

ELEVATOR 



Vzdělávání v přístupném cestovním ruchu

Zpráva

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



Spolufinancováno
z programu Evropské unie
Erasmus+

VZDĚLÁVÁNÍ V PŘÍSTUPNÉM CESTOVNÍM RUCHU | ZPRÁVA

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

Abstrakt

Tato **zpráva** představuje výsledky analýzy vzdělávacích praktik v oblasti přístupného cestovního ruchu (PCR) vycházející z průzkumů provedených v zemích partnerů projektu a informací získaných z jiných evropských studií a zkušeností ENATu (partnera projektu). Uvádí také, které dovednosti, znalosti a kompetence by měly být rozvíjeny a prezentuje nejúspěšnější a nejefektivnější metody a formy vzdělávání v souladu s potřebami trhu. Závěrečná část zprávy obsahuje návrh osnovy vzdělávacího kurzu přístupného cestovního ruchu pro manažery a zaměstnance malých a středních podniků (MSP) v odvětví cestovního ruchu.

Cílem zprávy je poskytnout návod, jak podporovat vzdělávání v přístupném cestovním ruchu na národní a evropské úrovni, jak začlenit toto téma do vzdělávacích osnov a strategií a jak zlepšit kvalitu a efektivitu vzdělávání v přístupném cestovním ruchu.

Koncoví uživatelé: ENAT, vzdělávací organizace, tvůrci vzdělávacích osnov/programů, tvůrci politik (primárně v oblasti vzdělávání a odborné přípravy), učitelé, studenti.

Forma: elektronický dokument

Jazykové verze: čeština, angličtina, řečtina, italština, slovinština

Hlavní zpracovatel zprávy: ENAT

Spolupracující organizace: KAZUIST, PREMIKI, TANDEM

Klíčová slova: přístupný cestovní ruch, vzdělávání, učební osnovy, dovednosti, kompetence, výsledky učení

OBSAH

1	SHRNUTÍ	5
1.1	Klíčová zjištění	5
1.2	Klíčové závěry	9
2	CÍLE A POSTUP TVORBY ZPRÁVY	12
2.1	Význam vzdělávání v oblasti přístupu v cestovním ruchu	12
3	PŘEHLED VZDĚLÁVACÍCH INICIATIV A PRAXE VE VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI PŘÍSTUPNÉHO CESTOVNÍHO RUCHU	14
3.1	Neformální a informální vzdělávání v MSP	14
3.2	Význam povědomí o přístupu	16
3.3	Spouštěče vzdělávacích iniciativ na straně nabídky	17
3.4	Poskytování vzdělávacích služeb	18
3.5	Financování a udržitelnost	21
3.6	Marketingová komunikace	22
3.7	Opatření k podněcování zájmu o vzdělávání	22
3.8	Cílová skupina vzdělávacích programů	23
3.9	Učební osnovy	24
3.10	Design kurzů	24
3.11	Obsah kurzů a výsledky učení dle jednotlivých profesí	24
4	SWOT ANALÝZA	29
5	NÁVRH OSNOVY VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU PRO MSP V OBLASTI PŘÍSTUPNÉHO CESTOVNÍHO RUCHU	33
5.1	Vstupní předpoklady	33
5.2	Účastníci a délka školení	33
5.3	Cíle	34
5.4	Výsledky učení	34
5.5	Metody realizace vzdělávání	35
5.6	Podpůrné materiály pro účastníky	35
5.7	Způsob ukončení kurzu	35
5.8	Certifikát	35
5.9	Osnova kurzu	36

1 SHRnutí

Tato zpráva představuje výsledky analýzy zaměřené na vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu v zemích EU, zejména v zemích partnerů projektu ELEVATOR (Česká republika, Řecko, Itálie a Slovinsko), a poskytuje odpovědi na základní otázky: proč je vzdělávání v oblasti přístupnosti potřebné, jaké dovednosti a znalosti by měly být rozvíjeny, kdo by měl být vzděláván a jakým způsobem.

Zpráva je určena poskytovatelům vzdělávání, propagátorům přístupného cestovního ruchu jako je např. ENAT, tvůrcům politik a vzdělávacích programů, kteří stanovují vzdělávací strategie a priority a v neposlední řadě učitelům/lektorům a studentům, kteří chtějí rozvíjet dovednosti v oblasti přístupného cestovního ruchu.

Zpráva reaguje na potřebu podporovat vzdělávání v přístupném cestovním ruchu a zařadit ho do hlavního vzdělávacího proudu na národní a evropské úrovni, začlenit toto téma do učebních osnov a vzdělávacích strategií a poskytnout koncovým uživatelům návod pro efektivní vzdělávání/učení a jeho harmonizaci s potřebami trhu.

1.1 Klíčová zjištění

Nabídka vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu

1. V celé EU existují velké rozdíly v dostupnosti a obsahu vzdělávání v přístupném cestovním ruchu v rámci studijních oborů cestovní ruch a hotelnictví.
2. Pokud takové vzdělávací programy existují, jsou nabízeny převážně v rámci dalšího odborného vzdělávání a přípravy nebo v rámci dalšího profesního rozvoje, a mnohem méně často v rámci základního, středoškolského či terciárního vzdělávání. Vzdělávací programy v oblasti přístupného cestovního ruchu jsou často součástí rozvojových projektů či jiných dotovaných iniciativ, které jsou realizovány jen po určité období a osloví jen pár jednotlivců nebo podniků, a nemají tak dopad na celkovou přístupnost turistických služeb v regionu nebo zemi.
3. Nedostatečná poptávka po vzdělávání se odráží v tržní nabídce, tj. v nízkém počtu firem nabízejících vzdělávání v přístupném cestovním ruchu na komerční bázi.
4. Studie ENATu¹ ukazují, že napříč Evropou jsou nejaktivnějšími organizacemi v poskytování vzdělávacích služeb v oblasti přístupného cestovního ruchu nestátní neziskové organizace (NNO). Obvykle se jedná o školení vytvořená v partnerství s organizacemi cestovního ruchu, turistickými centrály či poskytovateli služeb v cestovním ruchu, za účelem rozvoje určitého odvětví, např. letiště, hotely, cestovní kanceláře, průvodcovské služby aj.
5. V Evropě je nedostatek uznávaných odborníků/lektorů v oblasti přístupného cestovního ruchu. Zároveň neexistují standardy pro hodnocení kvality učitelů/lektorů ve školách zaměřených na cestovní ruch (základní, střední, vysoké školy) ani u komerčních poskytovatelů vzdělávacích služeb.

¹ Viz např. Studie EU: Mapping Skills and Training Requirements for Accessible Tourism, 2014
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1620>

6. Pro všechna letiště v Evropské unii platí povinnost školit své zaměstnance (nebo si najmout společnosti s kompetentním personálem) v oblasti poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě.² Takové školení však nemá standardizované osnovy, a proto se jeho kvalita a obsah liší nejen mezi zeměmi, ale dokonce i mezi jednotlivými letišti v rámci téže země.
7. Využívají se běžné metody vzdělávání jako online kurzy a tradiční prezenční (frontální) výuka v učebnách. Někteří poskytovatelé vzdělávacích služeb vytvořili b-learningové programy, které kombinují obě metody. Přímé zapojení osob se zdravotním postižením do vzdělávacích programů může mít významný dopad na získané poznatky účastníků. Z průzkumu ENATu vyplývá, že skupinová výuka v učebnách je účinnější než individuální on-line vzdělávání.
8. Většina kurzů je zaměřena na pracovníky první linie. Je ale důležité školit také manažery, aby byl zajištěn dlouhodobější dopad vzdělávání. Manažeři potřebují vědět, jak poskytovat kvalitní služby, ale také jak vytvořit strategii přístupnosti podniku. To vyžaduje porozumět trhu přístupného cestovního ruchu a odpovídajícím způsobem reagovat na jeho vývoj.
9. Většina kurzů se zaměřuje na základní (vstupní) dovednosti, protože podniky vyžadují krátké kurzy zaměřené na praktické poznatky, použitelné v každodenní praxi zaměstnanců.
10. Vzdělávání se zaměřuje na potřeby osob se zdravotním postižením a menší pozornost je věnována širšímu okruhu návštěvníků, kteří mají prospěch z lepší přístupnosti zařízení a služeb. Pro začlenění přístupnosti do praxe podniku je nezbytné porozumět všem skupinám, pro které je přístupnost přínosná.
11. Vzdělávání se nejčastěji zabývá přístupností ve vztahu k osobám s pohybovým a smyslovým postižením, zatímco opatřením zlepšujícím přístupnost pro zákazníky s jinými potřebami, je věnována menší pozornost. V souladu s širším pojetím přístupnosti by do vzdělávání měly být zahrnuty i potřeby osob s mentálním postižením, s alergií či potravinovou nesnášenlivostí, chronicky nemocných, specifické potřeby rodin s malými dětmi a seniorů.

Poptávka po vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu

12. Studie ENATu ukazují, že malé a střední podniky (MSP) v cestovním ruchu využívají vzdělávání určené manažerům i ostatnímu personálu méně než velké podniky. Důvodem jsou zejména omezené finanční zdroje, časové možnosti a horší přístup ke vzdělávání v místě podnikání. Mnohé MSP navíc nemají žádné povědomí o tomto trhu a pokud ano, věří, že zpřístupnění jejich zařízení je spojeno s vysokými náklady, a proto raději rezignují na vzdělávání v této oblasti či rozvíjení svého podnikání k větší inkluzi a obsluze širšího okruhu zákazníků.
13. Zlepšení přístupnosti je MSP prezentováno jako příležitost k rozvoji jejich podnikání. Někteří poskytovatelé ubytovacích služeb z řad MSP (zejména malé rodinné podniky) jsou však se stávající situací spokojeni a nemají zájem růst.

² Nařízení EP a Rady (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R1107&from=CS>).

Takové podniky je třeba povzbuzovat k účasti na školení, aby díky němu zjistily, jak může lepší přístupnost zlepšit zkušenost a kvalitu zážitku všem zákazníkům.

14. Některé MSP zdůvodňují nedostatek zájmu o vzdělávání v přístupném cestovním ruchu nedostatečnou poptávkou po přístupných službách. Vlastníci/manažeři těchto podniků by proto měli dostat stručné a jasné informace o přínosech a výhodách, které jsou spojeny se zvyšováním kompetencí personálu v oblasti přístupnosti, doplněné o dobré příklady z jejich odvětví.
15. MSP získávají informace k podpoře podnikání z řady zdrojů, ne vždy od místních, regionálních nebo národních organizací cestovního ruchu. Poskytovateli informací mohou být také profesní sdružení, obchodní komory, banky apod. Pokud tyto organizace selhávají v propagaci výhod inkluze a přístupnosti pro všechny zákazníky a neodkazují podniky na příslušné zdroje, poptávka může být stěží stimulována. Proto je třeba zvážit tvorbu vhodných vzdělávacích a podpůrných materiálů a poznat komunikační kanály, které MSP používají a tyto využít k získání jejich pozornosti.

Silné stránky

16. V několika členských státech EU roste povědomí o významu trhu přístupného cestovního ruchu na úrovni regionálních a národních orgánů cestovního ruchu. Může to být vlivem vládní antidiskriminační politiky nebo přijetím přístupnosti jako součásti strategického rozvoje produktů cestovního ruchu v dané zemi či regionu. Tam, kde se orgány cestovního ruchu a čelní představitelé turistických destinací kladou silný důraz na rozvoj přístupného cestovního ruchu, jsou patrné známky zájmu o vzdělávací projekty a iniciativy. To bylo prokázáno například v Itálii a ve Velké Británii, kde se v posledních letech zvýšila nabídka vzdělávání.
17. Díky realizovaným evropským a národním iniciativám (projektům) existuje několik dobrých projektů a produktů přístupného cestovního ruchu, včetně vzdělávacích programů a materiálů pro další vzdělávání a odbornou přípravu.
18. Kurzy odborného vzdělávání v oblasti cestovního ruchu jsou v některých zemích EU bezplatné. Prostřednictvím programů jako ERASMUS+, které poskytují nové příležitosti pro celoživotní učení, jsou bezplatné také vzdělávací programy pro dospělé.
19. V odvětví cestovního ruchu se objevují nové MSP a start-upy, vedené mladými lidmi, kteří jsou otevřenější novým myšlenkám a kteří k učení a sebevzdělávání využívají nové technologie. To představuje novou příležitost pro začlenění tématu přístupnosti a inkluze do vzdělávání MSP.

