

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH
BUDĚJOVICÍCH**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2008

Veronika Čejková

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH
BUDĚJOVICÍCH**
Ekonomická fakulta
Katedra řízení

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Strukturální politika EU a rozvoj venkova



**Analýza nabídky služeb v cestovním ruchu pro
handicapované na území Jihočeského kraje**

Vedoucí diplomové práce
Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Autor
Veronika Čejková

2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Analýza nabídky služeb v cestovním ruchu pro handicapované na území Jihočeského kraje“ vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů, které uvádím v seznamu použité literatury.

V Českých Budějovicích 13.4. 2008

Čejková Veronika

Poděkování

Děkuji Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové vedoucí diplomové práce za cenné rady, připomínky a metodiku vedení práce.

OBSAH

ÚVOD.....	5
1 LITERÁRNÍ PŘEHLED.....	7
1.1 Služby v cestovním ruchu pro handicapované.....	9
1.2 Možnosti účasti handicapovaných na cestovním ruchu.....	15
1.3 Česká republika versus handicapování.....	18
2 CÍLE A METODIKA	21
3 ANALÝZA CESTOVNÍHO RUCHU V JIHOČESKÉM KRAJI.....	22
3.1 Vyhodnocení služeb v cestovním ruchu pro handicapované ve vybraných lokalitách.....	26
3.2 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu určeného turistickým informačním centřum.....	33
4 NÁVRHY ŘEŠENÍ PROBLEMATIKY HANDICAPOVANÝCH OSOB V CESTOVNÍM RUCHU.....	38
4.1 Koncepce bezbariérovosti Jihočeského kraje.....	38
4.2 Školení pracovníků v cestovním ruchu.....	42
4.3 Návrhy výletů pro handicapované turisty.....	43
4.4 Katalogový turistický průvodce pro handicapované po jižních Čechách...	45
4.5 Pořádání bezbariérových dnů v jihočeských městech.....	46
ZÁVĚR.....	48
SUMMARY.....	51
POUŽITÁ LITERATURA.....	53
SEZNAM GRAFŮ	55

Úvod

Z historického hlediska můžeme tvrdit, že jisté formy cestovního ruchu byly známy již ve starověkém Římě. Ve středověku šlo většinou o cestovní ruch spojený s náboženstvím, lovem, případně zábavou. Za první formu „klasického“ cestovního ruchu lze považovat návštěvy lázní, které se staly trendem v 16-18 století, přestože první organizovaný výlet se odehrál v Anglii až v roce 1841. V roce 1895 vznikl v Rakousku-Uhersku Spolek přátel přírody, který se zabýval realizací cestovního ruchu. Od té doby nastal hlavní rozvoj turismu až po druhé světové válce a jeho hlavními příčinami byly především urbanizace, dostatek volného času a znečištění životního prostředí.

V současné době *cestovní ruch* představuje u nás i ve světě velmi rychle se rozvíjející segment ekonomiky. Objem tržeb ve světě jej řadí na třetí místo za petrochemický a automobilový průmysl a rovněž rozsahem zaměstnanosti a tvorbou kvalitních pracovních příležitostí patří mezi nejvýznamnější ekonomická odvětví. Jen v roce 2006 dle ČSÚ pracovalo v cestovním ruchu v ČR 235.744 osob, což je zhruba 4,6% z celého počtu zaměstnaných osob v národním hospodářství ČR v daném roce.

Postupným vývojem politické situace a ekonomiky České republiky se začal rozvíjet i CR. Rozrostla se nabídka ubytovacích a stravovacích kapacit a v neposlední řadě také doprava prošla značným pokrokem. V 90. letech se poptávka po cestovním ruchu značně rozrostla a CR začal nabývat současných rozměrů vzhledem k nabídce služeb. Postupem let vznikly i u nás různé formy CR nabízející služby širokému segmentu trhu. Tato práce se zcela zabývá jedním z nich, který je tvořen poměrně značnou částí naší populace a tím jsou tělesně postižení lidé neboli handicapovaní. Z jistých úhlů pohledu sem můžeme zařadit také seniory a osoby s omezeným pohybem a orientací.

Pojem *tělesného postižení* je veřejností redukován pouze na postižení pohybového ústrojí. Díkce zákona, která vymezuje tělesná postižení, se rovněž omezila pouze na takové definice tělesně postižených, které mají přímou souvislost s pohybovým postižením. Počet handicapovaných je jen těžko odhadnutelný, protože se nevede jejich

evidence. Určitým vodítkem by se mohly stát celostátní údaje z, v nichž se hovoří o 4 % tělesně postižených z celkového počtu obyvatel.

Je nesporné že handicapovaní lidé mají zcela specifické nároky a požadavky na cestování, proto je cílem této práce především analýza nabídky služeb v CR, která je blíže rozvedena v následujících kapitolách. Možnost cestovat by měla být pro každého člověka samozřejmostí a neměla by být odepřena ani lidem s omezenou schopností pohybu a orientace. Problém ovšem je, že většina měst skýtá řadu nepřístupných budov, nesjízdných komunikací a velmi malou nabídku pro volný čas lidem, kteří žijí s tělesným postižením. Na vině je mnohokrát nedostatek financí, které by přeměnily objekty v bezbariérové. Je však třeba si uvědomit, že handicapovaní turisté by mohli vnést až dvojnásob stávajících finančních prostředků, které vynaloží na cestování, pokud by byla kvalitní nabídka služeb v cestovním ruchu. Týká se to především leteckých, silničních a železničních dopravců, ale také hoteliérů, restaurátérů a kulturně historických objektů. Je potřeba si uvědomit jak velký segment trhu handicapovaní představují a snažit se vytvořit jim co nejpříjemnější podmínky pro cestování. Neměli bychom opomenout, že jde také o naši morální a sociální povinnost pomoci lidem s omezenou schopností pohybu a orientace v integraci do naší společnosti.

1 Literární přehled

Problematika cestování handicapovaných osob je celosvětovým problémem. Na rozdíl od zahraničí, kde se tímto tématem zabývají vládní i nevládní organizace, věnuje česká společnost tomuto segmentu v cestovním ruchu zatím jen malou pozornost. Důkazem tomu jsou také chybějící statistiky o handicapovaných turistech a bezbariérových zařízeních, která s cestovním ruchem úzce souvisí. Z tohoto důvodu jsou využity pro charakteristiku zmiňované problematiky informace ze zahraničí.

„Podíl starší populace v industrializovaném světě roste a s ním roste i počet lidí, postižených fyzicky, smyslově nebo mentálně. Handicapované osoby lze rozdělit na osoby se sníženou motorikou, osoby s problémy se sluchovým, zrakovým a intelektuálním deficitem. Počet handicapovaných cestujících je zkrátka na vzestupu. Některé odhady hovoří o tom, že jich je v Evropě, Severní Americe a v asijsko-pacifickém regionu okolo 232 milionů. Přesto je v mnoha regionech rozvoj infrastruktury potřebné k uspokojování potřeb postižených lidí daleko za rostoucí poptávkou. Podle expertů je tento problém obzvláště akutní v asijsko-pacifickém regionu a zastánci cestování s postiženými lidmi poukazují na nutnost začít tento problém řešit. Asijský cestovní ruch toho v tomto ohledu v posledních letech mnoho neudělal. Argumentuje většinou tím, že náklady na infrastrukturu pro tak malý trh jsou neúnosné. Ale objevují se nové studie zabývající se velikostí tohoto trhu a někteří úředníci se o věc začínají zajímat více. Národní organizace cestovního ruchu zemí subregionu Velkého Mekongu, které se zúčastnily nedávné konference ESCAP, byly požádány o vypracování další analýzy koupěschopnosti cestujících s postižením a potenciální návratnosti nutných investic. Okolo cestování lidí s postižením existuje mnoho mýtů. V nedávné studii, kterou si objednala ESCAP k podpoře rozvoje bezbariérového cestovního ruchu v asijsko-pacifickém regionu, napsal australský cestovatel Bruce Cameron, že tento trh je nesouvislý, že lidé s postižením cestují v houfech a že je o ně nejlépe postaráno, když se toho ujmou instituce a vládní orgány, které mají pochopení pro jejich potřeby. Dále napsal, že budování přístupového vybavení je příliš drahé, toto vybavení se nikdy nevyužije a že si je lidé s postižením nemohou dovolit použít. Přesto mají handicapovaní lidé tutéž motivaci k cestování jako každý jiný. Musí ale čelit různým omezením a bariérám, které zabraňují uskutečnit jejich turistické touhy. Ze 60

členských zemí ESCAP bylo 26 požádáno o účast na studii a z nich dotazník jich vyplnilo jen sedm. Osloveny byly tři letecké společnosti z jihovýchodní Asie a neodpověděla žádná. Bruce Cameron projevil překvapení nad minimálním zájmem a poukázal na to, že k ostatním trhům, jako je zdraví a wellness, ekoturistika a gayové a lesbičky, se průmysl cestovního ruchu chová mnohem vstřícněji. Studie říká, že by odpovědné subjekty měly být proaktivnější a odstranit bariéry postiženým. Když to udělají, zajistí si konkurenční výhodu – tento trh rychle sílí.“¹

„Organizace Open Doors ve spolupráci s Americkou asociací cestovního ruchu (Travel Industry Association of America – TIA) a Společností pro přístupný cestovní ruch a pohostinství (Society for Accessible Travel and Hospitality -SATH) vydala klíčovou studii o trendech v utrácení a rozsahu trhu amerických cestujících se zdravotním postižením. Studie, kterou provedla společnost Harris Interactive, je založena na odpovědích 1 037 postižených osob. Ze studie vyplývá, že by handicapovaní lidé mohli utratit nejméně 27 miliard USD ročně, kdyby se vyšlo vstříc jejich určitým potřebám. Z hlediska letecké dopravy jsou nejdůležitějšími položkami asistence na letištích a preferovaná sedadla. Pokud se týká ubytování, jsou zapotřebí pokoje blízko důležitých zařízení hotelu a personál, který by při ubytování handicapovaných hostů jednal nad rámec svých běžných povinností. Lidé s různými postiženími utratili loni 13,6 miliardy USD při 31,7 milionu výletů a cest. Modifikace, navržená průzkumem, by zvýšila útraty postižených cestovatelů o 100 % ročně. V letecké dopravě utratili v roce 2001 cestující se zdravotním postižením 3,3 miliardy USD. Výsledkem bylo 52 800 pracovních míst, vytvořených ve službách těmto postiženým zákazníkům. Ubytovací průmysl zaznamenal útraty 4,2 miliardy USD a 60 000 pracovních míst. Studie také naznačila, že by lidé s postižením mohli své útraty zdvojnásobit, takže by si letecké společnosti přišly na 6,4 miliardy a ubytovací zařízení na 8,4 miliardy USD. Ovšem jen za předpokladu, že by se vyhovělo požadavkům těchto zákazníků. V současné době generují zdravotně postižení cestující celkem 194 000 pracovních míst spojených s cestováním, 4,22 miliardy USD na mzdách a 2,52 miliardy USD na vybraných daních v USA.“²

¹ Bauersfeld, K.: UN zkoumá možnosti bezbariérové turistiky [online]. 2003. [cit.12.12.2007]. Dostupný na Worl Wide Web <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=1914&srchtxt=bari%E9ry>>

² COT, <http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=1462>

1.1 SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU PRO HANDICAPOVANÉ

„Cestovním ruchem se rozumí soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb související s cestou a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště. Různorodost služeb cestovního ruchu umožňuje jejich klasifikování z více hledisek. Často se dle významu ve spotřebě účastníků CR rozlišují na služby *základní* a *doplňkové*.“³ Do základních služeb se řadí doprava, ubytování a stravování. Služby doplňkové jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor (například sportovně-rekreační služby, společensko-kulturní služby, lázeňské služby apod.).

Úroveň primárních služeb stoupá společně s poptávkou lidí po cestování, a proto je nezbytné věnovat jim nemalou pozornost. Zejména handicapovaní lidé mají specifické požadavky na výše nabízené služby neboť jsou z velké části odkázáni na pomoc druhých, není-li některá služba přizpůsobena i tomuto segmentu trhu. Věnujme nyní pozornost ubytovacím službám.

- **Ubytovací služby**

„Počet ubytovacích zařízení poskytujících bezbariérový přístup se během posledních let v České republice zvýšil o 11%, avšak ani tak není počet těchto zařízení uspokojující.“⁴ Problematika bezbariérových staveb je v současné době velice aktuální a často diskutované téma. Kromě technických informací je potřeba reagovat na současné trendy a koncepce. Při úpravách veřejných prostranství a veřejně přístupných budov je nezbytná konzultace přípravných fází projektů se zástupci místních organizací a osob se zdravotním postižením. Za zmínku stojí i to, že v roce 2002 vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí účelovou neperiodickou publikaci, která má sloužit projektantům a pracovníkům ve stavebnictví, kteří se zabývají projektováním bezbariérových objektů. V cestovním ruchu máme na mysli především ubytování v hotelech a penzionech, jelikož v ostatních typech ubytovacích zařízení je na handicapované v podstatě zapomínáno.

³ ORIEŠKA, J.: technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea Servis, 2001. ISBN 80-85970-27-9

⁴ ČSÚ: Výzkum General Marketing, Market View Report (CWHB),[online]. 2004. [cit. 15.12.2007]. Dostupný na: <<http://www.czechtourism.cz/?show=023244>>

Náležitosti bezbariérového hotelu musí splňovat soubor předpisů, které zohledňují požadavky na užívání stavby osobami tělesně postiženými nebo závislými na invalidní vozík. Je proto nutné přizpůsobit šířky komunikačních zón a dveří, schodiště opatřit zdvihacími plošinami a umístit vypínače, kliky a madla v úrovni dosahu z invalidního vozíku. Dále je nutné opatřit bezbariérový pokoj opěrnými a pomocnými madly, uzpůsobit výšku lůžka osobě na vozíku a vybudovat bezbariérovou koupelnu se sprchou a toaletou. Pokud má hotel více než dvě nadzemní podlaží, musí být vybaven *výtahem*. Ten musí splňovat parametry pro jeho využití osobou s tělesným postižením. V části ubytovacího zařízení, kde jsou poskytovány stravovací služby a kde je provozována společenská nebo kulturní činnost, musí být toalety odděleně pro muže a ženy s předsíní a umyvadlem, přičemž nejméně jedna kabina musí být řešena pro používání osobami upoutanými na invalidní vozík.

Přístup do budovy je významnou součástí bezbariérového hotelu. Pokud do něj vedou schody, je nutné vybudovat přístupovou rampu, která by měla být opatřena po obou stranách zábradlím. Povrchová úprava rampy musí mít proti skluzový povrch, zabráňující sjetí vozíčkáře z rampy.

- **Stravovací služby**

Střediska poskytující stravovací služby mohou být buď samostatné anebo v rámci ubytovacího zařízení. Jsou-li stravovací služby poskytovány hotelem, podrobnější informace o specifických požadavcích jsou uvedena v části ubytovací služby. Samostatné restaurace, hostince a jiná střediska mají také své specifické náležitosti při poskytování služeb osobám s handicapem. V první řadě jde o bezbariérový vstup do objektu, to znamená přizpůsobený šířka dveří do všech přístupných místností, dostatek prostoru mezi stoly a možnost zajištění invalidním vozíkem ke stolu. Je-li restaurační zařízení ve vyšším podlaží, je nezbytné opatřit budovu bezbariérovým výtahem, kam je možné zajet s vozíkem a kde je v dosahu spouštěcí mechanismus k ovládní výtahu. Další specifické nároky jsou kladeny na zařízení toalet, která musí rovněž projít stavební úpravou pro jejich užívání osobami s tělesným postižením. Většina nových staveb již podle *stavební vyhlášky 369/2001* Ministerstva pro místní rozvoj s těmito bezbariérovými úpravami ve svých projektech počítají. Problém tedy tkví zejména u již fungujících ubytovacích a stravovacích zařízeních, která nemají nebo nechtějí do rekonstrukcí investovat. Zde záleží i na historickém původu daného objektu, jelikož ne

všechny historické památky mohou být modernizovány k účelu vyhovění bezbariérovému přístupu či vybudováním výtahu.

