

Denizli'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Engelliler İçin Uygunluk Düzeyinin Belirlenmesi*

Hatice Arman Zengin^{1**}  Gülay Bulgan² 

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, Türkiye, haticearman20@gmail.com, ORCID: 0000-0002-1273-8411

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Isparta, Türkiye, gulaybulgan@sdu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9648-311X

Öz

Dünya nüfusunun önemli bir bölümünü oluşturan engelli bireyler hayatlarının büyük bir kısmında birçok zorlukla karşı karşıya kalmaktadır. Turizmde konaklama ihtiyaçlarını karşılamak isteyen engelli bireyler, otel işletmelerinde erişim engelleri ile karşılaşmaktadır. Bu nedenle, otel işletmelerinin rezervasyon sistemlerinden, tesislerinin dış çevresine, iç mekanlarının tüm alanlarına kadar (odalar, tuvaletler, restoranlar, barlar, vb.) engelli bireylerin ihtiyaçlarına uygun donanımsal ve yapısal düzenlemeler oluşturulmalıdır. Denizli ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin engelli bireylere yönelik sağlamakta oldukları hizmetler değerlendirilerek, erişim problemlerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada işitme, görme ve ortopedik engelli bireylerin yaşadığı erişilebilirlik sorunlar irdelenerek, konaklama hizmeti aldıkları otel işletmelerinin eksiklikleri belirlenmiş ve bu eksikliklerin giderilmesi için öneriler sunulmuştur. Araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda otel yöneticilerinin çoğunluğunun, ağırlıklı olarak ortopedik engelli bireylere hizmet sunduğu, diğer engelli bireylerin ise bu durumdan şikayetçi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, görme engelli bireyler için otel işletmelerinin restoran ve barlarında erişilebilirlik sorunlarının çözülmediği ve işitme engelli bireyler için otel işletmelerinde işaret dili bilen personelin bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu durum işitme engelli bireyler için otel işletmelerinin erişilebilir olmadığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Engelsiz Turizm, Engelli Birey, Otel İşletmeleri, Denizli

Determining the Convenience Level of Four and Five Star Hotels in Denizli for the Disabled

Abstract

Disabled individuals, who constitute a significant portion of the world's population, face many difficulties throughout most of their lives. Disabled individuals who want to meet their accommodation needs in tourism encounter access barriers in hotel establishments. Therefore, appropriate hardware and structural arrangements should be created for the needs of disabled individuals, from the reservation systems of hotel establishments to the exterior of their facilities and all areas of their interiors (rooms, toilets, restaurants, bars, etc.). The services provided by four and five-star hotels in Denizli province to disabled individuals were evaluated and accessibility problems were determined. In the study, accessibility problems experienced by hearing, visually and orthopedically impaired individuals were examined, deficiencies in the hotel establishments where they received accommodation services were determined and suggestions were presented to eliminate these deficiencies. Semi-structured interview technique was used in the study. As a result of the study, it was determined that the majority of hotel managers mainly provided services to orthopedically disabled individuals, while other disabled individuals complained about this situation. In addition, it was determined that accessibility problems in the restaurants and bars of hotel establishments for visually impaired individuals were not solved and that there were no personnel who knew sign language for hearing impaired individuals in hotel establishments. This situation shows that hotel businesses are not accessible for hearing impaired individuals.

Keywords: Tourism, Accessible Tourism, Disabled Individual, Hotel Businesses, Denizli

önerilen atıf/cite this article as

Arman Zengin, H., & Bulgan, G. (2024). Denizli'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Engelliler İçin Uygunluk Düzeyinin Belirlenmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 490-518.

*Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında "Denizli'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Engelliler İçin Uygunluk Düzeyinin Belirlenmesi" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

**Sorumlu yazar e-posta/ Corresponding author e-mail: haticearman20@gmail.com

Araştırma Makalesi

Cilt 8, Sayı 2, 2024
ss. 490-518

Gönderim : 19.03.2024
1. Düzeltme: 23.05.2024
2. Düzeltme: 03.08.2024
Kabul Tarihi: 05.09.2024

Research Article

Vol 8, No 2, 2024
pp. 490-518

Received : 19.03.2024
Revision1: 23.05.2024
Revision2: 03.08.2024
Accepted: 05.09.2024

GİRİŞ

Engelsiz turizm günümüzde önemli bir yere sahiptir. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre dünya nüfusunun yaklaşık %15'ini oluşturan bir milyardan fazla birey çeşitli engellere sahiptir (Birleşmiş Milletler, 2021). Bu engeller doğuştan, trafik kazası, hastalık, terör saldırısı, ileri yaş ve doğal afet gibi nedenlerden oluşabilir ve ortopedik, görme, işitme gibi farklı türlerde sınıflandırılabilir (World Health Organisation, 2011). Dünyada engelli birey sayılarının günden güne artış göstermekte olduğu görülmektedir. Bu noktada engelli bireylerin toplumda aktif yer edinmesi ve seyahat planlarına dahil edilmelerini destekleyen düzenlemeler yapılmalıdır (Inna, 2021).

Seyahat, tüm bireylerin yaşamsal faaliyetlerinin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Engelli bireyler de engeli olmayan bireyler gibi boş zamanlarını değerlendirmek ve dinlenmek istemektedir. Bu sebeple turistik ve rekreasyonel faaliyetlerde engelli bireyler de eşit haklara sahip olmak istemektedirler (Popiel, 2016). Erişilebilirlik sorunlarının olmaması, evden dışarıya çıkmayan engelli bireyleri de harekete geçirebilir. Engeli bireyler, turistik faaliyete katılmadan önce araştırma yaparak engellerinden kaynaklanan zorluklar hakkında bilgi edinmektedir (Yau, McKercher & Packer, 2004).

Türkiye yüksek turizm potansiyeline sahip olmasına rağmen, engelli turizm pazarında hızlı gelişme gösterememektedir. Bu durumun en önemli nedeni, turizm sektörünün engelli turistlerin diğer bireyler kadar önemli bir kitleyi oluşturduğundan haberdar olmamasıdır (Balcı, 2021). Erişilebilirlik düzenlemeleri yalnızca engelli bireylere değil, tüm topluma hitap edecek şekilde planlanmalı ve uygulanmalıdır (Meriç, 2020). Otel işletmeleri, erişilebilirliği bir zorunluluk olarak değil, engelli bireylerin memnuniyetini artırma amacı olarak görmelidir. Düzenlemeler, tek bir engel türüne odaklanmadan, tüm engelli bireyleri kapsayacak şekilde düzenlemeler oluşturulmalıdır (Olçay, Parlak & Ertürk, 2018). Türkiye'de engelli bireylerin topluma kazandırılması için çeşitli yasal düzenlemeler oluşturulmuş olup, bu düzenlemelerin denetim sıklığının artırılması engellerin kaldırılmasında fırsatlar yaratabilir (Özgür Göde & Öncel, 2016).

Kavramsal Çerçeve

Engelli kavramı 07.07.2005 tarihli 25868 sayılı Resmî Gazete 'de yayınlanan Engelliler Hakkında Kanun'da "*Doğuştan veya sonradan oluşabilen ortopedik, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini farklı amaçlarla kaybetmesinden dolayı engeli olmayan bireyler gibi günlük ihtiyaçlarını karşılayamamaları ve toplumsal yaşama uyum sağlamakta yaşadıkları erişilebilir kısıtlamalar*" olarak ifade edilmiştir (5378 Engelliler Hakkında Kanunu Madde 3, 2005). Karataş'a göre engellilik, bireylerin engelliliklerinden oluşan ve sosyal hayatlarını karşılayamayacak sınırlılıkların oluşması ve bu sınırlılıkların bireylerin hayatlarında olumsuzluklara sebebiyet vermesi olarak ifade edilmiştir (Karataş, 2000). Dünya Sağlık Örgütü engelliği, bireyin geçici veya kalıcı herhangi bir kısıtlama sebebiyle normal yaşam fonksiyonlarını yerine getirememesi olarak tanımlamaktadır. Aynı zamanda engelliliği sadece bedensel eksiklikler değil, ruh ve

zihinsel açıdan zorluk çekme durumlarını da kapsadığı üzerinde durulmuştur (WHO, 1980).

Literatürde engelsiz turizm, "engelli turizmi" (O'Neill & Knight, 2000; Burnett & Baker, 2001; Shaw & Coles, 2004; Buhalis, 2005) "erişilebilir turizm" (Shaw & Coles, 2004; Wu & Cheng, 2008; Darcy & Dickson, 2009); "engelsiz turizm" (Piramanayagam, Seal & More, 2019) terimleri birbirinin yerine kullanılmaktadır. Erişilebilir turizm genellikle turizm altyapısında kullanırken, engellilik odaklı çalışmalarda engelli turizmi ve engelsiz turizm kavramları tercih edilmektedir (Leiras & Franco, 2023). Bu kavramlar, bireylerin görme, ortopedik, işitme ve zihinsel sınırlamalarına rağmen eşit haklardan yararlanabilmesi için yapılan erişilebilirlik düzenlemeleri ifade eder (Darcy & Dickson, 2009). Ayrıca, bebek arabası kullanan ebeveynler ve yaşlı bireyler de bu kapsamda değerlendirilmektedir (Darcy & Dickson, 2009). Engelli bireylerin turizm ve seyahat faaliyetlerinde yaşadığı erişilebilirlik sorunları, aktif katılımı engellemektedir (Darcy, 1998; Yau, McKercher & Packer, 2004). Uluslararası çalışmalarda, sadece engelli bireylerin değil, aynı zamanda turistler ve yerel halkın fiziksel ve çevresel sebeplerden dolayı turizmden yararlanmadığı belirtilmiştir (Cockburn-Wooten & McIntosh, 2020; Small & Harris, 2011). Darcy (2003), fiziksel çevrenin değiştirilmesinin, engelli olmayan bireylerin tutumlarını değiştirmekten daha kolay olduğunu savunmaktadır. Engelli bireylerin alışveriş yapmak ve sosyal faaliyetlere katılmak en temel haklarıdır (Kozak & Turan, 2014). Sosyal faaliyetlere katılım, engelli bireylerin mutluluğunu artıracak ve turizme katılım isteğini olumlu etkileyecektir (Göktaş & Bulgan, 2016).

Tourism for All (Herkes için Turizm), engelli bireyler için erişilebilirliği amaçlayan bir standarttır. Yönetmelik, engelli bireylerin sağlık durumlarına göre turizm faaliyetlerinden yararlanılmalarını hedeflemektedir. Fiziksel çevre, ulaşım, iletişim, kamu ve özel alanlardaki hizmetlerin erişilebilirliği sağlar ve Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi ve Evrensel Tasarım İlkeleri'ne dayanmaktadır (UN Tourism, 2024). Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (ENAT), erişilebilir turizm faaliyetlerini yürüten bir organizasyon ağıdır. 2007'de yayımlanan "*Avrupa Ulaşılabilir Turizm İçin İmkan ve Hizmetler*" raporunda, engelli bireyler için erişilebilirlik alanları belirtilmiştir. Bu alanlar dış mekanlar (engelsiz otopark, rampalar, yön işaretleri, vb.), iç ulaşım yolları (alan genişliği, rampalar, dokunsal işaretler, tabelalar, engelsiz asansörler, vb.), yiyecek içecek üniteleri, engelli tuvalet ve banyolar ile oda içindeki masa ve prizlerin erişilebilirliği gibi konuları kapsamaktadır. Ayrıca, dolap içi askılığın tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için 120 cm yüksekliğinde olması gerektiği vurgulanmıştır (Cavlak & Cavlak, 2018). Tablo 1'de ENAT'a üye olan ülkelere ve kuruluşları yer almaktadır.

