

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 102004/I/2019/36114651176580868

DESTINÁCIA CESTOVNÉHO RUCHU Z POHLADU
"PRÍSTUPNOSTI PRE VŠETKÝCH"

Diplomová práca

2019

Melinda Ferencová, Bc.

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

DESTINÁCIA CESTOVNÉHO RUCHU Z POHLADU
"PRÍSTUPNOSTI PRE VŠETKÝCH"

Diplomová práca

Študijný program: Manažment cestovného ruchu
Študijný odbor: 8.1.1 Cestovný ruch
Školiace pracovisko: Katedra služieb a cestovného ruchu
Vedúca záverečnej práce: Ing. Viola Šuterová, PhD.

Bratislava 2019

Melinda Ferencová, Bc.

ČESTNÉ VYHLÁSENIE

Čestne vyhlasujem, že diplomovú prácu som vypracovala samostatne pod odborným vedením môjho konzultanta s použitím uvedenej literatúry.

V Bratislave dňa: 16.04.2019

.....

podpis autora

Pod'akovanie

Touto cestou by som chcela vysloviť pod'akovanie Ing. Viole Šuterovej, PhD., vedúcej práce, za odbornú pomoc a pripomienky. Rovnako by som sa chcela pod'akovať všetkým, ktorí boli ochotní odpovedať na moje otázky.

V Bratislave dňa: 16.04.2019

.....

podpis autora

ABSTRAKT

FERENCOVÁ, Melinda: Destinácia cestovného ruchu z pohľadu „prístupnosti pre všetkých“. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra služieb a cestovného ruchu. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Viola Šuterová, PhD. – Bratislava: OF EU, 2019, 59 s

Cieľom tejto záverečnej práce je zistiť úroveň „prístupnosti“ resp. bezbariérovosti zariadení v konkrétnej destinácii cestovného ruchu a navrhnúť opatrenia na zlepšenie. Monitorovanie sa zameriava na zariadenia cestovného ruchu a na zariadenia, ktoré klienti využívajú. Súčasťou práce je prieskum uskutočnený v ubytovacích zariadeniach. Práca je rozdelená do 5 kapitol. Obsahuje 17 obrázkov a 4 tabuľky. Prvá kapitola je venovaná súčasnemu stavu danej problematiky. Zahŕňa dôležité východiskové pojmy a legislatívny rámec. V ďalšej časti sú stanovené ciele práce, tretia kapitola obsahuje metodiku práce a metódy skúmania. Štvrtá kapitola je venovaná charakteristike danej destinácii z pohľadu „prístupnosti pre všetkých“. Súčasťou tejto kapitoly sú výsledky dotazníkového prieskumu vykonávaného v ubytovacích zariadeniach a návrhy na zlepšenie. Posledná kapitola sa zaoberá výsledkami prieskumu.

Kľúčové slová: cestovný ruch, prístupnosť pre všetkých, debariérizácia, klient so zdravotným postihnutím

ABSTRACT

FERENCOVÁ, Melinda: Tourism destination from the view of „Accessibility for all“. – University of Economics in Bratislava. The Faculty of Commerce; Department of Services and Tourism. – Thesis supervisor: Ing. Viola Šuterová, PhD. – Bratislava: OF EU, 2019, 59 pages.

The aim of this final work is to find out the level of "accessibility" in a specific tourism destination and propose measures for improvement. Monitoring focuses on tourism facilities and on the facilities that clients use. Part of the work is a survey conducted in accommodation facilities. The thesis is divided into 5 chapters. It contains 17 pictures and 4 tables. The first chapter is devoted to the current state of the issue. It includes important underlying concepts and a legislative framework. The next section sets out the objectives of the thesis, the third chapter contains the methodology of work and methods of research. The fourth chapter is devoted to the characteristics of the destination from the perspective of "accessibility for all". This chapter includes the results of a questionnaire survey conducted in accommodation facilities and suggestions for improvement.

Keywords: tourism, accessibility for all, remove barriers, client with disability

ZOZNAM SKRATIEK

A – Rakúsko

CR – Cestovný ruch

ČR – Česká Republika

DMO – Organizácia destinačného manažmentu

ESP – Španielsko

EÚ – Európska Únia

GCET – Globálny etický kódex turizmu

KOCR – Krajská organizácia cestovného ruchu

KVC – Komplexné vybavenie cestujúcich

LC – Lučenec

MHD – Mestská hromadná doprava

MIC – Mestské informačné centrum

napr. - napríklad

MZV SR – Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR

OOCR – Oblastná organizácia cestovného ruchu

OOCR TNP – OOCR Turistický Novohrad a Podpoľanie

OSN – Organizácia Spojených národov

resp. – respektíve

SR – Slovenská Republika

t.j. – to jest

TANAP - Tatranský národný park

ŤZP – Ťažké zdravotné postihnutie

UNWTO – Svetová organizácia cestovného ruchu

WHO - Svetová zdravotnícka organizácia

ZCRSR - Zväz cestovného ruchu Slovenskej republiky

ZP – Zdravotné postihnutie

ZSSK – Železničná spoločnosť Slovensko a.s.

OBSAH

ÚVOD	10
1. Súčasný stav riešenej problematiky	11
1.1 Klient v cestovnom ruchu s obmedzeniami a limitmi mobility	12
1.1.1 Legislatívny rámec „prístupnosti pre všetkých“	14
1.2 Destinácia cestovného ruchu a cestovanie bez bariér	17
1.2.1 „Bezbariérovosť“	20
1.2.2 Zásady univerzálneho dizajnu	22
1.3 Sociálny cestovný ruch	23
1.3.1 Calypso – cestovný ruch pre všetkých	25
2. Cieľ práce.....	27
3. Metodika práce a metódy skúmania	28
4. Výsledky práce	29
4.1 Charakteristika destinácie – Novohrad časť okres Lučenec	29
4.1.1 Charakteristika destinácie z pohľadu prístupnosti	31
4.2 Vyhodnotenie prieskumu uskutočneného v ubytovacích zariadeniach	43
4.2.1 Charakteristika vybraných ubytovacích zariadení	44
4.2.2 Analýza výsledkov prieskumu	46
4.3 Návrhy a odporúčania	52
ZÁVER.....	54
Zoznam použitej literatúry.....	56

ÚVOD

Častokrát neposkytujeme druhým možnosť predstaviť sa, ale posúdime ich podľa toho ako vyzerajú, ako sa pohybujú resp. hovoria, taká je ľudská povaha. Nerozmýšľame nad tým, že to, čo je prirodzené pre zdravých, môže vyvolávať ťažkosti pre iných. V mnohých krajinách vo svete si ľudia uvedomujú, že bezbariérovosť už nie je len pozornosť pre zdravotne znevýhodnených, ale má aj ekonomické prínosy. Imobilné osoby tvoria samostatný segment, ktorý má špeciálne požiadavky. Prieskumy ukázali, že handicapované osoby trávajú oveľa viac času na jednom mieste, preto sú ochotní viac minúť a rodina vždy ide s nimi. Špeciálne požiadavky majú nie len zdravotne postihnutí, ale aj seniori a mamičky s deťmi. Diplomová práca sa zaoberá osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. V súčasnosti „Tourism for All“ a „Accessible Tourism“ sú aktuálne a diskutabilné pojmy v cestovnom ruchu.

Prvý krát som sa s opisovanou problematikou stretla na hodine Verejných služieb, kde ma daná problematika mimoriadne oslovila. Keďže územie Lučenca je mojim domovom, mám v záujme nadobudnuté poznatky aplikovať práve u nás, a tým zlepšiť bezbariérovosť v okolí.

Záverečná práca sa skladá zo štyroch kapitol. Prvá kapitola je zameraná na súčasný stav riešenej problematiky a na vymedzenie pojmov ako sú prístupnosť pre všetkých, zdravotné postihnutie a bezbariérovosť. Obsahuje tiež legislatívny rámec „prístupnosti pre všetkých“. V druhej kapitole stanovujeme hlavný cieľ práce a jej čiastkové ciele. Tretia kapitola je venovaná metódam, ktoré boli využívané pri písaní práce. Podstatnú časť práce tvorí štvrtá kapitola, v ktorej sa nachádzajú výsledky práce. Diplomovú prácu sme uzavreli zhrnutím dosiahnutých výsledkov.

1. Súčasný stav riešenej problematiky

Približne 15% svetovej populácie žije s určitou formou postihnutia. Polovicu, tj. 50% z nich tvoria osoby staršie než 60 rokov, z ktorých 2 až 4% má značné ťažkosti vo fungovaní. Celosvetová prevalencia zdravotného postihnutia je vyššia ako predchádzajúce odhady Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO), ktoré pochádzajú zo 70-tych rokov minulého storočia a naznačujú približne 10%. Tento globálny odhad zdravotného postihnutia sa zvyšuje v dôsledku starnutia obyvateľstva a rýchleho šírenia chronických ochorení. Mnohí ľudia majú špeciálne potreby, kvôli fyzickému stavu alebo z iných dôvodov. Vozičkári, osoby používajúce palice, ale aj starší ľudia často bojujú s prístupovými problémami, ktoré predstavujú obrovskú prekážku pri premiestňovaní. Pre tých môže byť cestovanie skutočnou výzvou, preto sa dovolení mnohokrát vzdávajú. Podniky cestovného ruchu by si mali uvedomiť, že tento segment ľudí tvorí značnú časť populácie, a preto by sa mali orientovať aj na ich potreby.

Podľa Európskej Komisie (European Commission) „Accessible Tourism” má za cieľ uľahčiť zapojenie klienta do cestovného ruchu. Zlepšenie dostupnosti v oblasti cestovného ruchu nie je len spoločenskou zodpovednosťou, ale môže aj zvýšiť konkurencieschopnosť cestovného ruchu v rámci Európy. Príklady z praxe ukazujú, že vykonanie základných úprav zariadení, poskytovanie presných informácií a pochopenie potrieb osôb so zdravotným postihnutím môže viesť k zvýšenému počtu návštevníkov, a následne k vyšším výnosom. Zlepšenie prístupnosti služieb cestovného ruchu zvyšuje jeho kvalitu a prináša radosť pre všetkých turistov. Európska Únia spolufinancuje rôzne projekty s navrhovaním, realizáciou a marketingom súvisiace s „prístupnosťou pre všetkých“. Hlavným cieľom je zvýšiť možnosť cestovania pre ľudí s hendikepom, rozvíjať možnosti sociálneho cestovného ruchu a zlepšiť zručnosti pracovníkov zamestnaných v danej oblasti.

1.1 Klient v cestovnom ruchu s obmedzeniami a limitmi mobility

Medzi osoby s obmedzenými limitmi mobility sme zaradili seniorov, imobilné osoby, osoby s barlami, osoby s invalidným vozíkom, ale aj mamičky s kočíkmi a osoby s batožinou. Najväčšiu skupinu osôb s obmedzením limitom pohybu tvoria osoby so zdravotným postihnutím (ďalej len ZP).

Zdravotné postihnutie je určitá zmena zdravotného stavu, ktorá je dlhodobá a človeka znevýhodňuje voči ostatným ľuďom. Postihnutie môže byť spojené s poruchou zraku, pohybu alebo intelektu, či poruchou zdravia. Hranice zdravotného postihnutia je ťažko učiť, pretože ide o veľmi široký pojem, zahŕňajúci vlastne každého s nejakou formou znevýhodnenia, vyplývajúcou zo zdravotného stavu (Kaplan, 2000).

Medzinárodná príručka organizácie WHO rozlišuje tri pojmi, ktorými sú porucha, zdravotné postihnutie a nevýhoda/obmedzenie. Pojem *impairment*, tj. porucha je akákoľvek strata alebo abnormalita psychologických, fyziologických alebo anatomických štruktúr. Porucha sa vyznačuje stratami alebo abnormalitami, ktoré môžu byť dočasné alebo trvalé, a ktoré zahŕňajú existenciu alebo výskyt anomálie, chyby alebo stratu končatiny, orgánu, vrátane systémov mentálnej funkcie. *Disability* – zdravotné postihnutie je akákoľvek ujma alebo nedostatočná schopnosť (spôsobená poruchou), ktorá znemožňuje vykonávanie niektorej činnosti takým spôsobom alebo v takom rámci, ktoré sa považujú pre človeka za normálne. *Disability* sa vyznačuje nadmernými alebo nedostatočnými výsledkami zvyčajne očakávaného výkonu, činnosti, ktoré môžu byť dočasné alebo trvalé, reverzibilné alebo nezvratné a progresívne alebo regresívne. Poruchy môžu vzniknúť ako priamy dôsledok poškodenia alebo ako reakcia jednotlivca na psychologické, fyzické, zmyslové alebo iné poškodenia. *Handicap* – *nevýhoda je obmedzenie*, vyplývajúce pre určitú osobu z poškodenia alebo postihnutia, ktorá obmedzuje alebo znemožňuje zastávanie určitej role v závislosti od veku, pohlavia, kultúrnych alebo sociálnych faktorov (WHO, 1980).

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) rozlišuje postihnutie funkcií tela (fyziologické alebo psychologické poruchy, napríklad zraku) a telesných štruktúr (anatomické časti tela, napríklad oko a podobne). Postihnutie podľa jej definície znamená poškodenie tela alebo jeho funkcií, ktoré sa prejavuje ich anomáliami, alebo stratou. Osoby so ZP majú zníženú telesnú funkciu a obmedzenie pri vykonávaní niektorých činností.

Prekonanie ťažkostí, ktorým čelia osoby so zdravotným postihnutím, vyžaduje zásahy na odstránenie environmentálnych a sociálnych bariér (WHO, 2009).

Osoba zdravotne postihnutá je osoba dlhodobo telesne alebo duševne znevýhodnená, pričom ťažké zdravotné postihnutie (ďalej len ŤZP) je postihnutie s obmedzením telesných a zmyslových alebo duševných schopností minimálne o 50 %. Rozsah nedostatku telesných, duševných alebo zmyslových schopností určuje takzvaná miera funkčnej poruchy, ktorá sa vyjadruje sa v percentách. V medicíne rozlišujeme niekoľko typov zdravotného postihnutia, a to: telesné postihnutie (ľudia so zníženou pohyblivosťou), zrakové postihnutie (nevidiaci, slabozraké), sluchové postihnutie (čiastočne alebo úplne nepočujúci), chronické choroby respektíve nevyliciteľné ochorenia (cukrovka, celiakia, hemofília, skleróza multiplex a pod.) mentálne postihnutie, psychické postihnutie, kombinované zdravotné postihnutia – viaceré druhy postihnutia naraz (NASES, 2017).

Obrázok 1 Medzinárodné symboly v oblasti zdravotného postihnutia



Zdroj: Ústava Informatiky42, 2016

Najdôležitejším dokumentom v tejto oblasti, ktorý má medzinárodný charakter, je Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Bol prijatý 13. decembra 2006 v New Yorku. Na Slovensku nadobudol právoplatnosť 25. júna 2010 vo forme oznámenia č. 317/2010 Z.z. Tento deň znamená začiatok novej etapy pre uplatňovanie ľudských práv a slobôd osôb so ZP.

Podľa Dohovoru OSN pojem ZP je výsledkom vzájomného pôsobenia medzi osobami so zhoršeným zdravím a medzi bariérami v postojoch a v prostredí. Osoby so ZP zahŕňajú osoby s dlhodobými telesnými, mentálnymi, intelektuálnymi alebo zmyslovými postihnutiami, bojujú s rôznymi prekážkami. Práve tie osoby sú často krátko obetami diskriminácie a nemajú rovnaké možnosti zapojiť sa do každodenného života.

Cieľom dohovoru je odstránenie všetkých foriem diskriminácie, ako vytváranie rozdielov, obmedzenie alebo vylúčenie zo spoločenstva. Dôležité je umožniť osobám so ZP žiť nezávislý život a plne sa podieľať na všetkých jeho aspektoch (Zákon č. 317/2010).

Nediskriminácia sa týka aj klientov v cestovnom ruchu. Klient so zdravotným postihnutím je osoba, ktorá má nedostatočné schopnosti (spôsobené poruchou, stratou, abnormalitou psychických alebo fyziologických funkcií) vykonávať niektoré činnosti, ktoré pre zdravých sú prirodzené. Ľudia môžu byť postihnutí telesnou, duševnou alebo zmyslovou chybou. V rámci každého druhu postihnutia existujú ľahšie a ťažšie stupne. Spomínané osoby potrebujú špeciálnu pozornosť zo strany personálu, a taktiež bezbariérové prostredie (Šuterová, 2012).

