

OTEL İŞLETMELERİNDE ENGELLİ OLANAKLARINA İLİŞKİN YÖNETİCİLERİN GÖRÜŞLERİ: KONYA ÖRNEĞİ¹

OPINIONS OF ADMINISTRATORS ON DISABILITY OPPORTUNITIES IN HOTEL BUSINESS: SAMPLE OF KONYA

Doç. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI¹, Arş. Gör. Mustafa Cüneyt ŞAPCILAR² (Sorumlu Yazar), Meltem TUNCEL³

¹Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya

²Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya

³Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD, Konya

ahmetbuyuksalvarci@gmail.com, mcsapcilar@konya.edu.tr, meltemtuncel06@gmail.com

ÖZET

Engelli turizmi, engelli bireylerin turizme engelsiz bir şekilde katılımlarını ifade etmektedir. Dünyada engelli turizmi hızla gelişmekte olan bir kavramken Türkiye’de ise yeni ortaya çıkmaya başlayan, yeni faaliyet alanları bulan bir kavramdır. Araştırmada Konya ili uygulama alanı olarak seçilmiştir. Konya ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri araştırmanın evrenini ve örneklemini oluşturmaktadır. Otel işletmelerinin sahip oldukları engelli olanakları ve yöneticilerin görüşleri anket yöntemiyle elde edilmiştir. Elde edilen bulgular sonucunda Konya’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin engelli turizmüne yeterli düzeyde önem vermedikleri oda, genel kullanım alanlarındaki ve banyo gibi alanlarda daha titiz davrandıkları ancak işitme engelliler için görsel levhaların, görme engelliler için ses sistemlerinin yeterli düzeyde olmadığı görülmüştür. Otel işletmelerinin zorunluluk gerektiren durumlara daha çok ağırlık verdikleri görülmüş ancak spesifik alanlara daha az eğilim gösterdikleri tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Engelli Turizmi, Dört ve Beş Yıldızlı Oteller, Konya.

ABSTRACT

Disabled tourism means participation of disabled people to tourism without hindrance. While disabled tourism is a rapidly developing term in the world, it is carried on a business newly in Turkey. The city Konya was selected as application area. Four and five star hotels operating in Konya constitute population and sample of this study. Managers’ opinion and disability facilities at hotels were obtained through survey method. In consequence of findings, it is occurred that although accomodation facilities operating in Konya do not care enough disabled tourism, they pay more attention to areas such as room and bathroom; but visual signboard for hearing-impaired and audio system for visually-impaired are inadequate. And it is seen that hotels care obligatory situation rather than specifical areas.

Keywords: Disabled Tourism, Four And Five-Star Hotels, Konya

¹ II. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu’nda özet bildiri olarak sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Engellilik konusunda farklı kaynaklarda aynı anlama gelebilecek değişik tanımlar yapılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) tıbbi açıdan yapmış olduğu engelli tanımı; “sağlık yalnız hastalık ve engelliliğin olmaması değil, aynı zamanda bedensel, ruhsal ve toplumsal yönden tam bir sağlıklı olma durumu” şeklinde ifade edilmiştir. Engellilik ise bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinden belirli bir oranda, sürekli olarak fonksiyon ve görüntü kaybına neden olan organ yokluğu veya bozukluğu sonucu kişinin normal yaşam gereklerine uyamama durumudur. Bu kişiye de engelli denilmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 53). Dünya Turizm Örgütü'ne (2005) göre, “engelli kişi” terimi çevrede karşılaştıklarından dolayı, ilişki kurmasını sınırlandıran ve konaklama ve seyahat esnasında olduğu gibi diğer turizm hizmetlerinde de özel ihtiyaçları olan özellikle fiziksel, duyuşsal ve zihinsel engelli bireylerin veya özel bakım gerektiren diğer tıbbi durumlar da olan tüm insanları içermektedir (Şen, Yetim ve Bilici, 2014). Dünya Bankası ve Dünya Sağlık Örgütü'nün (2011) yayınladıkları raporda dünya nüfusunun %15'inin engellilerden oluştuğu görülmektedir (Karacaoğlu, 2012: 4). Türkiye ise 2011 Nüfus ve Konut Araştırması sonuçlarına göre, engelli olan (3 yaş ve üzeri) nüfusun oranı %6,9 (4.876.000 kişi)'dur. Bu oran erkeklerde %5,9 iken kadınlarda ise %7,9'dur. Yaş grupları açısından incelendiğinde, en az bir engele sahip olma oranınının 10-14 yaş grubunda %2,1 iken, 20-24 yaş grubunda %2,7'ye, 30-34 yaş grubunda %3,2'ye, 40-44 yaş grubunda %5,1'e, 50-54 yaş grubunda %8,8'e, 60-64 yaş grubunda %16,5'e, 75 ve daha yukarı yaşlarda ise %46,5'e çıktığı görülmektedir. Konu iller açısından ele alındığında engelli oranı en yüksek olan il %13,5 oran ile Giresun'dur. Bunu sırasıyla %12,4 oran ile Çorum ve %12,4 oran ile Erzincan takip etmektedir. Engelli oranı en düşük olan il ise %4,3 ile Muş'tur. Bunu sırasıyla %4,6 oran ile Kocaeli ve %5 oran ile Ankara takip etmektedir (Tuik, 2017).