Tablo 1. ENAT'a Üye Ülkelere Ait Bilgiler

Tam Üye Olan Ülkeler	Ulusal Koordinatörlüğü Olan Ülkeler	İletişim Ofisi Olan Ülkeler	Avrupa Dışı Üye Ülkeler
Portekiz	Belçika	Çek Cumhuriyeti	Libya
İsveç	İspanya	İtalya	Suudi Arabistan
Belçika	İsveç	Hollanda	
İtalya	İrlanda	Portekiz	
Yunanistan	Yunanistan	Polonya	
İspanya	Avusturya	Türkiye	
Avusturya			
İngiltere			
Türkiye			
İrlanda			

Kaynak: Kahveci (2016)

Avrupa Birliği, 1981'de "Engellilerin Sosyal Entegrasyonu" ve 24 Temmuz 1986'da "Avrupa Topluluğu Düzeyinde Engellilerin İstihdamına İlişkin Konsey Tavsiye Kararı" kabul edilmiştir. Bu iki karar doğrultusunda engelli bireylerin eşit haklara sahip olması ve mesleki rehabilitasyon hizmetlerinin sağlanmasının gerekliliği belirtilmiştir (Tellioglu, 2019). Avrupa Erişilebilir Turizm Raporu'na göre, Avrupa'da yaklaşık 46 milyon engelli birey bulunmakta, bu sayı hamile ve 65 yaş üzeri bireyleri de eklendiğinde 130 milyona ulaşmaktadır. İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (*One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe/Avrupa'da Erişilebilir Turizm*) çalışmasına göre, bu 130 milyon engelli bireyin %70'i seyahat etmekte ve 80 milyar Avrodan fazla turizm geliri sağlamaktadır (Boyacıoğlu ve Çağlar, 2014). İspanya, engelsiz turizm konusunda diğer ülkelere oranla daha aktif rol oynamaktadır. 29 Aralık 1978 yılında kabul edilen İspanya Anayasa'nda, engelli bireylerin haklarının korunması gerektiği belirtilmiştir ve bu düzenleme, engelli bireyler için yapılan ilk yasal düzenleme olarak dikkat çekmektedir (Bulgan & Göktaş, 2016). Tablo 2'de Dünyada ve Türkiye'de engelli bireylere (doğrudan ve dolaylı) yönelik oluşturulmuş yasal düzenlemelere yer verilmiştir.

Tablo 2'de, Türkiye'nin engelsiz turizm pazarına 2005 yılında dahil olduğu, yasal düzenlemelerin ise ağırlıklı olarak 90'lı yıllarda yapıldığı görülmektedir. Türkiye'nin potansiyeli, yasal mevzuat, altyapı eksiklikleri, tanıtım ve reklam gibi unsurlar nedeniyle tam olarak değerlendirilememektedir (Ankaya & Aslan, 2020). Literatürde, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını incelenen çalışmalar, bu bireylerin otel işletmelerini yoğunlukla tercih ettiğini ve bunun engelsiz turizm pazarını olumlu etkilediğini göstermektedir (Ankaya & Aslan, 2020). Türkiye'de engelli bireylerin topluma kazandırılması için engellerin kaldırılması ve gerekli düzenlemelerin yapılması hedeflenmektedir (Yıldız, Yıldız & Karaçayır, 2017). Engelli bireylere sağlanacak kaliteli hizmet, engelli bireyleri ve refakatçileri olumlu yönde etkileyecektir (Daruwalla & Darcy, 2005).

Tablo 2. Dünyada ve Türkiye'de Engelli Bireylere Yönelik Düzenlenen Yasal Düzenlemeler

Yıl	Yasa	Ülke/Örgüt/Konsej
1948	İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi	Birleşmiş Milletler Örgütü
1948	İspanya Anayasası	İspanya
1981	Engelli Koruma Sistemi Yasası	Arjantin
1982	Kanada Anayasası	Kanada
1986	Avrupa Topluluğu Düzeyinde Özürlülerin İstihdamına İlişkin Konsey Tavsiye Kararı	Avrupa Konseyi
1989	Ulusal Kamu Yol ve Binalarına Erişebilme Standartları Yasası	Çin
1990	Engelli Amerikalılar Yasası (ADA)	Amerika Birleşik Devleti
1990	Özürlü Çocuk ve Gençlerin Genel Öğretim Sistemi İçinde Kaynaştırılmalarına Yönelik Kararı	Avrupa Konseyi
1990	Çin Engelliler Yasası	Çin
1992	Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası	Avusturalya
1992	Engelli İnsanların Bakım, Hakları ve Sosyal Bütünleşmesi Yasası	İtalya
1995	Özürlüler Ayrımcılık Yasası	İngiltere
1996	Özürlüler İçin Fırsat Eşitliği-Topluluğun Yeni Özürlülük Stratejisi	Avrupa Konseyi
1999	Finlandiya Anayasası	Finlandiya
2000	İspanya Konsey Yönergesi	İspanya
2001	Engellilerin Şehir Yol ve Binalara Erişebilmeleri İçin Dizayn Kurallarına İlişkin Yasa	Çin
2003	Dezavantajlı Gruplara veya Kronik Hastalara Eşit Muamele Yasası	Hollanda
2004	Engelsiz Çevre İnşası ve Yönetimine İlişkin Yasa	Çin
2005	Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik	Türkiye
2006	Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülerin Kullanımına Uygun Duruma Getirilmesi ile İlgili Başbakanlık Genelgesi	Türkiye
2006	Genel Eşit Muamele Yasası	Almanya
2008	Özürlüler Kanunu	Türkiye
2009	Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formunda Engelli Düzenlemeler	Türkiye
2017	Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmetleri ile Servis ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişebilir Hale Getirilmesine Dair Yönetmelik	Türkiye
2010-2020	Avrupa Birliği Engellilik Stratejisi	Avrupa Konseyi

Kaynak: Bulgan & Gökteş (2016), Öngen (2018), Arman & Bulgan (2022)

Türkiye'de engelsiz turizm alanında birçok çalışma bulunmaktadır. Günümüzde neredeyse her belediye, engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik projeler geliştirmektedir. Samsun'da bir beş yıldızlı otel, 2013'ten beri engelli bireylere hafta içi her gün ücretsiz tatil hizmeti sunmakta, yılda yaklaşık 1500 engelli bireye hizmet

vermektedir (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2022). İstanbul Bağcılar Belediyesi ise “Engelliler Sarayı” projesiyle mesleki eğitim ve iş imkanları sunarak engelli bireyleri desteklemektedir (Bağcılar Belediyesi Engelliler Sarayı, 2022).

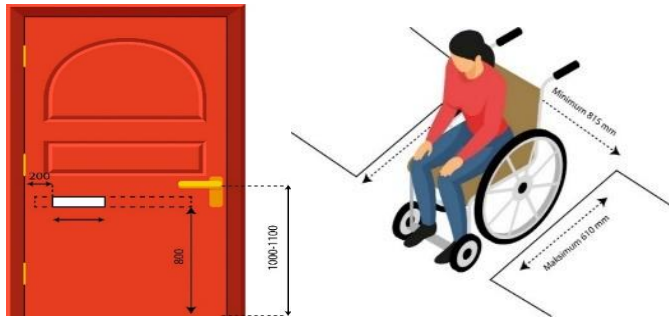
Türkiye’de “Ağır Engelli” raporu olan bireyler, belediyeler aracılığıyla şehir içi toplu taşıma araçlarını ücretsiz kullanabilmektedir. Şehirlerarası otobüslerde engellilere %30-40 indirim uygulanmakta, THY ise iç hatlarda %20, dış hatlarda %25 indirim sunmaktadır. TCDD, engelli bireyler için ücretsiz seyahat imkânı sağlarken, müze ve ören yerleri ziyaretleri de ücretsizdir (Erkaya, 2021). Engelsiz Yaşam Fuarı, engelli bireylerin yaşadığı erişilebilirlik sorunlara çözümler sunmayı amaçlayan bir etkinliktir (Engelsiz Yaşam Fuarı ve Farkındalık Zirvesi, 2024). Ayrıca, 2013 yılında “EDEN-Avrupa Seçkin Destinasyon Ağı” projesi kapsamında Sakarya’nın Taraklı ilçesinde engelli bireyler için alt ve üst yapı düzenlemeleri sağlanması amaçlanmıştır (Kahveci, 2016).

Otel İşletmelerinin Engelli Bireylere Uygunluğu

Engelli bireyler otel hizmetlerin yetersizliği nedeniyle problemler yaşamaktadırlar. Erişilebilir konaklama hizmetleri, tüm engel türlerine uygun şekilde sunulmalıdır (Erkaya, 2021; Balcı, 2021). Otel iç ve dış alanları, yiyecek-içecek alanları ve rekreasyonel faaliyetler de bu doğrultuda düzenlenmelidir. Bu tür hizmetler, engelli bireylerin seyahat etme olanaklarını artıracaktır (Takeda & Card, 2002).

Odaların Engelli Bireylere Uygunluğu

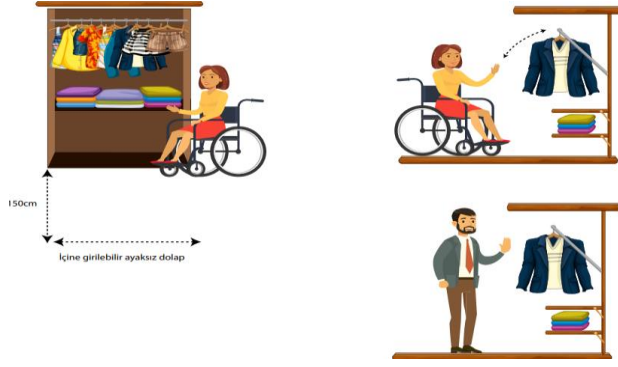
Otel işletmelerinde engelli odaları, tekerlekli sandalye kullanımı kolaylaştıracak şekilde düzenlenmeli ve oda içinde hareketi kısıtlayıcı dekoratif unsurlar bulunmamalıdır. Yatak yüksekliği 45-50 cm, dolap yüksekliği 38-122 cm ve derinliği en fazla 53 cm olmalıdır (TS 9111, 2011).



