

# PŘIZPŮSOBENÍ OBJEKTŮ CESTOVNÍHO RUCHU OSOBÁM S TĚLESNÝM, ZRAKOVÝM A SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM V TURISTICKÉM REGIONU VYSOČINA

Accessibility of tourism objects to people with mobility, visually and hearing impairments in the Vysočina region

Alice Šedivá Neckářová<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné,  
Univerzitní nám. 1934/3, 73340 Karviná  
Email: aliceneckarova@centrum.cz

**Abstrakt:** Příspěvek se zabývá přizpůsobení objektů cestovního ruchu v regionu Vysočina potřebám zákazníků se specifickými požadavky vyplývajícími z jejich zdravotních problémů – konkrétně osobám s tělesným, zrakovým a sluchovým postižením. Jedná se o aktuální téma i z toho důvodu, že se tento tržní segment mj. i důsledkem stárnutí populace v tuzemsku i zahraničí stále rozrůstá. Cílem příspěvku je analyzovat současné přizpůsobení nabídky služeb cestovního ruchu v turistickém regionu Vysočina. Využita byla primární i sekundární data. Terénní šetření probíhalo mu. v září roku 2016 v rámci 8. ročníku mezinárodního studentského workshopu Vysoké školy polytechnické Jihlava a rakouské partnerské školy FH Wien „Accessible tourism for all“. Workshop byl financován z interního grantu Vysoké školy polytechnické Jihlava.

**Abstract:** The paper deals with the topic of making tourist attractions in the Vysočina region to the needs of a specific customer segment – people with physical, visual and hearing disabilities. This is a relevant topic, because in the future the number of visitors with disabilities can be expected to increase in our country and abroad as well, in particular because the aging population. The aim of this paper is to analyze current tourism offer in Vysočina region. The actual survey was conducted through using primary data and secondary data. The field research was made in September 2016 too, when the 8th International student workshop of College of polytechnics and FH Wien „Accessible tourism for all“ took part. The workshop was financed from an internal grant of the College of Polytechnics Jihlava.

**Klíčová slova:** cestovní ruch, sluchové postižení, tělesné postižení, trh cestovního ruchu, zrakové postižení

**Keywords:** hearing disability, physical disability, tourism, tourism market, visual disability

**JEL classification:** L83

## Úvod

Existuje mnoho důvodů, proč je cestovní ruch zdravotně postižených osob v současné době aktuálním tématem. V roce 2001 se problematikou cestovního ruchu začala zabývat Evropská unie, mj. i díky tomu se v posledních letech s problematikou přístupného cestovního ruchu setkáváme i v legislativních dokumentech vydávaných na území našeho státu (např. Koncepce státní politiky cestovního ruchu na roky 2014 – 2020, Národní program rozvoje cestovního

rchu na období let 2010 – 2015, Antidiskriminační zákon, vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb.).

Zdravotně postižení lidé mají stejné touhy, sny a přání jako osoby bez zdravotního omezení. I oni si chtějí užívat života, bavit se, poznávat, cestovat a plnit si své sny (Šedivá Neckářová, 2015). Orientace na tento specifický segment poptávky může být pro podniky v oblasti cestovního ruchu velmi přínosná zejména z těchto důvodů, že možnost účasti zdravotně postižených na cestovním ruchu zpravidla nebývá příliš mnoho ovlivněna sezónou, podnikatelé tedy mohou i díky této klientele obsadit své kapacity i v mimosezónním období. Návštěvníky objektů cestovního ruchu nejsou pouze účastníci domácího cestovního ruchu, ale velmi často i zahraniční návštěvníci, tj. účastníci příjezdového cestovního ruchu. Zdravotně postižení také často cestují s rodinami, ve skupinách, či se svými asistenty.

Důležitým aspektem strategického chování firem se v současné době také stává společenská odpovědnost firem (Corporate Social Responsibility) – snahy podniků o uspokojení potřeb právě klientů se specifickými požadavky vyplývajícími z jejich zdravotních problémů může být jednou z cest, kterou se podniky mohou ve svých snahách o odpovědné a etické chování vydat.