Tablo 1. Yıllara Göre Engelli Sayısı

Yıllar	Bakıma muhtaç engelli (%70 ve üzeri)	Engelli (%40-%69)
	Kişi sayısı	Kişi sayısı
2015	280.288	338.588
2014	268.038	332.432
2013	225.457	300.242
2012	201.670	298.617
2011	187.711	293.141
2010	168.559	290.558
2009	142.288	275.028
2008	114.518	255.990
2007	92.904	239.110
2006	82.891	233.910
2005	84.072	243.519

Kaynak: www.aile.gov.tr, 2016.

Türkiye’de ve gelişmiş ülkelerde temel insan hak ve özgürlüklerine verilen önemin ışığında engellilerin toplumsal hayata daha rahat katılabilmeleri için yasal düzenlemeler yapılmıştır. Yapılan bu yasal düzenlemeler, hem engellilerin toplumsal hayata uyum sağlamaları hem de turizm faaliyetlerine katılmaları açısından oldukça önemlidir (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012: 21). Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte engelli bireyler için gerekli sınıflandırmalar ve standartlara yer verilmiştir. Bu Yönetmeliğin 4. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli bireyler için düzenlemeler yer almaktadır. Tesisler, toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin %1’i oranında engelli odasına sahip olmalıdır. Ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme içme ünitesinde, mola noktalarında düzenlemelere gidilmektedir. Temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması istenmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilmelidir. Bu madde bütün işletmeler için geçerlidir. Ayrıca yine yönetmeliğin 6. kısım 55. maddesinde düzenlenecek esaslara yer verilmiş olup j bendinde engellilere ilişkin esasların düzenleneceği belirtilmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Engelli bireyler, konutlarından başlayarak tüm mekânlarda ve bunlara ulaşım sürecinde birçok engelle karşılaşmaktadır (Şahin, 2012: 2). Engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi sinemaya, tiyatroya, alışverişe veya bir otele gitmesi çok doğaldır. Ancak yaşanan erişilebilirlik yetersizliği, ulaşım ve konaklama imkanlarındaki yetersizliklerle birleştiğinde engelli bireyler turistik faaliyetlerde bulunma noktasında da güçlük çekmektedirler (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1663; Bulgan ve Çarıkçıl, 2015: 18). Bir turizm tesisinin her kullanıcı için erişilebilir olması ülke ekonomisi bakımından oldukça önem taşımaktadır. Erişilebilirlik otelle ilgili tüm imkânlardan faydalanmak üzere bireylerin önünde bir engel olmamasını ifade etmektedir. Engelli bireyler açısından değerlendirildiği zaman erişilebilirlik sadece tekerlekli sandalye kullanıcılarıyla ilgili bir kavram değil, engelli tüm bireylerin bağımsız olarak girebileceği binalar, açık alanlar ve tesisler için kullanılan bir terimdir. Bir turizm tesisinin diğerlerinden daha erişilebilir olması ve bu konuda müşterilerini bilgilendirmesi o turizm tesisine rekabet ortamında avantaj sağlamaktadır (Pehlivanoğlu, 2012: 28)

Engelli bireylerin destinasyon seçimlerinde altyapının ve ulaşılabilir turizm işletmelerinin varlığı önemlidir. Engelli turistler gittikleri destinasyonda başta uygun konaklama işletmesi olmak üzere ulaşılabilirliğe uygun (engellilerin rahatça hareket edebileceği) işletmeleri bulamadıkları takdirde destinasyon tercihlerini değiştirebilmekte veya seyahatlerini iptal etmektedir (Toker ve Kaçmaz, 2015: 241). Bu nedenle herhangi bir engelden dolayı seyahate çıkamayanların da turizme katılımının teşvik edilmesi gerekmektedir (Toskay, 1989: 158; Şahin, 2012: 2). Engelli bireylerin bu önemli etkinliğin içinde yer almaları onların yaşamlarını zenginleştirmenin yanı sıra, ülkelerin turizm gelirlerinin artması ve turizm potansiyelinin gelişmesi açısından çok büyük önem taşımaktadır (Artar ve Karabacak, 2003: 18; Şahin, 2012: 2).

2. LİTERATÜR TARAMASI

Türkiye’de engellilerin turizm faaliyetlerine katılımı, mevcut konaklama tesislerinin engelli bireylere uygunluğu, turizm yapılarının tasarımında engelli etmeninin irdelenmesi, engelli turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarının değerlendirilmesi, konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açılarının incelenmesi konularında çeşitli çalışmaların bulunduğu görülmektedir (Şahin, 2012: 4-5). Yapılan araştırmalar incelendiğinde, Yörük (2003), turizm yapılarının engelli insanlar için ulaşılabilir olmasını sağlayacak olan mimari tasarım kriterlerinin belirlenmesiyle ilgili yaptığı araştırma kapsamında incelenen bütün otellerde, özürülere yönelik bir takım düzenlemelerin

Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği

yapıldığı açıkça görülmüş, bundan daha da önemlisi işletme yetkililerinin de özürülüler için fiziki düzenlemeler yapılması gerektiği bilincinin oluşmaya başladığı tespit edilmiştir. Atak (2008), Marmaris'te faaliyet gösteren otellerin bedensel engellilere uygunluğu, nasıl olması gerektiği ve Marmaris'te faaliyet gösteren otellerde engelli turistlere ayrılan kapasite oranları araştırmış ve otelin girişinin uygunluğu, banyoların uygunluğu, restoranların uygunluğu, çevresel düzenlemelerin uygunluğu otelin kaç yıldızlı olduğuna bağlı olarak ve engelli müşteriye hizmet verilmesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiklik gösterdiğini tespit etmiştir.

