

Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği

Tuğrul AYYILDIZ^a, Hakan ATAY^a, Ahu YAZICI^a

^aAdnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Anahtar Kelimeler

Engelli,
Engelsiz turizm,
Kuşadası

Özet

Günümüzde turizme katılan engellilerin sayısı artmakta ve bu pazar gün geçtikçe gelişmektedir. Dünya üzerinde engelli ya da engelsiz tüm insanların turizme katılma hakları vardır. Bu durumda engellilerin seyahate katılabilmeleri için seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri gibi konaklama işletmelerine de birçok görevler düşmektedir. Bu çalışma konaklama işletmelerinin engelliler için olanaklarını ortaya koymak, Kuşadası'nda faaliyet gösteren otel işletmelerindeki yöneticilerin Türkiye'deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerini belirlemek, otel yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda da engelsiz turizm için birçok sonuç ortaya çıkarılarak bunlara yönelik öneriler gerçekleştirilmiştir.

Facilities for the Disabled & Executive Perspectives of Accommodation Businesses: The Case of Kusadası

Keywords

Disabled,
Disabled Tourism,
Kuşadası

Abstract

Today, the number of disabled people taking part in tourism has been increasing and this market is making progress day by day. Disabled people have right to take part in tourism all around the world like all other people. At this point, a lot of tasks fall not only to travel agencies and food and beverage establishments but also to hotels. This research aims at putting opportunities forward for disabled people, determining the opinions of managers of hotels operating in Kuşadası on the subject of disabled people's taking part in tourism in Turkey, determining the opinions of hotel managers on the subject of foreign disabled people's orientation to Turkish tourism market. In accordance with this purpose, significant results have been suggested for accessible tourism and proposals have been brought forward.

Sorumlu Yazar: Ahu YAZICI, yaziciahu@yahoo.com

GİRİŞ

Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından yürütülmüş olan Türkiye Özürlüler Araştırması sonuçlarına bakıldığında, çocuklukta ve gençlikte özürllülüğe daha az rastlandığı, yaşlılıkta ise özürllülüğün arttığı görülmektedir. Ayrıca okuma yazma bilmeyen engellilerin sayısının okuma yazma bilmeyen genel nüfus içindeki oranının çok yüksek olması, engelli olmakla yoksulluk ve sosyal olanak eksikliği arasında doğrusal bir ilişki olduğu düşüncesini doğurmaktadır. TUIK tarafından 2010 yılında yürütülmüş olan özürllülerin sorun ve beklentileri araştırması sonuçları da bu savı desteklemektedir. Araştırma verilerine göre çalışmaya katılan engellilerin % 85,7'si sosyal yardım ve desteklerin artırılmasını istemektedirler. Engelli vatandaşlarımızın en çok talep ettiği hizmetler sağlık, bakım, iş, eğitim, fiziksel çevre düzenlemesi ve uygun ulaşım olanaklarıdır.

Turizm hizmetleri açısından bakacak olduğumuzda engelli vatandaşlarımızın bir turizm tesisinde nelere ihtiyaç duyabileceklerini, bir turistik hizmetten neler bekleyeceklerini tahmin etmek çok da güç değildir. Bir turistik tesis, engelli vatandaşların aktivitelerini rahatça yapmalarına olanak sağlayan fiziksel değişiklikleri yaptığı ve uygun personele sahip olduğu sürece “engelli turizmi” hizmeti içinde var olabilecektir. Diğer yandan işin bununla bittiğini düşünmek yanıltıcıdır. Bir turistik tesisi ziyaret eden engelli turist aynı zamanda tesisin yer aldığı çekimyerini de ziyaret etmektedir. Dolayısıyla tesis dışındaki genel olanakların durumu da hizmetin kalitesinde dolaylı olarak etkide bulunmaktadır. Toplu taşıma araçları, taksiler, alışveriş merkezleri, restoranlar, kaldırımlar, kamu binaları vb. gibi unsurlarda da gerekli düzenlemeler yapılmadığı sürece engelli turizmde başarı kısmi boyutta kalacaktır. Sürdürülebilir bir engelli turizmi yaratılmak isteniyorsa sadece tesislerin değil bir bütün olarak çekimyerlerinin engelli turistlere uygun olarak yapılandırılması gerekmektedir.

Bu doğrultuda çalışma konaklama işletmelerinin engelliler için olanaklarını ortaya koymayı amaçlamış ve çalışma Kuşadası'nda bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde gerçekleştirilmiştir.

ENGELLİ VE ENGELLİ TURİZMİ (ERİŞİLEBİLİR TURİZM) KAVRAMI

Engelli turizmi kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için öncelikle engelli kavramının incelenmesi gerekmektedir.

Engelli Kavramı

Engelli sözcüğü insan aklında yetersizlik, özürllü olmak veya sakat olmak gibi bazı kavramları çağrıştırmaktadır. Günümüzde engelli sözcüğünün daha kabul edilebilir daha yumuşak bir kelime olduğu düşünülmektedir. Her ne kadar engelli kavramı ve bu kavram üzerinden yapılan mevzuatlar ülkeden ülkeye değişse de (Kolat, 2009), Dünya Sağlık Örgütü (WHO) bu kavramlara bazı açıklamalar getirmiştir:

Bozukluk: Sağlık bakımından psikolojik, fizyolojik ve anatomik yapı ve işlevlerdeki eksikliklerdir.

Özürlülük: Bir yetersizlik sonucu normal kabul edilen sınırlar içinde bir aktiviteyi gerçekleştirme becerisinde yaşanan kısıtlı olma durumudur.