Mezery a slabé stránky

20. Nejvýznamnější mezerou stávajícího vzdělávacího prostředí je nedostatečná dostupnost vzdělávacích programů, zejména pro MSP.
21. Hlavní překážkou je oslovení a přilákání provozovatelů i samotných pracovníků turistických zařízení k účasti na vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu. K dispozici není dostatek přesvědčivých místních příkladů, které by demonstrovaly skutečnou hodnotu a návratnost investic (ROI) do zlepšování přístupnosti.

22. Přestože v rámci různých evropských projektů a iniciativ byla vyvinuta řada certifikovaných kurzů, tyto nemají žádnou váhu a většina takových kvalifikací není uznávána národními orgány odpovědnými za odborné vzdělávání a ani samotní zaměstnavatelé je nevyžadují.
23. Celkově je úroveň povědomí a kvalifikace poskytovatelů služeb cestovního ruchu nedostatečná k tomu, aby reagovala na potřeby trhu přístupného cestovního ruchu.
24. Úloha evropských projektů spočívající v odstranění nedostatků v dostupnosti vzdělávání v přístupném cestovním ruchu byla dosud omezená. Projekty financované EU se soustředily na pochopení cíle vzdělávacích iniciativ, hlavních cílových skupin (management, personál a různé profesní skupiny) a vhodných vzdělávacích nástrojů, metod a učebních osnov. Hlavní dosaženým výsledkem většiny těchto projektů bylo zvýšení povědomí mezi účastníky a stakeholdery.
25. V předchozím období (do roku 2014) měly projekty financované EU omezenou udržitelnost. Po skončení financování pokračovalo pouze několik z nich, šíření výsledků bylo obecně slabé. Absence kontinuity naznačuje, že projekty a jejich výstupy se ve vzdělávacích organizacích neuchytily. Mnohé z dříve realizovaných projektů byly navíc projekty pilotními, tj. s velmi malým počtem účastníků.
26. Další slabou stránkou je, že dopad vzdělávání na zákazníky, zaměstnance a podniky je jen zřídka kdy vyhodnocován. To vede k nedostatku dobrých příkladů, které by mohly doložit přínos takového vzdělávání.
27. Přístupný cestovní ruch a vzdělávání v něm není v Evropě rozvíjeno a podporováno současně jako jeden celek z důvodu absence politik v této oblasti. Vzdělávání podporuje pouze několik národních organizací cestovního ruchu, ve většině zemí EU je jejich angažování se v této oblasti nedostatečné. To dále znesnadňuje propagaci Evropy jako přístupné destinace. Nedostatek politik a strategií v oblasti přístupnosti a vzdělávání povede pravděpodobně k tomu, že EU nebude dostatečně připravena na rychle se měnící a stárnoucí globální trh.
28. Další klíčovou bariérou v rozvoji přístupnosti, je kulturní bariéra, tj. jak společnost vnímá zdravotní postižení. Mnoho lidí nepřiznává, že má strach z kontaktu s osobami se zdravotním postižením, protože neví, jak se zachovat (co říct nebo udělat). Teprve v posledních desetiletích země EU uznaly práva osob se zdravotním postižením a začaly je více začleňovat do společnosti. "Faktor strachu" může být první překážkou, kterou musí vzdělávací instituce překonat ve snaze zapojit MSP do svých aktivit.

Příležitosti

29. Vzhledem k tomu, že MSP mají jen málo času a finančních prostředků na vzdělávání, je důležité rozvíjet další strategie zaměřené na neformální vzdělávání, školení na pracovišti a e-learning.
30. Poměrně málo členských států EU doposud uznalo, že přístupnost má strategickou roli v rozvoji produktů cestovního ruchu. Tam, kde je silnější legislativní základ, jako např. ve Velké Británii (Zákon o rovném zacházení/ Equality Act, 2010), a kde mají národní centrály cestovního ruchu jasně stanovenou vedoucí pozici při prosazování tohoto tématu, je obvykle k dispozici více vzdělávacích programů. Zdá se tedy, že legislativa podporuje růst nabídky

vzdělávání a její využití, přinejmenším tam, kde je zajištěna řádná vymahatelnost takové legislativy. Na druhou stranu legislativa může být vnímána jako “bič”, na který podniky reagují v minimálním povinném rozsahu a nikoli v duchu zákona. Jako “cukr”, který motivuje ostatní podnikatele k opatřením nad rámec zákonných požadavků, působí příklady z praxe, které jasně ukazují přínosy lepší přístupnosti. Metoda „cukru“ podpořena legislativou („bičem“) se jeví jako nejvhodnější cesta k rozvoji podnikání.

31. Osobnosti z politické, podnikatelské či jiné sféry (např. sportovní) mohou být klíčovými aktéry, tzv. “šampiony přístupnosti”, kteří aktivně propagují vzdělávání jako nedílnou součást strategií přístupnosti. Tito lidé mohou napomoci šířit povědomí o potřebě přístupnosti v cestovním ruchu.
32. Nová média a technologie představují příležitost pro vývoj vzdělávacích nástrojů, které by odpovídaly specifickým potřebám a otázkám vlastníků a manažerů MSP v cestovním ruchu. Odborné příručky by měly být stručné a věcné, dostupné ve formátu vhodném pro čtení přes mobilní zařízení. Videá a podcasty (audio nahrávky) mohou zvyšovat povědomí, být zdrojem inspirace a efektivním prostředkem pro šíření dobrých příkladů.
33. Přední turistické řetězce z řad hotelů nebo cestovních kanceláří představují další příležitost podpory rozvoje přístupného cestovního ruchu. Jen pár velkých řetězců dnes viditelně propaguje potenciálním návštěvníkům přístupnost svých zařízení, pravděpodobně z obavy z toho, že nabízením služeb pro osoby se zdravotním postižením (např. mentálním postižením) přijdou o běžné zákazníky. *Scandic* je příkladem hotelového řetězce, který přístupnost svých zařízení využívá jako svou konkurenční výhodu a všem svým zaměstnancům poskytuje online školení zaměřené na potřeby osob se zdravotním postižením.

Hrozby

34. Největší překážkou pro vzdělávání v přístupném cestovním ruchu je nedostatečné povědomí aktérů v cestovním ruchu o přístupnosti obecně a nedostatek přesvědčivých dobrých příkladů prokazujících přínosy vzdělávání v přístupném cestovním ruchu. Podnikatelské subjekty v cestovním ruchu mají malou motivaci účastnit se takového vzdělávání, pokud jim chybí bližší znalost tohoto trhu. Drobné podniky zpravidla vidí zvyšování přístupnosti pouze jako náklady a toto (mylné) vnímání brzdí zájem o vzdělávání, přijetí nových přístupů k řízení cestovního ruchu a vývoj nových produktů.
35. Systém odborného vzdělávání není zcela v souladu s potřebami trhu cestovního ruchu, mimo jiné v důsledku nedostatečné spolupráce středních škol a univerzit se zaměstnavateli při přípravě učebních osnov a postupů. Přetrvává tak riziko, že absolventi, kteří přicházejí pracovat do cestovního ruchu, nemají dovednosti potřebné pro výkon své práce, včetně znalostí a dovedností v oblasti přístupnosti.

1.2 Klíčové závěry

1. Vzdělávací programy v přístupném cestovním ruchu by měly zohledňovat souvislosti vzdělávání, dosavadní kvalifikaci účastníků, jejich znalosti a zkušenosti, cílovou úroveň znalostí a dovedností a specifické požadavky návštěvníků.

2. Skutečná přístupnost znamená, že jsou přístupné všechny články řetězce služeb cestovního ruchu resp. zákaznickovy cesty. Z toho vyplývá, že pro stanovení vzdělávacích potřeb a dovedností osob působících ve službách cestovního ruchu není rozhodující o jakou konkrétní službu jde, ale jakou *rolí tato osoba* zastává v daném zařízení.
3. Vzdělávání a odborná příprava musí rozlišovat mezi různými vzdělávacími požadavky/úrovněmi dovedností (základní, pokročilé) a různými profesními rolmi (manažeři v/bez kontaktu se zákazníky, pracovníci v první linii, ostatní pracovníci (včetně technických profesí). Lze identifikovat následující kategorie rolí ve vztahu ke vzdělávání:
 - Majitelé firem / manažeři: včetně generálních manažerů, manažerů stravovacího provozu, zařízení, prodeje a marketingu, akcí, dopravy, lidských zdrojů atd.
 - Pracovníci v první linii, např. recepční, správce, číšník, obsluha baru, aj.
 - Pracovníci v první linii, např. uklízečka, pokojská, řidič
 - Pracovníci v první linii, např. zaměstnanci zábavního centra, plavčíci, personál spa / wellness, animátoři aktivit
 - Pracovníci technické služby, např. opravář, údržbář
 - Ostatní
4. Obsah vzdělávání by měl vycházet z požadovaných výsledků vzdělávání pro manažery a ostatní personál. Klíčovými moduly nebo vzdělávacími oblastmi jsou:
 - a. Zvyšování povědomí o trhu přístupném cestovním ruchu
 - b. Znalost požadavků hlavních cílových skupin
 - c. Znalost trhu přístupného cestovního ruchu a jeho přínosů pro rozvoj podnikání
 - d. Dovednosti a kompetence potřebné k uspokojení potřeb cílových skupin
 - e. Praktické kroky k rozvoji přístupnosti v organizaci (strategické řízení přístupnosti, monitoring a analýza přístupnosti, akční plán přístupnosti: zvýšení přístupnosti zařízení, vzdělávání zaměstnanců a zlepšování služeb zákazníkům)
 - f. Dodavatelský řetězec přístupného cestovního ruchu a spolupráce (networking) s místními podnikateli
 - g. Marketing a propagace přístupného cestovního ruchu
5. Vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu by mělo být propagováno prostřednictvím relevantních komunikačních kanálů, které jsou pravidelně využívány k podpoře MSP v cestovním ruchu. Důrazné zaměření na přístupnost jako na součást péče o zákazníky, udržitelnosti a kvality může pomoci začlenit otázky přístupnosti do hlavního proudu vzdělávání a zvýšit zájem o rozvoj těchto dovedností mezi MSP v cestovním ruchu.

Vzorová osnova projektu ELEVATOR pro vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu

6. Závěrečná část zprávy přináší návrh osnovy vzdělávacího programu pro manažery a personál MSP. Osnova odráží výsledky průzkumů a analýz, bere v úvahu potřebu rozvoje specifických znalostí, kompetencí a dovedností účastníků, omezenou časovou dostupnost podniků v cestovním ruchu a potřebu externí

validace a akreditace ze strany odborného orgánu. Partneři projektu ELEVATOR doporučují zájemcům o realizaci vzdělávacího programu dle navržené osnovy, aby ho nabízeli na základě licenční dohody s ENATem, jenž od léta 2018 spouští první a jediný svého druhu “Světový program kvality v cestovním ruchu pro všechny” (“World Tourism for All Quality Programme”).

2 CÍLE A POSTUP TVORBY ZPRÁVY

Tento dokument je závěrečnou zprávou komparativní analýzy zaměřené na vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu, prezentující klíčová zjištění, závěry a doporučení týkající se odborných vzdělávacích programů, nástrojů, podmínek a praktických postupů.

Hlavním cílem zprávy je informovat poskytovatele vzdělávacích služeb a ostatní uživatele o tom, proč a jak podporovat vzdělávání v přístupném cestovním ruchu na národní a evropské úrovni, jak integrovat toto téma do současných i nových učebních plánů nebo vzdělávacích strategií a jak zvýšit kvalitu a efektivitu takového vzdělávání.

Zpráva byla připravena organizací ENAT s přispěním všech partnerů projektu ELEVATOR, a to ve třech krocích:

- 1) Průzkumy v zemích projektových partnerů – v letech 2015-2016 byly realizovány dva průzkumy s cílem shromáždit informace o úrovni služeb přístupného cestovního ruchu, dostupnosti a zaměření vzdělávacích programů a nástrojů v zemích partnerů. Výsledky těchto průzkumů jsou uvedeny v kapitolách 3 a 4.
- 2) Studie vzdělávacích programů v oblasti přístupného cestovního ruchu nabízených v posledních 15 letech v členských státech EU - za účelem doplnění širší perspektivy byly průzkumy v zemích partnerů obohaceny o relevantní zjištění ze studie o rozvíjení dovedností v přístupném cestovním ruchu v členských státech EU-28, kterou zpracoval ENAT a jeho partneři v roce 2014 pro Evropskou komisi - viz kapitola 3.
- 3) Modelový vzdělávací program pro manažery a zaměstnance MSP v oblasti rozvoje přístupného cestovního ruchu a péče o zákazníky - na základě výsledků průzkumů a studie byla navržena vzorová učební onova a doporučení pro vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu. Závěrečná část zprávy obsahuje přehled a náplň hlavních vzdělávacích modulů, které lze využít při vytváření vzdělávacího programu nebo kurzu pro vlastníky/manažery a zaměstnance MSP v odvětví cestovního ruchu.

