

ZPRAVODAJ PROJEKTU ELEVATOR

3 | Červen 2017

ŘÍM, Itálie – tento zpravodaj vám pravidelně přináší informace o vývoji projektu ELEVATOR. Toto číslo je věnováno především třetímu mezinárodnímu setkání partnerů, které se uskutečnilo v květnu 2017 v Římě, Itálii.

PROJEKT VE ZKRATCE

Cíl:

- Zvýšení kvality, efektivitu 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:

- **Průvodce přístupným cestovním ruchem** - tento výstup poskytne odpovědi na nejčastější otázky o přístupném cestovním ruchu. Partneři se již dohodli na obsahu tohoto výstupu a začali připravovat a shromažďovat praktické tipy a příklady z praxe dokládající význam přístupnosti pro cestovní ruch.
- **Srovnávací analýza podmínek a nástrojů pro vzdělávání v přístupném cestovním ruchu** - cílem tohoto výstupu je informovat o existujících vzdělávacích programech a nástrojích a o podmínkách vzdělávání v přístupném cestovním ruchu v zemích partnerů projektu ELEVATOR. Tato část je již hotová. Návrhová část výstupu, kterou jsme začali připravovat, přinese náměty, jaké znalosti a dovednosti by vzdělávací programy v přístupném cestovním ruchu měly rozvíjet.
- **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. K dispozici máme první verzi výstupu, kterou partneři projednali na setkání v Římě. Do tvorby výstupu jsou zapojeni také odborní průvodci.

Otázka vhodného vzdělávání průvodců a dostupnosti vzdělávacích programů zaměřených na přístupnost v partnerských zemích byla rovněž tématem workshopu, který se konal 9.5.2017 v Římě. Účastnili se ho zástupci Italské asociace průvodců a jeho hlavní závěry přinášíme v další části zpravodaje.



Setkání realizačního týmu projektu ELEVATOR v Římě

SDÍLENÍ ZKUŠENOSTÍ A PŘÍKLADŮ DOBRÉ PRAXE

V rámci třetího mezinárodního setkání partnerů se konal workshop zaměřený na Vzdělávání průvodců v přístupném cestovním ruchu.

Vzdělávání průvodců v přístupném cestovním ruchu

Na workshop byla pozvána Asociace průvodců a samotní průvodci v oblasti cestovního ruchu za účelem diskuse na téma vzdělávání průvodců. Speciální vzdělávání zaměřené na přístupnost jim pomůže naučit se vhodně reagovat v kritických situacích a porozumět požadavkům turistů se specifickými potřebami v oblasti přístupu.

Diskuse byla velmi plodná a zazněly na ní tyto zkušenosti a doporučení pro výstupy projektu ELEVATOR:

- Kvalifikace průvodců v otázce návštěvníků se specifickými potřebami je nezbytná, jelikož v žádné z partnerských zemí nejsou k dispozici pravidelné programové iniciativy.
- Průvodci jsou ochotni platit za kvalifikační kurzy a preferují prezenční formu vzdělávání v období mimo hlavní sezónu.
- Školení je potřebné také z důvodu udržení a zkvalitnění průvodcovských služeb, které byly vážně ohroženy deregulací certifikace na evropské úrovni.
- Je důležité informovat a ovlivňovat politiky směrem k úplnému uznání specializovaných dovedností, které odborný průvodce musí mít.
- Politici a veřejná správa obecně musí být informováni a zapojeni tak, aby manažeři a pracovníci v odvětví cestovního ruchu pochopili důležitost toku informací mezi všemi aktéry řetězce služeb cestovního ruchu. Turističtí průvodci se často setkávají s kritickými nepředvídatelnými situacemi, o kterých nejsou ostatními informováni.
- Spolehlivé informace o tom, jak a kde nalézt opatření pro požadavky návštěvníků se zdravotním postižením, jsou také velmi důležité, stejně tak jako skutečnost, že co je dostupné mělo by být také funkční/využitelné (např. bezbariérové veřejné toalety).
- Je běžné, že průvodce má ve skupině jednoho vozíčkáře, ale není o tom předem informován. Takže průvodci musí znát dobře trasu. Např. do Sixtinské kaple je pro vozíčkáře zvláštní trasa – to může znamenat rozdělení skupiny.
- Na problémy s přístupností není upozorňováno předem. Neví o nich nejen průvodci, ale ani turisté. Návštěvníci očekávají určitou službu, ale až na místě zjistí, že je nedostupná – např. již několik měsíců nefunkční výtah.
- Bezbariérové úpravy jsou často prováděny samostatně, bez vazby na okolí a související služby – např. ve Forum Romanum byla bezbariérovost řešena pouze uvnitř areálu, ale přístupové cesty za branou zůstaly bariérové, zejména u východu, kde je cesta z velkých dlažebních kamenů na vozíku nesjízdná.