Engellilik: Bozukluk veya özürlü olmaktan dolayı kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kendinden beklenen rolleri yerine getirememesidir.

Engelli veya özürlü sözcüğü: doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişileri tanımlamakta kullanılmaktadır (ozida, 2010). Bir başka tanıma göre engel-özür: bireyin yaşadığı sürece yaş, cinsiyet sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak toplumda oynaması gereken rollerin yetersizlik yüzünden yerine getirememesi durumudur. Yani birey belirli bir zamanda, belirli bir durumda kendisinden yapılması istenenleri yetersizlik yüzünden başaramazsa, yetersizlik özür veya engele dönüşmektedir (Ulutaşdemir, 2007). Engelli insanların, evlilik kurma, iş edinme, aile yaşantısına uyum sağlama, sosyal yaşama uyum sağlama, çocuk sahibi olma ve büyütme gibi toplumsal bazı rolleri yerine getirememesi engelli olmanın sadece bedensel veya zihinsel değil daha geniş anlamda sosyolojik bir kavram olduğunu da göstermektedir (Karataş ve Çifci, 2010).

Engelli Amerikalılar Yasası'na göre engellilik kavramı şu şekilde tanımlanmıştır (Burnett ve Baker, 2001; Çakmak, 2008):

Bireyin bir veya daha fazla ana yaşamsal aktivitesini büyük ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu, bu tarz bir bozukluğun kaydını; veya bu tarz bir bozukluğu olduğu kabul edilenler engelli olarak tanımlanmaktadır.

Bu tanımlar ışığında engelli vatandaşların ellerinde olmadan birtakım bedensel ve zihinsel sınırlarla ve yetersizliklerle yüzleşmek zorunda oldukları söylenebilir. Bu sınırların, engellerin ve yetersizliklerin turizm hizmetlerinin uygun sunumu noktasında nasıl ele alınması gerektiği son derece kritik bir sorunu doğurmaktadır.

Engelli Turizmi (Erişilebilir Turizm) Kavramı

Turizm alanında engelli insanların çeşitli güdülerle farklı deneyimleri arzuladıkları görülür. Her engelli insanın birbirinden farklı destek ihtiyaçları vardır. Bu açıdan bakıldığında engelli turizmi kavramı bu çeşitliliğin vurgulanmasını engellemektedir. Dolayısıyla günümüzde engelli turizmi kavramı “erişilebilir turizm (accessible tourism)” olarak evrimleşmiştir. Erişilebilir turizm kavramını kısaca: ulaşım, görme, duyma ve algılama boyutlu turizme erişim gereksinimleri olan insanları, engelliler, yaşlılar ve çocuklar da dahil olmak üzere kapsamaktadır (Darcy ve Dickson, 2009). Burada dikkate alınması gereken temel nokta bir tesiste yapılacak düzenlemelerin “erişimi kolaylaştırıcı” yapıda olmasıdır. (Çakmak, 2008).

Engelli turistlerin doğası dikkate alınacak olursa, yöneticiler ürün ve servislerini dizayn eder ve sunarken engelli turistleri tıpkı normal turistik tüketiciler gibi algılamak durumundadırlar. Erişilebilir

turizm olgusunun doğru anlaşılabilmesi için yöneticilerin engelli turist gruplarının karakteristiklerini, sosyal yapılarının doğasını da göz önüne alarak anlamaları gerekmektedir (Buhalis ve Darcy, 2010). Engellilik kavramını sadece zihinsel ve fiziksel özelliklere bağlı olarak tanımlamak bu kavramın sosyo-kültürel, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik boyutlarının görülmesini engelleyebilir (Tozlu, Mercan ve Atay, 2012).

Engelliler açısından tatilin anlamı normal insanlardan çok da farklı değildir: dinlenmeye ayrılan zaman, gündelik hayatın stresinden ve baskısından uzaklaşmak gibi temel motivasyonlar söz konusudur. Bunlara ek olarak engelli birisi için tatile çıkmak ona sürekli bakıcılık yapan aile veya eş açısından da bir mola sürecidir. Kendisine bakan insanlardan uzak tatil yapan engelliler için oteldeki olanaklara ulaşımın kolay olması ve bilgi akışı büyük önem arz etmektedir (Shaw ve Coles, 2004; Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011).

Engelli insanların turizm faaliyetlerine katılımında öncelikli sorunlardan birisi ulaşım ile ilgilidir. Dolayısıyla öncelikle ulaşım ile ilgili sorunların ve engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir (Cavinato ve Cuckovich, 1992; Yau, McKercher ve Packer, 2004). Diğer yandan Crawford ve Godbey (1987), engelli seyahatçilerin karşısına çıkabilecek olan bariyerleri üç kategoride ele almıştır (a) kişinin kendi zihninde oluşan engeller (b) kişiler arası veya toplumsal engeller, ve (c) yapısal engeller.

Kişinin kendi zihninde olan engellere: kişinin kendisine olan özgüven eksikliği, cesaret eksikliği ve turistik tatil konusunda engellilere yönelik fırsatlara ilişkin bilgi eksiklikleri örnek gösterilebilir. Kişiler arası veya toplumsal engellere: kişinin tatil için kendine arkadaş bulamaması ve benzer şekilde sosyal etkileşim becerilerinin düşük olması gösterilebilir. (Crawford ve Godbey, 1987).

Bir destinasyon ya da tesis açısından, engelli turistlere sunulan bilgilerin yetersiz olması, esneklikten uzak katı kurallar, değişime karşı toleransın düşük olması, uygun olmayan tesisler ya da teknoloji, güvenlik kurallarını uygulamada gönülsüzlük ve kişiselleştirilmiş servislerin zayıf olması kritik öneme sahip engellere örnek gösterilebilir (Daniels, Rodgers ve Wiggins, 2005).

