



Atıfta Bulunmak İçin / Cite This Paper: Akın, A. (2019). "Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (2): 2082-2103
Geliş Tarihi / Received Date: 02.09.2018 **Kabul Tarihi / Accepted Date:** 09.02.2019

Araştırma Makalesi

OTEL İŞLETMELERİNİN ENGELLİ TURİŐTLERE YÖNELİK UYGULAMALARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA*

Öğr. Gör. Adnan AKIN

Gaziantep Üniversitesi

aakin@gantep.edu.tr

ORCID ID: 0000-0002-7023-1678

Öz

Hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinin her geçen gün sayısının arttığı bilinen bir gerçektir. Dolayısıyla otel işletmeleri rekabetçi kalabilmek için hizmet kalitesini arttırmak amacıyla çeşitli çabalar sarf etmektedir. Nitekim her kesime ulaşabilmek için çaba harcayan otel işletmelerinin en önemli konukları özel insanlar olarak adlandırılabilir olan ve Türkiye’de neredeyse sayıları 9 milyonu bulan fiziksel ve zihinsel engelli kişilerdir. Önemli ve büyük bir pazar olduğu düşünülen engelli kişilerin turizm faaliyetlerinden yararlanmaları engelsiz olan diğer kişiler gibi en doğal hakları olmasına rağmen otel işletmelerinin fiziksel koşullarının yetersiz kaldığı gerçeğini ortaya koymaktadır. Buradan hareketle araştırmanın temel amacı, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin engellilere yönelik yapmış oldukları düzenlemeleri belirlemektir. Ayrıca daha fazla engellinin konaklama işletmelerinden faydalanabileceği hizmet ve faaliyetler ile ilgili öneriler sunmaktır. Bu amaç kapsamında veriler, nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılarak, yarı yapılandırılmış soru formu yardımıyla elde edilmiştir. Gaziantep’te faaliyet gösteren toplam 10 tane 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin orta ve üst düzey yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır. Bu kapsamda toplam 10 yöneticiyle görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda birbirini tekrar eden cevaplarla karşılaşıldığında, görüşmeler tamamlanıp; örneklem sayısının yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Nitekim elde edilen bu veriler doğrultusunda araştırma sonuçlandırılmıştır. Buna göre; 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde engellilerin faydalanabileceği oda sayılarının, şekillerinin, düzenlerinin mevzuata uygun olmadığı ya da yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber bazı işletmelerin yasal uygulamalar kapsamında engellilerin kullanımına yönelik odaların düzenlenmesi ile ilgili çalışmalarını yeni başlattıkları saptanmıştır. Diğer bir sonuç ise kanun kapsamında otel işletmelerinde fiziksel engeli bulunan kişiler için odalar ya da diğer hizmetler ile ilgili gerekli düzenlemelerin yapılmadığı gerçeğidir. Ayrıca örneklem kapsamındaki otel işletmelerinde bir bütün olarak engelli turistlerin faydalanabileceği hizmetlerin, katılacakları faaliyetlerin sınırlı olduğu ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Engelli Turist, Otel İşletmeleri

A RESEARCH ON THE DETERMINATION OF THE APPLICATIONS OF THE HOTEL BUSINESS FOR THE DISABLED TOURISTS**

Abstract

It is a known fact that the number of hotel enterprises in the service sector is increasing. Hence, hotel businesses are making various efforts to be the best and reach more people. As a matter of fact, the most important guests of hotel businesses are the disabled people called as special people. There are approximately 9 million people with physical and mental disabilities in our country. It is the natural rights of people with disabilities to benefit from tourism activities like

* Bu çalışma, 4. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumunda (19-21 Temmuz 2018-Kastamonu) özet bildiri olarak sunulmuştur.

** This study was presented as a summary in the 4th International Turkish World Tourism Symposium (19-21 July 2018-Kastamonu).

other people. Nevertheless, the physical conditions of hotel businesses for the handicapped are insufficient. From this point of view, the main aim of the research is to identify the arrangements that 4 and 5 star hotel businesses have made for the disabled. It is also to make recommendations on the services and activities that more people with disabilities can benefit from the accommodation business. In this context, data were obtained by using semi-structured questionnaire using interview technique from qualitative research methods. A total of 4 and 5 star hotel enterprises in Gaziantep were interviewed by middle and upper level managers. When repetitive replies were encountered, negotiations were completed. The number of samples was determined to be sufficient. As a matter of fact, the research was concluded in the direction of this obtained data. Accordingly, it was determined that the number and shape of rooms that disabled people can benefit from in 4 and 5 star hotel businesses were not in compliance with the legislation. However, it has been determined that some enterprises have just started work on the regulation of handicapped rooms within the scope of legal applications. Within the scope of the law, it has been determined that the necessary arrangements were not made for accommodation of people with physical disability in some hotel businesses. In addition, it has been determined that activities and services for disabled tourists were limited in general in hotel businesses within the scope of the sample.

Keywords: Tourism, Disabled Tourist, Hotel Businesses

1. GİRİŞ

Günümüzde milyonlarca insan günlük yaşamlarını devam ettirdikleri yerlerden başka yerlere geçici olarak seyahat etmektedir. Bu seyahatlerdeki temel amaçlar, eğlenme, dinlenme, din, iş, sağlık, eğitim, gezip görme, spor vb. olarak ifade edilebilir. Söz konusu amaçlarla yapılan seyahatlerin tamamı turizm kavramını oluşturmaktadır (Akturan, 2017: 3). Turizm sektörü gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler açısından önemli bir gelir kaynağı olarak görülmektedir. Bu doğrultuda, turizm sektöründen daha fazla kazanç sağlamak isteyen çok sayıda ülkenin alternatif turizm faaliyetlerine yöneldikleri bilinmektedir. Bu çerçevede ülkelerin temel gelirlerinden birinin turizm sektöründen sağlandığı söylenebilir. Bu sebeple turizm büyük önem arz eden bir sektör olarak ifade edilebilir.

Turizm sektörünün en önemli gelir kaynaklarından biri otel işletmeleridir. Otel işletmeleri konukların başta konaklama olmak üzere çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, personeli, mimarisi, hizmet uygulamaları ve konuk ilişkilerini, belli kurallar ve standartlarla gerçekleştiren ticari nitelikteki kuruluşlardır (Çakıcı vd., 2002: 2; Kozak vd., 2001; Olalı ve Korzay, 1993: 25). Ticari nitelik taşıyan otel işletmelerinin konuklarını memnun edebilmek için büyük çabalar sarf ettiği söylenebilir. Dolayısıyla tüm konuklarının memnuniyeti otel işletmelerinin sürekliliği ve gelişebilmesi için önem arz etmektedir. Bu sebeple farklı konuk tiplerine hizmet sunan bu işletmelerin özel konukları arasında engellilerin de yer aldığı ifade edilebilir.

