

ZPRAVODAJ PROJEKTU ELEVATOR

5 | Červenec 2018

Ostrava, Česká republika – Prostřednictvím zpravodaje vás pravidelně informuje o vývoji projektu ELEVATOR. Toto poslední číslo je věnováno závěrečné konferenci projektu a projektovým výstupům. Předchozí čísla zpravodaje jsou ke stažení na webových stránkách projektu <http://www.accessibletourism.org/elevator>.

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.

Poslední fáze projektu byla zaměřena na dokončení výstupů, kterými jsou 3 nové nástroje na podporu vzdělávání dospělých a odborné přípravy v přístupném cestovním ruchu:

- **Srovnávací analýza vzdělávání v přístupném cestovním ruchu**
- **Studijní materiál pro průvodce cestovního ruchu**
- **Průvodce přístupným cestovním ruchem**

Výstupy jsou volně ke stažení na webových stránkách projektu a jednotlivých partnerů. K dispozici jsou v elektronické verzi v 5 jazykových mutacích—v angličtině, češtině, řečtině, italštině a slovinštině.

Podrobnější informace o jednotlivých výstupech naleznete uvnitř zpravodaje. Již tradičně je část zpravodaje věnována také sdílení zkušeností a dobré praxe, které bylo součástí každého setkání partnerů. Toto poslední „sdílení“ proběhlo v ČR během závěrečné konference projektu, která se konala v červnu 2018 v Ostravě. Partneři na ní prezentovali nejen poznatky z průběhu realizace projektu, ale také své dlouholeté zkušenosti z oblasti přístupného cestovního ruchu a příklady dobré praxe ze svých zemí.



Závěrečná konference projektu ELEVATOR v Ostravě

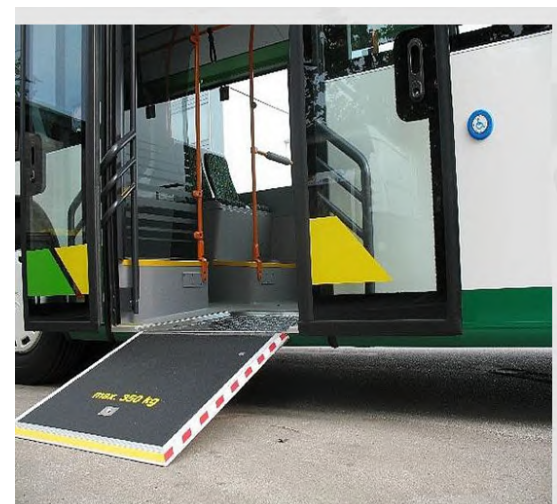
SDÍLENÍ ZKUŠENOSTÍ A PŘÍKLADŮ DOBRÉ PRAXE

Sdílení zkušeností a příkladů dobré praxe se tentokrát konalo v Ostravě (ČR) v rámci závěrečné konference věnované výstupům projektu a tématu přístupného cestovního ruchu. Účastníkům byly představeny zejména příklady ze zahraničí.

Co na konferenci také zaznělo a bylo prezentováno?

- Přístupný cestovní ruch je cestovní ruch (CR) pro všechny, koncipovaný tak, aby prostředí, zařízení a služby byly vhodné pro široký okruh zákazníků.
- Nejedná se o specifickou formu CR pro určitý segment turistů. Přístupný cestovní ruch by měl být součástí všech forem CR a každé turistické nabídky. Je to otázka lidských práv, etiky a podnikatelské příležitosti.
- Přístupnost v CR je založena na 4 základních aspektech: přístupné informace, přístupná doprava, přístupná infrastruktura a přístupné služby zajišťované proškoleným personálem.
- Přístupný cestovní ruch se podílí na hrubém ročním obrátu Evropy více než 780 mld. EUR, ale přitom pouze cca 9 % poskytovatelů služeb CR v Evropě má „přístupnou“ nabídku.
- **Pantou.org** - příklad propagačního nástroje pro poskytovatele přístupných služeb CR a vyhledávací nástroj pro návštěvníky, kteří hledají přístupné služby a zařízení.
- Příklady národních centrál CR a destinací, které svými aktivitami a akcemi podporují přístupný cestovní ruch - VisitEngland, Flanders, Barcelona, Portugalsko, Lublaň
- Příklady podnikatelských iniciativ v přístupném cestovním ruchu — Premiki (první CK ve Slovinsku zaměřená na přístupný cestovní ruch), přístupná ubytovací zařízení
- Příklady vzdělávacích programů a nástrojů - **T-Guide** (kurz pro průvodce CR zaměřený na provázení návštěvníků s potížemi v učení/mentálním postižením), **App Tour You** (první hromadný otevřený online kurz v přístupném cestovním ruchu (MOOC) a sebevzdělávací aplikace pro hodnocení přístupnosti a tvorbu prohlášení o přístupnosti).