- **Dopravní služby**

Svět se otázkou mobility osob se zdravotním postižením začal hlouběji věnovat počátkem osmdesátých let. Následkem prodlužování lidského věku se stále více lidí dostává do kategorie senior, a jen málokterému seniorovi v pozdějším věku je dopřána schopnost bezproblémového pohybu a zachování všech smyslů tak, aby svému nositeli zajistily dokonalou orientaci v prostředí. Podíl lidí, pro které je přístupná doprava neodmyslitelnou podmínkou soběstačného života tak narůstá. Přístupnost dopravy zahrnuje i otázku přístupné infrastruktury a požadavky na územní vybavenost. Dopravní služby lze rozdělit na silniční, železniční, leteckou a vodní. Pro námi zkoumaný segment trhu je aktuální především doprava silniční a železniční a pro cestování do vzdálenějších zemí doprava letecká. Přínosem pro cestování handicapovaných osob je i plán, který přijala *Evropská komise* v únoru roku 2005, týkající se posílení práv cestujících ve všech oborech veřejné dopravy. Soustředíme se však na dopravu v České republice neboť doprava handicapovaných ve světě je podrobněji rozebrána v přílohové části této práce.

Železniční doprava

Během posledních dvou let učinily České dráhy řadu kroků směřujících ke zlepšení přístupnosti železniční dopravy pro osoby se sníženou pohyblivostí či orientací. V České republice je nyní vybaveno 53 stanic celkem 65 *mobilními plošinami* pro umožnění přístupu cestujícím s omezenou schopností pohybu.⁴ Do provozu byla zároveň uvedena řada nových vozidel, která přepravu a nástup těchto spoluobčanů výrazně zjednodušují. Dalším významným krokem k snížení bezbariérovosti železniční dopravy bylo v lednu roku 2006 podepsání *Memoranda* o spolupráci při zlepšování podmínek cestování osob s tělesným postižením, na kterém se dohodly České dráhy, Správa železniční dopravní cesty, Ministerstvo dopravy České republiky a Národní rada zdravotně postižených ČR.

Silniční doprava

Přestože v civilizovaném světě je běžné, že každý třetí autobus je vybaven plošinou pro vozíčkáře, většina autobusů v České republice není pro přepravu vozíčkářů upravena.

⁴ Tisková zpráva, České dráhy; 13.1.2006

Přeprava osob s tělesným postižením v autobusové dopravě je z hlediska nedostatku místa podstatně omezena. Nedílnou součástí bezbariérové autobusové dopravy je *upravení komunikací*, převážně chodníků upravených pro osoby upoutané na vozíku při nástupu do nízkopodlažního autobusu či trolejbusu. Další možností městské dopravy je využití metra či tramvaje. *Metro* se nachází v České republice jen v hlavním městě v Praze. Ve dvaadvaceti stanicích metra jsou výtahy pro vozíčkáře, ovšem problémem je, že většina z nich je umístěna v nových stanicích na okraji Prahy. Budování výtahů ve stanicích poblíž centra není podle pražského Dopravního podniku technicky možné, a to z důvodu příliš velké finanční částky, která by na rekonstrukci musela být vynaložena. Oproti autobusům jsou české *tramvaje* pro vozíčkáře nepřístupné. Výjimku však tvoří město Plzeň, kde jezdí na každé lince několik nízkopodlažních tramvají. Podobným způsobem jako u vozů městské hromadné dopravy, by měl být upraven *autobus pro zájezdovou činnost* cestovních kanceláří, popřípadě speciálně upravené automobily či mikrobusey. Úprava vozů by měla být přizpůsobena kvantitě handicapovaných osob, tedy zda-li se jedná o zájezd početný na osoby s tělesným postižením nebo jde-li o jednoho samotného cestujícího. Handicapované osoby zpravidla necestují sami, ale většinou v *doprovodu asistenta*, u osob se zrakovým postižením to může být slepecký pes, čímž je orientace těchto osob méně problematická.

- **Doplňkové služby**

Mezi služby doplňkové nebo také nepřímé služby v cestovním ruchu zahrnujeme zprostředkování průvodce, poskytování informací, prodej turistického tištěného zboží apd. Pro námi vybraný segment trhu, osoby s tělesným postižením, jsou nejpodstatnějšími doplňkovými službami poskytování informací, přítomnost asistenta a služby na využití volného času.

Asistenční služby

Osobní asistence je komplex činností, jejichž cílem je pomoci člověku se zdravotním postižením zvládnout prostřednictvím osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby neměl postižení. Poskytuje se bez omezení místa a času. Osobní asistence kompenzuje sociální handicap, umožňuje osobě s postižením začlenění se do společnosti a běžný způsob života v přirozeném prostředí. Asistent je nutný zejména cestuje-li osoba s tělesným postižením do míst, kde je jeho přítomnost nezbytná. Při

skupinovém zájezdu napomáhá handicapované osobě v integraci mezi ostatní zdravé členy zájezdu a nedochází tak k jeho zdržování či ke změně programu zájezdu.

Informační služby

Poradenství je bezplatná služba, jejíž cílem je zajistit informační sociálně-právní servis pro zdravotně postižené občany. Poskytuje zdarma informace z oblastí měnící se legislativy, sociálního zabezpečení, nabídky kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, zaměstnávání a z dalších oblastí života osob s postižením. V cestovním ruchu je nezbytnou součástí informovanosti především *internet*. K získávání informací z internetu je nutný především přístupný počítač, zejména pro osoby se zrakovým postižením je nutné specializované technické zázemí umožňující čtení skrze zvukový záznam. Indexovaných stránek na téma disability je dnes zhruba 1,6 milionu, což je jen nepatrně vyšší číslo než v roce 1996.⁵ Původní vyhledávací služby se změnilly na víceúčelové portály, které kromě vyhledávání nabízejí i vyhodnocenou klasifikaci a strukturu pojmu, například portál Alta Vista nabízí pro disabled i více než 40 dalších kategorií, novinky, diskusní skupiny a další související produkty. Specializovaných internetových stránek k problematice postižených je sice mnoho, začaly se rozvíjet brzy a s nadšením, nicméně dnes nadržují krok s jinými, bohatšími oblastmi lidského konání. V použité literatuře lze nalézt mnoho odkazů na webové stránky, které se specializují na handicapované osoby, s nimi spojené cestování a trávení volného času. Existuje i několik organizací pro handicapované, které prezentují svou činnost na internetu a nabízí jim členství a přehled informací v dané problematice. Týká se to rovněž služeb cestovního ruchu, kdy jsou na internetových stránkách poskytovány přehledy dostupných památek, bezbariérových objektů, dopravy a legislativně-právních předpisů. Problémem však je jejich neúplnost a mnohdy také neaktuálnost informací týkajících se bezbariérových objektů.

Služby využití volného času

Existuje mnoho způsobů jak využít náš volný čas ku prospěchu kondice či zvýšení dojmů během přechodného pobytu. Někteří lidé vyznávají turistiku, jiní pečují o své duševní blaho během relaxačních procedur a mnozí z nás mají specifické zájmy a koníčky, které hodlají vykonávat během své dovolené. Osoby s omezením pohybu a orientací mají také své zájmy, kterým, aniž bychom si to dokázali představit, se věnují i přes vysoký stupeň tělesného postižení. Pro *sportovně* laděné turisty jsou v hotelech

⁵ Informační systémy pro zdravotně postižené: [online]. [cit.1.2.2008]. Dostupný na: <<http://www.volny.cz/inspider>>

budována fitness centra, bazény nebo jsou zde poskytovány různé sportovní kurzy. U hotelů záleží na především na jejich destinační poloze, protože horský, lázeňský nebo městský hotel má jinou nabídku sportovních programů jak vně ubytovacího zařízení, tak i v jeho okolí. Jednou z možností handicapovaných osob jak aktivně trávit volný čas během jejich dovolené je turistika. Samozřejmě, že záleží na druhu zdravotního postižení, do jaké míry se mohou aktivních sportů lidé s handicapem účastnit. Díky bohatosti cyklostezek na jihu Čech je jednou z možností cykloturistika. Cyklistických stezek mohou využít i osoby upoutané na vozíku, jelikož povrch je většinou asfaltový, ale podrobnější informace jsou pro zájemce k zakoupení v podobě několika souborů jihočeských cyklistických map, které jsou k dostání v turistických informačních centrech a některých knižních prodejnách v regionu. Ani zrakově postižení turisté nemusí být o aktivní dovolenou ochuzeni. Turistiku lze provozovat v rozličných prostředích a formách po celý rok. Turistika pěší, vodní i na kolech přináší rovnocenné spojení pohybové a poznávací činnosti. Terény a vodní toky lze vybírat podle zdatnosti a zájmů. Nevidomým zvláště prospějí vidící průvodci s bohatými znalostmi a schopnostmi popisovat okolí. Aktivními účastníky tohoto sportu mohou být i vodící psi. Další možností pro zrakově postižené turisty je *Nordic Walking*, což je běžná chůze se speciálními hůlkami. Kolébkou tohoto nového sportovního odvětví je právem nazýváno Finsko. Nordic Walking je velice příjemný druh pohybu, který může vykonávat každý, výkonnostní sportovec i začátečník, mladý člověk i lidé v pokročilém věku. Přestože tento sport je vykonáván za pomoci dvou holí, je průvodce, instruktor nebo asistent zrakově postiženým lidem při vykonávání tohoto sportu nezbytnou součástí.

Novinkou na trhu nabídky služeb je i *hipoturistika* neboli turistika na koni. Tento druh aktivity je rovněž otevřen široké škále lidí s tělesným handicapem. Co se týče zimních sportů, pak v České republice existuje projekt kurzů *monoski*. Jde o speciální sportovní nářadí, které kompenzuje fyzické postižení jedince a umožňuje mu zařadit se mezi zdravou lyžařskou veřejnost. Následně dochází k odbourávání psychických stresů ze sněhových překážek se současným navozováním příjemných pocitů z pohybu na sněhu, zdokonalování citu pro rovnováhu, umění dovednosti naučit se pohybovat v realitě přírodního bariérového prostředí. Tyto kurzy se konají převážně v zimních střediscích Krkonoš, Jizerských hor, Orlických hor a rakouských Alp, ale lze uvažovat o jejich realizaci také na území Jihočeského kraje.

Další atraktivitou může být nabídka lyžařského střediska na jihu Čech, kde se pokouší co nejvíce zpestřit turistům pobyt na horách. Přípravují různé doprovodné akce od *výletů na sněžných skútrech* po pořádání veřejných závodů nebo využití *psího spřežení*. Saně vedené musherem se pak stávají nejen pro turisty, ale i místní velkou atrakcí. Jízdu nabízí lipenské informační centrum jako doprovodnou akci při pobytu v areálu. Cesta vede z Mariny Lipno směrem k autokempu Modřín, trvá přibližně čtvrt hodiny. Turisté si při ní vyzkoušejí, jaké to je usednout do saní a nechat se unášet podél Lipenského jezera psí smečkou. Některá *sportovní centra* jsou specializována na handicapované návštěvníky, proto mají k tomu určená fitness zařízení. Ukázkovým je proto První Centrum zdravotně postižených Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, které je od roku 1993 zaregistrováno jako občanské sdružení a zabývá se sociálními, kulturními a sportovními aktivitami pro všechny spoluobčany se zdravotním postižením např. zrakově, sluchově, tělesně, mentálně a vnitřně postižení, bez rozdílu věku. Ani milovníci rekondičních pobytů nepřijdou zkrátka, jelikož i na jihu Čech se v posledních letech rozšířila nabídka *wellness pobytů* a speciálních programů, které jsou pro handicapované osoby většinou bez problému přístupné. Nelze opomenout také milovníky kulturních, společenských, historických a církevních památek, pro něž je nezbytná především přístupnost objektů, což bývá, jak plyne z druhé kapitoly, největší problém Jihočeského regionu ve smyslu jeho bezbariérovosti. Oproti tomu jedinečný projekt nabízí město Český Krumlov, kdy jednou ročně pořádá *bezbariérový den* pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace a za asistence několika stovek pomocníků zpřístupňují město těm, kteří by se do centra bez pomoci nedostali. V tento den je pořádáno mnoho kulturních akcí, které napomáhají v integraci tělesně postižených osob mezi zdravé občany.

1.2 MOŽNOSTI ÚČASTI HANDICAPOVANÝCH NA CESTOVNÍM RUCHU

Cestovního ruchu se můžeme účastnit buďto individuálně nebo prostřednictvím cestovní kanceláře či cestovní agentury. Jaká forma je však vhodnější pro osoby s handicapem? Je vůbec možné účastnit se zájezdu společně se zdravými osobami nebo je naopak nemyslitelné podniknout zájezd výhradně pro tělesně postižené osoby? Obě varianty jsou možné a zajisté si najdou i své příznivce. Výhodou *skupinového zájezdu zdravých i handicapovaných* turistů, kteří cestují společně, je především možnost integrace handicapovaných lidí do společnosti zdravých lidí. Ti, kdo nemají žádná

zdravotní omezení, si nedokáží představit jak důležité slovní spojení *integrace do společnosti zdravých lidí* je. Jde především o psychické bariéry, které se touto cestou dají odstranit. Psychické bariéry jsou však na obou stranách, u osob zdravých i postižených. Zdraví účastníci zájezdu mnohdy nevědí, jak s postiženými osobami jednat a postižení se mnohdy stydí nebo nechtějí být na obtíž. Fyzické bariéry jim situaci ještě ztěžují. Fyzickými bariérami jsou reálná omezení v prostředí, ve kterém žijeme, ve kterém se každý den pohybujeme. Komplikují nebo zcela znemožňují pohyb osob s postižením v daném prostředí. Psychické bariéry jsou jak ve zdravých lidech, tak v samotných postižených. Zdravý člověk se mnohdy postiženému vyhýbá. Důvody mohou být různé. Jsou lidé, kteří nevědí, jak s postiženou osobou komunikovat, jak jí pomoci. Někteří mají jakýsi zvláštní pocit viny, že oni jsou zdraví a ten druhý je více či méně bezmocný. Zdraví lidé často nevědí, jaké zdravotní komplikace postižení přináší a zda je osoba pohybující se na vozíku schopna komunikace. Osoba s postižením se cítí být vyřazena ze společnosti do té míry, jak se k ní chová její okolí. Během zájezdu tak může dojít k napjatým situacím, kdy zdraví účastníci nenaleznou pochopení pro přítomnost handicapované osoby ve skupině, nebo je příliš náročný program zájezdu pro tělesně postiženou osobu a ta je pak nucena skupinu v některých bodech programu opustit aby nedošlo ke zdržování ostatních členů a následným konfliktům. Proto je nezbytná přítomnost asistenta, který pomáhá osobám s handicapem zvládat nerovný terén a v případech nutnosti zařizuje vše potřebné k bezproblémové orientaci a komunikaci v daném prostředí. Problém narůstá přímo úměrně s věkem. Starší lidé jsou již méně přizpůsobiví a navíc tělesné postižení přináší větší nároky na fyzickou kondici při běžných denních úkonech. A právě fyzické síly jim mnohdy již scházejí. Postižený se tak dostává do začarovaného kruhu. Velmi důležitou osobou je pak samotný průvodce, který musí umět zvládat případné konfliktní situace mezi účastníky zájezdu, či popřípadě pomáhat k integraci postižené osoby mezi ostatní členy. Úkolem průvodce je také úměrný program zájezdu zaměřený všem jeho účastníkům. Není vhodné aby byl turista u organizovaného zájezdu nucen opustit skupinu z důvodu přílišné náročnosti terénu. Je pravděpodobné, že cestovní kancelář předem informuje handicapovanou osobu na možné problémy a je pouze na ní, zda je fyzicky natolik zdatná a soudná, aby se organizovaného zájezdu účastnila.

Mnohem praktičtější je *individuální cestování* prostřednictvím zajištění služeb cestovní kanceláří. Ta má k dispozici katalog s ubytovacími zařízeními, a je v její moci najít

hotel, který je bezbariérový a zároveň nabízí adekvátní možnosti trávení volného času pro osobu s tělesným postižením. Takových hotelů existuje v zahraničí celá řada, naopak cestovní kancelář specializovaná přímo na handicapované osoby nebyla v České republice nalezena žádná, byť v minulosti se touto problematikou zabývala cestovní kancelář Metatour. Centrum Paraple, které handicapovaným pomáhá, nabízí na svých internetových stránkách odkazy na zprostředkovatele zahraničních zájezdů. Zájemci zde najdou i osobní zkušenosti a doporučení lidí, kteří služby těchto, ale i jiných zprostředkovatelů využili. Za zmínku stojí i odkazy na zahraniční cestovní kanceláře, které se přímo tématikou handicapovaných zabývají. Jedinou nevýhodou může být absence české verze jejich internetových stránek. Zájemci o koupi služby tuzemských zprostředkovatelů služeb by se měli informovat na poskytování bezbariérové dopravy, protože ne všechny autokary jsou tomu přizpůsobeny. U letecké dopravy je tento problém mnohem menšího rázu, neboť dostačující informace klienti dostanou na internetových stránkách leteckých společností nebo přímo u prodejců letenek a cestovních kanceláří. Železniční doprava je zpracována v kapitole 1.1 této práce. Cestovat lze však i bez pomoci cestovní kanceláře. Zde je pak na místě dostatečná informovanost o bezbariérových službách v tuzemsku i ve světě. V České republice se v posledních letech začalo více pracovat na projektech mobility měst a mnohá z nich vypracovala přehledné mapy a průvodce městem pro osoby se sníženou pohyblivostí a orientací.