Engelli bireyi, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (2005) “sosyal etkileşim sırasında ilişki kurmasını sınırlandıran, seyahat, konaklama ve diğer turizm hizmetlerinden faydalanma esnasında özel gereksinimler duyan, fiziksel, duyuşsal, zihinsel engelle sahip olan yaşlı veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişi/kişiler” olarak tanımlamaktadır (Büyükşalvarcı vd.,

2017: 250). Günümüzde engelli bireylerde turizm faaliyetlerinde yer almaktadır. Bu kapsamda engelli bireylerin yapmış olduğu turizm faaliyeti engelsiz turizm olarak ifade edilmektedir. Otel işletmelerinin engelli bireylerin eşit, bağımsız ve saygın biçimde tüm ihtiyaçlarını karşılayabilecek uluslararası standartlarda turizm hizmetlerini ve ürünlerini oluşturması önem arz etmektedir (Darcy ve Dickson, 2009: 34; Buhalis ve Darcy, 2011: 8-10). Bu doğrultuda uluslararası anlamda sayıları oldukça fazla olan ve birbirinin rakibi pozisyonundaki otel işletmelerinin pazar paylarını arttırabilmeleri için engelli turistlere yönelik uygulamaları gerçekleştirmeleri ve engelli turistlerin memnuniyet düzeylerini arttırmaları gerekmektedir (Moven ve Minor, 1998: 415). Engellilerin de tüm sağlıklı bireyler gibi turizm faaliyetlerinden etkin bir biçimde faydalanma hakkı söz konusudur. Bu sebeple turizm sektörü engelli turizmi ile ilgili sosyal sorumluluk ilkesi gereğince çeşitli çabalar harcamalıdır. Çünkü engelli kişilerin sosyalleşmesi, kendilerini toplumdan dışlamamaları, başka bir ifadeyle toplumun içinde yer edinebilmeleri için turizm faaliyetlerine diğer sağlıklı bireyler gibi katılmaları ve bu faaliyetlerden yararlanmaları gerekmektedir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre Türkiye’de 2018 yılsonu itibariyle 3928 turizm işletme belgeli tesis bulunmaktadır. Bu tesislerden yalnızca 1033’ünde engelli konuk odası bulunmaktadır. Ancak Türkiye’de engelli bireylerin seyahat ve konaklamasına ilişkin verilerin istatistikleri henüz kayıt altına alınmadığından dolayı Türkiye’de toplam engelli yatak sayılarına ulaşmak mümkün olmamaktadır (<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html>). Söz konusu otel işletmelerindeki yapısal eksiklikler ve turizm mevzuatında (Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın 5/4/2005 tarihli ve 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu) engellilerin konaklamasına ilişkin yasal düzenlemelerin yetersizliği engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde bulunmamasına yol açmaktadır. Bununla birlikte otel işletmelerinin turizm mevzuatında yer alan yasal düzenlemeleri gerçekleştirmede yetersiz kalmalarından dolayı engelli kişilerin otel işletmelerinde üretilen ve sunulan hizmetlerinden yeterli ölçüde faydalanamadıkları söylenebilir. Bunun yanında yatırımcıların mevzuat kapsamında olsun olmasın, yapılacak düzenlemelerin büyük maliyetler getireceği endişesi, istihdam edilen kişilerin engelli kişilerle etkili iletişim kuramaması gibi unsurların engellilerin turizm faaliyetlerinden istenilen şekilde yararlanamadığını ortaya koymaktadır (Akın, 2018: 155-169). Dünyada her geçen yıl turizm faaliyetlerine katılanların sayısı artarken, söz konusu faaliyetlere katılanlar arasında engelli bireylerin çok düşük bir paya sahip olduğu söylenebilir. Dolayısıyla engelli bireylerin kendilerini diğer sağlıklı bireyler gibi eşit şartlarda hissetmeleri açısından otel işletmeleri tarafından her türlü yapısal ve hizmete ilişkin unsurların sağlanması önem arz etmektedir (Bulgan ve Çarıkçıl, 2015: 22).

2. LİTERATÜR TARAMASI

Engelliler ile ilgili gerek ulusal gerekse de uluslararası alanda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. O'Neill ve Knight (2000) Batı Avustralya'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin engelsiz turizm faaliyetlerine yönelik uygunluğunu belirlemek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Bu kapsamda otel işletmelerinde çalışan 72 yöneticiye çeşitli sorular yöneltilerek görüşmeler yapılmıştır. Yöneticilerin görüşleri (% 80) doğrultusunda çalışmanın sonucunda işletmelerin erişilebilir olduğu ve işletmelerde uygun engelsiz yatak odalarının bulunduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, işletmelerde özellikle giriş kapılarında rampa düzenlemelerinin bulunmadığı, kapıların dışa açılmadığı da tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada yöneticiler tarafından engellilerin turizm faaliyetlerine katılmasına yönelik yeterli yasal düzenlemelerin olmadığı belirtilmiştir. Düger ve Kayıhan (2001) çalışmalarında, Ankara'da bulunan 8 konaklama işletmesinin engelliler için uygunluğunu araştırmışlardır. Buna göre; işletmelerin hiçbirinde engelliler için otopark düzenlemesine gidilmediği, tesislerin tamamında zeminin, tesislerde bulunan kapıların (% 75'i), asansörlerin (% 62'si) engelli kişiler için uygun olmadığı ve otel girişinin kısmen kullanıma uygun olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber engelsiz yatak odalarının olmadığı ve tesis içi ulaşılabilirliğin sağlanamadığı belirlenmiştir. Artar ve Karabacakoğlu (2003) İstanbul, İzmir, Antalya, Muğla ve Aydın illerinde konaklama işletmelerinde engelli düzenlemelerinin belirlenmesine yönelik çalışmalarında, incelenen işletmelerin %61'inde engelliler için çeşitli uygulamaların bulunduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca bu işletmelerde yer alan asansörlerin %81'inin bedensel engellilerin kullanımına uygun olduğunu ve tesislerin sadece mevzuat gereği yükümlülüğü olan % 1'lik oda kapasitesini engellilerin kullanımına sunduklarını belirlemişlerdir. Yörük (2003), İstanbul'da yer alan 10 tane beş yıldızlı otel işletmesinin engellilere yönelik çeşitli düzenlemeleri belirlediği çalışmasında, bu tesislerin genel itibarıyla engelliler için birtakım düzenlemeleri gerçekleştirdiğini belirlemiştir. Ayrıca işletme yetkilileri engelliler adına fiziki düzenlemeler yapılması gerektiği bilincinin oluştuğunu da ifade etmiştir. Ancak bu çalışmada engelli bilincinin oluşmasına rağmen araştırma kapsamındaki otel işletmelerinin, genel itibarıyla engelliler için yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Yaylı ve Öztürk (2006), engelliler için otel işletmelerinin uygunluğunu araştırdıkları çalışmalarında otel yöneticileri üzerinde görüşme tekniği ile bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Buna göre; otel işletmelerinin girişlerinin, park alanlarının, resepsiyon ve restoranların engelliler için uygun olduğu; ancak merdivenlerin, banyo ile tuvaletlerin engelliler için uygun olmadığı tespit edilmiştir. Atak (2008) çalışmasında, Marmaris'te faaliyet gösteren otellerin bedensel engellilere uygunluğunu, nasıl olması gerektiğini ve Marmaris'te faaliyet gösteren otellerde engelli turistlere ayrılan kapasite

oranlarını araştırmıştır. Bu kapsamda tesislerin girişinin, banyolarının, restoranlarının, çevresel düzenlemelerinin uygunluğunun otelin yıldıza bağlı olarak değiştiğini tespit etmiştir. Dolayısıyla kanun kapsamında % 1'lik oran doğrultusunda engelli kullanımına uygun odaların olduğu belirlenmiştir. Bu durum engelli turizminin gelişimi önündeki temel engellerden biri ve engellilerin etkin bir biçimde otel işletmelerinden yeterli oranda yararlanmadığını kanıtlar niteliktedir.

Eryılmaz (2010), engellilere yönelik yapmış olduğu çalışmasında, otel işletmelerinin engellilerle ilgili yasal mevzuata genelde uyum sağladıklarını ancak konu ile ilgili yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Atef (2011) Mısır'da faaliyet gösteren 6 tane zincir otel işletmesinin engelli turistlere yönelik uygunluğunu tespit etmek amacıyla çalışma yapmıştır. Bu doğrultuda 26 tane otel yöneticisiyle görüşmeler yapılmıştır. Yöneticilerden sağlanan bilgiler doğrultusunda çalışmanın sonucunda, engelli turistlerin engellilik durumuna göre, işletmelerde eğlence ve gece hayatı dışında bütün olanaklardan yararlanabildikleri saptanmıştır. Darcy ve Pegg'in (2011) çalışmasında Avustralya (Sydney)'da faaliyet gösteren otel işletmeleri yöneticilerine engelsiz turizm ve işletmelerinin engelsiz turizme uygunluğu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Çalışmada 10 yöneticiye odak grup mülakat yöntemi uygulanmış, 22 yöneticinin de yazılı olarak görüşleri alınmıştır. Yöneticilerin, engelli turistlere ihtiyaçları doğrultusunda ve diğer müşterilerden farklı olmayacak şekilde hizmet verilmesi konusunda bilinçli oldukları saptanmıştır. Ancak engelli turistlere yönelik ulaşılabilir otel işletmelerinin oluşturulması konusunda henüz yeterli düzeyde olmadıkları belirlenmiştir.