Şekil 1. Oda Girişlerinin Tekerlekli Sandalye Kullanıma Uygun Ölçü Standartları

Kaynak: Mülâyim (2017), TS 9111

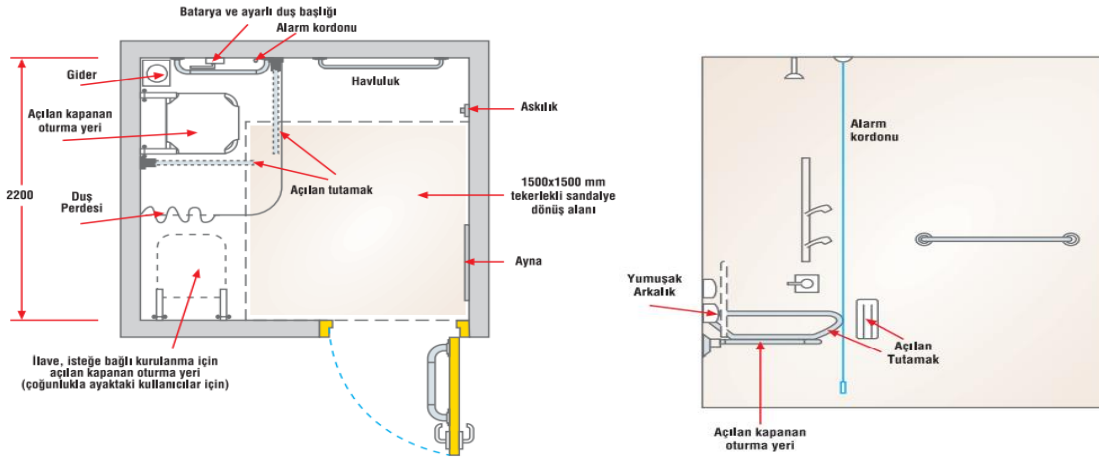
Engelsiz odalarda yatak alanına iki taraftan da rahat erişim sağlanmalıdır. Bu amaçla yatak çevresinde 90 cm’lik bir mesafe bırakılmalıdır. Yatak yüksekliği 45-50 cm, başucu lambası yataktan 75 cm yükseklikte ve pencerelerin yerden yüksekliği en fazla 122 cm olmalıdır (Davies & Beasley, 1994; Kırklar, 2013).



Şekil 2. Engelli bireylere uygun dolap kullanım standartları

Kaynak: Mülâyim (2009) Bulgan (2014)

Ortopedik engelli bireyler için oda banyolarında duş tercih edilmelidir (Özeren, 2019). Duş hortumunun uzunluğu en az 150 cm olmalı, tutunma aparatları bulunmalı ve banyo kapısı dışa açılmalıdır. Kapı genişliği 80 cm'den fazla olmalı ve eşiklik bulunmamalıdır (Özeren & Büyükalvarcı, 2019; Balcı, 2021). Engelsiz odalarda acil durum alarmı butonları yatak başuclarına ve banyoya yerleştirilmelidir. Böylece engelli bireyler olumsuz bir durumda butona basarak, hızlı müdahale talep edebilir (Akıncı, Çelik & Elinç, 2021; Kırklar, 2013).

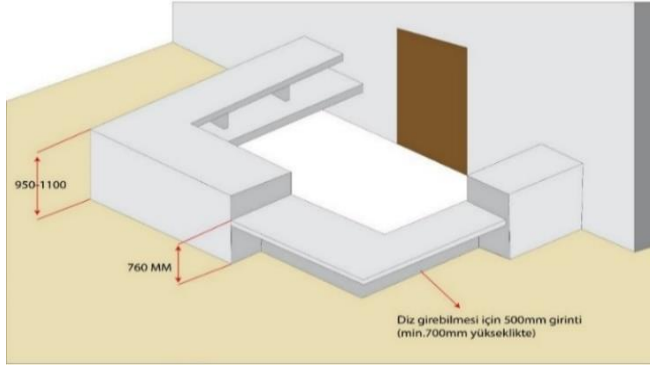


Şekil 3. Engelli bireylere uygun erişilebilir banyo

Kaynak: Özürlüler Vakfı (2009)

Resepsiyonun Engelli Bireylere Uygunluğu

Otel işletmelerinde resepsiyon deskleri engelli bireylerin kolay erişim sağlayabileceği şekilde tasarlanmalıdır. Resepsiyon deskinin yüksekliği, engelli bireylerin kolaylıkla kayıt formu imzalayabileceği seviyede olmalıdır. Ayrıca, görme engelli bireyler için broşürler Braille alfabesine uygun hazırlanmalıdır (Artar & Karabacakoğlu, 2013).



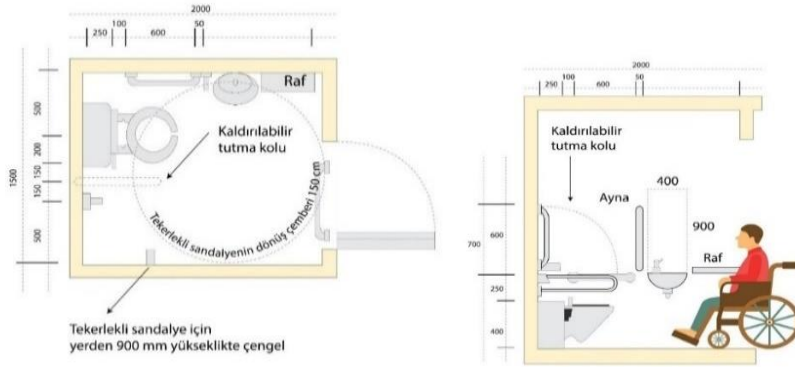
Şekil 4. Engelli Bireylere Yönelik Erişilebilir Resepsiyon

Kaynak: Özürlüler Vakfı (2009)

Şekil 4'te engelli bireylere uygun resepsiyon tasarımı yer almakta olup, deskin yüksekliği tekerlekli sandalye kullanan bireyler için en fazla 80 cm olmalıdır. Giriş işlemlerini tamamladıktan sonra lobiye en yakın engelsiz oda verilmelidir (Akıncı, Çelik & Elinç, 2021).

Genel Alanların Engelli Bireylere Uygunluğu

Engelli bireylerin geçiş alanları, iki tekerlekli sandalye kullanımı sağlayan iki engelli bireyin rahatlıkla geçebileceği şekilde ve en az 180 cm olarak düzenlenmelidir. Koridorlarda, tüm engelli bireyler için tutunma aparatları bulunmalıdır (Atak, 2008). Diğer engel gruplarını da göz önünde bulundurarak, merdiven basamakları 28-32 cm uzunluğunda, 15-18 cm yüksekliğinde ve kaygan malzeme kullanılmamalıdır.



Şekil 5. Engelli Tuvaleti

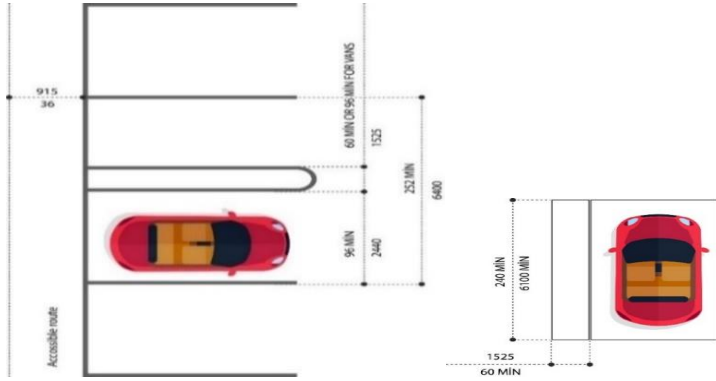
Kaynak: Bulgan (2014)

Şekil 5'te engelli bireylere uygun bir tuvalet tasarımına yer verilmiştir. Tuvalet kapı girişleri en fazla 85 cm genişliğinde, tekerlekli sandalye kullanan bireyin manevra yapabilmesi için 150 cm çapında bir alan bırakılmalıdır (Özeren, 2019). Oda, restoran, sauna gibi alanlarda yönlendirme levhaları 140-160 cm yükseklikte tasarlanmalıdır (Akıncı, Çelik & Elinç, 2021).

Otoparkın Engelli Bireylere Uygunluğu

Otoparklarda, 20 araçta bir engelli park yeri ayrılmalı ve bu yerler engelli park yeri işareti ile belirtilmelidir (Balıcı, 2021). Engelli park alanları, otel, restoran veya alışveriş

merkezine en yakın asansör girişine 30 m'den uzak olmayacak şekilde düzenlenmelidir (TS 9111, 2011).



Şekil 6. Engelli Otoparkının Yeri ve Hareket Alanı Standartları

Kaynak: Mülayim ve Özşahin (2010), Bulgan (2014)

Şekil 6'da engelli bireylere yönelik otopark düzenlemesi gösterilmektedir. Engelli bireyler, otel işletmeleri dışında alışveriş merkezleri ve müzeler gibi halka açık alanlarda da engelli otoparklarından yararlanabilmelidir. Bu düzenlemeye, engelli bireylerin park yeri sorunu yaşamalarının önüne geçilmiş olmaktadır (Mülayim & Özşahin, 2010; Bulgan, 2014).



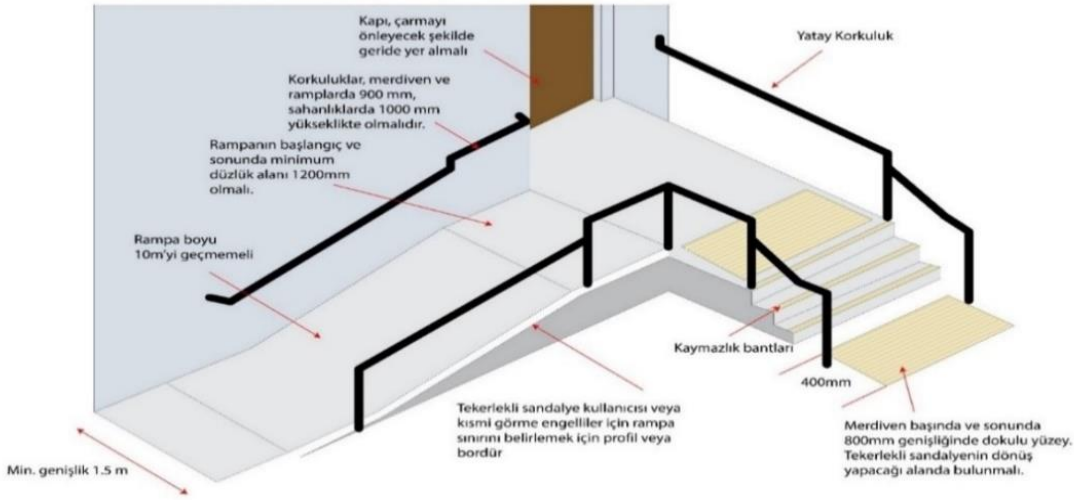
Şekil 7. Engelli Bireylerin Otoparklarda Araçlarına Ulaşma Şekilleri

Kaynak: Bulgan (2014)

Engelli bireylere ayrılmış otopark alanı, engeli olmayan bireyler için ayrılmış alandan ortalama 1-1,5 metre daha geniş olmalı ve park yerleri 3,5 metre genişliğinde düzenlenmelidir. (Akar Şahingöz & Keskin, 2018).