Další možností jak se handicapovaní lidé mohou účastnit cestovního ruchu je *zájezd organizovaný pouze pro osoby s tělesným postižením*, a to bývá zpravidla některou organizací, která sdružuje osoby s handicapem. Nejvíce se tyto organizace zaměřují na tělesně postižené děti. Pořádají pro ně zimní a letní ozdravné pobyty, letní tábory a jiné víkendové akce. Svaz tělesně postižených nabízí svým členům rekondiční pobyty pro tělesně postižené se zaměřením na rehabilitaci a získávání dovedností. Na území Jihočeského kraje existuje 25 organizací a sdružení, z nichž jedna třetina organizuje již zmiňované rekondiční pobyty pro své členy. Také Všeobecná zdravotní pojišťovna nabízela tělesně postiženým dětem a dětem s chronickým onemocněním dýchacího ústrojí a s kožními nemocemi, třítydenní pobyty v přímořských letoviscích v Chorvatsku a Řecku, avšak díky současnému postavení této pojišťovny je budoucnost tohoto projektu v ohrožení.

Otázkou je, zda je pro handicapované osoby přínosnější účast mezi zdravými turisty nebo zda se cítí lépe mezi stejně postiženými lidmi. Je personál hotelů, restaurací a cestovních kanceláří schopný jednat s lidmi s tělesným postižením, aniž by došlo k psychickým újmám a jiným konfliktům? Všechny zmiňované otázky by si měli položit ti, kterých se to týká nejvíce, a těmi jsou samotní postižení. Pokud v sobě naleznou dostatek sil a odhodlání, a pokud jim nebrání fyzické bariéry v cestování po světě, je samotné rozhodnutí jen a pouze na nich.

K tomu abychom lépe pochopili pojem bezbariérovost z hlediska handicapované osoby, je třeba si uvědomit, že tělesná postižení jsou různá a tudíž zde vznikají i různé nároky na přístupnost města a jeho vybavenost. Jistou pomůckou by mohla být kategorizace podle míry postižení, je ovšem třeba ji brát pouze jako rámcový ukazatel. Provést kategorizaci není totiž vůbec jednoduché vzhledem k obrovskému množství druhů nemocí, úrazů a jejich následků. Navíc u každé postižené osoby rozhoduje o míře její závislosti na pomoci druhé osoby či zvláštnostech ve vybavení například bytu i její fyzická konstituce, vzrůst a mnoho dalších vlivů. Smyslová postižení, tedy postižení zraku a sluchu, nejsou z hlediska architektonického návrhu tak komplikovaná, nicméně se často právě na potřeby takto postižených osob zapomíná. Ulehčit situaci těmto lidem lze i stavebními úpravami, ale zejména technickými pomůckami ve vybavení města a objektů občanské vybavenosti.

1.3 ČESKÁ REPUBLIKA VERSUS HANDICAPOVANÍ

V České republice byl ustaven Vládní výbor pro zdravotně postižené občany usnesením vlády ČR č. 151 už v roce 1991. Vládní výbor vypracoval nejprve "Národní plán pomoci zdravotně postiženým občanům", který vláda schválila v roce 1992. V následujícím roce 1993 byl přijat nový program s názvem "Národní plán opatření pro snížení negativních důsledků zdravotního postižení". Tento nový plán vycházel ze zkušeností získaných při plnění předchozího programu a kladl větší důraz na adresnost poskytovaných finančních prostředků tak, aby prostředky určené pro rozvoj přinášely co největší efekt a prostředky pro sociální pomoc obdrželi ti, kteří je nejvíce potřebují. Tento program také více podpořil vlastní iniciativu a aktivitu zdravotně postižených a zainteresoval na odstraňování architektonických, orientačních, komunikačních a psychologických bariér kromě státu také obce a jednotlivé právnické či fyzické osoby. Všechna opatření zde uvedená měla společný cíl: pomoci občanům s postižením, aby

byli schopni se znovu adaptovat, a poté integrovat do společnosti. Jednou z cest je poskytnout zdravotně handicapovaným příležitost vést pokud možno samostatný život bez závislosti na jiných. Některá z navržených opatření však nebyla dosud realizována, mimo jiné i příprava zákona o těžce zdravotně postižených. Národní plán opatření je rozdělen do 16 tematických celků, obsahujících charakteristiku současného stavu v uváděné sféře, návrhy příslušných opatření k jeho zlepšení a výčet orgánů odpovědných za jejich plnění.

Česká republika přijala v roce 1993 podobně jako ostatní členské státy OSN Standardní pravidla pro vyrovnání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením. Pravidla nejsou závazná, ale znamenají významný morální a politický závazek členských států OSN přijmout vlastní opatření pro vyrovnání příležitostí. V roce 1993 byl přijat Národní plán opatření pro snížení negativních důsledků zdravotního postižení. Tento program se snaží více podporovat aktivitu zdravotně postižených. Řada problémů však nebyla doposud vyřešena.⁶

Nejlepší cesta je poskytnout zdravotně handicapovaným příležitost vést pokud možno samostatný život bez závislosti na jiných. To znamená poskytnout jim takové individuální zdroje a sociální služby umožňující přístup ke stejným sociálním, politickým a kulturním příležitostem jako občanům nepostiženým. Udává se, že osob s pohybovými a smyslovými problémy, včetně žen s kočárky, seniory a lidmi se zraněními končetin je v populaci téměř jedna třetina. Je proto nutná snaha o co nejvíce zpřístupněných objektů a umožnění pohybu v ulicích a dopravních prostředcích lidem s pohybovým omezením. V zemích Evropské unie je navíc přístupnost vytvořeného prostředí i naprosto standardním požadavkem, a proto Česká republika jakožto členská země Evropské unie by neměla zůstat pozadu s budováním bezbariérových objektů.

V současné době působí v České republice řada sdružení zdravotně postižených, nejčastěji sdružujících občany s určitým typem handicapu, dále zde pracují organizace rodičů postižených dětí a rovněž existuje řada nadací či sdružení zaměřených na pomoc lidem s postižením. Tyto organizace pracují jednak na místní úrovni, v terénu a jednak se společně sdružují k efektivnímu prosazování svých potřeb v oblasti legislativy,

⁶ NRZP: Národní plán mobility pro všechny;[cit. 12.12.2007]. Dostupný na: < <http://www.nrzp.cz>>

sociální a zdravotní péče, školství, zaměstnávání a podobně. V České republice neexistuje žádná zastřešující organizace, která by se bariérami zabývala. Projekt bariéry je velmi rozsáhlý a má spoustu rovin. Na celostátní úrovni je to práce zástupce Ligy v pracovní skupině bariéry, která funguje pod Národní radou zdravotně postižených. Tato pracovní skupina má velmi široké spektrum činnosti: projednává zásadní problémy například připomínky k zákonům, normám, vede jednání s ministerstvy, odbornými komorami, zpracovává připomínky k novým vozidlům hromadné dopravy atd. Rovněž zahájila práci na odborném materiálu pro Českou komoru autorizovaných inženýrů a techniků, který by měl sloužit k dalšímu vzdělávání projektantů. Poskytuje také mimo jiné informace, které se týkají bezbariérového ubytování a přístupnosti některých zajímavých lokalit po celé České republice.

2 Cíle a metodika

Cílem práce, zaměřené na oblast cestování handicapovaných osob, je analýza současné nabídky služeb v CR v Jihočeském kraji, která povede k návrhu řešení na odstranění fyzických a psychických bariér, které jsou lidem s tělesným handicapem kladeny do cesty při jejich návštěvě Jihočeského kraje, a tím také dojde k navýšení konkurenceschopnosti subjektů CR v dané lokalitě.

K získání informací byly použity jako *sekundární zdroje* ze zahraničních analýz zkoumajících danou problematiku, především z toho důvodu, protože na Českou republiku žádné podobné informace neexistují. Dále bylo vycházeno ze zdrojů Českého statistického úřadu, konkrétně v oblasti ekonomiky a cestovního ruchu. Dalšími informačními zdroji ke zpracování diplomové práce byla literatura z oblasti techniky služeb, cestovního ruchu a řízení vztahů se zákazníky a v neposlední řadě také z tištěná periodika, které se danou oblastí zabývají.

Primární zdroje pochází z dotazníkového šetření zaměřeného na současnou nabídku služeb Turistických informačních center pro tělesně postižené a dále pak z analýzy dostupných materiálů týkajících se bezbariérových objektů v dané oblasti. Průzkum navazuje na analýzu uskutečněnou před dvěma roky, která byla součástí mé bakalářské práce. Dotazníkové šetření probíhalo od října 2007, kdy byl jednotlivým informačním centřům zaslán elektronický dotazník, zkoumající nabídku a poptávku po službách CR ze strany handicapovaných osob. Poté byly informace zhodnoceny a na ně navázala analýza informací o bezbariérovosti objektů, a to jak z materiálů, poskytnutých informačními centry, tak z informací dostupných na internetu, popřípadě osobní návštěvou daného místa. Diplomová práce byla završena syntetickou částí, kde byl zhodnocen současný stav dané problematiky a v zájmu naplnění cíle zde byla navržena řešení, jak posílit konkurenceschopnost subjektů v CR a rovněž podpořit poptávku po cestování ze strany tělesně postižených osob.

V závěru práce se nachází porovnání, zda byl výše zmíněný cíl splněn, v jakém rozsahu, a jak nejlépe lze uplatnit návrhy na zlepšení dané problematiky v praxi.

3 ANALÝZA CESTOVNÍHO RUCHU V JIHOČESKÉM KRAJI

Potenciál cestovního ruchu v Jihočeském kraji

Primární potenciál cestovního ruchu spočívá především ve výhodné poloze jihočeského regionu, který představuje významnou konkurenční výhodu regionu v oblasti rozvoje cestovního ruchu. Na území regionu se nachází velké množství přírodních atraktivit, počínaje centrální částí Šumavy, která ve spojení s bavorskou a hornorakouskou stranou vytváří pro tento kraj nejdůležitější komplex přírodních atraktivit, které významně ovlivňují návštěvnost regionu. Centrální část Šumavy se nachází ve vysokém stádiu rozvoje CR, a i ostatní části šumavské podsoustavy mají perspektivu dalšího rozvoje, např. Novohradské hory, Blanský les, podhůří Šumavy. Významný přírodní potenciál rozvoje CR má rovněž CHKO Třeboňsko. Řada vodních ploch na území regionu má dobrý potenciál pro rozvoj vodních sportů a rekreace. Je známo, že návštěvník jižních Čech nejčastěji volí pobyty v letním i zimním období, které jsou převážně zaměřeny na aktivní formy CR (lyžování, pěší turistika, cykloturistika, hippoturistika, vodáctví, lov a rybolov). Region je vzhledem k zachovalým přírodním a kulturním atraktivitám vhodný pro další rozvoj cykloturistiky. Na jeho území se rovněž nacházejí významné vodácké trasy (např. Vltava, Lužnice).

Bohaté kulturně historické dědictví představují četné památkově chráněné objekty, movité kulturní památky, městské památkové rezervace (26% podíl v rámci celé ČR), vesnické památkové rezervace a památkové zóny. Specifickým potenciálem regionu jsou lidové zvyky, tradice, řemesla, lidová architektura, tradiční kuchyně a tradiční výroba piva. Městská památková rezervace Český Krumlov a vesnická památková rezervace Holašovice jsou zapsány na seznamu Světového kulturního dědictví UNESCO. Významnou roli ve vztahu k rozvoji cestovního ruchu hrají také historická města, církevní stavby a hrady a zámky reprezentující historický vývoj architektonických slohů.

Nejnavštěvovanějšími turistickými cíli jsou zámky, Hluboká nad Vltavou, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Červená Lhota, městské památkové rezervace Český Krumlov a České Budějovice, lázeňské město Třeboň nebo ZOO Ohrada v Hluboké nad

Vltavou. Město České Budějovice jako správní, hospodářské, obchodní a kulturní centrum regionu nabízí nejlepší podmínky pro městskou, nákupní a kongresovou turistiku, přičemž je zároveň významným cílem i pro poznávací turistiku.

Z hlediska struktury návštěvníků turistických a rekreačních zařízení a cílů převažují obyvatelé ČR a západoevropských zemí. Významným způsobem roste také segment návštěvníků z Ruska a Japonska. Podle Regionální rozvojové agentury jižních Čech vzrostl počet hostů v hromadných ubytovacích zařízeních v regionu mezi roky 2000 a 2004 o více než 15 %. Podíl na celkovém počtu ubytovaných za celou ČR v tomto období nepatrně klesl na 13 % (k 31.12.2004). Počty zahraničních hostů rostly v letech 2000 – 2004 pomaleji (průměrně o 8 %). Společenské atraktivity jsou rovněž významnou složkou potenciálu cestovního ruchu. Jde zejména o atraktivní kulturní programy nejvýznamnějších turistických destinací.

Služby cestovního ruchu

Jako nezbytná se z pohledu dalšího rozvoje kvality poskytovaných služeb jeví standardizace a certifikace, která v oblasti poskytování ubytovacích služeb již částečně probíhá. Vznikající destinační management představuje ve spojení s rozvojem služeb informačních center příležitost cíleného rozvoje marketingu cestovního ruchu v regionu. Na území regionu již byly nastartovány aktivity v oblasti destinačního managementu. Ekonomické využití CR je v současné době omezeno nízkou nabídkou regionálních produktů cestovního ruchu.

Dalším nedostatkem je, že stále ještě nebyla dostatečně využita možnost logického propojení turistických atraktivit regionu do celků, které by tvořily zajímavou nabídku produktů pro české i zahraniční turisty. Nedostatečné je také využití moderních informačních a komunikačních technologií v regionu. Celková nabídka regionu v oblasti cestovního ruchu není prezentována s dostatečnou segmentací a přímým oslovením cílových skupin turistů. Ucelený informační systém včetně rezervačních a objednávkových služeb by aktivní propagaci regionu či jednotlivých turistických center výrazně napomohl, zejména ve vztahu k individuálním zákazníkům. Při zohlednění aktuálních vývojových trendů lze přitom předpokládat, že právě informační a komunikační technologie budou do budoucna jedním z hlavních komunikačních kanálů cestovního ruchu. Podpora rozšířeného využívání těchto technologií je tak

jednou z priorit, na kterou by měla být soustředěna pozornost. Rezervy jsou rovněž ve spolupráci s incomingovými cestovními kanceláři při společné aktivní propagaci produktů cestovního ruchu, které jsou zaměřeny primárně na centra cestovního ruchu na území jižních Čech. Nízká kvalita služeb cestovního ruchu je často způsobena nedostatečnou odbornou kvalifikací a jazykovou vybaveností pracovníků v CR.

Infrastruktura cestovního ruchu

Napojení regionu na evropskou páteřní dopravní infrastrukturu je nedostatečné. Region postrádá především vyhovující dálniční, železniční i letecké napojení. V nevyhovujícím stavu je i místní dopravní infrastruktura pro zpřístupnění a propojení turistických cílů. Infrastruktura ubytovacích, stravovacích a dalších doprovodných služeb je tradičně závislá na poptávce po vybraných přírodních, kulturních a společenských atraktivitách. V částech regionu, které jsou významnými centry cestovního ruchu, lze sledovat kvantitativní a kvalitativní optimalizační procesy ve vývoji infrastruktury.

Nabídka služeb cestovního ruchu je ovšem územně nevyvážená a cestovní ruch v jednotlivých oblastech regionu roste různým tempem. Celkový rozsah ubytovacích kapacit odpovídá intenzitě cestovního ruchu v regionu, nedostatečná nabídka je však v případě hromadných ubytovacích zařízení vyšší kvality, tj. čtyř a pětihvězdičkových hotelů. Region disponuje kvalitním značením pěších turistických tras. V posledních letech došlo k výraznému rozvoji cyklotras. Výstavba cyklostezek ovšem vzhledem k investiční náročnosti stále zaostává. Nově je budována infrastruktura pro rozvoj hipostezek jako nového produktu cestovního ruchu. Nedostatečná je rovněž doprovodná volnočasová infrastruktura cestovního ruchu včetně vybavení regionu pro sportovní aktivity.