Tozlu (2012) tarafından yapılan araştırmada yıldız seviyesi yüksek olan otellerde, daha fazla engelli odası bulunduğu gözlemlenmiştir. Buna göre; beş yıldızlı otellerde iki ve daha fazla engelli odası bulundurulurken, dört yıldızlı otellerde çoğunlukla sadece bir tane engelli odası bulundurulmaktadır. Engelli turist gurubuna hizmet sunabilecek ve yeterli sayıda odası bulunan otel neredeyse hiç bulunmamaktadır. Bazı otellerde, engelli odalarında bulunan oda içi mobilyaların da engellilere uygun olmadığı tespit edilmiştir.

Pehlivanoğlu (2012) çalışmasında, Antalya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin oda düzenlemelerini incelemiştir. Yapmış olduğu çalışmada otel işletmelerinin engelli odası olmasına rağmen beş otelden sadece bir tanesinde giysi askı yüksekliği uygun ölçülerde tasarlandığı, acil durumlarda resepsiyonla irtibat için acil yardım düğmelerinin bulunduğu görülmüştür. Araştırma sonucunda beş yıldızlı otellerin çoğunun engelliler için uygun olmayan ve sadece yapılmış olmak için tasarlandığı tespit edilmiştir.

Karacaoğlu (2012), araştırmasında bedensel engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımını engelleyen nedenleri araştırmayı, bedensel engellilerin konaklama işletmeleriyle ilgili beklentilerini öğrenmeyi, konaklama işletmelerinin bedensel engelliler açısından eksikliklerini tespit etmeyi amaçlamış ve araştırma sonucunda konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için en uygun bölümlerinin “lobi, asansörler, resepsiyon, konaklama işletmesinin girişi ve park alanı” olduğu, bedensel engelliler için en uygun olmayan bölümlerinin ise “sauna/hamam, genel alanlardaki tuvaletler, havuz, bar/diskolar ile plaj ve güneşlenme yerleri” olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, anketin sonunda katılımcıların beklentilerini belirten soruda, “konaklama işletmelerinde havuza girmenin güç olduğunu ve havuz asansörü kullanılmasının gerektiğini, tekerlekli sandalye ile plaja giremedikleri için kum alandan başlayarak denize kadar uzanan tahta yollara ihtiyaç olduğunu, restoranlarda büfeye yakın masaların bedensel engelliler için ayrılması gerektiğini, banyo ve tuvaletlerin düzayak olması ve kaygan olmayan malzemenin yapılmasını istediklerini” belirttikleri ifade edilmiştir.

Zengin ve Eryılmaz (2013) tarafından yapılan araştırma sonucunda konaklama tesislerindeki oda kapasiteleri ve sahip oldukları engelli oda sayılarına bakıldığında, tesislerin büyük çoğunluğunun yasal mevzuata uyarak sadece kapasitelerinin % 1'i oranındaki odayı engelliler için düzenledikleri ama bu tesislerin engelli turistlere hizmet verme konusunda pek de hazır ve istekli olmadıkları görülmüştür.

Atay, Ayyıldız, ve Yazıcı (2014) tarafından Kuşadası'nda hizmet veren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen araştırmada otel yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerine bakıldığında özellikle yöneticilerin büyük bölümünün engelliler için işaretlemelerin yetersiz oluşu ve bu konuda yasal düzenlemelere ağırlık verilmesi konusuna katılmaları dikkat çekmektedir. Bunu dışında yöneticilerin büyük bölümünün işletmelerin tanıtımının eksik olması

ve hem Türk halkının eğitilmesi hem de hizmet personelinin özel olarak eğitilmesi konusunda birleştikleri görülmüştür.

Bulgan ve Çarıkcıl (2015), yaptıkları araştırmada elde ettikleri sonuçlara göre; anket uygulanan otel işletmelerinden büyük çoğunluğunun %81,5'lik bir oranla her türlü engel durumuna göre uygun donanıma sahip olduklarını belirttikleri tespit edilmiştir. Ayrıca yöneticilerin %75,5'inin otel işletmelerinde otel doktorunun yanı sıra bir fizyoterapist hemşire buldurmanın engelli misafirlerin otel işletmelerini tercihlerinde arttırıcı bir etki yaratacağı düşüncesinde birleştikleri görülmüştür. Çalışma ile elde edilmeye çalışılan en önemli bilgilerden birisi de otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizm pazarının farkında olup olmadıklarıyla ilgilidir. Bu doğrultuda elde edilen bulgulara göre; 137 otel işletmesi yöneticisinin engelli turizm pazarının farkında oldukları, 43 otel işletmesi yöneticisinin ise farkında olmadıklarını belirttikleri, 64 otel işletmesi yöneticisinin biraz farkında olduklarını, 24 otel işletmesi yöneticisinin ise hiç farkında olmadıklarını belirttikleri görülmüştür.

