

ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) İle Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması

Atınç OLCAY^a, İbrahim GİRİTLİOĞLU^a, Özlem PARLAK^b

^aGaziantep Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu

^bGaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Anahtar Kelimeler

Özet

ENAT
Türkiye
Erişilebilir Turizm
Otel İşletmeleri

Bu çalışmada literatür taraması yapılarak, öncelikle turizm, otel işletmeleri, engelli, erişilebilirlik ve erişilebilir turizm kavramları açıklanmıştır. Sonraki bölümde Avrupa Komisyonu, komisyona üye ülkelerin turizm bakanlıkları, sivil toplum örgütleri, engelli dayanışması için oluşturulmuş birçok dernek, kurum, kuruluş ve birlik tarafından desteklenen ENAT hakkında bilgi verilmiş; ENAT'ın çalışmalarından ve yayınladığı raporlardaki erişilebilir turizm için otel işletmelerine yönelik düzenlemelerinden bahsedilmiştir. Daha sonra Türkiye'de erişilebilir turizm için otel işletmelerini kapsayan düzenlemelere değinilmiş ve bu konudaki yasal çalışmalara yer verilmiştir. Sonuç ve öneriler bölümünde ise ENAT ile Türkiye'nin erişilebilir turizme yönelik otel işletmelerini kapsayan düzenlemeleri karşılaştırılmış ve erişilebilir turizmin gelişimi için öneriler sunulmuştur.

Comparison of Hotel Business Arrangements For Accessible Tourism Between ENAT(European Network For Accessible Tourism) And Turkey

Keywords

Abstract

ENAT
Turkey
Accessible Tourism
Hotel Business

In this study, specific contexts such as tourism, hotel business, disabled people, accessibility and accessible tourism are described first and foremost by the reviewing extant literature. Furthermore, information is provided about ENAT supported by European Disability Commission, tourism ministries of commissioner countries, civil society organizations, plentiful institutions established for solidarity of people with disabilities, institutions and organizations. Afterwards, studies, reports and regulations conducted by ENAT towards hotel corporations in tourism industry are deliberated. Conclusions are in two parts: ENAT and Turkey are compared in terms of regulations towards people with disability for touristic hotel establishments, thereafter implications and recommendations are drawn for tourism industry.

GİRİŞ

Turizm, ülkelerin önemli gelir kaynağı olan ve gelişimini devamlı sürdüren önemli bir sektördür. Turizmden elde edilen payın artması, ulaşım ve konaklama alanlarındaki iyileşmeler, turizm acentelerinin sunduğu iyi hizmetler ve İnternet aracılığıyla yapılan rezervasyon gibi kolaylıklar ile kültürel ilişkilerin artması sayesinde turizm, dünya genelinde hızla yayılmaya ve gelişmeye devam etmektedir.

Turizm işletmelerinin belli bir kaliteye ve standarda sahip olması beklenir. İnsanlar turistik seyahatleri sırasında kendi istek ve ihtiyaçlarına uygun mekânlarda konaklamak, yemek-içmek ve eğlenmek isterler. İnsanların bu çeşitli isteklerini karşılayabilmek için turizm işletmeleri, özellikle de otel işletmeleri farklılaşma ve farklı beklentileri karşılama yoluna gitmiştir. Engelli insanların da turizm faaliyetleri sırasında özel ve farklı ihtiyaçları söz konusu olmaktadır. Engelli insanların turizm faaliyetlerine katılımı için öncelikli olarak onların ihtiyaçlarına yönelik düzenlemelerin yapılması gerekir.

Avrupa ülkelerinde, caddelerde engelli bireylerle karşılaşmak sıradan bir olayken Türkiye’de istisnai bir durumdur. Bu durum Avrupa ülkelerinde engelli sayısının çokluğundan veya Türkiye’de engelli sayısının az olmasından değil, Türkiye’de engellerin fazla olmasındandır (Mülayim ve Özşahin, 2010, s.1663). Sokaklarında en fazla engellinin görüldüğü ülkenin, ulaşılabilirlik imkânları gelişmiş, engellilere en fazla değeri veren ülke olduğunu söylemek mümkündür. Engelli oranı açısından ülkeler arasında önemli bir fark yoktur (T.C. Cumhurbaşkanlığı, 2009, s. 94). Dünya Bankasının 2011 Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özetine göre; bir milyardan fazla insanın başka bir deyişle dünya nüfusunun yaklaşık %15’inin bir tür engellilik ile yaşadığı tahmin edilmektedir. Türkiye’de ise engelli insanların toplam nüfusa oranı %12 civarındadır. Bu da Türkiye’de yaklaşık 9 milyon engelli insan yaşamakta demektir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2010, s. 18).

