 5% z celkové kapacity
Hotel Barbora	Český Krumlov	možno ubytovat 40 osob, 16 pokojů, 40 lůžek	6% - 10% z celkové kapacity

Hotel Zlatý anděl	Český Krumlov	Hotel Zlatý anděl nabízí ubytování ve 42 pokojích včetně 12 komfortních pokojů typu apartmán, pokojů se dvěma ložnicemi a vlastním kuchyňským koutem a 3 jednolůžkových pokojů. Celková kapacita hotelu je 95 pevných lůžek. V případě potřeby ubytování početné skupiny lze instalovat přistýlky v prostorných pokojích na celkový počet 115 lůžek.	do 5% z celkové kapacity
Hotel Garni Rajský	Český Krumlov	1 x 1LP + 1x 3LP + 24 x 2LP = 52 lůžek + 6 možností přistýlky	do 5% z celkové kapacity
Hotel Vltava	Český Krumlov	78 lůžek, 35 pokojů	do 5% z celkové kapacity
Hotel Mlýn	Český Krumlov	28 dvoulůžkových pokojů 3 dvoulůžkové pokoje s vedlejším pokojem s dvěma lůžky vhodné zejména pro ubytování rodiny s dětmi 2 luxusní apartmány v podkrovním podlaží	6% - 10% z celkové kapacity
Sluneční dům	Český Krumlov	5 pokojů	30% a více z celkové kapacity
Rodinný pension ANTONI	Český Krumlov	16 lůžek celkem 7 pokojů	do 5% z celkové kapacity