Tozlu (2012), engellilere yönelik yaptığı çalışmasında, beş yıldızt otelerde iki ve daha fazla engelli odasının bulunduğunu, dört yıldızt otelerde ise çoğunlukla bir tane engelli odası olduğunu tespit etmiştir. Yazar ayrıca, engelli turist gurubuna hizmet sunabilecek yeterli sayıda odası bulunan otel işletmesinin neredeyse hiç olmadığını ortaya koymuştur. Aynı zamanda bazı otel işletmelerinin engelliler için oluşturulan odalarında bulunan oda içi mobilyaların da engellilere uygun olmadığı tespit edilmiştir. Tozlu ve arkadaşları (2012) Çanakkale'deki destinasyonların engelli turizmine yönelik durumunu tespit etmek amacıyla ortaya koydukları çalışmalarında, Çanakkale'de konaklama tesislerinin ve ziyaret merkezlerinin engelli turizmine uygun olmadığını ve otelerde engelli kişilerin konaklamasına yönelik hazırlanmış oda sayısının çok az olduğunu saptamışlardır. Mihaela (2012), Romanya'da engelli turizmi kapsamında otel işletmelerinin altyapısındaki eksiklikleri belirlemeye yönelik çalışma gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda Timisoara ve Arad şehirlerindeki 60 otel yöneticisinden anket tekniği ile veriler elde etmiştir. Elde edilen veriler

doğrultusunda resmi ve resmi olmayan kurumların engelli kişilerin sorunlarına yönelik etkili şekilde çalışmalar yürütmediği ve ulaştırmanın engelli turizminin gelişiminde büyük sorunlardan biri olduğu tespit edilmiştir. Kim, Stonesifer ve Han'ın (2012) Amerika Birleşik Devletleri'nin Florida eyaletinde yapmış olduğu çalışmada hem engelli turistlerin görüşlerine hem de yöneticilerin engelsiz turizme yönelik görüşlerine yer verilmiştir. Çalışma, 10 otel yöneticisi ile görüşmeler sağlanmıştır. Çalışmada, yöneticiler tarafından personellere engelsiz turizm konusunda gerekli eğitimlerin verildiği belirtilmiş ancak bu görüşe engelli turistlerin katılmadığı saptanmıştır. Ayrıca, yönetici görüşlerinden genel itibariyle engelli turistlerin ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik uygulamaların işletmenin maliyetlerini artırdığı ortaya konulmuştur.

Zengin ve Eryılmaz (2013), Bodrum'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı oteller ile tatil köylerini engelli turizmi açısından değerlendirdikleri çalışmalarında, tesislerin engellilere yönelik oda sayısının yasal mevzuatın alt sınırı olan %1 civarında olduğunu ve bu tesislerin engelli turistlere hizmet verme konusunda yeteri kadar istekli olmadıklarını saptamışlardır. Ayyıldız ve arkadaşları (2014) Kuşadası'nda hizmet veren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirdikleri araştırmada, engelliler için yasal düzenlemelerin yetersizliğini ortaya koymuşlardır. Bununla beraber engelliler konusunda hem halkın hem de çalışanların eğitilmesi gerektiğini savunmuşlardır. Bulgan ve Çarıkçıl (2015) Antalya'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında yasa kapsamında genel itibariyle otel işletmelerinin büyük bir çoğunluğunun (% 81,5) her türlü engel durumuna göre uygun donanıma sahip olduğunu belirlemişlerdir.

Ketboğa (2016), İstanbul'da faaliyet gösteren otel işletmelerinde gerçekleştirdiği araştırmasında, genel itibariyle işletmelerin çok az sayıda odasının engellilerin kullanımına yönelik standartlara uygun olarak düzenlendiğini tespit etmiştir. Ancak otel işletmelerinin düzenlemelerinin bedensel engelli kişiler için olduğunu, diğer engel grubuna (işitme, zihinsel engelli vb.) sahip kişilere yönelik herhangi bir düzenlemenin olmadığını ortaya koymuştur. Dolayısıyla işletmelerde engelli kişilerin kullanımı için genel uyarıcı tabelaların bulunmadığı, asansörlerin yeterli genişlikte olmadığı, dokunmatik düğmeler ile görsel sesli kat uyarılarının olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca kaymaz zemin, uygun duş alanı, yatakların ayarlanabilir özellikte olmadığı da tespit edilmiştir.

Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda engelli kullanımına uygun yeterli düzenlemelerin yapılmadığı, yapılan işletmelerde ise gerçekleştirilen düzenlemelerin yetersizliği ortaya konmuştur.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Otel işletmeleri konuk sayısını artırabilmek için çeşitli çabalar sarf etmektedir. Nitekim her kesime ulaşabilmek için reklam, pazarlama, tanıtım faaliyetleri düzenleyen otel işletmelerinin önemli konuklarından bir kısmı da özel insanlar olarak adlandırılabilir olan ve Türkiye’de neredeyse sayıları 9 milyonu bulan fiziksel ve zihinsel engelli kişilerdir. Önemli ve büyük bir pazar olduğu düşünülen engelli kişilerin turizm faaliyetlerinden yararlanmaları engelsiz olan diğer kişiler gibi en doğal hakları olmasına rağmen otel işletmelerinin fiziksel koşullarının yetersiz kaldığı gerçeğini ortaya koymaktadır. Engellilerin toplumun birer üyesi olduğunun bilinmesi ve onların da gerekli hizmetlerden etkin bir şekilde faydalanabilmesi için gerek yerel yönetimlerin gerekse de özel ve kamu kuruluşlarının yapılmasının zorunluluk olduğu düşünülen düzenlemeleri yapmaları sosyal sorumluluk ilkesinin bir gereğidir. Bu sebeple bu çalışma önem arz etmektedir. Bu önemden yola çıkılarak araştırmanın temel amacı 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin engellilere yönelik yapmış oldukları düzenlemeleri tespit edip; daha fazla engellinin konaklama işletmelerinden faydalanabileceği hizmet ve faaliyetler ile ilgili öneriler oluşturmaktır.

3.2. Araştırmanın Kısıtı

Araştırmada 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin üst ve orta düzey yöneticilerinin engellilere yönelik yapmış oldukları düzenlemeler ile ilgili girişimlerini ve görüşlerini kapsayan soruları tarafsız ve gerçekçi bir biçimde cevapladıkları varsayılmıştır. Ancak sosyal bilimlerde yapılan birçok araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da ifadelerin gerçekçi bir biçimde yansıtılmadığı düşünülebilir. Bununla beraber araştırma verilerinin 10 yöneticinin düşüncesi ile sınırlandırılması da araştırmanın bir kısıtı olarak nitelendirilebilir. Buradan hareketle bu araştırmanın bulguları örneklem kapsamındaki yöneticilerle sınırlıdır.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma verilerinin toplanmasında ve analizinde nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. Nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, olay ile olguların doğal ortamda gerçekçi bir biçimde ortaya konduğu nitel bir süreç olup; araştırılan olay ya da olgu ile ilgili okuyucuya betimsel ve gerçekçi bir resim gösteren yöntem şeklinde ifade edilebilir (Şimşek ve Yıldırım, 2013: 45-54). Buradan hareketle 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin engellilere yönelik yapmış oldukları düzenlemeleri tespit etmek ve daha fazla engellinin otel işletmelerinden faydalanabileceği hizmet ve faaliyetler ile ilgili öneride bulunmak amacıyla yapılan bu araştırmada yarı

yapılandırılmış soru formundan yararlanılarak görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda yarı yapılandırılmış sorular aşağıda sıralanmıştır. Bunlar;