Engelli insanlar karşılaştıkları çeşitli sorunlar yüzünden sosyal yaşama yeterli ölçüde katılamamaktadır. Engellilerin sosyal yaşama katılımını artırmaya yönelik çalışmaların bir parçası olarak turizm alanında da düzenlemeler yapılmaktadır (Yörük, 2003, s. 35). Yapılan bu yasal düzenlemeler, hem engellilerin toplumsal hayata uyum sağlamaları hem de turizm faaliyetlerine katılmaları açısından oldukça önemlidir (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012, s. 21). Engelli turistlerin özel ihtiyaçlarına ilişkin sunulan olanaklara yönelik talep, artış göstermektedir. Bu talebin farkında olan turizm sektörü engelli turistleri de önemli bir tüketici grubu olarak algılamaya başlamıştır (Avrupa Birliği, 2003, s. 43). Turizm alt yapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin engelli insanlar tarafından kullanılabilir şekilde planlanması, artık engelli insanların turizmde bir potansiyel oluşturduğunun kanıtıdır (Türkiye Sağlık Vakfı ve Sağlık Turizmi Derneği, 2010, s. 42). Tüm bu gelişmelere ve erişilebilir turizm için farkındalık oluşturulması çabalarına rağmen engellilere yönelik konaklama imkânları hâlâ oldukça sınırlıdır (Atak, 2008, s. 4). Engelli insanların istihdam, seyahat,

turizm, alış-veriş, boş zaman uğraşları gibi yaşamın birçok kesitinde yer alabileceği düşüncesi çok az ilgi görmüştür. Bu nedenle de turizm altyapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin engelli insanlar tarafından kullanımı oldukça zayıftır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003, s. 1). Uluslararası sözleşmeler ile engelli insanların turizm faaliyetlerine katılımı için gerekli koşullar yasal düzenlemelerle iyileştirilmiş olsa da uygulamada ülkelere büyük görevler düşmektedir.

Aşağıdaki bölümde; erişilebilir turizm ile ilgili birtakım kavramlar açıklanmıştır. Daha sonra ENAT ve Türkiye'nin erişilebilir turizme yönelik otel işletmelerini kapsayan düzenlemelerinden bahsedilmiştir.

ERİŞİLEBİLİR TURİZM İLE İLGİLİ BAZI KAVRAMLAR

Çalışmanın bu bölümünde turizm, otel, engelli, erişilebilirlik, erişilebilir turizm kavramlarının tanımları yapılmış ve bu kavramlarla ilgili açıklayıcı bilgilere yer verilmiştir.

Dünya Turizm Örgütü (DTÖ)'ne göre turizm; insanların farklı ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sürekli ikamet ettikleri yerlerin dışına yolculuklarını ifade eden ekonomik faaliyetlerdir. Turizm seyahat, konaklama, yeme-içme, eğlence, alış-veriş gibi faaliyetleri kapsamaktadır. Bu faaliyetler içerisinde konaklama işletmeleri sundukları hizmet nedeniyle daha özellikli yapılardır. Konaklama işletmeleri içerisinde ise özellikle oteller sınıflandırılması ve büyüklükleri bakımından önem kazanmaktadır.

Otel, yolcuların geçici olarak konaklama yapmak için kullandıkları dinlenme ve eğlenmeye yönelik yapıdır. Toplumun %10-%19 kısmını oluşturan engelli insanlar da tatil veya iş seyahatlerini bu konaklama yapılarında geçirmektedirler (Pehlivanoglu, 2012a, s. 6). Engelli insanların turizm faaliyetlerine katılabilmesi için turizm işletmelerinin, onların özel ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.

07.07.2005 tarihinde 25868 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunun, 1.Bölüm, 3.Maddesinin (C) bendine göre, "Engelli; fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireydir."

Aynı kanunun aynı maddesinin (F) bendine göre, "Erişilebilirlik; binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını ifade eder." Erişilebilirlik, yaşamın tüm alanlarındaki hak ve hizmetlere ulaşabilmek ve bunlardan yararlanabilmek anlamına gelmektedir (Alsancak, Tomruk, Çatana, Türkekul ve Dolamaç, 2013, s. 33). Avrupa Erişilebilirlik Konsepti'ne (1996) göre erişilebilirlik, çevre düzenlemesinin temel özellikleridir. Binaların, alışveriş alanlarının, tiyatroların, parkların, kamusal alanların, işyerlerinin, kısaca tüm yapıların giriş, çıkış ve kullanılabilirliğini ifade eder. Erişilebilirlik; çevreyi, insanların sosyal ve ekonomik aktivitelere katılımına izin verecek şekilde düzenlemedir (ENAT, 2007a, s. 8).