Rampaların Engelli Bireylere Uygunluğu

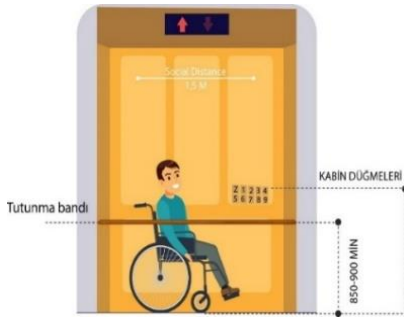
Otel işletmeleri ve diğer alanlarda engelli bireyler için rampaların sert zeminle kaplı olması, kayganlık hissi barındırmaması ve %6 eğimden daha dik olan rampalarda sahanlıklar bulunması gereklidir (Balcı, 2021). Rampanın genişliği en az 1800 mm, eğimi 1:12 ve uzunluğu 9 metre olarak oluşturulmalıdır (Aratoğlu Uslu, 2019). Engelli bireylere uygun rampa ölçüleri Şekil 8'de detaylı olarak gösterilmektedir.



Şekil 8. Engelli Bireylere Uygun Tasarlanmış Rampa

Kaynak: Özürlüler Vakfı (2009)

Görme engelli bireyler için rampalarda dokusal değişiklikler yapılmalı, böylece tehlike yaratıcı etmenler ortadan kaldırılmalıdır (Çetin, 2022). Şekil 9'da asansör içi boyutları ve kabin düğmelerinin yüksekliğine yer verilmiştir.



Şekil 9. Engelli Asansörü

Kaynak: Mülâyim & Özşahin (2010), Bulgan (2014)

Otel işletmeleri ve diğer alanlarda engelli bireyler için tasarlanmış asansörlerin kabin genişliği en az 110 cm, uzunluğu ise 140 cm olmalıdır. Asansör düğmeleri yerden 90-120 cm yüksekliğinde olmalı, sesli anons sistemi bulunmalı ve düğmeler kabartma yazı ile desteklenmelidir (Balıcı, 2021).

Seyahat Acentelerinin Engelsiz Turizme Yönelik Sağladığı Hizmetler

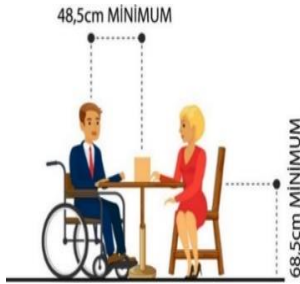
Engelli bireyler tatil planlamalarında seyahat acenteleriyle online ve yüz yüze iletişim kurarak erişim sağlamaktadır. Yılmazdoğan & Temizkan'ın 2014 yılında yaptıkları çalışmada seyahat acentelerinin online hizmetlerinin engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz olduğunu belirtmiştir. Bu eksiklikler, engelli bireylerin seyahat acenteleri aracılığıyla tatil yapmayı tercih etmemelerine sebep olmaktadır (Yılmazdoğan & Temizkan, 2014). Bu olumsuzlukları önlemek için engelli bireyler, çevrimiçi rehberler, bilgilendirici panolar veya mobil uygulamalarla desteklenmelidir (Ribeiro, Silva, Barbosa, Silva & Metrolho, 2018).

Toplu Taşıma Araçlarında Engelli Bireylere Sağlanan Hizmetler

Toplu taşıma araçları ve şirketleri seyahat programının ana hizmetini oluşturmaktadır (Inna, 2021). Engelli bireyler toplu taşıma araçlarında ve diğer tüm ortak alanlarda erişim eşitliğine sahiptirler. Toplu taşıma araçlarında hareket kısıtlaması yaşayan engelli bireylere yönelik düzenlemeler sağlanması bu kısıtlamayı yaşayan engelli bireylerin topluma daha erken adapte olmasını sağlayacaktır (Yılmaz, Kalpaklıoğlu & Yılmaz, 2020).

Yiyecek İçecek İşletmelerinin Engelli Bireylere Yönelik Hizmetleri

Yiyecek içecek alanlarının Türk Standartları Enstitüsü TS9111 standartlarına uygun düzenlenmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu standartların "*Engelli Amerikalılar Yasası*"na uygun düzenlemeler olduğu görülmektedir (Akar Şahingöz & Keskin, 2018).



Şekil 10. Tekerlekli Sandalye Kullanan Misafirlere Uygun Masa Standartları

Kaynak: Mülayim (2017)

Yiyecek içecek işletmelerinde, iki masa arasındaki ve koridorlardaki mesafe, iki tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyin rahatça hareket edebileceği düzeyde olmalıdır. Genellikle hareket geçiş mesafesi 152,5 cm olarak belirlenir (Davies & Beasley, 1994). Masa ve tezgâhların yüksekliği 70-86 cm, masalar arasındaki mesafe ise en az 90 cm olmasının uygun olduğu ifade edilmiştir (Özgür Göde & Önçel, 2016).

Müzelerin Engelsiz Turizme Sağladığı Hizmetler

Günümüz standartlarında müzelerde görme ve ortopedik engelli bireylere yönelik sesli rehber hizmeti sağlanması, engelli bireylerin kullanım sağlayacağı asansörler ve yürüyüş platformları oluşturularak engelli bireylere erişilebilir hizmet sunulması sağlanmalıdır (Kırlar Can, 2022). Ayrıca müze içindeki eserlerin engelli bireylerin erişimini engellemeyecek şekilde düzenlenmesi ve mobilyalardaki sivri köşelerin engelli bireylere zarar vermemesi için gerekli düzenlemelerin sağlanması önemlidir (Davies & Beasley, 1994).

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı, Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmada Denizli ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin engelli bireylere yönelik sağlamakta oldukları hizmetler değerlendirilerek erişim engellerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada Denizli'de bulunan işitme, görme ve ortopedik engelli bireylerin turizme katılım sağlamalarında yaşadıkları erişilebilirlik sorunları irdelenerek, eksik yönlerin belirlenmesi hedeflenmektedir. Araştırmanın

temel problem cümlesini “Denizli’deki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri ortopedik, görme ve işitme engelli bireyler için erişilebilir midir?” sorusu oluşturmaktadır.

Veri Toplama Süreci

Araştırmada Denizli’deki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri yöneticileri ve engelli bireyler ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında iki ayrı görüşme formu hazırlanmıştır. Otel yöneticileri için 5 demografik, 21 açık uçlu soru, engelli bireyler için ise 5 demografik, 14 açık uçlu soru içermektedir. Görüşmeler öncesinde, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu’ndan 02.08.2022 124/5 sayılı etik kurulu kararı alınmıştır. Araştırmaya dahil edilen otellerin bir kısmı Pamukkale-Karahayıt bölgesinde yer almaktadır. Engelli bireylerin bu otelleri tercih etmelerindeki en büyük etkenin sıcak su, fizik tedavi ve rehabilitasyon faaliyetleri sağlamaları olduğu düşünülmektedir (Kırlar Can, 2022: 303). Yapılan araştırma kapsamında Denizli’de turizm işletme belgesine sahip 15 otel dahil edilmiştir bu otellerden 7’si dört yıldızlı, 8’si ise beş yıldızlıdır. Toplamda 104 engelli bireyle görüşülmüş, 19’unun daha önceden otel konaklaması yapmadığı belirlenmiş ve 85 engelli birey araştırmaya dahil edilmiştir. Veriler 18 Temmuz-31 Aralık 2022 tarihlerinde engelli bireyler ve otel yöneticileriyle yapılan görüşmelerden elde edilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmelere katılan otel yöneticileri ve engelli bireylerin vermiş oldukları yanıtlar doğrultusunda elde edilen veriler içerik analiz tekniği ile değerlendirilmiştir. İçerik analizi tekniği, görüşme sağlanan bireylerin görüşlerinin doğrudan alıntılanması ve bulguların yorumlanarak okuyucuya sunulmasıdır (Özgür Göde & Öncel, 2016). Bu analiz, yarı yapılandırılmış görüşme sonrasında verilerin temalar ile sınıflanmasını sağlamaktadır (Akıncı & Sönmez, 2014). Araştırmada uygulanan amaçlı örnekleme tekniği kapsamında, otel yöneticileri ve engelli bireylerle yapılan görüşmelerin sonuçları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

BULGULAR

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin paylaşıldığı bu bölümde; otel yöneticilerine ve engelli bireylere ilişkin bulgular yer almaktadır. Ayrıca otel işletmelerinin engelli bireylere uygunluk durumu ile otel işletmesinde konaklayan engelli bireylere ilişkin bulgular kıyaslanarak değerlendirilmektedir.

Tablo 2’de araştırmaya katılan otel yöneticilerinin %53,3’ünün erkelerden, %46,7’sinin ise kadın yöneticilerden oluştuğu tespit edilmiştir. Yaş aralıklarına bakıldığında, %53,3’ü 25-34 yaş, %20’si 35-45 yaş ve %26,7’si 45 ve üzeri yaş aralığındadır. Eğitim durumları ise %13’ünün lisans, %6,6’sının önlisans ve lise mezunu olduğunu göstermektedir. Tablo 3’de, otel yöneticilerinin pozisyonlarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Bu bağlamda, %33,3’ünün genel müdür, %40’ının önbüro müdürü, %20’sinin satış pazarlama müdürü ve %6,6’sının insan kaynakları müdürü olduğu belirtilmektedir.

Tablo 2. Otel Yöneticilerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Cinsiyet	Frekans (f)	%
Kadın	7	46,7
Erkek	8	53,3
Yaş Aralıkları		
25-34	8	53,3
35-45	3	20
45 ve üzeri	4	26,7
Medeni Durumu		
Evli	7	46,7
Bekar	8	53,3
Eğitim Durumu		
Lise	1	6,6
Önlisans	1	6,6
Lisans	13	86,7
İşletmedeki Pozisyon		
Genel Müdür	5	33,3
Satış Pazarlama Müdürü	3	20
Önbüro Müdürü	6	40
İnsan Kaynakları Müdürü	1	6,6
Toplam	15	100

Tablo 2'den Tablo 16'ya kadar olan bölümde, otel işletmeleri yöneticilerinin açık uçlu sorulara verdikleri cevaplardan elde edilen bulgular değerlendirilmektedir. Tablo 3'te araştırma kapsamındaki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine ilişkin tanımlayıcı bilgilere yer verilmektedir.