## **1 Metodologie**

Zpracování příspěvku předcházelo studium odborné tematicky zaměřené literatury a dalších sekundárních zdrojů informací vztahujících se k dané problematice. Terénní výzkum probíhá metodou řízených rozhovorů v turistických informačních centrech v turistickém regionu Vysočina. V současné době je zmapována nabídka již dvaceti turistických informačních center v turistickém regionu Vysočina z celkového počtu třiceti pěti turistických informačních center [1]. Na řízené rozhovory v turistických informačních centrech následně navazují další výzkumné metody – především plánovité pozorování a měření a mystery shopping. V září roku 2014 a 2016 byly vybrané objekty cestovního ruchu také předmětem výzkumu mezinárodních studentských týmů v rámci 6. a 8. ročníku mezinárodního studentského workshopu Vysoké školy polytechnické Jihlava a rakouské partnerské školy FH Wien. Na workshop „Průzkum nabídky služeb cestovního ruchu pro osoby s handicapem“, který byl realizován v roce 2014, volně navázal v roce 2016 workshop „Accessible tourism for all“. Terénnímu šetření předcházela výzkum od stolu, v rámci kterého studenti v dostupných informačních a propagačních materiálech vyhledali příslušné objekty a informace o nich – tyto informace pak následně ověřili v praxi. Workshop byl financován z interních grantů Vysoké školy polytechnické Jihlava.

## **2 Teoretická východiska**

### **2.1 Zdravotní postižení**

V ČR není jednotné vymezení pojmu „zdravotní postižení“, avšak za obecnou úřední definici pro Českou republiku se používá následující definice, kde Český statistický úřad definuje osobu zdravotně postiženou jako: „osobu, jejíž tělesné, smyslové a/nebo duševní schopnosti či duševní zdraví jsou odlišné od typického stavu pro odpovídající věk a lze oprávněně předpokládat, že tento stav potrvá déle než 1 rok. Odlišnost od typického stavu pro odpovídající věk musí být takového druhu či rozsahu, že obvykle způsobuje omezení nebo faktické znemožnění společenského uplatnění dané osoby“.

Dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se zdravotním postižením rozumí „tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby“ [10].

Slowík (2007, str. 27) uvádí, že postižení (disability) znamená omezení nebo ztrátu schopnosti vykonávat činnost způsobem nebo v rozsahu, který je pro člověka považován za normální. Zdravotní postižení je tedy určitá odchylka ve zdravotním stavu člověka, která jej omezuje v určité činnosti (pohyb, kvalita života, uplatnění ve společnosti).

V současné době žije v ČR celkem 1 710 249 osob se zdravotním postižením [3]. Za zdravotně postiženého je považován člověk, který má tělesné, smyslové či duševní obtíže a kvůli nim i omezení po dobu delší než jeden rok. Podíl počtu zdravotně postižených osob na celkové populaci České republiky se oproti předchozímu šetření (v roce 2007) zvýšil o 0,3 procentního bodu. Z celkového počtu postižených osob tvoří nejpočetnější skupinu osoby tělesně postižené.

**Tabulka 1:** Zastoupení různých typů zdravotního postižení v ČR

	2013
<b>Vnitřní postižení</b>	716 993
<b>Tělesné postižení</b>	500 167
<b>Duševní a mentální postižení</b>	250 091
<b>Postižení zraku</b>	102 195
<b>Postižení sluchu</b>	86 476
<b>Jiné postižení</b>	54 327
<b>Celkem</b>	1 710 249

Zdroj: [3], vlastní úprava.

Světová zdravotnická organizace uvádí, že podíl zdravotně postižených lidí představuje přibližně 15 % světové populace [13]. Počet obyvatel se zdravotním postižením nebo specifickými potřebami roste rychleji, než roste populace. Důvodem je stárnutí obyvatelstva a globálně vzrůstající chronické zdravotní problémy, které vedou až ke zdravotnímu postižení [68]. Z důvodu stárnutí obyvatelstva v Evropské unii má v současné době nějaká zdravotní postižení každý šestý člověk. Jedná se tedy přibližně o 80 milionů osob, které se nemohou plně zapojit do společnosti. Důvody můžeme hledat na straně tvrdých i měkkých faktorů – bariéry představují překážky v prostředí i postoje okolí [4].

