

TURİST OLARAK “ENGELLİ” ALGISI, TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Tolga GÜL¹

Öz

İletişim ve bakış açısı, engelli bireylerin sosyal hayat içerisinde karşılaştığı en büyük engellerden biridir. Emek yoğun bir sektör olan turizmde engelli dostu turistik ürün kadar, turistik hizmeti sunan kişinin de ne kadar engelli dostu olduğu da önemlidir. Ancak turizm alanyazınında, işgörenlerin engelli algısının belirlenmesi üzerine akademik çalışmaların çok fazla olmadığı görülmektedir. Engellilerin turistik hizmet alma noktasında karşılaştığı iletişim zorlukları, turistik destinasyonlar için fiziki zorluklara göre daha fazla olumsuz imaj oluşturmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, turist rehberlerinin; hafif engelli ve ağır engelli olma durumuna göre engelli turist algılarını ölçmektir. Bu kapsamda Türkiye’de resmi olarak turist rehberliği yapan ve engellilere hizmet vermiş 28 turist rehberi ile görüşme yapılmıştır. Araştırma nicel araştırma yöntemi kullanılarak yapılmış ve araştırmaya veri toplamak için Kozak ve Turan (2014) tarafından hazırlanan “Engelliler ve Turizm: Engelliler ve Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Algıları” başlıklı çalışma içerisindeki 36 ifadeden oluşan soru setinden faydalanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre turist rehberlerinde engelli bireylere yönelik olumlu algının olduğu, hizmet esnasında engellilerin daha fazla ilgiye ihtiyaç duyduklarına yönelik algıya sahip oldukları ve engellileri psikolojik rahatsız ve düşkün insan olarak görmedikleri sonuçlarına ulaşılmıştır. Genel turizm rehberliği eğitiminde, engelli turist temelli eğitimlerin verilmesinin zaruri olduğu ve engelli turist rehberliği uzmanlık alan eğitimlerinin ivedilikle verilmesi gerektiği önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Engelli, Turist Rehberi, Turizm, Rekreasyon*

¹ Dr.Öğr.Üyesi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, E-Posta: tolga.gul@alanya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5218-082X

GÜL, T. (2021). Turist Olarak “Engelli” Algısı, Turist Rehberleri Üzerine Bir Çalışma. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 21(52), 575-603. DOI: 10.21560/spcd.vi.720654

PERSPECTIVE ON DISABLED IN TOURISM, A STUDY ON TOURIST GUIDES

Abstract

Communication and perspective are some of the biggest obstacles faced by disabled individuals in social life. In tourism, a labour-intensive sector, it is as essential as the disabled-friendly tourist product that the person providing the touristic service is also disabled-friendly. However, in the tourism literature, it is seen that there are not many academic studies on the determination of the disabled perception of employees. Communication difficulties faced by disabled people at the point of getting touristic services create a more negative image for touristic destinations than physical difficulties. In this context, the study aims to measure disability perception in the tour guides, depending on the condition of being heavy and light. In this study, interviews were done with 28 tour guides who served the disabled. The question set consisting of 36 statements within the survey titled “Disabled and Tourism: Perceptions of the Disabled and Travel Agency Managers” prepared by Kozak and Turan (2014) was used in the interview. According to the findings, it was concluded that there is a positive perception of disabled people in tourist guides; they perceive that disabled people need more attention during their service, and they do not see disabled people as psychologically disturbed and fond people. It has been suggested that in general tourism guidance training, it is essential to provide disabled tourist-based training and that there should be a specialist in disabled tourist guidance.

Key Words: *Disable, Tour Guide, Tourism, Recreation*

GİRİŞ

Çevresel faktörler, insan sağlığını yaşamı boyunca tehdit eden en temel etmenlerdir bir tanesidir. İnsan sağlığını ve yaşam düzenini bozan bu çevresel faktörler (hava, su, çevre, gıda vb kirliliği), bireylerin engelli doğmasına ya da olmasına sebep olmaktadır. Bunun yanında Dünya Sağlık Örgütü'nün (World Health Organisation, WHO) "Commission on Social Determinants of Health" biriminin yapmış olduğu bir araştırmada, yaşam standartlarının eşit olmamasının, dünya üzerinde engelliliğin temel nedeni olduğunu ortaya konulmuştur (WHO, 2008; WHO, 2011: 4). Yani dünya üzerinde insanlar, sosyal hizmetler bağlamında standart bir hayat içerisinde yaşayamamaktadırlar. Engelliler çalışma koşulları, yetersiz sağlık hizmetleri, beslenme yetersizlikleri, su kirliliği, temizlik ve iklim gibi etkenlerin dışında, toplumda hor görülme, hakarete uğrama, uğursuz ve toplumda kötü muamele gibi birçok olumsuzluğa da maruz kalmaktadırlar. Hümanist bakış açısı ve empati kurma algısının yeni yeni olduğu 21. yüzyılda bile birçok toplum, etrafında yaşayan engelli bireylere karşı çok acımasızca davranmaktadır. Bu olumsuz durumdan ötürü engelli bireyler, toplumsal dışlanmaya daha fazla maruz kalmamak, ailelerini ve çevrelerini bu durumdan korumak ve utandırmamak için sosyal alanlardan ve sosyalleşmekten kaçınmaktadırlar (Darcy ve Daruwalla, 1999: 42). Bu durum sonucunda engelliler, hayatın tüm sosyal mecralarından, turizm de dâhil olmak üzere birçok sosyalleşme ve iletişim kurma çevresinden mahrum kalmaktadırlar (Rimmer vd., 2004: 419). Engelli bireyler, vatandaş ve birey olma hukuku içerisinde engelli olmayanlar gibi sosyalleşme ve hayatın içerisinde yer alma hakkına sahiptirler. Yani engelli bireylerin, diğer tüm insanlar gibi turistik ürün satın alma ve tüketimi de dâhil çeşitli sosyal faaliyetlerde bulunmaları, en tabii haklarıdır. Ayrıca engelli bireylerin sosyalleşme ve iletişim bağlamında rekreatif etkinliklerine katılmaları genel fiziksel ve zihinsel sağlıkları için oldukça önemlidir (Caldwell ve Gilbert, 1990: 111). Bu bakımdan engelli bireylerin, rekreatif faaliyet olarak turizm hareketliği içerisinde yer alması, son yirmi yılın en çok tartışılan ve çözüm üretilmeye çalışılan araştırma alanı olmuştur. Bu bakımdan son yirmi yılda, turizmde engelli turist konusu üzerine yapılan araştırma sayısı oldukça fazladır. Bu alanda genellikle; engellilerin özel ilgi alanları, motivasyonları, bilgi ihtiyaçları, engelli turizminin pazar dinamikleri; ülkeler arası karşılaştırmalar;

engelli ayrımcılığına yaklaşımlar; engelli insanlara karşı genel ve tedarikçi tutumları, tüm yaşam yaklaşımları ve özel ihtiyaçları gibi konular, hem turizm alanında hem de diğer çalışma alanlarında akademik çalışmaların en başat konusu olmaktadır (Vila, Darcy, ve González, 2015: 261).

Geleneksel turizm hareketliliği, yeni kültürler öğrenmek ve yeni destinasyonlar görmek için yapılırken, modern anlamda turizm hareketliliği ise zihinsel ve fiziksel sağlık, eğlence, eğitim ve dinlenme amacıyla yapılmaktadır (Cimacio vd., 2009, Akt; Chilembwe ve Mweiwa, 2014: 29). Bu yönüyle turizm, bedensel ve zihinsel engeli olan insanlar için de hem yaşam kalitesini artıran hem de zihinsel ve fiziksel sağlık, eğlence, eğitim ve benzeri imkânları sağlayan bir terapatik bir rekreatif faaliyet haline gelmiştir. Buna rağmen engelliler, turizm sektörü tarafından sıklıkla gözden kaçırılan bir grup olmuştur (Huh ve Singh, 2007). Ancak 21. yüzyıl içerisinde engellilerin turizm hareketliliğine olan yoğun ilgisi nedeniyle hükümetler, turizm faaliyetlerini engelliler için de uygun ve ulaşılabilir hale getirmek üzere yasal düzenlemeler yapmaya başlamışlardır. Bu gelişmeler neticesinde engelli insanların seyahat etmeye isteklerini daha da artmıştır. Böylece Amerika, İngiltere ve Avustralya'nın dışında, az sayıda da olsa, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde de engellilerin turizm faaliyetlerine katılması, turizm endüstrisi için potansiyel bir pazar segmenti haline gelmiştir. Engelli turizminden elde edilen gelirlerin yüksek olması, kamu dışında özel teşebbüsün de engelli konusu üzerine yatırım yapmaya teşvik etmektedir (Son, 2010: 1). 21. yüzyılın ilk çeyreğinde iletişim ve internet erişiminde yaşanan gelişmeler, insanların tüm dünya üzerinde yaşanan olumlu ve olumsuz tüm konular hakkında hızlı bilgi edinmesini sağlamıştır. Bu durum hem insanları hem de şirketleri sosyal sorumluluk gerektiren konular üzerinde daha dikkatli ve titiz olmaya sevk etmektedir. Bu bağlamda, 2014 yılında Gazi Üniversitesi ev sahipliğinde düzenlenen 15. Ulusal Turizm Kongresi'nde bu konu üzerine dikkat çekilmiştir. Hatta sunuş konuşması içerisinde turizm alanında yapılan tüm çalışmalarda, demografik bilgi temininde geleneksel olarak yaş, cinsiyet, milliyet, eğitim, gelir düzeyi ve din gibi konulara değinildiğini, ancak bireylerin herhangi "bir engele sahip olup veya olmadıkları" konusunda demografik bilgi sorusunun sorulmadığı ve böyle bir eksikliğin var olduğu belirtilmiştir. Yerli alanyazında engelli turistlere yönelik olarak yapılan çalışmalar genellikle, tesis, mekan ve