1. Engelli turistleri işletmenizde ağırlıyor musunuz?
2. Engelliler için mevzuata uygun düzenlemeler otel işletmeniz de yapıldı mı?
3. Bu mevzuat kapsamında engellilere yönelik yapılan uygulamaların ve düzenlemelerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?
4. Engelliler için sosyal sorumluluk kapsamında mevzuatta belirtilenlerin dışında herhangi bir düzenleme ya da iyileştirmeler yaptınız mı?
5. İşletmenizin girişi engelliler için uygun mu? (Kapı girişleri, rampalar, görme engelliler için uygun taban taşları vs.)
6. İşletmeniz engelli turistler için uygun konaklama imkânına sahip midir?
7. Çalışanlara engellilere olan yaklaşım ve hizmet sunumu ile ilgili eğitim veriliyor mu?
8. İşletmenizde çalışanlarınızın engellilere karşı bakış açısı nasıldır?
9. Yiyecek içecek departmanında engelliler için tasarlanmış alanlar imkânlar mevcut mu? (kabartma menüleri, anons sistemi masaların daha engin, sandalyelerin rahatlıkla sığabileceği masalar)
10. Sunulan hizmetlerden engellilerin etkin bir şekilde faydalandığını düşünüyor musunuz? (Yeme içme, konaklama, spor salonları, sauna, yüzme havuzu vb.)
11. Engellilerin otel işletmelerinden daha fazla faydalanabilmesi için mevzuatta belirtilenlerin dışında yapılması gereken düzenlemeler nelerdir?
12. Otel işletmelerinizde mevzuat dışında yapılacak olan düzenlemelerin yüksek maliyet getireceğini düşünüyor musunuz?

15.04.2018-15.5.2018 tarihleri arasında 10 adet orta ve üst düzey işletme yöneticisi ile yüz yüze görüşülmüş ve yöneticilere ifade edilen sorular sorulmuş olup; yöneticilerin bu sorulara yönelik cevapları ve çeşitli değerlendirmeleri ele alınmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak geliştirilen görüşme formuna uzman görüşleri sonunda son şekli verilmiştir. Buna göre hazırlanan araştırma formunda toplam 12 soru yer almaktadır. Bu kapsamda elde edilen veriler Microsoft Excel programında kodlanmış olup; katılımcılar K1'den K10'a kadar isimlendirilmiştir. Elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırmanın bulguları oluşturulup; araştırma sonuçlandırılmıştır.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları şu şekilde özetlenebilir:

Katılımcıların 4'ü 35 ile 39, 6'sı ise 40 ile 45 yaş aralığında olup; ortalama aylık gelirleri 5000 ile 8000.- TL arasındadır. Tamamının lisans mezunu olduğu katılımcıların 7'si bay 3'ü ise bayandır.

Katılımcıların engellilere yönelik yapmış oldukları düzenlemeleri tespit etmek ve daha fazla engellinin otel işletmelerinden faydalanabileceği hizmet ve faaliyetler ile ilgili öneride bulunmak için katılımcılara toplam 12 soru sorulmuş verilen cevaplar neticesinde kodlamalar yapılmıştır. Katılımcıların isimleri gizli tutularak, katılımcılara yönelik oluşturulan yarı yapılandırılmış soru formundaki soruların cevapları birbirinin tekrarı niteliği taşıdığından katılımcıların tamamına ait cevaplar araştırmada yer almamıştır. Dolayısıyla önemli olduğu düşünülen ve katılımcıların birçoğunun tüm araştırma sorularına ait cevaplarından bazıları doğrudan alıntılar yapılarak ilgili tablonun altında ifade edilmiştir.

Araştırmanın birinci sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarının ait doğrudan alıntılar aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 1. Yöneticilerin Engelli Turistleri Otel İşletmelerinde Ağırlandığına Yönelik Görüşleri

İfadeler	Frekans
Sürekli ağırlıyoruz	0
Ağırlamıyoruz	5
Bazen ağırlıyoruz	5

“İşletmemizde neredeyse 4 yıldır orta düzey bir yöneticiyim ancak bu süre içerisinde hiç engelli bir turist işletmemize gelmedi”.(K1)

“Evet, bazen ağırlıyoruz. Aslında engelli bireyler otel işletmelerinde kendilerine uygun bir imkânın olup olmadığı konusunda bilgi sahibi olmadıkları için otel işletmelerini zorda kalmadıkça tercih etmiyorlar. Bunun için gerek bağlı buldukları derneklerin gerekse de yerel yönetimlerin çeşitli bilgiler vererek, kişileri aydınlatması gerekiyor”.(K3)

“Zaman zaman engelli bireyleri işletmemizde ağırlıyoruz. Ancak engelli bireylerin ve refakatçilerinin otel işletmelerinde uygun hizmet alanlarının varlığı konusunda yeterli bir bilgiye sahip olmadığını düşünüyorum. Çünkü odalarına yerleştirdiğimiz konuklar otel işletmelerinde bu tarz odaların olduğu konusunda bilgileri olmadıklarını söylüyorlar”.(K7)

Katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda örneklem kapsamındaki otel işletmelerinin 5’inin engelli konukları zaman zaman ağırladığı diğer 5’inin ise engelli konuk ağırlamadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte seyahat ve konaklama isteği bulunan engelli konukların otel işletmelerinde kendilerine yönelik uygun hizmet alamayacakları algısı taşıdıklarında bu durumun potansiyel talebi olumsuz etkilediği düşünülmektedir.

Araştırmanın ikinci sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarının ait doğrudan alıntılar aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 2. Otel İşletme Yöneticilerinin Engelliler İçin Mevzuata Uygun Düzenlemeler İle İlgili Görüşleri

İfadeler	Frekans
Evet	5
Hayır	5

“Evet, mevzuata uygun ilgili düzenlemeler yapıldı”.(K3)

“Hayır, şuan mevzuata uygun düzenlemeler yapılmadı. Ancak bu düzenlemelerin yapılması için gerekli çalışmaları yürütüyoruz”.(K6)

Oluşturulan bulgulara bakılarak katılımcı olan otel işletme yöneticilerinden 5’inin işletmede engellilere yönelik fiziki şartlar ile ilgili çalışmaları yürüttüğü diğer 5’inin ise engelli konuklara yönelik gerekli olan fiziki düzenlemeleri gerçekleştirmediği tespit edilmiştir.

Araştırmanın üçüncü sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarına ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 3. Otel Yöneticilerinin Mevzuat Kapsamında Engellilere Yönelik Yapılan Uygulamaların ve Düzenlemelerin Yeterliliği İle İlgili Görüşleri

İfadeler	Frekans
Yeterli	0
Yetersiz	9
Kısmen yeterli	1

“Kesinlikle yetersiz. Eğer mevzuata baktıysanız 4 veya 5 başlıktan oluşuyor. Toplamı 1,5 sayfadır. Engelli bireylere yönelik yasal düzenlemeler devletimize bağlı sorumlu bakanlıklar tarafından da dikkate alınmıyor. Bu durum gerçekten iç acıtıcıdır”. (K3)

“Yetersiz. Çünkü mevzuatta sadece fiziksel engeli bulunan kişiler ile ilgili düzenlemeler mevcut. Diğer engeli bulunan kişiler ile ilgili düzenlemelere yer verilmemiş. Bu durum iç karartan bir olay bence”. (K8)

Elde edilen veriler değerlendirildiğinde otel işletmelerinde engellilere yönelik yapılan çalışmaların, uygulamaların ve düzenlemelerin yetersiz olduğu ortadadır. Buradan hareketle Gaziantep’te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin engelliler için uygun olmadığı söylenebilir.