V řadě center cestovního ruchu je nevyhovující také základní sociální infrastruktura cestovního ruchu, přičemž obdobná situace přetrvává i v řadě kempů. Atraktivitu regionu snižuje špatný technický stav některých památek a nedostatek prostředků pro udržení kvality muzejních expozic. Přírodní a kulturní historické bohatství představuje příležitost pro rozvoj dalších forem a produktů cestovního ruchu, jako je například golfový sport. Lze očekávat postupné zvyšování poptávky podobné turistické a sportovní nabídce. Výhodná poloha a trvalý komparativní výhoda nižších cen mohou přilákat příznivce moderních sportovních a turistických odvětví i z okolních zemí. Golf

a jiné moderní sportovní disciplíny výrazným způsobem prodlužují letní sezónu jak do jarních, tak do podzimních měsíců. Tradice lázeňství a jeho rozvoj, v posledních letech s vyšší orientací na wellness služby, přispívá ke zvyšování potenciálu cestovního ruchu a k růstu počtu návštěvníků regionu. Roste podíl klientů (jak tuzemských, tak zahraničních), kteří si pobyt v lázních hradí z vlastních prostředků. Současná infrastrukturní vybavenost brání v mnoha případech prodloužení sezóny a tvorbě kvalitních produktů cestovního ruchu zejména v jarních a podzimních měsících. Konkurenceschopnost regionu v zimních měsících je v porovnání s nabídkou německých a rakouských středisek rovněž nižší. Kromě horších parametrů sjezdovek je to zejména kvůli nízké kapacitě vleků, malé nabídce doprovodných služeb a nedostatečné údržbě běžeckých lyžařských tras.

Ohrožení rozvojových záměrů v důsledku zájmů ochrany přírody brání rozvoji cestovního ruchu zejména ve venkovských oblastech. Vzniká tak zásadní nesoulad mezi zájmy ochrany přírody a rozvojem území prostřednictvím cestovního ruchu. V zájmu zachování přírodních hodnot chráněných území budou tyto oblasti v dlouhodobé perspektivě rozvoje cestovního ruchu patrně směřovat k regulačním opatřením a limitům intenzity využití. Jednou z možných cest optimální regulace je zvyšování kvality a pestrosti služeb za vyšší ceny. Méně intenzivně využívané destinace cestovního ruchu mají stále přiměřenou perspektivu kvantitativního rozvoje nových kapacit.

Základní opatření pro další rozvoj CR v regionu

Jako zásadní se pro další rozvoj cestovního ruchu v regionu jeví rozvoj základní i místní dopravní infrastruktury a zlepšování dopravní obslužnosti regionu. Dalším krokem je využití moderních informačních a komunikačních technologií při propagaci regionu. Nemělo by být opomenuto ani zpřístupňování nabídky regionu potenciálním návštěvníkům v úzké spolupráci s cestovními kancelářemi, a tím pádem vytváření ucelených produktů pro vícedenní pobyt návštěvníků, jelikož dle statistik Jihočeské centrály cestovního ruchu jsou jihočeská města navštěvována většinou jednodenními výletníky. S tím souvisí i budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu a zvyšování kvality a rozsahu poskytovaných služeb souběžně se zvyšováním kvalifikace pracovníků v cestovním ruchu.

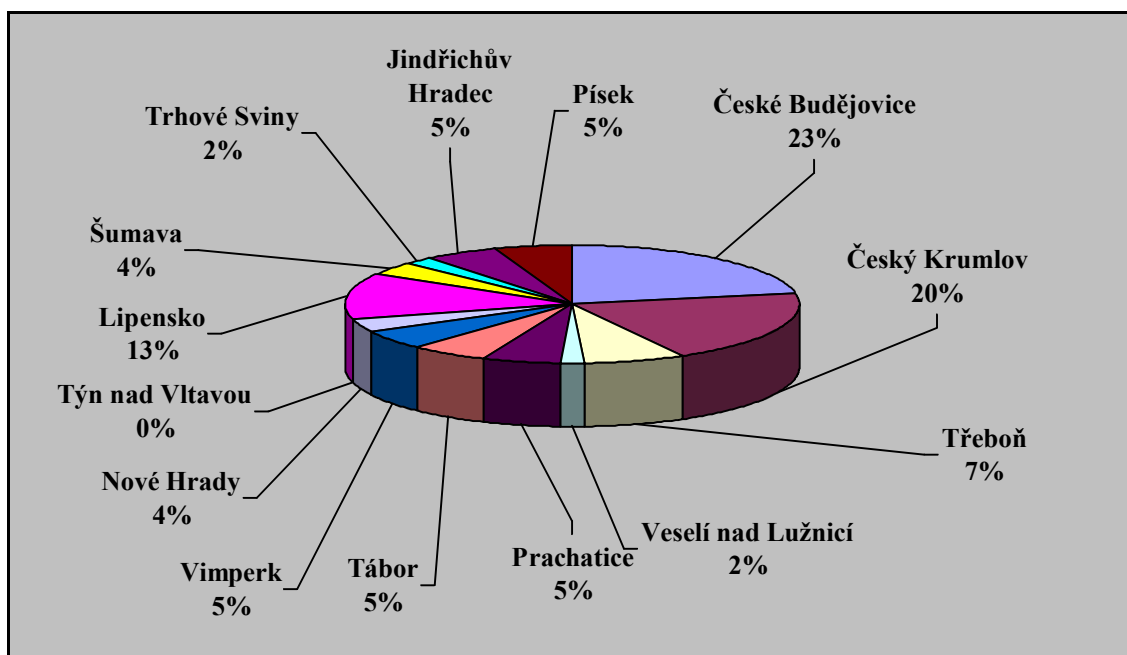
3.1 VYHODNOCENÍ SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU PRO HANDICAPOVANÉ VE VYBRANÝCH LOKALITÁCH

Dotazníkový průzkum se týkal následujících lokalit:

- České Budějovice
- Tábora
- Týn nad Vltavou
- Prachatice
- Veselí nad Lužnicí
- Český Krumlov
- Trhové Sviny
- Jindřichův Hradec
- Nové Hrady
- Lipensko
- Třeboň
- Šumava
- Vimperk
- Písek

V následujících grafech je vyjádřen poměr jednotlivých jihočeských měst k celkovému zjištěnému počtu bezbariérových objektů. Průzkum se zabýval především objekty, které jsou spojené s cestovním ruchem, ale zahrnuje také řadu jiných zařízení.

Graf č. 1: Kapacity ubytovacích zařízení cestovního ruchu pro handicapované dle jihočeských měst.



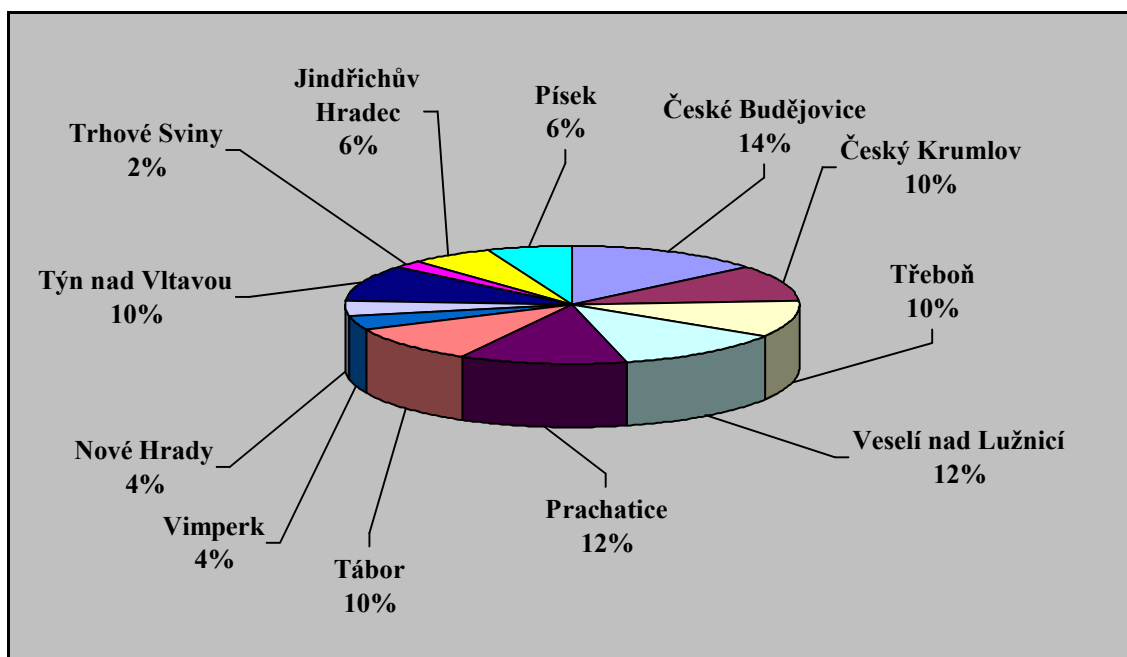
Pramen: autorka

Podle Českého statistického úřadu České republiky bylo k 31.12. 2006 na území Jihočeského kraje 1026 **ubytovacích zařízení** s kapacitou 17532 pokojů a 52423 lůžek.

Je však obtížné zjistit, kolik z nich je vhodných pro handicapované osoby, jelikož takové statistiky dosud nebyly vedeny. Z grafu č. 1 vyplývá, že nejlepší nabídku ubytovacího zařízení pro handicapované nabízí město České Budějovice a Český Krumlov. Konkrétní počet ubytovacích zařízení bez bariér je v Českých Budějovicích 12 a v Českém Krumlově 11. Výsledek není příliš překvapivý především z toho důvodu, že se jedná o nejvíce navštěvovaná jihočeská města s celou řadou historických, kulturních a církevních památek.

Celkem vysoký počet ubytovacích zařízení pro handicapované se nachází v okolí Lipenska. Tato lokalita je oblíbená především v letních měsících pro možnosti koupání a výhodné polohy nedaleko Šumavy. Třeboň poskytuje ubytovací služby ve čtyřech zařízeních, která jsou přístupná lidem se sníženou schopností pohybu a další města jako Tábor, Písek, Prachatice, Vimperk a Jindřichův Hradec nabízejí shodně po třech bezbariérových hotelích nebo penzionech. V Nových Hradech a na Šumavě je situace o něco horší, zde jsou k dispozici jen dva objekty určené k ubytování handicapovaných. Pouze Týn nad Vltavou neumožňuje tomuto segmentu trhu žádné ubytovací služby, ale díky výhodné poloze blízko Českých Budějovic těchto služeb není příliš vyhledáváno.

Graf č. 2: Kapacita stravovacích zařízení cestovního ruchu pro handicapované dle jihočeských měst.



Pramen: autorka

Graf č. 2 znázorňuje **kapacity stravovacích zařízení**, která jsou přizpůsobená návštěvě osobami se sníženou schopností pohybu a orientace. Průzkum ukázal, že počet těchto zařízení je vyšší než kapacita ubytovacích služeb pro handicapované. Je to způsobeno především tím, že náročnost na vybavení takového objektu není natolik finančně nákladná jako tomu bývá u bezbariérového hotelu.

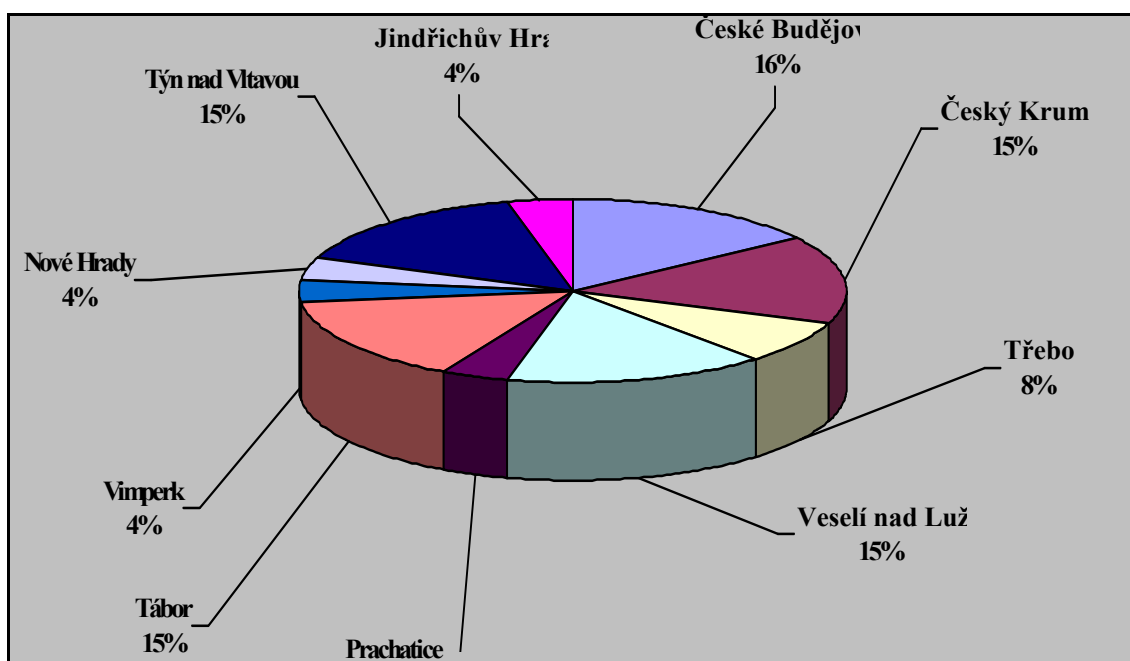
Důležité je však zmínit, že stravovací zařízení mnohdy nemají bezbariérové toalety, proto vznikl zvláštní graf, který znázorňuje možnosti bezbariérových WC ve vybraných městech. I přes tento nedostatek, jakým chybějící bezbariérové toalety v některých restauračních zařízeních jsou, nabízí graf č. 2 přehled o přístupných stravovacích objektech osobám se sníženou schopností pohybu. Zde již neplatí, že čím větší město je, tím více takovýchto objektů má. Překvapivý počet stravovacích zařízení bez bariér nabízí města Prachatice a Veselí nad Lužnicí, která se vyrovnají, co do počtu, nabídce těchto služeb městům jakými jsou České Budějovice a Český Krumlov. Průměrný počet bezbariérových restaurací se v jihočeských městech pohybuje kolem čtyřech.

Uvážíme-li, že poptávka zatím není natolik vysoká, je tento stav vcelku uspokojivý. Problém může nastat při konání zvláštních akcí, jakými jsou například Den bez bariér v Českém Krumlově a jiné kulturně společenské akce pro handicapované. Při pořádání takovýchto akcí dochází ke zvýšení poptávky po bezbariérových službách a zde by mohla být nabídka nedostačující. Zbývající města nabízí vždy alespoň jedno stravovací zařízení, kde je přístup umožněn také osobám se sníženou schopností pohybu a orientace. Vzhledem k atraktivnosti a stále se zvyšující návštěvnosti Jihočeského kraje je to však jen slabou útěchou, proto doufejme, že v budoucnu podnikatelé investují více do novostaveb, aby tak usnadnili životy těch, kteří jsou odkázáni na naši pomoc.

Jak znázorňuje graf č. 3, nedostatek **bezbariérových toalet** není jen v rámci stravovacích zařízení, ale také ve městech samotných, kdy jsou nejen turisté nuceni z nedostatku veřejných toalet navštěvovat restaurace a hotely, což personál vidí velmi nerad, nejde-li o jejich klienty. Problém spočívá i v otvírací době, která se vztahuje na charakter daných středisek v nichž se veřejné toalety nachází. Ve většině měst se jedná o magistráty, obchodní centra, vlaková a autobusová nádraží a podobně. Většina novostaveb ze zákona na handicapované pamatuje i v tomto ohledu, avšak starší objekty, které na první pohled bezbariérové jsou, nakonec nezbytné sociální zázemí pro

tělesně postižené osoby nemají. Z grafu vyplývá, že většina měst je veřejnými bezbariérovými toaletami vybavena. Nepříjemným překvapením nejen pro handicapované osoby často bývá otevírací doba veřejných toalet, jelikož ta se odvíjí od sezónnosti a otevírací doby objektů, v nichž se veřejné toalety nachází. Ve městech, která na grafu chybějí, nebyly veřejné bezbariérové toalety během průzkumu nalezeny, neznamená to však, že zde neexistují. Je ale nesporné, že jejich počet je velmi nízký.

Graf č. 3: Kapacity bezbariérových veřejných toalet pro handicapované dle jihočeských měst.