Ketboğa (2016), yaptığı araştırmada çok az sayıda odanın standartlara uygun olarak düzenlendiği tespit edilmiş ve otel işletmelerinin yeterli gördükleri düzenlemelerin tüm engelli bireylere yönelik olmadığı görülmüştür. İstanbul'daki bazı dört yıldızlı oteller ile üç yıldızlı otellerin tamamı engellilere yönelik hizmet sunmazken, dört yıldızlı otellerin bazılarında ve beş yıldızlı otellerin tamamında engellilere yönelik hizmetler sunulduğu görülmüştür. Daha çok hizmet veren otellerin 5 yıldızlı oteller olması ve maliyetin yüksek olmasından dolayı engelli bireylerin kendi bütçelerine uygun otel seçme şanslarının olmadığından yakındıkları görülmüş. Bu sorunların giderilmesi için butik oteller ve 3 yıldızlı otellere hizmet zorunluluğu getirilmesi hakkında önerilerde bulunulmuştur. Yöneticilerin görüşlerine incelendiğinde tesislerde engellilere yönelik gerekli düzenlemelerin yeterli olmadığı görüşünde bulundukları görülmüştür. Tesisler incelendiğinde; net, anlaşılır, genel uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelaların bulunmadığı, kapıların geniş olduğu, koridor ve yemek masaları arasında engellilerin de geçmesine elverişli boşlukların bulunduğu, tesislerinin asansörlerinin yeterli genişlikte olmadığını, dokunmatik düğmeleri ile görsel ve sesli kat uyarılarının bulunmadığını ve bu konuda önemli eksikliklerin olduğu, tesislerin yarısından fazlasında basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmadığı, tesislerin sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak buldurma konusunda büyük oranda yetersiz kaldığı, yatak odalarında, yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunduğu, genel olarak çalışmaya dâhil edilen tesislerin parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatmaya sahip olduğunu, tesislerin cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmesi konusunda yetersiz olduğu gözlemlenmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın temel amacı, Konya bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin engelli olanaklarını ortaya koymaktır. Çalışmanın alt amacı ise, işletmeye gelen engelli turistleri ağırlama konusunda yeterliliklerini görebilmek ve yöneticilerin bu konu hakkındaki görüşlerini almak olarak belirlenmiştir. Çalışma, otel işletmelerinin engellilere yönelik olanaklarını ortaya koymaları ve otel yöneticilerinin bakış açılarını değerlendirerek sektöre katkı sağlamaları açısından önem taşımaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Ankette ilk olarak, işletmelerin özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Daha sonra otel işletmelerinin engelliler için olanaklarını tespit etmek amacı ile Zengin ve Eryılmaz

Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği

(2013) tarafından geliştirilen ölçek çalışmaya uygun hale getirilmiştir. Yaylı ve Öztürk (2006) tarafından geliştirilen ifadeler, otel yöneticilerinin engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini belirlemek amacıyla çalışmada kullanılmıştır. Ankette yer alan ifadeler 5’li likert şeklinde hazırlanmış ve sorularda 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılıyorum, 3=fikrim yok, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum şeklinde sıralanmıştır. Araştırmacılar tarafından geliştirilen anketler yöneticiler ile yüz yüze görüşülüp elde edilmiştir. Araştırmanın evrenini Konya’da bulunan 4 ve 5 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Konya il Kültür ve Turizm Müdürlüğü sayfasında yer alan otel işletmeleri listesine göre Konya’da toplam 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı 17’dir. Bu otellerden 15 otel işletmesine ulaşılmış ve yöneticilerle görüşülmüştür. Ankete katılım göstermeyen oteller ise buna zaman ayıramayacaklarını, işletme politikaları gereği anket ve benzeri araştırmaları kabul etmediklerini belirtmişlerdir.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma sonuçlarına göre elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir;

Tablo 2. Otel İşletmelerine Ait Özellikler

		n	%
İşletmenin oda sayısı	41-60 oda	1	6,7
	61 ve daha fazla oda	14	93,3
	Toplam	15	100
İşletmenin yatak kapasitesi	81-120 yatak	1	6,7
	120 yatak ve daha fazlası	14	93,3
	Toplam	15	100
İşletmenin faaliyet yılı	5 yıl ve daha az	5	33,3
	6-10	2	13,3
	11-15	3	20
	16-20	1	6,7
	26 ve üstü	4	26,7
	Toplam	15	100
İşletmelerde engellilerin kullanımına uygun oda olup olmaması	Var	13	86,7
	Yok	2	13,3
	Toplam	15	100
İşletmelerdeki engelli oda sayıları	0	2	13,2
	1	4	26,7
	2	8	53,3
	3	1	6,7
	Toplam	15	100
Engelli odalarının bulunduğu katlar	1	7	46,7
	2	1	6,7
	3	4	26,7
	1+2+3	1	6,7
	Yok	2	13,3
Toplam	15	100	

Araştırmaya katılan konaklama işletmelerin özellikleri Tablo 2.’de incelenmiştir. İşletmeler, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden oluşması sebebiyle oda sayılarının 61 ve daha fazla

Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği

odadan oluştuğu görülmektedir. Yatak sayılarının %93,3'lük kısmının 121 yatak ve daha fazla, %6,7'lik kısmının ise 1-120 arasında yatak kapasitesine sahip oldukları görülmektedir. Otellerin faaliyet süreleri incelendiğinde, 5 yıl ve daha az yılda faaliyet gösteren otellerin sayılarının diğerlerine göre fazla olduğu, bunu 26 yıl ve üstü yıllarda faaliyet gösteren otellerin takip ettiği görülmektedir. Bu durum Konya'da turizmin gelişmesi ile birlikte otel işletmelerinin yeni açılan işletmeler olduğunun bir göstergesidir. Araştırmaya katılan otellerinin engelli odalarının bulunup bulunmadığı incelenmiş ve 13 otelde bulunduğu, 2 otel işletmesinde ise bulunmadığı görülmüştür. Yasal zorunluluk olmasına rağmen 2 otel işletmesinde bulunmaması da göz ardı edilmemesi gereken bir durumdur. Araştırmaya katılan otelle işletmelerinde engelli oda sayıları incelendiğinde, %53,3'ünün 2 tane engelli odasının, %26,7'sinin 1 tane engelli odasının olduğu, %6,7'sinin ise 3 tane engelli odasının olduğu görülmektedir. Engelli odası bulunan otellerde odaların bulunduğu katlar incelenmiş ve en fazla 1.katta (%46,7), ardından 3.katta (26,7) daha sonrada 2.katta (%6,7) ve 1+2+3. katlarda (%6,7) buldukları tespit edilmiştir. Hiçbir otel işletmesinin giriş katında engelli odasının olmadığı görülmüştür. Engelli odalarının giriş katta yer alması, yasal mevzuatta alan müsaitse odaların giriş katında bulunmasıyla ilgili tavsiyeye uyulmadığını göstermektedir.

Tablo 3. Bir Yılda Hizmet Verilen Engelli Sayısı ve Engelli Tipleri

		n	%
1 yılda konaklayan engelli turist sayısı	1-10	9	60
	11-20	2	13,3
	21-30	1	6,7
	31 ve fazlası	3	20
	Toplam	15	100
İşletmede hizmet verilen engelli tipi		n	%
Yürüme problemi olan turist	Var	3	20
	Yok	12	80
	Toplam	15	100
Tekerlekli sandalye kullanan	Var	4	26,7
	Yok	11	73,3
	Toplam	15	100
Duyuma-konuşma	Var	11	73,3
	Yok	4	26,7
	Toplam	15	100
Zihinsel engelli	Var	13	86,7
	Yok	2	13,3
	Toplam	15	100
Alerjik problemi olan	Var	13	86,7
	Yok	2	13,3
	Toplam	15	100

Tablo 3. incelendiğinde bir yılda otellerde konaklayan engelli sayılarının %60'lık kısmının 1-10 arasında,%13,3'lük kısmının 11-20 arasında, %6,7'lik kısmının 21-30 arasında,%20'lik kısmının ise 31 ve daha fazla engelli misafir ağırladıkları görülmüştür. Araştırmaya katılan otellerin ağırladıkları engelli tiplerinden %80'nin yürüme engeli olduğu görülmektedir. %73,3'ünün tekerlekli sandalye kullandığı, %26,7'sinin duyma ve konuşma engelinin olduğu, %13,3'ünün zihinsel engeli olduğu, %13,3'nün alerjik problemi olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. İşletme Olanaklarına İlişkin Yönetici Görüşleri

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katlıyorum		Kesinlikle Katlıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur	-	-	-	-	2	13,3	10	66,7	3	20
Tesisimizdeki engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir	-	-	3	20	2	13,3	6	40	4	26,7
Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur	1	6,7	1	6,7	-	-	4	26,7	9	60
Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur	1	6,7	2	13,3	1	6,7	2	13,3	9	60
Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır	1	6,7	3	20	3	20	5	33,3	3	20
Asansörlerde sesli uyarı sistemi kullanılmaktadır	2	13,3	4	26,7	2	13,3	3	20	4	26,7
İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir	1	6,7	2	13,3	3	20	5	33,3	4	26,7
Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır.	-	-	2	13,3	1	6,7	9	60	2	13,3
Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur.	1	6,7	-	-	1	6,7	4	26,7	9	60
Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak için özel sistemlere sahibiz.	3	20	3	20	1	6,7	3	20	3	20
Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlemelerimiz mevcuttur	1	6,7	1	6,7	3	20	8	53,3	2	13,3
Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur.	1	6,7	-	-	-	-	5	33,3	9	60
Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır.	-	-	4	26,7	2	13,3	6	40	3	20

Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği

Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir.	-	-	1	6,7	-	-	8	53,3	6	40
Konya'daki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar.	2	13,3	3	20	5	33,3	3	20	2	13,3
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	-	-	1	6,7	1	6,7	3	20	10	66,7
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	-	-	1	6,7	1	6,7	5	33,3	8	53,3