## 2.2 Handicap

Francouzský slovník Petit Robert definuje handicap jako slovo, které vzniklo v Anglii kolem roku 1827 (z angl. „hand in cap“ – ruka v klobouku) a který původně označoval „los určující lehčí, trénovanější koně, kteří ponesou větší zátěž, aby byly podmínky pro všechny vyrovnány.“ Později začal tento termín přeneseně i u lidí označovat „zátěž“ nějakého onemocnění, tělesné vady, postižení. Hovoří se tedy vlastně o „znevýhodnění určitých osob oproti jiným osobám – většinou bez vlastního zavinění (daném genetickými, vrozenými či v průběhu života působícími faktory sociálními a sociálně psychologickými)“ (Vágnerová a spol., 2000. s. 33).

UNWTO (Světová organizace cestovního ruchu) definuje zdravotně handicapovaného člověka jako „člověka, jehož fyzická nebo mentální integrita je částečně nebo úplně redukována, a to od narození nebo na základě postupujícího věku, nemoci nebo nehody do té míry, že jeho samostatnost, schopnost navštěvovat školu nebo pracovat je narušena“ (Kolektiv autorů KCR VŠE, 2008, s. 37).

Světová zdravotnická organizace uvedla v druhé polovině dvacátého století tzv. Mezinárodní klasifikaci vad, postižení a znevýhodnění. Dokument vymezuje tři základní pojmy. Prvním je vada, která je vnímána za abnormálnost či ztrátu psychologickou, fyziologickou či ztrátu anatomické struktury nebo funkce. Druhým pojmem je postižení, kdy se jedná o omezení nebo ztrátu schopností jednat a provádět různé činnosti, tak jak je považováno za normální. Posledním pojmem je znevýhodnění neboli handicap. Jedná se o sociální znevýhodnění člověka v důsledku zdravotního postižení, které se projevuje v některé oblasti společenského života a omezuje či znemožňuje naplnění role, která je pro daného člověka normální. Zdravotně postižený člověk nemusí mít tedy nutně handicap.

### 2.3 Bariérový a bezbariérový prostor

Bezbariérový prostor v České republice definuje vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb [9].

Pojem bezbariérová přístupnost a užívání stavby zahrnuje soubor technických, případně technicko-administrativních opatření, zajišťujících samostatný pohyb a užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace, které vyhláška definuje takto: „osoby s pohybovým postižením, osoby se zrakovým postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby s mentálním postižením, osoby pokročilého věku, těhotné ženy a osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do tří let.“

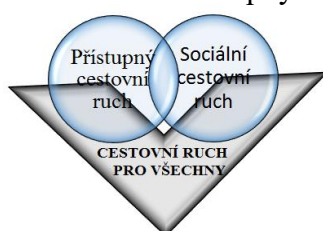
Vyhláška byla oznámena v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 98/34/ES ze dne 22. června 1998 o postupu při poskytování informací v oblasti technických norem a předpisů a pravidel pro služby informační společnosti, ve znění směrnice 98/48/ES. Podle ní se postupuje při zpracování dokumentace pro vydání územního rozhodnutí, nebo při zpracování jednoduchého technického popisu záměru pro vydání územního souhlasu a při zpracování projektové dokumentace, při povolování nebo ohlašování a provádění staveb, při vydávání kolaudačního souhlasu, při užívání a odstraňování staveb nebo zařízení a při kontrolních prohlídkách staveb.

### 2.4 Cestovní ruch pro všechny

Koncept cestovního ruchu pro všechny vznikl ve Velké Británii, kde byla již v roce 1989 prezentována zpráva nesoucí tento název“ (Királ'ová a kol. 2008, s. 25). Cestovní ruch pro všechny je dle světové organizace cestovního ruchu UNWTO [14] sociální nevyhnutelností, která by měla být uskutečněna prostřednictvím státních orgánů i podniků, které jsou nějakým způsobem zahrnuty do poskytování služeb účastníkům cestovního ruchu.

Pod pojmem „cestovní ruch pro všechny“ v podstatě rozumíme sociální a přístupný cestovní ruch. Právě díky kombinaci přístupného a sociálního ruchu může být dosaženo cestovního ruchu pro všechny [7].

**Obrázek 1:** Přístupný CR, sociální CR a CR pro všechny



Zdroj: [7]. Vlastní úprava.

