

## ZPRAVODAJ PROJEKTU ELEVATOR

2 | Listopad 2016

**ATÉNY, Řecko** – prostřednictvím zpravodaje vás co půl roku informujeme o vývoji projektu ELEVATOR. Toto číslo je věnováno druhému mezinárodnímu setkání partnerů, které se uskutečnilo v říjnu 2016 v Aténách, Řecku.

### PROJEKT VE ZKRATCE

#### Cíl:

- Zvýšení kvality, efektivity a významu vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu
- Zlepšení přístupu k vzdělávání v této oblasti
- Zvýšení povědomí o přístupném cestovním ruchu

#### Aktivity a výstupy:

- Srovnávací analýza podmínek a nástrojů pro vzdělávání v přístupném cestovním ruchu
- Vzdělávací materiál pro průvodce v cestovním ruchu
- Průvodce přístupným cestovním ruchem
- Mezinárodní setkání partnerů a workshopy s cílovými skupinami
- Závěrečná mezinárodní konference

#### Cílové skupiny:

- MSP podnikající v cestovním ruchu, management a pracovníci turistických destinací, průvodci, vzdělávací instituce, tvůrci politik aj.

#### Partneři:

- Kazuist (Česká republika)
- ENAT (Belgie, Řecko)
- TANDEM (Itálie)
- PREMIKI (Slovinsko)

#### Období realizace:

- 9/2015-8/2018

### PROJEKTOVÉ AKTUALITY

**ELEVATOR** je projektem partnerské spolupráce, výměny zkušeností, dobré praxe a vzájemného učení v oblasti vzdělávání dospělých v přístupném cestovním ruchu.

Výstupem projektu budou 3 nové nástroje na podporu vzdělávání dospělých a odborné přípravy v přístupném cestovním ruchu:

- **Srovnávací analýza podmínek a nástrojů pro vzdělávání v přístupném cestovním ruchu** - výstup bude podkladem pro diskuse s koncovými uživateli, zejména malými a středními podniky (MSP) v cestovním ruchu, o tom, jak propagovat vzdělávání v přístupném cestovním ruchu na národní a Evropské úrovni, a jak začlenit toto téma do stávajících nebo nových učebních osnov či vzdělávacích strategií. První část analýzy obsahuje přehled existujících vzdělávacích programů a nástrojů v zemích partnerů projektu ELEVATOR – České republice, Řecku, Itálii a Slovinsku, SWOT analýzu podmínek pro vzdělávání v přístupném cestovním ruchu v těchto zemích, a to jak ve formálním tak neformálním vzdělávání, a příklady dobré praxe ze zemí členů ENAT.
- **Vzdělávací materiál pro průvodce v cestovním ruchu** - půjde o informační materiál, který umožní individuálním zájemcům o vzdělávání zlepšit své dovednosti týkající se provázení osob se specifickými potřebami. Ve všech partnerských zemích jsme provedli průzkum vzdělávacích potřeb průvodců, abychom zjistili s jakými specifickými potřebami klientů a problémy se v praxi nejčastěji setkávají a jak je řeší.
- **Průvodce přístupným cestovním ruchem** - tento výstup poskytne odpovědi na nejčastější otázky o přístupném cestovním ruchu. Manažeři pracující v cestovním ruchu v něm najdou klíčové informace a důkazy o významu přístupnosti služeb cestovního ruchu. Abychom dokázali na tyto otázky odpovědět, uspořádali jsme ve všech partnerských zemích diskusní setkání (focus group) s cílovými skupinami.

Závěry všech dokončených průzkumů a analýz byly prezentovány na druhém mezinárodním setkání partnerů a workshopu, který se konal ve dnech 5.-7. října 2016 v Aténách, Řecku. Stručný přehled prezentovaných informací najdete také v tomto zpravodaji.