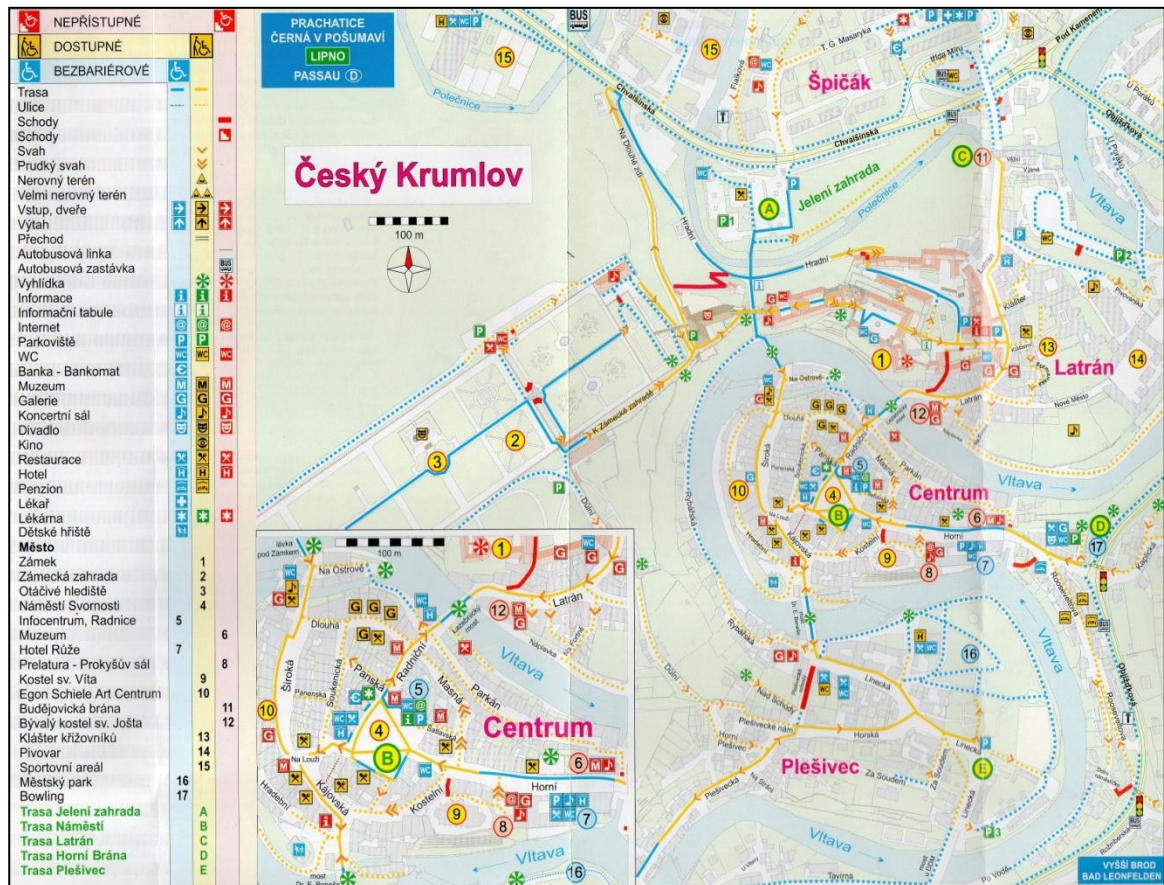
Zdroj: vlastní zpracování

Příloha č. 3

Název ubytovacího zařízení	Sídlo ubytovacího zařízení	Jaká je celková kapacita Vašeho ubytovacího zařízení?	Kolik pokojů ve Vašem ubytovacím zařízení má příslušenství pro tělesně postižené?
Garni	České Budějovice	cca 80 osob	do 5% z celkové kapacity
Penzion U Výstaviště	České Budějovice	12	do 5% z celkové kapacity
Zátkův dům	České Budějovice	10 pokojů, 22 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Hotel U Solné brány	České Budějovice	2x jednolůžkový, 3x třílůžkový, 7x dvoulůžkový pokoj	do 5% z celkové kapacity
Penzion Centrum	České Budějovice	32 lůžek 13 pokojů	do 5% z celkové kapacity
Ubytovna U Nádraží	České Budějovice	kapacita cca 150 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Alton garni hotel	České Budějovice	14 osob, 7 dvojlůžkových pokojů	do 5% z celkové kapacity
Pension Dvořák Pavel	České Budějovice	4 pokoje s 10 lůžky	do 5% z celkové kapacity
Hotel Dvořák	České Budějovice	33 pokojů, 66 osob	do 5% z celkové kapacity
hotel Budweis	České Budějovice	60 pokojů / 120 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Hotel U Tří lvů	České Budějovice	36 pokojů 83 lůžek	11% - 20% z celkové kapacity
hotel u budvaru	České Budějovice	16	do 5% z celkové kapacity
Hotel	České Budějovice	25 pokojů - cca 55 osob	do 5% z celkové kapacity
Hotel Atlas	České Budějovice	8 pokojů - 16 lůžek - 9 přistýlek	
Zvonárna	České Budějovice	7 dvoulůžkových pokojů	
Penzion	České Budějovice	6 pokojů 13 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Clarion Congress Hotel České Budějovice****	České Budějovice	205 pokojů, 410 lůžek	do 5% z celkové kapacity
AT pension	České Budějovice	5 pokojů, 13 lůžek(2+2+3+3+3)	do 5% z celkové kapacity
Penzion Minor	České Budějovice	22 osob, 10 pokojů	do 5% z celkové kapacity
CB Royal	České Budějovice	55 osob, 25 pokojů	
Garni Hotel K.I.T.	České Budějovice	60	do 5% z celkové kapacity
U Maxe	České Budějovice	10 pokojů 22 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Penzion Relax Martina	České Budějovice	6 apartmá 1-6 osob	do 5% z celkové kapacity
hotel Malý pivovar	České Budějovice	29 pokojů 64 lůžek	do 5% z celkové kapacity
Zvon	České Budějovice	kapacita celková 65 pokojů, 135 osob	do 5% z celkové kapacity
Hotel Savoy	České Budějovice	60 pokojů, do 120 osob	do 5% z celkové kapacity
Penzion Garni	České Budějovice	2x jednolůžkový pokoj 5x dvoulůžkový pokoj 5x třílůžkový pokoj	do 5% z celkové kapacity
Cuba bar hostel	České Budějovice	9 pokojů, 26 lůžek	do 5% z celkové kapacity