2.1 Význam vzdělávání v oblasti přístupnosti v cestovním ruchu

Navzdory rostoucí poptávce po službách přístupného cestovního ruchu se věnuje poměrně málo pozornosti potřebě vzdělávání manažerů a zaměstnanců v sektoru cestovního ruchu v oblastech týkajících se kvality služeb a přijetí hostů se specifickými potřebami.

Zaměstnanost v odvětví cestovního ruchu je citlivá na sezónní poptávku a ekonomické faktory. Zaměstnanci proto potřebují odbornou kvalifikaci, která je uznatelná a "přenositelná" přes státní hranice, a do které by měla být zahrnuta i kvalifikace v oblasti přístupného cestovního ruchu.

Vzdělávací programy mohou hrát zásadní roli v přípravě manažerů a zaměstnanců na poskytování služeb vhodným způsobem, při respektování rozmanitosti potřeb zákazníků z hlediska přístupu a specifických požadavků vyplývajících ze zdravotního postižení nebo dlouhodobě zhoršeného zdravotního stavu. S vhodnými znalostmi a dovednostmi mohou zaměstnanci front-office přispět k tomu, že se v jejich zařízení

budou hosté se zdravotním postižením či senioři cítit vítáni a v některých situacích mohou dokonce pomoci překonat některé fyzické bariéry, které se ve starších objektech a jejich okolí vyskytují.

Vzdělávání v přístupném cestovním ruchu může přispět ke změně postojevých bariér u personálu, se kterými se lidé se zdravotním postižením trvale potýkají. Tyto postoje jsou z velké části způsobeny nedostatkem znalostí a z toho plynoucích nedorozumění. Vhodně připravené a provedené školení jim tyto znalosti, schopnosti a dovednosti poskytne. Posílí také jejich sebedůvěru, díky které zvládnou situace a potřeby zákazníků, které by jinak považovali za obtížné nebo kterých by se báli.

Evropa postrádá tradici či rozšířenou praxi rozvoje dovednosti v přístupném cestovním ruchu. Jak ukazují výsledky této zprávy, takové vzdělávací programy jsou v rámci stávajícího systému odborného vzdělávání a přípravy či komerční nabídky školení poměrně vzácné. Pokud už někde takové vzdělávání existuje, je to z velké části způsobeno krátkodobými iniciativami, jako jsou projekty celoživotního učení financované EU (Leonardo a v poslední době ERASMUS+) a národní programy rozvoje lidských zdrojů.

Cíle takových projektů jsou poměrně různorodé, ale mnohé z nich mají obtíže se zajištěním širšího dopadu, zejména nad rámec jejich původního partnerství nebo zeměpisných hranic, a většině z nich se nedaří zajistit dlouhodobou kontinuitu.

Zvýšená míra vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu je nezbytnou cestou, jak zlepšit kvalifikace a schopnosti manažerů a zaměstnanců v odvětví cestovního ruchu v Evropě. Rozvoj dovedností v této oblasti je zásadní pro dosažení hlavního cíle, kterým je učinit a udržet Evropu destinací světové třídy otevřenou všem turistům.

Turisté se specifickými potřebami se mohou setkat s problémy v oblasti přístupnosti v každé fázi své cesty, od počátečního plánování (shromažďování a procházení informací) přes rezervaci, dopravu, ubytování, návštěvu atrakcí, kulturních zařízení, restaurací a kaváren, při nakupování, během obchodní schůzky nebo konference, při procházkách městy nebo přírodou, při vyhledání a používání veřejných toalet až po bezpečný návrat domů. Je proto nezbytné, aby personál všech těchto článků - fází návštěvníkovy cesty byl proškolen v určitých dovednostech tak, aby byl schopen poskytnout všem návštěvníkům stejnou pozornost, respekt a pomoc.

3 PŘEHLED VZDĚLÁVACÍCH INICIATIV A PRAXE VE VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI PŘÍSTUPNÉHO CESTOVNÍHO RUCHU

Tato část poskytuje vyhodnocení informací o vzdělávacích iniciativách v partnerských zemích projektu ELEVATOR: Česká republika, Řecko, Itálie a Slovinsko shromážděných v letech 2015 – 2016.

Další údaje týkající se odborné přípravy a vzdělávání v jiných členských státech EU shromáždil ENAT ve spolupráci s Valdani Vicari & Associates v rámci studie pro Evropskou komisi "Mapování dovedností a vzdělávacích potřeb v oblasti přístupnosti služeb cestovního ruchu" (smlouva 204/PP/ENT/PPA/12/6471), zveřejněné v roce 2014 (viz poznámka pod čarou 1.).

Cílem tohoto vyhodnocení je poskytnout celkovou analýzu minulých a v současnosti poskytovaných vzdělávacích aktivit a zároveň nalézt společná témata a prozkoumat klíčové otázky a bariéry. Analýza dostupnosti školení zahrnuje:

- členské státy EU;
- jednotlivá povolání a
- typy postižení a související požadavky na přístupnost.

Předně je třeba poznamenat, že poskytované vzdělávání je napříč členskými státy relativně podobné. Nelze nalézt ani jeden klíčový rys, kterým by se jeden stát odlišoval od ostatních. Zároveň lze ve všech zemích identifikovat podobné bariéry a výzvy, které jsou relevantní pro celé odvětví cestovního ruchu.

Dostupnost vzdělávání nevypovídá nic o jeho dopadu na poskytování služeb přístupného cestovního ruchu. Dostupnost není ukazatelem kvality. Schopnost jakékoliv iniciativy ovlivnit vzdělávání v cestovním ruchu musí být vnímána nejen ve vztahu k vlastním parametrům kurzu a kvalitě jeho obsahu, ale částečně také v kontextu organizačního, legislativního a finančního rámce, v rámci kterého je školení nabízeno.

3.1 Neformální a informální vzdělávání v MSP

Abychom pochopili dopad a účinnost stávající nabídky vzdělávání v přístupném cestovním ruchu, je nutné popsat kontext a úlohu vzdělávání v celém odvětví cestovního ruchu.

MSP nabízí svým zaměstnancům školení méně často než velké podniky. Nížší úroveň zapojení MSP do dalšího vzdělávání souvisí s jejich omezeným časem a omezenými finančními zdroji. Při navrhování strategií a opatření k podpoře poptávky a zájmu o vzdělávání v přístupném cestovním ruchu, je důležité vzít v úvahu, že 90 % firem v cestovním ruchu v EU jsou MSP.

O MSP se říká, že mají menší motivaci poskytovat vzdělávání, jelikož si proškolené pracovníky často jen obtížně udrží³. Sektor cestovního ruchu trpí velmi vysokou mírou fluktuace zaměstnanců a mnohé podniky jsou provozovány jako rodinné podniky. Vzhledem k tomu, že často zaměstnává nízkokvalifikované pracovníky a poskytuje přechodné zaměstnání, je zde neustálá potřeba školit zaměstnance. Všechny tyto faktory společně brání podnikům v cestovním ruchu zapojit se do

³ European Commission (2009) "Guide for Training in SMEs" (Průvodce vzděláváním v MSP)

vzdělávání. Výzkum zjistil, že pokud se MSP do vzdělávání zapojí, jsou k tomu většinou nuceny legislativou.

Malé podniky v cestovním ruchu se neomezují pouze na využití tradiční nabídky školení, místo toho je velká část vzdělávání, vlastně učení, informálního charakteru a probíhá na pracovišti.

Neformální vzdělávání či informální učení může mít mnoho podob. Může probíhat formou zvyšování povědomí, mentoringu, poradenství a předávání informací v rámci seminářů, workshopů, prostřednictvím tištěných materiálů nebo jiných neformálních a nestrukturovaných kurzů. Workshopy, které umožňují podnikům navazovat kontakty a sdílet zkušenosti v oblasti přístupnosti, jsou další formou informálního vzdělávání, které může podniky povzbudit ke zlepšení přístupnosti jejich zařízení, informací a služeb.

Vezmeme-li v potaz celkovou situaci ve vzdělávání v MSP, má vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu často nízkou prioritu. Například průzkum mezi podniky cestovního ruchu realizovaný organizací VisitEngland v roce 2009 ukázal, že 21 % podniků, které v současné době neposkytují zaměstnancům školení zaměřené na zvyšování povědomí o typech zdravotního postižení, na dotaz, co by je motivovalo k poskytnutí takového školení, odpovědělo: "nic". Stejně tak, když se britská organizace Accessible Tourism Stakeholders Forum dotazovala podniků s jakou pravděpodobností se budou v příštích 12 měsících účastnit školení, 69 % respondentů odpovědělo, že je to velmi nebo zcela nepravděpodobné.

Některé dovednosti související s přístupností, konkrétně například správná etiketa nebo porozumění asistivním technologiím, je obtížné získat informálním učením nebo na pracovišti bez jakéhokoli externího vedení. Stejně tak strategické pochopení přístupnosti a principů Design for All/univerzálního designu často vyžaduje externí školení, které managementu poskytne potřebné know-how, jak zlepšit podnikatelské plány a rozvíjet podnik.

Britská centrála cestovního ruchu VisitBritain vytvořila řadu zdrojů a publikací pro sebevzdělávání⁴ s cílem informovat podniky o tom, jak se stát přístupnějšími. Přestože se nejedná o vzdělávání v tradičním slova smyslu, je to pro podniky významný zdroj učení a tréninku. Informální učení a dostupnost učebních zdrojů, jako jsou průvodci, videa, checklisty a zajímavé odkazy, jsou pro podniky zásadní v tom, aby učinily první kroky ke zlepšení přístupnosti.

To znamená, že spíše než o "vzdělávání" by se mělo mluvit o "zvyšování povědomí", protože slovo "vzdělávání" se používá spíše ve vztahu k formálnímu vzdělávání a vzdělávacím metodám. Používané vzdělávací metody zahrnují:

- Neformální strukturované školení, které může být realizováno prostřednictvím sebevzdělávání (např. online) nebo prostřednictvím tradiční prezenční výuky v učebnách.
- Neformální školení a učení se prostřednictvím workshopů, konferencí, tištěných a elektronických informačních zdrojů.

⁴ See: <https://www.visitbritain.org/providing-access-all>

- Hodnocení přístupnosti a související kontroly, konzultace a audity, kdy externí konzultanti pomáhají manažerům analyzovat a navrhovat způsoby začlenění přístupnosti do stávajících podmínek v jejich podnicích.

Tyto různé způsoby učení se jsou velmi důležité pro lepší pochopení toho, jak lze školení využít ke zlepšení přístupnosti služeb cestovního ruchu v celé Evropě.

3.2 Význam povědomí o přístupnosti

Obecně lze říci, že úroveň povědomí o specifických potřebách osob se zdravotním postižením a způsobilost poskytovatelů služeb cestovního ruchu reagovat na tyto potřeby je nedostatečná. Stávající kurzy jsou zejména reakcí na:

- vnímaný nedostatek dovedností v odvětví cestovního ruchu postarat se adekvátně o návštěvníky se zvýšenou potřebou přístupnosti a
- zjištěné mezery v mainstreamové nabídce vzdělávání

Cílem vzdělávání je zvyšování dovedností jednotlivých zaměstnanců a podniků jako takových. Nicméně, vzhledem k tomu, že situace v oblasti vzdělávání v cestovním ruchu není očividně příznivá, největší společnou výzvou pro poskytovatele vzdělávání je předložit nejprve argumenty ve prospěch přístupnosti v cestovním ruchu a zvýšit povědomí.

Tato studie zjistila, že je nutně potřeba nejdříve podporovat porozumění přístupnosti, aby bylo následně možné motivovat podniky k účasti ve školení.

Vzdělávání nemůže být prosazováno odděleně od jiných aktivit na podporu rozvoje přístupnosti cestovního ruchu a turistických produktů, ale musí být součástí komplexní strategie přístupnosti. Uvědomění si přínosů přístupnosti je nezbytným prvním krokem, který otevírá dveře k většímu zapojení do vzdělávání, ať už formálního nebo neformálního. Mnoho poskytovatelů vzdělávacích služeb se setkává se všeobecným nezájmem o vzdělávání a s celou řadou mylných představ o přístupnosti ze strany podniků v cestovním ruchu. To vede k tomu, že podniky se tomuto tématu často úplně vyhýbají.