1.1.1 Legislatívny rámec „prístupnosti pre všetkých“

V dnešnej dobe aktéri cestovného ruchu venujú čoraz väčšiu pozornosť vytváraniu prístupových bodov v prostredí. „Prístupnosť pre všetkých“ znamená odstraňovanie bariér tak, aby boli produkty a služby CR rovnako prístupné pre všetkých a výslovne pre ľudí s telesným alebo duševným postihnutím. Avšak patria sem nielen ľudia so zdravotným postihnutím, ale všetci tí, ktorí sú dočasne alebo trvale imobilní, a tiež segment seniorov a mamičky s malými deťmi.

Obrázok 2 Cieľové segmenty prístupného turizmu



Zdroj: DesignABLE Environments Inc., 2018

Podľa Šuterovej “prístupnosť” prostredia, služieb a aktivít v spoločnosti pre ľudí s rôznym druhom postihnutia, vyjadruje vyspelosť spoločnosti a vzájomne rešpektovanie. Prístupnosť možno rozdeliť na technickú, architektonickú, informačnú a psychologickú. Pre uplatňovanie tejto zásady je potrebné navrhovať univerzálny dizajn. Prístupné prostredie využíva každý človek, klient aj zákazník, avšak sú také situácie v živote, keď potreba univerzálného dizajnu je vysoká alebo nevyhnutná.

OSN vyhlásil rok 1981 za *Medzinárodný rok zdravotne postihnutých osôb*. Od tohto roku sa začali mnohé iniciatívy na pomoc pre osoby so ZP. V európskych krajinách ešte stále bolo potrebné zlepšiť infraštruktúru v cestovnom ruchu vo verejnej doprave, v ubytovacích i stravovacích zariadeniach. Ľudia so ZP v tomto bode boli vylúčení zo spoločenstva, nemali šancu využívať verejné budovy, obchody, dopravu a taktiež mali nedostatočné informácie zo strany poskytovateľov služieb. Bojovali s rôznymi bariérami v každodennom živote. Inštitúcie CR si uvedomili, že ak sa prispôbia aj k osobám so špecifickými potrebami, a ponúkajú “univerzálny” produkt, prilákajú viac osôb a tým pádom pritiahnu i ďalších klientov, ich rodiny, priateľov. Takýto prístup prináša dobré meno pre podniky na úrovni štátnej aj európskej. Britská skupina expertov v roku 1989 spustila veľmi významnú kampaň s názvom “*Cestovný ruch pre všetkých*” po anglicky “*Tourism for All*”. Kampaň poskytla prehľad o dosiahnutých výsledkoch a pokrokoch. Ďalšou aktivitou na zapojenie ľudí so zdravotným postihnutím do cestovného ruchu, prijatý Radou ministrov EÚ, bol *Komunálny akčný plán asistovaného CR (Community Action Plan to Assist Tourism)*. V pláne zadefinovali pojem “*Sociálny cestovný ruch*” a nasledovné opatrenia, ako potreba výmeny informácií medzi partnermi verejného a súkromného sektora a spolupráca medzi členskými štátmi pri navrhovaní legislatív týkajúcich sa odstránenia bariér. Nové trendy sa objavili v cestovnom ruchu a vďaka tomu Európska komisia vyhlásila dva projekty:

- “Dostupná Európa” (“Accessible Europe”) – slúži ako sprievodca.
- “Vytvorenie dostupnej Európy pre turistov so zdravotným postihnutím” (“Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities”) – príručka pre subjektov CR.

V roku 1997 bola prijatá *Montrealská deklarácia o sociálnom cestovnom ruchu*. Sumarizuje najväčšie problémy v spoločnosti, ktorých výsledkom je diskriminácia a rôzne druhy prekážok na účasti v cestovnom ruchu. Hlavným cieľom deklarácie je odstránenie všetkých bariér a sprístupnenie produktov CR aj pre znevýhodnených (Šuterová, 2009).

UNWTO vyhlásilo Svetového dňa cestovného ruchu 27. september 2016 pod názvom “*Cestovný ruch pre všetkých -podpora univerzálnej dostupnosti*“, v záujme aby sa pripojilo čím viac subjektov CR i politické činitele. UNWTO vydalo publikáciu, v ktorom sa predstavuje šesť vybraných prípadových štúdií zo celého sveta. Tie príklady slúžia ako manuál respektíve príručka pre destinácie cestovného ruchu v rámci prístupnosti (UNWTO, 2016).

Štandardné pravidlá OSN

Štandardné pravidlá na vytváranie rovnakých príležitostí pre osoby so zdravotným postihnutím boli prijaté 20. decembra 1993. Členské štáty OSN majú aplikované tie pravidlá s cieľom zvýšiť štandardu života a rozvíjať ekonomické a sociálne podmienky. Hlavné dôvody vzniku týchto pravidiel sú predovšetkým, aby zdôraznili, že ZP osoby majú špeciálne potreby a vyžadujú osobitnú pozornosť. Navrhli mechanizmy na spoluprácu medzi jednotlivými členskými štátmi, orgánmi OSN, inštitúciami a organizáciami. Taktiež vypracovali postupy, ktorými krajiny dokážu vytvárať rovnaké príležitosti pre osoby so ZP. Predpoklady pre úplnú integráciu sú nasledovné: zvyšovanie uvedomenia, liečebná starostlivosť, rehabilitácia, podporné služby, prístupnosť, vzdelávanie, zamestnávanie, udržanie príjmu a sociálne zabezpečenie, rodinný život a integrita osobnosti, kultúra, oddychová činnosť a šport, náboženstvo, informácie a výskum, taktika a plánovanie, legislatíva, hospodárska politika, koordinácia práce, organizácie osôb so ZP, zaškoľovanie personálu, monitorovanie a vyhodnocovanie programov riešenia problémov, odborná a ekonomická spolupráca, medzinárodná spolupráca. Zo 22 pravidiel pre cestovný ruch najdôležitejšie sú *prístupnosť, kultúra, oddychová činnosť a šport a zaškoľovanie personálu*. Každá organizácia cestovného ruchu by mala vytvoriť prostredie tak, aby bol sprístupnený pre každého, ďalej zaviesť opatrenia na sprístupnenie informácií a ľahšie dorozumievanie. Štáty by mali zabezpečiť, aby sa osoby so zdravotným postihnutím aktívne zúčastňovali na kultúrnom živote na základe rovnosti, taktiež by mali iniciovať opatrenia na sprístupnenie rekreačných a športových zariadení, hotelov, pláží, športových areálov a podobné. Turistické zväzy, cestovné kancelárie, hotely, dobrovoľní organizátori rekreačnej činnosti a pracovníci v oblasti cestovného ruchu by mali poskytovať služby všetkým záujemcom a brať do úvahy špecifické potreby zdravotne postihnutých osôb. Tomu by malo napomôcť vhodné školenie pre personál (OSN, 1993).

Globálny etický kódex turizmu

Globálny etický kódex (ďalej len GCET) je súhrn všeobecne uznávaných a všeobecne uplatňovaných morálnych noriem, ideálov a princípov. Tvorí základ etiky a usmerňuje správanie sa osôb v spoločnosti. Nie je právne záväzným dokumentom, jeho uznávanie je dobrovoľné. Cieľom je usmerniť všetkých aktérov zapojených do cestovného

ruchu vrátane vlády, miestnej komunity, podnikateľov, organizácie CR, domácich a zahraničných návštevníkov. GCET bol prijatý 30. októbra 1999 Valného zhromaždenia Svetovej organizácie cestovného ruchu (UNWTO). Zväz cestovného ruchu SR dodržiava a plní poslanie Globálneho etického kódexu cestovného ruchu od roku 2014. Uznávanie GCET prispieva k minimalizovaniu negatívnych dopadov cestovného ruchu na životné prostredie a na druhej strane maximalizuje prínosy pre miestnych obyvateľov. Štruktúra kódexu pozostáva z preambuly, princípov (9 článkov) a mechanizmu implementácie kódexu. Kódex bol vytvorený ako syntéza rôznych dokumentov a deklarácií cestovného ruchu publikovaných za uplynulé roky. Medzi najdôležitejšie princípy kódexu patrí rešpektovanie a vzájomne porozumenie všetkých kultúr, obojstranná tolerancia a uznávanie rozdielov medzi ľuďmi a kultúrami, pomáhajúce citlivých skupín, hlavne žien, detí, starších a *zdravotne postihnutých* a zároveň právo na cestovanie a voľný pohyb medzi krajinami (ZCRSR, 2014).

1.2 Destinácia cestovného ruchu a cestovanie bez bariér

Marián Gúčík definuje cestovný ruch, ako súbor činností, ktoré sa zameriavajú na uspokojenie potrieb súvisiace s cestovaním a pobytom osôb mimo trvalého bydliska. Ich motiváciou je rekreácia, poznávanie, zábava, kultúrne a spoločenské podujatia, služobné cesty, t. j. získavanie komplexného zážitku väčšinou vo voľnom čase (Gúčík, 2004).

V zmysle definície UNWTO možno destináciu chápať ako fyzický priestor, kde turista aspoň raz prenocuje. Destinácia zahŕňa v sebe produkty cestovného ruchu, doplnkové služby a atrakcie. Má fyzické a administratívne hranice, vlastný manažment a perspektívy (UNWTO, 2016).

Zmeny na trhu ukázali, že konkurenčnou jednotkou už nie je samotný hotel, penzión, reštaurácia, aquapark, ale práve väčší celok tzv. cieľové miesto inak destinácia. Destináciu si (štát, región, lokalita) návštevník vyberie sám ako cieľ svojej cesty resp. pobytu. Cieľové miesto ponúka pre návštevníkov komplexný produkt, patria tam ubytovacie a stravovacie zariadenia a možnosti zábavy. Pojem destinačný manažment sa chápe ako riadiaca organizácia určitej turistickej oblasti. Tieto organizácie sa považujú za najefektívnejšiu formu manažovania cestovného ruchu. Ich cieľom je zvyšovanie návštevnosti, výdavkov a predĺženie počtu dní strávených v destinácií. Produkt cestovného ruchu sa môže chápať ako zážitok návštevníka v cieľovom mieste, čo zahŕňa v sebe všetky skúsenosti od rezervácie pred cestou, cestovanie, pobyt až po návrat domov.

Infraštruktúra v turizme sa delí na komerčnú a nekomerčnú. Nekomerčná infraštruktúra nemá za účelom vytvárať zisk, ale zabezpečenie obslužnosti regiónu ako napríklad cesty, chodníky, cyklotrasy, parky a lavičky. Za komerčnú sa považujú ubytovacie, stravovacie zariadenia, kúpaliská, lyžiarske vleky (Kuhl a Tomášová, 2011).

Organizácie destinačného manažmentu (DMO) by mali riadiť hospodárske, spoločenské, kultúrne a ekonomické efekty, zároveň by mali minimalizovať negatívne vplyvy na území. Základné činnosti DMO sú vedenie databázy, informácií o službách CR, rôzne marketingové aktivity, vypracovanie stratégií, prevádzkovanie informačnej webstránky, poradenstvo a rozvoj ľudských zdrojov (Novacká, 2013).

Na Slovensku túto oblasť legislatívne upravuje Zákon o podpore cestovného ruchu. Tento zákon stanovuje predpoklady na moderný systém riadenia cestovného ruchu. V zákone sú zadefinované pojmy ako Oblastná organizácia CR (OOCR) a Krajská organizácia CR (KOCR), ktoré sú tzv. „DMO-čky“. Obce sa môžu združovať a vytvárať OOCR, podmienkou je však počet prenocovaní. Členovia oblastnej organizácie môžu byť fyzické aj právnické osoby, ktoré pôsobia alebo podnikajú na jej území (Zákon č. 91/2010 Z. z.).

Vďaka zrelej spoločnosti a účinného legislatívneho rámca na svete už existujú mnohé destinácie, atrakcie „sprístupnené pre všetkých“. Dobré príklady z praxe sú:

- “Dostupné” kultúrne dedičstvo – kultúrne pamiatky, ktoré umožnia všetkým návštevníkom vychutnať si miesta kultúrneho dedičstva v Indii.
- Výstava 3D kópií - diela umenia zo zbierky Prado Museum, Španielsko.
- “Každý patrí do prírody” – park pre imobilných v Kanade.
- Bezbariérové centrum Tour, Japonsko.

Tieto príklady poskytujú vzorku možného riešenia týkajúce sa dostupnosti, prístupný cestovný ruch môže sa stať súčasťou každého cieľového miesta (UNWTO, 2016).

Odstránenie prekážok vo fyzickom prostredí a zlepšenie postojov spoločnosti sú dôležité rovnakou mierou. Je možné tvrdiť, že “prístupnosť” posilňuje symbiózu medzi cestovným ruchom a sociálnymi inováciami. Moderné riešenie a inovácie v CR umožňujú seniorom a osobám so ZP byť súčasťou cestovného ruchu (Michalkó a kol., 2018).

Sprístupnenie prostredia, verejnej dopravy, ciest, chodníkov, verejných budov sú predpokladom nato, aby zdravotne postihnuté osoby mohli prosperovať v každom aspekte života a byť nezávislé.

Kritériom na vytvorenie dostupného priestoru sú predovšetkým bezbariérový prístup do budovy, zdvíhacia plošina, výťah, dostupnosť miestností, špeciálne vybavenie, toalety pre invalidov (Bujdosó a Kemény, 2009).

Na Slovensku tiež existujú mnohé zaujímavé miesta bez bariér, ako napríklad Nitra. Nitra je jedno z najstarších miest na Slovensku. Mesto pod Zoborom láka turistov so sloganom: OBJAV NITRU bez bariér! Mesto vydalo brožúru, v ktorom sú uvedené objekty dostupné pre ZP a o ktoré návštevníci prejavujú záujem. Zaraďujeme k nim Agrokomplex, Divadlo Andreja Bagara, Kalváriu a Misijne múzeum, Nitriansku galériu, hrad, synagógu, mnohé ubytovacie a stravovacie zariadenia a verejné budovy. Nitra ponúka bezbariérové prehliadky a výlety, zaviedlo mnohé opatrenia ako bezbariérové MHD linky, hlásenie zastávok, indukčné slučky, zvukový maják i varovné pásy. V Liptovskom Mikuláši poskytujú špeciálnu mapu o Tatrách. TANAP vytvára sieť značkových turistických chodníkov pre ľudí so zníženou schopnosťou pohybu. Trasy pre telesne znevýhodnených sú zmapované v brožúre TATRY BEZ BARIÉR. Cieľom projektu je sprístupnenie našich hôr všetkým tým, ktorí sa na vlastných nohách do hôr už nedostanú, ale aj rodinám s deťmi a seniorom. Chodníky sú vhodne upravené v Bobroveckej a v Tichej doline v Západných Tatrách a na lesnej ceste na Zverovke, od Roháčskej doliny k Ťatliakovej chate. V Pezinku, v mestskom informačnom centre majú k dispozícii mapu pre vozičkárov. Bystrianska jaskyňa na južnej časti Nízkych Tatier je jediná jaskyňa, ktorá je dostupná aj pre vozičkárov. Náučný chodník *Stratenský kaňon*, je unikátny tým, že je to prvá trasa prispôbena aj pre hendikepovaných ľudí. Informačné tabule sú umiestnené v takej výške, aby si ich aj vozičkári mohli prečítať bez problémov. Slovensko ponúka tiež prehliadky pre nevidiacich. Zatiaľ sú sprístupnené tri múzeá, *Archeologická expozícia Slovenského národného múzea v Bratislave*, skanzen a hrad v *Starej Ľubovni*. Spomínané miesta sú vybavené špeciálnymi zariadeniami, ako popisy v Braillovom písme, zvukové informácie a hmatateľné miniatúry a repliky. Zdravotne znevýhodnená osoba sa môže samostatne pohybovať v celom areáli a zapojiť sa do kultúrneho života (SlovakiaTravel, 2015).

Členstvo v Európskej únii prináša výhody a pokrok aj v oblasti „prístupnosti pre všetkých“, veľké zmeny nastali u nás napr. v oblasti dopravy. Verejnú dopravu využíva každý z nás. Cestujeme za prácou, školu alebo za dovolenku. Nové technológie umožňujú cestovanie aj pre imobilných, nepočujúcich i nevidomých aj na železničných staniciach, napr. digitálne informačné tabule, hlásenia, rampy na nakladanie invalidných vozíkov, zdvíhacie plošiny, automatické dvere, vodiace pruhy.

