

ELEVATOR



**Průvodce přístupným cestovním ruchem**

## **Část 2 – Poskytovatelé služeb cestovního ruchu**

**Být o úroveň výš než konkurence je výhodnější,  
než být jen o krok napřed.**

ELEVATOR (2015-1-CZ01-KA204-014014)



Spolufinancováno  
z programu Evropské unie  
Erasmus+

**PRŮVODCE PŘÍSTUPNÝM CESTOVNÍM RUCHEM | POSKYTOVATELÉ SLUŽEB  
CESTOVNÍHO RUCHU**

**Prohlášení o vyloučení odpovědnosti:** Podpora Evropské komise při tvorbě této publikace nepředstavuje souhlas s jejím obsahem, za který odpovídá výlučně autor a Evropská Komise neodpovídá za použití informací v ní obsažených.

## ÚVOD

**P**řístupnost je důležitým tématem, avšak v cestovním ruchu často přehlíženým. Zdá se, že hlavním důvodem je nedostatek znalostí a spolupráce mezi klíčovými aktéry.

Tento dokument je proto koncipován jako stručný průvodce, představující téma přístupnosti a odpovídající na 3 klíčové otázky:

- Co je přístupný cestovní ruch?
- Jak lze přístupnost cestovního ruchu zlepšit?
- Jaké jsou přínosy přístupného cestovního ruchu?

Dokument má 3 části, přičemž každá část je věnována jedné z VIP skupin, které hrají důležitou roli v rozvoji přístupného cestovního ruchu: **návštěvníci (Visitors)**, **průmysl cestovního ruchu (Tourism Industry)** a **tvůrci politik (Policy Makers)**.

První část „Být hnací silou změn je jistější, než na ně čekat“ je věnována **návštěvníkům**, tj. všem uživatelům turistické infrastruktury a služeb vč. místních obyvatel, kteří by mohli mít větší odvalu a být aktivnější při poptávání přístupného prostředí, produktů a služeb.

Tato druhá část „Být o úroveň výš než konkurence je výhodnější, než být jen o krok napřed“ se zaměřuje na **průmysl cestovního ruchu**, tj. na poskytovatele služeb cestovního ruchu, kteří by měli reagovat na poptávku trhu po přístupnosti a zvýšit tak svou konkurenceschopnost a udržitelnost.

Poslední část „Vytvářet podmínky ke změnám je účinnější, než je prosazovat“ je zacílena na **tvůrce politik**, tj. nejen na politiky, ale také na veřejné orgány, centrály cestovního ruchu a další subjekty s rozhodovací pravomocí v cestovním ruchu a přístupnosti na národní, regionální nebo místní úrovni, od nichž se očekává, že budou zohledňovat potřeby občanů a návštěvníků a vytvoří vhodné prostředí pro spolupráci a motivaci všech zúčastněných stran tak, aby pozvedli úroveň turistické nabídky a životního prostředí.

Každá skupina má při vytváření přístupných produktů cestovního ruchu a destinací konkrétní roli. Nejdůležitějším úkolem je dát do souladu individuální úsilí a společnou strategii a komunikaci. Úspěchu lze dosáhnout pouze pokud tyto tři **VIP** skupiny budou spolupracovat jako jeden tým.

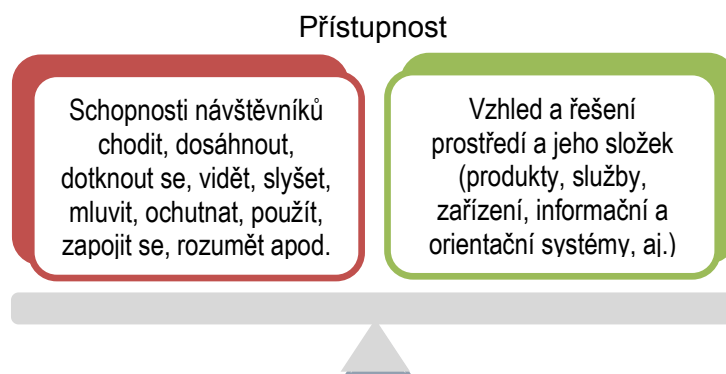
**Tak proč byste součástí takového týmu nemohli být i vy?**

*„Zdrojem našeho úspěchu je spolupráce všech zainteresovaných stran.“*

*(Józef Solecki, Manager oddělení Integrace osob se zdravotním postižením, Město Poznaň, Třetí místo v soutěži Access City 2014)*

## CO JE PŘÍSTUPNÝ CESTOVNÍ RUCH

**P**řístupný cestovní ruch (označovaný také jako Cestovní ruch pro všechny nebo Inkluzivní cestovní ruch) je komplex produktů, procesů a služeb, které jsou navrženy, propagovány, distribuovány a poskytovány tak, aby uspokojily specifické potřeby a požadavky návštěvníků bez ohledu na jejich věk nebo schopnosti.