Turistik tesislerin engelli vatandaşların ürünlere ve servislere erişimlerini sağlama noktasında şu noktalara dikkat etmeleri önemlidir (Improving information on accessible tourism for disabled people, 2004):

- Zayıf fiziksel plan,
- Dar kapılar ve merdivenler gibi mimari engeller,
- Duyma sorunu olanlar için işitme döngüsü (induction loop) gibi temel ekipmanların hali hazırda bulunması, ve
- Servislere nasıl ulaşılabilineceğinin yolu belirtilmelidir.

Daha ayrıntılı olarak belirtilmesi gerekirse, odanın sağladığı olanaklar (engelli odalarının ilk katlarda olması, kolay kullanılan kapı kolu, asansöre yakınlık vb.) ve banyo olanakları (duşta oturma

yeri, tutma çubuğu, kaymayan banyo zemini vb.) engelli turistler için kritik önem sahiptir (Darcy, 2010).

Ülkemizde turizm alanında engellilerin turistik faaliyetlere rahatça ulaşabilmesi için yapılan yasal düzenlemelere bakıldığında, Turizmi Teşvik Yasası uyarınca hazırlanan 1982 tarih 2634 sayılı bu yönetmelik 21.06.2005 tarihinde Resmi Gazete’ de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin “*Asli konaklama tesislerinin genel nitelikleri*” başlıklı 18. maddesinin “c” bendinde bedensel engelliler için düzenlemelere şu şekilde yer verilmiştir:

“Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1’i oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır”.

Engellilerin ulaşım, konaklama, eğlence ve gezi alanlarında rahat bir şekilde hareket edebilme imkânlarının sağlanması gerekmektedir. Bu bağlamda, hem ulaşım, hem konaklama ve hem de açık alanlarda engelli bireyler düşünülerek çalışmaların yapılması, standartların sağlanması bir zorunluluktur (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012). Engellilere hizmet verme konusunda eğitim almış, gerekli farkındalığa sahip işgücünün özel olarak eğitilmesi ve engelli turistlere hizmet sağlama konusunda özel olarak uzmanlaşmış acentaların var olması bu standartlara örnek olarak gösterilebilir (Yaylı ve Öztürk, 2006).

Ülkemizde engellilere yönelik hazırlanmış olan yasal düzenlemeye turistik işletmelerin ne derecede uyduğuna yönelik yapılan bazı araştırmalara bakıldığında, işletmelerin büyük çoğunluğunun yasayı görmezden geldiği (Tozlu, Mercan ve Atay, 2012) veya yasaya uysalar bile sadece tekerlekli sandalye kullanan engelli vatandaşlara yönelik düzenlemeler yaptıkları, diğer engelli türlerini göz ardı ettikleri ortaya çıkmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013). Tesislerde engellilere yönelik yapılan çevresel düzenlemelerin ve nitelikli hizmet bilgisine sahipliğin otellerin yıldız sayısına bağlı olması da bir diğer sorundur (Atak, 2008). Üzerinde durulması gereken bir diğer sorun da engelli turistlerin sosyo-psikolojik duygu durumlarına yönelik farkındalık eksikliğidir. Otel personelinin bir engelli turiste acıyarak bakması, onlara normal turistlere davrandıkları gibi davranmamaları engelli turistlerde üzüntü meydana getirmektedir (Eryılmaz, 2010). Bunun yanında tesis dışında turistik bölgelerdeki ulaşım araçlarının, üst geçitlerin ve kaldırımların bedensel engellilerin erişimine uygun olmaması göz önüne alınması gereken çevresel sorunlara örnektir (Arıcı, 2010).

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın ana amacı, konaklama işletmelerinin engelliler için olanaklarını ortaya koymaktır. Bu ana amaç altında, çalışmanın alt amaçları arasında Kuşadası’nda faaliyet gösteren otel işletmelerindeki yöneticilerin Türkiye’deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerini belirlemek, otel

yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini belirlemek bulunmaktadır. Çalışma işletmelerin engellilerin turizme katılmaları konusunda olanaklarını ortaya koymasını, otel yöneticilerinin engellilerin seyahate katılmaları ve turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini ortaya koymasını açısından önem taşımaktadır. Böyle bir çalışmanın Kuşadası'nda daha önce yapılmamış olması da çalışmaya önem kazandırmaktadır.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çalışma tarama modelindedir. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Oluşturulan anket dört bölüme ayrılmıştır. Anketin ilk bölümünde, işletmelerin özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde, konaklama işletmelerinin engelliler için olanaklarını tespit etmek amacıyla Eryılmaz ve Zengin'in (2013) tarafından geliştirilen ifadeler kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde, Kuşadası'nda faaliyet gösteren otel işletmelerindeki yöneticilerin Türkiye'deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerini belirlemek, anketin dördüncü bölümünde, otel yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini belirlemek amacıyla Yaylı ve Öztürk (2006) tarafından geliştirilen ifadeler kullanılmıştır. Ankette yer alan ifadeler 5'li likert ölçeği şeklinde hazırlanmış olup sorularda 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum şeklinde sıralanmıştır. Araştırmacılar tarafından oluşturulan anket soru formu işletmelere tek tek gidilerek, bazılarında yüz yüze, bazılarında ise anketin doldurulması için verilen süre sonunda işletmelere gidilerek toplanmıştır. Araştırmada, evren olarak Kuşadası'nda bulunan 4 ve 5 yıldızlı işletmeler dâhil edilmiştir. Evren için Aydın İl Kültür Turizm Müdürlüğü sayfasında yer alan otel işletmelerinin listesinden yararlanılmıştır. Buna göre Kuşadası'nda toplam 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi sayısı 27'dir. Çalışma çerçevesinde tüm işletmelerden birer yöneticiye ulaşılmış ve hepsinden geri dönüş sağlanmıştır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Yirmiyedi işletmeden toplanan anketlere verilen cevaplar SPSS for Windows 18.0 istatistiksel paket programının yardımıyla değerlendirilmiştir. Verilerin doğru şekilde girildiği, betimleyici istatistikler, anket ve girilen değerler karşılaştırılarak sağlanmıştır.