Kirářová (2008, s. 25) uvádí, že „myšlenka cestovního ruchu pro všechny vychází z filozofie designu pro všechny, která vznikla v Evropě. Podstatou designu pro všechny je re-design existujícího prostředí, produktů a služeb tak, aby umožnily všem lidem participovat na životě komunity.“ Přístupné prostředí je beze sporu „základní podmínkou aktivního, nediskriminačního zapojení člověka do života společnosti, ke kterému cestování neodmyslitelně patří. Kvalitní služby podle filozofie přístupného cestovního ruchu znamenají, že destinace a poskytovatelé služeb vzali v úvahu všechna očekávání účastníků cestovního ruchu se specifickými potřebami a nabízí jim komfort, atraktivitu a bezpečnost v souladu s právem na účast [7].“

O cestovním ruchu pro všechny se zmiňuje i Ulrych (2008 In: Oriška 2010, s. 340) a to v souvislosti s etickým kodexem Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO, United Nations World Tourism Organisation) a Organizace spojených národů (OSN). „Kodex uvádí, že každý člověk na světě má právo na odpočinek a cestování.“

Mallas a kol. (2004) in Becker a kol. (2004, s. 313 -314) označují za „cestovní ruch pro všechny“ sociální cestovní ruch a ve své definici daného jevu zmiňují i konkrétní cílové skupiny - v jejich pojetí se jedná o cestovní ruch „zdravotně postižených osob“, cílovými skupinami jsou osoby s „tělesným i duševním postižením nebo poruchou, senioři, rodiče s dětmi, ale také těhotné ženy.“ Překážky participace těchto segmentů na cestovním ruchu pomůže odstranit zajištění bezbariérové suprastruktury cestovního ruchu (tj. ubytovací a stravovací zařízení), přepravních možností a doplňkových služeb.

### 3 Interpretace provedeného šetření

V průběhu roku 2014, 2015 a prvních deseti měsících roku 2016 probíhá mapování přizpůsobení objektů cestovního ruchu v turistickém regionu Vysočina. Současný stav přístupnosti turistických atraktivit a turistických informačních center v následujících lokalitách je uveden v tabulce dva a tři.

Z tabulky dva týkající se přístupnosti turistických objektů osobám s tělesným postižením je patrné, že nejvíce objektů, které jsou zcela přístupné osobám s tělesným postižením, najdeme v Jihlavě, Třebíči a Náměšti nad Oslavou. Naopak žádný objekt není zcela přístupný v Polné. V rámci výzkumu byla řešena také vyhrazená místa pro zdravotně postižené, výsledky v tabulce uvedeny nejsou, neboť často není parkoviště součástí zkoumaných objektů a parkuje se na veřejném parkovišti (zejména v případě objektů v historických centrech měst). Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené ale nejsou problémem, jsou dostupná téměř všude. Největší množství bezbariérových toalet se nachází v krajském a zároveň největším městě kraje Vysočina, v Jihlavě.

**Tabulka 2:** Přístupnost turistických objektů osobám s tělesným postižením

Lokalita	Počet hodnocených objektů	objekty zcela přístupné	objekty částečně přístupné	objekty obtížně přístupné/nepřístupné	bezbariérová WC v objektech
Bystřice nad Pernštejnem (2)*	5	1	2	2	1
Chotěboř	7	2	4	1	1
Jaroměřice nad Rokytnou	6	4	1	1	2
Jihlava (3)*	15	5	7	3	10

Kamenice nad Lipou	2	1	1	0	2
Náměšť nad Oslavou	8	5	0	3	1
Pacov	2	1	1	0	2
Počátky	7	4	2	1	4
Polná	5	0	1	4	0
Světlá nad Sázavou	3	1	0	2	2
Telč (2)*	7	3	2	2	2
Třebíč (3)*	10	5	4	1	5
Žďár nad Sázavou	7	4	1	2	2
Žirovnice	6	3	0	3	1

Poznámka: Kritéria dle vyhlášky MMR č. 398/2009 Sb., \*více TIC v dané lokalitě

Zdroj: Vlastní výzkum 2014-2016.