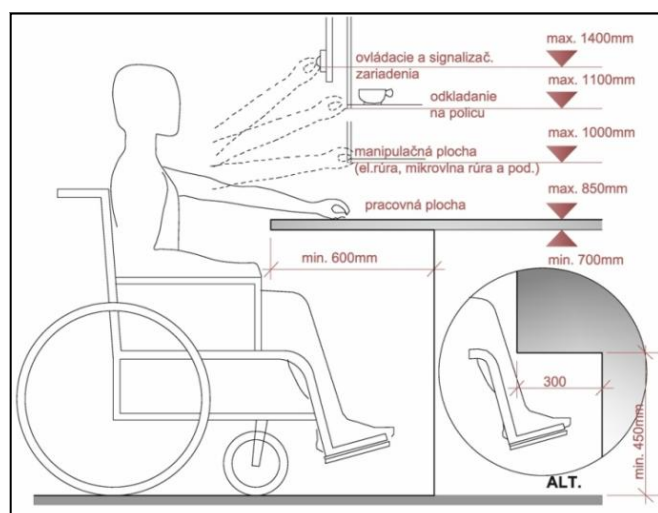
Železnice Slovenskej republiky sa snažia obnoviť stanice podľa európskych právnych predpisov, žiaľ aj na tých zrekonštruovaných sa často stretávame s bariérami, chýbajú vyznačené parkovacie miesta, označenia, toalety pre vozičkárov. V prípade železničnej dopravy ide o zvláštnu situáciu, keďže štát podporuje cestovanie zadarmo pre študentov a dôchodcov, pritom niektorí z nich, hlavne seniori, majú problém nastúpiť a vystúpiť z vlaku, kvôli zastareným nástupištiam a starým súpravám. Na webovej stránke ŽSR informujú o poskytovaných službách a majú uvedené, ktoré železničné stanice sú vybavené zdvíhacou plošinou. Klienti, ktorý potrebujú špeciálne služby, majú ich využitie vopred nahlásiť, a byť prítomní na stanici 10-20 minút pred odchodom vlaku (Šuterová, 2018).

1.2.1 „Bezbariérovosť“

Pod pojmom „bezbariérovosť“ sa rozumie nielen bezbariérová úprava fyzického prostredia, ale aj vytvorenie orientačných informačných systémov, ktoré slúžia hlavne pre nevidomých a klientov s poruchou sluchu. Častokrát laická verejnosť vníma „prístupné prostredie“ ako nákladovo náročné riešenie pre málopočetnú klientelu, avšak v skutočnosti sú prínosom pre spoločnosť a uľahčujú každodenný život. Odstránenie bariér si vyžaduje stavebné úpravy pozostávajúce z niekoľkých krokov. Ak hovoríme o „prístupnej destinácii cestovného ruchu“ očakáva sa, že sú tam prístupné verejné plochy, budovy, doprava, produkty a služby. Podnikatelia v oblasti cestovného ruchu by si mali uvedomiť, že osoby so ZP tvoria nezanedbateľnú skupinu, nakoľko mnohí z nich majú potenciál cestovať aj v mimo sezóny, a tým prinášajú ekonomické prínosy pre podniky CR (Rollová, 2012).

Podľa Šuterovej požiadavky na bezbariérové riešenie sú: nezávislosť, bezpečnosť, orientácia, evakuácia a v neposlednom rade zaškolený personál. Prvky exteriéru aj interiéru musia prejsť úpravami. Za prvky exteriéru sa považujú parkoviská, bezbariérový vstup do budovy, dostatočná šírka dverí. Prvky interiéru musia mať vhodné parametre k tomu, aby sa vozičkár vedel pohybovať v izbe, potrebné je tiež prispôsobenie výšky predmetov. Pre správne podanie informácií je nevyhnutné kombinovanie viacerých spôsobov vnímania (hmatové, vizuálne, akustické).

Obrázok 3 Frontálne dosahové vzdialenosti vozičkárov



Zdroj: Mosty – Inklúzie, 2015

Na základe poznatkov Rollovej, pri vybavení interiéru v hoteloch najdôležitejšiu úlohu hrajú pramaterie miestností, šírka dvier, výška napr. spínačov, zásuviek, políc, mechanizmy otvárania okien a špeciálne toalety s nastaviteľnou výškou. Je vhodné ak pulty (barové, recepčné, s jedom) majú zníženú časť. Farebné odlíšenie prostredia pomáha v orientácii, preto je dôležité kontrastné riešenie medzi podlahami, stenami a nábytkom. Pri výbere materiálov sú uprednostnené textílie bez chemických prísad a materiály pre hostí s alergiou a astmou. Je dobré ak na okná sú namontované protipeľové siete. Pri budovaní hotela treba dávať pozor na také veci, ako napríklad bazénové zdvíhaky a výťahy. Treba varovať hostí pred šmykľavými podlahami a ostrými predmetmi. Informácie by mali byť vyvesené v celom areáli hotela, napísané veľkými písmenami na vhodnej kontrastnej ploche a viditeľné pre všetkých návštevníkov. Pre nevidiacich sú vhodné popisky, mapy, brožúry v Braillovom písme (Rollová, 2012).

Závažné ochorenia niektorých osôb vo výraznej miere ovplyvňujú aj hygienické potreby, pritom prístup k toaletám na verejných miestach (nemocnice, verejné budovy, železničné stanice) sú mnohokrát nevyhovujúce. Preto vznikla iniciatíva *Euroklúč* so sloganom „Jeden kľúč pre celú Európu“, ktorá sa stala skutočnosťou v roku 1986. Od vtedy jeden typ kľúča otvára tisíce takýchto zámkov v celej Európe. Tento kľúč bol vytvorený exkluzívne pre osoby so špecifickými požiadavkami. Cieľom projektu je okamžitý prístup osôb so ZP k „euro WC staniciam“ a dodržanie ich hygieny a ochrany. Výhody je ich grafické označenie. Okrem toho zoznam prístupných zariadení je dostupný na internete a evidovaný aj v mobilnej aplikácii.

Dnes už aj na Slovensku existuje sieť Euroklúčov. Takéto špeciálne dvere sú umiestnené na železničných staniciach, čerpacích staniciach Slovnaft, Shell, v nákupných strediskách-Aupark, v McDonald's a vo Všeobecnej zdravotnej poisťovni (OZ Bez bariér, 2017).

Na Slovensku túto oblasť legislatívne upravuje Vyhláška č. 532/2002 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. Paragraf č. 46 Z.z. bližšie ustanovuje predpísané požiadavky týkajúce sa výstavby hotelov, penziónov a motelov. Musia byť dodržané rozmery pre vstupnú časť, pre výšku stropov, predsieni, izieb, priestorov osobnej hygieny. Viac ako dvojpodlažné ubytovacie zariadenia musia byť vybavené výtťahom, trojpodlažné musia mať aj vhodný evakuačný plán.

1.2.2 Zásady univerzálneho dizajnu

Vytvorenie univerzálneho dizajnu ovplyvňujú viaceré faktory napr.: zvýšenie počtu ZP osôb, starnutie obyvateľstva, právne predpisy, ktoré upravujú túto oblasť (vytvorenie rovnakej príležitosti k zamestnanosti a možnosti využitia voľného času), zvýšenie ochoty architektov a manažérov navrhnuť dizajn pre všetkých (Holmes- Siedle, 2003).

Architekt Ronald L. Mace definuje univerzálny dizajn ako: „*navrhovanie takých produktov a prostredí, ktoré sú užívateľné pre všetkých ľudí v čo najväčšej možnej miere bez nutnosti dodatočných úprav a špeciálneho dizajnu*“ (Mace. R.L, 1991)

Slovenská Republika prijala v roku 2011 *Stratégiu deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike*. V tomto dokumente sa uvádza, že „*základným zámerom transformácie a deinštitucionalizácie v Slovenskej republike je vytvorenie a zabezpečenie podmienok pre nezávislý a slobodný život všetkých občanov, odkázaných na pomoc spoločnosť v prirodzenom sociálnom prostredí komunity...*“ (MPSVaSR, 2011).

Cieľom deinštitucionalizácie je zlepšiť životnú úroveň účastníkov, zapojiť ich do spoločenského života, naplniť ich základné práva na vzdelávanie, prácu a rekreáciu, zabezpečiť ich účasť na živote komunity a zvýšiť mieru ich samostatnosti. Pri tvorbe prostredia musíme brať do úvahy diverzitu ľudí, ich potrieb a obmedzenie. Rovnocenné možnosti vyžívania fyzického prostredia, produktov a služieb by mali byť samozrejmosťou.

Túto metódu tvorby nazývame *humánno-centrická tvorba*, do ktorej zahŕňame: univerzálne navrhovanie (Universal Design), dizajn pre všetkých (Design for All), inkluzívne navrhovanie (Inclusive Design), užívateľsky prívetivé navrhovanie (People-Friendly Design), dizajn pre všetky vekové generácie (Transgeneraton Design), bezbariérové navrhovanie (Barrier-Free Design). Pojem navrhovanie sa používa v súvislosti s tvorbou prostredia a pojem dizajn v súvislosti s tvorbou produktov. Metóda univerzálneho navrhovania nepredstavuje zvýšenie nákladov, ak sú aplikované na začiatku procesu. Vyžaduje sa detailné plánovanie a spolupráca so ZP osobami. Zmyslom univerzálneho dizajnu je vytvoriť všeobecne prístupné a bezpečné prostredie pre každého užívateľa (Rollová a Čerešnová, 2015).

V roku 1997 Centrum pre univerzálny dizajn v USA zadefinoval sedem princípov univerzálneho dizajnu, ktoré sú nasledovné:

- Rovnocennosť v používaní
- Flexibilita v používaní
- Jednoduché a intuitívne používanie
- Vnímateľné informácie
- Tolerancia náhodných omylov
- Nízka fyzická námaha
- Veľkosť a riešenie univerzálne prístupného a užívateľného priestoru.

1.3 Sociálny cestovný ruch

Sociálny cestovný ruch vznikol po I. svetovej vojne. V tomto období sa začali rozširovať platené dovolenky. Ľudia mali záujem o cestovanie a rekreáciu vo voľnom čase. Po druhej svetovej vojne vznikli organizácie, ktoré podporili sociálny cestovný ruch. Táto forma CR sa najprv vyvíjala vo vyspelejších štátoch, najmä v Belgicku, Francúzsku, Portugalsku a v Španielsku. V mnohých štátoch sa začali finančne podporovať infraštruktúry CR a objavili sa špeciálne služby. V súčasnosti existujú mnohé formy podpory sociálneho turizmu, napr. rekreačné šeky, poukážky na wellness, kupóny, cestovné zľavy na dopravu (pre niektoré segmenty). Hlavným zmyslom sociálneho CR je pomáhanie slabším skupinám a vytvorenie možnosti rekreácie. Pre osoby so ZP je nepostrádateľné ponúkať produkty CR, ktoré im uspokojujú špeciálne potreby a požiadavky. O rôzne športové, kultúrne a spoločenské podujatie sa starajú organizácie zdravotne postihnutých, na Slovensku existuje 50 takýto združení (Gúčík, 2010).

Monteralska deklarácia sa zaoberá s pojmom sociálny cestovný ruch. V roku 1997 *Medzinárodný úrad sociálneho turizmu (BITS)* stanovil ekonomické, sociálne, kultúrne a politické dimenzie turizmu. Montrealská deklarácia v treťom článku charakterizuje sociálny turizmus. Hlavným poslaním je sprístupniť cestovný ruch pre všetkých, vrátane mládeže, rodín, starých ľudí, teda slúži verejnemu blahu. V tomto období je nevyhnutné vzájomne rešpektovanie iných a boj proti nerovnosti a nespravodlivosti. Tento dokument kladie do popredia záujmy sociálne slabých rodín a ľudí s obmedzenými možnosťami. V ich záujme treba stanoviť a implementovať špeciálne opatrenia, ktoré nájdeme v 12. článku. Na celom svete existujú rôzne typy spolupráce (napr. PPP- Public Private Partnership). Tieto partnerstvá sú veľmi dôležité, keďže rozvoj sociálneho turizmu si vyžaduje podporu zo strany podnikateľov, miestnych organizácií, združení aj vlády. Každá organizácia (asociácia, družstvo, združenie, federácia atď.), ktorá sa podieľa na sociálnom turizme nemá záujem dosiahnuť maximálny zisk, ale majú verejnoprospešné záujmy. Slovo „sociálny“ môže symbolizovať solidaritu, bratstvo, empatiu a byť zdrojom nádeje znevýhodnených ľudí, ktorí nemajú dostatočné finančné prostriedky na cestovanie (BITS, 1996).

Niektoré kritéria podľa BITS, ktoré určujú všeobecný pojem sociálneho CR:

- hlavným cieľom by malo byť zvýšenie prístupnosti CR pre všetky skupiny, ktoré bojujú s určitými prekážkami a majú nejaké limity
 - mal by byť otvorený rôznym skupinám a vrstvám užívateľov
 - mali by byť presne určené skupiny na ktoré sa zameriavajú aktivity (vekové skupiny, osoby s postihnutím, rodiny)
 - ciele by mali byť humanistické, ktoré sa týkajú osobného rozvoja
 - hospodárska strana by mala byť v tomto prípade sekundárna
 - ľudské zdroje by mali byť riadené spôsobom, ktorý podporuje pracovné uspokojenie a integráciu

Európsky hospodársky a sociálny výbor vo svojom dokumente „Sociálny cestovný ruch v Európe“ uvádza prínosy sociálneho CR a zadefinuje jeho ciele. Právo na cestovanie je základným predpokladom sociálneho cestovného ruchu. Každý má právo na oddych a právo na voľný čas, ktorý umožňuje sebarealizáciu. Sociálny cestovný ruch, sa zameriava na sociálne podmienky nie na hospodárske aspekty. Pritom môže rozvinúť turistické destinácie a dodržiavať ekonomické, sociálne a environmentálne kritériá trvalej udržateľnosti (EHaSV, 2006).

Z toho dôvodu, že krajiny nemajú rovnakú sociálnu politiku, praktická realizácia sociálneho CR v jednotlivých krajinách je odlišná. V dnešnej dobe cestovný ruch sa stal prioritou Európskej Únie. V roku 2010 Európska Rada schvália *Stratégiu 2020*. Podstatou stratégie je zabezpečenie inteligentného, udržateľného a inkluzívneho rastu. Stratégia prispieva k zvýšeniu zamestnanosti, vzdelávania a k posilneniu sociálnej súdržnosti. Európske iniciatívy na zvýšenie návštevnosti medzi členskými štátmi sú nasledovné: Európske kultúrne trasy, EDEN – Výnimočná Európska destinácia, Calypso, The Senior Initiative.

Európska Únia zabezpečuje účasť sociálne slabších vrstiev obyvateľstva na cestovnom ruchu so zreteľnými opatreniami. Ide o *sociálny cestovný ruch* (Social Tourism), ktorý sa označuje aj ako *Cestovný ruch pre všetkých* (Tourism for All). Na základe skúseností sociálne slabší obyvatelia vrátane zdravotne znevýhodnených osôb môžu cestovať len v obmedzenej miere (Gúčík, 2010).

Podľa Európskej Komisie „*v niektorých krajinách organizujú sociálny cestovný ruch združenia, družstvá a odbory a je navrhnutý tak, aby bol prístupný čo najväčšiemu počtu ľudí, predovšetkým najmenej zvýhodneným vrstvám obyvateľstva*“.