destinasyon bağlamında ulaşılabilirlik ve fiziki konuları üzerine durulmuştur. Ancak engelli turistin, turizm işletmecileri ve turizm hizmeti sunanlar tarafından nasıl algılandıklarını belirlemek üzere yapılan çalışmalar oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu kapsamda yerli alanyazında bu bakış açısına sahip ilk çalışmalardan biri olması bakımından "Kozak ve Turan tarafından (2014) hazırlanan "Engelliler Ve Turizm: Engelli Bireylerin ve Seyahat Acentası Yöneticilerinin Algılamaları" adlı çalışması oldukça önemlidir. Bu noktadan hareketle bu çalışmanın amacı; Türkiye'de resmi olarak çalışan turist rehberlerinin turlarına katılan engellilere ilişkin algılarını belirlemektir. Turizm alanyazınında engelli turistler üzerine hazırlanan çalışmaların çoğunluğunun turizm tesislerinde ve ulaştırma araçlarında karşılaşılan fiziki engeller yani erişebilirlik üzerine yapıldığı görülmektedir. Bu doğrultuda turizm sektöründeki işgörenlerin, engelli turist algılarının ölçülmesi bu çalışmayı alandaki bir boşluğu doldurması bakımından önemli kılmaktadır.

Literatür Araştırması

Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) 2011 Dünya Engellilik Raporuna göre, tüm dünyada 18 yaş üzeri nüfusun %15,6'sının engelli olduğunu, bu oranın yüksek gelir düzeyindeki ülkelerde %11,8'e düştüğünü ve düşük gelir düzeyindeki ülkelerde ise %18,0 düzeylerine çıktığını görülmüştür (WRD, 2011, Akt: İnan ve diğerleri, 2013: 724). Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığının Türkiye özürülüler araştırması için "2002 nüfus sayımına göre özürülü olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %12,3 olduğu, buna göre Türkiye'de yaklaşık 8,5 milyon özürülü vatandaşımızın olduğu saptanmıştır" (DİE, 2002; Akt: İnan ve diğerleri, 2013: 723). Yine aynı kurumun Türkiye İstatistik Kurumu ismiyle 2011 yılında yapmış olduğu "Nüfus Ve Konut Araştırması" çerçevesinde Türkiye'de yaşayan engelli vatandaşların, toplam nüfusa oranının % 6,9 (4.876.000 kişi) olduğu hesaplanmıştır. 2 milyon 85 bin erkeğin ve 2 milyon 792 bin kadının en az bir engeli olduğu bu çalışmada ortaya konulmuştur (TÜİK, 2011). Güncel verilere ilişkin Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün Mayıs 2020 Bülteni içerisinde genel nüfus göstergeleri içerisinde engelliler için 2002, 2011 ve 2012 yılları verildiği görülmektedir. Bu bakımdan engelliler için 2020 yılına ait güncel bir rakama ulaşılamamıştır.

Türkiye’de “engellilik” konusuna ilişkin ayrıntılı bir kavram analizinin çeşitli yazarlar tarafından (Baykan, 2000, Gül, 2006, Hasırcıoğlu, 2006, Koca, 2010, Öztürk, 2011, Şişman, 2012) yapılmış olmasına rağmen eğitimsizlik ve farkında olunmadan kitle iletişim araçlarında, mevzuatta ve hukuki metinlerde *Engelli* kavramı yerine “noksan”, “sakat”, “özürlü”, “malul”, “çürük”, “arızalı” ve “kusurlu” gibi birçok sıfatın kullanıldığı görülmektedir. Bahsedilen sıfatlar anlam bakımından, aynı anlama gelen ve birbiri yerine geçebilen kavramlar olarak bilinmektedirler (Demir, 2000: 3). Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de kavram karışıklığını gidermek üzere Temmuz 2005 yılında çıkan ve ilk defa münhasıran engelliliğe ilişkin düzenlemeler içeren kanunda; “özürlü” kavramının kullanılması yasalaştırılmıştır (5378 Sayılı Kanun, 2005). Ancak 2013 yılında yayımlanan 6462 sayılı Kanun Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararname’ler de değişiklik yapılmasına dair kanun ile “Özürlü” kelimesi yerine “**ENGELLİ**” kavramı kullanılmasına ve gerekli değişikliklerin yapılmasına resmi olarak karar verilmiştir. Kavramsal olarak engellilik üzerine dünyada değişen engellilik tanımı ve sınıflandırma sistemlerine bağlı olarak Türkiye’de de engellilerin profiline ilişkin tanımlamalar dönüşüm gösterdiği görülmektedir. Bu kapsamda International Classification of Functioning (ICF) olarak da bilinen Uluslararası İşlevsellik ve Sınıflandırma kurumu 22 Mayıs 2001 tarihli toplanan Dünya Sağlık Meclisi, Uluslararası İşlevsellik, Engellilik ve Sağlık Sınıflandırması yapmıştır. Bu sınıflandırma ilk olarak 1980 yılında oluşturulmuş ve daha sonra işlevselliğin ve engelliliğin sağlık bileşenlerinin sınıflandırılması için birleştirici bir çerçeve hazırlamak üzere Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından, Noksanlıklar ya da Sakatlık (Impairment), Özürlü (Disability) ve Engelli (Handicap) üçlü bir kavramsal sınıflandırma oluşturulmuştur. Bu kapsamda Dünya Sağlık Örgütü tarafından onaylanan bu temel üç kavramın tanımı aşağıdaki gibi yapılmıştır (İnan vd., 2013: 723-724):

“Noksanlık (IMPAIRMENT): Sağlık bakımından “noksanlık; geçici veya kalıcı olabilen psikolojik ya da fiziksel yapı veya fonksiyonlarındaki bir kaybı veya anormalliği ifade eder. Bu tanım organ düzeyindeki bozuklukları da tanımlar, hastalığın belirti ve bulgularını içerir.

“Özürlülük (DISABILITY): Bir noksanlık sonucu meydana gelen ve bir

insan için normal kabul edilebilecek sınırlar içinde, bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi veya kısıtlanması durumunu ifade eder. Bu tanım bireysel düzeydeki fiziksel ve zihinsel yeti kaybını ifade eder."

"Maluliyet (HANDICAP): Bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlandıran dezavantajlı bir durumu ifade eder." Bu kavram Türk Dil Kurumu sözlüğünde ayrıca Engelli olarak da kullanılmaktadır (TDK, 2019)

DSÖ'nün yapmış olduğu temel tanımlamanın dışında alanyazında yer alan diğer Noksanlık (Sakatlık), Özürlü ve Engelli tanımlamalarına da bakılmalıdır. Noksanlık ya da Sakatlık; fizyolojik ve psikolojik fonksiyonların kaybına veya anormalliğine neden olan bir yaralanma, hastalık ya da doğum esnasında meydana gelen her türlü zihin ve bedensel hasardır (NOG, 2019). Ayrıca sağlık ve mevcut durumun bozulması anlamında da kullanılan Noksanlık ya da Sakatlık, geçici veya kalıcı olabilecek ve bir uzuv, organ, doku veya zihinsel işlev sistemleri de dâhil olmak üzere vücudun diğer bir yapısında bir anormalliğin, kusurun ve kaybın varlığını, oluşumunu içeren kayıplar veya anormallikler olarak da tanımlanmaktadır. Ayrıca tıp alanında yapılan tanımlamaların genelinde noksanlık, prensip olarak organ düzeyinde düzensizlikler olarak tanımlanmaktadır (WHO, 1980: 47). Michailakis, (2003)'e göre noksanlık veya sakatlanma, insanların bir kaza ve benzeri bir durum neticesinde tıbbi olarak çalışır durumda olan tüm motor ve bilişsel yeteneklerin yetersiz kalması olarak tanımlanır. Sonuçları bakımından noksanlık veya sakatlanma, yetersizlik, başarısızlık, bir kusur ve bozulma ile meydana gelmektedir (Michailakis, 2003: 209).

Özürlülük, alışlagelmiş beklenen aktivite-davranış noksanlığı ve eksikliğinin, geçici ya da geri döndürülemez derecede yok olmasıdır. Yani yaşanan sakatlanma sonrasında hem bireysel hem de toplumsal çeşitli sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bunlar; aşırı veya ince ayrımcılık ve sosyal dışlanma, olumsuz tutumların ana sonuçlar (Yau vd., 2004). Doğum ya da sonrasında bireylerin yaşadığı bir hastalık veya kaza neticesinde bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini, çeşitli derecelerde kaybetmesiyle normal yaşamın gereklerine ayak uyduramama durumudur. Bu durum sonucunda korunma, bakım, iyileştirme, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan

kişilere özürlü denilmektedir (Seyyar, 2006: 17).