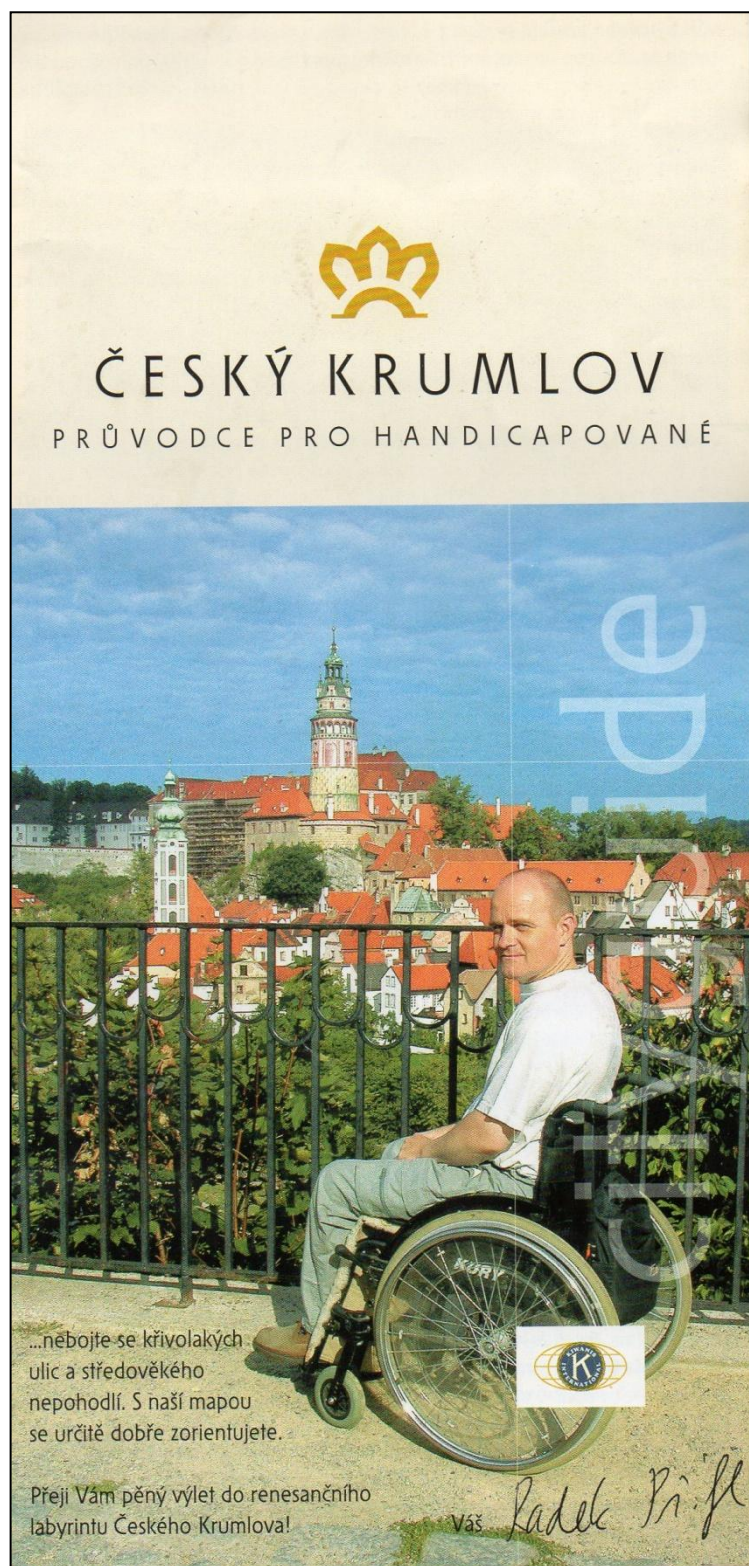
Hotel Klika	České Budějovice	63 lůžek v 26 pokojích na výběr: jednolůžkový pokoj dvoulůžkový pokoj třilůžkový pokoj dvojlůžkové apartmá čtyřlůžkové apartmá	6% - 10% z celkové kapacity
Restaurace Life is Dream	České Budějovice	osob 7, pokojů 3, dvě dvoulůžka, tři jednolůžka	do 5% z celkové kapacity