Sosyal olduğu kadar büyük bir ekonomik potansiyeli olan erişilebilir turizm, günümüzde pozitif de olsa her türlü ayrımcılığı çağrıştırmamak için Avrupa genelinde “Herkes İçin Turizm (Tourism for All)” adı altında faaliyet göstermektedir. Turizm alanında yapılacak bu yöndeki tüm düzenlemeler de “Herkes İçin Düzenleme” başlığı altında incelenmektedir. Avrupa Erişilebilirlik Konsepti’ne (2003) göre herkes için düzenleme; yaşı, cinsiyeti, yeteneği, kültürel altyapısı ne olursa olsun, ürün ve hizmetlere mümkün olduğu kadar çok ulaşılması amacıyla çevreye yapılan müdahalelerdir (ENAT, 2007a, s. 8). Engelli insanların karşılaştığı pek çok bariyer önlenemez ve bu insanların mücadele etmek zorunda oldukları dezavantajların üstesinden gelinebilir (Dünya Bankası, 2011, s. 10). Böylece engelli insanların topluma, sosyal hayata, turizm faaliyetlerine katılmaları olanak bulur.

Erişilebilir turizm, kısıtlı olan bireylerin seyahatleri ile ilgili faaliyetleri gerçekleştirirken ıstırap çekmemeleri, aksine keyif almaları ve özgür olmaları ile ilgilidir (Tütüncü ve Aydın, 2013, s. 262). Erişilebilir turizmden söz edebilmek için turizm endüstrisinin herkes için ulaşılabilir olması gerekir (ENAT, 2007a, s. 5). Herkes için erişilebilir turizm; insanların engelli olsun ya da olmasın istedikleri ülke içinde ya da diğer ülkelere seyahat edebilmesidir (ENAT, 2007a, s. 8). Erişilebilirlik, otelle ilgili tüm imkânlardan faydalanmak üzere bireylerin önünde bir engel olmamasını ifade etmektedir (Pehlivanoglu, 2012b, s. 28). Erişilebilir turizm olgusu, engelli insanların turizm faaliyetinden kolayca yararlanabilmelerine yönelik oluşturulmuş, sosyal sorumluluk gözetilen bir turizm türüdür. Bunun için de turizm işletmelerinin bu duruma kendi özverileri ile ya da yasal yaptırımlar ile uyum sağlaması gerekir (Yenişehirlioğlu, 2013, s. 49-50).

Turizm sektöründe yaşlı ve engelli pazarı, gelişmekte olan önemli bir pazar konumuna gelmiştir. Dinlenmek, eğlenmek ve gezip-görmek amacıyla seyahate katılmak engelli insanların da en doğal hakkıdır. Bu hakkın etkin kullanılabilmesinin ön koşulu ise yeterli altyapı ile turizm sektöründe hizmet sunanların yeterlilikleridir (Yaylı ve Öztürk, 2006, s. 87). Turizm talebi içerisinde bulunan engelli insanların, ihtiyaç duydukları temel donanımların turistik tesislerde bulunmayışı ise onların turizm faaliyetlerinden faydalanmalarının önüne geçmektedir (Çizel ve diğerleri 2012, s. 8). Engelli insanlar, konutlarından başlayarak tüm mekânlarda, bunlara ulaşım ve konaklamaları sürecinde tasarımdan kaynaklanan birçok sorunla karşılaşmaktadır (Şahin ve Erkal, 2012, s. 1). Bu sorunların çözümlenebilmesi için mekânların ergonomik ve ayrıntıları düşünülmüş olarak tasarlanması gerekmektedir. Dünya genelinde, engelli insanların hareket kısıtlarını en aza indirmeye ya da tamamen ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştiren birçok örgüt vardır. Bu örgütler, bireyin hem günlük yaşamını kolaylaştırmayı hem de sosyal hayata katılımını teşvik etmeyi amaç edinmiştir (Tozlu, 2012, s. 15). Avrupa’da da ENAT erişilebilir turizmin gerçekleştirilmesi ve yaygınlaşması amacıyla kurulmuş bir dernektir.

Aşağıdaki bölümde öncelikle Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı olarak bilinen ENAT hakkında genel bilgi verilerek dernek tanıtılmış, daha sonra ENAT’ın çalışmalarına ve raporlarındaki erişilebilir turizm için otel işletmelerine yönelik düzenlemelerine yer verilmiştir. Sonrasında ise Türkiye’de erişilebilir

turizm için otel işletmelerine yönelik düzenlemelerden bahsedilmiştir.

ENAT NEDİR?