Engellilik, bir insanın iletişim kurma, başkalarıyla etkileşimde bulunma, bağımsız öğrenme ve algılama kapasitelerini etkileyen bir durumdur. Engellilik genellikle kalıcıdır ancak geçici de olabilir. Engellilik derecesi ve türü bireysel koşullara göre değişmekle birlikte, engelliler sık sık bağımsız hareket edebilmekte, görmekte, duyabilmekte veya iletişim kurabilmekte zorluk yaşadıklarını bildirmektedir (WA Disability Services Act, 1993: 2). ‘Engelli’ sözcüğü genelde motor kabiliyetleri kaybeden birey olarak anlaşılmaktadır. İnsanların motor kabiliyetlerini yitirmesine yol açan nedenler genellikle, doğuştan gelen, doğum sırasında oluşan ya da yaşam içerisinde ortaya çıkan bir hastalık veya kaza sonucu ortaya çıkan bir işlev bozukluğundan ortaya çıkmaktadır (Öztürk, 2011: 18).

Tüm bu tanımlamalardan yola çıkarak Sakatlık, Özürlülük ve Engellilik kavramlarının bütünsel anlamda kaynak etki ve sonuç bağlamında bir özetini Şişman (2012) Özürlülük Alanında Kullanılan Kavramlar Üzerine Genel Bir Değerlendirme adlı çalışmasında net bir şekilde yapmıştır. Şişman (2012)’in, Gül, 2006, Hasırcıoğlu, 2006 ve Çağlar, 2009’dan derleyerek hazırladığı açıklamada “*bir kimsenin geçirdiği kaza sonrasında bacaklarının kesilmesi halinde, bacaklarının olmayışı “noksanlık-sakatlık” olarak adlandırılırken, bu sakatlık sonrasında yürüme yeteneğinin azalması “özürlülük” durumudur. Tüm bunların sonucunda ise, kişiyi sosyal ve kültürel bağlamda çalışma, spor, dans vb. sosyal etkinliklere katılma, sosyal ilişkilere girme, mesleğini yerine getirme ve ekonomik olarak kendine yeterlilik gibi alanlarda sıkıntıların olması durumu da “engellilik” olarak tanımlanmaktadır*” şeklinde bir açıklama yapmıştır.

Engelliliğin tanımından yola çıkıldığında, sosyal faktörlerin dikkate alınması gerektiği anlaşılmaktadır. Bu faktörler iki şekilde: hafif engellilik ve ağır engellilik olarak iki şekilde incelenebilir. Gruplandırılan şekliyle hangi engellilerin, hangi hizmetlerden yararlanabileceği hangi hizmetlerden yararlanamayacağı konusunda da engelli ihtiyaçlarının somut olarak belirlenmesi önemlidir. Engelli bireyin engellilik durumunun hangi kategoride olduğu ve hangi kabiliyetin hangi oranda kayıp olduğu engellilik Ölçütü, Sınıflandırması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmeliğe göre belirlenmektedir.

Tablo 1. Kaynak, Etki ve Sonuç bağlamında Engellilik süreci

				SONUÇ	Hafif Engelli	Davranışsal	
						İletişim	
						Kişisel Bakım	
						Vücut Eğriliği	
						Beceri	
						Durumsal	
KAYNAK	Hastalık	ETKİ (SAKATLANMA)	Zekâ		SONUÇ	Hafif Engelli	
	Yaralanma		Psikolojik				
	Doğuştan		Dil				
			Duyuma				
	Ortopedik						
	Deformasyon						
	Algısal						
						Ağır Engelli	Yönlendirilme
				Fiziksel Bağımlılık			
				Hareket Edememe			
				Oturamama			
				Sosyalleşememe			
				Yetersizlik			

Kaynak: WHO (1980: 33)

Hafif Engelli

Hafif engellilik tanım olarak; bir hastalık, yaralanma ve doğuştan kaynaklı nedenlerle meydana gelen noksanlık veya sakatlıktır. Hafif engelli birey ise davranışsal, iletişim, kişisel bakım, vücut eğriliği, beceri ve durumsal bakımdan yaşanan; görme, işitme ve konuşma vb. meydana gelmiş engellerle kendi hayatına çevreden yardım almadan devam edebilen bireylere denir. Bu kapsamda Hafif engelli grubuna giren engel türlerinin tanımlamaları aşağıda olduğu gibi verilmiştir;

Görme Engelli; "Görme yetersizliğinden etkilenmiş, ışık algısı olmayan, yani kör olarak tabir edilen bireyler ile az gören bireyler için kullanılan ortak bir addır" (Özsan ve Hasret, 2017: 89). MEB, (2013a: 7)'de var olan tanıma göre, gören gözün görme gücünün 25 cm'ye kadar görme keskinliğine ya da daha azına sahip olan veya görme açısı 20 dereceyi aşmayan bireylere *Görme Engelli* ya da *Kör* denilmektedir.

İşitme Engelli; bireyin işitme yeteneğinin normal işitme seviyesinin, yani referans değerler sınırlarından belirli derece farklılık olması durumudur. İşitme kaybının bireyde dil yeteneğini ortadan kaldırması ve bireyin tedavilere rağmen gelişim, uyum ve iletişimdeki görevlerini yerine getirememesi durumunda olan bireylere İşitme Engelli denilmektedir (MEB, 2016: 6)

Konuşma Engelli; Konuşmayı gerçekleştiren tüm birleşen yapılarında ya da bu birleşen işlevlerindeki herhangi bir bozukluk, konuşma bozukluğuna neden olmaktadır (MEB, 2009: 10). Bu sebeplerden ötürü konuşmanın akışında, ritminde, tizliğinde, vurgularında, ses birimlerinin çıkarılışında, eklemleenişinde ve artikülasyonu neticesinde karşı tarafta bulunan bireylerin konuşulanı anlamasında engel yaşayan bireylere *Konuşma Engelli* denilmektedir (MEB, 2009: 8).

Ağır Engelli

Ağır engel, tanım olarak doğuştan ya da bir hastalık ve yaralanma kaynaklı nedenlerle oluşan noksanlık ve sakatlanma sonucunda davranışsal, iletişim, kişisel bakım, vücut eğriliği, beceri ve durumsal bakımdan yaşanan; *Ortopedik, Zihinsel, Süreğen, Zedelenme ve Sapma* şeklinde sonuçları bakımından yaşanan engellilik durumudur. Bu engellilik durumunda birey kendi hayatına çevreden yardım almadan devam edememekte, bu durumdan ötürü Ağır engelli birey olarak tanımlanırlar. Bu kapsamda bu engel grubuna giren engel türlerinin açıklamaları aşağıda olduğu gibi verilmiştir;

Ortopedik Engelli; Gebelik döneminde bireylerin, herhangi bir nedene bağlı olarak iskelet (kemik), kas ve sinir yapılarında oluşan bozulmalar sebebiyle, motor becerilerin yitirmesi, toplumsal yaşama uyum sağlayamaması ve günlük yaşamdaki gereksinimlerini karşılamada yetersiz olması durumudur. Bu yetersizliklerinden ötürü korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişiye *Ortopedik Engelli* denir (BRAM, 2016: 1).

Zihinsel Engelli; Zihinsel yeterliliği referans değerlerinin altında olan bireylerdir. Bu engellilik durumundaki birey, zihinsel işlevler bakımından ortalamanın altında, istatistiksel olarak normal bireylere göre farklılığa sahip ve kavramsal, sosyal ve pratik uyum becerilerinde normale göre yetersizlik ya da sınırlılıklara sahiptir. Sonuç olarak bahsedilen belirti özelliklerini 18 yaşından önceki gelişim döneminde göstermesi ve özel eğitim ile destek eğitim hizmetlerine ihtiyaç duymasından ötürü, istatistiksel normal zihinsel

faaliyetlere sahip olmayan bireyler *Zihinsel Engelli* olarak tanımlanmaktadır (MEB, 2018).

Süreğen Engelli; Süreğen kelime anlamı olarak, sürekli var olan anlamına kullanılmakta olup, sinir sisteminin zedelenmesi, genetik problemler, kaza ve hastalık sonucu meydana gelen kas, iskelet ve eklemlerin işlevlerini yerine getirememesi durumudur. Bireylerin genel yaşamı içerisinde çeşitli etkinliklere katılımını engelleyen medikal sorunlar nedeniyle sürekli tedavi ve bakıma ihtiyacı olması durumuna *Süreğen Hastalığa* (sağlık yetersizlikleri) sahip engelliler denilmektedir (MEB, 2013b: 8).

Zedelenme – Sapma Engelli; Bedenin bir bölümünü ya da bütünlüğünü bozan, bir organın belirli bir sakatlanma veya noksanlığı sonrasında oluşan duruma denir. (Heward, 2013: 7, Akt: Cavkaytar, 2018: 5). MEB (2014)'te yapılan bir tanıma göre bireyin psikolojik, sosyolojik, fizyolojik, anatomik yapısında geçici ya da kalıcı türden bir kayıp, yapı veya işleyiş bozukluğu sonucunda işitme engeli, zekâ geriliği, felçli olma durumu ve bedensel işlevleri yerine getiren organların anormal duruma gelerek görevini yerine getirmede zorlanması durumundaki engellilere; *Zedelenme-Sapma Engelli* denir.

Turist Rehberi

Turist rehberi, hizmet verdiği destinasyonun kültürel mirasını, yaşanan kültürü ve destinasyonun kültürel kimliğini gösteren, yorumlayan ve hizmet ettiği turistlerin kültürü ile destinasyon kültürü arasında arabuluculuk yapan turizm işgörenidir. Temsil ettiği destinasyon bakımından turist rehberleri büyükelçilik görevi de yürütmektedirler (Yu ve diğerleri, 2001). En az iki kültüre hâkim olması beklenen turist rehberleri, kişisel deneyimleri nedeniyle bir başka turizm çalışanına göre daha donanımlı ve yetkindirler (Wu, ve Wood, 2001, Akt; Rabotic, 2010: 359). Ancak turist rehberleri, turizm gibi rekabetin çok yoğun yaşandığı piyasa koşullarında mesleki sürdürülebilirlik bakımından verdikleri hizmetlerde profesyonellik önemli bir konudur. Bu kapsamda turist rehberleri, bir destinasyonu her yönüyle, bilgi, iletişim ve hizmet becerileriyle hitap ettiği gruba, doğru bir şekilde aktarması sayesinde turistlere destinasyon ile ilgili her türlü memnuniyet oluşturma yeteneğine sahip olmalıdırlar. (Chang ve diğerleri, 2012). Ancak, Mak ve diğerleri (2011)'e göre, turist rehberliği,

turizm endüstrisinin *Külkedisi* olarak faydalı işler yapmasına karşın, genellikle sektör tarafından ihmal edilen işgörenlerdir.

Turist rehberliğini ile alakalı olarak alanyazında birçok araştırmacı tarafından çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bu araştırmacılardan bir olan Yarcana'ya göre (2007: 36) turist rehberi, ziyaretçiler ile aralarında kurdukları beşeri ilişkiler ile ziyaret edilen ülkede ilk karşılaşılan insandır. Bu bakımdan turist rehberleri, turistlere ziyaret ettikleri ülke hakkında bireysel deneyim ve bilgi sağlayan turizm çalışanlarıdır. Avrupa Turist Rehberleri Birliğinin göre: turizm rehberleri, turistik destinasyona yurtiçinden ve yurtdışından gelen ziyaretçilere, ana dillerinde bireysel tercihleri doğrultusunda gezmek istedikleri anıtları, müzeleri, doğal ve yapay çevresini, etnografisi ve tarihi hakkında bilgi aktarımında bulunan ve bu yaparken de grubun değer yargılarını, fiziksel özelliklerini de dikkate alarak uygun yöntemlerle turisti bilgilendiren turizm işgörenleridir (Ap ve Wong, 2005: 551). Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu (2005)'nin yapmış olduğu tanıma göre, hizmet verdiği turiste, ana dilinde bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan bir turizm paydaşıdır (Sandaruwani ve Gnanapala, 2016: 64). Hizmet verdiği ülkenin gayri resmi elçileri olarak turist rehberlerinden beklenen; dürüstlük, alçak gönüllülük, itibar ve güvenilirlik bir duruş sergileyerek turistlere etik ve ahlaki davranışlar sergilemesidir. Bunun yanında bilgi ve aktardığı konunun iyi bir şekilde anlaşılmasını sağlamalı, ayrıca iyi analitik beceriler, tarihi kültürel alanlar için karşılaştırmalı bir bakış açısı ile sürekli öğrenme ve entelektüel düşünce yapısına da sahip olmalıdır. Ayrıca temel mesleki nitelikler, ziyaretçinin dilinde gerçekleri iletme ve sunma, grupları yönetme, doğru duruş ve göz temasıyla konuları aktarmada iyi bir anlatma becerisine yani hitabet becerisine sahip olmalıdır (Hettiarachchi, 2011, Akt: Sandaruwani ve Gnanapala, 2016: 64).

YÖNTEM

Boş zaman içerisinde bir rekreatif etkinliğine karar vermek ne kadar kolay iken, engelli bireyler için boş zamanda rekreatif faaliyetlerde bulunma kararını vermek oldukça zor bir süreçtir. Turizm bağlamında engelli bireyler, tercih ettikleri turistik ürün için asansör, koridor, otel odası, sağlık, ulaşım vb. gibi kendilerine sunulacak hizmetin şeklinin fiziki durumlarına bağlı olarak, (Kozak

ve Turan, 2014: 1183) uygunluğuna dikkat etmektedirler. Ama artık engelliler, turistik hizmeti sunacak işgörenin, engellinin durumu hakkında ne kadar bilgi sahibi olduğunu da bilmek istemektedirler. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı engelli bireylere hizmet vermiş turist rehberlerinin, tecrübelerine bağlı olarak engelli turist algısının belirlenmesidir. Bu çalışma ayrıca Kozak ve Turan (2014)'ın yapmış olduğu; seyahat acentası yöneticilerinin engelli turistlere yönelik algılarının belirlendiği çalışmadan yola çıkılarak, engellilerin tatil süresi boyunca hizmet aldıkları turist rehberlerinin engelli turist algılarının belirlenmesidir. Bu durum turizm sektöründe değişen misafir memnuniyeti açısından önem arz etmektedir. Elde edilen verilerin Türkiye'deki önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde verilen, turizm rehberli eğitiminin öğretim programı güncellenmesine katkı sağlaması düşünülmektedir

Araştırmada yöntem olarak, nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Turist rehberlerinin, *hizmet verdikleri engelli misafirlere ilişkin* algılarını belirlemek üzere görüşme formu hazırlanmıştır. Bu kapsamda hazırlanan soru formuna başlamadan önce turist rehberlerinin "daha önce engelli bireylere hizmet verdiniz mi?" sorusuna evet yanıtı vermeleri beklenmiştir. Turist rehberlerinden hizmet verdikleri engellilere ilişkin algılarını belirlemek üzere her biri 18 adet uyarlanmış cümleden meydana gelen *Engel Hafif* ve *Ağır Engelli* algısını ölçek üzere toplamda 36 adet ifadeyi yanıtlamaları istenmiştir. Turist rehberlerine yöneltilen sorular, engelli turistlere yönelik işgören algısını ölçme amacı taşıdığından, soruları yöneltilmeden önce turist rehberlerine Engelli, "Ağır Engelli" ve "Hafif Engelli" kavramlarının tanımlaması yapılmıştır.

Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen sorular, Kozak ve Turan (2014) geliştirdiği nitel araştırma soru setinden faydalanılarak bu çalışma için uyarlanmıştır. Bu araştırma için kullanılan toplam 18 ifadenin hazırlanması için Artar ve Karabacakoğlu, (2003); Cameron vd. (2003); ve McKercher vd. (2003); Yau vd. (2004); Yaylı ve Öztürk, (2006); Subaşıoğlu, (2008); Okur ve Erdugan, (2010); Özgökçeler ve Alper, (2010); Aslan ve Şeker, (2011); Chang ve Chen, (2011); Lee vd. (2012) ve Pagan (2012)'ın araştırmalarından faydalanılmıştır. Katılımcılardan sorulara "*Kabul etmiyorum* veya *Kabul ediyorum*" şeklinde yanıt vermeleri istenmiştir. Elde edilen veriler, veri analiz programı vasıtasıyla değerlendirme yapılarak irdelenmiştir.

BULGULAR

Araştırma kapsamında sorulan sorular neticesinde elde edilen veriler Tablo 2 ve Tablo 3'te verilmiştir. Bu kapsamda tablolara ilişkin verilerin yorumlarına bu bölüm içerisinde yer verilmiştir. Tablo 2 kapsamında turist rehberlerinin eşlik ettikleri turlarda karşılaştıkları *Hafif Engelli* bireylere ilişkin algılarının belirlenmesi üzere elde edilen verilere yer verilmiştir. Bu kapsamda araştırmaya katılmayı kabul eden toplam 28 kişiden %42,9'u Hafif Engellileri korunmaya muhtaç olarak görmezken, %57,1'i korunmaya ihtiyaçları olduğunu düşünmektedir. Hafif Engellilere yönelik "Dezavantajlılardır" ifadesini, rehberlerin %25'i kabul etmezken %75'i dezavantajlı olduklarını düşünmektedir.

Tablo 2. Turist Rehberlerinin Hafif Engelli Birey Algılarına İlişkin Frekans Tablosu

Hafif Engelli Bireyleri Nasıl Görüyorsunuz		n	%
Korunmaya Muhtaç	Kabul edilmeyen	12	42,9
	Kabul edilen	16	57,1
Dezavantajlı	Kabul edilmeyen	7	25,0
	Kabul edilen	21	75,0
Yüksek Maliyetli	Kabul edilmeyen	22	78,6
	Kabul edilen	6	21,4
Zor Harekete geçen	Kabul edilmeyen	19	67,9
	Kabul edilen	9	32,1
Bakıma Muhtaç	Kabul edilmeyen	17	60,7
	Kabul edilen	11	39,3
Bağımlı	Kabul edilmeyen	19	67,9
	Kabul edilen	9	32,1
Hiçbir İşe Yaramayan	Kabul edilmeyen	24	85,7
	Kabul edilen	4	14,3
Utanç Kaynağı	Kabul edilmeyen	27	96,4
	Kabul edilen	1	3,6
Sınanan	Kabul edilmeyen	16	57,1
	Kabul edilen	12	42,9
Rahatsız	Kabul edilmeyen	23	82,1
	Kabul edilen	5	17,9

Ötekiler	Kabul edilmeyen	23	82,1
	Kabul edilen	5	17,9
Sorunlu	Kabul edilmeyen	23	82,1
	Kabul edilen	5	17,9
Acınılan	Kabul edilmeyen	16	57,1
	Kabul edilen	12	42,9
Dışlanan	Kabul edilmeyen	25	89,3
	Kabul edilen	3	10,7
Yetersiz	Kabul edilmeyen	25	89,3
	Kabul edilen	3	10,7
Küçümsenen	Kabul edilmeyen	20	71,4
	Kabul edilen	8	28,6
Alay Edilen	Kabul edilmeyen	26	92,9
	Kabul edilen	2	7,1
Para Kaynağı	Kabul edilmeyen	28	100,0

Turist rehberleri “Hafif Engelliler için turlar için “Yüksek Maliyetlidir” ifadesini %78,6 oranında kabul etmezken %21,4 oranında kabul etmişlerdir. Ayrıca Turist rehberlerinin Hafif Engelliler turlarda “Zor harekete geçen” ifadesine %67,9 oranında kabul etmediklerini belirtmiş, %32,1’i bu durumu kabul etmiştir. Turist rehberlerinin %60,7’si hafif engellileri “Bakıma Muhtaç” olarak kabul etmezken, %39,3’ü bunun aksini düşünmektedir. Hafif Engellilerin durumlarından ötürü “Bağımlı” insanlardır ifadesini rehberlerin %67,9’u kabul etmezken, %32,1’i turlar için Hafif Engellileri bağımlı olduklarını kabul etmektedir. Bir diğer ifade olan hafif engelliler “Hiçbir işe yaramayan” insanlardır ifadesini rehberlerin %85,7’si kabul etmemiş, %14,3’ü bu durumu kabul etmiştir. Hafif Engelliler aileleri için “Utanç Kaynağıdır” ifadesine turist rehberlerinin 96,4’u katılmadığını bildirmiş, %3,6’sı ise bu durumu kabul etmiştir. Hafif Engellilerin “Sınanan” insanlar olduklarına dair ifadeye, turist rehberlerinin %57,1’i kabul etmediğini belirtmiş, %42,9’u kabul ettiğini söylemiştir. Hafif Engelli insanların durumlarına bağlı olarak “rahatsız” insanlar olduğunu belirten ifadeye rehberlerin %82,1’i katılmadığını belirtmiş, %14,3’ü bu durumu kabul etmişlerdir. Turist rehberleri hafif engelliler toplumda “ötekiler” ve “Sorunlu” olarak algılanmaktadır şeklindeki

iki ifadeye, %82,1'i kabul edilemez olarak beyanda bulunurken, %17,9'u bu durumu onaylamıştır. Soru formunda yer alan "Acınılan" ifadesi %57,1 kabul edilmemiş, %42,9 kabul edilmiştir. Hafif Engelliler toplumda "Dışlanmış" olarak algılanmaktadır ifadesini ise turist rehberleri %89,3 kabul etmezken, %10,7'si bu durumu kabul etmişlerdir. Turist rehberlerinin hafif engellileri toplum içerisinde "Alay edilen" olarak algılanmaktadır ifadesine %92,9 kabul edilemez olarak yanıtlarken son ifade olan Hafif Engelli insanları turlarda "Para Kaynağı" olarak görürüm ifadesine ise %100 olarak kabul edilemez olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 3 kapsamında turist rehberlerinin mihmandarlık yaptıkları turlarda karşılaştıkları **Ağır Engelli** durumunda olan insanlara karşı hizmet sunarken ya da sosyal hayatlarında algılarının belirlenmesi üzere elde edilen nitel araştırma verilerine yer verilmiştir. Bu kapsamda araştırmaya katılmayı kabul eden toplam 28 turist rehberinden %14,3'ü Ağır Engellileri "korunmaya muhtaç" olarak görmezken, %85,7'si korunmaya ihtiyaçları olduğunu düşünmektedir.

Tablo 3. Turist Rehberlerinin AğırEngelli Birey Algılarına İlişkin Frekans Tablosu

Ağır Engelli Bireyleri Nasıl Görüyorsunuz		n	%
Korunmaya Muhtaç	Kabul edilmeyen	4	14,3
	Kabul edilen	24	85,7
Dezavantajlı	Kabul edilmeyen	8	28,6
	Kabul edilen	20	71,4
Yüksek Maliyetli	Kabul edilmeyen	20	71,4
	Kabul edilen	8	28,6
Zor Harekete geçen	Kabul edilmeyen	8	28,6
	Kabul edilen	20	71,4
Bakıma Muhtaç	Kabul edilmeyen	6	21,4
	Kabul edilen	22	78,6
Bağımlı	Kabul edilmeyen	9	32,1
	Kabul edilen	19	67,9
Hiç İşe Yaramayan	Kabul edilmeyen	26	92,9
	Kabul edilen	2	7,1
Utanc Kaynağı	Kabul edilmeyen	28	100,0
	Kabul edilen	0	0

Sınanan	Kabul edilmeyen	19	67,9
	Kabul edilen	9	32,1
Rahatsız	Kabul edilmeyen	19	67,9
	Kabul edilen	9	32,1
Ötekiler	Kabul edilmeyen	20	71,4
	Kabul edilen	8	28,6
Sorunlu	Kabul edilmeyen	20	71,4
	Kabul edilen	8	28,6
Acınılan	Kabul edilmeyen	17	60,7
	Kabul edilen	11	39,3
Dışlanılan	Kabul edilmeyen	21	75,0
	Kabul edilen	7	25,0
Yetersiz	Kabul edilmeyen	18	64,3
	Kabul edilen	10	35,7
Küçümsenen	Kabul edilmeyen	25	89,3
	Kabul edilen	3	10,7
Alay Edilen	Kabul edilmeyen	24	85,7
	Kabul edilen	4	14,3
Para Kaynağı	Kabul edilmeyen	28	100

Ağır Engellilere yönelik “Dezavantajlılardır” ifadesini turist rehberlerinin %28,6’sı kabul etmezken, %71,4’ü dezavantajlı olduklarını düşünmektedir. Turist rehberleri “Ağır Engelliler turlar için yüksek maliyetlidir” ifadesini %71,4 kabul edilmez olarak görürken, %28,6 oranında kabul etmişlerdir. Ayrıca Turist rehberlerinin Ağır Engelliler turlarda “Zor harekete geçen” ifadesine % 28,6 oranında kabul etmediklerini belirtmiş, %71,4’ü bu durumu kabul etmiştir. Turist rehberlerinin %21,4’si Ağır Engellileri “Bakıma Muhtaç” olarak kabul etmezken, %78,4’ü onları bakıma muhtaç olarak görmektedir. Ağır Engellilerin durumlarından ötürü “bağımlı” insanlardır ifadesini turist rehberlerinin %32,1’i kabul etmezken, %67,9’u Ağır Engellileri bağımlı olarak kabul etmektedir. Bir diğer ifade olan Ağır Engelliler “Hiçbir işe yaramayan” insanlardır ifadesini turist rehberlerinin %92,9’u kabul etmemiş, %7,1’i bu durumu kabul etmiştir. Ağır Engelliler aileleri için “Utancı Kaynağıdır” ifadesine rehberlerin %100’ü katılmadığını bildirmiştir. Ağır Engellilerin dünyada “Sınanan” ve “Rahatsız” insanlar olduklarına dair ifadeye, turist rehberlerinin %67,9’u kabul etmediğini belirtmiş, %32,1’i kabul ettiğini belirtmiştir. Turist

rehberlerine yöneltilen Ağır Engelliler toplumda “ötekiler” ve “Sorunlu” olarak algılanmaktadır şeklindeki iki ifadeye ise %71,4’ü kabul edilemez olarak beyanda bulunurken, %28,6’sı bu durumu kabul edilir olarak nitelemiştir. Soru formunda yer alan “Acınılan” ifadesine turist rehberlerinin %60,7’si kabul etmezken, %39,3’ü kabul etmiş, Ağır Engelliler toplumda “Dışlanmış” olarak algılanmaktadır ifadesini ise %75’i kabul etmezken, %25’i bu durumu kabul etmiştir. Turist rehberlerinin Ağır Engellileri toplum içerisinde “Alay edilen” olarak algılanmaktadır ifadesine 85,7’si kabul edilemez olarak belirtirken, son ifade olan Ağır Engelli insanları turlarda “Para Kaynağı” olarak görürüm ifadesine ise %100 olarak kabul edilemez olduğunu belirtmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Engelliler dünya üzerinde diğerleri gibi sağlık, eğitim, istihdam ve sosyal yaşam olanakları bakımından eşit erişim imkânlarına sahip değildirler. İhtiyaç duydukları her türlü hizmetleri alamamakta ve günlük yaşam faaliyetlerinin genellikle dışında kalmayı tercih etmekte/ettirilmektedirler. Bu kapsamda engelli bireyler, sosyal dışlanmaya daha fazla maruz kalmamak, ailelerini ve çevrelerini korumak için sosyal iletişimden genellikle kaçınılmaktadırlar. Yaşanan bu iletişim sorunları, çeşitli çevrelerce farkındalık çalışmaları ile giderilmeye çalışılsa da, engellilerin fiziksel, güvenlik ve sosyal ihtiyaçlarına erişilebilirlik, hala en önemli sorunlardan biridir. Hatta engellilerin özellikle turizm faaliyetlerinde karşılaştıkları temel problemlerin fiziki engeller ve iletişim engelleri olduğu görülmektedir (Darcy ve Taylor 2009: 419). Yapılan çalışmalar ile engelliler için mimari, konaklama ve ulaşım gibi fiziksel engeller ortadan kaldırılrsa da, diğer insanların engellilere olan davranış ve tutumlarından kaynaklı iletişim kaynaklı sorunlar devam etmektedir (Goodall, Pottinger, Dixon ve Russell, 2004). Bu anlamda iletişimde yaşanan sorunlar, fiziksel sorunlar gibi engellilerin karşılaştığı en başat sorunlarından biridir. Engellilerin iletişim kaynaklı karşılaştıkları zorluklar, turist kabul eden ülke için olumsuz bir imaj oluştururken, mevcut rakiplerine karşı dezavantajlı duruma düşürmektedir. Shaw-Lawrence (1999) yapmış oldukları araştırmada, turizm gelirlerinin artması için engelli bireylere hizmet edecek nitelikli işgörene sahip olunmak, ülke turizm gelirlerine olumlu katkı sağlayacağını belirtmişlerdir. Westcott (2004) ise yapmış olduğu çalışmasında, engelli bireylerin güzel iletişim sağlayabildikleri destinasyonlara ve ziyaret yerlerine bağlı kaldıklarını bu bakımdan da sadık tüketiciler halini aldıklarını belirtmiştir.

Birleşmiş Milletler Engellilerin Hakları Sözleşmesi'nin (CRPD) yürürlüğe girmesinin ardından engellilik ve insan hakları konuları üzerinde daha fazla durulmaya başlanmıştır (WRD, 2011). Ancak tüm bu iyileştirmelere rağmen engellilere, toplum içerisinde diğer insanlara göre farklı davranmak ve hissettirmek de memnuniyetten ziyade, hizmet sektörü açısından genel memnuniyeti azaltarak, turistik deneyime ekstra bir stres boyutu eklemektedir. Yani bu durum, engelli bireyler üzerinde ekstra bir reaksiyon yaratmaktadır (Darcy, ve Taylor, 2009, Darcy, 2012). İşte bu sebepten dolayı bu çalışma, turist rehberlerinin hafif ve ağır engelli turist algılarının belirlemeyi amaçlamıştır. Elde edilen veriler kapsamında 28 turist rehberi, ağır engelli turistleri, hafif engelli turistlere göre daha fazla *korunmaya muhtaç* olduğunu belirtmişlerdir. Engelliler turistik aktiviteler için "yüksek maliyetlidir" ifadesinde turist rehberleri ağır engellileri daha yüksek maliyetli olduğunu belirtmişlerdir. Turist rehberleri hafif engellilerin, ağır engellilerden daha kolay harekete geçebileceğini belirtmişlerdir. Engelliler *sosyal yaşamları içerisinde bakıma muhtaç olarak kabul edilirler* ifadesinde turist rehberleri Ağır engellileri hafif engelliler göre daha fazla bakıma muhtaç olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Engelliler *sosyal yaşamlarında ve turlarda, birine bağımlıdırlar* ifadesinde turist rehberleri ağır engellileri, hafif engellilere göre daha fazla bir yardımcıya bağımlı olduğunu belirlenmiştir. Engellilerle ilgili olarak turist rehberlerine soru seti içerisinde sorulan "*engelliler çevresi için utanç kaynağıdır*" ifadesi turist rehberlerin neredeyse tamamı engellerle ilgili böyle bir algılarının olmadığını belirtmişlerdir. Turist rehberleri, engelliler toplumda "öteki olarak algılanmaktadır" ifadesine genel olarak katılmadıklarını belirtmişlerdir. Soru formunda rehberlere yöneltilen "*engelliler sorunludur*" ifadesinde ağır engellileri hafif engellilere göre daha fazla sorunlu olduğu ifade etmişlerdir. Son olarak turist rehberleri, hizmet sundukları engellileri hiçbir zaman *para kaynağı* olarak görmediklerini belirtmişlerdir.

Teknolojinin gelişmesiyle yaşanan toplumsal dönüşüm, toplumlarını yaşam biçimlerini ve maddi durumlarında ciddi anlamda değişimler meydana getirmiş, bu durum daha çok engelli bireylerin yaşam kalitelerinde yükseltmiştir. Dünya üzerinde 1 milyar, Türkiye ölçeğinde ise toplam nüfusun yüzde onu kadar yani yaklaşık 8 milyonluk bir engelli nüfusu bulunmaktadır. Abraham Maslow'un motivasyon teorisinin sosyal ihtiyaçlar boyutunda, rekreasyonel faaliyetlerde

bulunmak, alışveriş yapmak, turizm faaliyetlerine katılmak ve turistik hizmeti tüketmek engellilerin sağlığı ve refahı için önemli olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda son yıllarda yapılan girişimler sayesinde, engelli turist pazarı, toplam turizmin büyük bir yüzdesini oluşturmaya başlamış ve küresel olarak da hızla büyümektedir (Chikuta, Kabote, ve Chikanya, 2017: 130). Bu konuda yaşanan hızlı rakamsal büyümeler, tüm dünya ören yerlerinin ve turistik tesislerin engelli bireylerin ulaşımına uygun olması yani fiziksel iyileştirme için kamu ve özel teşebbüsleri yönlendirmek ve farkındalık yaratmak üzere çok sayıda bilimsel çalışma (Zengin ve Eryılmaz, 2013; Başarangil, 2014; Şen vd., 2014; Boyacıoğlu ve Çağlar, 2014; Serçek ve Serçek, 2014; Albayrak, 2014; Aslan ve Güneş, 2014; Bulgan 2015; Telliöglü ve Tekin, 2017) yapılmasına kaynaklık etmektedir. Ancak turizm araştırma alanı içerisinde turistik hizmet veren işgörenlerin, engellilere yönelik davranış ve iletişim algılarını belirlemek üzere yapılmış (Kozak ve Tutar 2014; Chikuta, Kabote, ve Chikanya, 2017) oldukça az çalışma olduğu görülmektedir. Bu bağlamda alanyazındaki araştırmaların, engelli turistlerine yönelik sadece destinasyon ve tesis deneyimine yönelik algı çalışmaları olduğu görülmektedir. Rehberli turlara katılan engelli turistler ile rehber arasındaki etkileşime ilişkin olarak, turist rehberlerinin engelli algısını ne olduğuna dair alanyazında araştırma eksikliği bulunduğu düşünülmektedir (Overend, 2012). Bu durumdan ötürü engelli turistlere hizmet sunan turist rehberlerinin, engelli bireyler ile ilgili algı ve deneyimleri hakkında çok az şey bilinmektedir (Chikuta, Kabote, ve Chikanya, 2017: 130). Engelli turistlerin yeteri kadar rehberli turlara katılım sağlayabilmeleri için sektörde hala eğitim eksikliği bulunduğu düşünülmektedir. Klasik eğitim anlayışı içerisinde turist rehberleri, eğitim süreleri boyunca otantik rehberlik hizmeti sunmalarını sağlayacak bilgilerle donatılmaktadırlar. Chikuta vd., (2017)'nin yapmış olduğu *Tour Guides Expreinces With Tourist With Disabilities* adlı çalışmada; turist rehberlerinin, engelli turistlere hizmet vermekte bilgi yetersizliğinden dolayı doğaçlama yaparak hizmet verdiğini ve tam anlamıyla yardım edemediklerini belirlemişlerdir. Elde edilen bulgulara göre engelli turistlere hizmet vermenin, turist rehberleri için sevinçten daha fazla üzüntüyle sonuçlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamda turist rehberleri eğitilmiş ve engelli turistlere hizmet verebilecek liyakatte bilgilerle donatılmış olması, her iki taraf için de memnuniyet sağlayacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda Schitko (2009)

Yeni Zellanda'da yapmış olduğu araştırmasında engelli turistlerin karşılaştığı iletişim engellerine karşı, turizm bölümü öğrencilerinde öğretim programının içerisinde yapılan değişikliklerle engellilere karşı olumlu tutum değişiklikleri kazandırılması amaçlanmıştır. Verilen eğitim sonunda öğrencilerde engelli turist karşı olumlu bir algı oluştuğu gözlenmiştir. Bizjak vd., (2011) yaptığı araştırmada, engelli bireylere yönelik turizm öğrencilerinde davranışsal ve iletişim algısı oluşturmak oldukça önemli olduğunu vurgulamışlar, Bu bağlamda otantik turist rehberliği öğretim programlarının yeniden düzenlenerek doğru engelli algısının sağlanabileceği düşünülmektedir.

Engelli bireylerin yaşamını daha da kolaylaştırmak ve sosyal yaşama uyum sağlamalarına yardımcı olmak amacıyla, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığı arasında yapılacak bir protokol ile özel öğretim ve rehabilitasyon merkezlerinde eğitim alan her türlü engelli için turist rehberlerinin yılda en az bir gün ücretsiz olarak rehberlik hizmeti vermesi sağlanabilir. Hürriyet (2017) Gazetesinin yapmış olduğu habere göre Türkiye'de toplam 2,178 adet Özel Öğretim Ve Rehabilitasyon Merkezi bulunmaktadır. Bu merkezlerin sayısı ile TUREB'e kayıtlı toplam 10,809 (TUREB, 2019) turist rehberi sayısı düşünüldüğünde, her bir rehabilitasyon merkezinde bir turist rehberi görevlendirilmesi ve uygulama yapması kolaylıkla sağlanabilir. Böylece mesleki eğitim bağlamında turist rehberlerinin engellileri tanımaları, etkileşime girmeleri ve uygulama şansı elde edebileceği önerilmektedir. Bu durum ayrıca rehabilitasyon merkezindeki engelli bireylere önemli olduklarını hissettirerek hem normal hayata uyum sağlamalarını hem de rehabilitasyon sürecine olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Chikuta vd. (2017: 138)'nin yapmış olduğu; "Tur rehberleri, engelli turistlerin nasıl tedavi edileceğine dair gerekli bilgileri kendileri ile donatan eğitim programlarına sahip olmalıdır" önermesi yukarıdaki öneriyi desteklemektedir. Bu bakımından turist rehberliği öğretim programlarının bu önerme çerçevesinde yeniden dizayn edilmesi ya da engelli birey algısının oluşturulması oldukça önemlidir.

2013 yılında turist rehberliği meslek yasası çıkmadan önce aktif çalışmak isteyen turist rehberleri, zorunlu seminerlere katılmaktaydılar. Ancak bu uygulama 2013 yılından bu yana yapılmamaktadır. Bu uygulamaya tekrar

dönülerek, turist rehberlerine yaygın eğitim süreci içerisinde engelli kimdir, çeşitleri nelerdir, engelli iletişimi, engel türlerine göre rehberlik konularında uzun soluklu eğitimler verilebilir. Verilen eğitimler sonunda bu alanda hizmet verecek turist rehberleri için **Engelli Turist Rehberliği** tanımı kullanılabilir. Engelli bireylere hizmet verecek turist rehberlerini bir tanım ile açıklamak gerekirse; faaliyet gösterdiği destinasyonda, engel duruma göre engelli turistlere ve refakatçilerine engelsiz müze, ören yeri, tarihi yapı vb. alanlarda yol gösteren bilgi veren turist rehberlerinin verdiği hizmet; **Engelli Turist Rehberliği** olarak tanımlanmaktadır.

Son olarak dünyada büyük bir engelli nüfusunun var olması ve engellilerin diğer bireyler gibi tüm sosyal faaliyetleri gerçekleştirme isteği, turist rehberlerinin hem psikolojik hem de pedagojik olarak **Engelli Turist Rehberliği** üzerine çalışma yapmaları, turist rehberliği mesleğinin gelecek projeksiyonu açısından oldukça önemlidir.

KAYNAKÇA

- 5378 Sayılı Kanun (2005). Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 7 Temmuz 2005 tarih ve 25868 sayılı Resmi Gazete
- 6462 sayılı Kanun (2013). *Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*, 3 Mayıs 2013 tarih ve 28636 sayılı Resmi Gazete
- Albayrak, A. (2014). Fiziksel Engelli Bireylerin Restoranlarda Karşılaştıkları Ergonomik Sorunlar, *15. Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm*, 13-16 Kasım, 1176-1191, 62-77.
- Ap, J. and Wong, K.K.F. (2000). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issus and Problems, *Tourism Management*, 22, 551-563.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi
- Aslan, E. ve Güneş, G. (2014). Avrupalı Seçkin Destinasyonlar (EDEN) Kapsamında Engelsiz Şehirler ve Turizm: Ulusal Yazılı Medyada Engelsizlik Üzerine Bir Tarama, *15. Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm*, 13-16 Kasım, 1-15
- Aslan, M. ve Şeker, S. (2011). Engellilere Yönelik Toplumsal Algı Ve Dışlanmışlık Siirt Örneği. *III. Sosyal Haklar Uluslararası Sempozyumu*, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli, 449-463.
- Başarangel, İ (2014). Erişilebilir Turizm Destinasyonları İçin Uygulanabilecek Düzenlemeler Örnek Destinasyonlar, *15. Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm*, 323-337
- Baykan, Z. (2000). Özürlülük, Engellilik, Sakatlık Nedenleri Ve Korunma, *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi (STED)*, 9(9).
- Bizjak, B., Knezevic, M. and Cvretznic, S. (2011) Attitude Change Towards Guests with Disabilities Reflections from Tourism Students, *Annals of Tourism Research*, 38(3), 842– 857.
- Boyacıoğlu, E. ve Çağlar, S. (2014). Engellilerin Turizm Hizmetlerine Erişilebilirlikleri, *15. Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm*, 13-16 Kasım, 1176-1191, 92-108
- BRAM, (2016). *Ortopedik Engelli Bireyler, Bergama Rehberlik Ve Araştırma Merkezi*, http://bergamaram.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/35/04/964487/dosyalar/2016_06/14102042_33ortopedikengellibireyler.pdf,

- Bulgan, G. (2015). Dünyada Ve Türkiye De Engelli Turizmi İle İlgili Yapılan Çalışmalar, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 50, 102-125.
- Caldwell, L.L. and Gilbert, A.G. (1990). Leisure, Health And Disability: A Review And Discussion. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 9(2), 111-122
- Cameron, B. Darcy, S. and Foggin, E. (2003). *Barrier-Free Tourism For People With Disabilities in The Asian And Pasific Region*, New York: United Nations Publications.
- Cavkaytar, A. (2018). Özel Öğretimde Temel Kavramlar, Edt: Odabaşı, H.F. *Özel Eğitim Ve Eğitim Teknolojisi-Kuramdan Uygulamaya*. İstanbul: Pegem Yayınevi.
- Chang, T., Kung, SH. and Luh, D. (2012). The Innovative Service Model: A Study on Tour Guide Service in Taiwan by ICT Application, *Academic Research International*, 2(1), 192-198.
- Chang, Y.C. and Chen, C.F. (2011). Identifying Mobility Service Needs For Disable Dair Passengers. *Tourism Management*, 32, 1214-1217.
- Chikuta, O., Kabote, F. and Chikanya, N. (2017). Tour Guides Experiences With Tourists With Disabilities. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 8(2), 130-139.
- Chilembwe, J.M. and Mweiwa, V. (2014). Tour Guides: Are They Tourism Promoters And Developers? Case Study Of Malawi. *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Cimacio, B.C., Pormentrira, D.B.C., Reside, O.H. and Nullar, M.B. (2009). *Tour Guiding in Baguio City: Perspectives from Three Stakeholders Groups*, Philippines: University of the Cordilleras
- Çağlar, S. (2009). *Uluslararası Hukuk ve Türk Hukuk Sisteminde Engellilerin Eğitim Hakkı ve Devlet Yükümlülükleri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Darcy, S. (2012). (Dis)Embodied Air Travel Experiences: Disability, Discrimination And The Effect Of A Discontinuous Air Travel Chain. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 19, 1-11
- Darcy, S. and Taylor, T. (2009). Disability Citizenship: An Australian Human Rights Analysis of the Cultural Industries, *Leisure Studies*, 28(4), 419-441.
- Darcy, S. ve Daruwalla, P.S. (1999). The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism, *Social Alternatives*, 18(1), 41-47

- Demir, G. (2000). Hastanelerdeki Hastalara Ve Uzun Süreli Bakım Tesislerindeki Yaşlılar İle Engellilere Hizmet Sunan Kütüphaneler İçin Kılavuz, *Türk Kütüphaneciliği*, 30(2), 282-318.
- DİE, (2002) *Türkiye Özürlüler Araştırması*, Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası.
- Goodall, B., Pottinger, G., Dixon, T. and Russell, H. (2004). Heritage property, tourism and the UK Disability Discrimination Act. *Property Management*, 22(5), 345-357.
- Gül, İ.İ. (2006). *Fiziksel Engellilerin Uluslararası Hukukta Korunması ve Uluslararası Standartların İç Hukuka Yansımaları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Hasırcıoğlu, A. (2006). İşverenlerin Özürlü İstihdamına Yaklaşımı (Sakarya Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Hettiarachchi, P.P. (2011). *Tour Guiding*. <http://www.lankayoursnmine.com/NTGL/PDF/Exam%20Paper%20II/Tourisum/Mr.P.P.Hettiarachchi%20-%20Guid%20Note%20&%20Map.pdf>.
- Heward, W.L. (2013). *Exceptional Children: An Introduction To Special Education* (10th ed.) Upper Saddle River, N. J.: Pearson.
- Huh, C. and Singh, A.J. (2007). Families Travelling With A Disabled Member: Analysing The Potential of An Emerging Niche Market Segment. *Tourism and Hospitality Research*, 7(3-4), 212-229.
- Hürriyet, (2017). *Türkiye Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi*, <https://www.hurriyet.com.tr/egitim/ozel-egitim-ve-rehabilitasyon-merkezi-sayisi-2-bin-178-40603781>
- İnan, S., Peker, G.C., Tekiner, S., A.F. ve Dağlı, Z. (2013). Engellilik, Türkiye'de Engellilerin Durumu ve Sağlık Hizmet Sunumuna Bir Bakış, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 12(6), 723-728.
- Koca, C. (2010). *Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu*, İstanbul: Dünya Engelliler Vakfı.
- Kozak, M.A. ve Turan, A. (2014). Engelliler Ve Turizm: Engelli Bireylerin Ve Seyahat Acentası Yöneticilerinin Algılamaları, 15. *Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm*, 13-16 Kasım, 1176-1191.
- Lee, B.K., Agarwal, S. and Kim, H.J. (2012). Influences Of Travel Constraints On The People With Disabilities Intention To Travel: An Application Of Seligman's Helpless Nesstheory. *Tourism Management*, 33, 569-579.

- Mak, A., Wong, K. and Chang, R. (2011). Critical Issues Affecting the Service Quality and Professionalism of the Tour Guides in Hong Kong and Macau, *Tourism Management*, 32(6), 1442-1452.
- McKercher, B. Packer, T., Yau, M.K. and Lam, P. (2003). Travel Agents As Facilitators or Inhibitors Of Travel: Perceptions Of People with Disabilities. *Tourism Management*, 24, 465- 474.
- MEB, (2009). *Dil ve Konuşma Güçlüğü, Çocuk Gelişimi Ve Eğitimi*, Milli Eğitim Bakanlığı, https://ismek.ist/files/ismekOrg/file/2016_hbo_program_modulleri/G%C3%B6rmeengelliler.pdf
- MEB, (2013a). *Görme Engelliler, Çocuk Gelişimi Ve Eğitimi*, Milli Eğitim Bakanlığı, https://ismek.ist/files/ismekOrg/file/2016_hbo_program_modulleri/G%C3%B6rmeengelliler.pdf
- MEB, (2013b). *Bedensel Ve Süreğen Hastalıklar, Çocuk Gelişimi Ve Eğitimi*, Milli Eğitim Bakanlığı, https://ismek.ist/files/ismekOrg/file/2016_hbo_program_modulleri/G%C3%B6rmeengelliler.pdf
- MEB, (2014). *Özel Eğitim, Çocuk Gelişimi Ve Eğitimi*, Milli Eğitim Bakanlığı, https://ismek.ist/files/ismekOrg/file/2016_hbo_program_modulleri/G%C3%B6rmeengelliler.pdf
- MEB, (2016). *İşitme Engelliler, Çocuk Gelişimi Ve Eğitimi*, Milli Eğitim Bakanlığı, https://ismek.ist/files/ismekOrg/file/2016_hbo_program_modulleri/G%C3%B6rmeengelliler.pdf
- MEB, (2018). *Milli Eğitim Bakanlığı, Özel eğitim Hizmetleri Yönetmeliği*
- Michailakis, D. (2003). The Systems Theory Concept Of Disability: One is Not Born A Disabled Person, One is Observed To Be One. *Disability & Society*, 18(2), 209-229.
- NOG, (2019). *Northern Officer Group, Disability Studies*, <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Ob2FQN0vCM0J:https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/Northern-Officers-Group-defining-impairment-and-disability.pdf+&cd=3&hl=tr&ct=clnk&gl=tr>
- Okur, N. ve Erdugan Erbil, F. (2010). Sosyal Haklar Ve Özürlüler: Özürlülük Modelleri Bağlamında Tarihsel Bir Değerlendirme. II. *Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu*, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 245-263.
- Overend, D. (2012). Performing Sites: Illusion and Authenticity in the Spatial Stories of the Guided Tour. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 44-54

- Özgökçeler, S. ve Alper, Y. (2010). Özürlüler Kanunu'nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi, *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 33-54.
- Özsan, M. ve Hasret, F. (2017). Görme Engelli Bireylerin Günlük Yaşamını Kolaylaştırmak Adına bir Önerme: Braille Alfabeli Giysiler, *Journal of Engineering Sciences and Design*, 5, 89-94,
- Öztürk, M. (2011). *Türkiye'de Engelli Gerçeği*, İstanbul: MÜSİAD Cep Kitapları, Ajans Vista Matbaacılık.
- Pagan, R. (2012). Time Allocation in Tourism For People With Disabilities, *Annals of Tourism Research*. 39(3), 1514-1537.
- Rabotić, B. (2010). Tourist Guides in Contemporary Tourism. *In International Conference On Tourism And Environment*, 353-364.
- Rimmer, J.H., Riley, B., Wong, E., Rauworth, A. and Jurkowski, J. (2004). Physical Activity Participation Among Persons With Disabilities. *American Journal of Preventive Medicine*, 26(5), 419-425
- Sandaruwani, J.R.C. and Gnanapala, W.A.C. (2016). The Role Of Tourist Guides And Their Impacts On Sustainable Tourism Development: A Critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global, Change*, 3, 62-73.
- Schitko, D. (2009). *Can Attitudinal Barriers Relating To Physical Disabilities Be Modified With Argeted Education?*, Auckland University of Technology, School of Hospitality and Tourism, New Zealand.
- Serçek, G.Ö. ve Serçek, S. (2014). *Engellilerin Tatil Alışkanlıkları ve Seyahat Engelleri*, 15. Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm, 13-16 Kasım, 1176-1191, 78-91
- Seyyar, A. (2006). *Özürlülere Adanmış Sosyal Politika Yazıları*, Sakarya: Sakarya Büyükşehir Belediyesi Yayını.
- Shaw-Lawrance, P. (1999). Enabling The Disabled, *Travel Weekly*, 59(91).
- Son, A.(2010). *Developing A Barrier-Free Tourism:Making A City Of Guangzhou A Better Tourism Destination For All*, Hong Kong, S.N.
- Subaşıoğlu, F. (2008). Üniversitelerin Bilgi Ve Belge Yönetimi Bölümlerinin Engellilik Farkındalığı Üzerine Bir Araştırma, *Bilgi Dünyası*, 9(2), 399-430.
- Şen, N., Yetim, A.Ç. ve Bilici, N. (2014). Kültür Varlıkları Ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 1-16.

- Şişman, Y. (2012). Özürlülük Alanında Kullanılan Kavramlar Üzerine Genel Bir Değerlendirme, *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 7(28), 69-85.
- TDK (2019). *Maluliyet*, Türk Dil Kurumu Sözlükleri, <https://sozluk.gov.tr/>
- Tellioğlu, S. ve Tekin, M. (2017). Engelli Turizminin Pestel Analizi Kapsamında İncelenmesi, *Uluslararası Turizm Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 2, 77-98.
- TUREB, (2019). *Turist Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları*, <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/>, Erişim Tarihi (08.04.2019)
- TÜİK, (2011). *Türkiye Engelli Araştırması*, https://tuikweb.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017
- Vila, T.D., Darcy, S. and González, E.A. (2015). Competing For The Disability Tourism Market–A Comparative Exploration Of The Factors Of Accessible Tourism Competitiveness in Spain And Australia. *Tourism Management*, 47, 261-272.
- WA Disability Services Act (1993). *About Disability*, <http://www.disability.wa.gov.au/>
- Westcott, J. (2004). *Improving Information On Accessible Tourism For Disabled People. The European Commission*. http://ec.europa.eu/enterprise/services/tourism/policy-areas/doc/improving_accessibility_en.pdf: Erişim Tarihi (24.04.2019).
- WHO, (1980). *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*, Geneva
- WHO, (2008). *World Health Organization, Commission On Social Determinants Of Health. Closing The Gap in A Generation: Health Equity Through Action On The Social Determinants Of Health*. Geneva, World Health Organization.
- WHO, (2011). *World Health Organization, Understanding Disability*, https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/chapter1.pdf, Erişim Tarihi (24.04.2019).
- WRD, (2011). *World Report on Disability, Malta: WHO Library Cataloguing in Publication Data*.
- Wu, N and Haywood, K.M. (2001). *The Need For Cultural Brokerage: A Study Of Canadians Visiting China And The Tour Operators Who Facilitate Trips*; Travel And Tourism Research Association, Niagara Falls.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, *Anatolia, Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-43.
- Yau, M.K., McKercher, B. and Packer, T.L. (2004). Travelling with a disability: More than an Access issue, *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Yu, X., Weiler, B. and Ham, S. (2002). Intercultural Communication And Mediation: A Framework For Analysing The Intercultural Competence Of Chinese Tour Guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *International Journal of Economic & Administrative Studies*, 6(11). 51-73