İşletmelere Ait Özellikler

Tablo 1'de anketin ilk kısmında yeralan, işletmelerle ilgili özellikler yer almaktadır. Bu verilere göre çalışmada yer alan otel işletmelerinin büyük bölümünün (%55,6) oda sayıları 100'ün altındadır. İşletmeler yatak sayıları bakımından değerlendirildiğinde %33,3'ü 201-400 arasında yatağa sahipken, %29,6'sı 601-800 yatağa sahiptir.

Tablo1: İşletmelere ait özellikler

		f	%
İşletmenin oda sayısı	0-100	15	55,6
	101-200	11	40,7
	201-300	1	3,7
	Toplam	27	100,0
İşletmenin yatak kapasitesi	0-200	5	18,5
	201-400	9	33,3
	401-600	4	14,8
	601-800	8	29,6
	801 ve daha fazla	1	3,7
	Toplam	27	100,0
İşletmenin faaliyet yılı	5 ve daha az	7	25,9
	6-10	4	14,8
	11-15	2	7,4
	16-20	3	11,1
	21-25	6	22,2
	26 ve üstü	5	18,5
	Toplam	27	100,0
İşletmede engellilerin kullanımına uygun oda olup olmaması	Yok	3	11,1
	Var	24	88,9
	Toplam	27	100,0
İşletmelerdeki engelli oda sayıları	1	7	25,9
	2	7	25,9
	3	8	29,6
	4	2	7,4
	Toplam	24	88,9
	Kayıp değer	3	11,1
	Toplam	27	100,0
Engelli odalarının bulunduğu katlar	giriş	8	29,6
	1	8	29,6
	2	1	3,7
	3	1	3,7
	5	1	3,7
	1+2+3	2	7,4
	3+5	1	3,7
	4+5+6	1	3,7
	1+8	1	3,7
	Toplam	24	88,9
	Kayıp değer	3	11,1
	Toplam	27	100,0
	1 yılda konaklayan engelli turist sayısı	1-50	26
101 ve üzeri		1	3,7
Toplam		27	100,0
İşletmede hizmet verilen engelli tipi	Yürüme problemi olan	3	11,1
	Tekerlekli sandalye kullanan	4	14,8
	Duyma ve konuşma engeli olan	1	3,7
	Yürüme problemi olan+ Tekerlekli sandalye kullanan	4	14,8
	Yürüme problemi olan+ Tekerlekli sandalye kullanan+ Zihinsel engelli	4	14,8
	Tekerlekli sandalye kullanan+ Duyma ve konuşma engeli olan	1	3,7
	Yürüme problemi olan+Tekerlekli sandalye kullanan+Duyma ve konuşma engeli olan	2	7,4
	Tekerlekli sandalye kullanan+Alerjik problemi olan	1	3,7
	Yürüme problemi olan+Tekerlekli sandalye kullanan+ Zihinsel engelli+ Alerjik problemi olan	1	3,7
	Yürüme problemi olan+Tekerlekli sandalye kullanan+ Zihinsel engelli+ Alerjik problemi olan	1	3,7
	Tekerlekli sandalye kullanan+ Duyma ve konuşma engeli olan+ Zihinsel engelli	2	7,4
	Yürüme problemi olan+Tekerlekli sandalye kullanan+Duyma ve konuşma engeli olan+ Zihinsel engelli	2	7,4
	Yürüme problemi olan+Tekerlekli sandalye kullanan+Duyma ve konuşma engeli olan+ Zihinsel engelli+ Alerjik problemi olan	1	3,7
	Toplam	27	100,0

Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin büyük bölümü 5 ve daha az yıldız faaliyet göstermektedir. Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinin büyük bir bölümünde (%88,9) engellilerin kullanımına uygun oda bulunmaktadır. Ancak ilginç olan yasal bir zorunluluk olmasına rağmen 3 işletme, tesislerinde engellilerin kullanımına uygun oda bulunmadığını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan işletmelerden engelliler için oda ayıranlar arasında büyük bölümünün (%29,6) 3 odalarını engellilere uygun düzenledikleri görülmektedir. Bunu 1 ve 2 oda ayıran işletmeler izlemektedir (%25,9).

İşletmelerin büyük bölümü engelliler için odalarını giriş katında ya da birinci katta düzenlemektedirler. Birçok otelin giriş katında odasının olmaması bu gerçekleşen durumu etkilemektedir. Çalışmaya katılan bütün işletmeler son bir yıl içerisinde işletmelerinde engelli misafirleri konuk ettiklerini belirtirken bunların %96,3'ünün işletmelerinde 1-50 arasında engelli misafir konuk ettikleri tespit edilmiştir.

Çalışmaya katılan işletmelerde konaklayan engelli misafirlerin büyük bölümü (%14,8) tekerlekli sandalye kullanan, yürüme problemi olan ve zihinsel engellilerden oluşmaktadır. Tablo 1 incelendiğinde Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde konaklayan engellilerin büyük bölümünün yürüme problemi olan ve tekerlekli sandalye kullanan misafirlerden oluştuğu görülmektedir.