Resmi İnternet sitesindeki bilgilere göre ENAT; altı AB devletinden (İspanya, İsveç, Yunanistan, Belçika, Avusturya, İrlanda) dokuz sponsor desteği (Turism för alla-Tourism for All Sweden, EWORX S.A. Athens Greece, Fundación ONCE Madrid Spain, Enter vzw, Flemish Expert Centre on Accessibility Belgium, ANLH-Association National pour le Logement des personnes Handicapées asbl Bruxelles Belgium, WRC-Work Research Centre Dublin Ireland, BFT-Pro worker IBFT Vienna Austria, ANAIIHPIA ΤΩΠΑ-Disability Now Thessaloniki and Athens Greece, Europe for All-venue accessibility information), ile proje tabanlı bir girişim olarak Ocak 2006 tarihinde kurulmuştur. Ayrıca Destination Pour Tours for All ve Freedom of Movement for All dernekleri ENAT'ın destekçileridir. WTO (Dünya Turizm Örgütü), ITS (Uluslararası Sosyal Turizm Örgütü), Design for All Foundation (Herkes için Düzenleme Fonu), GAATES (Küresel Erişilebilir Teknoloji ve Çevre Birliği), Rolling Rains Report, Sustainable Travel International (Uluslararası Sürdürülebilir Seyahat) ENAT'ın onursal üyesidir. Avrupa Komisyonu, ENAT'ta gözlemci statüsünde örgüttür.

Avrupa Komisyonu ENAT'a ilk iki yıl için finansal destek sağlamıştır. 2008 yılında Brüksel Ticaret Mahkemesi tarafından "Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı" olarak tescil edilmiştir. ENAT kurucu ortaklardan ve diğer öncü erişilebilir turizm kuruluşlarından oluşan uluslararası bir yönetim kurulu tarafından yönetilir.

ENAT, erişilebilir turizmin inceleme, teşvik ve uygulamalarında önde gelen olmayı hedefleyen işletmeleri ve kuruluşları destekleyen, kâr amacı gütmeyen uluslararası bir dernektir. Avrupa'da turizmi, herkes için erişilebilir yapmak hedefiyle beraber çalışmayı amaç edinmiştir. Üyelerini, erişilebilir turizmin teknik, ekonomik, sosyal, yasal ve kültürel yönleri hakkında bilgilendirerek desteklemektedir. ENAT, turizm tedarikçileri ve uzmanları ağıyla, kişi ve kuruluşları, uzmanlıklarını paylaşmak, birbirinden öğrenmek, ortaklıklar kurmak, yeni çözümler oluşturmak için bir araya getirmektedir. Erişimi yükseltme, tüm müşteriler için kaliteli turizmi hedefleyenlerin yeni iş fırsatları elde etmesinin bir aracıdır (ENAT Tanıtım Broşürü).

ENAT'ın Misyonu ve Amaçları

ENAT'ın misyonu; Avrupa turizm merkezleri, ürün ve hizmetlerini tüm ziyaretçiler için erişilebilir duruma getirmek ve erişilebilir turizmi dünya genelinde teşvik etmektir. ENAT, misyonuna bağlı olarak aşağıdaki amaçları belirlemiştir.

- Sektörün önde gelenlerini bir araya getirerek onların deneyimlerini paylaşmalarını, birbirlerinden bir şeyler öğrenmelerini ve aralarındaki işbirliğini geliştirmelerini amaçlar.
- Avrupa çapında seyahat ve turizmin her alanına erişilebilirlik için daha geniş bir farkındalık ve anlayış oluşmasını teşvik eder.

- Erişilebilir turizm ile ilgili iyi politika ve uygulamaların geliştirilmesini, yaygınlaştırılmasını destekler.
- Avrupa’da turizm alanında erişilebilirliği sağlamak için çalışır.
- Turizm sektöründe doğrudan erişilebilir turizmi destekleyen ulusal kurum ve kuruluşlara seslerini duyurabilecekleri bir platform sağlar.

ENAT’ın Tüzüğü ve ENAT’a Üyelik

ENAT tüzüğü, kâr amacı gütmeyen dernek yönetimi kurallarından oluşur. Bu kurallar 14 Şubat 2008’de ENAT kurucu üyeleri tarafından, Belçika’nın kâr amacı gütmeyen dernekler mevzuatına uygun olarak yazılmıştır.