Setkání realizačního týmu projektu ELEVATOR v Aténách, Řecku

## SDÍLENÍ ZKUŠENOSTÍ A PŘÍKLADŮ DOBRÉ PRAXE

V rámci druhého mezinárodního setkání partnerů se konal workshop zaměřený na **Vzdělávání tvůrců politik a strategií v přístupném cestovním ruchu**. Byly na něm představeny závěry **Srovnávací analýzy** a klíčová zjištění průzkumů realizovaných v partnerských zemích.

### Srovnávací analýza přístupného cestovního ruchu

- Vzdělávání v přístupném cestovním ruchu není v zemích EU příliš rozšířeno.
- Většina kurzů je určena pracovníkům v první linii a týká se základních znalostí v oblasti péče o zákazníky, zatímco strategické a manažerské kurzy probíhají pouze ojedinele.
- Školení se většinou zaměřují na potřeby osob se zdravotním postižením a méně již na širší okruh návštěvníků, kteří také mají prospěch z dobrého přístupu a bezbariérových služeb.
- Je nezbytné propagovat chápání přístupnosti ve vztahu ke všem uživatelům, aby bylo možné přesvědčit firmy k účasti na těchto školeních.

### Průzkum potřeb průvodců cestovního ruchu

- Profesionální průvodci cestovního ruchu působí v mnoha ohledech jako ambasadoři regionů či turistických destinací. Jejich zkušenosti ukazují, že mnoho návštěvníků využívajících služeb průvodců má specifické potřeby v oblasti přístupnosti, avšak pouze málo průvodců se v této problematice vzdělává.
- Formální vzdělávání průvodců nezahrnuje problematiku zdravotního postižení a bezbariérovosti. Evropská federace asociací turistických průvodců (FEG) nabízí v této oblasti několik školení, která mohou být užitečným základem pro další vzdělávání na národní a regionální úrovni, které projekt ELEVATOR může dále rozšířit.



Workshop s Řeckými zástupci organizací cestovního ruchu

### Focus group

V každé partnerské zemi proběhlo diskusní setkání s představiteli širokého spektra služeb cestovního ruchu. Výstupem setkání je seznam 10 nejčastějších bariér a otázek o přístupném cestovním ruchu, zahrnující témata jako porozumění specifickým potřebám v oblasti přístupnosti, požadavky zákazníků na informace o přístupnosti, přístupné weby a marketing, design přístupných produktů a nabídek, propagace přístupných zařízení a výběr vhodných komunikačních kanálů, požadavky na další vzdělávání, modely spolupráce s destinačními společnostmi, bezbariérovost jako konkurenční výhoda nebo příklady dobré praxe.

Zajímavé informace k tématu bezbariérového cestování poskytli také externí účastníci/experti workshopu z FEG - Evropské federace asociací turistických průvodců, SETE - Asociace helénských turistických podniků, sociálního podniku Amphitrite, sdružení municipalit DEPAN a Aténské asociace profesionálních průvodců cestovního ruchu.

**Efi Kalamboukidou, prezidentka FEG** ve své prezentaci popsala aktivity, zaměření a plány FEG do budoucna. Informovala o situaci v Řecku, vzdělávání průvodců a certifikovaném programu T-Guide, který FEG realizuje ve spolupráci s ENAT. Jeho cílem je vzdělávání průvodců v provázení návštěvníků s mentálním postižením nebo poruchami učení.



### FEG nabízí svým členům řadu krátkodobých školení, například:

- Sdílení příkladů dobré praxe (6 dnů)
- Školení lektorů (7 dnů)
- Jednání s problémovými klienty (1 den)
- Provázení osob se specifickými potřebami (1/2 dne)
- T-GUIDE - Provázení osob s poruchami učení / mentálním postižením (1 den) - v roce 2016 probíhal tento kurz v Rakousku, České republice, Velké Británii a několik průvodců již získalo certifikát akreditovaný FEG a ENAT - viz : <http://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.certified-t-guides>.