Zvyšování povědomí je nezbytné pro odstranění stereotypů a chybných představ o trhu přístupného cestovního ruchu, zejména o požadavcích návštěvníků se zdravotním postižením. Může však být obtížné prolomit tento začarovaný kruh, kde vzdělávání je nezbytné k narovnání mylných představ o přístupnosti, ale aby bylo vzdělávání poptáváno je třeba rozumět tomu, co je to přístupnost.

Většina potíží s přesvědčením podniků, aby se zabývaly přístupností, pramení z nedostatku přesvědčivých podnikatelských příkladů. Mnoho poskytovatelů služeb cestovního ruchu nevidí bezprostřední souvislost mezi vzděláváním zaměstnanců a ziskem. Panuje mezi nimi názor, že obchodních cílů lze snadno dosáhnout získáním běžných zákazníků a proto není zapotřebí zabývat se trhem přístupnosti.

Obecně vzato, ačkoli existuje řada zdokumentovaných a přesvědčivých příkladů z praxe, které dokazují přínos školení a investic do přístupnosti, nejsou tyto příklady mezi MSP známé. Téma přístupnosti může být ve skutečnosti tak vzdálené od každodenních starostí majitelů malých podniků, že výhody přístupného cestovního ruchu zkrátka unikají jejich pozornosti.

Podniky musí mít přístup ke školení a různým vzdělávacím nástrojům, aby získaly potřebnou sebedůvěru pro správnou obsluhu trhu přístupného cestovního ruchu.

Jednání s turisty se zdravotním postižením je mnohými podniky a jejich zaměstnanci vnímáno jako řada nežádoucích a obtížných situací, resp. jako velice citlivá záležitost. Tento pocit může pramenit z nedostatečného pochopení potřeb těchto hostů.

Zvláště strach z pochybení nebo vystavení svého podniku právním a podnikatelským rizikům, ale i sociální normy a postoje jsou častými důvody, které brání zájmu o školení. Některé podniky údajně nechtějí vytvářet ve svých prostorách neosobní atmosféru a mají strach, že odeženou ostatní hosty.

Existuje také naléhavá potřeba vzdělávat podniky o tom, co přístupnost zahrnuje v praxi. Několik případových studií ukazuje, že mnoho podniků chápe přístupnost jen ve vztahu k osobám na vozíku a zapomíná na jednoduché praktické úpravy (např. vibrační polštářky, blikající alarmany, taktilní označení pokojů aj.), které umožní obsloužit ostatní návštěvníky s postižením. Také školení může být velmi efektivní způsob, jak zajistit lepší přístupnost služeb. V sektoru cestovního ruchu je nicméně velmi malé povědomí o těchto nízkonákladových opatřeních ke zlepšení přístupnosti.

Vedle zvyšování povědomí mezi podniky, je rovněž nezbytné poskytovat více informací o přístupnosti a poukázat na mezeru v souvisejících dovednostech směrem k asociacím v cestovním ruchu, jako například asociace hotelů a restaurací, cestovních kancelářů, dopravců apod.

Zastřešující organizace se často angažují ve vzdělávání a certifikaci svých členů a mohou být považovány za důležité kanály a potenciální obhájce nových vzdělávacích iniciativ, a mohou značně usnadnit přímý kontakt s podniky. K takovým organizacím by měly patřit také národní a regionální organizace cestovního ruchu, které jsou odpovědné za strategie a rozvoj produktů cestovního ruchu.

Nedostatek obecného chápání přístupnosti a jejich přínosů je největší překážkou zájmu o vzdělávání. Vypořádání se s ní je tedy nezbytným předpokladem pro úspěšnou propagaci a pozitivní reakci podniků v cestovním ruchu na nabídku vzdělávání.

3.3 Spouštěče vzdělávacích iniciativ na straně nabídky

V několika členských státech narůstá povědomí o významu trhu přístupného cestovního ruchu. Může to být ovlivněno vládní antidiskriminační politikou nebo zahrnutím přístupnosti do strategického rozvoje národních nebo regionálních produktů cestovního ruchu. V těchto zemích vede rostoucí povědomí k relativně většímu počtu vzdělávacích iniciativ, neboť přístupnost je zde považována za generátor rozvoje cestovního ruchu. Proto je zde potřeba vzdělávání zaměřeného na zlepšení kvality služeb a uspokojení zvýšené poptávky návštěvníků. Například Anglie, Itálie a Španělsko jsou příklady zemí, které jsou si vědomy přínosů přístupného cestovního ruchu k celkové rentabilitě odvětví a dle zkušeností projektového partnera TANDEM se v těchto zemích rozšiřuje nabídka vzdělávání zaměřeného na přístupnost.

Dalším příkladem je Vlámsko, autonomní region Belgie s kompetencemi v rozvoji cestovního ruchu, který začlenil přístupnost do své rozvojové strategie.

Legislativa

Vydané zákony mají pozitivní vliv na dostupnost vzdělávání. V zemích, kde jsou právně ukotveny povinnosti poskytovatelů služeb nediskriminovat osoby se zdravotním postižením, může být vzdělávání cenným nástrojem pro dodržování těchto předpisů. Teoreticky by školení mělo být účinnou cestou, jak minimalizovat právní rizika.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 o právech cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace má zdá se, pozitivní dopad na dostupnost školení pro odvětví osobní letecké dopravy, na které se tato právní úprava vztahuje. Toto nařízení usiluje o zlepšení práv cestujících s omezenou pohyblivostí od momentu rezervace letu až po přílet na cílové letiště. Fakticky se vztahuje na zaměstnance cestovních kanceláří a agentur a zaměstnance letišť. Dostupnost školení minimálně pro personal letišť je tedy poměrně vysoká a do určité míry je zajištěna ve všech členských státech EU. Nicméně žádné evropské standardy nedefinují přesné požadavky na tato školení. Tím, že toto školení není v zemích EU harmonizováno, můžeme se lišit jak v rámci jedné země, tak mezi jednotlivými zeměmi.

Je důležité poznamenat, že ani "vyspělost" turistické destinace nezaručuje dostupnost vzdělávacích programů zaměřených na přístupný cestovní ruch. Z průzkumů vyplývá, že v Itálii byla vyvinuta řada vzdělávacích kurzů a podnikatelských iniciativ zaměřených na přístupnost v cestovním ruchu, které však měly potíže s dlouhodobější udržitelností.

Další etablovaná turistická destinace, Řecko, má velmi omezenou nabídku vzdělávacích programů speciálně navržených pro použití na národní úrovni, ačkoliv se řecké organizace účastnily evropských projektů zaměřených na vzdělávání v cestovním ruchu častěji než jiné země. V Řecku byla veřejná podpora přístupného cestovního ruchu do značné míry zaměřena pouze na domácí trh dotováním hotelů a jednotlivců, kteří se účastnili národního programu sociálního cestovního ruchu. Tento program nestanoví pro zúčastněné podniky požadavek na školení v přístupnosti. Když v roce 2013 přišla soukromá iniciativa PeopleCERT s nabídkou školení v přístupnosti pro podniky v cestovním ruchu (především hotely a konferenční centra) a jednotlivce, nesetkala se s úspěchem a v roce 2015 musel být její vzdělávací program z důvodu malého zájmu pozastaven.

V úvahu je třeba vzít i lidský faktor, a to jak na straně nabídky vzdělávání, tak na straně poptávky. Prokazatelný je v této oblasti význam klíčových aktérů jako jsou organizace cestovního ruchu ale také jednotlivé podniky a poskytovatelé služeb působící v roli "šampiónů (mistrů)" aktivně propagujících vzdělávání jako nedílnou součást strategií přístupnosti.

3.4 Poskytování vzdělávacích služeb

Studie zkoumala vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu jako nové oblasti vzdělávání, která se dosud jen nepatrně profiluje v nabídkách poskytovatelů vzdělávání v cestovním ruchu. Z institucionálního hlediska existuje jen několik kurzů nabízených vzdělávacími organizacemi nebo vysokými školami, které však nemají jistou perspektivu.

Studenti nebo zájemci o školení z řad pracovníků, kteří hledají kurz zaměřený na problematiku zdravotního postižení nebo přístupnosti v cestovním ruchu,

pravděpodobně nebudou schopni najít ve své zemi a svém jazyce žádnou takovou nabídku.

Zaměstnavatelé, kteří hledají kvalifikovaný personál, nenajdou v této oblasti žádné evropské kvalifikační nebo vzdělávací standardy a jen velmi málo kurzů, které vycházejí z národních vzdělávacích programů. Navzdory více než desetiletému vývoji, nemá školení v oblasti přístupného cestovního ruchu jasný národní, evropský nebo mezinárodní rámec. Neexistuje jednotný vzdělávací program (osnova) a žádná nebo jen ojedinělá nabídka stálých a uznávaných programů odborného vzdělávání na národní úrovni.

Nejaktivnějšími organizacemi poskytujícími školení v oblasti přístupného cestovního ruchu napříč Evropou jsou nevládní neziskové organizace (NNO). Ačkoli většina NNO nemá podrobné znalosti o odvětví cestovního ruchu, jsou často experty v oblasti zdravotního postižení, univerzálního designu a dalších aspektů přístupnosti, které jsou potřebné k vytvoření efektivních a specificky zaměřených kurzů v oblasti přístupného cestovního ruchu.

V mnoha případech zkoumaných v této studii spolupracovaly NNO na přípravě vzdělávacích programů s organizacemi cestovního ruchu, centrálními cestovního ruchu nebo podniky, aby pronikly do problematiky tohoto odvětví. Tam, kde jsou kurzy přístupného cestovního ruchu realizovány v rámci škol nebo univerzit cestovního ruchu, jsou často poskytovány nebo vyvíjeny ve spolupráci s NNO. Třetí sektor tedy hraje důležitou roli v otázce dostupnosti vzdělávání v přístupném cestovním ruchu. Převaha NNO v poskytování těchto školení pravděpodobně souvisí také s nedostatkem lektorů přístupného cestovního ruchu. Důležitým prvním krokem je tedy proškolení lektory.

Vzhledem k tomu, že vzdělávání v přístupném cestovním ruchu je poskytováno NNO nebo iniciativami soukromého sektoru, mají kurzy často dočasný charakter. Mnoho kurzů je připraveno na míru dle požadavků daného podniku nebo jsou poskytovány jako jednorázový workshop či seminář s cílem zvýšit základní povědomí. Tyto mohou mít různou formu od prezentace PowerPoint až po sedmidenní kurz. Většina poskytovatelů a uživatelů přístupnosti zastává názor, že je lepší absolvovat alespoň nějaké školení k přístupnosti, než žádné.

Tento průzkum ukazuje, že:

- Většina stávajících vzdělávacích programů je zaměřena na další odborné vzdělávání a přípravu. Vzdělávání v přístupném cestovním ruchu nebývá součástí hlavního vzdělávacího proudu ani počátečního odborného vzdělávání. To znamená, že k zástupcům odborných profesí v cestovním ruchu se školení v přístupnosti dostává až ve fázi, kdy jsou již aktivní na trhu práce.
- Standardními metodami výuky jsou online kurzy a tradiční frontální výuka v učebnách. Každá z metod má své výhody a nevýhody. Zdá se, že národní, regionální nebo místní vzdělávací iniciativy nepreferují žádnou z uvedených metod a obě jsou v Evropě zastoupeny stejně. Co se týče vzdělávacích iniciativ financovaných EU, jasně převažuje online školení, což je vzhledem k nadnárodnímu charakteru těchto projektů logické.
- Obě metody mají společné to, že problematika osob se zdravotním postižením je připravována a vyučována zástupci této skupiny. Platí to i pro

on-line kurzy (a většinu projektů financovaných z EU), kde jsou zástupci osob se zdravotním postižením často zahrnuti do vývoje programu.