1.3.1 Calypso – cestovný ruch pre všetkých

Calypso je program Európskej Únie, ktorý vytvára podmienky na cestovanie znevýhodneným občanom v celej Európe. Zameriava sa na slabšie skupiny, ktoré sú štyri: mladý ľudia medzi 18- 30 rokov, zdravotne hendikepovaní ľudia, seniori viac ako 65 rokov, sociálne slabšie rodiny. Podstata programu je využívanie voľných kapacít v službách CR mimo sezóny, nakoľko spomínané osoby majú čas cestovať aj v tomto období. Cieľom programu je umožniť cestovať aj pre tých, ktorí nemajú vysoké príjmy. Podniky CR v mimosezónnom období sa trápia s nízkou návštevnosťou. Faktom je, že ceny v letnej sezóne a počas sviatkov sú vysoké, ale obdobie mimo týchto períód je vhodné na cestovanie znevýhodnených osôb. Na strane ponuky podniky CR ponúkajú rôzne produkty a služby, a na strane dopytu je potenciál, ktorý môže byť reálny vďaka Calypso. V tomto programe najdôležitejšiu funkciu majú jednotlivé štátne inštitúcie, miestne a regionálne samosprávne orgány, neziskové organizácie a súkromne podniky CR. Calypso môže mať pozitívne účinky pre podnikateľský sektor napr. udržanie alebo vytvorenie pracovných pozícií, zvyšuje tiež kvalitu života európskych občanov.

Vo viacerých krajinách sa aplikujú zásady tohto programu, výsledky ukazujú, že je možné nájsť finančnú podporu pre tieto segmenty. Najčastejšie zdroje financovania sú organizácie tretieho sektora alebo regionálne resp. štátne inštitúcie. Európska komisia vydala publikáciu názvom *Calypso Study Compendium of good practices*. V ňom uvádza doterajšie skúsenosti, ktoré môžu slúžiť ako dobrý príklad. Slovenská Republika tiež vydala štúdiu *Calypso Study on Social Tourism Slovakia*. To, že do akej miery bude úspešný projekt závisí od ekonomickej úrovni štátov (Novacká, 2010).

Na Slovensku sa úspešne implementuje program Calypso. Sociálne slabšie vrstvy majú právo žiadať si dotáciu na rekreačné pobyty. Ročne sa na rekreačné účely vyčleňuje 600 tis. €, zo štátneho rozpočtu. V tejto oblasti na Slovensku spôsobí akciová spoločnosť SOREA. Spoločnosť ponúka pobytové balíčky pre seniorov, zdravotne postihnutých a mladých ľudí. Pôvodne pobyty zabezpečovala len a. s. SOREA vo svojich ubytovacích zariadeniach, ale od roku 2011 sa spoločnosti vyberajú na základe výberového konania. Zvolená spoločnosť musí zabezpečiť pobyt najmenej pre 2 500 seniorov. Dôchodcovia dostanú dotácie vo výške 50 eur čo môžu použiť na rekreáciu (Gúčík, 2010).

Tabuľka 1 Vybrané príklady podpory účasti na CR pre znevýhodnené segmenty

Štát	Produkt	Cieľový segment	Financovanie (podniky CR)	Financovanie (verejný sektor)	Financovanie zo strany účastníka
A	Rodinná karta, služby 300 podnikateľských subjektov v A, ČR. Cenové zvýhodnenie, deti zdarma.	Rodiny aspoň 1 dieťaťom.	Štandardizácia služieb, 300€ na prezentáciu v časopise, webovej stránke	Podpora publikácie. Rodinný časopis zo strany regionálnej samosprávy.	Za poskytnuté služby (ceny sú zvýhodnené).
ČR	20 bezbariérové zariadenie v ČR.	ZP osoby bez špecifikácie sociálnej a príjmovej situácie.	Nie.	Prostredníctvom projektu Beskydy pre všetkých, spolufinancovaný z ESF.	Nie.
ESP	CR seniorov-zájazdy s plnou penziou a s leteckou dopravou do stredísk CR v ŠP. Mimo sezóny.	Seniori vo veku 55 rokov a viac.	Finančne nie, organizačne áno.	Mark. kampaň v krajinách EÚ v hodnote 1 mil. € financuje spol. Turespaña.	Ceny zájazdu nesmie prevýšiť 343€.

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Calypso Tourism Study - Compendium of Good Practices

2. Cieľ práce

Mestá sú plné prekážok, nie sú prispôsobené pre pohybovo menej zdatných – starších ľudí, ľudí so zdravotnými obmedzeniami alebo mamičky. Bariéry im zhoršujú až znemožňujú participovať v cestovnom ruchu.

Hlavným cieľom našej diplomovej práce je zistiť úroveň „prístupnosti“ resp. bezbariérovosti zariadení cestovného ruchu v destinácii *Novohrad*, konkrétne v *okrese Lučenec*. Cieľom práce je poukázať na súčasný stav prístupnosti v okrese Lučenec a navrhnúť opatrenia na jej zlepšenie v záujme dosiahnutia rovnosti pre ľudí s obmedzeniami. Naš prieskum sa zameriava na zariadenia cestovného ruchu a na zariadenia, ktoré môžu klienti využívať počas výletu.

Aby sme splnili hlavný cieľ, stanovili sme si čiastkové ciele:

- získať prehľad o všeobecnej prístupnosti verejných budov a dopravy v destinácii
- pomocou prieskumu zhodnotiť prístupnosť vo vybraných ubytovacích zariadeniach
- navrhnúť opatrenia na zlepšenie prístupnosti

Na začiatku diplomovej práce sme si stanovili výskumné otázky, ktoré sú nasledovné:

Výskumná otázka č. 1.: Ktorým druhom ZP venujú najväčšiu pozornosť v destinácii?

Výskumná otázka č. 2.: Aký je podiel zariadení, ktoré spĺňajú kritéria bezbariérovosti?

Výskumná otázka č. 3.: Ktoré technologické, technické a architektonické riešenia aplikujú najčastejšie podniky CR?

V záujme dosiahnutia cieľa využívame metódu pozorovania, analýzy a syntézy, standardizovaný rozhovor a dotazníkový prieskum.

3. Metodika práce a metódy skúmania

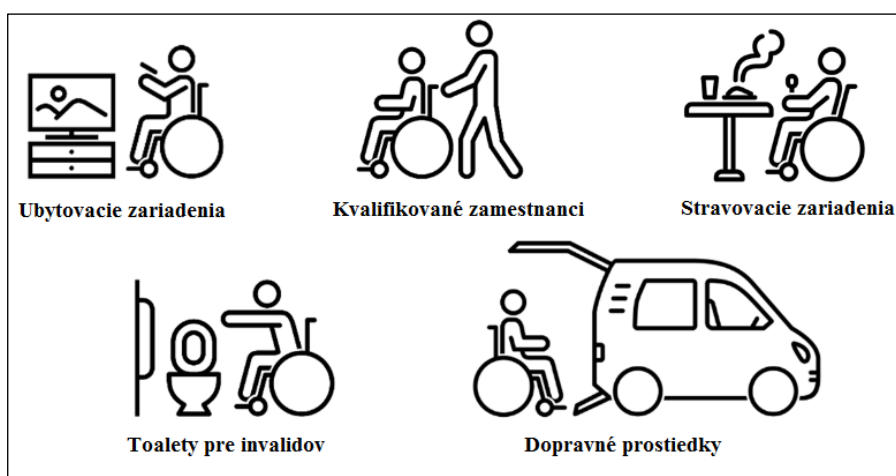
Prvým krokom pri písaní diplomovej práce bolo štúdium odbornej literatúry a právnych predpisov. Získané poznatky sme zhrnuli v prvej kapitole, v teoretickej časti diplomovej práce. V druhej kapitole sme vymedzili hlavný cieľ a čiastkové ciele, ktoré podmieňujú dosiahnutie hlavného cieľa. V tejto časti sa tiež nachádzajú výskumné otázky, na ktoré odpovedáme v Zhrnutí. Tretia časť sa venuje metodike práce a metódam skúmania. Obsahom štvrtej kapitoly sú výsledky práce a charakteristika vybranej destinácie z pohľadu „prístupnosti pre všetkých“.

Štvrtá časť pozostáva z dvoch fáz. Prvou je vlastný prieskum, kde sme využili metódu pozorovania. Navštívili sme zariadenia, ktoré môžu využívať klienti - múzeá, wellness, pamiatky, stanice. Ich prístupnosť sme zhodnotili z pohľadu platnej legislatívy. Ďalej sme uskutočnili štandardizovaný rozhovor, kontaktovali sme kompetentné inštitúcie, ktoré sa môžu k danej problematike vyjadriť - Únia nevidiacich a slabozrakých Lučenec, Mestské informačné centrum Lučenec, Wellness Novolandia Rapovce, ŽSR Lučenec, SAD Lučenec, Slovenská asociácia boccie. V prvej podkapitole štvrtej časti práce sme zhrnuli získané poznatky, ktoré sme získali prostredníctvom pozorovania a štandardizovaného rozhovoru. Tretia metóda skúmania, ktorú sme využili je dotazníkový prieskum. Dotazníky sme rozoslali manažérom resp. majiteľom ubytovacích zariadení v elektronickej podobe. Oslovili sme päť UZ, ktoré majú k dispozícii izby pre hendikepovaných. Hlavným cieľom tohto prieskumu bolo zistiť, či hotely / penzióny venujú dostatočnú pozornosť klientom s obmedzeniami, vrátane seniorov a rodičov s deťmi. Dotazník obsahuje 13 otázok, z ktorých 11 sa týka aplikovaných riešení odstránenia bariér. V dotazníku s otvorenými otázkami nepredkladáme respondentovi žiadne varianty odpovedí, môže sa vyjadriť slobodne svojimi slovami. Prieskum bol vykonávaný v mesiacoch január až marec 2019 v UZ v okrese Lučenec. Spracovanie výsledkov bolo realizované pomocou programu MS Word, v ktorom sme si vytvorili jednu tabuľku a zhrnuli sme v nej odpovede. V poslednej podkapitole sme navrhli odporúčania na zlepšenie prístupnosti v záujme zvýšenia kvality života a vytvorenie rovnakých podmienok pre všetkých.

4. Výsledky práce

Obsahom štvrtej kapitoly je vlastná práca, v ktorej sa nachádza charakteristika vybranej destinácie z pohľadu „prístupnosti pre všetkých“. Štvrtá kapitola pozostáva z troch podkapitol. V prvej podkapitole sme zhrnuli získané poznatky, ktoré sme nadobudli prostredníctvom metódy pozorovania a rozhovoru. V druhej podkapitole sme analyzovali výsledky dotazníkového prieskumu vykonávaného v ubytovacích zariadeniach a tretia podkapitola je venovaná návrhom a odporúčaniam.

Obrázok 4 Prvky „prístupnej“ destinácie



Zdroj: Disabled Word, 2019

4.1 Charakteristika destinácie – Novohrad časť okres Lučenec

Novohrad je jedným zo slovenských turistických regiónov. Tento región netvorí samostatnú územnosprávnú jednotkou. Novohrad je historické pomenovanie. Územie Novohradu pokrýva celý *okres Lučenec*, približne 2 / 3 okresu *Poltára* a malú časť okresu *Veľkého Krtíša*, *Zvolena*, *Detvy* a *Rimavskej Soboty*. Z kultúrnych a historických pamiatok Novohradu stoja za návštevu hrady *Novohrad*, *Fíľakovo*, *Hodejov*, *Modrý Kameň*, *Divín*, *Šomoška*, *Salgó*. Zaujímavé sú tiež gotické kostoly s nástennými maľbami *Stará Halič*, *Ľuboreč*, *Turičky*. Ľudovú kultúru a folklór dokumentujú *Novohradské múzeum* v *Lučenci*, mestské múzeá vo *Fíľakove* a *Poltári*, *Múzeum bábkarských kultúr a hračiek* v *Modrom Kameni*. Z historického pohľadu je významné mestečko *Fíľakovo*, so svojím hradom a dvoma kaštieľmi.

V letných mesiacoch poskytujú možnosti rekreácie termálne kúpalisko Dolná Strehová, termálne kúpalisko Rapovce a vodná nádrž Ružiná v stredu Divín. Na Ružinej sa každoročne koná hudobný festival Ružiná fest v rámci podujatí s názvom Orange music summer. Najvýznamnejším centrom tohto regiónu je okresné mesto Lučenec. Mesto vzniklo na križovatke obchodných ciest a dodnes vyniká čulým obchodným životom. Symbolom LC, ako obchodného a podnikateľského centra Novohradu, je tzv. Zlatá ulička - exkluzívne miesto s atraktívnymi obchodmi s rozmanitým tovarom. Významné obchodné centrum je Galéria, nachádzajúca sa v centre mesta. V objekte sú obchodné jednotky, reštaurácie, kaviárne a kino. Medzi historické dominanty mesta patrí synagóga, budova radnice, budova hotela Reduty a historické jadro Kubínyho námestia.

Okres Lučenec leží na území Banskobystrického kraja. Má rozlohu 825,6 km² a 73 849 obyvateľov (2017). Okres má 2 mestá (Lučenec, Filákov) a 55 obcí. V okrese sa nachádzajú mnohé historicko-kultúrne pamiatky, ako hrady a kaštiele. V obci Divín sa nachádza zrúcanina gotického hradu, v blízkosti Maďarskej hranici v obci Šiatorská Bukovinka sa nachádza hrad Šomoška. Najvýznamnejšia pamiatka historického Novohradu je Filákovský stredoveký kamenný hrad. Luxusný Zámocký hotel Galicia Nueva, ktorý si drží vysoký štandard kvality je dominantou obce Halič. V súčasnosti po rekonštrukcii je znovu otvorený pre verejnosť ako zámocký hotel.

V oblasti cestovného ruchu má významné postavenie aj obec Rapovce, ktoré navštevuje vyše 600 000 ľudí ročne a ktoré ponúka v rôznych aktivitách vyše 1200 pracovných miest. Jej termálne kúpalisko Novolandia ponúka kúpanie nie len v letnej sezóne, ale aj v zimných mesiacoch v rámci Wellness centra. Termálna voda sa svojim zložením podobá vode v Podhájskej. Wellness Centrum znamená veľkú príležitosť pre región (Motyčka, 2018).

Novohradský Geopark sa rozprestiera na území okresu Lučenec a taktiež v južnej časti okresov Rimavská Sobota a Veľký Krtíš. Je to prvý medzinárodný geopark. Prestavuje bohaté i jedinečné prírodné hodnoty, historické pamiatky, ľudové tradície v tomto regióne. Medzi najvyhľadávanejšie lokality geoparku v okrese LC patrí Filákovský hrad, hrad Šomoška a Soví hrad. Významný hotel v lokalite je Miraj Resort, ktorý je situovaný v mestskej časti Opatová mesta LC. Hotel má kongresový charakter, popritom v letnej sezóne ponúka kúpanie v morskej vode. Je známy prvotriednymi službami v oblasti ubytovacích služieb, gastronómie a wellness. Neďaleko od mesta LC sa nachádza reštaurácia a penzión Floriánov Dvor, ktorý poskytuje nie len ubytovanie ale aj jedinečný gurmánsky zážitok v regióne.

V Lučenci sídli organizácia destinačného manažmentu - OOCR Turistický Novohrad a Podpoľanie, ktorá pôsobí na území okresov Lučenec, Poltár a Veľký Krtíš i v časti okresu Detva. Poslanie tejto organizácie je „premeniť“ prírodné a kultúrne danosti regiónu na produkt CR. Turistické atraktivity spájať vyznačenými trasami a vybaviť infraštruktúrou tak, aby vznikla destinácia cestovného ruchu.

Tabuľka 2 Štatistické údaje o okrese Lučenec

Rok	Počet UZ	Počet lôžok	Počet návštevníkov v UZ	Počet prenocovaní v UZ
2015	21	782	16 779	35 927
2016	19	725	14 458	27 517
2017	17	677	14 696	28 331
2018	23	893	26 246	48 799

Zdroj: DATAcube

4.1.1 Charakteristika destinácie z pohľadu prístupnosti

Prístupnosť informácií

Sprístupňovanie informácií na internete legislatívne upravuje zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy. Webová stránka sa otestuje podľa Výnosu č. 312/2010 Ministerstva financií Slovenskej republiky z 9. júna 2010 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. BlindFriendly Web okrem užívateľov so zrakovým postihnutím slúži aj pre iné znevýhodnené osoby. Nedostatkom toho zákona je, že sa vzťahuje len na verejnú správu a ich inštitúcie. Práve preto podniky zo súkromného sektora nemajú v skúmanej destinácii zavedenú túto alternatívu. Internetová stránka Lučenca sa snaží o maximálne dodržiavanie všetkých dostupných štandardov a prístupnosť webových stránok. Pri jej vytváraní sa zohľadňovali zásady prístupnosti webových stránok pre používateľov s ťažkým zrakovým postihnutím (zväčšiť, zmenšiť písmo, prečítať text).

Ak si klient s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie chce nájsť informácie o bezbariérových prístupoch, bude mať problém. Na stránke booking.com sa dá vyhľadávať ubytovanie pre hostí s hendikepom, ktoré sa nachádzajú v priamo v meste Lučenec alebo v okolí. Na internetových stránkach mesta Lučenec, OOCR TNP takéto informácie nie sú prístupné. Stránky sú dostupné zvyčajne v 3 jazykových verziách, a to – slovenský, maďarský a anglický.

Informácie môžu poskytnúť pracovníci v Novohradskom turistickom – informačnom centre vo Filákovke, alebo v Mestskom informačnom centre v Lučenci. V MIC Lučenec sme sa dozvedeli, že pripravujú sa zvukové nahrávky, ktoré budú k dispozícii v Mestskom múzeu a v Synagóge. Tieto nahrávky môžu slúžiť pre ľudí so zrakovým postihnutím.

V roku 2018 boli umiestnené na Námestí Kubínyiho a na Námestí republiky v Lučenci multimediálne informačné tabule s interaktívnou svetelnou mapou, s videom a zvukovými nahrávkami v troch jazykových mutáciách – slovenský, anglický a maďarský jazyk. Tabule poskytujú občanom, turistom a návštevníkom dôležité informácie o meste Lučenec.

Pracovníčka Základnej Organizácie Únia nevidiacich a slabozrakých Lučenec nám prezradila, že v Lučenci nemajú žiadne propagačné materiály v Braillovom písme. Avšak dajú sa zväčšiť písmená a prispôbiť texty pre slabozrakých.

Nákupy

Lučenec je obchodným centrom tohto regiónu, menšie kamenné obchody sú umiestnené v centrálnej pešej zóne a kľúčový je starý obchodný dom Prior. OD Prior už má niekoľko ročnú tradíciu. Sieť OD Prior má v súčasnosti na Slovensku 9 obchodných domov, jeden v Lučenci na Novohradskej ulici. Okrem obchodov je tam aj banka, lekáreň, kaviareň, Cba atď. Vchody do budovy sú bezbariérové. Bezbariérový prístup je ale iba na prízemie. Na prvé a druhé poschodie osoba na invalidnom vozíku sa nedostane, sú tam len obyčajné schody a eskalátory. Môžeme konštatovať, že obchodný dom nevyhovuje imobilným osobám resp. môžu využívať len priestory na prízemí. Chýbajú tiež invalidné toalety

Obchodné centrum Galéria sa otvárala v roku 2015. Má výborné umiestnenie na Hlavnom námestí. Galéria sa môže stať miestom pre každodenné alebo príležitostné nákupy a alternatívou pre trávenie voľného času. Predstavuje najväčšie nákupno – zábavné centrum v okolí, nakoľko najbližšie nákupné centrum je vo Zvolene. Moderné centrum má k dispozícii viac než 50 obchodov, 3D kino, rýchle občerstvenie a reštaurácie. Pravidelne sa tu organizujú kultúrno - spoločenských podujatia a výstavy. Pohodlné podzemné parkovanie so 150 miestami (5 pre invalidov) uľahčuje nákupy. Keďže je to nová budova, je úplne bezbariérová. Výtahy umožňujú prepravu vozičkárov, aj mamičky s kočíkom sa môžu pohybovať bez problémov. Výtahy premávajú od prízemí po tretie poschodie.

Na prvom poschodí sa nachádzajú toalety pre invalidov, a taktiež prebaľovací pult pre mamičky. Značenie a multimediálna informačná tabuľa na prízemí uľahčuje orientáciu.

Obrázok 5 Značenie v obchodnom centre Galéria Lučenec



Zdroj: vlastná fotka

Šport a voľný čas

V roku 2014 Slovenská asociácia boccie v spolupráci s Mestom Lučenec otvorili prvý krytý bocciadroom na Slovensku. Boccia je talianska loptová hra, ktorá je určená aj pre ľudí so zdravotným postihnutím. Boccia poskytuje športové súťaženie aj pre tých, ktorí sa žiadnemu inému športu nemôžu venovať. Boccia je loptová hra, v ktorej sa hráči snažia hodiť svoju loptičku čo najbližšie k cieľu. Súperi dostanú 6 loptičiek červenej farby a 6 loptičiek modrej farby, a hádžu na cieľovú loptičku bielej farby. Hráč, ktorý nahádže bližšie k bielej loptičke viac lôpt ako súper vyhráva. Je to paraolympijský šport. Bocciadrom v Lučenci je 24 metrov dlhý a 4 metre široký. Budova je prispôbena aj pre telesne postihnutých, nakoľko je krytý, zabezpečuje tréning aj v nepriaznivom počasí.

Od predsedu asociácie sme sa dozvedeli, že v roku 2013, keď budovali bocciadrom, plány zahŕňali aj prístupnosť pre vozičkárov. V súčasnosti športový zväz neorganizuje tréningy pre handicapovaných, ale nebránia sa tomu, aby sa k nim pridal aj handicapovaný športovec. Dlhé roky chodievala k nim trénovať milovníčka športu, ktorá má od narodenia detskú mozgovú obrnu a je pripútaná na voziček.

Obec Rapovce, je veľká budúcnosť okresu. Moderné wellness centrum Novolandia v Rapovciach poskytuje priestor pre odpočinok.

Wellness centrum je vybavené s rôznymi saunami a procedúrami pre oddych a relax. Je otvorené celoročne, má saunovú aj bazénovú časť. Súčasťou saunovej časti je klasická fínska sauna, infra sauna, soľný parný kúpeľ, bylinná parná sauna, vyhrievaná lavica, laconium a morský aerosolový kúpeľ. Morský aerosolový kúpeľ je jemná sprejová sprcha na celé telo s jedinečnou morskou vodou z „európskeho Mŕtveho mora“. Obsah minerálnych látok násobne prevyšuje podiel rovnakých látok v prímorskom vzduchu a má preukázateľné blahodarne účinky na dýchacie cesty. Vonkajší bazén vysoko mineralizovanej slanej termálnej vody s liečivými účinkami funguje celoročne. Vonkajší sedací relaxačný bazén s reliktnou morskou (termálnou) vodou má maximálnu hĺbku 1,10 m s teplotou vody 34 až 36 stupňov Celzia. Voda prehreje kĺby, svaly a zlepšuje krvný obeh, vďaka vysokému obsahu minerálov a stopových prvkov zlepšuje aj vitálnu funkciu vnútorných orgánov, kože a svalstva. Slúži na vnútornú balneoterapiu, ako aj inhaláciu. Predpokladajú sa liečivé účinky na choroby pohybového a obehového ústrojenstva, nervové a kožné choroby, ale aj žalúdočné, črevné a choroby dýchacích ciest. Vo Wellnesse sú vítané aj malé deti. Vnútorný detský bazén je vhodný pre deti do 6 rokov. Teplota vody je okolo 31- 34 °C.

Keďže termálna voda má rôzne priaznivé a liečebné účinky, budova aj okolie by malo byť „sprístupnené pre všetkých“. Počas skúmaní sme zistili, že návštevníci, ktorí prídu vo večerných hodinách budú mať problémy s orientáciou, nakoľko parkovisko nie je osvetlené. Táto skutočnosť znamená prekážku nie len pre ľudí s obmedzenou pohyblivosťou a orientáciou, ale aj pre zdravých. Na parkovisku nie je vyznačené miesto pre vozíčkárov. Vchod do budovy je bezbariérový. Nenachádzajú sa tam žiadne schody, a aj dvere sú dostatočne široké. Okno, cez ktoré sa predáva vstupné je umiestnené nízko, čiže osoba na invalidnom vozíku nebude mať problém pri komunikácii so zamestnancami. V šatni sa nachádza kabínka pre vozíčkárov, taktiež toalety a prebaľovací pult pre mamičky. Po celom podniku sa dá pohybovať bezbariérovo. Na stenách sú umiestnené informačné tabule a štítky, ktoré uľahčujú orientáciu. Vonkajší sedací bazén má hĺbku 1 meter, teda je vhodný na relax aj pre seniorov. Žiaľ bazénový zdvihák nemajú, ale pracovníci nás uistili, že vedia podať pomoc pri vstupe aj výstupe z bazéna.

Pamätihodnosti

V okrese sa nachádzajú mnohé historicko-kultúrne pamiatky, ako hrady a kaštiele. Najvýznamnejšia pamiatka historického Novohradu je Fil'akovský stredoveký kamenný hrad, ktorého ruiny sa vypínajú nad mestom. Sídli v ňom Hradné múzeum vo Fil'akove.

Na nádvorí hradu sa organizujú rôzne kultúrne podujatie, koncerty a festivaly. Prístup na hrad pre peších návštevníkov je z Podhradskej ulice. Hrad absolútne nevyhovuje ľuďom s obmedzenosťou pohybu, nakoľko je to zrúcanina. Problematický je prístup už aj do nádvorja, a to aj pre mamičky s kočíkom. V Bebekovej bašte je zriadená expozícia z histórie hradu a mesta na štyroch podlažiach. Múzeum je absolútne neprístupné pre osoby na invalidnom vozíku, prvá bariéra je nespevný povrch, druhé sú schody pred vchodovými dverami. V múzeu sa nachádzajú len drevené schody, pre seniorov to tiež znamená znevýhodnenie. Držitelia preukazu ZŤP od 27 do 61 rokov majú právo na zľavnenú vstupenku. Bezplatný vstup majú držitelia preukazu ZŤP od 7 do 26 rokov a od 62 do 69 rokov.

V zrekonštruovaných priestoroch Zichyho kaštieľa v Divíne sa nachádza Múzeum histórie obce Divín. Kaštieľ je obnovený zvonka aj z vnútra. V letných mesiacoch žije obec bohatým kultúrnym životom. V nádvorí kaštieľa sa konajú koncerty, divadelné predstavenia a iné kultúrne podujatia. Do nádvorja sa dostane vozičkár bez problémov. Do exteriéru už nemôže, keďže hlavný vchod je po schodoch, ktoré sú na vozíku nezvládnuteľné. V múzeu sa nenachádzajú žiadne zvukové nahrávky alebo výstava 3D kópií, ktoré by nevidiaci ohmatávali. Handicapované osoby si môžu užívať len kultúrne podujatia, ktoré sa tu organizujú.

Mestský park v Lučenci patrí k obľúbeným oddychovým miestam v meste. Vo svojom netradične vybudovanom francúzsko-anglickom záhradnom slohu s množstvom vzácnych drevín je jedinečný. Jeho súčasťou je umelo vybudované jazierko a oddychové zóny pre deti, ako preliezačky, šmýkačky, informačno - zábavné tabule pre deti a zvieratá v mini zoo. V parku prebehli za posledné roky mnohé renovácie a pribudli nové atrakcie. Je to ideálne miesto pre mamičky s deťmi a taktiež pre dôchodcov. V parku sú vybudované chodníky, ktoré uľahčujú pohyb na invalidnom vozíku aj s kočíkmi. Ďalšia inovácia v mestskom parku sa bude orientovať práve na nevidiace osoby. Od pracovníčky organizácie ÚNSS sme sa dozvedeli, že v spolupráci s mestom plánujú vybudovať informačné tabule s Braillovým písmom, ktoré uvádzajú názvy stromov. Tieto tabule by sa umiestnili na stromy, aby si nevidiaci mohli porovnať hmatom kmene a kôry rôznych druhov stromov. Ak sa nájdu finančné prostriedky bude to realizovateľné, zatiaľ je to len plán.

Obnovená *Synagoga* ponúka návštevníkom odborný výklad z histórie a rekonštrukcie stavby. Tiež je prístupná stála expozícia židovského kultúrneho dedičstva v meste Lučenec. Okrem toho sa tu organizujú rôzne kultúrne a spoločenské podujatia ako

napr. koncerty klasickej, ale aj modernej hudby, umelecké výstavy, tanečné podujatia. Budova je bezbariérová len na prízemí, na poschodie nie je prístup s vozíkom. Synagóga láka turistov z celého Slovenska, okolitých štátov (Maďarsko, ČR), ale aj návštevníkov zo vzdialenejších kútov sveta ako Nemecko, Škandinávia, Izrael, USA, Japonsko atď..

Múzeá a divadlo

Novohradské múzeum a galéria sídli v historickej budove. Stála expozícia „Podklady a minulosti“ prezentuje najvzácnejšie podklady historického Novohradu. Zriaďovateľom NMG v Lučenci je Banskobystrický samosprávny kraj. Hlavná brána do múzea umožňuje bezbariérový vstup, žiaľ prístup je bezbariérový iba na nádvorie múzea. V lete sa na nádvorí a vo vstupnej chodbe organizujú výstavy a rôzne programy. Hlavné priestory múzea sú bariérové, rovnako aj toaleta. Keďže ide o historickú budovu debariérizácia by bola v tomto prípade zložitejšia.

Budova *Divadla B. S. Timravy v Lučenci* má dva vchody. Hlavný vchod je bariérový, aj keď sú na schodoch namontované koľajničky. Do divadla sa dá dostať cez zadný vchod, ktorý je aj pre imobilné osoby, ten však otvárajú iba tesne pred predstavením. Ak si imobilná osoba chce kúpiť lístky do divadla, mala by problém, pretože zadný vchod je zamknutý a cez hlavný vchod to nie je možné. Pred hlavným vchodom sa nenachádza žiadna informatívna tabuľa, ktorá by informovala imobilných o vchode cez zadný vchod. Podľa Romana Vrábla, ktorý je pripútaný na vozíček, schody a teda aj inštalované koľajničky sú nebezpečne strmé. Koľajničky, ktoré sú vybudované pred hlavným vchodom, sú také strmé, že sú reálne nepoužiteľné, až život ohrozujúce.

Obrázok 6 Divadlo B.S. Timravy v Lučenci



Zdroj: Roman Vrábel: Monitoring bariérovosti. Život na kolesách s prekážkami, 2015

V budove Radnice sídli Mestské múzeum, Mestské informačné centrum a taktiež tam je kancelária OOCR TNP. *Mestské múzeum Lučenec* bolo zaregistrované v decembri 2016 ako špecializovaná múzejná, odborná a informačná inštitúcia. Momentálne buduje svoje stále expozície v budove *Radnice*, spravuje tiež už existujúcu expozíciu v *Synagóge*, tvorenú zväčša predmetmi viažucimi sa k histórii židovstva v Lučenci. V Radnici je bezbariérový prístup na obidve poschodia a to prostredníctvom výťahu. K jednotlivým expozíciám sú dostupné aj QR kódy. Pomocou týchto kódov sa môžu aj osoby, ktoré majú problémy so sluchom informovať o výstave. Stačí ich jednoducho naskenovať. Od pracovníčky MIC sme sa dozvedeli, že zvukové nahrávky sa ešte pripravujú, tie môžu slúžiť pre ľudí so zrakovým postihnutím.

Železničná stanica Lučenec - Fiľakovo

Z pohľadu prístupnosti sme analyzovali dve železničné stanice – Lučenec a Fiľakovo. Rýchliky, ktoré premávajú do Košíc a do Bratislavy zastavia len na týchto staniciach v okrese LC. Na ostatných staniciach zastavujú len osobné vlaky. V rýchlikoch sú radené vozne so zdvíhacou plošinou a kupé na prepravu imobilných cestujúcich, taktiež aj vozeň alebo kupé vyhradené pre cestujúcich s deťmi do 10 rokov. Súčasťou vozňa je aj toaleta pre invalidov s prebaľovacím pultom pre mamičky. Na trati Zvolen – Fiľakovo väčšinou premávajú staré súpravy, ktoré nevyhovujú pre ľudí s obmedzeným pohybom, dôvodom sú schody a úzke dvere. V minulom roku začali premávať na spomínanej trase dve nové dieselmotorové jednotky. Súpravy sú vybavené s wi-fi, kamerovým systémom, elektrickými zásuvkami, bezbariérovým priestraným WC, ale aj systémom automatického počítania cestujúcich. Žiaľ, vozičkári ich aj tak nemôžu využívať, kvôli zastareným nástupištiam v okrese Lučenec.

Obrázok 7 Toaleta pre imobilných v novej súprave



Zdroj: vlastná fotka

Železničná stanica Lučenec je železničná stanica v Lučenci. Leží na tratiach (160, 161, 162) Zvolen – Košice, Lučenec – Veľký Krtíš a Lučenec – Utekáč. Nie je elektrifikovaná. Na stanici sa nachádza pokladňa ZSSK, ktorá vydáva vnútroštátne a medzinárodné cestovné lístky v systéme KVC, tj. je možná platba kartou, je možné podávanie vnútroštátnych zásielok a úschova batožín v čase otvorenia osobnej pokladnice. Pri železničnej stanici je autobusová zastávka. Najbližšia MHD zastávka sa nachádza na autobusovej zastávke (presun asi 5min).

Nedávno sa v Lučenci uskutočnila rekonštrukcia železničnej stanici. Rekonštrukčné práce sa týkajú modernizácie nástupíšť, železničného zvršku, vonkajšej kanalizácie verejných toaliet. Umiestnili aj 21 osvetľovacích stožiarov a 12 osvetľovacích veží. Obnova zahŕňala aj staničnú budovu, ktorá dostala novú elektroinštaláciu, bleskozvod a ústredné kúrenie. Vybudovali nový informačný systém pre cestujúcich. Rekonštrukcia ŽST Lučenec vykonával v zmysle platnej legislatívy s ohľadom na pohyb telesne a zdravotne postihnutých osôb. Do vestibulu staničnej budovy (výdaj cestovných dokladov) je zo smeru od koľajiska bezbariérový prístup. Nachádzajú sa tam automatické dvere. Pokladničné okná sú umiestnené dostatočne nízko na to, aby si vozičkár mohol kúpiť lístok. Značenie pre nevidiacich a slabozrakých je v celom areáli stanice. V čakárni sú nerezové indikátory, ktoré informujú a varujú nevidiacich.

Obrázok 8 Čakáreň na železničnej stanici v Lučenci



Zdroj: vlastná fotka

Parkovacie miesto pre vozičkárov bude riešiť Mesto Lučenec v rámci rekonštrukcie predstaničného námestia pri ŽST Lučenec (r.2019 – 2020). Po rekonštrukcii verejných toaliet v objekte ŽST Lučenec sa nachádza WC pre telesne postihnutých.

Pre imobilných cestujúcich (prístup zdvíhacou plošinou) je určené nástupište č.1, na ostatné nástupištia je možný prístup po prístupovej ceste. Zodpovedný zamestnanec, ktorý poskytuje pomoc pri prístupe a nástupe je vonkajší výpravca. Osoba, ktorá si vyžaduje špeciálnu pomoc, musí byť na stanici aspoň 20 minút pred odchodom.

Obrázok 9 Nástupište na železničnej stanici Lučenec



Zdroj: vlastná fotka

Cez stanicu Fiľakovo prechádza trať č. 160 Zvolen – Košice. Na stanici sa nachádza pokladňa ZSSK, ktorá vydáva vnútroštátne a medzinárodné cestovné lístky v systéme KVC. Je možná platba kartou. Do vestibulu staničnej budovy nie je bezbariérový prístup. Stanica je už stará, nevyhovuje podmienkam platnej legislatívy vzťahujúcej sa na pohyb telesne a zdravotne postihnutých osôb. Nástupištia sú zastarené, prepravu zťažuje nespevný povrch a štrk. Pred stanicou nie je vyhradené parkovacie miesto pre invalidov, toalety taktiež chýbajú. Podľa ŽSR stanica Fiľakovo sa bude rekonštruovať v blízkej budúcnosti.

Autobusová stanica Lučenec

Autobusové nástupištia a taktiež čakáreň je rekonštruovaná. Na stanici nechýba čakáreň pre matky s deťmi, sociálne a hygienické zariadenia, obchodné priestory a priestory na poskytovanie služieb pre cestujúcu verejnosť. Nástupištia sú vybavené mobiliárom a informačným systémom pre cestujúcich. Na jednotlivé nástupištia sa dá dostať bez problémov, vďaka vybudovaným šikmým nájazdom pre invalidné vozíky, detské kočíky, kufre, batožinu. Pri nástupe a výstupe z autobusov potrebuje imobilná osoba pomoc inej osoby. Žiaľ, diaľkové a prímestské autobusy nie sú nízko podlažné, komplikované sú aj užšie dvere autobusu. Presun uličkou autobusu je veľmi komplikovaný vzhľadom k jej šírke. Vchod na stanicu je bezbariérový, rovnako pohyb v interiéri budovy. Na stanici je aj bezbariérová toaleta, ale kvôli poškodzovaniu a znečisťovaniu osobami, pre ktoré nie je určená je zamknutá. Kľúč je na vyžiadanie, nájde sa v infocentre alebo u strážnej služby.

Čakáreň je vybavená veľkou elektronickou informačnou tabuľou, ktorá ukazuje príchody a odchody. Žiaľ, v exteriéri aj interiéri chýbajú opatrenia pre nevidomých ako napríklad vodiace línie na zemi alebo zvukové hlásenie.

Obrázok 10 Autobusová stanica Lučenec



Zdroj: vlastná fotka

Vo Fiľakove nedávno rekonštruovali autobusovú stanicu. Mesto Fiľakovo v rámci projektu rekonštruovalo a modernizovalo nástupište. Stanica dostala nové informačné tabule a mobiliár. Počas rekonštrukcii riešili aj priechody k jednotlivým nástupišťam. Vybudovali vodiace pásy na zemi, ktoré varujú a vodia nevidomých. Tieto vodiace línie chýbajú na autobusovej stanici v Lučenci.

Obrázok 11 Vodiace línie na autobusovej stanici vo Fiľakove



Zdroj: vlastná fotka

Mestská hromadná doprava

V okrese Lučenec funguje MHD len v meste Lučenec. Občania a návštevníci môžu cestovať nízkopodlažnými alebo čiastočne nízkopodlažnými vozidlami. Osoby, ktoré majú problémy so zrakom alebo sluchom čelia prekážkam, nakoľko autobusy nie sú vybavené elektronickými informačnými tabuľami, ani zvukovým hlásením. Chýbajúce tabule spôsobujú problémy nie len pre ľudí so Z,P ale aj návštevníkom, ktorí nepoznajú mesto.

V minulom roku mesto dostalo dva inovatívne a ekologické autobusy. Nové autobusy spĺňajú všetky kritéria bezbariérového prístupu. Nízkopodlažný vstup zabezpečuje cestujúcim komfort pri výstupe a nástupe na invalidnom vozíku, s kočíkmi a batožinami. Autobusy sú vybavené vnútornými širokohlými informačnými obrazovkami, na ktorých sa budú cestujúcim zobrazovať informácie o trase, najbližších zastávkach a ďalšie doplnkové informácie. Cestujúci môžu počas prepravy v autobusoch využívať WiFi pripojenie a zariadenie na dobíjanie mobilných telefónov. V autobusoch sú umiestnené zariadenia na sledovanie polohy vozidiel v reálnom čase, prostredníctvom ktorého bude cestujúci informovaní o polohe a predpokladanom čase príchodu autobusu na zastávku.

Monitorovanie verejných budov

V roku 2015 verejná ochrankyňa práv a jej tím zadefinovali priority a jednou z nich bolo monitorovanie prístupnosti, teda bezbariérovosť verejných budov. Táto iniciatíva vyplývala zo zistení ombudsmanky, ktorá v roku 2014 skúmala prístupnosť verejných budov samosprávy a verejnej správy po celom Slovensku. Po skúmaní skonštatovali, že úrady nie sú sprístupnené pre zdravotne handicapovaných ľudí. Verejná ochrankyňa práv vyhlásila výzvu s názvom *Nahlás bariéry*. Do výzvy sa mohol zapojiť ktokoľvek. Jedným z nich bol Roman Vrábel, aktivista v oblasti obhajoby dôstojnosti ľudí na invalidných vozíkoch. Pán Roman Vrábel, navštívil a zdokumentoval bariéry v úradoch a ďalších verejných budovách. Výsledky a získané skúsenosti napísal vo svojej publikácii v roku 2015 názvom *Monitoring bariérovosti. Život na kolesách s prekážkami*.

Monitorovali sme z hľadiska prístupnosti niektoré verejné budovy, ktoré môžu aj turisti navštíviť počas výletu. Zistili sme, že bezbariérový prístup má skoro každá budova. Niektoré riešenia spĺňajú podmienky normy, v niektorých prípadoch to nevyriešili adekvátne. Pre nevidiacich a slabo počujúcich sme nenašli žiadne opatrenia.

Vyzdvihli sme budovu *Polície*. Vchod do budovy je pre imobilné osoby prístupný, pomocou rampy. Vo vnútri sú dva schody, ktoré neprofesionálne riešili drevenou rampou. V objekte sa nenachádza toaleta pre invalidov. *Nemocnica* v Lučenci má dve budovy, starú a novú časť, sú to samostatné budovy, ale prechod je bezbariérový. Nachádza sa tam bezbariérová toaleta, ktorá je zamknutá. Na dverách je vyvesená informácia, že kľúč je k dispozícii v ambulancií. Keďže nie je konkrétne vypísané o ktorú ambulanciu ide, môže to znamenať veľkú prekážku pre imobilnú osobu ak je sama. Podľa poznatkov Romana Vrábla, čo sa týka vstupu a pohybu po nemocnici a poliklinike, je zvládnuteľné bez asistencie. *Slovenská pošta* v Lučenci aj vo Fiľakove je bezbariérová. K hlavnému vchodu je prístup cez nájazdovú rampu. V Lučenci je vo vnútri plošina, ktorá nie je zamknutá, bez obslužného personálu ju môžu imobilné osoby použiť. Pulty a okienka na pošte sú prístupné pre ľudí v sede.

Obrázok 12 Slovenská pošta v Lučenci



Zdroj: Roman Vrábel: Monitoring bariérovosti. Život na kolesách s prekážkami, 2015

4.2 Vyhodnotenie prieskumu uskutočneného v ubytovacích zariadeniach

Prieskum bol vykonávaný v mesiacoch január až marec 2019 v UZ v okrese Lučenec. Dotazníky sme rozoslali manažérom resp. majiteľom ubytovacích zariadení v elektronickej podobe. Oslovili sme päť UZ, ktoré majú k dispozícii izby pre hendikepovaných. Medzi nimi sú hotely aj penzión s rôznymi štandardmi. Hlavným cieľom tohto prieskumu bolo zistiť, či hotely / penzióny venujú dostatočnú pozornosť klientom s obmedzeniami, vrátane seniorov a rodičov s deťmi. Naším zámerom bolo zistiť, ktorým druhom ZP venujú najväčšiu pozornosť a aké architektonické riešenia aplikovali vo svojom UZ. Do dotazníka sme sa snažili zaradiť zrozumiteľné otázky, vzťahujúce sa na prístupnosť a na bezbariérovú úpravu. Dotazník obsahuje 13 otázok, z nich 11 sa venuje aplikovaným riešeniam na dosiahnutie debarierizácie. V poslednej otázke sa UZ svojvoľne vyjadrujú k plánom debarierizácie do budúcnosti. V dotazníku s otvorenými otázkami nepredkladáme respondentovi žiadne varianty odpovedí, môže sa vyjadriť slobodne svojimi slovami. Spracovanie výsledkov bolo realizované pomocou programu MS Word, v ktorom sme vytvorili jednu tabuľku a zhrnuli sme v nej odpovede.

Tabuľka 3 Počet UZ a počet lôžok v okrese Lučenec

Rok	Počet UZ	Počet lôžok	Počet UZ s izbou pre hendikepovaných	V %	Počet lôžok pre hendikepovaných	V %
2018	23	893	5	21,7%	12	1,3%

Zdroj: vlastné spracovanie podľa údajov DATAcube

V okrese Lučenec sa nachádza 23 ubytovacích zariadení, ktoré majú kategórie – hotel, penzión, apartmánový dom, ubytovanie v súkromí. V tabuľke č. 3 môžeme vidieť, že len 5 UZ ponúka špeciálne izby pre ľudí s obmedzenou schopnosťou pohybu, v percentách to je 21,7%. To znamená pre nich aj konkurenčnú výhodu oproti iným. Ostatné zariadenia, ktoré sú situované v danom okrese takéto vybavenie nemajú.

4.2.1 Charakteristika vybraných ubytovacích zariadení

Hotel Clavis ***

Hotel sa nachádza v centre Lučenca. Ponúka klimatizované izby s bezplatným Wi-Fi pripojením na internet v celom objekte. Ponúka bar a neplatené súkromné parkovisko priamo na mieste. Hotel je vybavený izbami pre telesne postihnutých. Bezbariérový vchod do hotela je zabezpečený pomocou rampy. Vo vnútri sa nachádza zdvíhacia plošina, nakoľko izba je umiestnená na 1. poschodí. Hotel je úplne prispôsobený pre ľudí s pohybovým hendikepom. Hotel disponuje s 33 lôžkami a 5 prístelkami.

Obrázok 13 Recepčia Hotel Clavis



Zdroj: Hotel Clavis, 2018

Hotel Slovan***

Hotel Slovan sa nachádza v centre Lučenca. Je vybavené vlastnou reštauráciou. Nájdete tu aj kúpeľné zariadenia a tiež fitnesscentrum a biliardovú miestnosť. Všetky izby a suity majú vlastnú kúpeľňu a sú vybavené pracovným stolom, šatníkovou skriňou a minibarom. Dve izby sú špeciálne prispôsobené pre zdravotne postihnutých hostí. Bezbariérový vstup je zabezpečený pomocou rampy, ktorá sa nachádza vedľa hlavného vchodu do lobby.

Obrázok 14 Hotel Slovan v Lučenci



Zdroj: Hotel Slovan, 2019

Zámocký hotel Galicia Nueva****

Zámocký hotel sa nachádza v obci Halič, 8km od Lučenca. Hotel svojim klientom ponúka niekoľko typov nadštandardných ubytovacích možností. Kapacita hotela je 50 izieb, čo predstavuje 108 pevných lôžok, s prístelkami a posteľkami do 140 lôžok. Celkový počet sa skladá z 22 dvojlôžkových izieb a 28 exkluzívnych apartmánov. Pre imobilných hostí je prispôsobený hradný apartmán VLASTA.

Obrázok 15 Prispôsobená kúpeľňa pre imobilných hostí



Zdroj: Zámocký Hotel Galicia Nueva, 2017

Penzión Floriánov dvor***

Penzión Floriánov dvor sa nachádza na okraji obce Pleš, 14 km od Lučenca. Celková kapacita ubytovacích jednotiek je 21 pevných lôžok, k nim sú priradené 4 prístelky. Je možné zapožičanie detských postielok. Hotel má k dispozícii detský kútik a detské ihrisko a jednu izbu pre telesne postihnutých. Reštaurácia ponúka jedinečný gurmánsky zážitok v regióne. Parkovať sa dá na neplatenom súkromnom parkovisku pri ubytovacom zariadení. Vchod do budovy je riešený rampou.

Obrázok 16 Penzión a reštaurácia Floriánov dvor



Zdroj: Floriánov dvor, 2018

Vila Mária Rapovce

Ubytovanie sa nachádza v Rapovciach, iba 200 metrov od termálnych kúpeľov Novolandia. Ubytovacie zariadenie je vhodné pre rodiny s deťmi. Parkovať sa dá v súkromnom parkovisku. Pre hostí s potrebou bezbariérového prístupu a voľnosťou pohybu majú pripravené jednu špeciálnu 2-lôžkovú izbu. Súčasťou izby je bezbariérovo upravená kúpeľňa s toaletou. Hostia majú k dispozícii ubytovanie s celkovým počtom 11 lôžok a 6 prísteliek.

Obrázok 17 Vchod do špeciálnej izby pre imobilných



Zdroj: Vila Mária, 2019

4.2.2 Analýza výsledkov prieskumu

Na základe odpovedí sme vyhodnotili dotazník. Nášho prieskumu sa zúčastnilo celkovo 5 respondentov, ktorými sú majitelia resp. manažéri UZ. Medzi UZ boli zaradené tri hotely a dva penzióny.

Otázka č. 1: Ste členom Oblastnej organizácie cestovného ruchu?

Na túto otázku všetky opýtané zariadenia odpovedali, že áno sú členom OOCR Turistický Novohrad a Podpoľanie. Prostredníctvom tejto otázky sme tak zistili, že podnikatelia majú záujem o spoluprácu s ostatnými subjektmi CR. Tým pádom prispievajú k efektívnejšiemu riadeniu cestovného ruchu v danej destinácii. Je to nevyhnutné, nakoľko návštevníci cieľových miest cestovného ruchu požadujú komplexné a kvalitné produkty a infraštruktúru.