Tesis olanaklarına ilişkin yönetici görüşleri Tablo 4.'de incelenmiştir. Araştırmaya katılan yöneticilerin "Tesisimizin mimarisi engellilere uygundur" ifadesine %66,7'sinin "katılıyorum", %20'sinin "kesinlikle katılıyorum", %13,3'ünün "fikrim yok" şeklinde cevaplar verdikleri görülmektedir. Genel olarak Konya'daki dört ve beş yıldızlı otellerin mimarisinin engelliler için uygun olduğu, engellilere yönelik uygulamalarının yeterli olduğunu söyleyebilmektedir. Araştırma bulgularına göre otel odalarındaki tuvalet ve banyolar ile genel mahallerindeki tuvalet ve banyoların engelli kullanıma uygun olduğu görülmektedir. Birçok otel işletmesinde görme engelliler için gerekli olan yerlerinde kabartma yazılarının bulunduğu, yalnız asansörlerde sesli uyarı sisteminin bazı otellerde bulunup, bazılarında ise ihmal edildiği, işitme engelliler içinde görsel levhaların çoğu otelde yeterli olduğu, bir kısmında ise ihmal edildiği görülmüştür. Araştırmaya katılan otellerin çoğunun tekerlekli sandalye kullananlar için ulaşımının rahatça sağlamaları açısından geniş alanlara sahip oldukları, asansörlerinin kullanımlarına uygun oldukları, ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak için özel sistemlerinin bir kısmında bulunup bir kısmında bulunmadığı görülmüştür. "Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlemelerimiz mevcuttur" ifadesine araştırmaya katılan otel yöneticilerinin yarısından fazlasının bu konuda hemfikir oldukları görülmüştür. Genel olarak bakıldığında Konya'daki dört ve beş yıldızlı otellerin en fazla ortopedik engelliler için uygun olduğunu söyleyebilmektedir. Katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara göre birçok işletmenin otoparklarında engelli otoparkı olduğu anlaşılmıştır. Tablo 3. incelendiğinde "Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır" ifadesine %20'sinin "kesinlikle katılıyorum", %20'sinin "katılıyorum", %13,3'ünün "fikrim yok", %26,7'sinin "katılmıyorum" şeklinde cevap verdikleri görülmüştür. Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin çoğunun engellilere hizmet vermek için özel eğitilmiş personellerinin mevcut olduğunu, hizmet vermede yeterli bilgiye sahip personellerinin olduklarını bu konuda sıkıntı yaşamadıklarını söylemek mümkündür. Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin çoğu Konya'daki tesis yöneticilerinin engelli pazarının farkında olmadığı düşüncesindeyken, bir kısmı bu durumun farkında olduklarını, diğer bir kısmı ise bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. Yöneticilerin çoğu engelli misafir ağırlamanın onları mutlu edeceği önermesine katıldıklarını belirtmeleri, onları ağırlamaktan memnun olacakları, yalnız bir yöneticinin "fikrim yok", bir yöneticinin ise "katılmıyorum" cevabını vermesi onların engelli turistleri ağırlamak istemedikleri anlamına gelebilmektedir. "Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez" ifadesine katılımcıların %53,3'ünün "kesinlikle katılıyorum", %33,3'ünün "katılıyorum", %6,7'sinin "fikrim yok", %6,7'sinin "katılmıyorum" şeklinde cevap verdikleri görülmektedir.

Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği

Otel yöneticilerinin bu önermeye müşterilerinin durumlarını göz önünde bulundurarak cevap verdiklerini düşünülmektedir.

Tablo 2: Engelli Turizm İle İlgili Yönetici Görüşleri

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Otellerin mimari yapıları engellilere uygun değildir.	4	26,7	2	13,3	5	33,3	3	20	1	6,7
Turizm işletmelerinde çalışan personelin fiziksel engellilere hizmet vermedeki bilgi düzeyleri yetersizdir.	3	20	3	20	4	26,7	4	26,7	1	6,7
Engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri, yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir.	-	-	-	-	-	-	5	33,3	10	66,7
Engellilerin turizm faaliyetlerine katılması, devletin sosyal olmasının bir gereğidir.	-	-	-	-	-	-	4	26,7	11	73,3
Bu alandaki dernekler etkin çalışmamaktadır.	2	13,3	-	-	6	40	3	33,3	2	13,3
Yerel yönetimler (belediyeler) üzerlerine düşeni yapmamaktadır.	1	6,7	-	-	7	46,7	5	33,3	2	13,3
Yerel yönetimlerin herhangi bir şey yapmasına gerek yoktur.	8	53,3	1	6,7	1	6,7	2	13,3	3	20
Engelliye hizmet vermek oldukça yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir.	6	40	2	13,3	4	26,7	2	13,3	1	6,7
Devlet engellilerin seyahate katılmaları hususunda özendirici tedbirler almalı.	1	6,7	1	6,7	-	-	5	33,3	8	53,3
Turizm işletmelerinde engelliler için kullanılan işaretlemeler yetersizdir.	-	-	-	-	4	26,7	9	60	2	13,3
Turizm işletmelerinde engelliler için işaretlemeler zorunlu hale getirilmeli.	-	-	-	-	1	6,7	3	20	11	73,3

Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği

Turizm işletmelerinin kendilerini engellilere tanıtımda yeterli dokümanları yoktur.	-	-	-	-	4	26,7	6	40	5	33,3
Türk halkı bu yönde eğitilmeli.	-	-	-	-	-	-	6	40	9	60
Hizmet personeli özel eğitimden geçirilmeli.	-	-	1	6,7	-	-	5	33,3	9	60
Tanıtım faaliyetine ağırlık verilmeli.	-	-	-	-	-	-	4	26,7	11	73,3
Kültür ve Turizm Bakanlığı uluslararası ilgili kamu kurum ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği sağlamalı.	-	-	-	-	4	26,7	3	20	8	53,3

Tablo 5. yöneticilerin Türkiye’deki turizm işletmelerinin genel durumunu, engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler hakkındaki görüşlerini belirlemek amaçlı sunulan önermelerden oluşmaktadır. Tablo 5. incelendiğinde “Otellerin mimari yapıları engellilere uygun değildir” ifadesine katılımcıların %6,7’sinin “kesinlikle katılıyorum”, %20’sinin “katılıyorum”, %33,3’ünün “fikrim yok” %13,3’ünün “katılmıyorum”, %26,7’sinin “kesinlikle katılmıyorum” şeklinde cevap verdikleri görülmüştür. Araştırmaya katılan yöneticilerin çoğunun bu konuda fikrinin olmadığı, bir kısmının genel olarak otel mimarilerinin uygun olduğuna katıldığı, bir kısmının ise uygun olmadığını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Çoğu yönetici, turizm işletmelerindeki personellerin engelli misafirlere hizmet vermede bilgi düzeylerinin yeterli olduğunu düşünürken, bir kısmı bu konuda yeterli olmadıklarını düşünmektedir. Bazıları ise bu konuda bir fikirlerinin olmadıklarını ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılan yöneticilerin engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmeleri konusunda hemfikir oldukları ve bu konudaki yasal düzenlemeleri yetersiz gördüklerini söylebilmektedir. “Engellilerin turizm faaliyetlerine katılması, devletin sosyal olmasının bir gereğidir” ifadesine %73,3’ünün “kesinlikle katılıyorum”, %26,7’sinin “katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri görülmektedir. Devlet, hükmü altında bulunan bireylerin temel ihtiyaçlarını, sosyal devlet olmanın bir gereği olarak yerine getirmekle yükümlüdür. Bu yüzden engelli bireylerinde hakları olduğu göz ardı edilmemeli, turizm faaliyetlerine katılmalarında engeli olmayan bireyler gibi hareket edebilecekleri rahat bir ortam sağlanmalı ve destek olunmalıdır. Yöneticilerin çoğunun bu görüşe katıldıkları görülmüştür. Araştırmanın bulgularına göre, yöneticilerin çoğunun turizmle ilgili faaliyet gösteren derneklerle ilgili bir fikirlerinin olmadığı, büyük bir kısmı bu derneklerin etkin bir şekilde çalıştıklarını, bir kısmı ise etkin bir şekilde çalışmadıklarını düşünmektedirler. “Yerel yönetimler (belediyeler) üzerlerine düşeni yapmamaktadır” ifadesine %46,7’si “fikrim yok” şeklinde %33,3’ü “katılıyorum”, %13,3’ü ise “kesinlikle katılıyorum” şeklinde ifade etmişlerdir. “Yerel yönetimlerin herhangi bir şey yapmasına gerek yoktur” ifadesine “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” şeklinde cevap vermeleri oldukça dikkat çekici bir durumdur. Katılımcıların, yapılan faaliyetlerin yeterli düzeyde olduklarını düşündüklerinden dolayı bu şekilde cevap verdiklerini ifade edilebilmektedir. “Engelliye hizmet vermek oldukça yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir” ifadesine yöneticilerin %50’den