- Osobní (face-to-face) forma školení je považována za nejúčinnější. Obvykle zahrnuje teoretickou i praktickou část. Obzvláště v tématech jako je přijímání hostů a pohostinnost, mají praktické zkušenosti zásadní význam. Pouze přímou interakcí s návštěvníky se zdravotním postižením si lze osvojit způsob jak s nimi komunikovat. Přednášky a teorie nemohou těmto dovednostem naučit.
- Většina poskytovatelů školení zapojuje do prezenční výuky zástupce osob se zdravotním postižením jako instruktory či asistenty výuky. Důvodem je uvědomění si důležitosti interakce účastníků s lidmi s postižením, která jim umožní lépe porozumět jejich potřebám a poznat reálné situace, se kterými se ve své práci mohou setkat. Kontakt s osobami se zdravotním postižením během kurzu také pomáhá účastníkům chovat se v jejich přítomnosti více uvolněně. K dalším významným výhodám patří zvýšená vnímavost, odstranění komunikačních bariér a rozvoj interaktivních dovedností.
- Simulace a hraní rolí je v mnoha vzdělávacích iniciativách stále významnější a napomáhá účastníkům nebo studentům lepšímu pochopení tématu.
- Zatímco někteří zdůrazňují zapojení osob se zdravotním postižením do školení jako důležitý faktor úspěchu, nepřímo je na straně podniků vnímáno také jako překážka účasti v kurzu. Fyzická přítomnost osob se zdravotním postižením jako instruktorů a lektorů spolu se zajištěním pomůcek, jako jsou asistivní technologie, výrazně zvyšuje náklady kurzu. Hlavní bariérou zájmu o vzdělávání je navíc nedostatek času, kdy prezenční kurz vyžaduje od účastníků nejméně půldenní absenci v práci.
- Online forma vzdělávání je často prezentována jako dobrý způsob překonání některých bariér spojených s klasickou výukou. Konkrétně jde o možnost zapojit více účastníků a snížit náklady na lektora, vzdělávací prostory a nezbytné pomůcky. Kromě toho online forma umožňuje větší flexibilitu rozvrhu a zvolit si výukové tempo podle možností každého z účastníků.
- Mezi osvědčené praktiky ve vývoji online nástrojů vzdělávání patří využití případových studií a interaktivních kvízů, které uvádějí získané poznatky do kontextu.
- Sebevzdělávání na pracovišti se obecně považuje za účinný způsob, jak zvýšit zejména měkké dovednosti, které se v učebnách učí zřídka a jsou podstatou služeb cestovního ruchu. Patří sem dovednosti spojené s péčí o zákazníky, jako je sebeuvědomění, sebedůvěra, empatie, slušnost a účinná komunikace. Je ovšem otázkou, zda se dají efektivně naučit prostřednictvím online metod. Někteří dotazovaní poskytovatelé školení jsou proti online metodám, neboť často postrádají skutečnou interaktivitu s vyučujícím a dalšími účastníky a nemusí vést k vzájemnému učení, kterého lze dosáhnout v učebně nebo v rámci skupiny.
- Někteří realizátoři školení vyvinuli tzv. "b-learning" programy, které kombinují výuku online a v učebně. Tento typ výuky využívá prezenční formu, která je považována za nezbytnou ke správnému porozumění a odstranění interakčních bariér. Nicméně vzhledem k omezeným časovým možnostem v odvětví cestovního ruchu, je zde využíván i online nástroj, který umožňuje účastníkům přizpůsobit vzdělávání svému pracovnímu rozvrhu a absolvovat jednotlivé moduly podle toho, kdy jim to vyhovuje. Budoucí výzvou pro

poskytovatele vzdělávání v oblasti přístupného cestovního ruchu je tedy skloubení předností online výuky a prezenční formy.

3.5 Financování a udržitelnost

Nedostatek finančních zdrojů je obecně jednou z největších překážek vzdělávání personálu v MSP. MSP mají omezené finanční prostředky a časové nároky účasti na školení mohou působit jako další bariéra.

I když existují i bezplatné on-line kurzy, většina kurzů je za poplatek, který se pohybuje v rozmezí od 80 EUR do více než 800 EUR. Online kurzy jsou obvykle levnější než prezenční výuka. Kurzy, které zahrnují interakci s osobami se zdravotním postižením, práci s technickými pomůckami jako například invalidní vozík nebo jiné kompenzační pomůcky, pomůcky pro simulaci zdravotního postižení apod. jsou zpravidla dražší.

Experti ENATu zjistili, že z hlediska poptávky je zpoplatnění kurzů důležité. Bezplatnému vzdělávání podnikatelé nepřisuzují příliš vysokou hodnotu, nemotivuje je k účasti a naopak je vysoká pravděpodobnost předčasného ukončení takového kurzu.

Náklady spojené se vzděláváním jsou často považovány za příliš vysoké. Je tedy zřejmé, že pokud chybí informace o trhu a neexistuje vnitřní motivace, bude zvažování nákladů o to větší. Důležitá je také celková ekonomická situace, neboť v období ekonomické recese firmy omezují celkové výdaje na vzdělávání ve všech oblastech.

Některé vzdělávací kurzy poskytované národními organizacemi cestovního ruchu, jako je např. Visit Flanders, jsou financovány z veřejných rozpočtů, určených na rozvoj přístupných produktů cestovního ruchu. Obdobná situace je u některých organizací osob se zdravotním postižením, které pomáhají tyto kurzy financovat. Ani veřejnému sektoru se však nevyhýbají úsporná opatření a škrtů. Je tedy potřeba, aby kurzy byly finančně udržitelné samy o sobě.

Vnitropodnikové školení v přístupném cestovním ruchu poskytované oddělením lidských zdrojů je poměrně vzácné a lze se s ním setkat jen ve větších řetězcích, jakým je například Scandic, který má více než 300 hotelů ve Skandinávii a ve Střední Evropě. Scandic je jedním z mála příkladů velkého podniku v cestovním ruchu, který úspěšně začlenil "přístupnost pro všechny návštěvníky" do své obchodní značky. Jeho jedinečnost je například v tom, že má svého "ambasadora přístupnosti", který podává informace přímo vedení společnosti, a své vlastní 110bodové standardy přístupnosti, které pomáhají manažerům jednotlivých hotelů při zpřístupňování služeb všem hostům. Společnost školí všechny své zaměstnance v oblasti zdravotního postižení a přístupnosti a v prosinci 2013 zpřístupnila svůj vzdělávací kurz on-line (a bezplatně) všem, jako gesto otevřenosti a zájmu o šíření dobré praxe přístupnosti v cestovním ruchu⁵.

⁵ Viz: 'Scandic Hotels Online Training on Disabilities'
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1497>

3.6 Marketingová komunikace

K pochopení otázky udržitelnosti vzdělávacích kurzů je nezbytné podívat se také na jejich marketing. Udržitelnost souvisí se schopností poskytovatelů školení propagovat kurz a vyvolat o něho zájem. Platí to zvláště v situacích, kdy pokračování kurzu závisí na jeho ziskovosti.

K nejpoužívanějším marketingovým kanálům patří e-mailový marketing, propagace na školách cestovního ruchu a reklama v sociálních médiích. Sociální média jsou důležitá v případě omezeného rozpočtu na marketing.

Detailní průzkum případových studií ukazuje, že mnohé iniciativy v oblasti vzdělávání mají potíže s oslovením správné cílové skupiny. Potvrzuje to také online průzkum, podle kterého 50 % poskytovatelů školení má s oslovením cílové skupiny problém. Omezený rozpočet a úzké kontakty jsou faktory, které brzdí marketingové úsilí.

Nejefektivnější způsob, jak oslovit správnou cílovou skupinu, je partnerství nebo podpora ze strany průmyslu cestovního ruchu a/nebo dalších stakeholderů. Tyto organizace obvykle disponují správnými komunikačními nástroji a kanály pro oslovení podniků, kterým je školení určeno. Například online kurz zaměřený na tour operátory ve Velké Británii byl vyvinut v partnerství s Britskou komisí pro rovnost a lidská práva (UK Equality and Human Rights Commission) a Britskou asociací cestovních kanceláří ABTA.

3.7 Opatření k podněcování zájmu o vzdělávání

I když se podaří oslovit cílovou skupinu, je stále obtížné přesvědčit podniky o potřebě školení. Například internetový kurz Visit England byl v roce 2013 nabízen zdarma pro prvních 1000 zájemců. Na konci roku však bylo naplněno jen asi 50 % kapacity. To opět potvrzuje, že podniky nemají zájem o školení.

"Dokážeme je (cílové skupiny) oslovit, ale ne všichni využívají této příležitosti".

Ross Calladine, obchodní manažer, VisitEngland

Je to způsobeno kombinací faktorů, avšak nejčastějšími důvody jsou potíže s vysvětlením přínosů pro podniky a omezené časové a finanční zdroje na rozvoj širších komunikačních strategií. Jako další překážky pro oslovení manažerů jsou uváděny lhostejnost a nedostatek povědomí. Přitom přesvědčit manažery podniků o potřebě školení je nezbytné, neboť jsou odpovědní za strategický rozvoj podnikání. Nezájem ze strany podniků bývá hlavním důvodem ukončení kurzů (jejich stažení z trhu). Evaluace projektů EU ukázala, že pro stimulaci poptávky po vzdělávání je v celé EU potřeba zlepšit informovanost.

S výzvou jak zapojit do vzdělávání více podniků se potýká také řada projektů. Na tento problém poukazuje např. zkušenost z projektu ATHENA:

"Lidé z malých a středních podniků "nestáli ve frontě", aby se mohli zúčastnit kurzu, naopak museli být k účasti přesvědčováni a motivováni prostřednictvím řady workshopů a akcí."

K účinným způsobům jak povzbudit podniky k účasti na školení patří začlenění podmínky vzdělávání do certifikačních systémů. Jedním z takových příkladů je projekt přístupného cestovního ruchu Německé centrály cestovního ruchu, který má potenciál vyvolat zájem o vzdělávání a udržet se na trhu. V rámci národního systému certifikace k udělení značky je absolvování školení podmínkou jak pro auditory, tak

pro podniky (kde audit probíhá). Značka je udělována jen na tři roky a po tomto období musí podniky, které si chtějí značku udržet, znovu požádat o certifikaci, resp. minimálně jeden jeho zaměstnanec musí absolvovat další školení. Pokud proškolený zaměstnanec u certifikovaného provozovatele skončí, musí být proškolen jiný člen personálu tak, aby alespoň jeden zaměstnanec podniku certifikovaného značkou přístupnosti byl obeznámen s potřebami hostů se zdravotním postižením.

Také organizace Visit Flanders a Visit England používají standardy přístupnosti jako páky, které povzbuzují podniky k strategickému uvažování o přístupnosti. Tento přístup je však podmíněn již existujícím zájmem ze strany podniků o zapojení se do programu přístupnosti.

3.8 Cílová skupina vzdělávacích programů

Nejširší nabídka školení je pro manažery/vlastníky a zaměstnance front-office.

Dostupné jsou také kurzy pro další odborníky a profese jako jsou architekti nebo webovi designéři. Jelikož se nejedná o profese v cestovním ruchu, byly tyto kurzy z další analýzy vyloučeny.

Manažeři a zaměstnanci front-office

Většina analyzovaných vzdělávacích programů je určena personálu front-office. Nejčastější cílovou skupinou jsou recepční, zejména hoteloví recepční, kteří musí být schopni poskytovat profesionální péči a obsluhovat různorodou skupinu návštěvníků.

Vedle recepčních mají vysokou šanci na vzdělávání také zaměstnanci letišť a leteckých společností. Někteří poskytovatelé školení označili za podnětnou pro rozvoj vzdělávání Směrnici EU o právech osob se sníženou schopností pohybu v letecké dopravě (1107/2006). Tam, kde to vyžadují národní předpisy jsou školení o potřebách osob se zdravotním postižením dostupná také řidičům autobusů a/nebo vlaků. Například v Lucembursku, kde je proškolení řidičů zákonnou povinností, poskytuje Národní dopravní společnost (CFL - Chemin de Fer Luxembourg) a město Luxemburg řidičům jednodenní kurz.

Na trhu je i nabídka kurzů pro profese jako je průvodce cestovního ruchu, vrátný nebo pro zaměstnance kulturních center a muzeí.

K profesím, které jsou v přímém kontaktu s návštěvníkem a přitom je na ně zaměřeno jen málo vzdělávacích programů patří barmani, animátoři nebo zaměstnanci úklidu. Jedná se obvykle o povolání s nízkou kvalifikací, která se spíše zapojují do školení na pracovišti než do formálních vzdělávacích programů.

Průzkumem nebyl zjištěn žádný program pro šéfkuchaře, kuchaře či pomocníky v kuchyni. To může souviset s tím, že potravinové alergie nebo celiakie nejsou považovány za zdravotní postižení. Pod pojmem přístupnost vidí většina lidí fyzickou přístupnost, a v tomto duchu jsou prezentovány i požadavky na přístupnost v rámci většiny školení.

