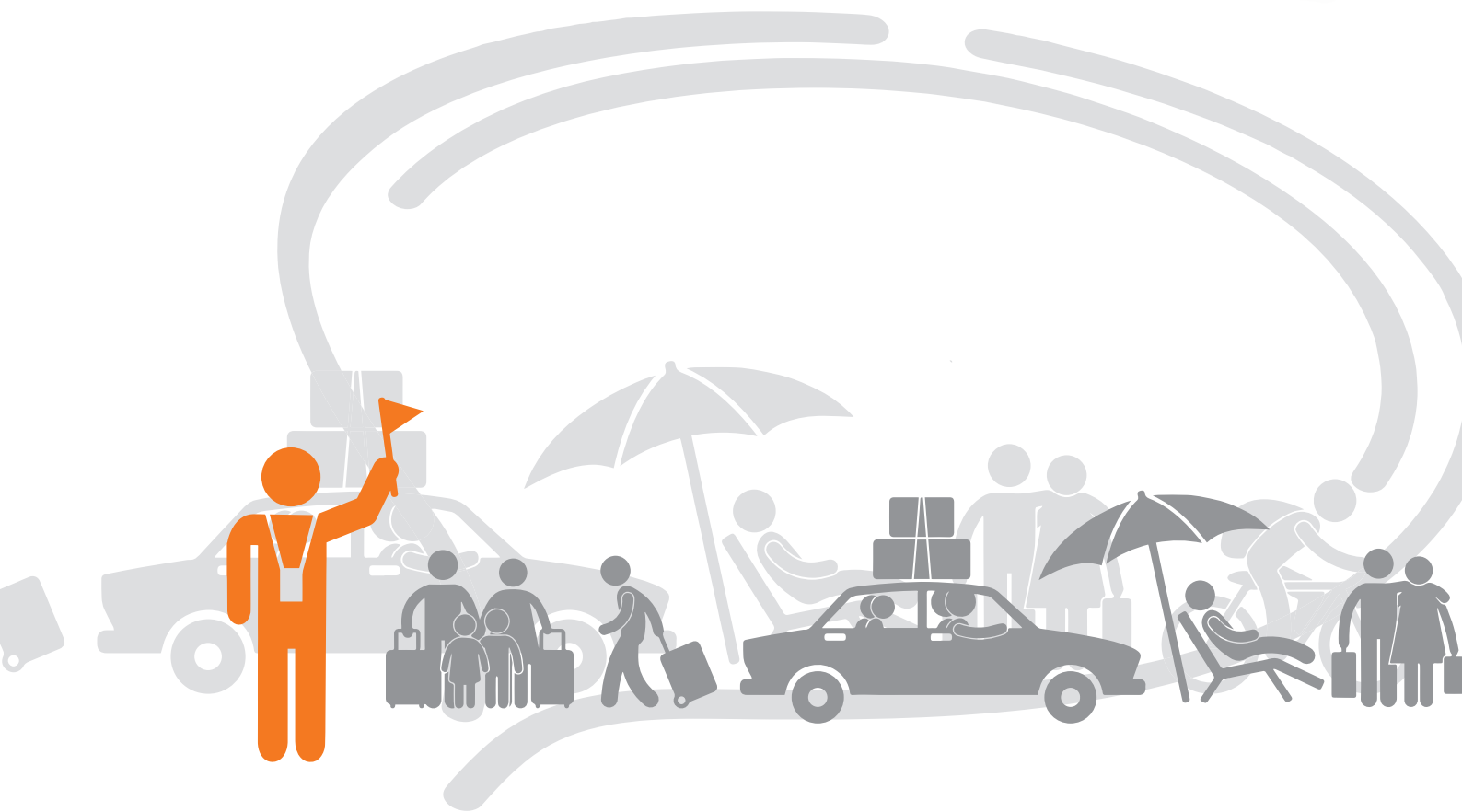


ELEVATOR



**Průvodce přístupným cestovním ruchem**

**Část 1 – Návštěvníci**

**Být hnací silou změn je jistější, než na ně čekat**

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



Spolufinancováno  
z programu Evropské unie  
Erasmus+

**PRŮVODCE PŘÍSTUPNÝM CESTOVNÍM RUCHEM | **NÁVŠTĚVNÍCI****

**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)**.

Tato 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 odvahu a být aktivnější při poptávání přístupného prostředí, produktů a služeb.