Existuje spousta mýtů spojených s přístupným cestovním ruchem nebo přístupností obecně. Ty nejčastější jsou:



„Přístupný cestovní ruch je pro osoby se zdravotním postižením ...“

**Vůbec ne!** Přestože osoby se zdravotním postižením potřebují bezbariérové prostředí nejvíce, přístupný cestovní ruch zahrnuje **široký okruh** zákazníků s rozmanitými specifickými (ne vždycky viditelnými) potřebami souvisejícími s přístupností, které mohou být vyvolány nejen postižením nebo nemocí, ale také zraněním, věkem, tělesnou výškou, úrovní znalosti cizího jazyka nebo kulturou. **Každý**, komu nějaké překážky brání v plnohodnotném, bezpečném a nezávislém přístupu a využívání služeb a zařízení cestovního ruchu, upřednostní přístupná místa.<sup>1</sup>

### Hlavní příjemci služeb přístupného cestovního ruchu

Osoby se zdravotním postižením	Senioři se specifickými potřebami	Ostatní
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osoby s pohybovým, sluchovým nebo zrakovým postižením, s poruchou řeči, kognitivními poruchami, s dlouhodobými zdravotními problémy (např. problémy s dýcháním, s oběhovou soustavou, vnitřní postižení) aj.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senioři s poruchami souvisejícími s věkem, jako je omezená pohyblivost, schopnost přijímat a zpracovávat informace, prostorová a časová orientace, potíže se sluchem, zrakem, mluvením apod.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Děti, těhotné ženy, alergici, astmatici a lidé s jinými chronickými nemocemi, zraněné osoby, osoby pečující o osoby se zdravotním postižením, lidé s kočárky nebo se zavazadly, cizinci atd.</li> </ul>

<sup>1</sup> Zdroj: Světová organizace cestovního ruchu (2016), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, UNWTO, Madrid, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>

Prospěch z přístupného cestovního ruchu mají ve skutečnosti všichni a každý z nás alespoň jednou v životě bude potřebovat přístupné prostředí, produkty a služby.

... a jedná se o úzký segment.”



**Naopak!** Vezmeme-li v potaz, kdo všechno se skrývá pod pojmem „osoby se specifickými potřebami“, nemůžeme mluvit o malém tržním segmentu. Navíc jde o loajální, rostoucí trh, který přináší podnikům konkurenční výhodu a nové příležitosti<sup>2</sup>. Přístupné služby mají potenciál přilákat více zákazníků, zvýšit kvalitu služeb a posílit dobrou pověst poskytovatele.

#### Základní fakta o trhu přístupného cestovního ruchu v EU



Zdroj: Evropská komise (2014), Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Travel in Europe – Final Report,

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/native>



„Přístupnost znamená absenci architektonických bariér.“

**Ano, avšak nejen jich.** Přístupnost je často zužována pouze na architektonické bariéry, ale překážek a problémů v cestovním ruchu je mnohem více a jsou přítomny v celém řetězci služeb cestovního ruchu.

Přístupné destinace musejí zajistit přístupnost všech typů služeb cestovního ruchu, od hotelů, dopravy, atrakcí a zařízení pro volný čas, až po turistická informační centra, a také přístupnost informačních a rezervačních systémů, marketingu a inkluzivního postoje všech relevantních aktérů. Opatření pro zlepšení přístupnosti v cestovním ruchu musí být doprovázena odpovídajícím zpřístupněním veřejných prostor a zapojením veřejných orgánů. Pouze koordinované úsilí zástupců všech článků tohoto dlouhého řetězce, může vést k celkové spokojenosti návštěvníků.

<sup>2</sup> Zdroj: Britská centrála cestovního ruchu VisitBritain, At your service, [https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/at\\_your\\_service\\_17.12.10.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/at_your_service_17.12.10.pdf)



## „Přístupnost je drahá.“

**Ne vždycky!** Přístupnost není nutně spojena s vysokými investicemi. Dokonce i malé úpravy a chytrá řešení mohou pozitivně ovlivnit rozhodnutí a zkušenosti návštěvníků.