Zdroj: vlastní zpracování



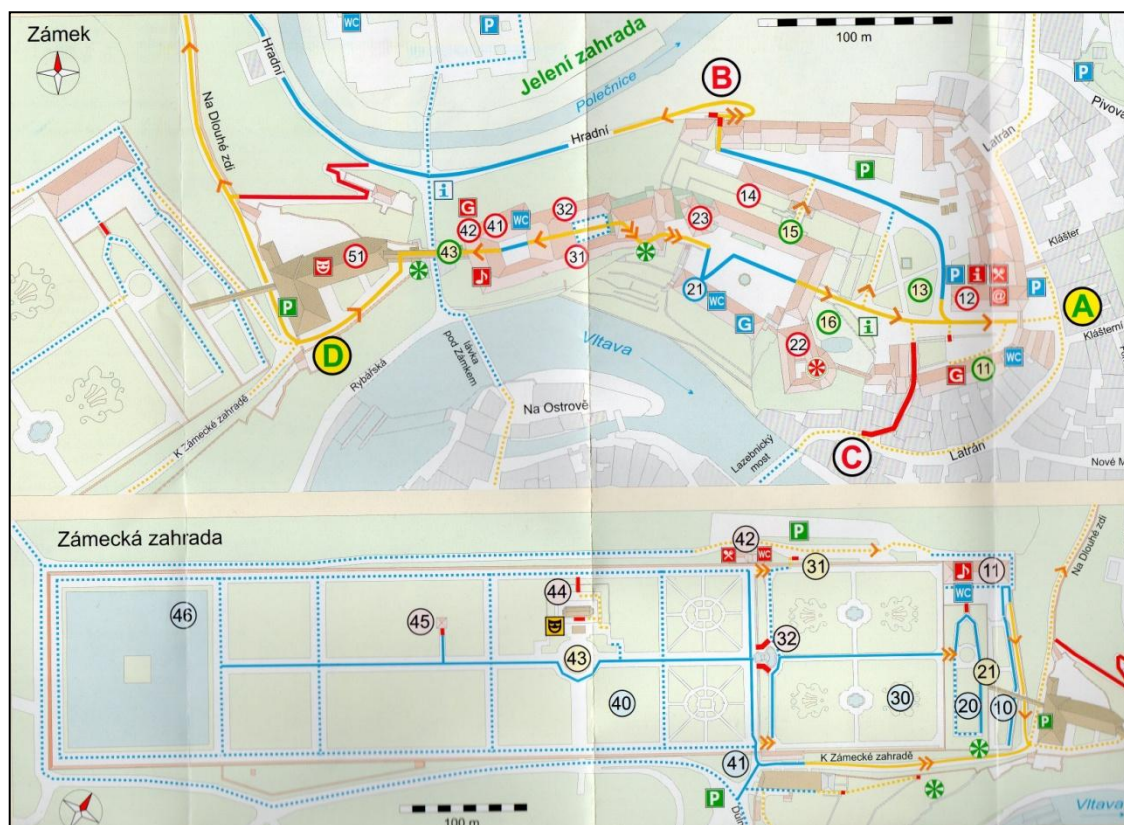
Zdroj: Vlastní zpracování dle: Český Krumlov – Průvodce pro handicapované, Město Český Krumlov ve spolupráci s Kiwanis klubem Český Krumlov, 2005.