Všechny prezentace jsou ke stažení na webových stránkách projektu. Další informace k problematice přístupného cestovního ruchu a více příkladů z praxe přináší výstupy projektu.



VÝSTUPY PROJEKTU

Zpráva o vzdělávání v přístupném cestovním ruchu

Tento výstup je zaměřen na analýzu stavu nabídky, poptávky a podmínek pro vzdělávání malých a středních podniků (MSP) v přístupném cestovním ruchu v Evropě a na doporučení, jak situaci zlepšit. Reaguje na potřebu podporovat rozvoj vzdělávání v přístupném cestovním ruchu, začleňovat ho do hlavního vzdělávacího proudu a učebních osnov v počátečním vzdělávání (přípravě na budoucí povolání ve školách) i dalším vzdělávání (vzdělávání pracujících dospělých) a do jisté míry ho „standardizovat“.

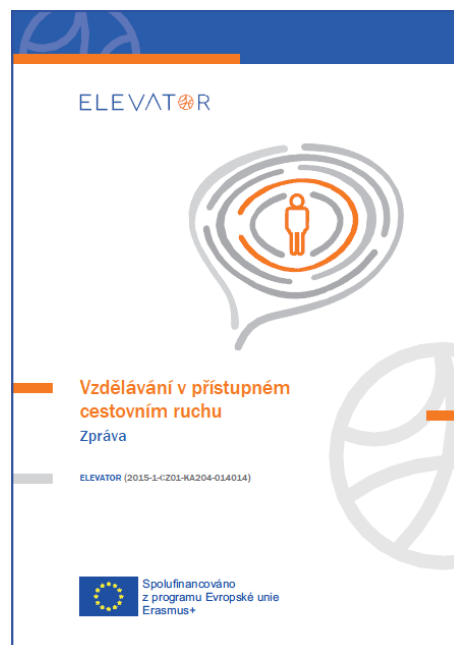
Cílem je poskytnout uživatelům návod, jak integrovat téma přístupného cestovního ruchu do učebních plánů/osnov a vzdělávacích strategií, jak zefektivnit vzdělávání v této oblasti a sladit ho s potřebami trhu, vysvětlit, proč podporovat vzdělávání v přístupném cestovním ruchu.

Uživatelé výstupu: vzdělávací organizace a instituce, tvůrci vzdělávacích programů a nástrojů, tvůrci politik v oblasti vzdělávání, učitelé a studenti, kteří chtějí rozvíjet (své) dovednosti v přístupném cestovním ruchu a další

Obsah: Zpráva ve své první části vyhodnocuje aktuální stav vzdělávání dospělých v přístupném cestovním ruchu (PCR) v Evropě na základě shromážděných informací a dlouholetých zkušeností partnerů. Analýza se zabývá významem a potřebou vzdělávání v PCR, a také tím, jaký postoj k vzdělávání personálu obecně zaujímají MSP v cestovním ruchu, jaké povědomí mají o přístupnosti a trhu PCR, jaký přístup mají k vzdělávání v PCR, co podněcuje rozvoj vzdělávacích příležitostí, jaká je poptávka po vzdělávání v této oblasti a co by ji mohlo zlepšit, kdo kurzy nejčastěji realizuje, jak jsou financovány a propagovány, komu jsou určeny, co je jejich obsahem apod.

V další části zprávy je formou SWOT analýzy srovnáván stav a podmínky vzdělávání v zemích partnerů projektu (ČR, Itálie, Řecko, Slovinsko). Vyplývá z ní, že situace v partnerských zemích je více méně podobná – nabídka je velmi omezená, nabízené kurzy jsou kvalitou i zaměřením velmi různorodé a poptávka po vzdělávání je slabá. Nebyl nalezen ani jeden klíčový prvek, kterým by se jeden stát odlišoval od ostatních. Zároveň lze ve všech zemích identifikovat podobné problémy a bariéry.

Závěrečná návrhová část je tak aplikovatelná ve všech zemích projektu resp. EU. Obsahuje doporučení ve vztahu k vzdělávání v PCR. Uvádí důvody, proč vzdělávání absolvovat, kdo by ho měl poskytovat, kdo by se ho měl účastnit (profese, pracovní pozice), jak dlouho by vzdělávání mělo trvat, co by mělo být cílem a obsahem, jaké metody použít, jakým způsobem ukončit kurz apod. Navržená osnova kurzu přístupného cestovního ruchu pro manažery a zaměstnance MSP v cestovním ruchu je koncipována jako minimum pro získání základních znalostí a dovedností, které by měly být dále rozvíjeny na pracovišti. Vychází nejen ze závěrů analytické části, ale také z poznatků ENATu získaných během kurzů pro personál a management ubytovacích zařízení, které realizovali v rámci pilotního ověřování Programu kvality přístupného cestovního ruchu pro všechny, kterého se zúčastnilo více než 400 osob.