İşletme Olanaklarına İlişkin Yönetici Görüşleri ve İşletme Sınıfına Göre Farklılıklar

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların vermiş oldukları cevaplar oldukça ilgi çekicidir. Çalışmaya katılanların büyük bir bölümü işletmelerinin mimarisinin engelliler için uygun olduğunu belirtmişlerdir. Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur ifadesine katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum diyenlerin sayısı toplam katılımcıların yarısından fazlasını oluşturmaktadır (16) Aynı şekilde işletmelerin engellilere yönelik uygulamaları katılımcıların büyük çoğunluğu tarafından yeterli bulunmaktadır. Ancak ilgi çekici durum tesisin mimarisi engelliler için uygun olmayan ve engellilere yönelik uygulamaların yeterli olmadığı işletmelerde azımsanmayacak kadar çoktur.

Çalışmaya katılanların büyük bir bölümü (%55,6) engelli odalarındaki tuvalet ve banyoların engellilerin kullanımına tamamen uygun olduğunu belirtirken yine katılımcıların büyük bir bölümü (%40,7) işletmelerindeki genel mahallerindeki tuvalet ve banyoların engellilerin kullanımına tamamen uygun olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların büyük bir bölümü görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmadığını (%63) ve asansörlerde sesli uyarı sistemi (%48,1) kullanılmadığını belirtmişlerdir.

Tesislerin büyük bölümünde işletme engelliler için görsel levhaların yeterli düzeyde olmadığı (%29,6), katılımcıların verdikleri cevaplardan anlaşılmaktadır. İşletme yöneticilerinin büyük bölümü işletmelerinde bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır ifadesine

katıldıklarını (%51,9) belirtmişlerdir. İşletmelerdeki asansörlerin büyük bölümünün tekerlekli sandalye kullanımına uygun olduğu anlaşılmaktadır.

İşletmelerin büyük bölümünün (%51,9) ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak için özel sisteme sahip olmadıkları görülmektedir. İşletmelerin büyük bölümünün restoranlarında ise engelliler için düzenlemelere gitmedikleri anlaşılmaktadır.

Katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara göre birçok işletmenin otoparklarında engelli otoparkı olduğu anlaşılmaktadır. Ancak engelliler için uygun otoparkı bulunmayan işletme sayısı azımsanmayacak kadar çoktur. Katılımcıların büyük bölümü işletmelerinde engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır ifadesine katılmadıklarını ya da tamamen katılmadıklarını belirtirken (%55,5) işletmelerin büyük bölümünün çalışanlarının engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir ifadesine katıldıklarını ve kesinlikle katıldıklarını (%44,4) belirtmişlerdir.

Yöneticilerin verdikleri cevaplara göre Kuşadası'ndaki yöneticilerin büyük bölümünün engelli pazarının farkında olmadıkları görülmektedir. Ayrıca katılımcıların büyük bölümü işletmelerinde engelli turistlere hizmet verilmesinin kendilerini mutlu edeceğini (%63) ve engelli turistlerin tesiste konaklayan diğer turistleri olumsuz etkilemeyeceğini (%59,3) düşünmektedir.

Tablo2: İşletme Olanaklarına İlişkin Yönetici Görüşleri ve İşletme Sınıfına Göre Farklılıklar

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		\bar{X}	ss	p
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur	2	7,4	8	29,6	1	3,7	12	44,4	4	14,8	3,30	1,265	,651
Tesisimizdeki engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir	1	3,7	8	29,6	4	14,8	12	44,4	4	14,8	3,22	1,089	,735
Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur	1	3,7	4	14,8	1	3,7	6	22,2	15	55,6	4,11	1,251	1,000
Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur	1	3,7	7	25,9	0	0	8	29,6	11	40,7	3,78	1,340	,978
Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır	17	63,0	4	14,8	3	11,1	2	7,4	1	3,7	1,74	1,163	,951
Asansörlerde sesli uyarı sistemi kullanılmaktadır	13	48,1	4	14,8	1	3,7	3	11,1	6	22,2	2,44	1,695	,334
İşletme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir	7	25,9	5	18,5	3	11,1	8	29,6	4	14,8	2,89	1,476	,287
Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır	7	25,9	5	18,5	0	0	14	51,9	1	3,7	2,89	1,396	,728
Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur	2	7,4	0	0	2	7,4	10	37,0	13	48,1	4,19	1,111	,270
Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak için özel sistemlere sahibiz	14	51,9	8	29,6	0	0	4	14,8	1	3,7	1,89	1,219	,600

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		\bar{X}	ss	p
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlemelerimiz mevcuttur	6	22,2	7	25,9	4	14,8	7	25,9	3	11,1	2,78	1,368	,978
Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur	7	25,9	2	7,4	3	11,1	7	25,9	8	29,6	3,26	1,607	,062
Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır	5	18,5	10	37,0	5	18,5	6	22,2	1	3,7	2,56	1,155	,408
Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir	3	11,1	7	25,9	5	18,5	7	25,9	5	18,5	3,15	1,322	,957
Kuşadası'ndaki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar.	7	25,9	12	44,4	2	7,4	1	3,7	5	18,5	2,44	1,423	,115
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	1	3,7	0	0	1	3,7	8	29,6	17	63,0	4,48	,893	,901
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez	1	3,7	2	7,4	0	0	8	29,6	16	59,3	4,33	1,074	,585

Çalışmada işletme olanaklarına ilişkin yönetici görüşlerinin işletme sınıfına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için Mann Whitney U testi yapılmıştır. Tablo 2'ye göre işletme olanaklarına ilişkin yönetici görüşleri ve işletme sınıfına göre farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($p>,005$)

Yöneticilerin Türkiye'deki Engellilerin Seyahate Katılmaları Konusundaki Görüşleri ve İşletme Sınıfına Göre Farklılıklar

Yöneticilerin Türkiye'deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerini belirlemek için 11 ifade kendilerine yöneltilmiştir. Bu ifadelerden ilk ikisi çevre düzenlemesi ile ilgilidir. Yöneticilerin büyük bölümü mevcut çevrenin engelliler için uygun olmadığı görüşünde birleşmişlerdir.