Workshop s Italskými průvodci v cestovním ruchu

Analýza situace vzdělávání turistických průvodců v partnerských zemích

Nabídka vzdělávání v přístupném cestovním ruchu pro průvodce v partnerských zemích je slabá, ne-li zcela nedostupná. Z analýzy realizované v České republice, Řecku a Slovinsku vyplývá, že konkrétní kurzy v této oblasti neprobíhají pravidelně (zpravidla pouze nahodile v rámci nějakých projektů). T-Guide kurz by vytvořen na základě výsledků projektu financovaného EU a díky závazku FEG (Evropské federace turistických průvodců) a ENAT. To je zatím jediný kurz, který uděluje osvědčení / dobré jméno těm, kteří ho absolvují.

Situace v Itálii je až na pár výjimek podobná, jak vyplynulo z diskuse s představiteli turistických průvodců. Školení v přístupném cestovním ruchu není zahrnuto do osnov odborných kurzů pro průvodce, ale některé asociace, jako například Asociace muzeí, poskytují pravidelné kurzy svým dobrovolníkům a členům, aby byli připraveni provádět osoby se specifickými potřebami.

FORUM ROMANUM - STUDIJNÍ NÁVŠTĚVA

Projektový tým navštívil Forum Romanum v rámci 2,5hodinové komentované prohlídky.

Prohlídku vedla Gabriella Cetorelli, pracovnice Ministerstva pro kulturní dědictví a cestovní ruch působící v oblasti speciálního vzdělávání a přístupnosti kulturního dědictví, a Silvia Monti, průvodce v cestovním ruchu.

Gabriella Cetorelli prezentovala, jaká řešení v oblasti přístupnosti byla v areálu realizována. Prohlídka probíhala po bezbariérové trase pro osoby s pohybovým postižením, neboť ve skupině byla přítomná jedna osoba na elektrickém vozíku, zastupující partnerskou organizaci Tandem z Itálie.

Bezbariérová trasa začíná u vchodu z Largo Salara Vecchia, kde je výtah, kterým návštěvník sjede dolů, na úroveň archeologických vykopávek a vyhne se tak velmi strmému úseku od vstupu.

Bezbariérová trasa má betonový základ položený na starou římskou dlažbu a má rovný povrch. Bohužel v době návštěvy byl chodník v některých částech odstraněn z důvodu údržby a restaurování v oblasti Lapis Niger.

Prohlídka zahrnovala také Dům vestálek (Casa delle Vestali) zhruba 400 metrů od vstupu, do kterého se lze dostat po rampách a kde byla bezbariérová řešení sladěna se starověkými pozůstatky vybraným materiálem a barvami podobnými původnímu okolí.

Prohlídka pokračovala po Svaté cestě (via Sacra), kde je opět k dispozici stejný betonový chodník. Podél trasy je možné vidět Romulův chrám, který byl v den návštěvy zavřený, ale jinak je také bezbariérově přístupný pomocí rampy.

Prohlídka skončila po absolvování téměř 800 metrové bezbariérové trasy u Titova oblouku, kde je umístěn také plošinový výtah, který umožňuje návštěvníkům na vozíku překonat výškový rozdíl mezi spodní částí fóra a oblastí směřující na vrcholek Palatinu.

Vstup do Forum Romanum je pro návštěvníky se zdravotním postižením bezplatný.



Tým projektu ELEVATOR ve Forum Romanum



Bezbariérová trasa ve Forum Romanum

MEZINÁRODNÍ KONGRES O ETICE A CESTOVNÍM RUCHU V KRAKOVĚ

OSN vyhlásila rok 2017 **Mezinárodním rokem udržitelného cestovního ruchu**. Koncem dubna uspořádala Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) v Krakově ve spolupráci s Evropskou komisí a Polskou vládou třetí mezinárodní kongres o etice a cestovním ruchu zaměřený na udržitelnost.

Jeden blok konference byl věnován **Cestovnímu ruchu pro všechny**, jakožto významné části udržitelného cestovního ruchu. Inkluzivní cestovní ruch (cestovní ruch pro všechny) umožňuje cestovat všem lidem, bez ohledu na jejich schopnosti a sociálně-ekonomické poměry. Inkluzivní turistické prostředí, produkty a služby mohou učinit podnikání v cestovním ruchu inovativnějším a tedy konkurenceschopnějším. Ivor Ambrose - zástupce ENATu a člen projektového týmu byl jedním z řečníků v tomto bloku.

Závěry diskuse v rámci bloku nazvaného **Nezbytnost rozvoje cestovního ruchu pro všechny** byly:

- Cestovní ruch je lidským právem a ne privilegiem.
- Inkluzivní cestovní ruch přináší prospěch nejen svým přímým uživatelům, ale zvyšuje také konkurenceschopnost a kvalitu, reguluje toky v cestovním ruchu, přináší nové zákazníky a příjmy. Je přínosem pro podnikání.
- Přístupný cestovní ruch vyžaduje změnu myšlení. Můžeme prosazovat zákony, ale nejprve je třeba prolomit postojoyé bariéry.
- Každý zákazník má jiné potřeby. Poskytovatelé služeb by měli poskytovat přesné a pravidelně aktualizované informace tak, aby sami cestující mohli posoudit, zda splňují jejich individuální požadavky na přístup.
- Přístupnost musí být začleněna do politik cestovního ruchu a do celého řetězce služeb cestovního ruchu, aby byl všem umožněn stejný zážitek z cestování.