## STUDIJNÍ NÁVŠTĚVA MUZEA AKROPOLE

Projektový tým navštívil Muzeum Akropole, kde absolvoval 1,5 hodinovou prohlídku za doprovodu Dimitrie Papadopoulouvé, řecké turistické průvodkyně, zaměřenou na řešení bezbariérovosti v muzeu. Průvodkyně vysvětlila jak je muzeum přizpůsobeno návštěvníkům s různými specifickými potřebami v oblasti přístupnosti.

**Muzeum Akropole** je archeologické muzeum zaměřené na nálezy z Akropole a okolí. Muzeum bylo otevřeno pro veřejnost v roce 2009. Na ploše o rozloze 14 000 m<sup>2</sup> je vystaveno téměř 4 000 exponátů. Jelikož je muzeum postaveno nad rozsáhlou archeologickou lokalitou, je podlaha na mnoha místech z transparentního skla a návštěvníci tak mohou vidět vykopávky, které se nacházejí pod ní.

Nové Muzeum Akropole má vynikající bezbariérový přístup. Na severní straně budovy z ul. Dionysiou Areopagitou je u vstupu dlouhá bezbariérová rampa. Dlouhá rampa je také uvnitř muzea. Kromě toho má muzeum výtah, kterým se návštěvník dostane do všech 3 pater muzea, přičemž každé patro je bez schodů. K zapůjčení jsou k dispozici 3 vozíky a dostupné jsou také bezbariérové toalety. Osoby na vozíku mají vstup zdarma.

Muzeum Akropole podporuje samostatné učení a to speciálními batohy s aktivitami a trasami pro rodiny s malými dětmi, to vše zdarma. Rodiny si mohou zvolit kratší a jednodušší prohlídku s využitím některé z brožur nebo delší a složitější trasu s použitím batohů, v nichž se nacházejí různé hry a úkoly.

Webové stránky muzea: <http://www.theacropolismuseum.gr/>



Tým projektu ELEVATOR v Muzeu Akropole

## PROJEKT ELEVATOR NA SETKÁNÍ EVROPSKÝCH PRŮVODCŮ FEG

**Zástupce ENAT prezentoval projekt ELEVATOR na 18. setkání evropských průvodců a výroční valné hromadě Evropské federace asociací turistických průvodců FEG, která se konala 17. listopadu 2016 v Brně, ČR.**

Ivor Ambrose vystoupil na valné hromadě FEG, které se zúčastnilo 150 průvodců z Evropy, s příspěvkem na téma "Přístupný cestovní ruch v Evropě". Jeho prezentace pojednávala o činnosti ENAT, mezinárodním vývoji a tržních trendech v přístupném cestovním ruchu. Zmínil se také o projektu programu Erasmus+ ELEVATOR, s důrazem na



Zleva: prezidentka FEG Efi Kalamboukidou, ředitel ENAT Ivor Ambrose, lektorka FEG Themis Halvanti-Stringer a tajemnice vzdělávací komise FEG Viola Lewis

dosavadní práci partnerů v oblasti mapování vzdělávacích potřeb průvodců a chystaného studijního materiálu.

Přítomní průvodci projevili velký zájem o to dozvědět se o přístupnosti více, zejména proto, že mezi jejich klienty přibývá starších osob se specifickými potřebami v oblasti přístupnosti. "Vzhledem k tomu, že průvodci působí jako ambasadoři kulturního dědictví a destinací v mnoha ohledech, jsou si dobře vědomi významu kvalitní služby a efektivní komunikace se zákazníky" říká Ivor Ambrose. "Mít znalosti o specifických potřebách a být proškolen v tom, jak pracovat s věkově a co do schopností různorodou skupinou, umožní turistickým průvodcům zprostředkovat návštěvníkům lepší zážitky a zajistit smysluplnou a příjemnou návštěvu pro každého návštěvníka." uzavírá I. Ambrose.

Více informací o této akci najdete na [www.feg-brno2016.org/](http://www.feg-brno2016.org/).