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, společnou strategii a komunikaci. Úspěchu lze dosáhnout pouze pokud tyto tři **VIP** skupiny budou spolupracovat jako jeden tým.

**Tak proč by vaše skupina nemohla být iniciátorem vzniku takového týmu?**

*„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



### Požadujte přístupnost a dávejte najevo své potřeby

Cestování může rozšířit obzory, a to doslova. Otevírá lidskou mysl tomu, co je skutečně možné. Řada lidí nepožaduje zvláštní služby a raději se přizpůsobí existujícím bariérám. **Přístupnost není laskavost pro zákazníka, je to jeho právo!**

Požadování přístupnosti přiměje poskytovatele služeb začít přemýšlet o této důležité otázce a povzbudí je k tomu, aby svou nabídku přizpůsobili. Uvědomění si specifických potřeb potenciálních návštěvníků je tedy jedním z prvních kroků směrem k lepší přístupnosti cestovního ruchu. **Bez poptávky není nabídka!**

Při formulování svých potřeb buďte přesní. Popište svou úroveň samostatnosti, zda cestujete sami nebo s doprovodem, jaké pomůcky na cestách používáte, jaká jsou vaše pohybová, komunikační nebo jiná omezení a zda potřebujete speciální příslušenství nebo asistenci. Je důležité, abyste své specifické potřeby sdělili poskytovatelům služeb, ať pro vás mohou najít nejvhodnější řešení. **Čím víc dáte, tím víc dostanete!**



### Nebojte se cestovat

Můžete snáze cestovat, pokud budete pečlivě plánovat. Plánování vám pomůže cítit se při cestování jistěji a bezpečněji a je také velmi užitečné při řešení případných problémů. Vyhledejte si podrobné informace. Čím přesnější informace získáte, tím snadněji se vám bude cestovat. Požádejte poskytovatele služeb o detaily. Neptejte se, jestli mají bezbariérový pokoj, raději požádejte o detailní popis pokoje. **Jistota je jistota!**

Při plánování cesty je vždy dobré nechat si poradit. Existují nástroje a agentury specializované na přístupný cestovní ruch, které poskytují informace a speciální služby. Nemůžete-li najít cestovní kancelář, která se specializuje na organizování zájezdů pro osoby s vaším typem potřeb, můžete získat informace od běžných cestovních kanceláří nebo agentur, z informačních materiálů destinací, speciálních webových portálů, od přátel nebo lidí se stejnými potřebami. Dobrým způsobem, jak získat cenné rady, je také vyhledání místních obyvatel nebo organizací na internetu a jejich oslovení. **Víc hlav víc ví!**



### Příklady cestovních kanceláří působících v přístupném cestovním ruchu

Bezbatour, Česká republika, <http://www.bezbatour.cz/>

Accessible Prague, Česká republika, <http://www.touchableprague.com/cz/>

Premiki, Slovinsko, <http://premiki.com/>

No Limits Tour, Slovinsko, <https://nolimits-tours.com/>

Accessible Madrid, Španělsko, <https://www.accessiblemadrid.com/en/about-us#>

Accessible Spain, Španělsko, <https://www.accessiblespaintravel.com/contact-us/>

Chris Travel, Dánsko, <http://christravel.dk/kontakt-os/?lang=en>

Go Gal - Access Portugal, LDA, Portugalsko, <http://www.gogal.pt>

Planet Viaggi Responsabili, Itálie, <http://www.planetviaggiaccessibili.it/>

Grenzenlos, Barrierefrei Reisen, Rakousko, <http://www.barrierefrei-reisen.at/>



## Sdílejte svou zkušenost

Mnoho lidí hledá místa, kam by mohli jet a co by tam mohli dělat. Můžete je inspirovat svými fotografiemi, videi nebo blogy/vlogy. Neexistuje lepší zdroj informací než zkušenosti člověka se stejnými potřebami.