Pokud jde o nabídku školení pro manažerské profese, nejčastěji je zaměřena na manažery hotelů a restaurací. Ve všech členských zemích EU je nedostatek programů pro manažery a vlastníky podniků v sektoru dopravy, stejně jako pro zákonodráce a úředníky, které by byly zaměřené na zvyšování povědomí o specifických potřebách osob se zdravotním postižením. S tím, jak se v některých odvětvích přístupný cestovní ruch začíná pomalu prosazovat, získávají přístup ke vzdělávání také manažeři zabývající se politikou cestovního ruchu a plánováním.

Ačkoli školení je dostupné pro většinu profesí, počet účastníků je poměrně nízký. Z průzkumu projektů financovaných EU vyplynulo, že u některých kurzů se počet účastníků pohybuje pouze kolem 10 až 30 lidí, zatímco jiné vykazují stovky proškolených osob. Je však důležité říci, že i tyto hodnoty jsou velmi nízké vzhledem k obrovskému počtu lidí, kteří jsou zaměstnáni v cestovním ruchu.

3.9 Učební osnovy

V aktuálně dostupných kurzech v EU byly identifikována řada společných témat a modulů. Přestože výukové materiály a obsahy jednotlivých kurzů mohou být upraveny tak, aby odpovídaly místním podmínkám, ve většině zkoumaných programů se objevuje řada obecných témat.

3.10 Design kurzů

Většina učebních materiálů a osnov není veřejně přístupná. Jelikož mnoho organizací účtuje poplatek za účast na školení, učební osnovy nezveřejňují. Pro analýzu osnov vzdělávacích programů byly použity průzkumy partnerů projektu ELEVATOR a případové studie zpracované ENATem v roce 2014.

Jak dálkové kurzy, tak kurzy realizované formou prezenční výuky, jsou koncipovány jako soubor modulů nebo témat zaměřených na různé aspekty zdravotního postižení. Některé kurzy vyvinuly také všeobecné moduly, které mohou být přizpůsobeny podmínkám specifickým pro daný sektor. Například portugalská vzdělávací agentura Perfil vytvořila kurz, který obsahuje základní modul věnovaný všeobecnému povědomí o zdravotním postižení. Na ten pak navazují 3 specializované moduly, ve kterých mohou účastníci získat specifické odvětvové znalosti, díky čemuž školení více odráží potřeby cílových profesí.

Pokud se podíváme na délku poskytovaných kurzů, většina školení pokrývá pouze základní úroveň dovedností.

Při hodnocení projektu TACTALL (“Město přístupné všem”) financovaného EU zúčastněné podniky (11) konstatovaly, že 40-ti hodinový kurz je pro malé podniky v cestovním ruchu příliš dlouhý. Tvůrci kurzu však argumentovali, že jde o rozsah potřebný k úplnému pochopení tématu. V tomto ohledu je řada kurzů krátká a poskytuje pouze základní znalosti.

3.11 Obsah kurzů a výsledky učení dle jednotlivých profesí

Základním kamenem většiny vzdělávacích kurzů je orientace v tématice zdravotního postižení.

Kurzy pro pracovníky “front office”, které jsou podle průzkumu nejrozšířenější, se nejčastěji zabývají otázkou správné obsluhy hostů se zdravotním postižením a také zásadami efektivní péče o zákazníky.

Naopak nejméně zastoupeným tématem v kurzech je porozumění zákonným požadavkům. Poskytovatelé školení se vědomě brání přílišnému zaměření na právní povinnosti podniků. Místo toho předpokládají, že je pro podniky více motivující a užitečné, pokud se seznámí s potenciálem trhu přístupného cestovního ruchu.

Obrázek: Obsah vzdělávacích programů (studie ENAT pro Evropskou komisi, 2014)

Průzkumy v zemích partnerů projektu ELEVATOR realizované v České republice, Řecku, Itálii a Slovinsku ukázaly vysokou podobnost s dalšími vzdělávacími programy EU, pokud jde o plánované výsledky učení.

Níže uvádíme seznam cílů a výsledků učení pro jednotlivé profese.

Zaměstnanci “front office”

- Zná základní koncepci přístupného cestovního ruchu /cestovního ruchu pro všechny
- Chápe přístupnost jako značku kvality a konkurenceschopnosti
- Zná zákaznické segmenty přístupného cestovního ruchu a jejich potřeby
- Zná různé typy postižení
- Zná překážky, které musí lidé se zdravotním postižením při cestách překonávat a jejich specifické potřeby podle typů zdravotního postižení
- Zná výhody přístupnosti pro širší populaci, založené na zásadách univerzálního designu / designu pro všechny
- Umí jednat a komunikovat s návštěvníky se specifickými potřebami
- Ví, jak oslovit zákazníky se specifickými potřebami a umí správně reagovat na jejich potřeby

Provozovatel zařízení cestovního ruchu / manažer zařízení

- Zná hlavní činnosti ve své oblasti a hlavní trendy v odvětví
- Zná tržní potenciál přístupného cestovního ruchu
- Dokáže připravit program, který zpřístupní zážitky cestovního ruchu všem návštěvníkům
- Navrhuje konkrétní kroky potřebné pro rozvoj přístupného cestovního ruchu v určité destinaci
- Zná základní zásady přístupných informací a informací o přístupnosti
- Umí rozlišit kvalitní a nekvalitní informace o přístupnosti turistických zařízení nebo destinací
- Zná základní parametry fyzické přístupnosti prostředí/zařízení
- Rozumí jednoduchým řešením zvyšujícím přístupnost zařízení
- Umí lépe komunikovat s osobami se zdravotním postižením
- Umí rozpoznat dobré příklady přístupných služeb a produktů

Průvodce cestovního ruchu⁶

- Ví, co obnáší činnost průvodce
- Má přehled o legislativních podmínkách v průvodcovské činnosti
- Zná všechna specifika práce průvodce
- Je dobře informován o typologii účastníků
- Má přehled o práci průvodce s osobami se zdravotním postižením, seniory, dětmi nebo jinými skupinami osob se specifickými potřebami
- Má představu o tom, jak má průvodce přistupovat k lidem s mentálním postižením

Technický manažer / správce zařízení

- Má přehled o základních pojmech týkajících se přístupnosti provozovny
- Je dobře informován o legislativních předpisech a normách týkajících se přístupnosti prostor
- Zná specifická technická řešení přístupnosti prostor

Student magisterského oboru

Průzkum zaznamenal jeden univerzitní magisterský kurz s následujícími výsledky učení:

- Na závěr magisterského studia student navrhne a zpracuje projekt, kompletní plán vytvoření podniku přístupného cestovního ruchu.
- Projekt bude následně projednán s učiteli a zástupci institucí

Zaměstnanec muzea

V jednom specifickém projektu, v němž byli školeni pracovníci muzeí, mělo každé muzeum k dispozici 7 videoher. Ty zahrnovaly: prezentaci muzea ve znakovém jazyce, video s prezentací muzea v angličtině s hudbou, prezentace muzea v italštině ve formě příběhu doprovázená hudbou, video prezentující muzejní sbírky v italštině s hudbou a video o historii muzea v angličtině s hudbou.

Ukončené i probíhající projekty financované EU, které vyvíjejí vzdělávací kurzy pro pracovníky muzeí⁷, zahrnují následující témata:

- Povědomí o problematice přístupnosti
- Přístupné služby cestovního ruchu
- Mapování přístupnosti
- Péče o zákazníky
- Překlady a tlumočení
- Scénické umění, design výstavy, multi-senzorické výstavy
- Průvodcovství
- Workshopy a interaktivní aktivity

⁶ Profesionální průvodce cestovního ruchu by měl mít kvalifikaci podle normy ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu – Požadavky na zajištění školení a kvalifikační programy pro profesionální průvodce cestovního ruchu. Kromě toho je žádoucí další vzdělávání v oblasti specifických potřeb a komunikačních potřeb turistů / skupin osob se zdravotním postižením.

⁷ Například projekt COME-IN!, <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html> nebo projekt ACT / Accessible Culture & Training, <http://pagines.uab.cat/act/>

Tour Operátor/Pracovník cestovní kanceláře

- Zná původ a historii přístupného cestovního ruchu, vývoj trhu, spotřebitelské styly
- Má povědomí o významných projektech v oblasti přístupného cestovního ruchu, umí provést průzkum trhu
- Ví, jak reagovat na potřeby trhu přístupného cestovního ruchu, zná nástroje a informační zdroje potřebné k návrhu/organizaci zájezdu přístupného pro všechny
- Umí provést analýzu potřeb lidí s pohybovým a smyslovým postižením
- Umí vytvořit turistické balíčky pro zákazníky se speciálními potřebami
- Umí zajistit pohostinnost a uspokojit specifické potřeby zákazníků
- Umí správně komunikovat a používat pozitivní styl komunikace

Architekt, urbanista, projektant

- Úvod do tématu přístupnosti
- Přístupný a multisenzorický design
- Univerzální design
- Koncepce inkluze
- Národní a evropské právní předpisy o přístupnosti a odstraňování architektonických bariér
- Analýza potřeb osob se zdravotním postižením, jejich aktivit a chování
- Trendy trhu přístupného cestovního ruchu, přístupné obchodní činnosti
- Pohostinnost
- Metody hodnocení přístupnosti budov a fyzické infrastruktury
- Aplikovaná akustika a přístupnost
- Řízení a omezování hluku
- Navrhování veřejných prostor a zařízení, chodníků, mobiliáře, hygienických zařízení
- Nábytek a vybavení komerčních prostor
- Případové studie a řešení k odstranění architektonických bariér
- Zadávání veřejných zakázek na zpřístupňování budov a zařízení a kontrola jejich realizace

Manažer se speciální odborností (asistivní technologie)

Má znalost následujících témat:

- Vytváření rovných příležitostí pro všechny zákazníky, od fáze plánování, přes dopravu na místo a po celou dobu pobytu
- Podpora a pomoc při používání různých druhů technických pomůcek a dostupných asistivních technologií
- Umění vypořádat se s kritickými situacemi a mimořádnými událostmi vznikajícími v souvislosti s různými typy potřeb.
- Maximalizace kvality poskytovaných služeb uspokojováním potřeb klíčových skupin osob se zdravotním postižením.

Hotelový recepční, vrátný

- Umí vytvářet rovné příležitosti pro všechny návštěvníky
- Umí poskytnout informace o přístupnosti hotelu
- Umí vyhodnotit úroveň přístupnosti služeb, které hotel nabízí.
- Pomáhá klientům při přihlášení / odhlášení
- Maximalizuje kvalitu nabízených služeb uspokojováním potřeb klíčových skupin osob se zdravotním postižením

Pracovník v dopravě

- Umí vytvářet rovné příležitosti pro všechny zákazníky
- Pomáhá klientům se zdravotním postižením při přepravě
- Umí správně používat technické pomůcky a další podpůrné technologie.
- Umí vyhodnotit úroveň přístupnosti dopravních služeb
- Umí zvládnout neočekávané situace a poskytnout záchranné služby všem skupinám klientů, včetně klientů se zdravotním postižením

4 SWOT ANALÝZA

Tato část obsahuje přehled silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb týkajících se podmínek pro poskytování formálního i neformálního vzdělávání v přístupném cestovním ruchu (PCR) v partnerských zemích.

Podklady pro SWOT analýzu shromáždili odborníci na oblasti přístupného cestovního ruchu z České republiky, Řecka, Slovinska a Itálie – partneři projektu ELEVATOR.