Tablo3:Yöneticilerin Türkiye'deki Engellilerin Seyahate Katılmaları Konusundaki Görüşleri ve İşletme Sınıfına Göre Farklılıklar

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		\bar{X}	ss	p
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Ulaşım alt yapısı engellilere uygun değildir	4	14,8	3	11,1	2	7,4	12	44,4	6	22,2	3,48	1,369	,416
Çevresel düzenlemeler engellilere uygun değildir	3	11,1	6	22,2	3	11,1	9	33,3	6	22,2	3,33	1,359	,869
Yöneticiler engelli pazarının farkında değildirler	1	3,7	2	7,4	7	25,9	12	44,4	5	18,5	3,67	1,000	,109
Engelliler pazarı yeterince para kazandırmamaktadır	5	18,5	4	14,8	14	51,9	3	11,1	1	3,7	2,67	1,038	,863
Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir	1	3,7	2	7,4	5	18,5	4	14,8	15	55,6	4,11	1,188	,681

		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		\bar{X}	ss	p
Otellerin mimari yapıları engellilere uygun değildir	2	7,4	3	11,1	4	14,8	15	55,6	3	11,1	3,52	1,087	,058	
Turizm işletmelerinde çalışan personelin fiziksel engellilere hizmet vermedeki bilgi düzeyleri yetersizdir.	1	3,7	2	7,4	6	22,2	11	40,7	7	25,9	3,78	1,050	,329	
Engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri, yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir.	1	3,7	1	3,7	2	7,4	5	18,5	18	66,7	4,41	1,047	,240	
Engellilerin turizm faaliyetlerine katılımı, devletin sosyal olmasının bir gereğidir.	0	0	0	0	1	3,7	7	25,9	19	70,4	4,67	,555	,110	
Bu alandaki dernekler etkin çalışmamaktadır.	1	3,7	3	11,1	5	18,5	9	33,3	9	33,3	3,81	1,145	,825	
Yerel yönetimler (belediyeler) üzerlerine düşeni yapmamaktadır.	1	3,7	3	11,1	2	7,4	9	33,3	12	44,4	4,04	1,160	,349	

İfadelerden 3. ve 4. soru ise engelli pazarına yönelik sorulardır. Katılımcıların büyük bölümü yöneticilerin engelli pazarının farkında olmadıklarını belirtirken büyük çoğunluk engelliler pazarının yeterince para kazandırması konusunda fikrim yok cevabını vermişlerdir. Bu durum yöneticilerin engelli pazarının farkında olmadığından ya da gerekli araştırmaların yapılmaması sonucu bu pazarın ne kadar bir getiri sağlayacağı konusunda fikirlerinin olmaması ile açıklanabilir.

Çalışmaya katılan yöneticilerin büyük bölümü turizm işletmelerinde çalışan personelin fiziksel engellilere hizmet vermedeki bilgi düzeylerinin yetersiz olduğu görüşüne katılmaktadırlar. Bu durum sektörde çalışanların engelli turizmüne yönelik bilgilerinin yetersiz olduğunu göstermektedir.

Çalışmaya katılan yöneticilerin çoğunluğu engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri, yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir ifadesine katılmaktadır. Aynı şekilde çalışmaya katılanların büyük çoğunluğu Engellilerin turizm faaliyetlerine katılımı, devletin sosyal olmasının bir gereğidir ifadesine de katılmaktadırlar.

Çalışmaya katılan yöneticilerin yine büyük çoğunluğu bu alanda çalışan derneklerin ve yerel yönetimlerin üzerlerine düşen görevleri yerine getirmediğini düşünmektedirler.

Çalışmada yöneticilerin Türkiye'deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerinin işletme sınıfına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için Mann Whitney U testi yapılmıştır. Tablo 3'e göre yöneticilerin Türkiye'deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerinin işletme sınıfına göre farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($p>,005$)

Otel Yöneticilerinin Yabancı Engelli Turistlerin Türk Pazarına Yönelmeleri İçin Yapılması Gerekenler Konusundaki Görüşleri ve İşletme Sınıfına Göre Farklılıklar

Otel yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini belirlemek üzere kendilerine 10 ifade yöneltilmiştir.

Tablo 4’de görüldüğü üzere yöneticilerin büyük bölümü (%48,1) yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için herhangi bir şeyin yapılmasına gerek olmadığı görüşüne kesinlikle katılmamaktadırlar. 2 ifadeye göre yöneticilerin büyük çoğunluğu engelli pazarının göz ardı edilemeyecek bir Pazar olduğunu düşünmektedir (%37).

Otel yöneticileri devletin engellilerin turizme katılmaları için özendirici önlemleri alması konusuna katılmaktadırlar. Aynı şekilde yöneticilerin büyük bölümü turizm işletmelerinde engelliler için işletmelerin yetersiz olduğu ve engellilere kendi tanıtımlarının yapılması konusunda yetersiz dokümanları olduğu, tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmesi görüşünde birleşmektedirler.