Své zkušenosti můžete sdílet prostřednictvím nejpoužívanějších portálů jako například Trip Advisor aj. Díky těmto kanálům jsou informace dostupnější. Ale neváhejte a informujte ostatní také prostřednictvím webových stránek zařízení a destinací, které jste navštívili.

Dobrý obrázek řekne víc než spousta slov. Při popisu svých zkušeností buďte přesní. Je lepší se vyvarovat jakéhokoliv soudu, jen sdílejte své zkušenosti v duchu odpovědí na otázky typu:

- Kterým bariérám jste čelili při vstupu/vně/uvnitř zařízení/místa?
- Jaké extra poplatky jste museli zaplatit?
- Které z vašich potřeb byly/nebyly pochopeny poskytovatelem cestovního ruchu?
- Které konkrétní služby / pomůcky jste si mohli rezervovat / pronajmout?
- aj.

Vámi zveřejněné zkušenosti mohou být také dobrou zpětnou vazbou pro podniky i pro tvůrce politik, pokud poukážete na překážky ve veřejných prostorách. **Zkušenost je nejlepší učitel!**



## Příklady blogů zaměřených na bezbariérové cestování

**Tony Giles – Nevidomý nezávislý cestovatel, <http://www.tonythetraveller.com/>**

Tony je Angličan, je nevidomý a bez sluchadel má jen 80 % sluchu na obě uši. Cestuje sám do různých zemí světa a píše o svých zkušenostech z míst a s lidmi, se kterými se setkává. Navštívil 125 zemí, ostrovů a knížectví. Působí také jako motivační řečník a jeho zápisky byly shromážděny a vydány jako e-knihy. Sám sebe popisuje jako „nevidomého autora a cestujícího spisovatele“.



**Martyn Sibley – označuje se jako „normální chlap, který přišel k postižení”,**  
<http://martynsibley.com/>

Martyn má spinální svalovou atrofii. To znamená, že nemůže chodit, zvedat cokoli těžšího než je kniha nebo se sám osprchovat. Miluje dobrodružné cesty, řídí své vlastní upravené auto, provozuje vlastní podnikání, pilotoval letadlo, má zkušenost s lyžováním a potápěním a žije nezávislý život. Jeho blog obsahuje seznam deseti tipů pro cestující s postižením „Top Ten Travel Tips by Martyn Sibley“.

**Jill von Büren, <https://www.hearinglikeme.com/deaf-persons-travel-survival-guide/>**

Jill je manažerkou pro sociální média ve společnosti Sonova (Švýcarsko) a šéfredaktorkou HearingLikeMe.com. Má profesní zkušenost v žurnalistice a vášeň pro vyprávění příběhů a kontakt s lidmi. Když se zrovna nepohybuje v komunitě osob se sluchovým postižením, tak ráda cestuje. Na svém blogu, v příspěvku „6 Tips for Traveling with Hearing Loss“ (6 tipů pro cestování se ztrátou sluchu), píše: „Jako „postižená“ jsem získala spoustu zkušeností s cestováním. Někdy to může být komplikované, ale samozřejmě to stojí za to, když dorazíte do cíle.“