Pramen: autorka

Památky a využití volného času v regionu

Možností jak využít volný čas mají handicapovaní několik. V *Českých Budějovicích* mohou navštívit krytý plavecký bazén a to za pomoci plošiny a plavčíků. Do letošní rekonstrukce letní plovárny byl přístupný i otevřený bazén, avšak rekonstrukce stále trvá, proto je možnost bezbariérového přístupu zatím nejistá. Milovníci hokeje uvítají přístupnost zimního stadionu, přestože zde vozíčkáři mají vyhrazeno jen skromné místo těsně u mantinelu a musí překonávat převýšení po nájezdu k vstupní bráně. Centrem zábavy bývá i Všesportovní hala, kde se konají hudební koncerty a sportovní a jiné akce. Zde je přístup možný pouze s pomocí druhé osoby. Mezi další bezbariérová zařízení v *Českých Budějovicích* patří Kino Kotva, Letní kino, Multikino Cinestar, Galerie Dům umění, výstavní síň Magistrátu města nebo První centrum zdravotně postižených, kde je bezkonkurenční sportovní zázemí. Pro milovníky přírody vede

z centra města asfaltová cyklostezka, která míří do nedalekého města *Hluboká nad Vltavou*. Zde mohou handicapovaní turisté navštívit zámecké zahrady, v úvahu je třeba vzít stoupající terén k zámku, kam je možné dojet autem. Přístupná je rovněž Alšova jihočeská galerie, Kulturní centrum Panorama a nedaleká Zoologická zahrada.

Opačným směrem od Českých Budějovic leží zámecké město *Český Krumlov*. Zde na turisty čeká řada historických památek, mezi něž patří Státní hrad a zámek Český Krumlov. Jeho exteriéry jsou přístupné za pomoci asistenta, interiéry pak za pomoci více asistentů. Podrobnější informace se turisté dozvědí z tištěného Průvodce Českým Krumlovem i pro handicapované. S pomocí asistenta se vozíčkáři dostanou i do zámecké zahrady, Kostela sv. Víta, Kláštera křižovníků, Městského divadla, Galerie Mlýn a do dalších několika galerií. Mezi kulturní zařízení přístupná handicapovaným patří Jezuitský sál Hotelu Růže nebo s pomocí asistenta Letní kino, Kino J & K nebo Otáčivé hlediště v Zámecké zahradě. Pro sportovce je ve městě k dispozici plavecký bazén, Tenis centrum a za pomoci i Fitness Centrum. Zmiňovaná mapa také nabízí i řadu tras po historickém jádře města, které jsou vhodné pro tělesně postižené návštěvníky.

V *Táboře* mají handicapovaní možnost navštívit ve volném čase plavecký bazén, kde je nutné nahlásit návštěvu vozíčkáře předem. Centrum zábavy APOLLO je bezbariérové a hostům nabízí diskotéku, bar a restauraci. Dalšími památkami, které jsou přístupné zdravotně postiženým osobám jsou: Děkanský kostel Proměnění Páně na Hoře Tábor (návštěvu nutné předem nahlásit), galerie Caffé Trombetta Husitské muzeum Tábor (nutný doprovod), části Botanické zahrady a Kostel Panny Marie v Klokotech. Z kulturních zařízení jsou bezbariérová Divadlo Oskara nedbala, Kino Svět, Kino Spektrum a Městská knihovna.

Třeboň nabízí z hlediska bezbariérovosti návštěvu Bertiných lázní a lázní Aurora. V letních měsících mohou turisté zavítat na pláž u rybníka Svět nebo na koupaliště Ostende. Přístupná je rovněž jedna ze zámeckých prohlídkových tras, zámecká konírna a galerie. Bezbariérový je také Kostel Blahoslavené Panny Marie Královny a sv. Jiljí. Milovníci kultury mohou zavítat do Kina Světozor nebo do Galerie U Míšků.

V *Jindřichově Hradci* se nachází Státní hrad a zámek, který je handicapovaným přístupný až na třetí nádvoří. Z církevních památek je bezbariérový kostel sv. Jana Křtitele, z muzeí a galerií Okresní muzeum a Galerie Inspirace. Ze sportovních zařízení mohou handicapovaní turisté navštívit plavecký bazén nebo plovárnu u rybníka Vajgar. Kulturní zařízení ve městě jsou přístupná za doprovodu, problém však tkví v bariérových toaletách, týká se to Kina Střelnice a Kulturního domu Střelnice kde je nutný doprovod. V *Nových Hradech* je přístupný Státní hrad za asistence další osoby. Naopak zcela bezbariérový je Kostel sv. Petra a Pavla a Klášter Servitů, sloužící rovněž jako ubytovací zařízení. V blízkosti hradu vede naučná stezka Sokolí hnízdo, jejíž terén patří k náročnějším, proto je nutný doprovod. Obdobná situace je na trase Nové Hradý – Třeboň, kde se nachází Červené Blato. Zajímavou památkou je Tereziino údolí, kudy vede naučná stezka, a jejíž první část k vodopádu je dobře přístupná.

V *Prachaticích* je umožněn handicapovaným osobám přístup do Městského divadla, Kinokavárny Hotelu Park, Letního kina a Prachatického muzea. Bezbariérový je také městský park Parkán a sportovcům je za předem dohodnuté návštěvy a doprovodu poskytnut umožněn do plaveckého bazénu. V okolí vede několik naučných stezek, které jsou do jisté míry a pomoci doprovodu handicapovaným rovněž sjízdné. Jmenujme naučnou stezku Prachatické hradby, Schwarzenberský plavební kanál u Jeleních vrchů nebo Slatě na Šumavě.. Z církevních památek je za pomoci přístupný Děkaný kostel sv. Jakuba a nedaleko od Prachatic mohou handicapovaní turisté navštívit zahrady a přízemí Státního zámku Kratochvíle u Netolic. Zájemcům o hipoturistiku nabízí prachatické informační centrum kontakt na poskytovatele služeb spojených s koňmi a hipoterapií. Také v píseckém regionu zprostředkovávají léčebné jízdy na koni, tzv. hipoterapie. Turisté mohou navštívit Ranč Ixion, jehož nabízené terapie mají za cíl snadnější psychické vyrovnání se s tělesným postižením.

Bezbariérový pohyb a opatření na odstraňování bariér

Nejhůře jsou na tom středy měst, kde vstupu do objektů brání schody a obrubníky. Problémem bývá také dlažba, kterou nepovolí vyměnit památkáři, přestože lidem na vozíku znesnadňuje pohyb po centru historických měst. Město *České Budějovice* pokračuje v nákupu nízkopodlažních autobusů a vybavování křižovatek zvukovými signály semaforů pro nevidomé. Město *Hluboká nad Vltavou* započalo v roce 2003 s projektem Bezbariérové město Hluboká nad Vltavou. Tento projekt je součástí

Opatření Strategie rozvoje města Hluboká nad Vltavou. V první fázi v roce 2003 bylo upraveno přes 20 vstupů na chodníky pro bezbariérový přístup. V druhé fázi v roce 2004 se pokračovalo s úpravou vstupů na chodníky a na zastávky autobusu. Bylo upraveno přes 50 vstupů. Třetí fáze na rok 2005 spočívala v úpravě vstupů na Městský úřad a ve vybudování výtahu ve zdravotnickém středisku. Do dalších let je uvažováno s vybudováním bezbariérové stezky pro handicapované z Hluboké k ZOO a loveckému zámku Ohrada a vydání mapy bezbariérových přístupů ve městě. Zatím jedním z posledních kroků v odstraňování bariér bylo předláždění plochy v atriu radnice, kde za pomoci Nadace ČEZ umožnili vozičkářům snadný vstup do úřadu pozvolným nájездem. S vozičkáři počítá i druhé největší jihočeské město *Tábor*. Snaží se upravovat chodníky v centru a pokračuje ve vybavení nízkopodlažními autobusy. Všechny úpravy předem projednává se svazem zdravotně postižených. Tábor v první řadě upravil trasu v centru a k firmě DITA Tábor, což je družstvo invalidů zaměstnávající zdravotně postižené. V *Českém Krumlově* je snaha města řešit dopravní komunikace v historickém centru bez vyvýšených chodníků a výstavba zastávek MHD upravených pro potřeby handicapovaných osob. U pěší zóny je tolerován vjezd vozičkáře automobilem do centra města pokud je jeho vozidlo řádně označeno kartou ZTP. *Třeboň* je dalším z „bezbariérových měst“, kde se tamní úřady snaží zpříjemnit život handicapovaným občanům. Inspiraci jim přineslo především město České Budějovice a tak i zde mohou lidé získat informaci o přístupnosti objektů a tras z mapy pro handicapované. Město Písek, Vimperk, Veselí nad Lužnicí a Strakonice obdobné průvodce zpracované nemají, i když do budoucna s nimi některá města počítají. U zbylých měst nebyly záměry plánů odstraňování bariér ve městech zjištěny.

Vlaková doprava pro handicapované v Jihočeském kraji

Počátkem předloňského roku podepsaly České dráhy, Správa železniční dopravní cesty a Ministerstvo dopravy ČR s Národní radou zdravotně postižených memorandum o spolupráci při zlepšování podmínek cestování zdravotně postižených. Podle dokumentu má být ve vlacích a na nádražích víc nástupních plošin, zlepšit se má orientace nevidomých a cestování vozičkářů. Jihočeský kraj k tomu zpracovává plán pro zdravotně postižené a ústředí zdravotně postižených s poslancem Václavem Krásou.

Novinky na Českých drahách nepomohou jen zdravotně postiženým, ale i starším lidem. Všichni by potřebovali nástupiště v úrovni podlahy vlaků, výtahy na perony, zřetelná

hlášení odjezdů. Změny budou navrhovat samotní invalidé. Podobně jako ve městech, budou i kolem železniční dopravy vytipovávat invalidé bariéry a navrhovat změny. Tím se zapojí do krajského plánu pro zdravotně postižené. Konečné slovo mají mít České dráhy a Správa železniční dopravní cesty. Zástupci Českých drah tvrdí, že memorandum vzniklo za pochodu a pro invalidy už udělali spousty práce. Například mobilní nástupní plošiny do vozů jsou v Českých Budějovicích i v Táboře. Další jsou součástí rychlíků, informace o tom najdou cestující na jízdních řádech. Novinkou jsou ve vytipovaných vagónech WC pro vozičkáře. Horší situace bude ale ještě hodně dlouho na menších zastávkách. Podle toho, jak rychle budou dráhy obměňovat vozový park a nakupovat nízkopodlažní a bezbariérové vozy. Problém je také na nádraží v Budějovicích, kde je výťah pro vozičkáře jen pro první nástupiště. Nádraží je modernizované, a těžko se s tím nyní dá něco dělat. Železnice má v úmyslu vytvořit na nástupištích přejezdy přes koleje pro invalidy. Vozičkáře by převezl na správný peron bezpečně asistent Českých drah.

3.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU URČENÉHO TURISTICKÝM INFORMAČNÍM CENTRUM

Dotazníkový průzkum probíhal v zimě na přelomu roku 2007/2008 na území Jihočeského kraje. Bylo rozesláno celkem 13 dotazníků určených jihočeským turistickým informačním centrům, abychom mohli porovnat připravenost těchto center na návštěvu tělesně postižených turistů. Do celkového vyhodnocení dotazníků bylo zahrnuto jen tolik infocenter, od kterých byla obdržena odpověď. Kladeno bylo celkem sedm otázek, jejichž odpovědi pomohou k vytvoření představy o návštěvnosti handicapovaných turistů v daných místech, jelikož podobné statistiky neexistují, a nastíní vybavenost informačních center nabídkou služeb pro handicapované turisty.

Průzkum se týkal následujících lokalit:

- České Budějovice
- Hluboká nad Vltavou
- Český Krumlov
- Tábor
- Třeboň
- Veselí nad Lužnicí
- Nové Hrady
- Vimperk
- Prachatice
- Písek
- Strakonice

První otázka zjišťovala, zda turistická informační centra mají zpracovanou nabídku služeb v cestovním ruchu pro handicapované občany a pokud ne, zda o jejím zpracování uvažují v letošním roce 2008. Z odpovědí vyplynulo, že většina informačních center určitou nabídku těchto služeb mají. V roce 2002 vydala Jihočeská centrála cestovního ruchu brožuru „Cestujeme i s handicapem“, v níž je zahrnuto deset jihočeských měst a čtyři rakouská příhraniční města, společně se všemi potřebnými informacemi o bezbariérovosti objektů včetně jejich kontaktů. Brožura zahrnuje informace o městě České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec a jeho okolí, o Nových Hradech, Prachaticích, Táboru, Třeboni, Veselí nad Lužnicí a Vimperku. Problémem je však neaktuálnost mnohých informací. Ukázkovou nabídku bezbariérového města má Český Krumlov, který byl prvním jihočeským městem, které vydalo průvodce pro postižené. Mapa nazvaná Průvodce Českým Krumlovem i pro handicapované vyšla v nákladu 7,5 tisíce kusů v české, anglické a německé mutaci. Mapa nabízí šest turisticky nejzajímavějších prohlídkových tras pro návštěvníky na invalidním vozíku. Barva trasy vyznačuje dostupnost - modrá bezbariérová trasa, žlutá dostupná s pomocí druhé osoby, červená pro vozíčkáře nevhodná. Skupina handicapovaných zahrnuje i starší či obézní lidi, těhotné ženy i rodiče s malými dětmi. Mapy nejsou volně v prodeji, ale jsou distribuovány cíleně konkrétním zájemcům. Ti si je mohou vyzvednout v Centru pro zdravotně postižené v Českém Krumlově.

Rovněž město České Budějovice se rozhodlo v roce 2004 usnadnit pohyb vozíčkářů v ulicích a objektech města. To je hlavním cílem mapy České Budějovice bez bariéry, kterou vydal magistrát města. V roce 2006 došlo k aktualizaci a rozšíření této mapy a zdarma ji lze získat v Turistickém informačním centru na náměstí Přemysla Otakara II. Mapa by měla být také umístěna na internetových stránkách města České Budějovice. Jsou zde barevně rozlišena místa, která jsou pro tělesně postižené občany přístupná zcela a bez pomoci okolí, dále místa méně dostupná a zcela nedostupná. Jsou tak označeny komunikace, zdravotnická zařízení, pošty, kostely, restaurace a další objekty. Cílem je usnadnit pohyb vozíčkářů po městě a zabránit nepříjemným situacím, kterým kvůli bariérám musejí často čelit. Zatím posledním městem, které obdobnou mapu připravilo je město Třeboň. Všechna tři města mapy připravovala ve spolupráci s tělesně postiženými občany, kteří městem projížděli a sami označovali stupeň složitosti přístupu do jednotlivých objektů. Města Nové Hradky, Veselí nad Lužnicí,

Prachatice a Vimperk se v odpovědi odvolala na již zmíněnou brožuru vydanou Jihočeskou centrálou CR.

V Prachaticích plánují v nejbližší době aktualizovat informace uvedené v brožure pro handicapované a mají rovněž v plánu rozšířit nabídku informací na vlastních informačních prospektech o bezbariérovosti místních objektů. Ve Strakonících lze nahlédnout do katalogu poskytovatelů ubytovacích služeb, kde jsou bezbariérové objekty označeny, ale o dalších službách CR se zdejší informační centrum nezmiňuje. Vimperké informační centrum také plánuje vypracování nabídky informací o bezbariérových objektech ve svém okolí a v neposlední řadě i tábořské informační centrum poskytuje informace skrz internetové stránky města či zasláním brožury pro handicapované od JCCR. V píseckém informačním centru uvedli, že zpracovanou nabídku služeb pro handicapované nemají a ani o ní nejednají, přestože by podobný projekt rádi uvítali.

Další otázka zjišťovala stav poptávky po službách cestovního ruchu ze strany handicapovaných osob. Podrobnou statistiku žádné informační centrum neprovádí, proto byly odpovědi spíše odhadnuty. V Nových Hradech, Strakonících, Třeboni a Táboře zvyšování počtu handicapovaných turistů nezpozorovali, ale v Českých Budějovicích, Prachaticích, Písku a Vimperku pozorovali v posledních letech nárůst počtu tělesně postižených turistů. Vyvrátili však, že by šlo o masovou poptávku, spíše jde o individuální potřebu handicapovaných osob, které do kraje zavítají. Jinak je tomu v Českém Krumlově, kde pro potřeby handicapovaných turistů dělají skutečně hodně, což je opláceno stále se zvyšující poptávkou ze strany handicapovaných.