Tablo 3. Otel İşletmelerinin Türü ve Yöneticilerinin Otelde Çalışma Süreleri

Katılımcı	Otel İşletmeleri	Türü	Yöneticinin Çalışma Süresi
K1	A Oteli	Şehir Oteli	7 yıl
K2	B Oteli	Şehir Oteli	1 yıl
K3	C Oteli	Şehir Oteli	10 yıl
K4	D Oteli	Şehir Oteli	15 yıl
K5	E Oteli	Şehir Oteli	6 yıl
K6	F Oteli	Şehir Oteli	13 yıl
K7	G Oteli	Termal Otel	5 ay
K8	H Oteli	Termal Otel	5 yıl
K9	I Oteli	Termal Otel	3 yıl
K10	J Oteli	Termal Otel	1 yıl
K11	K Oteli	Termal Otel	9 yıl

K12	L Oteli	Termal Otel	12 yıl
K13	M Oteli	Termal Otel	8 yıl
K14	N Oteli	Termal Otel	8 ay
K15	O Oteli	Termal Otel	8 yıl

Araştırmaya katılan otel yöneticileri K1-K15 arasında, otel işletmeleri ise A- O kodlarıyla belirtilmiştir. K4 kodlu otel yöneticisi D otelinde 15, K6 kodlu otel yöneticisi F otelinde 13 ve K3 kodlu otel yöneticisi C otelinde 10 yıldır çalışmaktadır. Elde edilen bulgular doğrultusunda araştırmaya dahil edilen dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin 6'sının şehir oteli, 9'unun ise termal otel işletmesi olduğu tespit edilmiştir. Tablo 3'te, şehir otellerinde çalışan otel yöneticilerin uzun süredir aynı otelde görev yaptığı görülmektedir.

Tablo 4. Otel İşletmelerinin Engelli Bireylere Uygun Olup Olmama Durumu

Otel İşletmelerinin Engelli Bireylere Uygunluk Durumu	f	%
Engelli Bireylere Çok Uygun	5	33,3
Engelli Bireylere Uygun	10	66,7
Engelli Bireylere Uygun Değil	-	-
Engelli Bireylere Hiç Uygun Değil	-	-
Toplam	15	100

Tablo 4'de otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları otel işletmelerinin %66,7'sinin engelli bireylere uygun, %33,3'ünün ise çok uygun olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Dört yıldız alabilmemiz için engelli odasında belirtilen düzenlemeleri sağlamamız gerektiği belirtilmiştir. Bu doğrultuda yatak boyu, banyo girişinin kaldırılması, otoparkta engelli bireylere ayrılmış işaretli otopark gibi düzenlemeler yapıldı. Oda metrekaresinde dolayı maalesef refakatçi için ek bir yatak koyulamadı” (K1).

Tablo 5. Otel İşletmelerinin Engelli Bireylere Sunulan Özel Hizmetlerin Süresinin Durumu

Engelli Bireylere Sunulan Özel Hizmetlerin Süresinin Durumu	f	%
Otel açılışından itibaren özel hizmet sunumu var	10	66,7
Otel açılışından sonra özel hizmet sunumları eklenmiş	5	33,3
Toplam	15	100

Otel işletmelerinin %66,7'sinin otel işletmesi açılışından itibaren engelli bireylere yönelik erişilebilir hizmetlere yer verdiği, %33,3'ünün ise erişilebilir düzenlemeler oluşturulduktan sonra engelli bireylere hizmet vermeye başladığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Otelimiz hizmete girdiğinden günümüze kadar geçen süre boyunca engelli bireylere hizmet vermekteyiz. Talep edilen sadece oda değildir. Bu sebeple eksikliklerimiz olabilir. Engelli bireylerin taleplerini değerlendirerek düzenlemelere gidilebilir” (K2).

Tablo 6. Otel İşletmelerinin Engelli Bireylere Uygunluk Durumu

Engel Türleri	f	%
Zihinsel Engelli Bireylere Uygunluk Durumu	-	-
Ortopedik Engelli Bireylere Uygunluk Durumu	14	93,3
Görme Engelli Bireylere Uygunluk Durumu	-	-
İşitme Engelli Bireylere Uygunluk Durumu	-	-
Tüm Engel Türlerine Uygunluk Durumu	1	6,6
Toplam	15	100

Tablo 6'da otel işletmelerinin engel türleri doğrultusunda engelli bireylere uygunluk durumları incelendiğinde; %93,3'ünün ortopedik engelli bireylere yönelik hizmet sağladığı, %6,6'sının ise tüm engel türlerine yönelik hizmet vermekte oldukları ortaya çıkarılmıştır. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Sauna ve havuza rahatça erişim sağlayabilmesi için özel rampalar oluşturulmuştur. Bu alanlarda kayma riski yüksektir. Bu riski en aza indirdik” (K5).

Tablo 7. Otel İşletmelerinde Engelli Otoparkının Bulunma Durumu

Engelli Otoparkı	f	%
Engelli otoparkı mevcut	11	73,3
Engelli otoparkı mevcut değil	4	26,7
Toplam	15	100

Tablo 7'de otel yöneticilerinin görüşleri incelendiğinde, araştırmaya dahil edilen 15 otel işletmesinde %73,3 oranında engelli otoparkının olduğu, %26,7'sinde ise engelli otoparkının olmadığı görülmektedir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Otelimizin ön kısmında yeterli alan bulunmaktadır. Herhangi otopark alanı belirtmedik. Engelli bireyler geldiklerinde o alanları kullanmakta ve bellboy engelli bireylere yardımcı olmaktadır” (K2).

Tablo 8. Otel İşletmelerinin İç Mekân Zeminlerinin Kaygan Olup Olmama Durumu

İç Mekan Zeminlerinin Uygunluk Durumu	f	%
Otel giriş vb. alanlarının zeminleri kaygan	-	-
Otel giriş vb. alanlarının zeminleri kaygan değil	15	100
Toplam	15	100

Tablo 8'de otel işletmelerinin iç mekan zeminlerinin engelli bireylere uygunluk durumuna dair elde edilen veriler yer almaktadır. Otel yöneticilerinin görüşleri incelendiğinde; %100'lük bir oranla otel girişi, SPA, genel alanlar, vb. alanlarının zeminlerinin kaygan olmadığını belirtilmektedirler. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Otel giriş alanından itibaren engelli bireylerin aktif kullanım sağlayacağı şekilde düzenlenmiştir. Rampalar, tirabzanlar ve korkuluklar mevcuttur” (K7).

Tablo 9. Asansörlerin Engelli Bireylere Uygun Düzenlenmiş Olup Olmama Durumu

Asansörlerin Engelli Bireylere Uygunluğu	f	%
Engelli Bireylere Uygun Düzenlenmiş	3	20
Engelli Bireylere Uygun Düzenlenmemiş	12	80
Toplam	15	100

Tablo 9’da otel işletmelerinde bulunan asansörlerin engelli bireyler için uygunluk düzenlenmiş olup olmama durumuna yer verilmektedir. Bu bağlamda %80’inin engelli bireylere uygun düzenlemelere sahip olduğu, %20’sinin engelli bireylere uygun olmadığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Ortak asansör kullanıyoruz. Ama engelli bireylerin kullanımına uygun şekilde tasarlanmıştır. Kabartma yazısı, telefon, asansör düğme boyu ve tutunma barları engelli bireylerin bireysel olarak kullanımına uygun oluşturulmuştur” (K7).

Tablo 10. Restoran ve Barların Görme Engelli Bireyler için Uygunluk Durumu

Braille Alfabeli Menülerin Bulunma Durumu	f	%
Braille alfabeli menüler mevcut	-	-
Braille alfabeli menüler mevcut değil	15	100
Toplam	15	100

Tablo 10’da otel işletmelerinin restoran ve barlarında görme engelli bireyler için Braille alfabeti ile yazılmış menülerin uygunluk durumuna yer verilmektedir. Bu bağlamda otel işletmelerinin Braille alfabeti ile hazırlanmış menülere yer vermediği tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Otel masraflarımız ne yazık ki elde ettiğimiz gelir ile dengeli, Braille alfabeli hazırlanacak menüler ekstra maliyet gerektireceği için kullanmadık” (K5).

Tablo 11. Restoranlarda Bulunan Masaların Engelli Bireylere Uygun Olup Olmama Durumu

Restoran Masa ve Sandalyelerinin Uygunluk Durumu	f	%
Masa ve sandalyeler engelli bireylere uygun	-	-
Masa ve sandalyeler engelli bireylere uygun değil	15	100
Toplam	15	100

Tablo 11’de otel işletmelerinin restoranlarında bulunan masa ve sandalye seviyelerinin uygunluk duruma yer verilmektedir. Bu bağlamda otel işletmelerinin %100’lük bir oranla engelli bireylere uygun olmadığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Engelli bireyler için ayrıca tasarlanmış sandalye ve masalarımız mevcut değildir. Diğer müşterilerimiz ile aynı alanı kullanmaktadırlar. Bu konuda bir olumsuzluk yaşamadık” (K8).

Tablo 12. Engelli Odalarında Acil Durum Çağrı Butonunun Olup Olmama Durumu

Acil Durum Çağrı Butonunun Olup Olmama Durumu	f	%
Acil durum çağrı butonu mevcut	11	73,3
Acil durum çağrı butonu mevcut değil	4	26,7
Toplam	15	100

Otel işletmelerinin engelli odalarında %73,3'ünde acil durum çağrı butonuna yer verildiği, %26,7'sinde ise yer verilmediği tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Hem oda içerisinde hem de banyoda ipli çağrı butonları bulunmaktadır. İpi asıldıklarında resepsiyona bildiri gitmektedir” (K5).

Tablo 13. Buklet Malzemelerinin Görme Engelli Bireylere Uygun Olup Olmama Durumu

Braille Alfabeli Buklet Malzemenin Olup Olmama Durumu	f	%
Braille alfabeli buklet malzemesi mevcut	-	-
Braille alfabeli buklet malzemesi mevcut değil	15	100
Toplam	15	100

Tablo 13'de otel işletmelerinin engelli odalarında bulunan buklet malzemelerin Braille alfabeti ile hazırlanmadığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Her engel türüne özel bir şey oluşturursak maliyetin önüne geçemeyiz” (K6).

Tablo 14. Otel İşletmesinde İşaret Dili Bilen Personelin Olup Olmama Durumu

İşaret Dili Bilen Personel	f	%
İşaret dili bilen personel mevcut	2	13,3
İşaret dili bilen personel mevcut değil	13	86,7
Toplam	15	100

Tablo 14'de otel işletmelerinde işaret dili bilen personelin olup olmama durumuna yer verilmektedir. Bu bağlamda otel işletmelerinin %86,7'sinde işaret dilini kullanabilen personelin bulunmadığı, %13,3'ünde ise işaret dilini kullanabilen personelin bulunduğu görülmektedir. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“İşaret dili bilen personelimiz mevcuttur. Hem turizmci hem de işaret dili bilen personel bulmamız imkansızdır” (K3).

“İşaret dili bilen çalışanımız var. İşe alırken işaret dili bilmesi herhangi bir avantaj olarak değerlendirilmedi. Genellikle sektör deneyimi ve yabancı dil seviyesi değerlendirilmeye alınmaktadır. İşitme engelli bireyler ile yazarak iletişim kurmaktaydık. Şimdi işitme engelli bireyler işaret dili bilen personel gördüklerinde mutlu oluyorlar” (K10).