Tabulka SWOT: Tvrzení shromážděná partnery projektu ELEVATOR týkající se podmínek pro PCR v České republice, Řecku, Slovinsku a Itálii

Silné stránky, které mohou podpořit vzdělávání v PCR pro MSP	Slabé stránky v poskytování vzdělávání v PCR pro MSP
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existující dobré příklady projektů a produktů v oblasti PCR, včetně vzděláv. programů a materiálů pro další vzdělávání a odbornou přípravu (i když jich není mnoho). (CZ) 2. Dostatečně hustá síť vzdělávacích institucí specializovaných na CR (VŠ, VOŠ a SŠ, které se zabývají formálním vzděláváním v CR). (CZ) 3. Rostoucí kvalita služeb a tematicky bohatá nabídka CR, vysoký kulturně-historický a přírodní potenciál, hustá a dobře značená síť turistických tras, světově unikátní. (CZ) 4. Zlepšující se společenské postavení osob se zdravotním postižením díky lepšímu povědomí veřejnosti o problematice zdravotního postižení. (CZ) 5. Odborné vzdělávání na státních školách je zdarma a díky dotovaným projektům je k dispozici také řada bezplatných vzdělávacích programů pro dospělé. (CZ) 6. Možný přístup k prostředkům evropských fondů prostřednictvím programů jako ERASMUS +. (GR) 7. Velmi dobrá příležitost pro rozvoj vlastních služeb. (SLO) 8. Velmi silná sdružení osob se zdravotním postižením. (SLO) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vzdělávací programy v oblasti PCR jsou realizovány v rámci dotovaných projektů ⇒ jednorázové akce. Po ukončení projektu nejsou tyto kurzy nabízeny na komerčním trhu z důvodu nedostatečné poptávky, nestabilního financování a implementace. (CZ) 2. Nedostatek odborníků a lektorů PCR. Neexistuje vzdělávací program pro lektory/učitele (nepřipravenost vzdělávacích institucí). (CZ) 3. Absence jakéhokoli průzkumu vzdělávacích potřeb v oblasti PCR. (CZ) 4. Nízké povědomí o PCR mezi tvůrci politik, poskytovateli služeb CR a odbornou veřejností, nedostatek inspirace a převládající laxní postoj k podpoře a rozvoji PCR (vzdělávání/investování v této oblasti). (CZ) 5. Neexistuje žádný program odborného vzdělávání a přípravy (OVP) ani program vzdělávání dospělých, který by účastníkům nabízel rozvoj kompetencí v oblasti PCR a chybí vhodné (efektivní a praktické) vzdělávací materiály v češtině pro získání těchto kompetencí. (CZ) 6. Rozdílná kvalita/úroveň učitelů a vzdělávacích programů v CR. (CZ)

<p>9. Existuje obrovské množství MSP, které pracují v oblasti CR (více než 90 %), a které potřebují odbornou přípravu. (IT)</p> <p>10. Průměrný věk osob pracujících v CR je nízký a mladí lidé jsou tomuto tématu otevřenější. (IT)</p> <p>11. V posledních 15 letech se prostřednictvím projektů financovaných z EU vytvořilo mnoho vzdělávacích programů a materiálů. (IT)</p>	<p>7. Nízká účast dospělých ve všech formách dalšího vzdělávání. (CZ)</p> <p>8. Absence kvalitního programu dalšího vzdělávání v CR. Problémem projektů financovaných EU zaměřených na další vzdělávání v CR je bezplatné vzdělávání ⇒ kvantita převažuje nad kvalitou, nízká efektivita, nedostatečná motivace a postoj cílových skupin k takovému vzdělávání, špatná disciplína účastníků atd. (CZ)</p> <p>9. Omezená schopnost vzdělávacích institucí / pedagogických pracovníků pružně reagovat na aktuální potřeby zaměstnavatelů, trendy na trhu práce nebo v cestovním ruchu. (CZ)</p> <p>10. Dosavadní nízká úroveň inovací v nabídce CR a reakce na nové trendy v poptávce. (CZ)</p> <p>11. Přetrvávající stereotypní postoje společnosti vůči lidem s postižením. (CZ)</p> <p>12. Ekonomické faktory – krize omezuje všechny aktivity. (GR)</p> <p>13. Neexistuje politická vůle, která by podporovala a upravovala oblast PCR. (GR)</p> <p>14. Několik příkladů místních iniciativ, které však nejsou propagovány a šířeny, a proto nepřispívají k všeobecnému zlepšení. (GR)</p> <p>15. Finanční podmínky (SLO)</p> <p>16. Úroveň vzdělanosti (SLO)</p> <p>17. Žádné oficiální programy školení (SLO)</p> <p>18. Slabá nebo žádná finanční či organizační podpora místních akcí a kampaní ze strany národních a místních institucí. (IT)</p> <p>19. Téměř ve všech případech postrádají vzdělávací programy aktivity zaměřené na rozvoj kompetencí k porozumění a technickému vyhodnocení požadavků osob se specifickými potřebami. (IT)</p>
---	--

	<p>20. Špatné propojení mezi vysokými školami, organizacemi odborného vzdělávání a odborníky. Na akademické úrovni je jen vzácně věnována pozornost vzdělávacím potřebám a kurzům vytvořeným organizacemi odborného vzdělávání nebo v rámci evropských projektů. (IT)</p> <p>21. Většina školení v oblasti PCR je poskytována v rámci projektů financovaných z fondů EU, které po ukončení financování nemají dlouhou životnost. (IT)</p> <p>22. Většina vzdělávacích kurzů neposkytuje důvěryhodné a uznávané certifikáty. (IT)</p> <p>23. Vzdělávací programy v rámci VŠ studia CR věnují jen minimální/žádný prostor tématu přístupu. (IT)</p> <p>24. Kvalitu nových soukromých kurzů v oblasti PCR pořádaných novými organizacemi není snadné hodnotit, zvláště pokud není určeno, jak má kvalitní kurz vypadat. (IT)</p>
<p>Příležitosti, které mohou zlepšit poskytování vzdělávání v PCR pro MSP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Každá škola má možnost vytvořit si vlastní rámcový vzdělávací program a rozhodnout, které předměty budou vyučovány a jaké kompetence budou rozvíjeny a jak, a začlenit tak PCR do školních osnov. (CZ) 2. Národní soustava kvalifikací (NSK) a uznávání neformálního a informálního vzdělávání (podle zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání) - nutnost propojit kvalifikace v CR v NSK s rámcovými vzdělávacími programy/učebními osnovami (pozitivní vliv na vzdělávací systém v oblasti CR). (CZ) 3. Aktéři s pravomocí ovlivňovat politiku CR na národní a regionální úrovni považují CR za jednu z prioritních 	<p>Hrozby, které mohou bránit poskytování vzdělávání v PCR pro MSP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaměstnavatelé – většinou z řad malých podniků - mají omezené finanční možnosti pro investice do vzdělávání svých zaměstnanců a časové důvody jim účast na vzdělávání ani neumožňují. (CZ) 2. Podprůměrné mzdy a horší pracovní podmínky v odvětví CR, nedostatečná motivace absolventů škol CR pracovat v oboru, vysoká fluktuace zaměstnanců, nestabilní pracovní týmy – zaměstnavatelé nejsou motivováni ke zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců. (CZ) 3. Systém počátečního odborného vzdělávání není plně v souladu s aktuálními potřebami sektoru; nedostatečná spolupráce SŠ a univerzit se zaměstnavateli v oblasti

<p>oblastí pro další hospodářský rozvoj. (CZ)</p> <p>4. Zvýšená aktivita místních samospráv a sdružení obcí v oblasti spolupráce při vytváření místní turistické nabídky. (CZ)</p> <p>5. Rostoucí nároky na poskytovatele služeb CR a konkurenční tlak – růst významu poskytování komplexních služeb, propojení atraktivit (potřeba spolupráce), lepší propagace a marketing turistické destinace, potřeba odlišit se od konkurence (CZ)</p> <p>6. Školení může být poskytováno prostřednictvím projektů EU, ale to vyžaduje nejprve "školení lektorů". (GR)</p> <p>7. Spolupráce s různými školami (SLO)</p> <p>8. Legislativa (SLO)</p> <p>9. Slovinská asociace cestovního ruchu (SLO)</p> <p>10. Nové multimediální inovace mohou přispět k nalezení vzdělávacích nástrojů, které lépe vyhovují potřebám podnikatelů z řad MSP (čas, tempo, flexibilnější výběr tématu). (IT)</p> <p>11. V CR působí obrovské množství MSP, které neprošly žádnou odbornou přípravou v oblasti přístupnosti. (IT)</p> <p>12. Většinu MSP zakládají mladí lidé, kteří jsou více otevření k rozvoji svých dovedností, zejména prostřednictvím neformálního/ inovativního vzdělávání (online, prostřednictvím aplikací). (IT)</p>	<p>vzdělávání. (CZ)</p> <p>4. Kompetence zaměstnanců ve vztahu k přístupu k osobám se zdravotním postižením/PCR nejsou považovány za klíčové v žádném stupni vzdělávání. (CZ)</p> <p>5. Nedostatek finančních prostředků pro další rozvoj CR. (CZ)</p> <p>6. Nedostatečná kvalita, struktura a přístupnost infrastruktury CR (především veřejné). (CZ)</p> <p>7. Pokračující hospodářská krize v Řecku omezuje aktivity týkající se odborné přípravy ve většině odvětví. (GR)</p> <p>8. Některé podniky v CR profitují z rozvoje turismu, ale neinvestují do vzdělávání. Mají tendenci se domnívat, že přístupnost je drahá a obtížná a segment návštěvníků se specifickými potřebami pro ně není ekonomicky zajímavý. (GR)</p> <p>9. Nezájem o PCR (SLO)</p> <p>10. Nedostatek povědomí o PCR jako o "inkluzivním" odvětví a ne okrajovém. (IT)</p> <p>11. Nedostatek času podnikatelů v CR k účasti na vzdělávání. (IT)</p> <p>12. Nedostatek informací o příležitostech, které přináší zohlednění přístupnosti. (IT)</p> <p>13. Zaměření podnikatelů na získávání certifikátů při absolvování co možná nejkratší doby školení. (IT)</p> <p>14. Investice do přístupnosti jsou považovány za příliš vysoké. (IT)</p> <p>15. Podnikatelé nechtějí investovat svůj čas a čas svých zaměstnanců. (IT)</p> <p>16. Tendence většiny univerzit vnímat PCR pouze jako sociální otázku, a ne jako otázku tržní příležitosti a takto téma prezentovat studentům. (IT)</p>
--	--

5 NÁVRH OSNOVY VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU PRO MSP V OBLASTI PŘÍSTUPNÉHO CESTOVNÍHO RUCHU

Tato část prezentuje "modelový" vzdělávací program, který slouží jako rámec pro vývoj formálního, strukturovaného vzdělávacího programu poskytovaného tradiční prezenční formou v učebně.

Modelový vzdělávací program byl navržen na základě zkušeností z podrobné analýzy jednotlivých průzkumů realizovaných partnery projektu ELEVATOR a také vychází z práce prováděné od roku 2014 odborníky ENATu na vytvoření "Světového programu kvality cestovního ruchu pro všechny" pro podniky v odvětví cestovního ruchu. Záměrem partnerů je, aby tento návrh přispěl ke zlepšení nabídky vzdělávání pro MSP v oblasti přístupného cestovního ruchu, a aby byl pro vzdělávací instituce podkladem k zapojení se do programu kvality ENATu a umožnil jim poskytovat školení splňující podmínky akreditace ENATu.

5.1 Vstupní předpoklady

Záměrem je, aby se manažeři a další zaměstnanci MSP účastnili prezenční formy školení, které jim poskytne relevantní znalosti o přístupném cestovním ruchu a péči o zákazníky. To umožní zaměstnancům rozvíjet své dovednosti a kompetence a podnikům neustále vylepšovat přístupnost své nabídky.

Manažeři a zaměstnanci MSP by měli absolvovat školení, aby:

- zlepšili své povědomí a chápání přístupného cestovního ruchu jako podnikatelské příležitosti,
- poznali příklady dobré praxe v přístupném cestovním ruchu napříč celým odvětvím cestovního ruchu,
- podpořili rozvoj svých dovedností týkajících se řízení přístupnosti ve svém podniku,
- podpořili vlastní sebedůvěru při poskytování dobré péče všem zákazníkům, kteří mají širokou škálu různých požadavků týkajících se přístupnosti,
- MSP získaly nástroje a metody, které jim umožní identifikovat vhodné dodavatele služeb a zdrojů na místní i národní úrovni, a využít jejich pomoci při zlepšování přístupnosti,
- identifikovali nejvhodnější prostředky pro propagaci a marketing svého podniku jako přístupného zařízení a dosáhli návratnosti investic do přístupnosti.

Vzdělávání by měly poskytovat organizace s potřebným zázemím a zkušenostmi ve výuce požadovaných předmětů.

(V létě roku 2018 zahajuje ENAT svůj "Světový program kvality v cestovním ruchu pro všechny", který budou realizovat ENATEm akreditované vzdělávací organizace. Tyto musí být členy ENATu a pro získání licence předložit důkazy o svých zkušenostech v oblasti vzdělávání).

5.2 Účastníci a délka školení

Navržený modelový program je koncipován jako krátký, intenzivní kurz přizpůsobený konkrétním podmínkám MSP, které obvykle nedisponují dostatkem času na vzdělávání, často z důvodu stálého tlaku na provozování podniku s minimálním personálním obsazením. Zde uvedený příklad se zaměřuje na ubytovací služby.

Účastníky kurzů lze rozdělit do dvou skupin:

- Manažeři: generální manažeři, manažeři oddělení, vedoucí oddělení, provozní manažeři, vedoucí oddělení ve vztahu k zákaznickým službám uvedeným níže, asistenti vedoucích oddělení a odpovědní vedoucí, včetně oddělení personálních, BOZP, nákupních, právních a finančních.

Min. rozsah: 8 hodin (vč. přestávek)

- Personál zákaznických služeb (např. ubytování): bar, restaurace, ubytování, úklid, recepce, rezervace, údržba, prodej a marketing, konference a akce, sociální média, péče o zákazníky, kuchyně, zahrada, vrátnice, ostraha.

Pro ostatní poskytovatele služeb cestovního ruchu z řad MSP, jako jsou cestovní kanceláře, průvodci, restaurace, kavárny a bary, atrakce a další, by manažeři a personál zákaznických služeb měli být proškoleni pomocí materiálů a metod odpovídajících jejich profesím.

Min. rozsah: 4 hodiny (vč. přestávek)

5.3 Cíle

Jedná se o úvodní školení pro manažery a zaměstnance zaměřené na zvýšení povědomí o tematice osob se zdravotním postižením, inkluze, univerzálního designu a péče o zákazníky. Cílem je, aby účastníci lépe porozuměli různým potřebám svých zákazníků a požadavkům trhu přístupného cestovního ruchu tak, aby mohli nabídnout všem zákazníkům dobré služby a podnik/organizace dosáhl/a vyšší návratnosti investic.

Aby bylo možné uspokojit různé potřeby různých poskytovatelů služeb cestovního ruchu, je kurz postaven na kombinaci základních modulů s doplňkovými nebo měnitelnými moduly, přizpůsobenými různým odvětvím cestovního ruchu, např. ubytování, stravování, turistické atrakce, maloobchod. V případě potřeby mohou vzdělávací organizace jednotlivé moduly dále rozvíjet, aby poskytly hlubší porozumění. Navrhovaný 8 nebo 4hodinový kurz tak může být dále prodloužen na několik dní nebo dokonce týdnů v závislosti na požadavcích a rozpočtech MSP.

5.4 Výsledky učení

Kurz by měl poskytnout účastníkům poznání a pochopení:

- Cílů kurzu a hodnoty inkluzivního a přístupného cestovního ruchu pro všechny
- Politik a právních předpisů týkajících se rovnosti a nediskriminace a jejich vztahu k odvětví cestovního ruchu
- Obecných charakteristik zdravotního postižení a poruch a z nich pramenících různorodých požadavků na inkluzivní, přístupné služby pro všechny
- Koncepce diversity, inkluze, přístupnosti a univerzálního designu a jejich významu pro udržitelnost prostředí, produktů, služeb cestovního ruchu, dopravy a informací
- Služeb zákazníkům, vhodných jazykových a komunikačních dovedností, péče o hosty/návštěvníky se specifickými požadavky v oblasti přístupnosti
- Nástrojů a metod pro manažery a pracovní týmy ke zlepšování přístupnosti a kvality nabídky

- Významu rozvoje partnerství/sítí na místní úrovni a propagace přístupnosti jako součástí nabídky služeb a destinace.

Účastníkům by měly být představeny příklady dobré praxe z uvedených oblastí. Po dokončení kurzu by účastníci měli být připraveni rozvíjet své dovednosti a kompetence v příslušné pracovní oblasti a spoluvytvářet nabídku přístupného cestovního ruchu prostřednictvím zdokonalených postupů a praxe.

5.5 Metody realizace vzdělávání

Kurz je navržen pro klasickou formu prezenční výuky resp. osobních setkání s lektorem. Tato forma umožňuje interaktivní komunikaci mezi lektorem a účastníky a je vhodná pro všechny skupiny účastníků.

Ke vzdělávání by měly být využity různé formy prezentace, včetně audio-vizuálních materiálů.

V případě prodloužení kurzu nad rámec navrhovaných minimálních 4 nebo 8 hodin základního školení, si účastníci mohou vyzkoušet simulace nebo praktické činnosti, což může výrazně prospět porozumění a zlepšení jejich praktických dovedností. V každém případě by poskytovatelé kurzů měli manažerům/zaměstnancům takové aktivity či moduly nabízet jako doplňkové vzdělávací příležitosti.

5.6 Podpůrné materiály pro účastníky

Účastníci školení by měli mít k dispozici pracovní sešit obsahující:

- program kurzu
- prostor pro poznámky ke každému modulu
- úplný seznam odkazů použitých při školení (nejlépe formou on-line odkazů)

Pracovní sešit zůstává účastníkům k dispozici pro pozdější nahlédnutí a pro doplnění poznatků získaných v praxi.

5.7 Způsob ukončení kurzu

Každý modul by měl být zakončen krátkým kvízem. Otázky mohou být uvedeny v pracovním sešitu a zároveň by měly být z důvodu srozumitelnosti podány verbálně a také vizuálně na obrazovce (PowerPoint). Otázky lze zodpovědět písemně (list s výběrem z různých odpovědí) a také slovně, buď individuálně, nebo po vzájemné diskusi.

Lektor nakonec uvede správnou odpověď a diskutuje o správných a špatných odpovědích s účastníky, je-li to nutné. To jim poskytuje bezprostřední ověření jejich znalostí a pochopení tématu.

Na konci kurzu je prostor pro písemný test, které vychází z výsledků učení každého modulu. Odpovědi účastníků jsou vyhodnoceny bezprostředně po ukončení kurzu. Zpětná vazba je účastníkům poskytnuta v závěrečné části kurzu vyhrazené otázkám a odpovědím.

5.8 Certifikát

V případě, že kurz realizuje vzdělávací organizace na základě licence ENATu v rámci programu "Světový program kvality v cestovním ruchu pro všechny", ENAT poskytne účastníkům certifikát ("Pergamen") o absolvování kurzu. Certifikát bude obsahovat tyto

údaje: jméno účastníka, funkce, zaměstnavatel/organizace, typ absolvovaného kurzu (pro manažery nebo zaměstnance), název licencované vzdělávací organizace, datum a místo konání.

Licencovaná vzdělávací organizace poskytne jména absolventů, kteří se následně přihlásí online na webu ENAT k získání certifikátu. Ten jim bude doručen jako dokument PDF ke stažení.

ENAT povede seznam všech absolventů, kteří obdrželi certifikát.

5.9 Osnova kurzu

V případech, kdy je modul určen jak manažerům, tak zaměstnancům, je obsah jednotlivých modulů upraven tak, aby manažeři obdrželi podrobnější informace, zatímco zaměstnanci stručnější informace.

Poř.č.	Moduly		
M = Manažeři Z = Zaměstnanci			
1	Přístupný cestovní ruch (PCR) jako faktor kvality udržitelného rozvoje cestovního ruchu	M	Z
1.1	Stručná historie PCR a obchodní cíle, zdůraznění, že přístupnost by měla být součástí všech služeb cestovního ruchu		
1.2	Role ENATu, jeho členové a partneři		
1.3	Průzkumy, zdroje informací, případové studie a odborné poznatky dostupné MSP		
1.4	Členství v ENAT a Světový program kvality v cestovním ruchu pro všechny		
2	Světový program kvality v cestovním ruchu pro všechny od ENATu	M	
2.1	Uplatněná mezinárodní kritéria <ul style="list-style-type: none"> • ISO 21542 Pozemní stavby – Přístupnost a využitelnost vybudovaného prostředí • WAI-WCAG 2.0 Pokyny k přístupnosti obsahu internetových stránek • Příklady dobré praxe a případové studie ENAT 		

2.2	Hodnocení a postupy: <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola přístupnost webových stránek • Kontrola přístupnosti zařízení, produktů a služeb CR • Akční plány přístupnosti a jejich implementace • Vytváření Prohlášení o přístupnosti/Průvodců přístupností • Vytváření politiky inkluze a její začlenění do podnikání • Propagace přístupného podniku 		
3	Zdravotní postižení	M	Z
3.1	Úvod do tématu		
3.2	Zdravotní postižení a poruchy – fakta a statistiky <ul style="list-style-type: none"> • Osoby s pohybovým postižením • Osoby se zrakovým postižením • Osoby se sluchovým postižením • Osoby s kognitivním postižením, poruchami učení, autismem • Osoby s postižením řeči, omezenou schopností číst a psát • Osoby s duševními problémy/poruchami • Osoby s poraněním a jinými dočasnými potížemi • Osoby se zdravotními potížemi • Osoby s potížemi souvisejícími s věkem 		
3.3	Hodnocení znalostí z modulu 3		
4	Další informace o zdravotním postižení	M	Z
4.1	Aktivity, omezení účasti na aktivitách CR podle typu zdravotního postižení		
4.2	Historie zdravotního postižení: Medicinský a sociální model zdravotního postižení		
4.3	Práva osob se zdravotním postižením		
4.4	Inkluzivní terminologie		
4.5	Hodnocení znalostí modulu 4		
5	Etiketa, jazyk a komunikace	M	Z
5.1	Osobní komunikace se zákazníky s různými typy zdravotního postižení a znevýhodnění: jak ano a jak ne		

5.2	Hodnocení znalostí modulu 5		
6	Legislativní pozadí	M	Z
6.1	Zákony a předpisy <ul style="list-style-type: none"> • Příslušné národní/regionální právní předpisy upravující: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rovné příležitosti a nediskriminaci ○ Zdraví a bezpečnost ○ Zaměstnání a zvládání zdravotního postižení na pracovišti ○ Stavební předpisy / Přístupnost prostředí • Konvence OSN o právech osob se zdravotním postižením • Přehled evropských zákonů a mezinárodních standardů 		
6.2	Hodnocení znalostí modulu 6		
7	Podpora rovných příležitosti, osob se zdravotním postižením a přístupnosti v zaměstnávání a na pracovišti	M	Z
7.1	Národní/regionální směrnice, požadavky a podpůrné služby (tam, kde existují) <ul style="list-style-type: none"> • Informační a podpůrné služby pro zaměstnavatele • Práva a podpůrné služby pro zaměstnance 		
7.2	Přínosy zaměstnávání osob se zdravotním postižením		
7.3	Hodnocení znalostí modulu 7		
8	Principy univerzálního designu – Navrhování prostředí, produktů a služeb pro všechny v odvětví CR	M	Z
8.1	Potřeba univerzálního designu		
8.2	7 principů univerzálního designu		
8.3	Chápání univerzálního designu v praxi: zařízení, služby a informace		
8.4	Hodnocení znalostí modulu 8		
9	Univerzální design – Hotely a turistická zařízení*	M	Z
9.1	Aplikace univerzálního designu v oblasti ubytovacích služeb - příklady (* Tento modul se zaměřuje na ubytovací zařízení. Pro MSP působící v jiném typu služeb CR se použije jiný obsah modulu)		
9.2	Hodnocení znalostí modulu 9		

10	Poskytování přístupných služeb	M	
10.1	Fáze cesty návštěvníka a dodavatelský řetězec v PCR <ul style="list-style-type: none"> Bariéry přístupnosti a jejich odstranění: Vyhledávání – Rezervace – Doprava – Ubytování – Aktivita – Návrat – Zážitky a jejich sdílení. 		
10.2	Vytváření sítí a zdroje pro rozvoj PCR <ul style="list-style-type: none"> Identifikace zdrojů a partnerů na regionální/místní úrovni Veřejné/soukromé/NNO sítě – případové studie a příklady Vedení, komunikace a koordinace 		
10.3	Hodnocení znalostí modulu 10		
11	Cestovní ruch pro všechny – příležitost pro podnikání	M	
11.1	Demografické změny: Celoživotní přístup - od dítěte po stáří		
11.2	Analýza trhu		
11.3	Finanční případové studie podniků a organizací nabízejících inkluzivní služby		
11.4	Hodnocení znalostí modulu 11		
12	Shrnutí	M	Z
12.1	<ul style="list-style-type: none"> Tipy pro řízení přístupnosti a zapojení týmu Závěrečné otázky a odpovědi Odkazy na všechny moduly 		
12.2	<ul style="list-style-type: none"> Zkouška/test Zpětná vazba Závěrečné postřehy k programu/kurzu 		



Projekt ELEVATOR IO1. VZDĚLÁVÁNÍ V PŘÍSTUPNÉM CESTOVNÍM RUCHU

TENTO DOKUMENT BYL VYTVOŘEN PARTNERY PROJEKTU ELEVATOR:

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

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

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

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

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

© 2018