fazlasının katılmadığı, göz ardı edilmemesi gerektiğini düşündükleri, bir kısmı ne kadar maliyet gerektirip gerektirmediğiyle ilgili bilgilerinin olmamasından dolayı fikirlerinin olmadıklarını, bir kısmı da yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir olabileceğinin kanaatindedirler. Araştırmaya katılan çoğu yöneticinin devlet desteğiyle engelli bireylerin seyahate katılımlarının artırılması konusunda hemfikir oldukları görülmüştür. Araştırmaya katılan çoğu yönetici turizm işletmelerinde engelliler için kullanılan işaretlemelerin yetersiz olduğunu ve işaretlemelerin zorunlu hale getirilirse, daha çok dikkate alınacağını düşüncesiyle kesinlikle katıldıklarını ifade etmişlerdir. Yöneticilerin, “Turizm işletmelerinin kendilerini engellilere tanıtmada yeterli dokümanları yoktur” ifadesine çoğunun katılma sebebinin işletmelerin engelli misafirleri ağırlama konusunda hizmetlerinin yetersizliğinden kaynaklı olduğunu söylenebilmektedir. Araştırmanın bulgularına göre yöneticilerin, Türk halkının bu yönde eğitimi ve hizmet personelinin eğitimi ve tanıtım faaliyetleri konusundaki önermelere katıldıkları hatta kesinlikle katıldıkları görülmüştür. Tablo 5. incelendiğinde “Kültür ve Turizm Bakanlığı uluslararası ilgili kamu kurum ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği sağlamalı” ifadesine %53,3’ünün “kesinlikle katılıyorum”, %20’sinin “katılıyorum”, %26,7’sinin “fikrim yok” şeklinde cevap verdikleri görülmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çağdaş toplum oluşturulması için engelli insanların, yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması çok önemli bir göstergedir. Engelli bireylerin diğer insanlar gibi gezmeye, tatil yapmaya ve farklı yerler görmeye ihtiyaçları vardır. Bu yüzden engellilerin harekete geçerek üretken hale gelmelerine, başkalarına bağımlı olmaktan kurtulup bağımsızlaşmalarına toplumun dışında kalmak yerine toplumla bütünleşmelerine, kendilerine güven duymalarına olanak tanımak gerekmektedir. Öncelikle konaklama işletmeleri olarak işe temelden başlanmalı, turizm yapılarını tasarlayan ve uygulamasını yapan plancıların, mimarların ve mühendislerin bu konudaki eğitimlerine dikkat edilmelidir. Bu kişilerin mesleki eğitimleri sırasında gerekli bilgi donanımını edinmesi sağlanmalı daha da önemlisi yapıların herkes için kullanılabilir olması gerektiği bilincinin zihinlere yerleştirilmesi gerekmektedir. Engellilere uygun yapılar, ancak tasarımcının bunu mimari bir çözüm gerektiren bir problem olarak algılaması ile mümkün olacaktır. Tasarımcılara düşen diğer bir görev ise, işletme sahibini veya işvereni, yapının engellilere uygun olarak yapılması gerekliliğini anlatması ve onları bu yönde düzenlemelerin yapılmasına ikna etmeye çalışmasıyla sağlanabilecektir. Bunu yasal zorunluluk olarak görmek yerine herkesin birer engelli adayı olduğu düşünülerek yapılırsa her engelli bireyin önündeki engeller elbirliğiyle kaldırabilmektedir. Ayrıca, iyi eğitilmiş bir personel, nerede ve nasıl davranacağını bilen bir işletme engelli misafirlerin istek, ihtiyaç ve sorunlarını anlayacak ve onlara yardımcı olabilecektir. Bir otel işletmesinin engelli misafirlerle de doğrudan iletişim halinde bulunabilecek personel yetiştirmesi gerekmektedir. Bu durum işletmenin sürekli misafirlerini artıracığından dolayı bu konuda verilecek olan eğitimler oldukça önemlidir. Bunun yanı sıra engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri, yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir ve denetimler sıklaştırılmalıdır. Çünkü araştırma sonucunda yürürlükte olan yasal düzenlemelerin yetersiz kaldığını ve geliştirilmesi gerektiğini görebilmektedir. Bazı otellerde hala engelliler için özel bir odanın bulunmadığı da bunun bir kanıtıdır. Ancak bu iş sadece devletin yaptırımıyla çözülebilecek bir durum değildir. Engelsiz bir turizm için sadece devlet eliyle değil bir bütün olarak konaklama işletmeleri engelli turistlere uygun hale getirilmelidir. Araştırmanın sonuçlarına göre otellerin en fazla yürüme engelli ve tekerlekli sandalye kullanan misafirleri ağırladıkları görülmüş ve bundan dolayı bazı otellerin en fazla

tekerlekli sandalye kullananlar için bir takım tedbir ve önlemler aldığı diğer engellilerin ise bazı oteller tarafından göz ardı edildiği görülmüştür. Eğer görme-duyma, işitme engeli olan engelliler içinde olması gerekenler yapılırsa o kişilerin de turizme katılımlarını artırmak mümkün olabilmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve ilgili sivil toplum kuruluşları bir araya gelerek iş birliği yapmalı, belediyeler, ilgili dernekler, turizm yöneticileri, akademisyenler bir araya gelerek engelsiz turizm için çalışmalar yapmalıdırlar. Ancak bu konuda bir araya gelinerek başarıya ulaşılabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Altyapı İmkânlarının Araştırılması*, Ankara: Dünya Engelliler Vakfı.

Atak, V. (2008). *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muğla.

Atay, H., Ayyıldız, T. ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.

Bulgan, G. ve Çarıkcıl, İ. H. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7)13, 15-42.

Çizel, B., Sönmez, N. ve Akıncı, Z. (2012). *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*, Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi, Antalya.

http://www.tuik.gov.tr/Kitap.do?metod=KitapDetay&KT_ID=11&KITAP_ID=276. Erişim tarihi: 04.01.2017

<http://sgb.aile.gov.tr/argeraporlar/bakanlik-faaliyet-raporlari>. Erişim tarihi: 19.12.2016

<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html>. Erişim tarihi: 19.12.2016

Karacaoğlu, S. (2012). *Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir.

Ketboğa, S. (2016). *İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Araştırmaları Anabilim Dalı, İstanbul.

Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmüne Bakış Açuları*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.

Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme, *Öz-Veri Dergisi*, 7(2), 1663-1684.

Pehlivanoğlu, B. (2012). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, (2)4, 27-35.

Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği

Şen, N., Yetim, A. 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.

Toker, B. ve Kaçmaz, Y. (2015). Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17)2, 235-257.

Toskay, T. (1989). *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*. İstanbul: Der Yayınları.

Tozlu, E., (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Çanakkale.

Şahin, H. (2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.

Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia Turizm Araştırmalar Dergisi*, (17)1, 87-97.

Yörük, Ü. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, İstanbul.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6(11), 51-73.