Tablo 15. Otel İşletmelerinin Engelli Bireylere Özel İndirim Sağlayıp Sağlamama Durumu

Engelli İndirimi	f	%
Engelli bireylere özel indirim mevcut	8	53,3
Engelli bireylere özel indirim mevcut değil	7	46,6
Toplam	15	100

Tablo 15’de otel işletmelerinin engelli bireyler için özel indirim uygulayıp uygulamadığı gösterilmektedir. Otel işletmelerinin %53,3’ü engelli bireylere özel indirim sunmakta, %46,6’sı ise bu tür bir indirim uygulamamaktadır. Bahsedilen durum için otel yöneticilerinin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Otelimizde engelli bireylere %40 indirim yapılmaktadır. Rezervasyon aşamasında engelli bireylere özel fiyat verilmektedir” (K7).

Tablo 16’den itibaren engelli bireylerin açık uçlu sorulara verdikleri yanıtların bulguları sunulmaktadır. Katılımcılar K16’dan K120’e kadar kodlanmış olup, engel türleri; Ortopedik Engelli (O.E.), Görme Engelli (G.E.) ve İşitme Engelli (İ.E.) olarak belirtilmiştir. Bu kodlamalara göre, engelli bireylerin görüşleri paylaşılmıştır.

Tablo 16. Engelli Bireylere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Cinsiyet	f	%
Kadın	39	37,5
Erkek	65	62,5
Yaş Aralıkları		
15-25 yaş	21	20,2
26-34 yaş	17	16,3
35-45 yaş	55	52,8
45 yaş ve üzeri	11	10,6
Medeni Durumu		
Evli	25	24
Bekar	79	76
Eğitim Durumu		
Okuma-Yazma Yok	6	5,8
İlkokul	36	34,6
Ortaokul	30	29
Lise	22	21,1
Önlisans	6	5,7
Lisans	4	3,8
Toplam	104	100

Tablo 16’da araştırmaya katılan engelli bireylerin %37,5’inin kadınlardan, %62,5’inin erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin %20,2’sinin 15-25 yaş aralığında, %16,3’ünün 26-34 yaş aralığında, %52,8’inin 35-45 yaş

aralığında, %10,6'sının ise 45 yaş ve üzeri bireyler olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde engelli bireylerin %24'ünün evli, %76'sının ise bekar olduğu ortaya çıkmıştır. Eğitim durumları incelendiğinde %34,6'sının ilkokul, %29'unun ortaokul, %21,1'inin lise, %5,7'sinin önlisans, %3,8'sinin lisans mezunu olduğu ve %5,8'sinin ise okuma-yazmasının olmadığı görülmektedir.

Tablo 17. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Konaklama Durumu

Otel İşletmelerine Gidip Gitmeme Durumu	f	%
Otel işletmelerinde konaklamış	85	81,7
Otel işletmelerinde konaklamamış	19	18,3
Toplam	104	100

Tablo 17'de engelli bireylerin %81,7'sinin önceden otel işletmelerinde konaklamış oldukları, %18,3'ünün ise daha önceden otel işletmelerinde hiç konaklamadığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

"Eşim de engelli bir birey olduğu için biz birlikte sadece akraba ziyaretlerine gidebiliyoruz" (K23-İ.E.).

Araştırmaya katılan engelli bireylerden 19 kişinin daha öncesinde otel işletmelerinde konaklama sağlamamış olması nedeniyle Tablo 18'dan itibaren toplamda 85 engelli birey ile yapılan görüşmeler doğrultusunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 18. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerine Gitme Sıklığı

Otel İşletmelerine Gitme Sıklığı Durumu	f	%
Yılda 1 kez	59	69,4
Yılda 2 kez	23	27
Yılda 3 kez	-	-
Yılda 4 kez	-	-
Yılda 5 kez	3	3,5
Toplam	85	100

Tablo 18'de engelli bireylerin otel işletmelerinde konaklama sıklığına dair verilere yer verilmiştir. Katılımcıların %69,4'ünün yılda bir kez, %27'sinin yılda iki kez ve %3,5'inin yılda beş kez konaklama sağladıkları görülmektedir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin çoğunluğunun yılda bir kez otel işletmelerinde konakladıkları görülmektedir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

"Toplu bir grubumuz var, her sene bir kez de olsa otele gideriz. Grubumuz da benim gibi işitme engelli bireylerden oluşmaktadır" (K37-İ.E.).

Tablo 19. Engelli Bireylerin Seyahatlerinde Ulaşım Türü Tercihleri

Ulaştırma Sistemleri	f	%
Karayolu	82	96,5
Demiryolu	3	3,5
Havayolu	-	-

Denizyolu	-	-
Toplam	85	100

Tablo 19’da engelli bireylerin otel işletmelerine seyahatlerinde ulaşım türü tercih etme durumlarına yer verilmektedir. Bu bağlamda engelli bireylerin %96,5’inin karayolu ile %3,5’inin demiryolu ile seyahatlerini gerçekleştirdikleri tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Otele seyahatlerimizde ailem genelde araç kir alıyor” (K47-G.E.).

Tablo 20. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Refakatçi ile Konaklama Durumu

Birlikte Konaklanan Kişi	f	%
Yalnız konaklama sağlanması	15	17,6
Eşi ile birlikte konaklama sağlanması	18	21,2
Anne/babası ile konaklama sağlanması	33	39
Kardeşi ile konaklama sağlanması	2	2,3
Arkadaşı ile konaklama sağlanması	7	8,2
Çocukları ile konaklama sağlanması	10	11,7
Toplam	85	100

Tablo 20’de engelli bireylerin otel işletmelerinde refakatçi ile konaklama durumlarına yer verilmektedir. Engelli bireylerin %17,6’sının yalnız, %21,2’sinin eşi ile birlikte, %39’unun anne/babası ile birlikte, %2,3’ünün kardeşi ile birlikte, %8,2’sinin arkadaşı ile birlikte ve %11,7’sinin çocukları ile birlikte konaklama sağladığını belirttikleri gözlenmektedir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Yalnız seyahat ediyorum. Kendi ihtiyaçlarımı karşılayabiliyorum. Destek almak istediğim de oteldeki arkadaşlar yardımcı oluyorlar” (K27-İ.E.).

Tablo 21. Engelli Bireylerin Seyahat Planlamalarında Önerilere Dikkat Edip Etmeme Durumu

Otel İşletmesinin Tercih Edilme Durumu	f	%
Seyahat planında önerilere dikkat ederim	85	100
Seyahat planında önerilere dikkat etmem	-	-
Toplam	85	100

Tablo 21’de engelli bireylerin seyahat planlarını oluştururken, Engelli bireylerin %100’ünde seyahat önerilerine ve otel tavsiyelerine dikkat ettikleri ortaya çıkarılmıştır. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Önerilere çok dikkat ederim. Çevremde engelli aileler olduğu için onların görüşleri benim için çok kıymetli” (K50-O.E.).

Tablo 22. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Katıldıkları Aktiviteden Dışlanıp Dışlanmama Durumu

Aktiveye Katılım Durumlarının Değerlendirilmesi	f	%
Aktiviteden dışlanmış	6	7
Aktiviteden dışlanmamış	79	93
Toplam	85	100

Tablo 22'de engelli bireylerin otel işletmelerinde katılım sağladıkları aktiviteden dışlanıp dışlanmama durumlarına ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Bu bağlamda engelli bireylerin %7'sinin katıldıkları aktivitelerden dışlandığı, %93'ünün ise katıldıkları aktivitelerden dışlanmadıkları tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

"Planlı organizasyonlarda bize kontenjan sunmuyorlar" (K32-O.E.).

"Güler yüzlü yaklaşıyorlar. Hiçbir aktivitede dışlanmadım" (K91-O.E.).

Tablo 23. Engelli Otoparkının Olup Olmama Durumu

Engelli Otoparkının Olup Olmama Durumu	f	%
Engelli otoparkı mevcut	74	87
Engelli otoparkı mevcut değil	11	13
Toplam	85	100

Tablo 23'de araştırmaya katılan engelli bireylerin konaklamış oldukları otel işletmelerinin %87'sinin engelli otoparkına sahip olduğu, %13'ünün ise engelli otoparkının olmadığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

"Engelli otoparkı vardı. Otel giriş kapısına yakın olması avantajdı. Eşim park ederken hemen görevli gelip yardımcı oldu" (K76-O.E.).

Tablo 24. Engelli Odasında Konaklayıp Konaklamama Durumu

Engelli Odasında Konaklama Durumu	f	%
Engelli odalarında konaklamış	80	94,1
Engelli odalarında konaklamamış	5	5,9
Toplam	85	100

Tablo 24'de engelli bireylerin otel işletmelerinde engelli odasında konaklayıp konaklamama durumu incelenmiştir. Bu bağlamda engelli bireylerin %94,1'inin engelli odasında konakladığı, %5,9'unun engelli odasında konaklamadığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

"Engelli odaları ortopedik engelli bireylere uygun oluşturulmuştur. Diğer engel türleri ikinci plana atılmıştır" (K47-G.E.).

Tablo 25. Otel İşletmelerinde Engellilere Uygun Asansörün Bulunma Durumu

Engelli Kullanımına Uygun Asansör	f	%
Engelli kullanımına uygun asansör mevcut	61	71,7
Engelli kullanımına uygun asansör mevcut değil	24	28,2
Toplam	85	100

Tablo 25'de araştırmaya katılan engelli bireylerin konakladıkları otel işletmelerinin %71,7'sinin engelli bireylere uygun asansörünün olduğu, %28,2'sinin ise engelli bireylerin kullanımına uygun asansöre sahip olmadığı belirlenmiştir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Asansöre tekerlekli sandalye ile zor sığıyorum. Biraz daha geniş olabilir en azından benimle birlikte iki kişi daha binecek kadar olsa yeterli olur” (K42-O.E.).

Tablo 26. Otel İşletmelerinde Yönlendirme İşaret ve Levhaların Olup Olmama Durumu

Yönlendirme İşaret ve Levhalarının Durumu	f	%
Yönlendirme işaret ve levhaları yeterli	7	8,2
Yönlendirme işaret ve levhaları yeterli değil	78	91,7
Toplam	85	100

Tablo 26’da otel işletmelerinin %8,2’sinde yönlendirme işaret ve levhaların yeterli olduğu, %91,7’sinde ise yönlendirme işaret ve levhaların yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Görsel levhalar yetersiz olduğu gibi koridordaki ışıklarda sensörlü, bizi geç algılıyor ve karanlıkta kalabiliyoruz. Levhalar da küçük görmemiz mümkün değil” (K94-G.E.).