Tablo 4: Otel Yöneticilerinin Yabancı Engelli Turistlerin Türk Pazarına Yönelmeleri İçin Yapılması Gerekenler Konusundaki Görüşleri ve İşletme Sınıfına Göre Farklılıklar

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		\bar{X}	ss	p
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Herhangi bir şey yapılmasına gerek yoktur	13	48,1	10	37,0	0	0	2	7,4	2	7,4	1,89	1,219	,117
Engelliye hizmet vermek oldukça yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir	10	37,0	5	18,5	7	25,9	4	14,8	1	3,7	2,30	1,235	,699
Devlet engellilerin seyahate katılmaları hususunda özendirici tedbirler almalı	0	0	0	0	0	0	15	55,6	12	44,4	4,44	,506	,711
Turizm işletmelerinde engelliler için kullanılan işletmeler yetersizdir	0	0	3	11,1	3	11,1	10	37,0	11	40,7	4,07	,997	,910
Turizm işletmelerinde engelliler için işletmeler zorunlu hale getirilmeli	0	0	2	7,4	2	7,4	9	33,3	14	51,9	4,30	,912	,977
Turizm işletmelerinin kendilerini engellilere tanıtımda yeterli dokümanları yoktur	0	0	1	3,7	5	18,5	11	40,7	10	37,0	4,11	,847	,533
Türk halkı bu yönde eğitilmeli	0	0	0	0	0	0	8	29,6	19	70,4	4,70	,465	,140
Hizmet personeli özel eğitimden geçirilmeli	0	0	0	0	0	0	10	37,0	17	63,0	4,63	,492	,081
Tanıtım faaliyetine ağırlık verilmeli	0	0	0	0	1	3,7	9	33,3	17	63,0	4,59	,572	,116
Kültür ve Turizm Bakanlığı uluslararası ilgili kamu kurum ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği sağlamalı	0	0	0	0	0	0	6	22,2	21	77,8	4,78	,424	,224

Çalışmaya katılan yöneticilerin büyük bölümü Türk halkının ve hizmet personelinin eğitilmesi konusuna katıldıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca yöneticilerin büyük bölümü Kültür ve Turizm Bakanlığı uluslararası ilgili kamu kurum ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği sağlamalı görüşüne de katılmaktadırlar.

Çalışmada otel yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerinin işletme sınıfına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için Mann Whitney U testi yapılmıştır. Tablo 4'e göre yöneticilerin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerinin işletme sınıfına göre farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($p>,005$)

SONUÇ

Bu çalışma, konaklama işletmelerinin engelliler için olanaklarını ortaya koymak, Kuşadası'nda faaliyet gösteren otel işletmelerindeki yöneticilerin Türkiye'deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerini belirlemek, otel yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini belirlemek amaçları ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışma çerçevesinde konaklama işletmeleri açısından engellilerin turizme katılmalarıyla ilgili olarak bazı önemli veriler ortaya çıkmıştır. Öncelikle Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinden 3 tanesi işletmelerinde engelliler için odanın bulunmadığını belirtmişlerdir. Bu durumun Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin engelliler ile ilgili maddesine uygun olmadığı tespit edilmiştir. İşletmelere engellilerin konaklamak amacı ile gelmesi durumunda odaların buna göre geçici olarak düzenlendiği düşünülmektedir.

İşletme olanaklarına genel olarak bakıldığında tesislerin büyük bölümünde görme engelliler, işitme engelliler için kabartma yazıların, levhaların eksik olduğu, engelliler için havuza girişi sağlamak için özel sistemlerin olmadığı, restoranlarda özel düzenlemelerin yetersiz olduğu görülmektedir.

İşletmeler için önemli konulardan bir diğeri de işletmelerine gelen engellilere hizmet verecek eğitimli personel eksikliğidir. Anketlere verilen yanıtlardan bu durum ortaya çıkmaktadır. İşletmelerin özel eğitimli personel sıkıntısı çekmesi yöneticilerin bu konuya gereken önemi vermemesinden ya da özel eğitimli personelin konaklama işletmelerini tercih etmemelerinden kaynaklanıyor olabilir.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu Kuşadası'ndaki tesis yöneticilerinin engelli pazarının farkında olmadığı düşüncesini taşımaktadır. Bu durum yöneticilerin bu Pazar konusunda gerekli araştırmaları yapmamaları ile açıklanabilir.

Katılımcıların büyük bir bölümü Türkiye geneli olarak işletmelere baktıkların da genel olarak işletmelerin engelliler için ulaşım alt yapısının, çevresel yapının ve mimari yapının uygun olmadığını düşünmektedirler. Bu nedenle beklide yöneticilerin büyük bir bölümü engelliler için özel tasarlanmış

oteller inşa edilmelidir düşüncesine katıldıklarını belirtmektedirler. Katılımcıların büyük bölümü belediyelerin ve bu konuda çalışan derneklerinde üzerlerine düşen görevleri yerine getirmede sıkıntı yaşadıkları düşüncesini paylaşmaktadırlar.

Katılımcıların büyük bölümünün yöneticilerin engelliler pazarının farkında olmadığı düşüncesini paylaşırken bu pazarın yeterince para kazandırmadığı ifadesine ise fikrim yok cevabını vermişlerdir. Bu durum yöneticilerin bu Pazar ile ilgili gerekli araştırmaları yapmadıkları bu pazara gerekli önemi vermedikleri düşüncesine yol açmaktadır.

Otel yöneticilerinin yabancı engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerine bakıldığında özellikle yöneticilerin büyük bölümünün engelliler için işletmelerin 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 görülmektedir.