Titulní strana průvodce pro handicapované v ČR

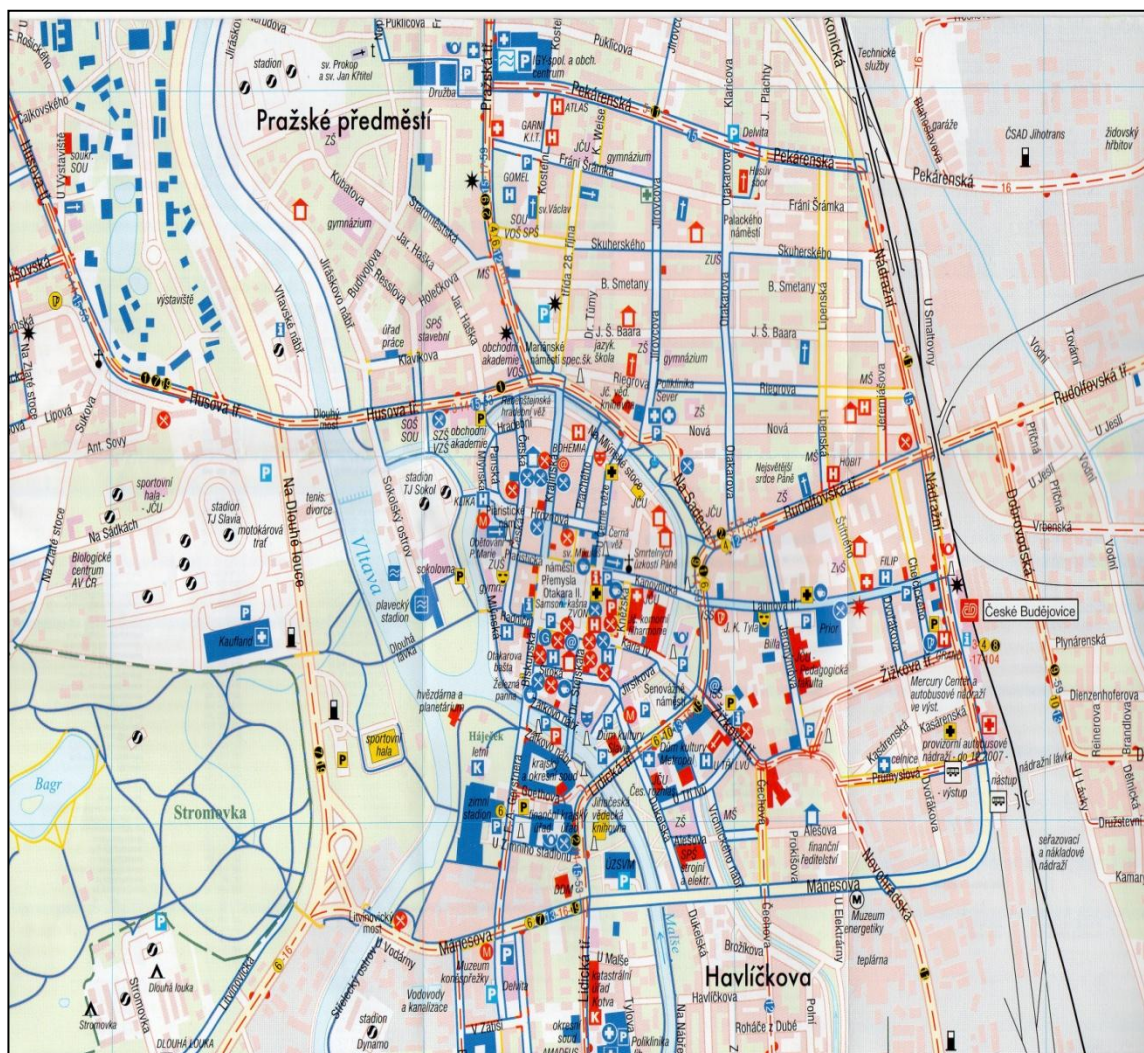


Zdroj: Vlastní zpracování dle: Český Krumlov – Průvodce pro handicapované, Město Český Krumlov ve spolupráci s Kiwanis klubem Český Krumlov, 2005.

Mapa zámku Český Krumlov



Zdroj: Vlastní zpracování dle: Český Krumlov – Průvodce pro handicapované, Město Český Krumlov ve spolupráci s Kiwanis klubem Český Krumlov, 2005.



Zdroj: Vlastní zpracování dle: České Budějovice bez bariér, Statutární město České Budějovice, 2006.

Vysvětlivky k mapě Českých Budějovic

Přístupné bez pomoci Zugänglich ohne Hilfe Accessible without assistance		Přístupné s pomocí Zugänglich nur mit Hilfe Accessible with assistance		Nepřístupné Unzugänglich Inaccessible	
 Trasa Strecke Course	 Kino Kino Cinema	 Zdrav. zařízení Mediz. Einrichtung Health-care facility	 Železnice, stanice Eisenbahn, Bahnhof Railway, station	 Muzeum Museum Museum	 Lékárna Apotheke Pharmacy
 Informace Information Information	 Galerie Galerie Art gallery	 Pošta Postamt Post office	 Internet Internet Internet	 Hotel Hotel Hotel	 Policie Polizei Police
 Kostel Kirche Church	 Penzion Pension Boarding house	 Parkoviště Parkplatz Parking	 Kaple Kapelle Chapel	 Restaurace Restaurant Restaurant	 WC WC WC
 Budova Gebäude Building	 Pivnice Bierstube Brasserie	 Koupaliště Bad Swimming pool	 Divadlo Theater Theatre	 Kavárna Café Cafe	
 Hlavní silnice Hauptstrasse Main road	 Hřiště Sportplatz Playground	 Veřejná budova Öffent. Gebäude Public building	 Ostatní silnice Sonstige Strasse Other road	 Pomník Denkmal Monument	 Významný objekt Sehenswürdigkeit Important object
 Pěší zóna Fussgängerzone Pedestrian zone	 Autokempink Campingplatz Camping site	 Průmyslová zóna Industriegelände Industrial area	 Trolejbus, autobus Obus, Bus Trolley, bus	 Čerpací stanice Tankstelle Filling station	 Park, zahrada Parkanlage, Garten Park, garden
 Všechny spoje bezbariérové Alle Fahrzeuge barrierefrei All vehicles accessible without assistance		 Všechny spoje nepřístupné Alle Fahrzeuge unzugänglich All vehicles inaccessible	 Většina spojů bezbariérových Mehrheit von Fahrzeugen barrierefrei Most vehicles accessible with assistance		 Noční linky Nachtlinien Nightlines
 Některé spoje bezbariérové Manche Fahrzeuge barrierefrei Some vehicles accessible with assistance					