Tablo 27. Otel İşletmelerinin Engelli Bireylere Sundukları Hizmetler Doğrultusunda Tavsiyeyi Etkileyen Faktörler

Otel İşletmelerinin Tavsiye Durumu	f	%
Resepsiyon masasının yüksek olması	1	3,3
Tripadvisor yorumlarına önem verildiği	2	6,7
Arkadaş çevresinin otel deneyimlerinde tercihlerini etkilediği	1	3,3
Özel eğitilmiş personelin olmaması	3	10
Otel girişinde bilgilendirme eksikliği	2	6,7
İşaret dili bilen personelin olmaması	3	10
Engelli odalarında dolap askı boyunun standartlara uygun olmaması	2	6,7
Engelli odasında bulunan yatağın engelli bireylere uygun olmaması	1	3,3
Otel içerisinde ücretsiz faaliyetlerden yararlanılamaması	3	10
Otel işletmelerinin havuzlarında asansör sisteminin olması	2	6,7
Engelli bireylere konaklama indiriminin yapılmaması	1	3,3
Toplu taşımada engelli bireylere uygulanan indirim	1	3,3
Engelli bireyin almış olduğu hizmeti olumlu-olumsuz çevresi ile paylaşması	2	6,7
Restoran masa mesafe düzeninin uygun olmaması	1	3,3
Otel personeli ilgili davranması	4	13,3
Otelde Braille alfabesine yer verilmemesi	1	3,3
Toplam	30	100

Tablo 27’de otel işletmelerinin engelli bireylere sundukları hizmetler doğrultusunda tavsiye durumlarını etkileyen faktörlere yer verilmektedir. Araştırmaya katılan 85 engelli bireyden sadece 30’unun detaylı olarak görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. Bahsedilen durum için bazı katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Otele ilk girdiğimde resepsiyon masası çok yüksekti. Giriş işlemlerini misafir ilişkileri olarak adlandırdıkları masada gerçekleştirdik. Girişte bu tarz bir olumsuzluk yaşayınca korktum ancak beklerken girdiğim tuvaletten tutun oda, havuz kısmı her şey mükemmeldi” (K31-O.E.).

“İşaret dili bilen biri yok yazarak anlaştık. İşaret dili bilen olsa bu durum beni mutlu ederdi. Otel içerisinde gerçekleştirilen ücretsiz faaliyetlerden yararlanamadım” (K35-İ.E.).

“Çalışanlara engelli bireylere davranış konusunda eğitim verilmeli. Her tatilde mutlaka bir olumsuzluk yaşıyoruz. Bu durum karşısında olumlu yönde arkadaşlarıma tavsiye edemem. Suçluluk hissedirim” (K58-O.E.).

“Olumsuz bir seyahat yaşadığım yere gitmem arkadaşlarımı da asla göndermem. Bu sadece otel olarak değil memnun kalmadığım bir market bile olsun mutlaka bunu çevremle paylaşır ve bir daha alışveriş yapmamalarını söylerim” (K65-O.E.)

“Termal otelde konaklama sağlamamın sebebi termal havuzdur. Havuzda asansör sisteminin oluşturulmuş olması beni çok mutlu etti. Havuzu kullanırken zorlanmıyorum” (K78-O.E.).

“Otelde Braille alfabesi ile oluşturulmuş hiçbir şeye rastlamadım. En azından asansörde yer verilseydi ancak onda bile göz ardı edilmiş. Tekrar bu otelde konaklama sağlamam mümkün değil” (K100-G.E.).

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Engelsiz turizm, büyüyen bir pazar olarak önemlidir (Kaygısız & Bulgan, 2015). Sürdürülebilirlik için fiziki erişilebilirlik sağlanmalıdır (Olçay vd., 2018). Araştırma sonuçlarına göre, Denizli termal turizmde ortopedik engelli bireyler tarafından tercih edilmektedir, ancak görme engelli bireyler için Braille etiketler ve işitme engelliler için işaret dili bilen personel eksikliği belirlenmiştir. Ayrıca, Pamukkale-Karahayıt bölgesindeki yol çalışmaları engelli bireylerin otele erişimlerini zorlaştırmaktadır. Otel yöneticileri engelsiz turizm konusunda farkındalığa sahip olsa da maliyet nedeniyle bu konuya öncelik vermemektedir.

Engelli bireyler ile gerçekleştirilen görüşmeler doğrultusunda %96,5'inin otele karayoluyla ve genellikle şahsi araçlarıyla ulaştığı belirlenmiştir. Engelli odalarının ağırlıklı olarak ortopedik engelli bireyler için düzenlendiği, özel refakatçi hizmetinin sağlanmadığı ancak personelin yardımda bulunduğu belirlenmiştir. Otel asansörlerinin engeli olmayan bireyler tarafından yoğun kullanılması, engelli bireylerde mağduriyet yaratmıştır. Ayrıca, Braille alfabeli menülere olmaması, restoranlarda masalar arası mesafesinin yetersizliği, parlak ve kaygan zeminler ile halı kaplı zeminler tekerlekli sandalye kullanımını zorlaştırmaktadır.

Araştırma sonucunda, otel yöneticileri ve engelli bireylerin görüşleri karşılaştırıldığında, engelli bireylerin otel hizmetlerinden tam anlamıyla yararlanamadıkları ve engelsiz turizmde eksikliklerin giderilmesi gerektiği belirlenmiştir. Bu eksikliklerin giderilmesinin, engelli bireylerin otellerde konaklama isteği ve turizm gelirini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Araştırmada 14 otel yöneticisinin ağırlıklı olarak ortopedik engelli bireylere hizmet sağladığı, ancak engelli bireylerin tek bir engel türüne yoğunlaşmalarından şikayetçi oldukları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda 12 otel yöneticisi, otel işletmelerdeki asansörlerin, engelli bireylere uygun olduğunu belirtirken, 3 yönetici Braille alfabeli kabartma yazı, tutunma barları ve sesli komut sisteminin eksikliğine dikkat çekmiştir. Engelli

bireyler, asansörlerin, otoparkların yetersizliğinden şikayetçi oldukları belirtilmiştir. Ayrıca engelli odalarının sayısının da yetersiz olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada, 11 otel işletmesinde engelli otoparkın bulunduğu, ancak bu park yerlerinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, engelli odalarının sayısının da yetersiz kaldığı belirlenmiştir.

Bu araştırma, otel işletmelerinde engelli bireyler için yapılan önceki çalışmalarla benzer sonuçlar ortaya koymaktadır. Örneğin Ayyıldız, Atay & Yazıcı (2014)'ün Kuşadası Örneğinde, Göktaş & Bulgan'ın (2016) turizm sektöründeki iletişimi geliştirmeye yönelik çalışmasında, Şenol, Oktay & Özmen'in (2016) Antalya'daki otel uygulamalarında, Büyükşalvarcı, Sapcılar & Tuncel'in (2017) Konya örneğinde, Güçlü Nergiz ve Ünsal Akbıyık (2018)in Kocaeli değerlendirmesinde, Meriç & Işık'ın (2019) Van'daki otel uygunluğu çalışmasında, Bulgan, Arslan & Şen Demir'in (2019) karşılaşılan sorunlar üzerine çalışmasında, Yılmaz, Kalpaklıoğlu & Yılmaz'ın (2020) konaklama işletmelerinden beklentiler üzerine çalışmasında ve Baydeniz & Türkoğlu'nun (2021) Afyonkarahisar'daki termal otellerdeki uygulamalarında, otel mimarisinde ve oda standartlarında ortopedik engelli bireyler için kabartma yazıları, yönlendirme levhaları ve restoran düzenlemelerindeki yetersizlikler bu araştırmanın bulgularıyla örtüşmektedir. Yukarıda belirtilen araştırmalar genellikle tek grup katılımcıyla yapılmış olup, bu nedenle sınırlı kalmıştır. Bu çalışmada hem otel yöneticileri hem de engelli bireylerle yapılan görüşmelerle kapsamlı bir değerlendirme yapılmıştır.

Yapılan çalışma, engelli turizmi sektöründe önemli çıkarımlar sunmaktadır. Araştırmanın bulguları, engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları zorlukları ve bu zorlukların nasıl aşılabileceği ortaya koyulmaktadır. Denizli'deki otel işletmeleri için çeşitli pratik öneriler geliştirilmiştir.

Öneriler arasında 80 ve üzeri oda sayısına sahip otellerde, engelli oda sayısının artırılması ve bu odaların grup konaklamalarında uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinin insan kaynakları departmanı tarafından personel eğitim programları düzenlenmeli ve bu programlarda işaret dili eğitimi verilmelidir. Ayrıca, engelli bireyler için tasarlanmış otopark, tuvalet, şezlong gibi alanların yalnızca engelli bireyler tarafından kullanılmasını sağlamak için önlemler alınmalıdır. Otel içi ve dışı yönlendirme işaretlerinin engelli bireylerin görebileceği şekilde düzenlenmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Otel işletmelerinde engelli ve yaşlı bireyler için tekerlekli sandalye sayısının artırılması, yüzme havuzlarında engelli bireyler için uygun asansör aparatı sağlanması ve havuz alanlarında engelli bireylerle ilgilenebilecek personelin görevlendirilmesi önemlidir. Görme engelli bireylerin odalarında bulunan buklet malzemelerinin Braille alfabesi ile etiketlenmesi, restoranlarda tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için masa aralarının genişliği ve masaların yüksekliğinin yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Ayrıca, görme engelli bireyler için restoranlarda Braille alfabeli menülere yer verilmelidir.

Pamukkale-Karahayıt bölgesinde yol düzenlemelerinin, engelli bireylerin ulaşımını kolaylaştıracak şekilde yapılması ve şehir merkezlerinde otellere özel ücretsiz servis hizmeti sunulmalıdır. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın düzenli denetimler yapması, eksiklikleri olan işletmelere cezai yaptırımlar uygulanması ve eksiklikler hızla giderilmesi önemlidir. Son olarak, Denizli Pamukkale bölgesinde engelli bireyler için tedavi amaçlı bir otel işletmesinin planlanması, yerli ve yabancı turizm pazarında olumlu katkılar sağlayacaktır. Bu öneriler, engelli bireylerin turizm deneyimlerini iyileştirerek toplumsal eşitliği destekleyecek, turizm faaliyetlerini daha kapsayıcı ve sürdürülebilir hale getirecektir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Teşekkür: Katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederiz.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Güncel Turizm Araştırmaları

Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan 02.08.2022 tarih ve 124/5 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Veri Kullanılabilirlik Beyanı: Araştırma verileri paylaşılmamıştır.