Araştırmanın dördüncü sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarına ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 4. Yöneticilerin Engelliler İçin Mevzuatın Dışında Herhangi Bir Düzenleme Yapıp Yapmadıklarına Ait Düşünceleri

İfadeler	Frekans
Evet	0
Hayır	3
Kısmen	7

“Evet, az da olsa yaptığımızı düşünüyorum. En azından mevzuatta yer almasa da masa kenarlarını oval yaptık. Çarpma durumunda herhangi bir olumsuzlukla karşılaşılmasın diye”. (K3)

“Mevzuatta belirtilenlerin dışında kısmen de olsa iyileştirmeler yaptık. Örneğin görme engelli olan bireyler için odada anons sistemi kurduk. Aynı zamanda kabartma alfabe bulunduruyoruz. Bunlar sosyal sorumluluk gereğince bizi mutlu ediyor”. (K7)

“Hayır, herhangi bir düzenlememiz ya da iyileştirmemiz mevcut değildir”. (K2)

Araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinde engelli konukların ağırlanmasına yönelik mevzuatın gerektirdiği uygulamaların ve düzenlemelerin yetersiz olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla mevzuatta yer alan düzenlemeleri tamamen yerine getirmeyen otel işletmelerinin mevzuat dışına çıkarak duyarlılık ilkesi kapsamında gereken düzenlemeleri yapmadıkları elde edilen verilerde ortaya konmuştur.

Araştırmanın beşinci sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarında ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 5. Yöneticilerin İşletme Girişinin Engelliler İçin Uygun Olup Olmadığını Ortaya Koyan Görüşleri

İfadeler	Frekans
Evet	6
Hayır	4

“Evet, uygundur. Çünkü mevzuatta belirtilenler doğrultusunda rampalar ve kapı girişlerinin cm’si uygun”. (K8)

“Hayır, uygun değil. Çünkü engelli kişilere uygun odalarımızın olmaması bu tarz düzenlemeleri gerekli kılmamaktadır”. (K1)

Gerçekleştirilen araştırmada örneklem kapsamında yer alan 6 otel işletmesinin girişinin engelliler için uygunluğu tespit edilmiştir. Ancak diğer otel işletmelerinin girişler ile beraber temel düzenlemede bile yetersizliği araştırmada ortaya konmuştur. Bununla beraber gerçekleştirilen görüşmelerde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, engelliler için diğer alanlarda da gereken özeni göstermediğini ifade etmek mümkündür.

Araştırmanın altıncı sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarında ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 6. Yöneticilerin İşletmenin Engelli Turistler İçin Uygun Konaklama İmkânına Sahip Olup Olmadığına Dair Görüşleri

İfadeler	Frekans
Yeterli	0
Yetersiz	4
Kısmen yeterli	6

“Engelli turistlere uygun konaklama imkânımız mevcut değil”. (K5)

“Kısmen mevcut. Mevzuatta zaten sadece fiziksel engeli olanlar düşünülmüş. Diğer engeli bulunan kişiler için mevzuatta hükümler mevcut değildir. Bu durum girişimcilerin de işine yaradığından artı bir maliyet yüklediği düşüncesiyle mevzuatta belirtilenler doğrultusunda odalar tasarlanıyor”. (K4)

“Odalar sadece mevzuatta ifade edilenden yola çıkılarak düzenlenmektedir. Ancak bunun yeterli olduğunu düşünmüyorum. Çünkü sadece fiziksel engeli olan kişiler için düzenlemeler mevcut. Ancak şunu belirtmek istiyorum. Bu durum beni rahatsız ediyor. Bu sebeple ilgili ekstra düzenlemeler için gerekli çalışmalarımı yönetime sundum ve olumlu olacağını düşünüyorum. Çünkü bu durum bir insanlık görevidir”. (K7)

Örnekleme kapsamında yer alan 10 işletmenin 4’ü engelli turistler için konaklama imkanlarının yetersizliğini ifade ederken 6’sı ise kısmen yeterli olduğunu belirtmiştir. Ayrıca gerçekleştirilen görüşmeler kapsamında otel işletmelerinde kısmen de yeterli olduğu düşünülen konaklama imkânının sadece fiziksel engel grubuna yönelik olduğu diğer engelli gruplar için uygun olmadığı da ortadır. Bununla beraber gerçekleştirilecek olan düzenlemelerin otel işletmesine artı bir maliyet getirebileceği yönünde kaygısı bulunan otel yöneticilerinin de bu tür düzenlemelerden uzak durduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın yedinci sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarına ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 7. Yöneticilerin Engelli Konuklar İçin Çalışanlara Eğitim Verilip Verilmediğine Yönelik İfadeleri

İfadeler	Frekans
Yeterli	1
Yetersiz	5
Kısmen yeterli	4

“Evet, iletişim uzmanı ile zaman zaman eğitim veriyoruz”. (K7)

“Evet, bazen eğitim veriyoruz. Ancak bunun sürekli olması için girişimlerimiz var. En azından 3 ayda bir periyotlar şeklinde bu tarz eğitim verilir ise çalışanlarımızın daha duyarlı olacağını düşünüyoruz. Tabi bu durum sadece engelli kişiler için değil tüm konuklarımız için de geçerlidir. Çünkü bizler hizmet sektöründeyiz. Konuklarımızın memnuniyetinin etkin bir iletişim ile gerçekleşeceğini düşünüyoruz”. (K8)

“Hayır, vermiyoruz. Çünkü engellileri ağırlayacak konaklama imkânımız yok”. (K9)

Tablo 7’de otel çalışanlarına engelli konuklar için eğitim verilip verilmediği incelenmiştir. Buna göre otel çalışanlarına verilen eğitimin yetersiz olduğu ya da kısmen yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın sekizinci sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarının ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 8. Yöneticilere Göre İşletme Çalışanlarının Engellilere Yönelik Bakış Açılımları İle İlgili İfadeleri

İfadeler	Frekans
Olumlu	10
Olumsuz	0

“Çalışanlarımız engelli bireylere karşı çok iyi davranıyorlar. Ancak bu durumun iyi mi kötü mü olduğunu bilmek biraz güç geliyor bana. Çünkü engelli kişiler çok hassas olabiliyorlar. Çalışanlarımızın ilgisi onları sıkabiliyor”. (K3)

“Engelli konuklar ağırlamasak bile işletme çalışanlarımızın düzgün insanlar olduğunu düşünüyorum. Aynı zamanda güzel insan olmanın gereği engelli kişileri ağırlasak da ağırlamasak da onlara karşı hassas olmamız gerektiğinin bilincinde birer çalışanlarız”. (K10)

“Evet, çalışanlarımız engelli kişilere karşı çok duyarlılar. Ancak nasıl yaklaşımları gerektiği konusunda yeterli bilgiye sahip değiller. Bu sebeple belli periyotlarda mevzuatta yer almasa da iletişim uzmanları ile birebir eğitimler veriyoruz. Bu durum yönetim olarak bizi çok mutlu ediyor”. (K7)

Tablo 8’de çalışanların engellilere yönelik bakış açıları incelenmiştir. Buna göre otel işletmeleri engelli konukları ağırlasalar da ağırlamasalar da çalışanların engellilere karşı duyarlı olduğu düşüncesi ortaya konmuştur.

Araştırmanın dokuzuncu sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarının ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 9. Yiyecek İçecek Departmanında Engelliler İçin Tasarlanmış Alanların ve İmkânların Ortaya Konulduğu İfadeler

İfadeler	Frekans
Yeterli	0
Yetersiz	10
Kısmen yeterli	0

“Kesinlikle yetersiz. Çünkü ne bir kabartma menümüz var. Ne de fiziksel engeli olanlar için uygun masalarımız mevcut. Bu durum orta düzey bir yönetici olarak içimi acıtan bir olaydır. Çünkü özellikle görme engeli olan bireye ne verirsen onu yiyor. Bence bu durum bir insanlık suçu”. (K4)

“Yetersizdir. Ne anons sistemi var ne de başka bir şey. Ancak bunlarla ilgili düzenlemeler yapıyoruz. Daha iyi ve kaliteli hizmet verebilmek ve engelli bireyleri mutlu edebilmek için hatta mevzuatın dışına bile çıkıyoruz. Buda beni mutlu eden önemli bir olaydır”. (K3)

Örnekleme kapsamında yer alan otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanında engelliler için tasarlanmış alanların ve imkanların yetersizliği saptanmıştır. Alanların ve imkanların yetersizliğinin yöneticileri üzdüğü gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda ortaya konmuştur.