ENAT, erişilebilir turizm standartlarının yükseltilmesine yardım etme amacıyla, dünyanın her yerinden üye kabul eder. Seyahat ve turizm endüstrisinden kamu sektörüne, profesyonellere ve sivil toplum kuruluşlarına kadar geniş bir yelpazeye hitap etmektedir. Bunun birlikte bireysel üyelere de açıktır. Tüm üyeler ENAT bilgi ve hizmetlerinden yararlanabilirler. ENAT birlik üyeleri ve tam üyelere oluşur. İki tip üye için de hizmetler aynıdır ama tam üyeler oy hakkına sahiptir ve yönetim kuruluna katılabilirler. Birlik üyeleri katılım için erişilebilir turizm siciline sahip olmak zorunda ya da erişilebilirlik standartlarını göstermek zorunda değildir. Birlik üyeleri; ENAT yönetimine, yeterliliklerini ve faaliyetlerini detaylı bir şekilde anlatan yazılı başvuru yaparak tam üye olabilirler. Tüm üyelere, kendi faaliyet alanlarında erişilebilir turizmi desteklemek için tam anlamıyla çalışması beklenmektedir. Üyelik ücreti 25 Avro ile 300 Avro arasında değişmektedir.

ENAT’a Tam Üye olan Kuruluşlar ve Ülkeleri (Mayıs 2013)

ENAT’ın tam üyesi olan kuruluşlar: Accessible Portugal-Portekiz, Access Sweden-İsveç, ANLH asbl.-Belçika, COIN Soc., Coop. Sociale Integrata-İtalya, Disability NOW-Yunanistan, ENTER vzw.-Belçika, EWORX S.A.-Yunanistan, Fundacion ONCE-İspanya, IBFT-Infoplattform Barrierefreier Tourismus-Avusturya, Istituto Italiano per il Turismo per Tutti-İtalya, IVOR AMBROSE Technical Services-Yunanistan, Neurological Institute Carlo Besta IRCCS Foundation-İtalya, PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Dicapacitados Físicos)- İspanya, Red Estable-İspanya, Tourism for All-İngiltere, TURSAB-The Association of Turkish Travel Agencies-Türkiye, V4A-Village for All-İtalya, Work Research Centre-İrlanda.

ENAT ulusal koordinatörlüğü bulunan ülkeler: Belçika, İspanya, İsveç, İrlanda, Yunanistan ve Avusturya; iletişim ofisi bulunan ülkeler: Çek Cumhuriyeti, İtalya, Hollanda, Portekiz, Polonya, Türkiye’dir. ENAT’ın Avrupa Dışındaki Temsilcilikleri ise Libya ve Suudi Arabistan (Orta Doğu ve Kuzey Afrika Bölgesi Temsilciliği)’dadır.

ENAT'ın Erişilebilir Turizm İçin Otel İşletmelerine Yönelik Düzenlemeleri

Avrupa genelinde ENAT'ın, erişilebilir turizm uygulamalarında etkili olduğu bilinmektedir. ENAT'ın 2007 yılında yayınladığı “Avrupa’da Ulaşılabilir Turizm İçin İmkân ve Hizmetler” konulu raporunda bina ve çevre ile ilgili yapılması gereken düzenlemeler belirtilmiş ve erişilebilir tesisler için bir kontrol listesi sunulmuştur. Herkes için turizm olanaklarını sağlamanın temel koşullarından birisi fiziksel erişilebilirliğe sahip çevre ve binalardır. Binaların ve fiziksel altyapının tasarımı veya yenilenmesinde hangi erişilebilirlik faktörlerinin dikkate alınması gerektiği ulusal ve uluslararası yasalarla belirtilmiştir (ENAT, 2007b, s. 23-24).

Aşağıdaki “Fiziksel Erişilebilirlik Kontrol Listesi” engelli insanlar için tesislerin erişilebilirliğini sağlamaya yöneliktir. Kontrol listesinde bulunan dış alan, iç ulaşım yolları, yeme-içme üniteleri, tuvalet ve banyo, yatak odaları, genel alan düzenlemeleri, tasarım özellikleri gibi fiziksel erişim ile ilgili bazı genel noktalar aşağıda verilmiştir:

Dış Alanların Düzenlemesi

- Park alanları engelliler için açıkça belirlenmelidir.
- Motorlu araç, yolcu indirme-bindirme noktaları ön girişte ya da yakınında olmalıdır.
- Giriş yolları düz ve basamaksız bir yüzeye sahip olmalıdır.
- Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmalıdır.
- Giriş kapıları ve basamak erişimleri yağmurdan korunmalı ve iyi aydınlatılmış olmalıdır.
- Dokunsal ve yüksek kontrastlı yön işaretleri bulunmalıdır.

İç Ulaşım Yollarının Düzenlemesi

- Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatik olmalıdır.
- Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmalıdır.
- Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar bulunmalıdır.
- Odalar, toplantı salonları, giriş holleri, vb. alanlarda dönüş yerleri bulunmalıdır.
- Yeterli genişlikte asansörler, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıları olmalıdır.
- Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmalıdır.
- Dokunsal ve yüksek kontrastlı yön işaretleri bulunmalıdır.