KAYNAKÇA

- 29 Ağustos 2023 tarihli resmî gazete'de yer alan turizm tesislerinin niteliklerine ilişkin yönetmelikte değişiklik yapılmasına dair yönetmelik <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2023/08/20230829-8.pdf>
- 5378 sayılı engelliler hakkında kanunu, 01/07/2005, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378-20130425.pdf>
- Akar Şahingöz, S., & Keskin, T. (2018). Ankara'daki restoranların engelli bireylerin erişilebilirliğine uygunluğu. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 404-422.
- Akıncı, Z., & Sönmez, N. (2014). Engelli bireylerin erişilebilir turizm beklentilerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), Bahar, 97-113. <https://doi.org/10.17123/atad.vol26iss195912>
- Akıncı, Z., Çelik, M., & Elinç, H. (2021). A study to determine the standards of accessible (disabled friendly) accommodation enterprises, *Journal of Applied Tourism Research*, 2(2),91-116.
- Ankaya, F. Ü., & Aslan, B. G. (2020). Engelli turizm potansiyelinin değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye örnekleri, *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2), 52-57.
- Aratoğlu Uslu, G., (2019). Alanya bölgesindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakışı. [Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>

- Atak, V. (2008). Marmaris'teki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmine bakışı, [Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi].
https://acikbilim.yok.gov.tr/bitstream/handle/20.500.12812/429687/yokAcikBilim_312107.pdf?sequence=-1&isAllowed=y
- Ayyıldız, T., Atay, H., & Yazıcı, A. (2014). Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri: Kuşadası örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.
- Bağcılar Belediyesi Engelliler Sarayı (2022). Erişim adresi: engelsiz Eğitim Projesi | Bağcılar Belediyesi | Engelliler Sarayı (bagcilarengellilersarayi.com)
- Balcı, M. (2021). Engelli turizmi: Çanakkale. [Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Baydeniz, E., & Türkoğlu, T. (2021). Termal otel işletmelerinde engelli misafirlere yönelik uygulamaların değerlendirilmesi: Afyonkarahisar ilinde bir uygulama, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5, 442-452.
- Birleşmiş Milletler (United Nations). 2021. Department of economic and social Affairs Disability. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/factsheet-on-persons-with-disabilities.html>
- Boyacıoğlu, E. Z., & Çağlar, S. (2014). Engellilerin turizm hizmetlerine erişilebilirlikleri, 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, Ankara.
http://acikerisim.kirklareli.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/20.500.11857/1359/XV.UTK_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Buhalis, D. (2005). The future of eTourism intermediaries. *Tourism Management*, 26(1), 95-114.
- Bulgan, G., & Göktaş, P. (2016). X, Y, Z, Kuşağı engellilerinin turizme erişilebilirliklerinin karşılaştırılması, *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 24-49.
- Bulgan, G. (2014). Engelli turizmi: Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. [Doktora Tezi, Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Bulgan, G., Arslan, R., & Şen Demir, Ş. (2019). Engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 121-134.
- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer, *Journal of Travel Research*, 40 (1): 4-11.
- Büyükalvarcı, A., Şapcılar, M. C., & Tuncel, M. (2017). Otel işletmelerinde engelli olanaklarına ilişkin yöneticilerin görüşleri: Konya örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 13, 249-263.
- Cavlak, N., & Cavlak, H. (2018). Avrupa erişilebilir turizm politikası ve Türkiye, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 29-41.
- Cockburn-Wooten, C., & McIntosh, A. (2020). Hospitality, tourism and mindfulness: Exploring the possible in the face of uncertainty. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(12), 1993-2006.

- Çetin, K. (2022). Görme engelli bireyler ve turizm faaliyetlerinde erişilebilir düzenlemeler, *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 2022, 6(1), 69-87. <https://doi.org/10.30625/ijctr.1087206>
- Darcy, S., & Dickson, J. T. (2009). "A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences". *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Darcy, S. (1998). Anxiety to access: tourism patterns and experiences of new south wales people with a physical disability. Sydney: *Tourism New South Wales*.
- Darcy, S. (2003). Disability, community and citizenship. Paper presented at the Making Connections: NSW Premier's Forum on Spinal Cord Injury and Conditions, Sydney Exhibition & Convention Centre, Sydney, Australia
- Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability, *Annals of Tourism Research*, 32(3),549-570.
- Davies, T. D., & Beasley, A. K. (1994). *Accessible design for hospitality: Planning accessible hotels, motels and other recreational facilities*. McGraw-Hill,Inc.
- Engelsiz yaşam fuarı ve farkındalık zirvesi. (2024 Eyaf Expo 2023 – engelsiz yaşam fuarı & farkındalık zirvesi. <https://eyafexpo.com/>
- Erkaya, B. (2021). Erişilebilir turizm bağlamında konaklama işletmelerinde engelli bireylere sunulan hizmetlerin önem-performans analizi ile değerlendirilmesi, [Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Göktaş, P., & Bulgan, G. (2016). Turizm sektöründe engelliler ile iletişimin geliştirilmesine yönelik bir çalışma, *Erciyes İletişim Dergisi "akademia"*. 4(3),36-46.
- Güçlü Nergiz, H., & Ünsal Akbıyık, B. S. (2018). Kocaeli ilindeki konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmini değerlendirmelerine yönelik nitel bir araştırma, *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2), 176-183.
- Inna, A. (2021). Accessible tourism in Russia: recommendations for a universal design barrier-free environment. a dissertation submitted to the school of tourism and maritime technology of polytechnic of leiria in partial fulfilment of the requirements for the master's degree in sustainable tourism management.
- Kahveci, A. (2016). Sürdürülebilir turizm çerçevesinde engelsiz turizm potansiyelinin incelenmesi: Taraklı örneği, [Yüksek Lisans Tezi Bahçeşehir Üniversitesi]. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=TN4zcDiD352FsGoTt1K0eA&no=E8kLiWg6b_XT-0P4UbG5Kg
- Karataş, K. (2000). *Görme özürlülerin eğitimi*. Ankara: Körler Federasyonu Yayını.
- Kaygısız, Ü., & Bulgan, G. (2015). İnsan hakları çerçevesinde engellilerin seyahat hakkı ve Avrupa Birliği' deki yasal düzenlemeler. *Akademik Bakış Dergisi*, (49), 98- 106.
- Kırlar Can, B. (2022). Konaklama işletmelerinde engelliliğe yönelik yaklaşımın sorumlu turizm bağlamında değerlendirilmesi: Denizli örneği, *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 301-317. <https://doi.org/10.32572/guntad.1062397>.

- Kırlar, B. (2013). İzmir ili örneğinde otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğu üzerine bir durum analizi ve otel yöneticilerinin engelli turizmüne bakış açıları. [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Kozak, M., & Turan, A. (2014). Engelliler ve turizm: engelli bireylerin seyahat acenteleri yöneticilerinin algılamaları. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. *Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı*, 1176-1191
- Leiras, A., & Franco, I. C. (2023). Search strategies in accessible tourism, barrier-free tourism, disabled tourism and easy access tourism literatüre. *Tourism Review*, 79(3), 981-999.
- Meriç, S. & Işık, H. (2019). Van ilindeki otellerin engelli bireylere uygunluğunu belirlemeye yönelik bir araştırma, *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 520-529.
<https://doi.org/10.21733/ibad.603413>.
- Meriç, S. (2020). Engelli basketbolcuların sosyal hayatını engelleyen sağlık sorunlarının turizm faaliyetleri açısından değerlendirilmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3),2391-2408.
- Mülayim, A. (2017). İç mekan düzenlemesinde engellilere yönelik çözüm önerileri, *Kırklareli University Journal of Engineering and Science* 3, 68-94.
- Mülayim, A. (2009). Bedensel özürülüler için mimari mekan tasarımı [Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=SZpbMIZJmaSsdyIKdCQniw&no=fwhkGNafjQzH2dWppOQs5A>.
- Mülayim, A., & Özşahin, B. (2010). Bedensel engellilerin konaklama sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir inceleme, *ÖZ-VERİ Dergisi*, 7(2), 1663-1684.
- O'Neill, M., & Knight, J. (2000). Disability tourism dollars in western Australia hotels, *Hospitality Reviews*, 2(18), 72-88.
- Olçay, A., Parlak, Ö., & Ertürk, M. (2018). Otel işletmelerinde erişilebilir turizme yönelik düzenlemelerin yeterliliği üzerine bir uygulama: Gaziantep'teki bir yerel ve bir uluslararası zincir otel işletmesi örneği, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 5(1), 98-120.
- Özeren, M., & Büyükşalvarcı, A. (2019), Turizm paydaşlarının bakış açılarıyla engelli turizmi: Konya örneği, *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(42), 2486-2499. <https://doi.org/10.26450/jshsr.1357>
- Özeren, M. (2019). Turizm paydaşlarının bakış açılarıyla engelli turizmi: Konya örneği, [Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Özgür Göde, M., & Öncel, S. (2016). Yiyecek içecek işletmelerinde engellilere yönelik düzenlemelerin incelenmesi: Eskişehir örneği, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2), 189-201.
- Özürülüler Vakfı. (2009). *Mimari erişilebilirlik kılavuzu*. Viral Reklam.
- Piramanayagam, S., Seal, P., & More, V. (2019). Impact of employee empowerment, teamwork and employee training on employee performance. *International Journal of Management Studies*, 6(3), 1-13.

- Popiel, M. (2016). Barriers in undertaking tourist activity by disabled people, *Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza Czestochowie*, XV(3), 103-110.
- Ribeiro, F. R., Silva, A., Barbosa, F., Silva, A. P., & Metrolho, J. C. (2018). Mobile applications for accessible tourism: overview, challenges and a proposed platform, *Inf Technol Tourism*, 19, 29-59.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2022). Mavi ışıklar engelliler eğitim dinlenme ve rehabilitasyon merkezi. <https://samsun.bel.tr/icerik/mavi-isiklar-engelliler-egitim-dinlenme-ve-rehabilitasyon-merkezi> adresinden alınmıştır.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary Survey". *Tourism Management*, 25(3), 397-403.
- Small, J., & Harris, C. (2011). Obesity and tourism: Rights and responsibility. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 686-707.
- Şenol, F., Oktay, K., & Özmen, M. (2016). "Engelli turistlere yönelik otel uygulamaları: Antalya yöresi örneği", *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 74-91.
- Takeda, K., & Card, J. A., (2002). U.S tour operators and travel agencies: barriers encountered when providing package tours to people who have difficulty Walking, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 12(1), 47-60.
- Tellioğlu, S. (2019). Avrupa Birliği (AB)'nin ve bazı gelişmiş ülkelerin engelliler yönelik sosyal politikaları ve sosyal hizmetleri, *Sosyal Bilimler Dergisi* 6,(34), 166-182.
- TS 9111. (2011). Özürlü insanların ikamet edeceği binaların düzenlenmesi kuralları. <https://tofd.org.tr/Images/ts-9111-2011.pdf>
- UN Tourism. (2024). Tourism for all yönetmeliği. <https://www.unwto.org/>
- World Health Organisation. (2011). World report on disability, Malta.
- Wu, Y., & Cheng, M. (2008) Accessible tourism for the disabled: Long tail theory. emerging technologies and information systems for the knowledge society. Heidelberg.
- Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability more than an access issue, *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.
- Yıldız, Z., Yıldız, S., & Karaçayır, E. (2017). Dünyada ve Türkiye'de engelli turizmi pazarının değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 61-80.
- Yılmazdoğan, O. C., & Temizkan, S. P. (2014). Otel internet sitelerinde engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik bilgilerin varlığına üzerine bir araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 159-172.
- Yılmaz, A., Kalpaklıoğlu, N. Ü., & Yılmaz, S. (2020). Engelli bireylerin turizme katılımına yönelik konaklama işletmelerinden beklentileri ve mevcut durum tespitine ilişkin bir araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 2821-2839.