Dále jsme se zabývali otázkou o jaké služby mají handicapovaní turisté největší zájem. Nejčastější odpovědí bylo, že poptávka je po informacích o přístupnosti města, bezbariérového ubytování a stravovacích zařízení, historických objektů a veřejných toalet. Ve Vimperku dále zaznamenali poptávku po dopravních službách skupin handicapovaných turistů směřujících na Šumavu. Tábořské informační centrum nejčastěji podává informace o bezbariérových hotelech a restauracích, ale jsou schopni vyhledat potřebné informace každému individuálně dle jeho potřeby a poskytovat tak informace takzvaně na míru. Pouze v Třeboni a Nových Hradech nezaznamenali žádný zájem o služby pro tělesně postižené turisty.

Položena byla i otázka v čem tkví nedostatky v nabídce pro tento segment trhu. Ve Strakonících se odvolávají na bezbariérovost objektů, popřípadě na nedostatečnou informovanost o bezbariérových místech. V Českých Budějovicích pak vidí největší problém v nedostatku financí na odbourání těchto bariér. Vimperští si stěžují na bezbariérovost památek a dopravních prostředků a stejně tak je tomu ve Veselí nad Lužnicí, kde je problém v nepřístupných objektech. V Prachaticích se nechali slyšet, že na zdravotně postižené by mělo být pamatováno v každém vydávaném prospektu zcela samozřejmě, a že ne ve všech městech se tak daří. V tábořském informačním centru vidí největší problém taktéž v nepřístupnosti většiny turistických atraktivit a to většinou z důvodu jejich historického původu, kdy jejich úpravám brání památkáři. Uvedli, že úroveň služeb pro handicapované se zvyšuje, především výstavbou dalších hotelů, restaurací a jiných staveb, tudíž je ze zákona povinnost zpřístupnit nové budovy tělesně postiženým lidem. O zpřístupnění objektů se snaží i většina kulturních center v okolí Tábora, ovšem nedostatek spočívá právě v nízké kvalitě informačních materiálů pro handicapované. Důvodem jsou, stejně jako v Českých Budějovicích, finanční prostředky. Odůvodňují to tím, že ve finančních výdajích na tisk propagačních materiálů se vždy upřednostní širší segment trhu, u kterého se předpokládá zvýšení návštěvnosti ne o desítky, nýbrž o tisíce, a jako příkladem uvedli sportovce nebo rybáře. V Českém Krumlově vidí problém rovněž v bariérových historických budovách, kde je úprava těchto objektů velmi obtížná. V Písku se odvolávají na nepřístupnost objektů handicapovaným a obzvláště zde postrádají bezbariérová ubytovací zařízení.

Informačním centřům byla položena otázka, který z uvedených návrhů by vítala na podporu či zkvalitnění služeb v oblasti CR v regionu. Až na vimperské informační centrum se všechna ostatní shodla, že by regionu výrazně pomohlo zpracování turistického průvodce po jižních Čechách s aktuálními informacemi o objektech s bezbariérovým přístupem, který by byl distribuován formou katalogu. V Prachaticích by takový projekt s radostí uvítali a sami by se na něm rádi podíleli. Jako jediní se vyjádřili k návrhu, jehož námětem bylo školení pracovníků v CR, díky němuž by se tyto pracovníci naučili jednat s osobami s tělesným postižením. Uvedli, že by neškodilo takové školení zrealizovat. Dalším, často se opakujícím bodem, bylo zpřístupnění více hotelů, restaurací, kulturních, církevních a historických objektů lidem s handicapem.

Objevilo se i přání, zejména v českobudějovickém, tábořské a prachatickém informačním centru, nabídnout více tipů na výlety pro handicapované turisty v regionu.

Na závěr lze říci, že poptávka po službách cestovního ruchu pro handicapované v Jihočeském kraji není až tak příliš žádaná, ale na druhou stranu nelze vyvrátit, že tomu tak může být z důvodu nízké nabídky. Příčinou je většinou nedostatek finančních prostředků na rekonstrukce nepřístupných budov, na nákup bezbariérových dopravních prostředků či na tisk informačních prospektů a tematikou pro tělesně postižené. Chválu si pak zaslouží zejména město Český Krumlov a České Budějovice za velmi kvalitně zpracované mapy měst, kde jsou přehledně vyznačeny sjízdné i nesjízdné trasy včetně bezbariérových objektů. Nadějí pro handicapované je, že si snad v budoucnu najdou i ostatní města čas a finance na vypracování přehledného projektu, který usnadní pohyb osob s tělesným postižením, protože se stále se zvyšujícím věkem populace bude počet osob se sníženou orientací a pohybem neustále stoupat.

Jak plyne z dotazníkového šetření, turistická informační centra až na výjimky nezaznamenala nárůst handicapovaných turistů ve svém regionu a možná právě proto nenabízí tomuto segmentu tolik služeb jako zdravým občanům. Důvodem je také finanční stránka, přestože by ke zlepšení celé situace mohla pomoci časem věnovaným hlubšímu zkoumání této problematiky. Mnohdy by stačilo vytipovat bezbariérová střediska cestovního ruchu v dané lokalitě a ve spolupráci s Jihočeskou centrálou cestovního ruchu pravidelně aktualizovat získané informace, které by mohly být uveřejněny na internetu nebo v tištěném průvodci. Mnohá města však nevidí v tomto segmentu příliš velký potenciál, a proto se rozšířením služeb pro handicapované nehodlají více zabývat.

4 NÁVRHY ŘEŠENÍ PROBLEMATIKY HANDICAPOVANÝCH OSOB V CESTOVNÍM RUCHU

Z analytické části vyplývá, že jedním z největších problémů handicapovaných je bariérovost infrastruktury, která významně snižuje kvalitu života a cestování těchto osob. *Přístupná dopravní infrastruktura* je hlavní podmínkou pro zapojení osob se sníženou schopností pohybu a orientace do aktivního života a zvýšení jejich ekonomických aktivit. Dostupnost dopravy v obcích i mimo ně je pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace nedostatečná. Připočteme-li k tomu i současný trend vedoucí k omezování dopravních spojů a místy až k útlumu veřejné autobusové a železniční dopravy, dostává se tato skupina obyvatelstva do vážných problémů. Dalšími kritickými místy jsou *bezbariérové přístupy do budov* státních a veřejných institucí a služeb. Jedná se převážně o přístup k úřadům, obchodům, školám, sociálním, zdravotním a rekreačním zařízením. Při zpřístupňování budov je zanedbávána potřeba jejich propojení bezbariérovou pěší trasou či bezbariérovou dopravou v rámci města. Bezbariérový pohyb po městě či obci je třeba řešit v širším pohledu a není možné zaměřit se na realizaci jednotlivých projektů bez jejich vzájemného propojení. Česká republika je bohatá na kulturní dědictví. Mnoho jader měst se dochovalo ve své historické struktuře, 250 z nich je chráněno státní památkovou péčí a 5 je zapsáno v seznamu UNESCO. Stav stavebních fondů měst, přírodních prvků a veřejných prostranství je dosud často zanedbaný a neumožňuje dostatečný bezbariérový pohyb. Takováto situace snižuje návštěvnost turistů a snižuje turistický potenciál lokalit. Výše uvedená charakteristika vede k závěru, že existuje potřeba investic do komplexního řešení svobodného pohybu ve městech i mimo ně, proto je na místě předložení Koncepce bezbariérovosti, která by se touto problematikou zabývala v širším hledisku.

4.1 KONCEPCE BEZBARIÉROVOSTI JIHOČESKÉHO KRAJE

Jižní Čechy se již několik let snaží prostřednictvím svých orgánů spravovat záležitosti občanů svého města s ohledem na rovné příležitosti. Součástí tohoto přístupu je i vytváření bezbariérového prostředí měst. Předložením návrhu „Koncepce bezbariérovosti Jihočeského kraje“ by tak došlo ke zkvalitňování života nejen zdravotně handicapovaných občanů. Její obsah by byl zaměřen na oblast odstraňování existujících architektonických, informačních a technických bariér ztěžujících běžný život lidem se

zdravotním handicapem, na oblast důsledného předcházení vzniku těchto bariér, na oblast předcházení a odstraňování bariér informačních, komunikačních i osvětu veřejnosti v oblasti života a potřeb handicapovaných. Bezbariérovost ve městech se však netýká jen zdravotně handicapovaných lidí, ale také dalších skupin obyvatel - např. seniorů, rodičů s malými dětmi, návštěvníků města, osob, jejichž pohyblivost je omezena na přechodnou dobu stavem po úrazech apod. Ti všichni mohou mít problémy s přístupem do budov veřejných institucí, s přístupem a využitím služeb prodejen a restaurací, nabídek kin, divadel a muzeí, veřejné hromadné dopravy, s bezpečným pohybem a orientací ve městě včetně komunikací, označením ulic a budov i přístupem k informacím o činnosti samosprávy. Zároveň je důležité dbát na to, abychom odstraněním jedné bariéry nevytvořili bariéru pro jinou skupinu občanů. Snahy měst koncepčně řešit problematiku bezbariérovosti jsou často zakotveny ve Strategickém plánu rozvoje města v části doprava a infrastruktura a lidské zdroje – sociální oblast. V oblasti *Dopravy a infrastruktury* je **záměrem** vytvořit bezpečné prostředí pro pohyb handicapovaných i zdravých občanů a účastníků silničního provozu na území Jihočeského kraje. V oblasti *Lidské zdroje – sociální oblast* je **záměrem** podporovat rovnost přístupu k využívání prostor ve městě.

S pomocí vedení statutárních měst a Jihočeské centrály cestovního ruchu by vznikla **komise pro bezbariérovost** jako dobrovolná pracovní komise, která by se pravidelně měsíčně scházela se zástupci odborů Magistrátů měst (stavební úřad, odbor dopravy, sociálních věcí, bytový, správy obecního majetku, investiční), Městských rozvojových fondů, Dopravních podniků měst a organizací zdravotně postižených, jichž se problematika bariér přímo dotýká. Na půdě komise by tak docházelo k potřebnému přenosu informací a řešení problémů, podání návrhů a připomínek na další zlepšení života handicapovaných.

Navržená koncepce by měla být dalším krokem na společné cestě od aktivit několika málo zainteresovaných lidí, kteří cítí potřebu řešit problémy handicapovaných k profesionálnímu, intenzivnímu a komplexnímu přístupu všech zainteresovaných. Pohled na problematiku bezbariérovosti musí být komplexní napříč odbornostmi se zapojením samotných uživatelů. JCCR by mohla pořádát celostátní konferenci, která by byla určena stavebním úřadům, odborům dopravy a projektantům. Vystoupili by na ní přednášející nejen z České republiky, ale také z fakulty architektury v Drážďanech.

Snaha odstraňovat bariéry je dobrou vizitkou každé obce, svědčí o tom, že nejsme lhostejní ke svým občanům a současně přispívá i k větší návštěvnosti. Stalo se již tradicí, že se v Českém Krumlově každoročně pořádá pro handicapované občany Den bez bariér, který je bohatý na kulturní, historický a společenský program. Takových akcí by bylo v kraji potřeba více. Pro plánování rozvoje sociálních služeb zdravotně postižených i pro koncepční práci v oblasti bezbariérovosti je vždy základním východiskem analýza počtu zdravotně postižených. S ohledem na ochranu osobních údajů i jistou nekonceptnost v této oblasti neexistuje přesná evidence počtu zdravotně postižených i druhu jejich postižení.

Cílem by bylo zajištění bezbariérovosti pro zdravotně postižené občany vedoucí k usnadnění jejich již tak složitého života. Toho by mělo být zajištěno provedením následujících kroků:

- vybudováním bezbariérových přechodů, které by měly tvořit důležité a hlavně potřebné trasy pro pohyb vozíčkářů po celém území města,
- vybudováním přístupů pro zdravotně handicapované do veřejně přístupných budov,
- vybudováním bezbariérových cest pro nevidomé, slabozraké a občany se zbytky zraku,
- odstraněním bariér v městské hromadné dopravě pro všechny druhy handicapu,
- odstraněním bariér u veřejně přístupných budov v majetku státních organizací (úřady, zdravotnická zařízení, kulturní zařízení) pro všechny druhy handicapu,
- odstraněním bariér u veřejně přístupných budov v majetku soukromých osob (restaurace, předzahrádky, hotely, obchody, atd.) pro všechny druhy handicapu,
- integrací všech handicapovaných do všech stupňů školských zařízení; podpora asistence
- vybudováním a rozvojem informačního systému pro zdravotně postižené občany,
- osvětou mezi občany a zejména v podnikatelské sféře, u projektantů a zhotovitelů staveb, všech dotčených složek veřejné správy.

Jedním z **nástrojů** ke splnění úkolů koncepce bezbariérovosti města je i Národní rozvojový program mobility pro všechny a Vládní plán financování Národního rozvojového programu mobility pro všechny, který byl vyhlášen v roce 2002 Národní radou zdravotně postižených občanů ČR a Vládním výborem pro zdravotně postižené občany. Odstraňování bariér na komunikacích především ve městech a v obcích,

bezbariérová dostupnost služeb veřejné správy, zdravotních a sociálních služeb, zlepšení přístupu všech obyvatel k dopravě a zavádění signalizačních a informačních prostředků v dopravě jsou hlavními cestami k vytváření podmínek pro svobodný a bezpečný pohyb všech obyvatel. Základním nástrojem Národního rozvojového programu mobility pro všechny jsou záměry bezbariérových tras zpracované městy a obcemi a předkládané ve stanovených termínech Vládnímu výboru pro zdravotně postižené občany k projednání. Každý takový záměr musí splňovat základní podmínku, vznik bezbariérové trasy spojující v obci budovy a zařízení pro vzdělávání, poskytování zdravotních a sociálních služeb, místa, kde je vykonávána veřejná správa. Tento program zahrnuje i odstraňování bariér v městské hromadné dopravě včetně instalací veřejných informačních a odbavovacích systémů pro cestující se sníženou schopností pohybu a orientace. V roce 2004 schválila vláda i Vládní plán financování Národního rozvojového programu mobilita pro všechny platný v letech 2005 – 2010. Tento krok umožňuje rozložit realizaci záměrů bezbariérových tras do více let, ale zároveň usnadňuje financování záměrů vyžadujících finanční zdroje z více resortů. V tomto programu mohou obce využít vyčleněných finančních prostředků v řádu stovek miliónů korun

V rámci koncepce by se uvažovalo o **projekt certifikace služeb** cestovního ruchu v Jihočeském kraji. Cílem projektu je celkové zkvalitnění služeb v oblasti cestovního ruchu všeobecně s důrazem na zlepšení řešení životních situací zdravotně postižených. Důraz bude kladen na povinná kritéria a kvalitu poskytovaných služeb. Certifikát bude prestižním puncem vysoké kvality poskytovaných služeb. Nebude možné jej tedy koupit, ale zasloužit se o něj podle jasně stanovených kritérií. Systém kritérií a podmínek bude sestaven tak, aby certifikace bylo možné v principu rozšířit na celý kraj. Jedním z posuzovaných kritérií bude také řešení bezbariérovosti jednotlivých objektů - provozoven služeb cestovního ruchu. Aktivní snaha provozovatelů o odstraňování překážek pro občany se sníženou pohyblivostí bude považována za pozitivní skutečnost při udělování certifikátu kvality. **Úkolem Koncepce** bezbariérovosti tedy bude především zlepšení orientace tělesně postižených občanů ve městech pomocí piktogramů, označujících certifikovaná zařízení, která splňují kritéria vstřícnosti vůči tělesně postiženým.

4.2 ŠKOLENÍ PRACOVNÍKŮ V CESTOVNÍM RUCHU

Na setkání s lidmi, které postihl nějaký tělesný či smyslový handicap, reagujeme v podstatě dvojitým způsobem, buď vzbuzují náš soucit, nebo naši zvědavost. Těmito reakcemi však postiženým lidem rozhodně nevycházíme vstříc, protože tím dáváme najevo, že jsou v našich očích odlišní od ostatní populace, a to je přesně to, co si nepřejí. Obecně platí, že jsme k handicapovaným lidem tím ohleduplnější, čím je jejich postižení zjevnější. Svět nevidomých si představit neumíme. Lidé se většinou domnívají, že ztráta zraku je největší újma, jaká může člověka postihnout, protože si vidění spojují s běžnou orientací, s odečítáním výrazu v cizí tváři, se čtením, sledováním televize, se stolováním atd. Stává se, že slepci reagují často na nabízenou pomoc nevrle, tedy ne s vděčností, kterou od nich očekáváme. Taková reakce může být ovšem i v důsledku toho, že jsme slepci nepomohli dost obratně a uváženě. Úděl nevidomých je jistě nelehký, ale záleží do značné míry na tom, na jaké prostředí jsou odkázáni a zda se se svým handicapem už narodili nebo zda ztráceli zrak postupně během života.