Příklady nízko-nákladových opatření s pozitivním dopadem na turisty se specifickými potřebami:

- inkluzivní marketing
- přístupné webové stránky a informace v alternativních formátech (zvětšený text, audio/video formát informací, jednoduchý snadno srozumitelný jazyk, dobrý barevný kontrast mezi barvou textu a pozadím, vhodný a snadno čitelný font písma, atd.)
- spolehlivé informace o přístupnosti zařízení a služeb
- proškolený personál
- možnost zapůjčení nebo pronájmu technických pomůcek a vybavení (vozík, koupelnová židle, nástavec na WC apod.)
- bezplatný vstup s asistenčním psem
- odpočinková místa, kde se návštěvníci mohou posadit
- dobré osvětlení
- univerzálně navržené produkty a aktivity

Efektivita investic do přístupnosti je často měřena poměrem nákladů ve vztahu k počtu návštěvníků se zdravotním postižením. Ve skutečnosti bezbariérová opatření zvyšují bezpečnost a pohodlí a zajišťují, že prostředí, produkty a služby mohou být využívány jakoukoli osobou. Proto by investice do přístupnosti měly být vnímány jako investice do důstojnosti a kvality pro všechny.

*“ Přístupnost je ústředním prvkem jakékoli zodpovědné a udržitelné politiky cestovního ruchu. Je podmínkou pro dodržování lidských práv a zároveň mimořádnou obchodní příležitostí. Především si musíme uvědomit, že z přístupného cestovního ruchu mají užitek nejen lidé se zdravotním postižením nebo specifickými potřebami, ale my všichni.”*

*Taleb Rifai, bývalý generální tajemník UNWTO*

## JAK MŮŽETE ZLEPŠIT PŘÍSTUPNOST CESTOVNÍHO RUCHU



### Informujte návštěvníky o přístupnosti

**Ověřte přístupnost** vaší nabídky. Můžete k tomu použít různé nástroje, které jsou dostupné na internetu.

**Poskytněte podrobné informace** o přístupnosti vašeho zařízení a služeb. Pro mnoho lidí jsou tyto informace nejdůležitějším faktorem při rozhodování o tom, zda a kam pojedou. Přesné informace jim umožňují posoudit, zda zařízení nebo služba naplňuje jejich individuální požadavky v oblasti přístupnosti. Poskytujte proto objektivní informace o vašich službách, bez ohledu na stupeň jejich přístupnosti. To, co je překážkou pro jednoho, nemusí být problém pro jiného návštěvníka. Zveřejněte na svých webových stránkách **prohlášení o přístupnosti**. Umístěte ho tak, aby ho návštěvníci snadno našli. Podrobné, přesné a objektivní informace o přístupnosti zařízení dostupné online, jsou cenným zdrojem informací nejen pro potenciální zákazníky, ale také pro vaše zaměstnance, kteří je mohou využít při zodpovídání dotazů klientů.

**Propagujte přístupnost.** Ačkoli je otázka přístupnosti pro mnoho lidí důležitá, v marketingu se téměř nevyužívá. Začněte informace o přístupnosti vaší nabídky do propagačních materiálů. Formulujte propagační sdělení v různých formátech (písemný, zvukový, video, snadno srozumitelný) a šířte ho prostřednictvím různých médií dle cílové skupiny (jejich potřeb).



### Nástroje pro hodnocení přístupnosti a propagaci přístupných zařízení a služeb

#### Prohlášení o přístupnosti Pantou, <https://pantou.org/access-statement>

Toto prohlášení slouží k informování potenciálních zákazníků a návštěvníků o službách a jako plánovací nástroj pro návštěvníky se specifickými potřebami. Online verze prohlášení je dostupná také na <http://www.apptouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Budete se zde muset zdarma zaregistrovat a online průvodce vás pak provede vyplněním dotazníku.

#### Pantou - Adresář přístupného cestovního ruchu, <https://pantou.org/>

Pantou (řecky "všude") je webová stránka vyvinutá ENATem a jeho partnery pro Evropskou komisi. Propaguje přístupné služby a zařízení cestovního ruchu, představuje turistická místa a aktivity, které lze navštívit a realizovat bezpečně, snadno a pohodlně. Registrace na Pantou je bezplatná.