Předmětem výzkumu bylo také přizpůsobení objektů osobám se zrakovým postižením a sluchovým postižením. Z níže uvedené tabulky je patrné, že osobám se zrakovým postižením je konkrétními způsoby přizpůsobeno podstatně nižší množství objektů, než osobám s postižením tělesným. Pouze ve třech objektech v Jihlavě (Dům Gustava Mahlera, ZOO Jihlava, Městská knihovna Jihlava) a ve dvou objektech v Třebíči (Zadní synagoga a Bazilika svatého Prokopa) je k dispozici text v Braillově písmu. V Kamenici nad Lipou, Náměšti nad Oslavou a také ve Žďáře nad Sázavou se nachází muzea, kde může návštěvník zapojit během své prohlídky všechny smysly. Ve Žďáře nad Sázavou se nedaleko od sebe nachází hned dva objekty tohoto druhu – jedná se o Moučkův dům v centru města a o Muzeum nové generace, které bylo otevřeno v září 2015 v areálu bývalého cisterciáckého kláštera (později zámku).

**Tabulka 3:** Přizpůsobení turistických objektů osobám se zrakovým postižením

Lokalita (počet TIC v místě)	audio průvodce	expoziční umožňující dotykové vnímání	Braillovo písmo
Bystřice nad Pernštejnem (2)	0	0	0
Chotěboř	0	0	0
Jaroměřice nad Rokytnou	0	0	0
Jihlava (3)	3	2	3
Kamenice nad Lipou	0	1	0
Náměšť nad Oslavou	0	1	0
Pacov	1	0	0
Počátky	0	0	0
Polná	0	0	0
Světlá nad Sázavou	0	0	0
Telč (2)	1	0	0
Třebíč (3)	0	0	2
Žďár nad Sázavou	1	2	0
Žirovnice	1	1	0

Zdroj: Vlastní výzkum 2014-2016.

V rámci výzkumů bylo identifikováno nejméně turistických objektů, které by byly nějakým způsobem přizpůsobeny osobám se sluchovým postižením. Nebyl identifikován žádný objekt, kde by bylo možné absolvovat výklad ve znakovém jazyce. Ve městě Telč je ale možné zapůjčit si audio průvodce, který výklad v českém znakovém jazyce nabízí. Dále mohou osoby se sluchovým postižením využít zvukovou knihovnu a ozvučený počítač v knihovně Městské knihovně v Jihlavě.

V rámci výzkumu, který probíhá od roku 2014, již došlo v případě několika konkrétních objektů ke změnám k lepšímu (např. ZOO Jihlava – realizace expozic umožňujících hmatové vnímání, Braillovo písmo). Je tedy patrné, že některé objekty již potřebu přizpůsobit se potřebám klientele se specifickými požadavky identifikovali a změny již postupně realizují nebo do budoucna plánují (např. Hrad Roštejn podán projekt, cílem mj. vytvoření haptické stezky a tablety s výkladem v českém znakovém jazyce).

V Náměšti nad Oslavou, Polné, Telči, Jihlavě, ale i v některých dalších lokalitách Vysočiny, se nacházejí interaktivní panely, které čistě teoreticky také mohou být účastníky cestovního ruchu z řady osob se zdravotním postižením částečně využity.

### **Závěr**

Cílem příspěvku bylo interpretovat hlavní výsledky týkající se přizpůsobení vybraných objektů cestovního ruchu v turistickém regionu Vysočina potřebám osob tělesně, zrakově a sluchově postižených. Z provedeného průzkumu vyplynulo, že objekty cestovního ruchu jsou na Vysočině nejlépe přizpůsobeny osobám s tělesným postižením. Naopak přizpůsobení pro osoby se sluchovým postižením se téměř nevyskytuje – konkrétně pro sluchově postižené nejsou k dispozici žádné speciální zjednodušené texty s výkladem ev. aplikace pro mobilní telefony nebo tablety. Některé informace jsou ale samozřejmě všem návštěvníkům k dispozici i v písemné formě. V žádném ze zkoumaných objektů není možný výklad průvodce ve znakovém jazyce.