Otázka č. 2: Čo si predstavujete pod pojmom „prístupnosť pre všetkých“?

Na túto otázku väčšinou odpovedali rovnako: „Dôležité je, aby budovy resp. izby a služby boli prístupné pre všetkých ľudí, vrátane starších aj hendikepovaných.“ Na túto otázku riaditeľ Penziónu Floriánov dvor odpovedal, že pod pojmom „prístupnosť pre všetkých“ si predstavuje, aby bolo zariadenie prispôsobené pre všetkých klientov bez ohľadu na zdravotný hendikep. Podľa riaditeľa Zámockého hotela Galicia Nueva pod pojmom „pre všetkých“ sa rozumie skupina imobilných, čiastočne imobilných, deti, mládež, rodiny s deťmi a dôchodcovia. Hotel Slovan a Hotel Clavis spomínali aj bezbariérové úpravy, ktoré umožňujú prístupnosť. Táto otázka nám potvrdila, že ubytovacie zariadenia v danej destinácii si uvedomujú, že niektoré skupiny potrebujú špeciálnu pozornosť.

Otázka č. 3: Venujete pozornosť klientom so zdravotným postihnutím? Ak áno, ktorým druhom ZP a ako?

Zistili sme, že ubytovacie zariadenia venujú pozornosť hlavne ľuďom na invalidnom vozíku. Penzión Floriánov dvor venuje zvýšenú pozornosť klientom s telesným postihnutím – vozičkarom. Hlavný vchod má bezbariérový prístup cez vybudovanú nájazdovú rampu. Penzión disponuje jednou izbou vybavenou prispôsobeným zariadením pre imobilných klientov. V hoteli Galicia Nueva pre telesne postihnutých a fyzicky menej zdatných majú vybudovaný jeden apartmán s názvom Vlasta. Podľa rozlohy je to najväčší apartmán v hoteli a má dobrú dostupnosť verejných priestorov. Hotel Clavis je úplne prispôsobený pre ľudí s pohybovým hendikepom a majú jednu izbu prispôsobenú pre telesne postihnutých. V Hoteli Slovan majú špeciálne vybavenie pre ľudí na invalidnom vozíku. Vo Vile Mária pre hostí s potrebou bezbariérového prístupu a voľnosťou pohybu majú vybudované jedno špeciálne 2-lôžkové štúdio. Samozrejmosťou tohto štúdia je bezbariérovo upravená kúpeľňa s toaletou. Náš prieskum ukázal, že oslovené hoteli venujú pozornosť klientom s telesným postihnutím, žiaľ pre ostatné druhy ZP neaplikovali opatrenia.

Otázka č. 4: Aplikovali ste nejaké technické, technologické alebo architektonické riešenia na odstránenie bariér vo Vašom podniku?

Zistili sme, že bezbariérový prístup majú všetky zariadenia. Hotel Clavis, Slovan a Floriánov dvor zabezpečili bezbariérový prístup pomocou nájazdovej rampy. Vo Vile Mária na schodoch majú nainštalované koľajničky. V Zámockom hoteli majú výťah z úrovne parkoviska na všetky poschodia. V Hoteli Slovan a v Penzióne Floriánov dvor tiež sa nachádza výťah.

V hoteli Clavis vo vnútri majú zdvíhaciu plošinu, nakoľko izba pre TP je umiestnená na 1. poschodí. Všetky zariadenia majú k dispozícii izbu pre hendikepovaných s vlastným hygienickým zariadením so zodpovedajúcim vybavením. Tieto riešenia aplikovali samotné hoteli: vyvýšená toaleta, toaleta s držadlami, znížené umývadlo, otvorený sprchovací kút, stolička do sprchy, polohovateľné zrkadlo, signalizačný systém v kúpeľni na privolanie pomoci, prispôsobená výška spínačov. Z výsledkov vidíme, že Floriánov Dvor najviac vyhovuje pre segment telesne postihnutých.

Otázka č. 5: Máte vyhradené parkovacie miesto pre vozičkárov?

Floriánov dvor má dostatok parkovacích miest s prekrytým státím, avšak bez označenia pre invalidov. Pri hlavnom vchode do penziónu je však dostatok priestoru pre doparkovanie vozidla. Galicia Nueva tiež nemá vyznačené parkovacie miesto, ale pre fyzicky menej zdaných ponúkajú (na požiadanie) presun z parkoviska elektromobilom. Hotel Clavis a Vila Mária ponúkajú neplatené súkromné parkovanie priamo na mieste, bez označenia pre invalidov. Jedine Hotel Slovan má jedno vyhradené parkovacie miesto pre invalidov.

Otázka č. 6: Čo si myslíte, dá sa bezbariérovo pohybovať po celom Vašom podniku?

Na túto otázku polovica hotelov odpovedala, že dá sa, a polovica, že nie všetky priestory sú bezbariérové. Väčšinou spoločenské priestory a wellness centrum nie je prispôsobené pre vozičkárov. Prekážky môžu byť úzke dvere, malé miestnosti, schody. Náš prieskum ukázal, že hotelové reštaurácie sú priestranné a sú vybavené toaletami pre invalidov. Kongresové sály, sú taktiež veľké so širokými dverami.

Otázka č.7: Organizovali ste školenie pre personál v oblasti špecifického prístupu ku klientom so ZP?

Náš prieskum ukázal, že väčšinou také školenia neorganizovali. Oslovené ubytovacie zariadenia tvrdia, že osobám so ZP venujú zvýšenú pozornosť. Personál v Penzióne Floriánov dvor bol poučený ako pristupovať k takýmto klientom. Podľa riaditeľa, personál v Zámockom hoteli Galicia Nueva mal takéto školenie. Zamestnanci sú ochotní pomáhať v pohybe a nočný personál zvyčajne je upovedomený o klientovi s postihnutím. Snažia sa naplniť aj špeciálne požiadavky na ubytovanie.

Otázka č. 8: Mali ste už nejaké špeciálne požiadavky zo strany imobilných klientov? Ako ste to vyriešili?

Na túto otázku všetci odpovedali, že zatiaľ nie. Špeciálne vybudované izby resp. apartmán pre ZŤP zatiaľ dostatočne vyhovovali každému.

Otázka č. 9: Máte vo Vašom podniku nejaké značenie pre nevidomých? (nejaké opatrenia pre slabozrakých, informačné materiály /jedálne lístky s veľkými písmenami alebo v Braillovom písme, zvukové nahrávky, vodiace pásy)

Z prieskumu nám vyplynulo, že takéto opatrenia pre nevidomých nemá ani jeden podnik. Avšak v Zámockom hoteli Galicia Nueva sa pri tvorbe interiéru snažili vybrať vhodné farby. Kontrastné riešenia medzi stenou a dverami a schodiskovým ramenom a stenou urobili tak, aby pomáhali pri orientácii. V Penzióne Floriánov dvor majú farebné kontrastné označenie prvého a posledného schodu. V Hoteli Slovan sú svetelné pásy na schodoch. Ubytovacie zariadenia riešia len bezbariérový prístup a ponúkajú špeciálne izby pre telesne postihnutých.

Otázka č. 10: Máte vo Vašom podniku nefajčiarske izby, resp. vyhradené miesto pre fajčiarov?

Na túto otázku každý podnik odpovedal, že všetky izby sú nefajčiarske a majú vyhradené miesto pre fajčiarov. V Penzióne Floriánov dvor všetky priestory sú nefajčiarske a disponujú snímačmi dymu. V Hoteli Galicia Nueva všetky izby sú nefajčiarske a spoločných priestoroch majú fajčiarsky salónik názvom Piper klub. Návštevníci si môžu vo fajčiarskom salóniku vychutnať chuť dobre spracovaného tabaku. Vo Vile Mária fajčenie v interiéri je povolené len vo vymedzenom priestore.

Otázka č. 11: Ponúka Vaša reštaurácia sortiment pre segmenty so špecifickými potrebami (bezlepkové, bezlaktózové výrobky)?

Zistili sme, že Hotel Slovan ponúka bezlepkové raňajky. Reštaurácia Rosalia v Zámockom hoteli ponúka bezlepkovú makovú tortu so zmrzlinou z čiernych ríbezli. Na požiadanie vedľa pripraviť aj ďalšie chody bezlepkové resp. bezlaktózové. Bezlaktózové mlieko a umelé sladidlo ku káve ponúkajú všade. Každá hotelová reštaurácia má uvedený zoznam alergénov na jedálnom lístku. Floriánov dvor nedisponuje takýmto sortimentom, avšak jedálenský lístok je zostavený tak, aby si vedeli vybrať aj zákazníci s týmto zdravotným znevýhodnením. Ak by si však spravili rezerváciu dopredu a mali by požiadavku na niektorý typ sortimentu reštaurácia nemá problém im vyhovieť. Vila Mária nie je vybavená vlastným stravovacím zariadením.

Otázka č. 12: Nachádzajú sa vo Vašej reštaurácii toalety pre invalidov, vyhradené miestnosť na dojčenie resp. prebaľovacie pulty alebo detská stolička na kŕmenie?

Z prieskumu nám vyplynulo, že hotelové reštaurácie Floriánov dvor a Galicia Nueva disponujú toaletou pre imobilných na prízemí. Certifikovaný prebaľovací pult je súčasťou dámskeho WC, stoličky na kŕmenie sa nachádzajú priamo v reštaurácii a sú k dispozícii na vyžiadanie, rovnako aj detská postieľka s výbavou na izby. Zistili sme, že všetky hotelové reštaurácie majú na vyžiadanie stoličky na kŕmenie. Hotelové reštaurácie Clavis a Slovan nemajú toaletu pre invalidov, taktiež chýbajú aj prebaľovacie pulty.

Otázka č. 13: Moja posledná otázka. Po oboznámení sa s riešeniami pre odstránenie bariér uvedených v dotazníku, rozmýšľate o aplikovaní nejakých vo Vašom podniku ? Ak áno, ktoré ?

Riaditeľ Zámockého hotela Galicia Nueva považuje riešenia, ktoré hotel ponúka za dostatočné. Pokiaľ bude potenciál na rozšírenie ponuky nebrániť sa tomu. V Penzióne Floriánov dvor momentálne majú vo výstave wellness centrum a plánujú ho upraviť aj pre ZŤP osoby, najmä imobilných klientov. Rovnako sprístupniť ešte viac priestorov bezbariérovo. V Hoteli Calvis plánujú vybudovať toalety pre imobilných na prízemí. Ďalšie dva zariadenia neplánujú aplikovať žiadne ďalšie opatrenia.

Zhrnutie

Spracovanie výsledkov bolo realizované pomocou programu MS Word, v ktorom sme vytvorili jednu tabuľku a zhrnuli sme v nej odpovede. Na základe odpovedí sme zistili, že hotely / penzióny najväčšiu pozornosť venujú klientom s telesným postihnutím, teda vozičkárom. Ostatným druhom ZP neaplikovali žiadne opatrenia, avšak niektoré UZ majú kontrastné označenia na schodoch, ktoré pomáhajú v orientácii. Ďalej sa snažia vypísať informácie veľkými písmenami na vhodnej kontrastnej ploche, aby boli viditeľné. Oslovené zariadenia ponúkajú ubytovanie v špeciálnej izbe pre TP s bezbariérovo upravenou kúpeľňou. Bezbariérový vstup majú všetky oslovené UZ, zabezpečené prostredníctvom rampy alebo s koľajničkami. Keďže izby sa nachádzajú na poschodí, niektoré UZ majú výťah alebo zdvíhaciu plošinu. V okrese málo percent UZ spĺňa kritéria bezbariérovosti, z 23 len 5 ponúka špeciálne upravené izby. Ak sa vyjadrujeme v percentách jedná sa o 21,7%.

Tabuľka 4 Zhrnutie odpovedí

Otázky	Hotel Clavis	Hotel Slovan	Galicía Nueva	Floriánov dvor	Vila Mária
1. Je členom OOCR?	Áno.	Áno.	Áno.	Áno.	Áno.
3. Venujú pozornosť pre klientom TP?	Áno, hotel je úplne prispôsobený	Áno, majú špeciálne izby.	Áno, pre TP a fyzicky menej zdatných	Áno.	Áno.
4. Aké riešenia aplikovali na odstránenie bariér?	Nájazdová rampa, zdvíhacia plošina, jedna izba, kúpeľňa pre TP.	Nájazdová rampa, výťah, dve izby, kúpeľňa pre TP.	Výťah, jeden apartmán prispôsobený pre TP a kúpeľňa.	Nájazdová rampa, výťah, jedna izba s kúpeľňou pre TP.	Na schodoch koľajničky, jedna izba s kúpeľňou pre TP..
5. Majú vyhradené parkovacie miesto pre invalidov?	Nie.	Áno, jedno.	Nie. Presun z parkoviska elektromobilom.	Nie.	Nie.
6. Je celý podnik bezbariérový ?	Áno.	Nie všetky priestory.	Áno.	Nie všetky priestory.	Áno.
7. Organizovali školenia?	Nie.	Nie.	Áno.	Nie, ale personál bol poučený.	Nie.
9. Majú značenie pre nevidomých?	Nie.	Nie, ale svetelné pásy sú na schodoch.	Nie, ale snažil sa vybrať vhodné farby.	Nie.	Nie.
10. Majú nefajčiarske izby, miesto pre nefajčiarov?	Áno.	Áno.	Áno.	Áno.	Áno.
11. Majú bezlepkové, bezlaktózové výrobky?	Nie	Áno, raňajky.	Áno.	Nie.	Nemá reštauráciu.
12. V reštaurácii sú toalety pre inv. a miestnosť na dojčenie?	Nie.	Nie.	Toaleta pre imobilných, certifikovaný prebaľovací pult.	Toaleta pre imobilných, prebaľovací pult.	Nemá reštauráciu.

Zdroj: vlastné spracovanie

4.3 Návrhy a odporúčania

V tejto časti diplomovej práce sa snažíme navrhnúť opatrenia na zlepšenie prístupnosti v skúmanej destinácii.

Prostredie, informácie a služby by mali byť rovnako prístupné pre všetkých, teda aj pre seniorov, imobilných, zdravotne postihnutých, aj pre mamičky s kočíkmi. Sprístupňovanie verejných budov a dopravy by malo byť samozrejmosťou. Zabezpečiť povinné vybavenie hromadnej autobusovej a vlakovej dopravy je prvý krok. Zaväzujú nás k tomu aj normy EÚ. Bezbariérový prístup do budov, značenia, vodiace pásy, hlasové a obrazové informačné systémy sú zásady prístupného prostredia.

Počas monitorovania sme zistili, že v okrese Lučenec sú náznaky na vytváranie prístupného prostredia. Štátny dopravca ŽSR aj SAD postupne obnovuje stanice po celom Slovensku. Avšak sú stále nedostatky, hlavne v menších obciach. Železničná stanica vo Fiľakove nevyhovuje platnej legislatíve vzťahujúcej sa na osoby so ZP. Odporúčali by sme obnoviť túto stanicu, nakoľko je frekventovaná. Pravidelne tu premávajú vlaky do Zvolena, a rýchliky z Košíc do Bratislavy tu tiež zastavia. Nakoľko v Lučenci premávajú len dva autobusy MHD, ktoré vyhovujú ľuďom so zrakovým a sluchovým postihnutím, odporúčali by sme obnovu vozidlového parku autobusov mestskej hromadnej dopravy, resp. pri každej ďalšej obnove zaraďovať vozidlá zodpovedajúce prístupnej doprave.

V dnešnej dobe existujú už rôzne alternatívy na získanie nenávratných finančných prostriedkov, napríklad Európske štrukturálne a investičné fondy. V rámci Operačného programu Integrovaný regionálny operačný program sú vyhlásené výzvy týkajúce sa bezpečnej a ekologickej dopravy v regiónoch. Cieľom tohto programu je zlepšiť kvalitu života v regiónoch s dôrazom na životné prostredie, ďalej podporuje ľahší prístup k efektívnym a kvalitnejším verejným službám. Operačný program podporuje aj oblasť sociálnej a zdravotnej infraštruktúry. Plánované výzvy v rámci IROP - Zvyšovanie atraktivity a konkurencieschopnosti verejnej osobnej dopravy a Zlepšenie dostupnosti k infraštruktúre TEN-T a cestám I. triedy s dôrazom na rozvoj multimodálneho dopravného systému. Banskobystrický kraj spĺňa podmienky oprávnenosti nakoľko patrí medzi menej rozvinuté regióny. Prvá spomenutá výzva má vyčlenené finančné prostriedky zo zdroja EÚ v hodnote 14 000 000,00 € druhá 147 267 115,00 €.