Pro zkvalitnění služeb cestovního ruchu je důležité, zda zaměstnanci cestovních kanceláří, hotelů, restaurací nebo informačních center dokáží jednat s osobami s tělesným handicapem. Z dotazníkového průzkumu vyplynulo, že by mnozí zaměstnanci cestovního ruchu uvítali školení personálu, kde by se setkali a handicapovanými lidmi a dozvěděli se, jakými útrapami musí během svého života procházet. Cílem těchto kursů je vyzkoušet si život vozíčkáře v maximální hloubce jeho prožitků. Důraz je kladen na osobnostně-sociální odlišnosti, které se v životě handicapovaného projevují. Znamená to kromě prožitku fyzické omezenosti také poznání handicapu jako psychosociálního fenoménu. V praxi jde zejména o odkázanost na druhé, potřebu stále někoho žádat o pomoc, vyčlenění z některých aktivit, bezmocnost před dosažením některých cílů, ale i spoustu dalších věcí. Kursy by se odehrávaly během víkendu na statku v Plasné nedaleko Jindřichova Hradce. Účastníci zde mohou strávit víkend jako vozíčkáři a jinak tělesně postižení se vším všudy. Pro zdůraznění osobnostně-sociální složky v životě handicapovaných by byl kurs naplněn hrami na bázi zážitkové pedagogiky a osobnostně-sociálního rozvoje. Část víkendu by se vždy odehrávala v městském prostředí a na cestě na statek, aby se účastníci mohli seznámit i s pohledy a přístupem zdravé společnosti k fyzicky handicapovaným. Kurs

by byl hrazen zaměstnavateli nebo samotnými zaměstnanci a jeho cena by se pohybovala řádově od 200,- Kč do 600,- Kč, dle obsahu programu a počtu účastníků. Cena by zahrnovala dopravu v rámci celého regionu, ubytování, stravu, program a nezapomenutelné zážitky. Kursy by mohly být konány i pro uzavřenou skupinu lidí, například pro celou firmu apd.

4.3 NÁVRHY VÝLETŮ PRO HANDICAPOVANÉ TURISTY

V Jihočeském kraji se nachází mnoho míst, která jsou přístupná i osobám s tělesným handicapem, problém ovšem tkví v tom, že neexistuje přehledná nabídka výletů s popisem možných kulturních a historických objektů. Z tohoto důvodu vznikly návrhy výletů do čtyřech jihočeských regionů, s krátkou charakteristikou bezbariérových památek a přírodních krás, které jsou přístupné a sjízdné i osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

ČESKOBUDĚJOVICKO

V **Českých Budějovicích** se handicapovaným turistům nabízí kromě prohlídky historického náměstí Přemysla Otakara II. také řada dalších *památek*. V těsné blízkosti Černé věže mohou obdivovat Katedrálu sv. Mikuláše, vedle tzv. Bílé věže Kostel Obětování Panny Marie a mají-li s sebou doprovod, pak mohou navštívit také prostory Kostela sv. Václava. K *občerstvení* se nabízí několik restaurací, které jsou vybaveny bezbariérovým vstupem (např. Restaurace Krajinská 27). Veřejné toalety turisté najdou v prostorách Magistrátu města nebo v Obchodním domě Dvořák, obojí se nachází na českobudějovickém náměstí. Nebrání-li počasí, nabízí se procházka podél řeky Malše, která je i zároveň cyklostezkou vedoucí do města **Hluboká nad Vltavou**. Turisté mohou k návštěvě Hluboké využít i nízkopodlažního autobusu MHD linky č. 104 IDS. Ve městě se nachází zámek s okolními zahradami, z nichž je krásně vidět celý zámecký exteriér. Je-li s osobou na vozíku přítomný doprovod, je možné shlédnout prohlídkovou trasu v 1. patře a suterénu. Cestou zpět do Českých Budějovic mohou turisté zavítat do zoologické zahrady a prohlídnout si exteriér loveckého zámku Ohrada. Pokud se turisté hodlají v Českých Budějovicích několik dní zdržet, nabízí se ubytování v českobudějovickém hotelu (např. Hotel GomeI).

ČESKOKRUMLOVSKO

Vzhledem k široké nabídce bezbariérových objektů v Českém Krumlově se tento výlet týká pouze samotné perly jižních Čech, Českého Krumlova. Město nabízí handicapovaným osobám celkem sedm tras. Turisté tak mohou navštívit trasu od Jelení zahrady lávkou přes řeku Vltava na *náměstí Svornosti* kde se nachází bezbariérové toalety. Po prohlídce náměstí, kde je turistům k dispozici infocentrum, se ulicí Radniční dostanou přes Lazebnický most na Latrán ke Klášteru křižovníků, kde je však velmi nerovná cesta, proto je nutný doprovod další osoby. Přístupná je i trasa *Zámku* a přilehlé zámecké zahrady. Z Latránu vede Červenou branou vstup na 1. nádvoří. Zde jsou k dispozici veřejné bezbariérové toalety *občerstvení* na terase Unions Internet Café, prohlídka Zámeckého Lapidária nebo průchod nad Medvědíím příkopem směrem k 2. nádvoří. Na západní straně je průchod na 3. nádvoří jehož terén je bez asistence velmi obtížný. Interiéry zámku jsou bez asistence více osob nemožná z důvodu většího počtu schodů. Postupně vede trasa na 5. nádvoří kde jsou bariérové Václavské sklepy, Barokní divadlo. Do *Zámecké zahrady* je vstup hlavní bránou a turisté si zde mohou prohlédnout všechny čtyři terasy. V horní části zahrady se nachází letohrádek Bellarie v jehož blízkosti je Otáčivé hlediště, které nabízí dvě místa osobám upoutaným na invalidním vozíku. Směrem do zadní části zahrady se naskýtá pohled na Hudební pavilón za nímž je zahrada ukončena jezírkem. Celou zahradu je možné objet vně po asfaltové silnici, která je rovná kromě dlouhého svažitého kopce u krčmy Markéta. U Zámecké jízdárny je cesta opět rovná. Český Krumlov nabízí dostatečné množství *stravovacích i ubytovacích bezbariérových zařízení* zejména v historickém centru (např. Hotel U města Vídně, restaurace Hotelu měšťák).

ŠUMAVA A PRACHATICKO

Milovníkům přírody je navrhnout výlet na **Schwarzenberský plavební kanál**, jehož trasa vede upravenou cestou i pro vozíčkáře. Výškové rozdíly na přehledné rovinaté trase nejsou nijak velké a díky délce 5 km je výlet vhodný pro všechny věkové kategorie. Výchozím bodem je parkoviště Jelení Vrchy před dolním portálem tunelu, jímž prochází kanál. Parkoviště je však nevhodně umístěno (prudký svah), proto je doporučen výstup z doprovodného vozidla na křižovatce u kanálu ještě před stoupáním k parkovišti. Cesta podél kanálu je téměř rovinná s nově opraveným úsekem. Trasa vychází z Jeleních Vrchů směrem k Rosenauerově kapliče, která je cílem této cesty.

Plánovanou cestu je možno dle chuti libovolně podél kanálu prodloužit, ale stejnou cestou vede návrat zpět na parkoviště na Jeleních Vrších. Povrch je šterkopískový a cesta je vedena zároveň jako cyklotrasa.

Druhý výlet v tomto regionu má za cíl Prachatice, kde vede naučná stezka **Prachatické hradby**. Stezka vede okolo historického jádra města a začíná a končí v Dolní (Písecké) bráně. Trasa je pro vozíčkáře vhodná z toho důvodu, že vede převážně po chodnících s nájezdovými pruhy, je ale doporučen doprovod další osoby. Stezka provází návštěvníky okruhem okolo Městské památkové rezervace v blízkosti jeho historického jádra. Na pěti zastaveních s informačními panely předkládá k zamyšlení vše o hradebním systému, historii a současných archeologických výzkumech. *Délka stezky* je přibližně 1,5 km a předpokládaná doba procházky je 45 minut. Ve městě je k dispozici několik stravovacích zařízení kde se turisté mohou občerstvit (např. Restaurace Bastion). Veřejné toalety návštěvníci najdou u Dolní brány, ovšem zde je nutný doprovod další osoby.

NOVOHRADSKO

Při návštěvě Nových Hradů stojí za prohlídku **Státní hrad a zámek Nové Hrady** (NKP). Nachází se přibližně 300 metrů od parkoviště na náměstí. Hradní areál je pro návštěvníky na vozíčku poměrně dobře přístupný, bez problémů si návštěvníci mohou prohlédnout exteriéry a prohlídkovou trasu mohou absolvovat s pomocí doprovodné osoby. Občerstvení je možné si dát v restauraci Hradní šenkovna kde se nachází i bezbariérové toalety. Po dvou kilometrech z Nových Hradů je možné po silnici dojet do **Terezina údolí**, kde se nabízí procházka naučnou stezkou, cennou především z dendrologického hlediska, s okolní krásnou přírodou a anglickým parkem plným historických a přírodních památek. Pro vozíčkáře je bezproblémová část trasy k vodopádu, od něhož se dále doporučuje doprovod další osoby. Délka trasy je přibližně 5 km se 14 zastávkami. Výchozím bodem je parkoviště u vstupní brány v obci Údolí a okruh se opět vrací k vstupní bráně.

4.4 KATALOGOVÝ TURISTICKÝ PRŮVODCE PRO HANDICAPOVANÉ PO JIŽNÍCH ČECHÁCH

V rámci jižních Čech chybí aktualizovaná příručka pro handicapované turisty, proto navrhuji Katalogového turistického průvodce pro handicapované, který by **zahrnoval**

důležitá místa včetně označení jejich bezbariérovosti, kapacitě, lokalizace, kontaktu a krátké charakteristice. Průvodce by mohl být vytvořen Jihočeskou centrálou cestovního ruchu, jelikož s podobným projektem má již zkušenost. Praktické by bylo zapojení turistických informačních center v regionu, která by pomáhala se sběrem a aktualizacemi důležitých informací.

Pozornost by směřovala především k objektům, které souvisí s cestovním ruchem jako například ubytovací a stravovací zařízení, kulturní, církevní a historické památky, sportovní zařízení, možnosti využití volného času, informační centra, ale také parkovací možnosti a bezbariérové toalety. Chybět zde nemusí ani úřady a ostatní instituce nebo zdravotnická zařízení. Každý objekt by byl řádně popsán obtížností při vstupu, zda je budova zcela bezbariérová nebo je-li nutná přítomnost asistenta. Všechny objekty by mimo jiné obsahovaly krátkou charakteristiku, adresu a kontakty. Přínosné by bylo zmapování tras po městech dle úrovně sjízdnosti, které by handicapovaným ulehčilo pohyb a orientaci v městských ulicích.

Tento praktický průvodce by tak sloužil všem lidem, kteří se s obtížemi pohybují z důvodu jak zdravotního postižení, tak s přibývajícím věkem nebo maminkám s kočárkem. Katalog by byl distribuován ve všech turistických informačních centrech a byl by tak ukázkovým materiálem pro handicapované turisty, kteří hodlají navštívit jižní Čechy. V případě, že by náklady na tisk byly příliš vysoké, dalo by se uvažovat o internetovém průvodci, jehož aktualizování by bylo mnohem snadnější a úspornější.

4.5 POŘÁDÁNÍ BEZBARIÉROVÝCH DNŮ V JIHOČESKÝCH MĚSTECH

Po vzoru Českého Krumlova by se mohla zapojit do akce „Bezbariérový den“ i ostatní jihočeská města. Základní myšlenkou takového projektu je **zpřístupnění** vybraných památek návštěvníkům s omezenou schopností pohybu a orientace pomocí asistentů, provizorních nájezdů, schodolezů, průvodců a tlumočnicků do znakové řeči, aby si i handicapovaní lidé mohli prohlédnout krásy historických měst, kam se za běžných podmínek nedostanou nebo jen s obtížemi. Během takového dne by byl připraven bohatý **kulturní program**, který by zahrnoval prohlídky historických objektů, hudební a divadelní představení a sportovní aktivity.

Nezbytnou součástí takové akce je samozřejmě shánění **sponzorů a partnerů**, kteří by v daný den poskytovali výrazné slevy, popřípadě volné vstupy, pro handicapované osoby a jejich doprovod. Jelikož druhů postižení je několik, bylo by nutné zorganizovat program dle specifík jednotlivých druhů zdravotního postižení. Bariérové objekty, které neumožňují vstup osobám upoutaným na invalidním vozíku, bývají častým turistickým cílem. Jedna z možností jak jejich interiér přiblížit osobám s omezenou schopností pohybu by byla **audio a video projekce** která by byla přizpůsobena jak nevidomým (okomentovaným záznamem), tak hluchoněmým návštěvníkům (formou titulků), a která by se konala v areálu daného objektu (například na nádvoří zámku) nebo v jeho blízkosti. Konaly by se také specializované prohlídky historických center měst, vždy za doprovodu asistentů a tlumočnicků do znakové řeči. Jako nedílná součást bezbariérového dne ve městě se nabízí **sportovní vyžití** tělesně postižených v rámci možností daného města. Nabízí se hipoturistika, sjíždění řeky, návštěva sportovních center pro handicapované a řada jiných.

Pro realizaci takové akce je zapotřebí především zmapování bezbariérových objektů v daném městě a vybudování sociálního zázemí pro handicapované návštěvníky. Na podobné akce bývá účast zpravidla hojná, proto by organizátor měl zajistit dostatečné **množství asistentů**, kvalifikovaných průvodců a **tlumočnicků**. Dalším krokem je **medializace** celé věci, to znamená upozornění těch, kterých se akce bezprostředně týká. Výhodná je spolupráce s organizacemi a sdruženími, která jsou se zdravotně postiženými osobami v přímém kontaktu, a která tak mohou přispět nejednou radou. Samozřejmostí je také dostatek bezbariérových ubytovacích a stravovacích zařízení, protože není vyloučeno, že se účastníci nezdrží v daném městě nebo regionu déle než trvá samotná akce.

Zapojí-li se do projektu více jihočeských měst, zvýší se návštěvnost a především poptávka po službách cestovního ruchu ze strany handicapovaných turistů. Tím by se urychlily přestavby bezbariérových objektů a rozrostla by se nabídka služeb, výletů a především by se handicapovaní lidé snáze integrovali do společnosti zdravých občanů.

ZÁVĚR

Problematika cestování osob se zdravotním postižením je v současné době velice diskutovaným tématem zejména v zahraničí. V České republice chybí statistiky o návštěvnosti jednotlivých regionů handicapovanými turisty, souhrnné seznamy bezbariérových ubytovacích a stravovacích zařízení, a rovněž nabídka doplňkových služeb není nikterak systematicky zpracována. Cíl této práce měl za úkol dopracovat se k návrhům řešení na odstranění fyzických a psychických bariér, které jsou lidem s tělesným handicapem kladeny do cesty při jejich návštěvě Jihočeského kraje. V rámci třetí kapitoly se podařilo navrhnout některá opatření, které je možné realizovat za předpokladu účasti a pomoci některých organizací v cestovním ruchu, jakými jsou turistická informační centra, Jihočeská centrála cestovního ruchu, odbory cestovního ruchu Magistrátů měst a organizace tělesně postižených občanů. První kapitola práce se zabývá zmiňovanou problematikou na celosvětové úrovni a teoretickou úvahou o podmínkách cestování osob s omezenou schopností pohybu a orientace

Jak vyplývá z analytické části práce, je situace v Jihočeském kraji v jednotlivých městech podstatně odlišná. Turisticky nejnavštěvovanější města pracují na odstraňování bariér pro handicapované osoby nejintenzivněji v posledních pěti letech. Vyhodnocení dotazníkového průzkumu přineslo zjištění, že mnohá turistická informační centra nemají zpracovanou nabídku služeb pro handicapované turisty a to většinou z důvodu chybějících finančních prostředků na tisk propagačních materiálů. Dalším, často se opakujícím, argumentem byla nízká poptávka ze strany tělesně postižených osob o zmiňované služby. Statistiky ze zahraničních materiálů však dokládají, že tato poptávka by mohla být v následujících letech až dvojnásobná, pokud by města a regiony více dbaly na potřeby handicapovaných osob a odstraňovaly intenzivněji fyzické bariéry.

Také analýza vybraných měst v oblasti nabídky služeb v cestovním ruchu pro handicapované osoby ukázala značné rozdíly v množství bezbariérových zařízení. Větší města jako České Budějovice a Český Krumlov mají nejlépe zpracovanou nabídku formou mapy s přehledem bezbariérových objektů, nelze však tvrdit, že je tato nabídka dostačující. Stále existuje větší počet bariérových objektů, ale mnohdy bývá problém

v jejich historickém původu, kdy rekonstrukci památek brání především památkové úřady.