Yeme-İçme Ünitelerinin Düzenlemesi

- Büfe yüksekliği 85-90 cm olmalıdır.
- Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygun olmalıdır.

Tuvalet ve Banyoların Düzenlemesi

- Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar bulunmalıdır.
- Tuvalet yanında hareket için yeterli alan bulunmalıdır.
- Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmalıdır.

Yatak Odalarının Düzenlemesi

- Yatak yanında sehpa üzerinde telefon ve TV kumandası bulunmalıdır.
- Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmalıdır.
- Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmalıdır.
- Kapısız veya sürgülü gardırop bulunmalıdır.
- Askı yüksekliği 120 cm olmalıdır.
- Gardırop rafları tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yükseklikte olmalıdır.
- Elektrik prizleri tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yükseklikte olmalıdır.
- Tekerlekli sandalye erişimine uygun masa bulunmalıdır.

Genel Alanların Düzenlemesi

- Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma olmalıdır.
- Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiş olmalıdır.
- Kolay kullanılabilir pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat mevcut olmalıdır.
- Sigara içilmez kuralı olmalı ya da sigara içilmeyen alanlar bulunmalıdır. (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.)
- Müşteri odalarında antialerjik yataklar ve temizlik malzemeleri bulunmalıdır.

Tasarım Özellikleri

- Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmalıdır.
- Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmalıdır.
- Asansör ve yakınında temizlik, ulaştırma personeli veya teknik personel bulunmalıdır.

Dünya'nın tüm bölgelerinde, erişim ihtiyaçları ve erişim hükümleri arasında hâlâ büyük bir uçurum vardır. Engelli insanlar, turistik yerlerde, konaklama işletmelerinde, her tür mekân ve cazibe merkezinde bilgi, hizmet ve ulaşım erişimde zorluklarla karşılaşmaktadır (ENAT Tanıtım Broşürü). Bu sorun ve zorlukların ortadan kaldırılması için gerek sivil gerekse resmi alanda çalışmalar devam etmektedir. Dünya'daki birçok ülke gibi Türkiye'de de erişilebilir turizm için yasal düzenlemeler gerçekleştirilmektedir. Aşağıdaki bölümde Türkiye'de erişilebilir turizm için otel işletmelerine yönelik düzenlemelere yer verilmiştir.

Türkiye'de Erişilebilir Turizm İçin Otel İşletmelerine Yönelik Düzenlemeler

Türkiye; engelli insanları topluma kazandırmak, onların karşılaştıkları fiziksel, ekonomik, sosyal sorunları ortadan kaldırmak için ulusal birtakım yasal düzenlemeler yapmış ve uluslararası yasal düzenlemelere imza atmıştır. Engellilere ilişkin olarak "1982 T.C. Anayasası"ndan başlamak üzere çeşitli kanunlarda özel düzenlemeler yer almaktadır. Engelliler ile ilgili Türkiye'deki yasal düzenlemelerden en önemlisi ise; 1/7/2005 tarihinde 5378 numaralı "Engelliler Hakkında Kanun"un çıkarılmasıdır. Bu kanunun Birinci Bölüm Genel Esaslar 4. maddesi (D) bendine göre; "Engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri, topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin sağlanması esastır." Aynı kanunun 9464-2 7. maddesi Erişilebilirlik başlığında; "Yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır." denmektedir.

12.03.1982 tarih 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 37. maddesinin (A) bendinin (2) numaralı alt bendi hükmü uyarınca hazırlanmış, "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik", 21.06.2005 tarih ve 25852 sayı ile Resmi Gazete' de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin Dördüncü Kısım Tesis Türlerinin Birinci Bölümü Asli Konaklama Tesisleri başlığının, 18. maddesinde Asli Konaklama Tesislerinin Genel Niteliklerinin (C) bendinde bedensel özürülüler için düzenlemelere yer verilmiştir. Bu bentteki düzenlemelere göre; "Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme- içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürülülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir."

Aynı yönetmeliğin 55. maddesinin (D) bendine dayanılarak “Konaklama İşletmeleri Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ” 07/08/2009 tarihli ve 27312 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu tebliğde konaklama işletmelerinin taşınması gereken niteliklerin yanında engellilere yönelik yapılması gereken düzenlemeler yer almaktadır. Bu sınıflandırma formunda yer alan kriterlerin her birinin bir puan karşılığı bulunmaktadır. Tesislerin tür ve sınıflarının belirlenmesinde, bu formdan elde ettikleri puanlar dikkate alınmaktadır. Bu formun uygulama esaslarında; bedensel engelliler için tesis girişinin, asansörün, yatak odasının ve banyonun düzenlenmesi kriterleri yerine getirildiği takdirde diğer bedensel engelli kriterlerinin değerlendirmeye alınacağı belirtilmiştir. Formda bedensel engelli düzenlemesi için yedi temel ve bir alt madde oluşturulmuş, tüm maddeler 2 puan üzerinden değerlendirilmiştir. Bu maddeler şunlardır:

- Tesis girişinde bedensel engelliler için düzenleme
- Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için yapılan düzenleme
- Asansörde bedensel engelliler için düzenleme
- Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi (Genel tuvaletlerin dışında ayrı bir mahalde bay-bayan ortak kullanım olarak düzenlenmesi halinde 2 puan ilave edilir.)
- Bedensel engelliler için yatak odası düzenlemesi
- Bedensel engelliler için düzenlenen oda banyoları
- Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü v.b. ünitelerden en az 3 adedinin bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmesi

26.06.2011 tarih ve 27976 sayılı tebliğ no ile yayınlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair 2011/1 Nolu Tebliğ” Yedinci Bölüm bedensel engelliler düzenlemelerine ilişkin esasların 20. maddesinde; bedensel engelliler için tesis bahçe ve girişi, resepsiyon, genel tuvaletler, yatak odaları, asansör, yeme-içme ünitelerinde yapılacak düzenlemeler detaylı olarak belirtilmiştir. Bu tebliğe göre yukarıda adı geçen yönetmeliğin 18. maddesinin 1. fıkrasının (C) bendi hükmü uyarınca bedensel engelliler için yapılacak düzenlemeler aşağıdaki şekildedir:

Dış Alanların Düzenlenmesi

- Tesis bahçe ve girişinde farklı seviyedeki yerler bedensel engelli dolaşımına uygun olarak düzenlenir.
- Tesis giriş kapısı temiz genişliği en az 90 cm olmalıdır.
- Resepsiyonda tekerlekli sandalye erişimine izin verecek şekilde tasarlanmış en fazla 90 cm yüksekliğinde banko düzenlemesi yapılmalıdır.

İç Ulaşım Yollarının Düzenlemesi

- Asansör kapısı fotoselli olmalıdır. Kapı açılıp kapanma aralığı 5 saniyeden kısa olmamalıdır.
- Asansör kumanda düğmeleri zemin döşemesinden 90-120 cm yükseklikte ve tekerlekli sandalye yaklaşmasına izin verecek konumda yer almalıdır.
- Asansör kabini içinde zemin döşemesinden yaklaşık 85 cm yüksekliğinde yerleştirilmiş kesintisiz tutunma barları sağlanmalıdır.
- Kabin içi, halı kaplı olmamalıdır.

Yeme-İçme Ünitelerinin Düzenlemesi

- Giriş kısmından yeme-içme ünitelerine engelsiz erişim sağlanmalıdır.
- Masaların ve tezgâhların altında 70 cm yüksekliğinde ve en az 50 cm genişliğinde diz boşluğu bırakılmalıdır. Masaların arasında bırakılacak geçişler en az 90 cm olmalıdır.
- Zemin kaygan olmamalı, kalın, yumuşak ve tutan halı kullanılmamalıdır.

Tuvalet ve Banyoların Düzenlemesi

- Kapı genişliği en az 85 cm olmalıdır. Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılmalıdır.
- Klozet, lavabo, sifon, batarya gibi donatılar bedensel engellinin kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir. Klozet etrafına, bitmiş döşemeden 85-95 cm yükseklikte olacak şekilde tutunma barları yerleştirilmelidir.
- Aynalar göz hizasında veya inip çıkan ayarlı veya öne doğru 10-15 derece eğik olmalıdır. Aynaların alt kenarı, bitmiş döşemeden en fazla 100 cm yükseklikte olmalıdır.
- Tekerlekli sandalyenin tam bir dönüş yapmasına imkân sağlayacak 150 cm çapında bir daire kadar alan sağlanmalı ve zemini kaygan olmayan malzeme ile kaplanmalıdır.
- Sabunluk, havluluk ve kağıtlık gibi aksesuarlar bitmiş döşemeden 50-120 cm yüksekliğe monte edilmelidir.
- Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ilave olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde küvet veya duş düzenlemesi yapılır. Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantları sağlanır. Banyo kapısı açılımı rahat hareket imkânı verecek şekilde düzenlenir. Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılır. Resepsiyonla bağlantılı alarm sistemi veya telefon bulunur.

Yatak Odalarının Düzenlemesi

• Odalar, bedensel engellilerin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilmeli, dengesiz duran, sivri köşeli eşyalar bulundurulmamalıdır.

• Oda giriş kapısı genişliği en az 85 cm olmalıdır.

• Zemini kaygan olmamalı, kalın, yumuşak, tutan halı kullanılmamalıdır.