## Ukázka prohlášení o přístupnosti jako příklad způsobu, jak propagovat a informovat o přístupnosti (ke stažení v PDF)

- Algarve Senior Living,  
[https://pantou.org/sites/default/files/access\\_statements/Pantou\\_Access\\_Statement\\_2014\\_Algarve\\_Senior\\_Living.pdf](https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/Pantou_Access_Statement_2014_Algarve_Senior_Living.pdf)
- Královské botanické zahrady, Edinburgh,  
<http://www.rbge.org.uk/assets/files/Gardens/accessibility/Access%20Statement%20Ed%20July.pdf>



### Pečujte pozorně o všechny návštěvníky dle jejich potřeb

Pečovat o návštěvníky se specifickými potřebami znamená být pohostinný a poskytovat kvalitní služby. Spíše než o otázka rozměrů a specifických opatření, je to v první řadě o **způsobu uvažování**.

Abyste byli připravení reagovat na potřeby turistů, musíte znát jejich požadavky. Zeptejte se jich, co potřebují ve vztahu k přístupnosti. Přístupnost byste neměli chápat jako službu, ale spíše jako podmínku, která jim umožňuje užít si návštěvu a poskytované služby. Dokážete-li se postarat o osoby se specifickými potřebami, pečujete ve skutečnosti o všechny.

Stejně důležitá, jako správný postoj, je i vhodná komunikace. Komunikační bariéry mohou ovlivnit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků stejně jako architektonické bariéry. Ujistěte se, že všichni vaši zaměstnanci jsou informováni o různých aspektech přístupnosti ve vašem zařízení, a že jsou schopni poskytnout zákazníkům odpovídající informace a reagovat na jejich potřeby. Vyberte pro ně kvalitní kurz, který nejlépe vyhovuje vašim a jejich potřebám.



### Názory odborníků a poskytovatelů služeb na přístupný cestovní ruch

#### Mind the accessibility gap (Věnujte pozornost přístupnosti), ENAT,

<https://www.youtube.com/watch?v=uNgEQvPj1N8&t=0s&index=77&list=PLC648CE68AB900757>

Video o přínosech a obchodních příležitostech přístupného cestovního ruchu pořízené ENATEm pro Evropskou komisi. Zachycuje názory předních hráčů a expertů na přístupný cestovní ruch, zaznamenané na konferenci Evropské komise "Mind the Accessibility Gap", která se konala 6. června 2014 v Bruselu.

#### Případová studie turistické atrakce: Římské lázně v Bath (Velká Británie),

[https://www.youtube.com/watch?v=qh\\_8ZVbVmyY&t=0s&index=40&list=PLC648CE68AB900757](https://www.youtube.com/watch?v=qh_8ZVbVmyY&t=0s&index=40&list=PLC648CE68AB900757)

Turistická atrakce, která získala v roce 2016 ocenění britské centrály cestovního ruchu VisitEngland v kategorii Přístup pro všechny, ukazuje, jak byla zpřístupněna všem návštěvníkům zavedením řady jednoduchých zlepšení a služeb.



### **Přístupný cestovní ruch – Proč to děláme (Velká Británie),**

<https://www.youtube.com/watch?v=Hrg6bOJuGfI&index=161&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Video s majiteli firem vypovídajících o malých investicích do přístupnosti zařízení a služeb, které jim přinesly více zákazníků a více příjmů.

### **Profitovat prostřednictvím přístupného cestovního ruchu (VisitEngland, Velká Británie),**

<https://www.youtube.com/watch?v=GtutzNnl0Q&index=171&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Majitelé firem vysvětlují, jak začleňují inkluzi a přístupnost do své nabídky, aby vyhovovala všem, jak se otevřeli loajálnímu trhu a uvádí konkrétní obchodní přínosy přístupnosti.

### **Co jsme se naučili (Přístupná konference / koncert / divadlo, Velká Británie)**

Toto video ukazuje důležitost dobrého dopravního spojení do kulturních zařízení.