V následujících měsících bude dokončeno zmapování přizpůsobení objektů potřebám osob se zdravotním postižením v turistickém regionu mj. za pomoci zbývajících patnácti turistických informačních centrech. Současně již probíhá průzkum spokojenosti s nabídkou na straně poptávky metodou dotazníkového šetření. Identický výzkum je průběžně realizován také v Německu, konkrétně v Sasku.

Vzhledem k tomu, že se do budoucna očekává, že se počet návštěvníků s postižením bude nadále zvyšovat, je jistě žádoucí, aby jednotlivé podniky a zařízení byly na danou klientelu adekvátně připraveny – i to se totiž může ukázat jako konkurenční výhoda.

Dále je potřeba zmínit společenskou odpovědnost firem (Corporate Social Responsibility), která se stále více stává důležitým aspektem strategického chování firem a organizací. Právě uspokojení potřeb klientů se specifickými požadavky vyplývajícími z jejich zdravotních problémů může být jednou z cest, kterou se podniky mohou ve svých snahách o odpovědné a etické chování vydat.

### **Poděkování**

Tento článek vznikl za podpory grantů Vysoké školy polytechnické Jihlava projektu z roku 2014 č. 1200/4/6136 „Průzkum nabídky služeb cestovního ruchu pro osoby s handicapem“ a projektu č. 1200/40/1610 z roku 2016 „Mezinárodní studentský workshop Accessible tourism for all“.

## Literatura

- [1] ASOCIACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER [online]. [vid. 11. října 2016]. Dostupné z : <http://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turisticky-ch-informacnich-center-cr/ds-1087/p1=1916>
- [2] BECKER, CH., H. HOPFINGER, a A. STEINECKE, 2004. *Geographie der Freizeit und des Tourismus*. Mnichov: R. Oldenburg, s. 309 – 319. ISBN 3-486-57628-3.
- [3] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2013. *Výběrové šetření zdravotně postižených osob* [online]. Praha [vid. 13. února 2016]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-zdravotne-postizenych-osob-2013-qacmwuvwsb>
- [4] EVROPSKÁ STRATEGIE PRO POMOC OSOBÁM SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM 2010–2020: Obnovený závazek pro bezbariérovou Evropu [online]. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [vid. 15. ledna 2016]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0636&from=EN>
- [5] INDROVÁ, J., JAROLÍMKOVÁ, L., KIRÁLOVÁ, A., MLEJNKOVÁ, L., PETRŮ, Z., ŠTĚPANOVSÁ R., 2008. *Cestovní ruch pro všechny*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, s. 90. ISBN 978-80-7399-407-05. Dostupné z: <http://www.mmr.cz>
- [6] KOLEKTIV AUTORŮ KCR VŠE V PRAZE, 2008. *Cestovní ruch pro všechny*. 1.vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. ISBN 978-80-73399-407-05.
- [7] NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM V ČR, 2010. Athéna na cestách. In: *Přístupný cestovní ruch v kostce* [online]. Třinec [vid. 10. ledna 2016]. Dostupné z: <http://www.project-athena.cz>
- [8] ORIEŠKA, J., 2010. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis s. 405. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [9] PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY, 2015. *Vyhláška č. 398/2009 Sb. o technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2016 [cit. 2016-09-30]. Dostupné z: [http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&fulltext=&nr=398~2F2009&part=&n\\_ame=&rpp=15](http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&fulltext=&nr=398~2F2009&part=&n_ame=&rpp=15).
- [10] PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY, 2015. *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2015 [cit. 2015-09-30]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=108~2F2006&rpp=15#seznam>.
- [11] SLOWÍK, J., 2007. *Speciální pedagogika*. Havlíčkův Brod: Grada. ISBN 978-80-247-1733-3.
- [12] VÁGNEROVÁ, M., a kol., 2000. *Psychologie handicapu*. 2. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 8071849294.
- [13] WORLD TOURISM ORGANIZATION, 2016. *Recommendations on Accessible information in Tourism* [online]. Madrid, s. 21 [vid. 11. února 2016]. Dostupné z: <http://ethics.unwto.org/publication/unwto-recommendations-accessible-information-tourism>
- [14] WORLD TOURISM ORGANIZATION, 2013. *Recommendations on Accessible Tourism* [online]. Madrid, s. 17 [vid. 11. září 2016]. Dostupné z: [http://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen\\_2013\\_unwto.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf)