

ENGELLİ TURİZMİNİN PESTEL ANALİZİ KAPSAMINDA İNCELENMESİ

Study Of Disability Tourism On Scope Of Pestel Analysis

Salih TELLİOĞLU*
Prof. Dr. Mahmut TEKİN**

ÖZ

Turizm endüstrisi için özel bir pazar olarak nitelendirilen engelli turizmi, turistik ülkelere sağladığı ekonomik katkıların yanı sıra sosyal yönü ile de güçlü bir turizm türüdür. Engelli bireylerin toplumun diğer bireyleri gibi turizm faaliyetine katılması onların toplum ile iç içe yaşamalarını sağlamakta, sosyal dışlanışlıklarını azaltmakta ve toplumsal huzurun oluşmasına da imkân tanımaktadır. Hem turist alan ülkeler hem de turist gönderen ülkeler açısından değerli olan bu turizm türü içinde bulunduğu sektörün yapısı itibarıyla de sürekli değişen dış çevre koşullarından önemli ölçüde etkilenmektedir. Bu çalışmada engellilik ve engelli turizminin yanı sıra PESTEL Analizi kapsamında; politik, ekonomik, sosyolojik, teknolojik, çevresel ve yasal faktörler gibi dış çevre faktörlerinin turizme ve engelli turizmüne olan etkileri literatür olarak incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Engelsiz Turizm, Engelli Turizm, Sosyal Turizm, Pestel Analizi.*

ABSTRACT

Disability tourism, which is regarded as a special market for the tourism industry, besides economic contribution to touristic countries as well as a potent tourism type with social aspect. The participation of disabled people in tourism activities like the other people of society, provide them to live with the society, reduce their social exclusion and it also allows for the formation of social peace. This type of tourism, which is valuable for import and export tourist countries, due to the structure of the tourism industry is substantially affected by the constantly changing external environmental conditions. In this study has been mentioned disability, disability tourism and scope of Pestel Analysis; effects of external environmental factors such as political, economic, sociological, technological, environmental and legal factors on tourism and disability tourism have been analyzed in the literature.

Keywords: *Barrier-Free Tourism, Disability Tourism, Social Tourism, Pestel Analysis.*

* Selçuk Üniversitesi, SBE İşletme ABD, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bölümü Doktora Öğrencisi, slhtellioglu@gmail.com

** Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Üretim Yönetimi ve Pazarlama A.B.D., mahtekin@selcuk.edu.tr

ENGELLİ TURİZMİ

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER TARAFINDAN 1948 yılında yayınlanan “İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi” ile herkesin eşit olduğu ilkesinin kabul edilmesi ve sonrasında yine Birleşmiş Milletler’in özellikle 1980’lerden sonra engelli haklarına yönelik çalışmaları neticesinde başta gelişmiş ülkeler olmak üzere birçok ülkede engelli bireylerin topluma kazandırılması için birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalar neticesinde engelli bireyler için engelli dostu sosyal politikalar oluşturulmuş ve bu sayede de engelli bireylerin refah seviyesi artmıştır.

Dünyada artan engelli sayısı ve engelli bireylere sağlanan bu sosyal destekler ile turistik ülkelere seyahat eden engelli birey sayısı artmış ve turizm sektöründe engelli turizmi olarak adlandırılan önemli bir alternatif bir turizm türü gelişmiştir (Atak, 2008: 1). Sosyal yönü ile güçlü bir turizm türü olan engelli turizminin giderek önem kazanması ile birlikte turistik kentlerde ve konaklama işletmelerinde engelli bireylerin erişilebilirliğin ve ulaşılabilirliğin sağlanması için yapılan çalışmalar artmış ancak bu artışa rağmen bu çalışmaların henüz yeterli olmadığını söyleyebiliriz.

Engelli bireylerin seyahat tercihlerinde önem arz eden erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik kriterlerinin dışında onları etkileyen dış çevre faktörleri de söz konusudur. Bu bağlamda PESTEL Analizi olarak bilinen; Politik, Ekonomik, Sosyolojik, Teknolojik, Çevresel ve Yasal faktörler dış çevre faktörlerine çok duyarlı olan turizm talebini doğrudan etkilemektedir. Turizm sektörünün hassas yapısı itibarıyla dış çevre faktörlerinde meydana gelen değişimler turizm arzını önemli ölçüde etkilemektedir. Politik, Ekonomik, Sosyolojik, Teknolojik, Çevresel ve Yasal faktörlere Turizm arz ve talebinin bu faktörlerden ne kadar etkilenebileceğini görmek ve bu doğrultuda kısa ve uzun vadeli plan yapmak için PESTEL Analizi kullanılmaktadır (Gregoric, 2014: 552).

Bu çalışmada uluslararası pazarda faaliyet gösteren turizm sektörünün ve sektör içerisinde giderek önemi artan engelli turizminin PESTEL analizi kapsamında Politik, Ekonomik, Sosyolojik, Teknolojik, Çevresel ve Yasal faktörlere göre analizi yapılacaktır.

Engellilik

Engellilik, doğuştan veya sonradan ortaya çıkan bir rahatsızlık ya da bir kaza ile bireyin kendi kendisine yapması gereken bedensel veya zihinsel faaliyetleri yerine getirmedeki yetersizliği ve kısıtlılığı ifade eder. Bunlardan dolayı da yürüme, görme, işitme, konuşma gibi faaliyetlerdeki zorlukların ortaya çıkmasıdır (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 53).

Dünya Sağlık Örgütü’nün engellilik tanımına yaklaşımı tamamen tıbbi yöndedir. Söz konusu örgüt, hastalık sonuçlarına dayanan ve sağlık yönüne ağırlık veren bir tanımlama ve sınıflandırma yaparak engelliliği üç ayrı kategoride ele almıştır (WHF, 2010; akt; Şahin, 2012: 15):

• **Noksanlık (Impairment):** Psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir noksanlık veya dengesizliği ifade eder.

• **Özürlülük (Disability):** Bir noksanlık sonucu meydana gelen ve normal sayılabilecek bir insana oranla bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması durumunu ifade eder.

• **Maluliyet (Handicap):** Yetersizlik veya özürlülük sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini engelleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.

5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'a göre ise engelli, *fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey olarak tanımlanmıştır* (Engelliler Hakkında Kanun, 2005, m.3).

Sanayi devriminden sonra toplumsal hayatta engelli kavramı daha sık karşılaşılmaktadır. Çünkü sanayi devrimiyle doğuştan gelen engellerin dışında iş kazaları sonucunda meydana gelen engel oranlarında da artış olmuştur. Bunun dışında hızla yaşanan nüfus ve yaşlanmanın etkisiyle oluşan engeller, doğuştan gelen özürlüler, kronik hastalıklar ve ulaşım gibi sebeplerle toplumdaki engelli insanların sayısı her geçen gün artış göstermektedir (Genç ve Çat, 2013: 365). Dünya Engellilik Raporu'na göre; dünya nüfusunun yaklaşık % 15'inin yani bir milyardan fazla insanın bir tür engellilik yaşadığı tahmin edilmektedir. Bu insanların yaklaşık 200 milyonu hayatlarını devam ettirme konusunda kayda değer zorluklar yaşamaktadır (WHO, 2011). Türkiye'de de engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %12.29'dur. Yapılan araştırmalara göre, 2050 yılında tüm dünyadaki engelli ve yaşlı nüfusunun iki milyarı bulacağı öngörülmektedir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2012).

Engelliliğin nedenleri dikkatle incelendiğinde ise bunların önemli bir bölümünün kaçınılmaz, önlenebilir nedenler olduğu görülmektedir (Koca, 2010: 5). Engelli olma nedenleri doğum öncesi, doğum anı ve doğum sonrası nedenler olmak üzere üç bölümde sınıflandırılmıştır (Baş, 2016: 6-7).

Engellilik Türleri

Türkiye Özürlüler Araştırmasının 2002 yılında yayınladığı raporda engelliler 6 grupta ele alınmıştır:

Ortopedik Özürlü: *Kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişidir. El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısıklık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, Serebral Palsi. spastikler ve spina bifida olanlar bu gruba girmektedir.*

Görme Özürlü: Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan kişidir Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar ve renk körlüğü, gece körlüğü olanlar bu gruba girer.

İşitme Özürlü: Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişidir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

Dil ve Konuşma Özürlü: Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir. İşittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir.

Zihinsel Özürlü: Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişidir. Zeka geriliği olanlar (mental retardasyon). Down Sendromu, Fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) bu gruba girer.

Süreğen Hastalık: Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan. sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır (Kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve den hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV).

Engelli Turizm Pazarı

Gelişmiş ülkelerde engellilere uygulanan engelli dostu sosyal politikalar sayesinde engellilerin refah seviyesi artırılmış, buna bağlı olarak da engelliler diğer insanlar gibi turistik faaliyetlerde bulunmaya başlamışlardır. Engellilerin turistik faaliyetlerde refakatçisi veya ailesi ile birlikte bulunması, turizmde yeni ve önemli bir alternatif pazar oluşturmuştur. Ayrıca engelli turizm pazarı, Avrupa, Amerika ve Asya-Pasifik' te son on yılda artan bir şekilde akademik dünyanın ve hükümetlerin dikkatini çekmeye başlamıştır (Darcy, 2006: 1).

Avrupa ülkelerinde erişilebilir turizm pazarı 60 yaş üstü bireylerle beraber toplam turizm pazarının % 12'sine sahiptir. Bu oran iyileşen sağlık koşullarına bağlı olarak ortalama yaşam süresinin de uzamasıyla giderek artmaktadır. 2050 yılında sadece 60 yaş üstü birey nüfusu toplam nüfusun % 22'si kadar olacağı tahmin edilmektedir. Avrupa Komisyonu'nun Erişilebilir Turizm Raporuna göre (2011), Avrupa Birliği ülkelerinin 15-64 yaş arası engelli nüfusu 49,8 milyon, 65 yaş üstü nüfusu ise 88,8 milyondur. 2020 yılında AB ülkelerinin 15-64 yaş arası nüfus ile 65 yaş üstü nüfusunun toplamı 154,6 milyon olarak tahmin edilmektedir. Avrupa Birliği içinde engelli nüfusuna en çok sahip olan ülkeler İngiltere ve Fransa'dır. Fransa'da 10 milyon, İngiltere'de 11 milyon engelli nüfu-

su olduğu tahmin edilmektedir. Dünya’da ise Çin’de 62 milyon, Amerika Birleşik Devletleri 32 milyon ve Brezilya 32 milyon olarak belirtilmektedir.

Bu insanların sık ziyaret etmesi, düşük sezonları tercih etmesi, genellikle grup halinde seyahat etmeleri, ortalamanın üzerinde harcama yapmaları ve memnun kaldıkları turistik destinasyonları ve işletmeleri tekrar ziyaret etmeleri bu pazarı daha da önemli hale getirmektedir (UNWTO, 2016). ABD’deki sivil toplum örgütlerinden biri olan Engelliler için Seyahati Geliştirme Derneği’nin (SATH), 1999 yılında Florida’da düzenlediği Dünya Engelliler Seyahat Konferansı’nda ABD’deki engelli nüfusunun 50 milyona ve bu kesimin alım gücünün 175 milyar dolara ulaştığı vurgulanmaktadır. Artan engelli sayısı ve engellilerin gelirleri ile birlikte ekonomik ve sosyal anlamda engelli bireyler seyahat etmeye daha da yakınlaşmıştır (Atak, 2008: 1). Dünya Turizm Örgütü 2013 yılında “erişilebilir turizm” konulu genel kurul toplantısında engelli turizm pazarını hedef pazar olarak değerlendirmiştir. Engelli turistlere yönelik olarak yapılan düzenlemelerin, yaşlı, hamile ve geçici sakatlığı bulunan bireyler tarafından da kullanılabilir olacağı için bu kitlelerin ihtiyacını karşılayacak ölçülerde ve yeterli düzeyde yapılması ayrıca önem arz etmektedir (Baş, 2016: 39).

Günümüzde gelişmiş ülkeler, dünya nüfusunun %15’ini teşkil eden bu büyük azınlığın oluşturduğu turizm pazarından pay alabilmek için rekabet içindedir (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1566). Toplumsal açıdan azımsanamayacak bu oranın turizm aktivitelerine katılma konusunda istekli olması ile birlikte önemli bir turistik talep oluşmaktadır. Yine, engelli kişilerin büyük bir çoğunluğunun en az bir refakatçi ile seyahate çıktığı düşünüldüğünde Avrupa’daki bu özel seyahat pazarının 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği tahmin edilmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 1). Onlara eşlik eden insanlarla birlikte bu durum turizm gelirlerinde çarpan etkisi oluşturmaktadır (Daruwalla ve Darcy, 2005: 564; akt, Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 922). Bu nedenle, engelli, yaşlı ve hatta tüm bireyler için seyahat ve turizm olanaklarını erişilebilir ve ulaşılabilir kılmak gerek sektör yetkililerinin gerekse araştırmacıların üzerinde çalıştığı bir alan olma yolundadır (Tütüncü ve Aydın, 2013: 261).

Tablo-1: Avrupa Birliği Üye Ülkeleri ile Türkiye Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları, 2011

Ülke	Nüfus	Engelli Oranı	Engelli Sayısı
İngiltere	62.008.048	27,2	16.866.189
Fransa	64.716.310	24,6	15.920.212
Almanya	81.802.257	11,2	9.161.853
Polonya	38.167.329	11,7	4.465.577
Hollanda	16.574.989	25,4	4.210.047
İspanya	45.989.016	8,7	4.001.044
İtalya	60.340.328	6,6	3.982.462
Çek Cumhuriyeti	10.506.813	20,2	2.122.376

Portekiz	10.637.713	19,9	2.116.905
Belçika	10.839.905	18,4	1.994.543
İsveç	9.340.682	19,9	1.858.796
Finlandiya	5.351.427	32,2	1.723.159
Romanya	21.462.186	5,8	1.244.807
Yunanistan	11.305.118	10,3	1.164.427
Macaristan	10.014.324	11,4	1.141.633
Danimarka	5.534.738	19,9	1.101.413
Avusturya	8.375.290	12,8	1.072.037
İrlanda	4.467.854	11	491.464
Slovakya	5.524.825	8,2	453.036
Slovenya	2.046.976	19,5	399.160
Estonya	1.340.127	23,7	317.610
Litvanya	3.329.039	8,4	279.639
Bulgaristan	7.563.710	3,3	249.602
Letonya	2.248.374	5	112.419
Kıbrıs Rum Kesimi	803.147	12,2	97.984
Lüksemburg	502.066	11,7	58.742
Malta	412.970	8,5	35.102
Türkiye(2002)	69.626.000	12,29	8.557.035

Kaynak: (Eurostat AB İstatistik Bürosu 2011), (akt; Zengin ve Eryılmaz, 2013: 54), (BÖİB, 2002), TOBB, 2003).

Tablo-1’de yer alan ülkeler arasında Finlandiya % 32,2, İngiltere % 27,2, Hollanda % 25,4, Fransa % 24,6, Estonya % 23,7 ile engelli oranı en çok yüksek ülkelerdir. İngiltere tablo içerisinde 16.866.189 ile engelli nüfusu en yüksek ülke olarak yer almaktadır. Türkiye Özürlüler Araştırmasına göre ise Türkiye’de engelli oranı % 12,29’dur.

Böylesine büyük bir ekonominin söz konusu olduğu bu özellikli pazardan pay almak isteyen seyahat ve turizm işletmecilerinin engelli bireylerin özel gereksinimlerini ve beklentilerini göz önünde bulundurarak hizmet sunmaları gerekmektedir. Bunun için öncelikle kapsamlı bir pazar araştırması ile kişinin özrüünün çeşit ve derecesi tespit edilmeli, bunun yanı sıra bu kişilerin demografik, sosyo-ekonomik, psikografik ve davranışsal özellikleri de göz ardı edilmeyecek çeşitli hizmetler sunmaları gerekmektedir (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 4; Akt, Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1568).

ENGELLİ TURİZMİNİN PESTEL ANALİZİ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Gelecek bazı olayları sağlam bir öngörü yeteneği ile yorumlamak içsel olduğu kadar dışsal çevreye ve bu çevreyi şekillendiren olayları önceden tutarlı bir şekilde tespit edebilmeye bağlıdır. Dış çevreden etkilenen ve bu çevre ile etkileşimde bulunan çok sayıda kilit dinamik vardır. Bu dinamiklerin hepsinin hem tek tek hem de birlikte ele alınarak isabetli bir karar süreci oluşturmak amacıyla değerlendirilmelerine ise PESTEL analizi denilmektedir (Altuntuğ, 2007: 77).

PESTEL analizi Politik (Political), Ekonomik (Economical), Sosyolojik (Sociological), Teknolojik (Technological), Çevresel (Environmental) ve Yasal (Legal) faktörlerden oluşmaktadır.

PESTEL analizi sayesinde işletmenin veya bir ürünün ya da hizmetin dış çevre faktörlerinden ne kadar etkileneceği belirlenir. İşletmenin veya sektörün kontrolü ve etkisi dışında olan dış çevre faktörleri doğru bir biçimde analiz edildiği takdirde ürün planlama ve geliştirme, iş planlama, iş geliştirme ve stratejik planlamaların yapılma aşamasında önemli katkılar sağlayacaktır. Bu inceleme ve tahmin işlemleri PESTEL analizi aracılığı ile yapılabilmektedir. PESTEL analizinin sağlayacağı yararları bahsedecek olursak(Toroslu, ?:3):

Yeni bir ürün veya hizmet sunulacağı zaman doğru bir analiz oldukça fayda sağlamaktadır.

Dış çevredeki gelişmelerin tahmin edilmesine yardımcı olarak bir işletmenin veya ürünün bu gelişmeler karşısındaki durumu ve nereye doğru gittiğini belirlemeye yararmaktadır.

Faaliyet gösterilen çevredeki gelişmelere göre önlem almayı sağlamaktadır.

Dış çevresinin iyi bir şekilde analiz edilmesiyle fırsatlar fark edilebilir ve avantaja dönüştürülebilmektedir.

Sektörde ortaya çıkan riskleri ve bu riskler karşısında işletmenin veya ürünün durumunun tespit edilmesini ve bu doğrultuda hareket edilmesi sağlanır.

PESTEL analizi işletmenin veya ürünün gerçeklere daha çabuk adapte olmasına yardımcı olur.

Politik Faktörler

Küreselleşme ile birlikte politik etkenlerin etkisi giderek artmakta ve hızlanmaktadır. Demokrasi, insan hakları, inanç ve düşünce özgürlüğü ve eğitim hakkı dünya ölçeğinde tüm ülkeleri ve kurumları etkileyen bir güce kavuşmaktadır (Altuntuğ, 2007: 78).

Politik etkenlerden en çok etkilenen sektörlerden biri olan turizm, toplumların birbirini tanımasını, karşılıklı anlayış, güven ve işbirliği ortamının doğmasını ve giderek çeşitli alanlarda yakınlaşmanın artmasını sağlar. Turizmin gelişmesi ile ülkelerin siyasi ve ekonomik istikrarı arasında sıkı bir ilişki vardır. Genellikle bir ülkede siyasi ve ekonomik istikrarın ve toplumsal huzurun varlığı turizmin gelişimini olumlu yönde etkiler (Akat, 1997: 17; akt, Kesimli, 2011: 27).

Turistik ülkelerde artan turist sayısı ve bu ülkelerin turist artışına bağlı olarak gelirlerinin artması; o ülkedeki politik kararlara, ülke huzurun sağlanmasına, diğer ülkeler ile izlenen olumlu dış politikalara ve ikili anlaşmalara bağlı olmaktadır. Örneğin 24 Kasım 2015 tarihinde düşürülen Rus uçağı sonrasında Türkiye ve Rusya'nın ilişkilerinin zedelenmesi sonucunda o yıl Rus turist sayısında yaşanan düşüşten dolayı Türk turizmi 2016 yılında önemli bir kayıp yaşamıştır. Rusya ile yaşanan uçak krizi ile birlikte 2016 yılında ülkede yaşanan terör saldırıları

sonucunda Avrupalı turist sayısında da düşüş olunca Türkiye beklentilerin daha da ötesinde kötü bir turizmi yılı geçirmiştir.

Ülkeler arası ikili ilişkilerin ve iç siyasal olayların yanı sıra, hava taşımacılığı ve havayolu rotaları üzerinde ki anlaşmalar, gümrük vergileri, vize uygulamaları da dış politikalara bağlı olarak turizm faaliyetlerini etkileyen önemli etkenlerdir. Ayrıca turistik ülkelerin uluslararası turizm yatırımlarını ülkeye çekmek için uyguladıkları teşvikler veya yasal kolaylıklar uluslararası turizm yatırımlarını ülkeye çekmekte, iç ve dış turizm arz ve talebine kapıları açmakta önemli rol oynamaktadır (Çeken vd., 2008: 76).

T.C. Londra Büyükelçiliği Kültür ve Tanıtma Müşavirliği'nin 2006 yılı İngiltere Pazar Raporu'na göre İngiliz turistlerine yapılan ankette onları Türkiye'ye gitmekten alıkoyan en çok üç sebep sorulmuştur. Sonuçlara göre; birinci sırada (%53 oranında) "sağlık/güvenlik/hijyen", ikinci sırada (%37 oranında) "terör", üçüncü sırada (%26 oranında) "insan hakları" olarak belirtilmiştir.

Engelli turistler de diğer turistler gibi huzurlu bir ortamda rahatça tatillerini gerçekleştirmek isterler. Engelli bireylerin erişilebilir ve ulaşılabilir turistik destinasyonları tercih ettiğini daha önceki bölümlerde belirtmiştik. Bu tercihlerini yaparken gidecekleri ülkedeki toplumsal huzurun varlığına, bu ülkenin kendi ülkeleri ile olan olumlu ikili ilişkilerine de önem vermektedirler. Bu kriterlerin yanı sıra ulaşımı kolay olan, vize ve gümrük gibi bürokratik işlemlerin yoğun olmadığı yani kolayca gidip gelebilecekleri ülkeleri tercih etmektedirler.

Ekonomik Faktörler

İşletmelerin sağlıklı olarak faaliyetlerini sürdürebilmeleri için sürekli değişen yerel ve küresel ekonomik koşulları ve ekonomilerdeki gelişmeleri iyi takip etmesi gerekmektedir. İşletmelerin takip etmeleri gereken önemli makroekonomik değişkenler şöyledir (Eren, 1997: 116-117, akt; Altuntuğ, 2007: 82).

1. Ülkedeki toplam milli gelirin miktarı ve yıllık artış analizi
2. Milli gelirin sosyal sınıflara göre dağılımı
3. Kamu ve özel sektör yatırımlarının analizi
4. İşgücü maliyetleri
5. Ülkede uygulanan para ve maliye politikaları ile fiyat istikrarı
6. Ülkede uygulanan vergi politikaları
7. Ülkede uygulanan teşvik politikaları
8. Ülke ekonomisinde ve işletmenin takip ettiği pazarlardaki döviz kur analizi

lizi

Ekonomik gelişmelere karşı oldukça duyarlı olan sektörlerden bir tanesi de turizmdir. Olumlu ekonomik gelişmelerde turizm, ekonominin genişlemesine ve canlanmasına katkıda bulunarak seyahat edenlerin sayısında ve harcamalarında artış sağlar. Olumsuz gelişmelerde ise ekonomik faaliyetlerin yavaşlaması, kendisini turistik tüketimde de hissettir. Ekonomik istikrarsızlık nedeniyle orta-

ya çıkan fiyat artışları, maliyetlerin yükselmesine bu da turistik ürün ve hizmetlerin fiyatlarının artmasına ve buna bağlı olarak turist talebini olumsuz etkilemektedir. Enflasyon olayı turizm sektörü için önemli bir sorun olarak görülmelidir. Enflasyon hem iç hem de dış turistik talebi olumsuz etkileyebilmektedir (Ayaz, 2016: 1363-1364).

Turistik ülkelerdeki ekonomiyi ve turistik talebi etkileyen diğer önemli bir faktör ise o ülkedeki döviz kurlarıdır. Döviz kurları o ülkeye gelecek olan turistlerin alım gücünü direk etkilemekte olduğundan turist sayısının artışına ve azalışına etki etmektedir. Örneğin Türkiye’de 2017 yılının ilk çeyreğinde meydana gelen dolar kurundaki artışın Rus turistlerin satınalma gücünü arttırdığı ve talebi olumlu etkilediği görülmektedir. Aynı dönemde Euro kurunda da artış olmasına rağmen Avrupalı turist sayısında artış olmaması ise ekonomik etkenlerden ziyade politik faktörlerden kaynaklanmaktadır.

Dünyada yaşanan ekonomik krizler de turistik ürün ve hizmet alımını etkileyen önemli faktörlerdendir. Dünya turizm sektörünün karşılaştığı ilk ciddi ekonomik kriz 2008-2009 krizi olmuştur. Küresel düzeyde on beş ay devam eden kriz, uluslararası turist sayısında %12 azalma ile 2009 yılı Mart ayında zirve yapmıştır. Turizm sektörü, bu kriz döneminde yurtiçi ve yurtdışı seyahatlerde ciddi azalma ve turistlerin seyahat alışkanlıklarında önemli değişikliklerle karşılaşmıştır (UNWTO, 2010, akt; Ayaz, 2016: 1364).

Engelli bireylerin turizm taleplerinin artış ve azalışında da ekonomik faktörler önem arz etmektedir. Gelişmiş ülkelerde engellilerin maddî gereksinimlerinin büyük ölçüde karşılanması ile birlikte artık engelli bireyler turizm faaliyetlerine katılmaya başlamışlardır. Engelli bireylerin gelirlerindeki artış ile birlikte seyahat eden engelli turist sayısının da artması turistik destinasyonların ve turizm işletmelerinin dikkatini çekmeye başlamıştır. Bu sayede engelli turizm pazarı önemli bir turizm pazarı haline gelmiştir. Birçok destinasyon ve işletmede engelli turistlerin erişilebilirliğini ve ulaşılabilirliğini arttırmaya yönelik çalışmalar artmaktadır. Bu çalışmaların sayısı artmasına rağmen henüz istenilen düzeyde değildir. Gelişmiş ülkelerdeki engellilerin gelirlerindeki artışa rağmen hala pek çok ülkede kısıtlı ekonomik imkânlar ile yaşayan ve tatil için harcayacak geliri olmayan birçok engelli birey mevcuttur. Bu bireylerin de gelirlerinde artış olduğu takdirde engelli turizm pazarı daha da büyüyecek ve bu turizm türüne yönelik yatırımlar giderek artacaktır.

Sosyolojik Faktörler

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektörünün başarılı bir şekilde işleyebilmesi için turistik ülkelerde insan kaynağının bol olması ve nitelikli olması oldukça önemlidir. Turizm sektörünün otomasyona diğer sektörlerden çok daha az imkân sağlaması bu sektörde insan gücüne olan ihtiyacı daha da artırmaktadır. Turizm sektöründe gelişmiş ülkeler incelendiğinde, o ülkeleri ilginç ve çekici

yapan unsurların sadece maddi kaynakları, yatırımları, tarih ve tabiat zenginlikleri değil, onları değerlendiren insan ve organizasyon gücü olduğu görülmektedir (Çeken, 2003: 35).

Ülkelerin demografik yapısı dolayısıyla o ülkelerdeki insan kaynağının sektörler göre yaş ortalamaları farklı olabilmektedir. Türkiye’de genç nüfusun (15-24) toplam nüfus içerisindeki payı % 16,4’dür. İstihdam edilen gençlerin ise % 50,1’i hizmet sektöründe yer almaktadır (TUIK, 2015). Türkiye’de özellikle kıyı bölgelerinde yer alan turistik işletmelerde çalışanların çoğunun genç nüfustan olmasını sektörün mevsimsel olmasına ve çalışanların da mevsimsel olarak çalışmasından kaynaklandığını söyleyebiliriz. Turizm sektörü içerisinde yer alan birçok işletmenin mevsimsel olarak faaliyet göstermesi sektörde yoğun olarak yer alan insan kaynağının sektör ile ilgili uzun vadeli plan yapmasına ve kariyer hedefleri içerisinde yer almasına da engel olmaktadır. Bu da nitelikli personelin yetişmesine ve hizmet kalitesinin artmasına engel teşkil ederek turizm talebini olumsuz etkilemektedir.

Turistik ülkelerde turizm sektöründe çalışan insan kaynağının nitelikli ve engellilere nasıl davranacağı konusunda eğitilmiş olmaması, engellilerle iletişim kurmakta zorlanması o ülkeye olan engelli turist talebini olumsuz etkilemektedir. Engellilerin erişilebilirliğinin ve ulaşılabilirliğinin sağlanmasının yanında ancak o ülkedeki insan kaynağının bu konularda eğitilmesi ile birlikte engelliler o ülkeye ve destinasyona daha sık turistik faaliyetlerde bulunacaktır. Turistik faaliyetlerde bulunan engelli bireyler toplumla daha iç içe olacak ve bu da onların daha huzurlu ve sağlıklı yaşamalarını sağlayacaktır. Engelli bireylerin tatil deneyimleri içerisinde önemli yeri olan iletişim faktörünün turistik işletmelerde henüz yeterince önemsenmediği ifade edilebilir.

Teknolojik Unsurlar

Gelişen teknoloji ve teknolojinin sağladığı imkânlar ile birlikte turistik ülkelerde turistik işletmelerin, limanların, havalimanlarının sayısı giderek artmakta, seyahat süresinin giderek kısalması ile birlikte de turistik seyahatlerin sayısında da artış meydana gelmektedir. Bilgi teknolojilerindeki artış ile birlikte de turistik destinasyonlar ve işletmeler ürün ve hizmetlerini artık daha kolay ve daha büyük bir kitleye ulaşarak pazarlayabilmektedir. Günümüzde özellikle seyahat acenteleri ve konaklama işletmeleri yine bilgi teknolojileri sayesinde misafirlerinden elde ettikleri veriler neticesinde bu kitleye daha iyi hizmet sunabilmekte ve kolay ulaşabilmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hem günlük yaşamı kolaylaştırması hem de engellilere daha rahat seyahat imkânı ve rezervasyon hizmeti sağlaması ile bu bireyler turistik ürün ve hizmetlere kolayca ulaşabilmektedir. Gelişen teknoloji engelli bireylerin turistik ürün ve hizmetlere erişilebilirliğinin ve ulaşılabilirliğinin sağlanmasına da katkıda bulunmaktadır. Bedensel engelliler için ulaşım ve

taşıma araçlarında ve havuzlarda engelli asansörünün kullanılması, yine bedensel engelliler için akıllı tekerlekli sandalyelerin kullanılması ve bu sayede onların daha kolay hareket edebilmesinin sağlanması, işitme engelli bireylerin işitme cihazları sayesinde daha kolay iletişim kurabilmesi, görme engelli bireyler için de kızılotesi erken uyarı sistemi teknolojinin engelli bireyler için sağladığı imkânlardan bazılarıdır.

Çevresel Faktörler

Turizm sektörü çevresel kaynakları çok kullanan sektörlerden birisidir. Turizmde başarılı olabilmek için doğal güzelliklerin yanında temiz, düzenli ve sağlıklı bir çevre düzeni sağlanmalıdır. Önemli bir turizm kaynağı olan çevre, sürdürülebilir bir turizm için de önemli bir etkidir (Demir ve Çevirgen, 2006, akt; Dal, 2008: 71). Ayrıca doğal, arkeolojik ve tarihi alanların korunmasının olumlu etkilerinin yanında katı atıklar, ekolojik bozulmalar ve biyolojik çeşitliliğin azalması, arkeolojik ve tarihi alanların zarar görmesi sektörü etkileyecek olumsuz çevresel faktörlerdir (Özdemir ve Kervankıran, 2011: 4).

Türkiye üç tarafı denizlerle çevrili, doğal güzelliklerinin yanı sıra tarihi, kültürel ve güzel iklimiyle önemli bir turizm ülkesidir. Türkiye’de enerji üretimi ve atıkların geri dönüşümü konusunda yapılan çalışmaların çok yetersiz olduğu, kaynakların korunması, israf edilmemesi konusunda insanların yeteri kadar bilinçli olmadığı ifade edilebilir. Örneğin; herşey dahil sisteminin yoğun olarak uygulandığı konaklama işletmelerinde meydana gelen yiyecek atıklarının değerlendirilmesi konusunda hala bir çalışma yapılmamış olması ve her gün tonlarca yiyecek atığının değerlendirilmeden çöpe gitmesi önemli sorunlardan bir tanesidir.

Engelli bireyler arasında turistik talebi en yüksek kitlenin gelişmiş ülkelerde yaşayan engelli bireyler olduğunu ve bu bireylerin kendi vatandaşları gibi çevreye duyarlı olduğunu ve bu duyarlılıklarının da tatil tercihlerini etkileyebileceğini görülmektedir. Engelli turizm açısından bu faktörlerin yanında yollar ve kaldırımlar gibi diğer çevresel etkenler, engelli bireylerin aktivitelerini sınırlamamalı ve bu bireyler çevresel engellerle karşılaşmamalıdır. Turistik tesislerin de henüz istenilen erişilebilirlikte olmadığı gerçeğiyle beraber Türkiye’nin engellilere erişilebilir bir çevre ve yapılar sunma konusunda henüz istenilen seviyede olmadığı görülmektedir.

Yasal Faktörler

Bir toplum içerisinde bireylerinin bir arada, ahenkli bir biçimde yaşamasını sağlamak için belirli bir düzen getirmeyi amaçlayan politik sistemler bunu koyduğu yasalar ile sağlamaya çalışır. Yasalar, işletmeleri ve bireyleri etkileyen, ekonomik koşulları ve ticari ilişkileri şekillendiren, ulusal ve uluslararası politik olaylar ile hükümet politikalarını belirleyen önemli bir çevre faktörüdür (Toroslu, ?: 9).

Turizm sektörü ülke içerisindeki politik ve buna bağlı olarak yasal faktörlerden önemli ölçüde etkilenmektedir. Turizm sektörünün bir ülkede sağlıklı bir şekilde devam edebilmesi için dış turizm talebini sınırlayıcı yasaların ve turizmin önündeki bürokratik, politik, askeri, ticari vb. engellerin olmaması gerekmektedir. Bu sınırlayıcı politikalar olduğu takdirde ise turizm kaynaklı olabilecek ekonomik gelişmelere engel olunacaktır (Bahar ve Kozak, 2012: 126, akt; Özcan, 2013: 59). Turizm sektörüne yönelik yasal düzenlemelerin talep üzerinde olumlu ya da olumsuz etkileri olarak (İçöz, 2005: 153, akt; Özcan, 2013: 59-60):

Turist gönderen ülke tarafından gerçekleştirilen düzenlemeler;

Ülke halkına getirilen döviz kısıtlamaları,
Seyahat belgeleri konusunda bürokratik engellerin çıkarılması,
Geri dönen vatandaşlar için gümrük kısıtlamalarının getirilmesi,
Yurt dışına çıkışları kısıtlayan yasalar,
Deniz aşırı seyahatlerin yasaklanması veya kısıtlanması,