ÖNERİLER

Çalışma, araştırmacılar ve yöneticiler açısından bir takım önerileride beraberinde getirmiştir. Öncelikle bazı işletmelerin engelliler için özel oda ayırmadıkları görülmektedir. Bu konuda denetimlerin daha da sıklaştırılması gerekmektedir. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik maddeleri arasında engelliler için oda sayılarının artırılması sağlanabilir. Ayrıca yine aynı yönetmelikte engellilere ilişkin özel uygulamaların gerçekleştirilmesine yönelik daha farklı maddeler eklenebilir.

Konaklama işletmelerinde engellilere yönelik uygulamalar gerçekleştirecek olanlar devlet tarafından daha fazla desteklenebilir. Özellikle sadece engellilere ilişkin konaklama işletmesi açacak olanlara yönelik daha farklı özendirici teşvikler verilebilir.

Konaklama işletmeleri yöneticileri engellilerin turizme kazandırılması açısından bu Pazar konusunda daha fazla araştırma yaparak tanıtımlara daha fazla önem verebilirler. Ayrıca yöneticiler engellilere yönelik olarak uygulamalarını arttırarak engellilerinde turizme katılmalarına destek olabilirler. Engellilere yönelik hizmet verecek personel gerek bu eğitimi veren kuruluşlar aracılığı ile gerekse hizmet içi eğitimler ile eğitilerek bu konudaki ihtiyaç giderilebilir. Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm yöneticileri, akademisyenler, yerel yönetimler, bu konu ile ilgili sivil toplum kuruluşları ve bu konu ile ilgili tüm paydaşlar bir araya gelerek engelsiz turizm için çalışmalar yapmalıdırlar.

Çalışma sonuçlarının genelleştirilebilmesi örnekleme ilişkin sınırlılıklardan dolayı mümkün olmayabilir. Çalışmaya ait ilk sınırlılık çalışmada kullanılan örneklemin büyüklüğüdür. Örneklemin geliştirilmesi ile farklı sonuçların elde edilmesi olasıdır. Çalışma Kuşadası ile sınırlı tutulmuştur. Çalışmanın, farklı bir bölgede uygulanması ile farklı sonuçlara ulaşılması muhtemeldir. Gelecek çalışmalarda farklı bölgelerde yapılan çalışmaların karşılaştırılması, farklılık ve benzerliklerin ortaya

konması yararlı olacaktır. Ayrıca bu çalışmada ele alınan turistik konaklama işletmeleridir. Buna ek olarak şehir otelciliğinde de bu konunun ele alınması ve turistik konaklama işletmeleri ile şehir otelciliği arasındaki farkların belirlenmesi faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.

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

Blichfeldt, B. S., Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy but doable. *Current Issues in Tourism*, Volume: 14, Issue: 1, pp: 79-102.

Buhalis, D., Darcy, S. (2010). *Aspects of Tourism: Accessible Tourism : Concepts and Issues*. Channel View Publications, Bristol, Great Britain.

Burnett, J. J., Baker, H. B. (2001). Assessing the Travel Related Behaviors of the Mobility Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, Vol: 40, No: 1, pp: 4-11.

Cavinato, J., Cuckovich, M. (1992). *Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment*. *Transportation Journal*, Vol: 31, No: 3, pp: 46-53.

Crawford, D., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, Volume: 9, Issue: 2, pp: 119-127.

Çakmak, N. M. (2008). Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt 57, Sayı 2, s. 63-114.

Çizel, B., Sönmez, N., Akıncı, Z. (2012). *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*. Yiğitler Grup Reklam, Matbaa Ankara.

Daniels, M. J., Rodgers, E. D., Wiggins, B. P. (2005). "Travel Tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, Volume: 26, Issue: 6, pp: 919-930.

Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, Volume: 31, Issue: 6, pp: 816-826.

- Darcy, S., & Dickson, 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.
- Eryılmaz, B. (2010). Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- European Commission. (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Karataş, K., Çifci, E. G., (2010). Türkiye’de Engelli Kadın Olmak: Deneyimler ve Çözüm Önerileri. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Woman Studies (Special Issue), Cilt: 3, Sayı: 13.
- Kolat, S. (2009). *Avrupa Birliği Sosyal Politikası Çerçevesinde Özürlülere Yönelik Ayrımcılıkla Mücadele ve Türkiye’deki Yansımaları*. Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi. T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Ankara.
- Resmi Gazete. (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 21 Haziran 2005.
- Shaw, G., Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management*, Volume: 25, Issue: 3, pp: 397-403.
- Tozlu, E., Mercan, Ş. O., Atay, L. (2012). Çanakkale’nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 1.
- TÜRSAB Ar-ge Bölümü. (2008). Dünyada ve Türkiye’de Engelsiz Turizm Pazarı.
- Ulutaşdemir, N. (2007). Engelli Çocukların Eğitimi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 5, s: 119-130.
- WHO. (2001). İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması: ICF. (Çevirenler: Elif Kabakçı, Ahmet Göğüş), Bilge Matbaacılık, Ankara.
- Yau, M. K., McKercher, B., Packer, T. L. (2004). Travelling With a Disability More Than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, Volume: 31, No: 4, pp: 946-960.
- Yaylı, A., Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açılımları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 1, s: 87-98.

Zengin, B., Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, Yıl: 6, Sayı: 11.

[http://www.ozida.gov.tr/arastirma/oztemelgosterge.htm/\[26.01.2010](http://www.ozida.gov.tr/arastirma/oztemelgosterge.htm/[26.01.2010) 14.08.2014

<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html>
14.08.2014