Způsobů jak pomáhat handicapovaným lidem v integraci do cestovního ruchu je přesto několik. Na základě analytické části práce vznikl komplexní návrh Koncepce bezbariérovosti Jihočeského kraje, jejímž cílem je odstraňování bariér ve veřejných budovách zapojením se do Národního projektu mobility pro všechny. V rámci koncepce by se uvažovalo rovněž o komplexním zapojení podnikatelů v cestovním ruchu vytvořením certifikace služeb CR v Jihočeském kraji. Výsledkem takové certifikace by bylo zkvalitnění služeb pro handicapované, kteří by tak měli přehled o kvalitě poskytovaných služeb.

Na základě odpovědí turistických center bylo navrženo školení pro pracovníky v cestovním ruchu, jehož cílem je nastínění problematiky handicapovaných osob v rámci víkendových pobytů ve spolupráci s tělesně postiženými osobami. Předpokládaným výsledkem školení je především odstranění psychických bariér, zapříčiněných setkáním se zdravou nebo tělesně postiženou osobou a nedostatečnou informovaností a vcítěním se do jejích problémů.

Dalším významným problémem v cestování handicapovaných osob je chybějící nabídka výletů v regionu s popisem bezbariérových památek a objektů cestovního ruchu. Vznikl proto návrh čtyř jihočeských lokalit, které doporučují návštěvu nejvýznamnějších míst s historickými a přírodními památkami, které jsou handicapovaným přístupné. Turisté tak získají představu o jednotlivých cílech navržených výletů a mohou je využít jako styčné body při návštěvě jižních Čech.

Nejžádanějším se dle dotazníkového průzkumu jeví tvorba Katalogového průvodce pro handicapované osoby po jižních Čechách. Příručky, které před pár lety vytvořila Jihočeská centrála cestovního ruchu dosud nikdo neaktualizoval, proto by komplexní katalog potěšil nejen samotné handicapované, ale i informační centra, která by je tak mohla nabízet v rámci svých služeb. Pravdou je, že tvorba katalogu by vyšla kraj na nemalé peníze, proto v úvahu přichází internetový průvodce s regionální nabídkou ubytovacích a stravovacích služeb a volnočasových aktivit pro osoby s tělesným postižením. Poslední návrh se zabývá pořádáním Bezbariérových dnů v jihočeských

městech, které by významně napomohlo handicapovaným lidem v integraci do cestovního ruchu, kdy by v rámci programu takového dne byla přítomnost asistentů při návštěvách těžko dostupných památek a míst ve městech, poskytování slev na vstupy a kulturní a sportovní aktivity pro tělesně postižené návštěvníky.

Obecně lze říci, že odstraňování bariér potrvá mnohem déle než jejich výstavba. Zásadní myšlenka tkví však v uvědomění si potřeb handicapovaných osob a ve snaze usnadnit jim pohyb v místech, která jsou pro nás zdravé naprostou samozřejmostí. Pomoc nelpí jen na finanční podpoře nákladných projektů v oblasti bezbariérovost, ale také na čase, který jsou zainteresované osoby, organizace a úřady ochotni této problematice věnovat. Bariéry nejsou překážkami jen tělesně postiženým lidem, ale také seniorům a rodičům s malými dětmi, a vzhledem ke stárnoucí populaci se tento problém bude jednou týkat nás všech.

SUMMARY

Title of the thesis: The problems of tourism-services offers for handicapped persons in South-Bohemian region.

Problematic of travelling of handicapped people has been recently very discussed tema. There miss statistics of visits in each regions by this segment in Czech republic. There dont exist either lists of available accomodations, restaurants and other services. The aim of this thesis is the effort to improve the quality of tourism-services for handicapped people in South-Bohemian region through the elimination of physical and mental barriers.

Theoretical part of this thesis describes the situation of travelling of disabled people in the world, special conditions of travelling and leisure-times activities for handicapped people. Analytical part contains potentiality of South-Bohemian region in tourism and explores tourism-services offers for disabled persons. This analisys found out, that in South Bohemia there are big differences among towns, working on barriers elimination. Lot of tourists information-center dont have any guide for disabled people, or use 6 years old guide that result to be obsolete. One of the reason why they dont have it, is the high price for printed material and low demand by handicapped people in each town. But the demand would be higher if towns should have an average offer. Abroad materials says that this demand could be two times higher in next years, if towns and regions would care more about this problematic eliminating those barriers in a more efficient way. The towns which actually offer the best services for handicapped people are Český Krumlov and České Budějovice. In this towns they released a map with equipped areas and buildings with special structure for handicapped people. One of the bigger problem is also that many towns have historical areas projected in past ages, without any structure for handicapped people, and so, not so easy to rebuild, and equip.

The third part contains suggestion of help handicapped persons to intercorate them into the tourism in South–Bohemian region. One of the suggestion is “Conception of availability“ of South Bohemian. It’s aim would be elimination of barriers in public areas, in public transport and cooperation among enterpreneurs in tourism. The result

would be certification that would bring better quality of services for available people. Another suggestion are training of workers in tourism with the aim, how to behave with such customers, offers of trips in South Bohemia with available objects and services and complete "Touristic catalogue guide for handicapped people" around South Bohemia. Last suggestion is to hold special days without barriers as Český Krumlov does, because there are lot of interesting places that are available only with help of assistants

We could say that elimination of barriers takes more time than to build them up. But the main thought is to improve life-quality of handicapped people, even because barriers represent a problem not only for them but both for old people and families with children. We should realize that everyone becomes old and this problematic will soon or later touch each one of us.

Key words: handicap, handicapped tourists, accessible tourism for disabled people, possibilities of leisure- time activities for disabled people

POUŽITÁ LITERATURA

1. PARMOVÁ, D.: Řízení služeb. Přednášky. ZF JU. Č. Budějovice 2004. 96 s.
2. HORNER, S. – SWARBROOKE, J.: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha : Grada, 2003 – 486 s. ISBN 80-247-0202-9
3. ORIEŠKA, J.: technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea Servis, 2001. ISBN 80-85970-27-9
4. BERÁNEK, J. – KOTEK, P.: Řízení hotelového provozu. 3., přeprac.vyd.– Praha: MAG Consulting. Grada Publishing, 2003 – 218 s. ISBN 80-247-0202-9
5. DOHNAL, J.: Řízení vztahů se zákazníky : procesy, pracovníci, technologie. – 1. vyd.. – Praha : Grada Publishing 2002
6. Aplikace individuálních přístupů v péči o zdravotně postižené : texty k semináři. Praha, Liberální institut 12.12.1995. Praha: Aleko, 1996. 75 s. ISBN 80-85341-54
7. Bezbariérová doprava: (sborník semináře). Praha: Federace zdravotně postižených v ČSFR, 1992. 97 s. ISBN 80-85098-13-X
8. FILIPIOVÁ, Daniela: Život bez bariér: projekty a rekonstrukce. Praha: Grada Publishing, 1998. 101 s. ISBN 80-7169-233-6.
9. Handicap `98: sborník 6. ročníku mezinárodní konference: Liberec, Jedličkův ústav 2.6.1998. Liberec: Technická univerzita, 1998. 55 s. ISBN 80-7083-297-5.
10. LANČ, Jindřich: Právo a bezbariérové řešení staveb. Praha: Nadace ABF, 1995. 53 s. ISBN 0862-4895.
11. NOVÁK, Jaroslav: Využití výpočetní techniky pro zdravotně postižené. Brno: Paido, 1997. 70 s. ISBN 80-85931-44-3.
12. TITZL, Boris: Postižený člověk ve společnosti: hledání počátků. Praha: Pedagogická fakulta UK, 1998. 120 s. ISBN 86039-30-7.
13. DĚTÁK, Jaroslav: Jižní Čechy – turistický průvodce, Olympia, Praha, 1977
14. JCCR: Cestujeme s handicapem, České Budějovice, 2002
15. Statutární město České Budějovice: České Budějovice bez bariér, 2004

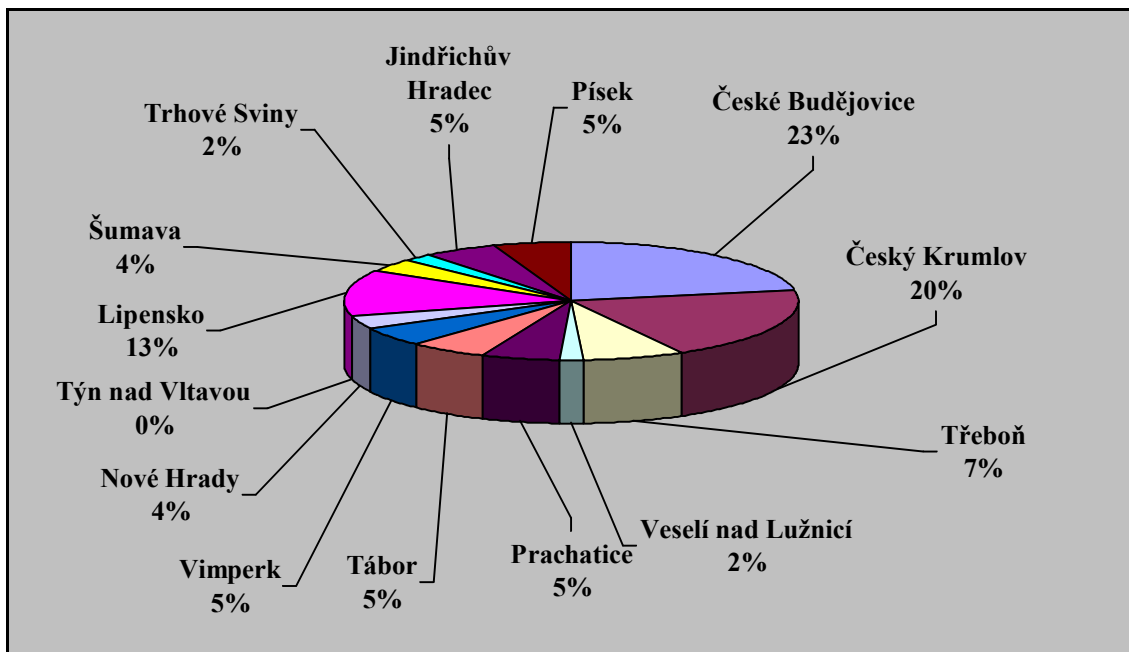
16. Vyhláška MMR ČR č. 369/2001 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace

Použité internetové stránky:

1. BAUERSFELD, K.: UN zkoumá možnosti bezbariérové turistiky [online]. 2003. [cit.12.12.2007].Dostupný na :
<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=1914&srchtxt=bariery>
3. Národní rada osob se zdravotním postižením v ČR.Dostupné na
<**<http://www.nrzp.cz>**>
4. Český Krumlov pro handicapované[online]. 2006, [cit. 2007-13-11].
Dostupné z <**<http://www.ckrumlov.cz/handicap>**>
5. **<http://www.access-able.com>**
6. **<http://www.homohumanus.cz>**
7. Databáze bezbariérového ubytování, <**<http://www.svozikemnacestach.cz>**>
8. Konto bariéry, Dostupné na <**<http://www.bariery.cz>**>
9. Mobilita, o. p. s. , Dostupné na: <**<http://www.mobilita.cz>**>
10. Centrum Paraple, Dostupný na<**<http://www.paraple.cz>**>

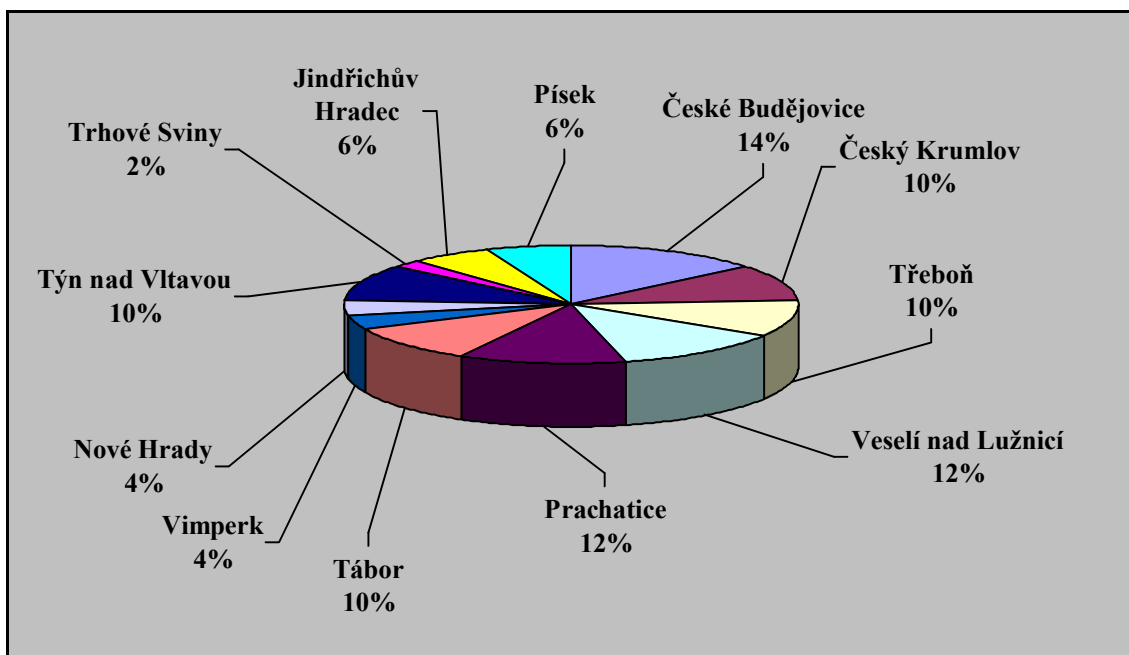
SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Kapacity ubytovacích zařízení cestovního ruchu pro handicapované dle jihočeských měst.



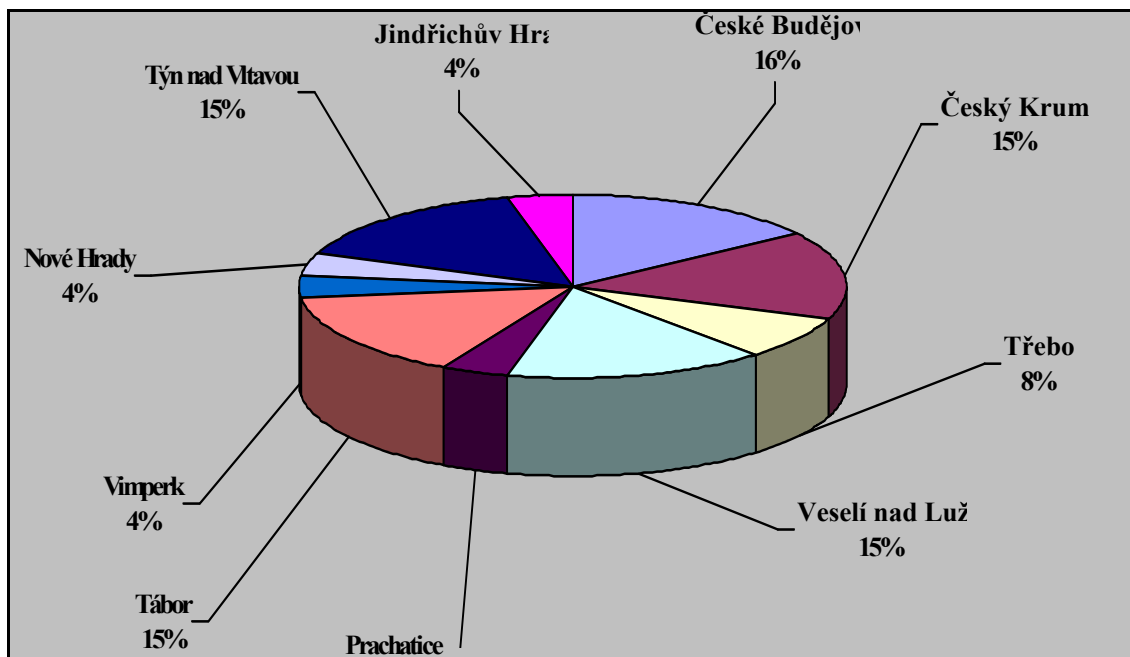
Pramen:
autorka

Graf č. 2: Kapacita stravovacích zařízení cestovního ruchu pro handicapované dle jihočeských měst.



Pramen: autorka

Graf č. 3: Kapacity bezbariérových veřejných toalet pro handicapované dle jihočeských měst.



Pramen: autorka