Turist kabul eden ülke tarafından gerçekleştirilen düzenlemeler;

Ziyaretçiler için getirilen döviz kısıtlamaları,
Giriş vizesi, kimlik dokümanları, kalış süresinde kısıtlamaların ve zorlukların çıkarılması,
Otomobil ehliyeti, sigortası gibi belgelerin kabulünde yaşatılan zorluklar,
Yabancılara mülk edinme konusunda zorluklar ve yasaklamalar,
Yabancı turistler için konulan birtakım vergiler,
Vatandaşların döviz taşıma kısıtlamaları,
Bireysel seyahat eden turistlere ait araçların sınır girişinde bürokratik engellerin çıkarılması,

Turistik ülkelerde uygulanan kanun ve yasalar da yine turizm talebini etkileyen faktörlerdir. Türkiye’de 1982 yılında uygulamaya konulan 2634 sayılı “*Turizm Teşvik Kanunu*” ile turizm hızlı gelişmeye başlamıştır. 1980 yılında işletme ve yatırım belgeli turizm yatak sayısı 82.332 iken teşvik kanununun sonrası artan yatırımlar ile 1992 yılında bu sayı 529.079’a, 2005 yılında ise 761.585’e ulaşmıştır (Toker, 2007: 84-85). 2015 yılı itibariyle de bu rakam 1.164.283 olmuştur (TÜRSAB, 2015).

Türkiye’de engelli bireyleri topluma kazandırmak ve onların karşılaştıkları sosyal sorunları ortadan kaldırmak için ulusal birtakım yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu yasal düzenlemelerden en önemlisi; 1/7/2005 tarihinde 5378 numaralı “*Engelliler Hakkında Kanun*”un çıkarılmasıdır. Bu kanunun Birinci Bölüm Genel Esaslar 4. maddesi (D) bendine göre; “*Engellilerin bağımsız yaşayabilmele-ri, topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin sağlanması esastır.*” Aynı kanunun 9464-2 7. maddesi Erişilebilirlik başlığında; “*Yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır.*” ve

“Özel ve kamu toplu taşıma sistemleri ile sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan özel ve kamu toplu taşıma araçlarının engellilerin erişebilirliğine uygun olması zorunludur.” denmektedir. 12.03.1982 tarihli 2634 sayılı “Turizmi Teşvik Kanunu”nun 37. maddesinin (A) bendinin (2) numaralı alt bendi hükmü uyarınca hazırlanmış, “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”, 21.06.2005 tarih ve 25852 sayı ile Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin Dördüncü Kısım Tesis Türlerinin Birinci Bölümü Asli Konaklama Tesisleri başlığının, 18. maddesinde Asli Konaklama Tesislerinin Genel Niteliklerinin (C) bendinde bedensel özürler için düzenlemelere yer verilmiştir ve şöyle ifade edilmiştir; *“Toplam kapasitesinde seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürliülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir.”*

Engelli oda sayısının minimum tutulması Türkiye’ye gurup halinde gelmek isteyen engelli bireyleri olumsuz etkilemekte ve turistik işletmelerce bu ve benzeri yönetmeliklerin yeterince uygulanmamasından kaynaklanan eksiklikler engelli bireylerin tatillerinde sorunlara yol açmaktadır. Önemli bir alternatif turizm türü olan engelli turizminin yine kanun ve yasalarla desteklendiği takdirde bu turizm talebinde artış meydana gelecek, engelli turizm pazarı büyüyecek ve turistik işletmeler bu engelli turizmine daha fazla önem vereceklerdir. Engelli turizmini teşvik etmek ve konaklama işletmelerin engelli turizm pazarına önem vermelerini sağlamak için engelli turistlerin konaklamalarından doğan katma değer vergisinde indirim sağlanabilir.

SONUÇ

Günümüzde iyileşen sağlık koşulları ile yaşam süresi uzamakta, bununla birlikte de yaşlılığa bağlı engelli sayısı artmaktadır. Engelli nüfusunun çoğalması ile bu kitleye sağlanan sosyal destekler de giderek fazlalaşmakta ve engelli bireylerin toplumsal yaşama katılımları artmaktadır.

Engellilerin toplumsal yaşama katılımlarını sağlayan önemli faktörlerden biri de onların da toplumun diğer bireyleri gibi turistik faaliyetlerde bulunmasıdır. Engelli bireylerin turistik faaliyetlerde refakatçisi ya da ailesi ile bulunmasından dolayı engelli turizm pazarı turistik ülkelerin dikkatini çekmiştir. Bu sayede engelli bireylerin erişilebilirlikleri ve ulaşılabilirliklerinin sağlanmasına yönelik yapılan çalışmalar artmıştır. Ayrıca turizm gelirlerinin turistik ülkelere sağladığı ekonomik faydadan ötürü turizm gelirlerini çoğaltmak isteyen turistik ülkelerin alternatif turizm türü arayışına girmesi de önemli bir alternatif turizm türü olan

engelli turizmüne olan ilgiyi giderek artmaktadır. Buna rağmen henüz birçok kentin ve bu kentlerdeki konaklama işletmeleri ile diğer turistik alanların engellilerin tatillerini sorunsuzca geçirebilecekleri düzeyde olmadığını ifade etmek gerekir.