Araştırmanın onuncu sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarına ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 10. Yöneticilerin İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerden Engellilerin Etkin Bir Biçimde Faydalanıp Faydalanmadığını Tespit Eden İfadeleri

İfadeler	Frekans
Yeterli	0
Yetersiz	4
Kısmen yeterli	6

“Sunulan hizmetlerden engelli kişilerin faydalandığını düşünmüyorum. Çünkü engeli bulunan kişiler için işletmemizin bir odası bile yok”. (K10)

“Kısmen faydalandıklarını düşünüyorum. Faydalanan ise fiziksel engeli olanlardır. Çünkü işitme, görme ve diğer engeli olan kişilere uygun düzenlemeler mevcut değil”. (K4)

“Engelli bireylerin rahatlıkla hizmetlerden faydalandığını düşünmüyorum. Çünkü aslında engel olan bizleriz ve sürekli engelli bireylerin önüne engel koyuyoruz”. (K8)

Tablo 10’da yöneticilere göre otel işletmelerinde sunulan hizmetlerden engellilerin etkin bir biçimde faydalanmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda yöneticiler, engellilere yönelik sunulan hizmetlerin yetersizliğini ifade ederek; oluşturulan engellerin ve ilgili düzenlemelerin olmayışının engelli konukların hizmetlerden faydalanmadığını ortaya koymaktadır.

Araştırmanın on birinci sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarına ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 11. Yöneticilerin Mevzuatta Belirtilenlerin Dışında Otel İşletmelerinin Yapması Gereken Düzenlemeleri İle İlgili Görüşleri

İfadeler	Frekans
Oda sayıları arttırılmalıdır.	7
Belirli periyotlarda çalışanlara eğitim verilmelidir.	8
Odaların düzenleri hem fiziksel hem görme hem de zihinsel engeli olan kişiler için tasarlanmalıdır.	8
Yiyecek içecek departmanlarında her türlü engeli bulunan kişiler için uygun alanlar yer almalıdır.	9
Konaklama ve yeme içme dışında engellilerin rahatlıkla faydalanabileceği sauna, yüzme havuzu vb. alanlar da düzenlenmelidir.	6

“Mevzuatın dışında odalarda yeme içme alanlarında ya da diğer hizmet alanlarının da engelli bireylerin faydalanabileceği şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Çünkü engeli olan bireylerin işletmemizden memnun bir şekilde ayrılması imajımız için önemlidir”. (K7)

“Çalışanlarımıza engelli kişilere nasıl davranmaları gerektiği konusunda eğitim verilmelidir. Çünkü engelli kişiler çok hassastır. İyi bir iletişime sahip çalışanlar ile hem engellileri aldıkları hizmetten memnun edeceğiz. Hem de bizler memnun olacağız”. (K3)

“Bizim işletmemizde engelli odası tek bir oda ile sınırlı ve bu odanın da sadece fiziksel engeli olan bireyler için dizayn edilmiş olmasına anlam veremiyorum. Mevzuatta buna yer vermiyor açıkça söylemek gerekirse. Bu durum girişimcilerin işine yarıyor. Ancak bireysel olarak tüm engeli olan kişilerin faydalanabileceği şekilde odaların ve hizmet alanlarının düzenlenmesi gerekmektedir. Hem de oda sayıları arttırılmalıdır. Çünkü bunun insanlık görevi olduğunu düşünüyorum”. (K8)

Tablo 11’de yöneticilerin mevzuatta belirtilenlerin dışında otel işletmelerinin yapması gereken düzenlemeleri ile ilgili görüşleri gösterilmiştir. Buna göre yöneticiler otel işletmelerinde eksik ya da yetersiz olan birçok konuda çeşitli önerilerini ifade etmişlerdir. Buradan hareketle Gaziantep ilinde yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin mevcut durumları göz önünde bulundurulduğunda engelli turistler için bu işletmelerin uygun olmadığı söylenebilir.

Araştırmanın on ikinci sorusuna yönelik değerlendirmeler ve katılımcılardan bazılarına ait doğrudan alıntılara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 12. Otel İşletmelerinin Mevzuat Dışında Yapacak Oldukları Düzenlemelerin Yüksek Maliyet Getirip Getirmeyeceği Konusundaki Yönetici Görüşleri

İfadeler	Frekans
Evet	0
Hayır	0
Kısmen	10

“Elbette maliyet getirecek ancak bu durum bir sosyal sorumluluk gereğidir. Her zaman para kazanmak amaç olmamalı. Firma olarak bu bireylerin rahatlıkla faydalanabileceği olanlar oluşturmak insanlık gereğidir”. (K7)

“Muhakkak maliyet getirecektir. Ama maliyet getirecek diye bu insanlarımızı yok sayamayız. Onlarında engeli olmayan birçok kişi gibi bu hizmetlerden faydalanması için gerekenlerin yapılması taraftarıyım”. (K8)

“Muhakkak artı bir maliyet getirir. Ancak bu maliyetin yüksek olmadığını biliyoruz. Daha fazla engeli bulunan kişilere hizmet vermenin hazzı katılan maliyetin çok çok üzerindedir”.(K3)

“Evet, maliyet getirmektedir. Ancak bu maliyetin çok yüksek olacağını düşünmüyorum. İnsanlık için yapılması gerekenlerin parasına, puluna bakılmamalıdır diye düşünüyorum”. (K6)

Engelli konuklar için mevzuat dışına çıkılarak yapılacak olan düzenlemelerin kısmen maliyetli olduğunu düşünen yöneticiler, maliyetten çok sosyal sorumluluk ilkesi gereğince bu

düzenlemelerin yapılması gerektiğini savunmaktadır. Dolayısıyla bu durum ilgili işletmelerde bulunan yöneticilerin engellilere karşı duyarlılığını ortaya koymaktadır.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünyada hizmet sektörü içerisinde farklı ve özel bir yere sahip olan turizm sektörünün çok sayıda ülke ve işletme için önem arz ettiği bilinmektedir. Çünkü turizmin ülkelerin gelişmişlik ve kalkınmışlık düzeyinde etkili olduğu bilinen bir gerçektir. Buradan hareketle turizm sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinin ülkelerin önemli gelir kaynağı olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla ülkelerin turizm sektöründen elde edecekleri payın artması, otel işletmelerinin yapacakları düzenlemelere bağlı olarak gerçekleşebilmektedir. Bu düzenlemelerden önemli olduğu düşünülen değerlerden biri engelli turizmüne yönelik yapılması gereken uygulamalardır.

Engelli turizmi, turizm potansiyeli olan ülkeler açısından son yıllarda farklı ve cazip bir pazar olarak görülmektedir. Ancak Türkiye başta olmak üzere çok sayıda ülkede engelli bireylerin karşılaştıkları kısıtlamalardan dolayı turizm faaliyetlerinde yer almaları çok düşük düzeyde kalmaktadır. Bu kapsamda engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını güçleştiren unsurların bireysel sınırlılıklar ile turizm işletmelerinin engelli bireylere yönelik düzenlemelerdeki yetersizlikler olduğu ifade edilebilir. Günümüzde çok sayıda ülkede engelli bireylerin seyahatlerine ve turizm etkinliklerinde yer almalarına yönelik gerekli yasal düzenlemeler yapılmış olsa da dünya genelinde engelli bireylere yönelik sunulan konaklama olanaklarının hala çok sınırlı olduğu söylenebilir. Türkiye’de de otel işletmelerinin mimari yapısındaki eksiklikler, isteksiz ve bilinçsiz yönetici-işgören davranışları gibi birçok nedenden dolayı geliri olmasına rağmen milyonlarca engelli tatil ve seyahat imkânlarından etkili bir şekilde faydalanamamaktadır.