Ďalší projekt, ktorý by mohli realizovať na území Banskobystrického kraja sa týka obnovy železničnej dopravy. V rámci Operačného programu Integrovaná infraštruktúra je

vyhlásená výzva s názvom Vyzvanie ŽSR na predkladanie žiadostí o NFP pre veľké projekty prioritnej osi č. 1 OPII. Oprávnený žiadateľ tejto výzvy je národný dopravca ŽSR. Vyčlenené finančné prostriedky zo zdroja EÚ: 250 000 000,00 €.

Odporúčame, aby OOCR Turistický Novohrad a Podpoľanie, vykonávala prieskumy zamerané na zmapovanie prístupnosti a v prípade nedostatkov aj opatrenia na jej zlepšenie. Ďalej OOCR by mohla organizovať školenia v oblasti špecifického prístupu ku klientom so ZP pre jej členov. Spomínané návrhy by určite zvýšili životnú úroveň a pomáhali by vytvoriť rovnaké príležitosti pre ľudí s obmedzeniami. Podľa Zákona 91/2010 zdrojom financovania OOCR sú členské príspevky, dotácie zo štátneho rozpočtu, dobrovoľné príspevky samosprávy alebo fyzických/právnických osôb, NFP z prostriedkov EÚ atď. Existujú rôzne alternatívy na získanie finančných prostriedkov pre dosiahnutie navrhnutých aktivít.

Debariérizáciu verejných budov musí zabezpečiť samospráva teda Banskobystrický samosprávny kraj alebo obec Lučenec. Tie subjekty majú právo na požiadanie dotácií zo štátneho rozpočtu v pôsobnosti Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR. V záujme rozvoja sociálnej starostlivosti a sociálnej pomoci, obec Lučenec by mohla žiadať dotáciu na zabezpečenie bezbariérovosti, na skvalitnenie sociálnych služieb, na obnovu materiálového vybavenia.

Novopostavené budovy sú už budované tak, aby boli prístupné pre všetkých, historických budovách je debariérizácia zložitejšia, ale dá sa vyriešiť. Výskum nám ukázal, že aj štátne aj súkromné subjekty aplikujú riešenia týkajúce sa telesne postihnutých, teda vozičkárov. Pre nevidomých a ľudí so zrakovými problémami, sme nenašli významné opatrenia. Nasledovné riešenia by mohli zaviesť v niektorých budovách pre telesne postihnutých: umiestniť zvončeky na privolávanie pomoci, klasické dvere vymeniť na fotobunkové, vybudovať toalety pre imobilných, nájazdové rampy, výťahy, zdvíhacie plošiny, zabezpečiť nízkopodlažné autobusy, riešiť nájazdy na chodníky. Návrhy a odporúčania pre nevidomých a slabozrakých: vybudovať signalizačné / vodiace pásy na zemi, farebné kontrastné označenie prvého a posledného schodu, akustické majáky, zvukové hlásenie, veľké písmena na informačnej tabuli, správne kontrastné riešenia. Odporúčanie pre slabopočujúcich: elektronické tabule, svetelné signály.

ZÁVER

Cestovný ruch je otvorený a dynamický systém. Neustále sa vyvíja, nakoľko jeho účastníci resp. turisti, návštevníci majú stále nové a meniace sa požiadavky. Od poskytovateľov sa očakávajú kvalitné a komplexné služby pre všetkých klientov, vrátane tých, ktorí majú špeciálne požiadavky. Na to aby prostredie bolo prístupné a aby každý mohol participovať na CR, je potrebné zaviesť technické a architektonické riešenia. V súčasnosti existuje prísna legislatíva, ktorá upravuje túto oblasť. Neustála novelizácia týchto zákonov je tiež nevyhnutná.

Cieľom našej záverečnej práce bolo zistiť úroveň „prístupnosti“ resp. bezbariérovosti zariadení cestovného ruchu v destinácií - *Novohrad*, konkrétne – v *okrese Lučenec* a navrhnúť opatrenia na jej zlepšenie v záujme dosiahnutia rovnosti pre ľudí s obmedzeniami. Prieskum pozostával z dvoch fáz. V prvej fáze sme monitorovali zariadenia, ktoré môžu využívať účastníci cestovného ruchu počas výletu - múzeá, wellness, pamiatky, stanice. Monitorovali sme aj verejné budovy ako polícia, nemocnica, pošta. Ich prístupnosť sme zhodnotili z pohľadu platnej legislatívy. Zamerali sme sa na verejnú dopravu, teda na stanice – Železničná stanica Lučenec / Fiľakovo, Autobusová stanica LC / Fiľakovo. Keďže pre telesne postihnutých najviac ideálnou formou CR je kúpeľný cestovný ruch, analyzovali sme Termálne kúpalisko Novolandia. Toto Wellness Centrum predstavuje veľkú príležitosť pre región v oblasti CR. Ďalej sme uskutočnili štandardizovaný rozhovor, kontaktovali sme kompetentné inštitúcie, ktoré sa môžu vyjadriť k danej problematike. Od pracovníčky ÚNSS Lučenec sme sa dozvedeli, že v spolupráci s mestom plánujú vybudovať informačné tabule s Braillovým písmom v mestskom parku. Toto bude veľmi dôležitá inovácia, ktorá určite zvýši úroveň prístupnosti pre nevidomých, nakoľko pre ľudí so zrakovými problémami sme nenašli žiadne zavedené opatrenia v okrese. Predseda Asociácie Boccie nám prezradil, že aj telesne postihnutí ľudia, teda vozičkári majú príležitosť zúčastniť sa športu.

V druhej fáze sme vykonávali prieskum vo vybraných ubytovacích zariadeniach. Naším cieľom bolo zistiť, že ktorým druhom ZP venujú najväčšiu pozornosť a aké architektonické riešenia aplikovali vo svojom UZ. V roku 2018 v okrese Lučenec fungoval 23 UZ, z nich len 5 má k dispozícii špeciálne vybavené izby resp. apartmán, t.j. len štvrtina spomínaných hotelov. Tieto UZ aplikovali hlavne opatrenia týkajúce sa telesne postihnutých, imobilných.

Spomínané UZ majú bezbariérový vstup a bezbariérovo upravenú kúpeľňu. Pre slabozrakých slúžia farebné kontrastné riešenia medzi stenami a podlahou a farebné označenie schodov. Z prieskumu nám vyplynulo, že UZ sa snažia vyhovieť aj požiadavkám ZP klientely. Plánujú zlepšiť prístupnosť prostredia a taktiež aj služby.

V danej destinácii sú náznaky na vytváranie prístupného prostredia, avšak sú stále také miesta, ktoré nespĺňajú predpísané podmienky. Prítomnosť neziskových organizácií ako Únia nevidiacich a slabozrakých, Slovenský zväz telesne postihnutých predstavujú príležitosť pre zlepšenie života ZP osobám. Na základe získaných poznatkov sme hľadali riešenia a alternatívy na odstránenie nedostatkov. V podkapitole Návrhy a odporúčania sme uviedli konkrétne príklady na získanie nenávratných finančných prostriedkov z EÚ a dotácie zo štátneho rozpočtu. Pre napredovanie situácie v oblasti prístupnosti, by sme odporúčali zaviesť opatrenia aj pre iné druhy ZP (nevidiaci, slabopočujúci). Ďalej by sme navrhli rekonštrukciu starých budov, staníc a chodníkov tak, aby uľahčili život aj nevidomým. Je nevyhnutné, aby štátne aj súkromné subjekty dodržiavali platnú legislatívu a umožnili tým prístup pre všetkých záujemcov.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje:

1. BUJDOSÓ, Balázs a KEMÉNY, Ferenc. Fogyatékoság és rehabilitáció. Budapest: Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, 2008, str. 90. ISBN: 978-963-264-037-2
2. GÚČIK, Marian. Cestovný ruch. Úvod do štúdia. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta, Univerzita Mateja Bela. 2010. str. 380. ISBN: 978-80-89090-80-8
3. GÚČIK, Marian. a kol. Krátky slovník cestovného ruchu. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta, UMB, 2004. Str. 174. ISBN 80-88945-73
4. HOLMES-SEIDLE, James. Barrier-Free Design. Oxford : Butterworth Architecture, 2003, s.176 . ISBN: 978-113-514-320-6
5. MACE, R. L. a kol. *Accessible Environments. Toward Universal Design*. In: PREISER, W. F. E. a kol. Design Intervention. Toward a More Humane Architecture. New York: Van Nostrand Reinhold, 1991, str. 155. ISBN: 0-442-27333-9
6. NOVACKÁ, Ľudmila. Cestovný ruch a Európska únia. Bratislava: Sprint dva, 2010, str. 99-103. ISBN 978-80-89393-26-8.
7. NOVACKÁ, Ľudmila. Cestovný ruch, udržateľnosť a zodpovednosť na medzinárodnom trhu. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2013, 145 s. ISBN 978-80-225-3475-8.

Časopisecké zdroje:

8. MICHALKÓ, Gábor a kol., Társadalmi innováció a turizmus kontextusában. In: *Turizmus Bulletin*. Budapest: Magyar Turisztikai Ügynökség, 2018, roč. XVIII, č. 1, s. 45-54. ISSN: 1416-9967.
9. ŠUTEROVÁ, Viola. Prístupnosť železničnej dopravy pre ľudí so zdravotnými obmedzeniami a obmedzeniami mobility v Slovenskej republike. In: *Ekonomika cestovného ruchu a podnikanie: vedecký časopis Obchodnej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave*. Bratislava: Katedra služieb a cestovného ruchu OF EU, 2018, roč. 10, č.2, s. 72-79. ISSN 2453-9988.

Zborníky:

10. ŠUTEROVÁ, Viola. Monitorovanie "prístupnosti cestovného ruchu pre všetkých". Výzvy a perspektívy cestovného ruchu v Slovenskej republike: [zborník prezentácií]: vedecká online konferencia poriadaná ako sprievodné podujatie Týždňa vedy na Slovensku: v Bratislave, dňa 28. 11. 2012. Bratislava: Katedra služieb a cestovného ruchu OBF EU, 2012, , 1-28].

11. ŠUTEROVÁ, Viola. Prístupnosť podnikov cestovného ruchu na Slovensku pre klientov so zdravotným postihnutím. Obchod a marketing 2009: zborník vedeckých statí vydaný pri príležitosti 40. výročia vzniku Obchodnej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2009, , 138-146. ISBN 978-80-225-2839-9.

Elektronické zdroje:

12. EUROPEAN COMMISSION. *Calypso Tourism Study - Compendium of Good Practices*. 2010. [online]. [cit. 23-2-2019]. Dostupné na internete: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/6928/attachments/1/translations/en/renditions/pdf>

13. KANCELÁRIA WHO NA SR. Zdravotné postihnutie - vybrané fakty, čísla a výskumné zistenia v medzinárodnom a národnom kontexte. 2012. [online]. [cit. 15-2-2019]. ISBN 978-80-970993-9-8. Dostupné na internete: <https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/2012/zp%20kniha.pdf>

14. KUHL, Igor a TAMÁŠOVÁ, Petra. *Úvod do destinačného manažmentu*. 2011. [online]. [cit. 3-3-2019]. ISBN 978-80-970110-4-8. Dostupné na internete: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/cestovny-ruch-7/informacie/podpora-destinacneho-manazmentu/publikacie/uvod-do-destinacneho-manazmentu-prirucka-pdf-4-12-mb>

15. MPSVaRSR. *Stratégia deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike*. 2011. [online]. [cit. 23-2-2019]. Dostupné na internete: <https://www.employment.gov.sk/files/legislativa/dokumenty-zoznamy-pod/strategia-deinstitucionalizacie-systemu-socialnych-sluzieb-nahradnej-starostlivosti-1.pdf>, s. 18.

16. ROLLOVÁ, Lea a ČEREŠŇOVÁ, Zuzana. *Univerzálne navrhovanie objektov komunitných sociálnych služieb*. 2015. [online]. [cit. 23-2-2019]. ISBN 978-80-970110-4-8 Dostupné na internete: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_di/publikacie/Univerzalne_navrhovanie_objektov_komunitnych_socialnych_sluzieb.pdf
17. VRÁBEL, Roman. *Monitoring bariérovosti. Život na kolesách s prekážkami*. 2015. . [online]. [cit. 4-5-2-2019]. ISBN 978-80-89851-00-3 Dostupné na internete: https://www.socia.sk/wp-content/uploads/2016/05/Monitoring-barierovosti_web.pdf
18. UNWTO. *“Tourism for All - promoting universal accessibility”*. 2016. Madrid. [online]. [cit. 13-2-2019]. ISBN 78-92-844-1813-8 Dostupné na internete: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychain_en_2016_2_web_20160726122._revisado_vfinal_2_acessupdated_on_the_web.pdf
19. WHO. *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*. 1980. Geneva. [online]. [cit. 15-2-2019]. ISBN 92-4-154126-1. Dostupné na internete: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf;jsessionid=11EFE800DAC2CACAF99AEE4A265E442B?sequence=1

Internetové zdroje:

20. BITS. *Montrealská deklarácia o sociálnom turizme*. [online]. [cit. 23-2-2019]. Dostupné na internete: http://www.nrozp.sk/files/montr_dek.pdf
21. EHáSV. *Stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru na tému „Sociálny cestovný ruch v Európe“*. [online]. [cit. 23-2-2019]. Dostupné na internete: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/ALL/?uri=CELEX%3A52006IE1155>
22. EUROPEAN COMMISSION. *Accessible tourism*. 2015. [online]. [cit. 14-2-2019]. Dostupné na internete: https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible_en
23. KAPLAN, D. *The Definition of Disability*. 2000. Oakland: World Institute of Disability. [online]. [cit. 14-2-2019]. Dostupné na odkaze: <http://www.iglou.com/accessiblesociety/topics/demographicsidentity/dkaplanpaper.htm>
24. MOTYČKA, L. *Cestovný ruch a Lučenec*. . [online]. [cit. 18-3-2019]. Dostupné na internete: <https://www.cestovatel.eu/cestovny-ruch-lucenec/>

25. NASES. *Zdravotné postihnutie a podpora sociálneho začlenenia FO s ŤZP do spoločnosti*. 2017. [online]. [cit. 15-2-2019]. Dostupné na internete: https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/_zdravotne-postihnutie-a-podpor/
26. OSN. *Štandardné pravidlá na vytváranie rovnakých príležitostí pre osoby so zdravotným postihnutím*. 1993. [online]. [cit. 15-2-2019]. Dostupné na internete: <http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r096.htm>
27. OZ Bez bariery. *Eurokľúč na Slovensku*. [online]. [cit. 23-2-2019]. Dostupné na internete: <https://bezbariery.webnode.sk/eurokluc/>
28. ROLLOVÁ, Lea. *Turizmus pre všetkých – riešenie interiéru turistických zariadení*. 2012. [online]. [cit. 15-2-2019]. Dostupné na internete: <http://www.nrozp-mosty.sk/zacielene-na-2/item/1126-turizmus-pre-v%C5%A1etk%C3%BDch-%E2%80%93-rie%C5%A1enie-interi%C3%A9ru-turistick%C3%BDch-zariaden%C3%AD.html>
29. SLOVAKIA TRAVEL. *Cestovanie bez bariér*. [online]. [cit. 17-2-2019]. Dostupné na internete: <http://slovakia.travel/cestovanie-bez-barier>
30. ZCRSR. *Globálny etický kódex cestovného ruchu*. 2014. [online]. [cit. 15-2-2019]. Dostupné na internete: http://www.zcrsr.sk/wp-content/uploads/2015/08/Etický_kodex_CR.pdf
- Zákony a výhlášky:**
31. Oznámenie č. 317/2010 Z. z. Oznámenie Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky o uzavretí Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím [online]. [cit. 15-2-2019]. Dostupné na internete: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2010-317>
32. Vyhláška č. 532/2002 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. [online]. [cit. 15-2-2019]. Dostupné na internete: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2002-532>
33. Zákon č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu. [online]. [cit. 4-3-2019]. Dostupné na internete: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2010-91>