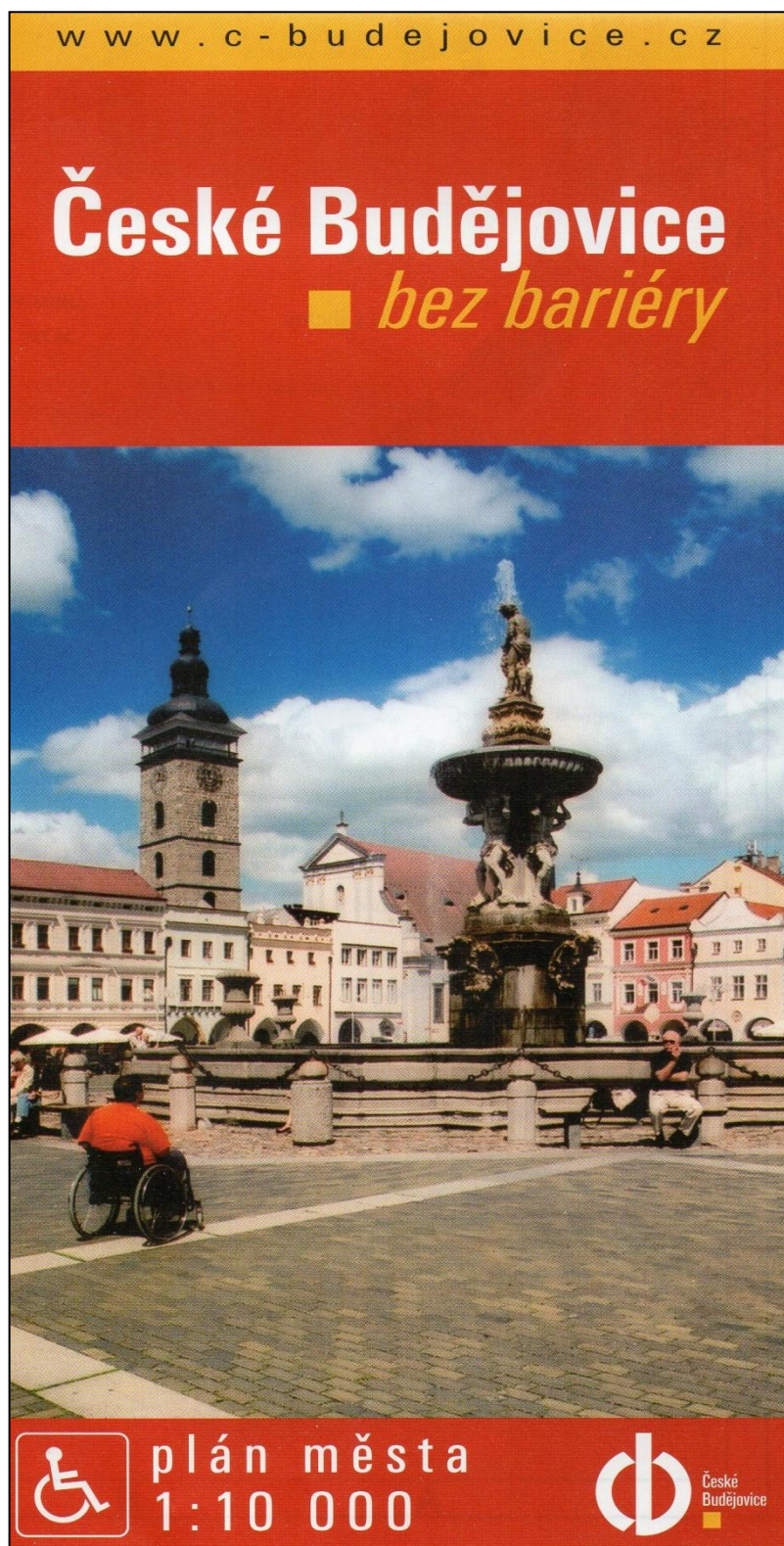
0 200 400 600 m

1 cm = 100 m

1 : 10 000

Zdroj: Vlastní zpracování dle: České Budějovice bez bariér, Statutární město České Budějovice, 2006.

Titulní strana průvodce v Českých Budějovicích



Zdroj: Vlastní zpracování dle: *České Budějovice bez bariér*, Statutární město České Budějovice, 2006.