Gerçekleştirilen bu araştırmada Gaziantep’te faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin engelli bireylere sunduğu olanakların yetersiz olduğu, otellerdeki mevcut uygulamaların tüm engelli bireylere hizmet verebilecek şekilde düzenlenmediği belirlenmiştir. Bu kapsamda otel odaları, genel alanları, sosyal alanlar gibi pek çok yerde mimari, çevresel ve altyapısal eksikliklerin bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca engelli turizmüne dair gerekli olan yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu ve bu konu hakkında ilgili kuruluşların yeterince faaliyette bulunmadığı saptanmıştır. Bununla beraber bazı işletmelerin yasal uygulamalar kapsamında engellilerle ilgili odaların düzenlenmesine yönelik çalışmaları yeni başlattıkları belirlenmiştir. Otel işletmesi çalışanlarına engellilere karşı nasıl davranmaları gerektiği konusunda herhangi bir eğitimin düzenli bir biçimde verilmediği tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle eğitimin yetersiz

olduğu saptanmıştır. Yasalar kapsamında yapılması gereken düzenlemelerin otel işletmelerinde maliyet artışına neden olduğu belirlenmiştir.

Bu araştırmanın sonuçları gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda değerlendirilen bazı araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. O'Neill ve Knight (2000), Düger ve Kayıhan (2001), Yörük (2003), Yaylı ve Öztürk (2006), Atak (2008), Eryılmaz (2010), Darcy ve Pegg (2011) Tozlu (2012), Zengin ve Eryılmaz (2013), Ayyıldız ve arkadaşları (2014) engellilere yönelik yeterli yatak odalarının olmasına rağmen yinede tesiste, otopark, asansör, merdiven, giriş kapıları, resepsiyon gibi alanlarda gerekli düzenlemelerin yapılmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte söz konusu çalışmalarda da gerçekleştirilen çalışmada olduğu gibi engelsiz turizm faaliyetleri kapsamında yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu belirlenmiştir. Gerçekleştirilen çalışmada, bazı otel işletmelerinde engelli turistlerin kullanımına yönelik düzenlemelerin maliyetleri arttığı belirlenmiştir. Bu kapsamda Kim, Stonesifer ve Han'ın (2012) çalışmasında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Yapılan literatür taramasında gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarından farklı birtakım bulgulara da ulaşılmıştır. Bu doğrultuda yapılan çalışmadan farklı olarak, Artar ve Karabacakoglu (2003), Bulgan ve Çarıkçıl (2015)'in çalışmalarında genel itibariyle otel işletmelerinin büyük bir çoğunluğunun her türlü engel durumuna göre uygun donanıma sahip olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu farklılığın temel sebebinin çalışmalardaki örneklemden kaynaklandığı düşünülmektedir. Buradan hareketle çalışmada incelenen örneklemler bölgesel farklılık içerdiği gibi turizm merkezleri olma özelliği açısından da farklılık göstermektedir. Bununla birlikte Atef (2011)'in Mısır'daki zincir otel işletmelerinde uyguladığı çalışmada otellerin tüm engelli bireylerin kullanımına uygun olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarıyla farklılığının nedeninin zincir otel işletmelerinde uluslararası hizmet standartlarının uygulaması olduğu düşünülmektedir. Ketboğa (2016)'nın çalışması da gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarından farklılık göstermektedir. Söz konusu farklılığın nedeninin incelenen otel işletmelerinde bedensel engelli turist potansiyelinin önemli bir paya sahip olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Otel işletmeleri insanlara konaklama, yeme içme eğlence vb. gibi çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bu sebepten engelli konuklarda dahil tüm konukların, bu hizmetlerden aktif bir şekilde yararlanabilmeleri için ulaşılabilirliğinin sağlanmasının temel şart olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda engelli turizminin gelişebilmesi ve engelli bireylerin ifade edilen hizmetlerden etkin bir biçimde faydalanabilmesi için ihtiyaçlara uygun verimli düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Buradan hareketle araştırmada yapılması gereken düzenlemeler ile ilgili çeşitli öneriler aşağıda ifade edilmiştir.

• Otel işletmelerinin girişleri tüm engelli kişilerin rahatlıkla faydalanabileceği şekilde inşa edilmelidir. Örneğin fiziksel engeli bulunan kişiler için rampalar olmalıdır. Kapı genişliği uygun olmalıdır. Eşiklere yer verilmemelidir.

• Engellilerin kullanımını sağlayacak düzenlemelerin otel işletmelerinin inşaat aşamasında planlaması ve yerine getirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde inşası tamamlanan işletmenin içerisinde bu düzenlemelere gidilmesi hem zaman alıcı hem de maliyetli olabilmektedir.

• Otel işletmelerinin bahçeleri ve otoparkları tüm engel grubunda bulunan kişilere yönelik düzenlenmelidir.

• Engelli kişilere yönelik oda sayıları arttırılmalıdır. Bu düzenleme yıldızlı yıldızsız şartı aranmadan tüm konaklama işletmelerini kapsamalıdır.

• Asansörler her engel türüne uygun şekilde tasarlanmalıdır. Ayrıca merdivenlerde düzenlemeler yapılarak, korkuluklar yer almalıdır.

• Çalışanlara engelli kişilere karşı nasıl davranmaları gerektiği konusunda belirli periyotlarda eğitim verilmelidir. Ayrıca çalışanların engelli kişilere karşı acıma, yanlış anlama gelebilecek tutum ve tavırlardan sakınması gerekmektedir.

• Fiziksel engelli kişilerin dışında da diğer engelli kişileri kapsayacak odalarda çeşitli düzenlemeler yapılmalıdır. Bu düzenlemeler engelli kişilerin yanlarında refakatçiler olmadan rahatlıkla tüm hizmetlerden yararlanabilecek düzenlemeleri içermelidir. Bu kapsamda öncelikle iç mekân tasarımları gerçekleştirilmelidir. Buradan hareketle odalarda koridorlar geniş tutulmalıdır. Tüm engelli kişiler için banyo lavabo engel durumuna göre dizayn edilmelidir. Özellikle fiziksel engelli kişiler için banyolarda duşa kabin olmamalı, tekerlekli sandalye ile rahatlıkla ihtiyacı karşılayabilmeli, duş rahatlıkla ulaşılabilir şekilde dizayn edilmelidir. Balkon çıkışlarında rampalar olmalıdır. Fiziksel engeli olan kişiler için kapı gözü, elektrik düğmesi, kapı kolları, dolap-askılık, mobilya yüksekliği ayarlanmalıdır. Ancak engelli bireyler sadece fiziksel engeli bulunan kişilerden oluşmamaktadır. Bu sebeple gerçekleştirilecek olan iyileştirmelerin tamamı mevzuatın dışına çıkılarak, diğer engel grubunda bulunan kişiler için de ayrı bir biçimde düzenlenmesi gerekmektedir. Dolayısıyla anons sistemi kurulmalıdır. Odalarda olası tehlikeler düşünüldüğünde kişilerin düşmeleri durumunda sivri uçlu mobilyalar kullanılmamalıdır. Ayrıca telefonlar engelli kişilerin rahatlıkla kullanabileceği ve rahat ulaşabileceği şekilde odalarda yer almalıdır. Kaygan zeminlere yer verilmemelidir.

• Engeli olmayan bireyler gibi engelli bireylerin de eğlence birimlerinden rahatlıkla faydalanabilmesi için ilgili birimlerin fiziki yapılarının uygun hale getirilmesi temel şarttır.