Inkluzivní průvodcovská činnost

Příručka pro průvodce cestovního ruchu osob se specifickými potřebami



Příručka je studijním materiálem zaměřeným na průvodcovské služby ve vztahu ke klientům se specifickými potřebami v oblasti přístupnosti. Byla připravena na základě poptávky průvodců po vzdělávacím materiálu, který by je připravil na práci s osobami se specifickými potřebami, zejména seniory, s nimiž se setkávají čím dál víc, a který na trhu není. Na tvorbě příručky se podíleli všichni partneři projektu a také průvodci ze všech partnerských zemí. V rámci úvodního průzkumu, do kterého se zapojilo zhruba 50 průvodců, definovali své potřeby a očekávání od příručky. V závěrečné fázi pak testovali a připomínkovali kompletní materiál.

Příručka je určena jak pro samostudium, tak jako podpůrný školící materiál pro kurzy průvodců cestovního ruchu. Jejím cílem je podpořit zvyšování kvality průvodcovské činnosti a její přizpůsobení změnám na trhu, zvýšit povědomí průvodců o specifických potřebách klientů, zlepšit jejich schopnost adaptace trasy, programu a výkladu pro tuto cílovou skupinu a učinit tak průvodcovské služby přístupnější a inkluzivnější.

Uživatelé výstupu: průvodci cestovního ruchu a jiní profesionálové v cestovním ruchu, kteří doprovázejí turisty během zájezdu, vytvářejí turistické programy, poskytují jim praktickou pomoc apod. Výstup je určen také lektorům kurzů pro průvodce cestovního ruchu.

Obsah příručky byl koncipován tak, aby byl v souladu s evropskou normou ČSN EN 15565 (761202) „Služby cestovního ruchu - Požadavky na zajištění školení a kvalifikační programy pro profesionální průvodce cestovního ruchu“ a schválenou profesní kvalifikací pro „průvodce cestovního ruchu“, zejména pak s jejími požadavky na poskytování průvodcovských služeb specifickým skupinám návštěvníků / zohlednění osob se speciálními potřebami v práci průvodce.

Obsah příručky:

- Návštěvníci se specifickými potřebami - o koho se jedná, jaké jsou nejčastější specifické potřeby
- Příprava průvodce na inkluzivní prohlídku - jak se připravit na prohlídku a přizpůsobit ji specifickým potřebám návštěvníků
- Inkluzivní komunikace a provázení - jak přizpůsobit komunikaci a doprovod klientům se specifickými potřebami
- Ostatní situace a aktivity průvodce - poskytování informací, autokarové zájezdy, stravování účastníků, řešení nepředvídatelných situací
- Evaluace průvodcovských služeb - jak vyhodnocovat poskytnuté služby
- Test a případové studie pro ověření znalostí získaných příručkou

Průvodce přístupným cestovním ruchem

Jedná se o „kapesní“ průvodce přístupným cestovním ruchem, jehož cílem je stručně a srozumitelně vysvětlit podstatu a přínosy přístupného cestovního ruchu, a tím zvýšit zájem o tuto problematiku ze strany klíčových aktérů. Právě stručnost, praktičnost a srozumitelnost jsou klíčové aspekty tohoto výstupu, kterými se liší od řady obsáhlých a teoretických informačně-propagačních materiálů o přístupném cestovním ruchu.

Pro dosažení cíle byl výstup rozdělen na 3 části. Každá část je určena jedné z tzv. **VIP skupin**, které hrají v rozvoji přístupného cestovního ruchu důležitou roli. Jedná se o návštěvníky (**V**isitors), poskytovatelé služeb (**T**ourism **I**ndustry) a tvůrce politik (**P**olicy makers), přičemž do této poslední skupiny řadíme nejen politiky, ale také veřejné subjekty, organizace cestovního ruchu a další „rozhodovatele“ a potenciální koordinátory rozvoje přístupného cestovního ruchu v regionu (turistické oblasti).

Kromě „VIP skupin“ je výstup určen všem, kteří se potřebují zorientovat v tématu, získat motivaci zabývat se přístupností nebo hledají inspiraci, jak implementovat přístupnost do služeb a prostředí cestovního ruchu. Obsah každé části je rozdělen do 3 kapitol, které odpovídají na 3 základní otázky:

- Co je přístupný cestovní ruch?
- Co můžu/mám pro zlepšení přístupnosti udělat?
- Co mi přístupnost přinese a jaká je moje role v rozvoji přístupnosti turistické oblasti (destinace)?

Doporučení a vysvětlení jsou doprovázeny úspěšnými a inspirativními příklady z praxe.