## CO VÁM MŮŽE PŘÍSTUPNOST PŘINÉST

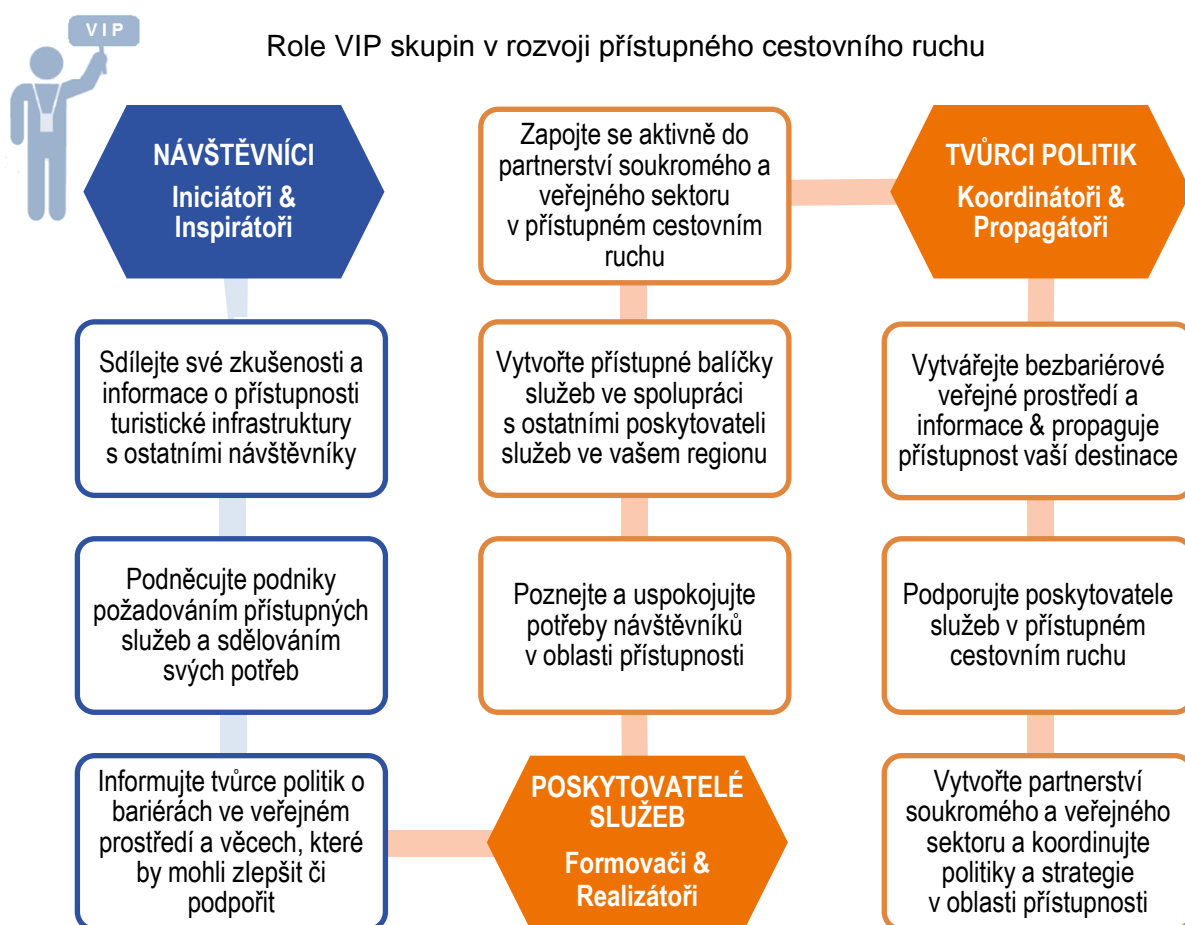
**P**řístupnost je záležitostí rovných práv k cestování, obchodní příležitostí a ústředním prvkem každé odpovědné politiky a politiky udržitelného rozvoje.

Pro vás, návštěvníci a obyvatelé, jsou hlavním přínosem přístupnosti **lepší možnosti cestování a lepší prostředí pro každodenní život.**

### Přínosy pro návštěvníky a místní obyvatelé

- Kvalitnější nabídka cestovního ruchu
- Přátelské, pohodlné a bezpečné prostředí bez bariér
- Pohostinnost, lepší přístup personálu
- Respektování vaší důstojnosti a práv
- Lepší výběr a zážitky z produktů cestovního ruchu

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!**





**ELEVATOR Projekt IO3. PRŮVODCE PŘÍSTUPNÝM CESTOVNÍM RUCHEM / ČÁST 1 – NÁVŠTĚVNÍCI**

**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