Ayrıca restoranlara ulaşım kolaylığı sağlanmalıdır. Buradan hareketle eğlence mekânlarında masalar engin ve sandalyelerin rahatlıkla sığabileceği şekilde tasarlanmalıdır. Görme engelli bireyler için mutlaka kabartma menüler yer almalıdır.

- Yüzme havuzlarından faydalanmak isteyen tüm engelli kişilerin engel durumlarına bağlı olarak gerekli düzenlemeler yapılmalı ve engellilere yardımcı olacak bir işgören havuzlarda görevlendirilmelidir.

- Otel işletmeleri personel tedariki kapsamında engelli konukları için zihinsel engel eğitimi almış ve işaret dilini bilen en az bir işgöreni istihdam etmelidir.

- Otel işletmelerinde engelli konukların spor aktivitelerinden yararlanmalarına yönelik uygulamalar geliştirilmelidir.

- Engelli turizmüne yönelik hizmet veren otel işletmelerine de yasal düzenlemeler getirilmeli ve bu düzenlemelerin Bakanlık tarafından belgelendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca yerel yönetimlerin bu alanda daha etkin çalışmaları sağlanmalıdır.

İfade edilen önerilerin otel işletmelerinden başlayarak, tüm hizmet sektörüne sosyal sorumluluk ilkesi gereğince yansımaları gerekmektedir. Sonuç olarak araştırma kapsamında mevcut literatür incelendiğinde, engelli turizmi ile ilgili yeterli sayıda araştırmaların yapılmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu ve buna benzer nitel, nicel araştırmaların yapılması engelli kişilerin turizm hizmetlerinden faydalanması konusunda büyük katkılar sunacaktır. Bununla beraber araştırma engelli turizmi kapsamında literatüre ve yeni araştırmacılara katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akın, A. (2018). Engelli Gençlerin Otel İşletmelerinden Beklentilerinin Değerlendirilmesi. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 6(15), 167-184.
- Akturan, G. (2017). *Butik Otel Odalarındaki Mekânsal Özelliklerin İncelenmesi; Bodrum'daki Butik Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Artar, Y. & Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Atak, V. (2008). *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmüne Bakışı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Atef, T. M. (2011). Assessing the Ability of the Egyptian Hospitality Industry to Serve Special Needs Customers. *Managing Leisure*, 16, 231-242.
- Ayyıldız, T.; Atay H. & Yazıcı, A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1(2), 54-100.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, In Buhalis, D. and Darcy, S. (Eds), *Accessible Tourism Concepts and Issues*, Bristol: Channel View Publications.
- Bulgan, G. & Çarıkçıl, İ. H. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7)13, 15-42.
- Büyükşalvarcı, A., Şapçılar, M.C. & Tuncel, M. (2017). Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 13, 249-263.
- Çakıcı, A. C., Kozak, A. M., Azaltun, M., Sökmen, A. & Sarıışık, M. (2002). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Darcy, S. & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 32-44.
- Darcy, S. & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 468-476.
- Düger, T. & Kayıhan, H. (2001). Tekerlekli Sandalye Kullanan Kişiler İçin Çevresel Mimari Engellerin İncelenmesi. *Ufku Ötesi Dergisi*, 1(1), 23-35.
- Eryılmaz, B. (2010). *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ketboğa, S. (2016). *İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kim, W. G., Stonesifer, H. W. & Han J. S. (2012). Accommodating the Needs of Disabled Hotel Guests: Implications for Guests and Management. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1311-1317.
- Kozak, N., Kozak, A. M. & Kozak, M. (2001). Genel Turizm: İlkeler, Kavramlar (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mihaela, B. C. (2012). Tourism Industry In Romania and The Needs of People With Disabilities. *Economic Science Series*, 21 (1), 481-486.
- Moven, J. C. ve M. Minor. (1998). *Consumer Behaviour*. Prentice Hall: Upper Saddle River, New Jersey.
- Olalı, H. & Korzay, M. (1993). Otel İşletmeciliği. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- O'Neill, M. & Knight, J. (2000). Disability Tourism Dollars in Western Australia Hotels, *Hospitality Reviews*, 2 (18), 72-88.
- Şimşek, H. & Yıldırım, A. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tozlu, E. (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Tozlu E., Mercan O. & Atay L. (2012). Çanakkale'nin Engelli Turizmüne İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(1), 1-16.
- Yaylı, A. & Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açılı Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 87-97.
- Yörük, Ü. K. (2003). "Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Zengin, B. & Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51-74.
- <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> (Erişim tarihi: 25.12.2018)

EXTENDED ABSTRACT

One of the most important sources of income in the tourism sector is the hotel business. The hotel business was established to meet the various needs of the guests, especially for accommodation. In this context, hotel businesses staff, architecture, service applications and guest relations, certain rules and standards that perform commercial organizations. It can be said that hotel businesses have made great efforts to satisfy their guests. Therefore, satisfaction of all guests is important for the continuity and development of hotel business. For this reason, it can be said that these enterprises which provide service to different guest types also include disabled people among their special guests. Today, disabled individuals are involved in tourism activities. In this context, the tourism activity of disabled individuals is expressed as an unimpeded tourism. It is important that hotel enterprises meet all needs of disabled people equally, independently and respectfully. According to this, hotel enterprises need to set up tourism services and products at international standards. In this respect, the number of hotels that are competing with each other in the international sense is quite high. In

order to increase their market share, these enterprises must implement the practices for disabled tourists. In addition, hotel businesses should offer activities to increase the satisfaction levels of disabled tourists. People with disabilities have the right to benefit from tourism activities as well as all healthy individuals. For this reason, the tourism sector should undertake various efforts in accordance with the principle of social responsibility for disabled tourism. Because it is necessary for people with disabilities to socialize, to be able to see themselves as a member of the society, to participate in tourism activities and to benefit from these activities. According to data from the Ministry of Culture and tourism, there are 3928 Tourism Enterprise certification facilities in Turkey as of the end of 2018 year. There are only 1033 disabled guest rooms in these establishments. However, statistics of data on travel and accommodation of people with disabilities in Turkey are not yet recorded. So it is not possible to achieve the total number of disabled beds in Turkey. The structural deficiencies in hotel businesses and the lack of legal regulations in tourism legislation (The Law on Encouragement of Tourism on 5/4/2005 and numbered 2634 of the Ministry of Culture and Tourism) prevent disabled people from participating in tourism. In addition, hotel enterprises are inadequate to implement the legal regulations in the tourism legislation. Therefore, it can be said that people with disabilities cannot benefit from the services produced and provided in hotel businesses. The main purpose of the study is to determine the arrangements of 4 and 5 star hotel enterprises for disabled people. In addition, it is to create recommendations on services and activities that more disabled people can benefit from accommodation companies. Qualitative research methods were used to collect and analyze research data. In the research, interview technique was used by using semi-structured questionnaire. Between the dates of 15.04.2018 - 15.5.2018, 10 medium and high level business managers were interviewed face to face. The questions expressed to the managers were asked and the managers' answers to these questions and their various evaluations were discussed. In the research, the interview form, which was developed as a data collection tool, was finalized at the end of the expert opinions. In this study, it was found that the opportunities offered by 4 and 5 star hotels in Gaziantep to disabled individuals are insufficient. At the same time, It has been determined that the existing practice in hotels was not designed to serve all disabled people. In this context, structural and environmental deficiencies have been found in many areas such as hotel rooms, general areas, social areas. In addition, it has been determined that the necessary legal arrangement for disabled tourism was insufficient. It was determined that the activities of the related institutions were insufficient. However, it has been determined that some enterprises have started new studies for the regulation of rooms related to disabled people

within the scope of legal applications. At the same time, It has been determined that there were not regular training for employees of hotel management about the behavior of disabled people. In other words, education was found to be insufficient. It has been determined that the regulations to be made within the scope of the law cause cost increase in hotel enterprises. In this context, effective arrangements should be made in order for disabled tourism to be developed and disabled people can benefit from the services expressed.