Engelli bireylerin bugüne kadar ki turistik faaliyetlerinde edindiği kötü tecrübelerden dolayı da artık birçok engelli birey destinasyon tercihlerinde daha titiz davranarak erişilebilir ve ulaşılabilir kentleri ve turistik işletmeleri tercih etmektedir. Bu kriterlerin yanında turizmin hassas yapısı itibarıyla de turist alan ülkelerdeki politik, ekonomik, sosyolojik, teknolojik, çevresel ve yasal gibi dış çevre faktörleri de engellilerin ve diğer bireylerin bu ülkelere olan talebini etkilemektedir. Örneğin; en başta yer alan politik faktörler nedeniyle Türkiye’de 2016 yılında yaşananlardan dolayı başta Rus turistler olmak üzere birçok ülkeden gelen turist sayısında düşüş yaşanmıştır. Bunların yanında ekonomik etkenlerin alım gücüne, sosyolojik etkenlerin hizmet kalitesine, teknolojik etkenlerin işletme maliyetlerine, çevresel etkenlerin doğal kaynaklara ve çevreye duyarlı vatandaşların taleplerine, son olarak da yasal faktörlerin turizmin gelişmesine etkilerini örnek olarak sayabiliriz. Bu örneklerden de yola çıkarak turistik ülkelerin doğal güzelliklerinin ve ikliminin yanında başta politik olmak üzere ekonomik, sosyolojik, teknolojik, çevresel ve yasal faktörlerin turistlerin tercihleri içerisinde önemli bir yeri olduğunu söyleyebiliriz. □

KAYNAKÇA

- Altuntuğ, N. (2007). *Küresel Rekabet Ortamında Ayırt Edici ve Sürdürülebilir Üstünlükler Bağlamında Temel Yetenek Tabanlı Stratejiler ve Bir Uygulama*, Doktora Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi SBE.
- Atak, V. (2008). *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Muğla Üniversitesi SBE
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1 -35.
- Ayaz, N. (2016). *Ekonomik Krizlerin Turizm Sektörüne Olan Etkileri Üzerine Bir İnceleme*, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 15, 59, 1360-1371
- Baş, M. (2016). *Engelli Turizmi*, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Birdir, K. ve Karacaoğlu, S. (2014). *Türkiye'de Engelli Turizm Pazarının SWOT Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesine Yönelik Bir Kavramsal Çalışma*. Engelsiz Turizm, Gazi Üniversitesi. Ankara: 15. Ulusal Turizm Bildirileri Kitabı.
- Çeken, H. (2003) Turizm Sektörünün İstihdam Yaratmadaki Etkisi. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5, 1.
- Çeken, H., Ateşoğlu, L., Dalgın, T. ve Karadağ, L. (2008). Turizm Talebine Bağlı Olarak Uluslararası Turizm Hareketlerindeki Gelişmeler. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 7, 26, 71-85
- Çiftçi, İ. (2015). *Damızlık Koyun-Keçi Yetiştiricileri Birliklerinin Sürdürülebilir İşletmecilik Modeli: Konya İli Örneği*. Konya: Selçuk Üniversitesi, FBE.
- Dal, S. (2007). Kuşadası'nda Kıyı Kullanımı ve Turizmin Mekansal Etkileri Konusunda Yerel Halkın Tutumları. *Ege Coğrafya Dergisi*, 106, 69-85,
- Darcy, S. (2006). *Setting A Research Agenda For Accessible Tourism*. National Library of Australia Cataloguing in Publication Data, 1-35.
- Demir, C. ve Çevirgen, A. (2006). *Turizm ve Çevre Yönetimi Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı*. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Emiroğlu, B. ve Demirkol, Ş. (2014). Engelli Turizminin Sorunlarına Yönelik İstanbul'da ki 4 ve 5 Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Engelsiz Turizm, Gazi Üniversitesi. Ankara: 15. Ulusal Turizm Bildirileri Kitabı.
- Engelliler Hakkında Kanun. (01.07.2005). www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf, Erişim: 16.05.2017
- European Commission (2011). *Economic Impact And Travel Patterns Of Accessible Tourism In Europe-Final Report*.
- Genç, Y. ve Çat, G. (2013). Engellilerin İstihdamı ve Sosyal İçerme İlişkisi. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 8, 1, 365-394.
- Gregoric, M. (2014). PESTEL Analysis of Tourism Destinations In The Perspective Of Business Tourism. Tourism and Hospitality Industry, CONGRESS PROCEEDINGS *Trends in Tourism and Hospitality Industry*. 551-564.
- İçöz, O. (2005). *Turizm Ekonomisi* (3. Basım). Ankara: Turhan Kitabevi
- T.C. Londra Büyükelçiliği, Kültür ve Tanıtma Müşavirliği. (2011). *İngiltere Pazar Raporu*
- Kahraman, N. ve Türkay, O. (2009). *Turizm ve Çevre*, Ankara: Detay Yayıncılık.

- Kesimli, İ. (2011). Turizm Perspektifinden Politik Krizlerin Ekonomiye Yansımaları. *Meslek Okullarının Elektronik Dergisi*, Aralık 2011, 25-42.
- Koca, C. (2010). *Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu*, Dünya Engelliler Vakfı.
- Özcan, C. (2013). *Turizm Talebini Etkileyen Faktörlerin Ekonometrik Analizi*, Doktora Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, SBE
- Özdemir, M. Ve Kervankıran, İ.(2011). Turizm ve Turizmin Etkileri Konusunda Yerel Halkın Etkileşimleri. *Marmara Coğrafyası Dergisi*. 24, 1-25
- Şahin, H.(2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinde Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*, Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, SBE.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü(2012). *Türkiye’de Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı Uygulama Programı*.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Daire Başkanlığı. (2002). *Türkiye Özürlüler İdaresi Araştırması*.
- Toker, B. (2007). Türkiye’de Turizm Sektörü Teşviklerinin Değerlendirilmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 14, 2, 81-92
- TOBB (2003). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği 59. Genel Kurul Ekonomik Rapor.
- TUIK (2015). İstatistiklerle Gençlik Raporu, www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 08.05.2017
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2005), T.C. Resmi Gazete, 25852, 21.06.2005.
- TURSAB (2015). Türkiye’nin Yatak Kapasitesi Raporu. Erişim: 12.05.2017. www.tur-sab.org.tr
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2013). Ulaşılabilir Turizm. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24, 2, 261-263.
- UNWTO (2016). Tourism for All - Promoting Universal Accessibility. *Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain*.
- WHO (2011). *Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti*.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B.(2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*. 6, 11, 51-74.