<https://www.youtube.com/watch?v=SZCtS1V2wow&index=199&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>



## **Zajistěte, aby vaše zařízení bylo snadno přístupné a příjemné**

Přístupné prostředí bez bariér je důležitou součástí přístupného cestovního ruchu. Zahrnuje přístupné parkoviště, přístupné trasy, přístupné toalety, přístupnou dopravní infrastrukturu, přístupné vchody, rovné a nekluzké povrchy, široké průchody a uličky, madla, místa k sezení a odpočinku, snížené obrubníky, senzorické prvky (hmatové, vizuální a audio prvky), rampy, snížené pulty, indukční smyčky apod. Zahrnuje také vybavení, které si návštěvníci často musí vozit s sebou.

Bariéry lze odstranit stavebními úpravami nebo vhodnými opatřeními, vybavením či snadno pochopitelnými instrukcemi. Pokud se s přístupností počítá už při výstavbě, celkovou investici to nijak zásadně neovlivní. Kromě toho existuje mnoho levných řešení, která mohou výrazně zlepšit přístupnost. Když je bezbariérovost provedena správně, stává se "neviditelnou" a může ji používat kdokoliv.



## **Příklady chytrých a jednoduchých řešení přístupnosti**

### **Hotely Scandic, Skandinávské země, Polsko a Německo**

Příklady opatření a řešení hotelů Scandic pro hosty se speciálními potřebami. Dostupné v angličtině na: <https://www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs> nebo [https://www.scandichotels.com/contentassets/2ce6650a89b24e6e8e54e6ec8c14da49/accessibility-at-scandic\\_eng.pdf](https://www.scandichotels.com/contentassets/2ce6650a89b24e6e8e54e6ec8c14da49/accessibility-at-scandic_eng.pdf).

**VisitEngland, Britská centrála cestovního ruchu - „Easy does it“**

Průvodce, který představuje jednoduchá a nízko-nákladová řešení, jimiž podniky mohou zlepšit svou přístupnost. Dostupný online na: [https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/easy\\_does\\_it.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/easy_does_it.pdf)

## CO VÁM MŮŽE PŘÍSTUPNOST PŘINĚST

**P**řístupnost je záležitostí rovných práv k cestování, obchodní příležitostí a ústředním prvkem každé odpovědné politiky a politiky udržitelného rozvoje.

Pro vás, poskytovatele služeb cestovního ruchu, je to především **podnikatelská příležitost**. Je důležité pochopit, že přístupný cestovní ruch cílí na cestující se specifickými potřebami v oblasti přístupnosti, ale prospěch z něho mají všichni návštěvníci. Zlepšení přístupnosti bude mít pozitivní dopad na kvalitu vaší nabídky a tím na vaši konkurenceschopnost.

Přístupná zařízení přilákají více hostů, protože zajistí potřeby širšího okruhu zákazníků. Lidé se specifickými potřebami zřídka kdy cestují sami, jsou doprovázeni rodinným příslušníkem a/nebo asistentem, který jim pomáhá. Jsou-li spokojeni s péčí, kterou obdrží, s největší pravděpodobností se podělí o tuto dobrou zkušenost se svými přáteli a existuje velká šance, že se k vám vrátí.

### Přínosy pro poskytovatele služeb

- Více návštěvníků, loajálních (vracejících se) návštěvníků
- Nové příjmy
- Konkurenční výhoda
- Více návštěvníků v období mimo hlavní sezónu
- Udržitelnost podnikání

Rozvoj přístupného cestovního ruchu nezáleží pouze na rozhodnutích a opatřeních vlastníků turistických zařízení a poskytovatelů služeb. Individuální a izolovaná řešení totiž nemohou přinést všechny tyto výhody. Je to kolektivní úkol, kde každý (každá VIP skupina) má svou roli, přičemž každá role je stejně důležitá. Čím užší je spolupráce mezi partnery a skupinami, tím lepší jsou výsledky. **Kde je vůle, tam je i cesta!**

Role VIP skupin v rozvoji přístupného cestovního ruchu





Projekt ELEVATOR IO3. PRŮVODCE PŘÍSTUPNÝM CESTOVNÍM RUCHEM / ČÁST 2 - POSKYTOVATELÉ SLUŽEB  
CESTOVNÍHO RUCHU

TENTO DOKUMENT BYL VYTVOŘEN PARTNERY PROJEKTU ELEVATOR:

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUSEL, BELGIE, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

KAZUIST, SPOL. S R.O., TŘINEC, ČESKÁ REPUBLIKA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, ŘÍM, ITÁLIE, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LUBLAŇ, SLOVINSKO, INFO@PREMIKI.COM

PROJEKTOVÝ WEB: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018