• Dolap kapıları sürgülü olmalı ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olacak şekilde düzenlenmelidir.

• Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenmelidir.

• Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi bulunmalıdır.

• Oda düzenlemeleri için öngörülen %1 oranının değerlendirilmesinde kusurlar dikkate alınmaz.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'nün 27.06.2011 tarih, 34999 sayılı, "Engelsiz Turizm Konulu 2011/8 Genelge"sinde; "Bütün dünyada, engellilerin toplumsal hayatın tüm alanlarına eşit şartlarda katılabilmesi fikri hızla yaygınlaşırken, farklı insanlık durumları için evrensel boyutlarda tasarlanmış, ulaşılabilir yapılı bir çevre, herkes için seyahati ve turizmi mümkün kılacak çağdaş bir yaklaşım olacaktır. Yapılı çevrenin düzenlenmesinde birinci derecede görevli olan merkezi yönetim kurumları ile yerel yönetimlerin yanında özel sektöre de önemli sorumluluklar düşmektedir." şeklinde bağlayıcı yasal düzenlemelere yer verilmiştir.

Türkiye, erişilebilirlikle ilgili uluslararası alanda kabul görmüş mevzuatları da onaylamıştır. Birleşmiş Milletlerin (BM) hazırladığı Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti adına 30/03/2007 tarihinde New York'ta imzalanmış, 5825 kanun numarası ile 03/12/2008'de kabul edilmiş ve 18/12/2008 tarihinde Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin 1187. Bakan Yardımcıları toplantısında üye devletlere yönelik 11/12/2013 tarihli tavsiye kararı; engelli bireylerin kültür, spor, turizm ve boş zaman etkinliklerine tam, eşit ve etkin katılımının sağlanmasına yöneliktir. Üye devletlerin hükümetlerinin, ulusal, uluslararası ve yerel yapıların özellikleri ve ilgili yükümlülükleri doğrultusunda erişilebilirlik için alınan kararları hayata geçirmelerini tavsiye etmektedir. Bu kararda; engelli insanların kültür, turizm ve eğlence faaliyetlerine katılımlarının sağlanması, kültür, spor, turizm ve eğlence alanlarının evrensel tasarım/ herkes için tasarım ilkesi ile engelli insanlar için erişilebilir olmasının sağlanması, hizmet sağlayıcılar ve kuruluşlarda görevli personel için engellilik konularında sürekli mesleki eğitimi sunulması, yasal düzenlemeler oluşturularak bunların etkin biçimde uygulanması konularına değilmiştir.

Görülmektedir ki Türkiye hem ulusal hem de uluslararası yasalarla erişilebilir turizm için düzenlemeler yapmaktadır. Bu düzenlemeler sayesinde engelli insanların turizm faaliyetlerine katılmaları ve böylece sosyal hayatta daha çok yer almaları amaçlanmaktadır. Bu konuda alınan her kararın ve uygulamanın erişilebilirlik için büyük önem taşıdığı unutulmamalıdır. Bu nedenle yasaların azami düzeyde yerine getirilmesine önem verilmelidir.

Aşağıda, çalışmada değinilen ENAT ve Türkiye'deki erişilebilir turizm için yapılmış düzenlemeler, sonuç başlığı altında özetlenmiştir. Bu düzenlemelerdeki aynılık ve farklılıklardan bahsedilmiş ve erişilebilir turizm için neler yapılabileceği konusunda önerilerde bulunulmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada literatür taraması yapılarak, öncelikle turizm, otel işletmeleri, engelli, erişilebilirlik ve erişilebilir turizm kavramları açıklanmıştır. Sonraki bölümde Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen ENAT derneği hakkında bilgi verilmiştir. ENAT'ın çalışmalarından ve yayınladığı raporlardaki erişilebilir turizm için otel işletmelerine yönelik düzenlemelerinden bahsedilmiştir. Daha sonra Türkiye'de erişilebilir turizm için otel işletmelerini kapsayan düzenlemelere değinilmiş ve bu konudaki yasal çalışmalara yer verilmiştir. Bu bölümde ise ENAT ile Türkiye'nin erişilebilir turizme yönelik otel işletmelerini kapsayan düzenlemeleri karşılaştırılmış ve erişilebilir turizmin gelişimi için öneriler sunulmuştur.

Avrupa'da ve Türkiye'de 2000'li yıllar ile engelli insanlar için yapılan yasaların hız ve işlerlik kazandığı ve bu konuda toplumsal bilinç uyandırılmaya çalışıldığı görülmektedir. Çalışmaya konu olan ENAT, 2006 yılında kurulmuştur. ENAT; Avrupa'da erişilebilir turizm için beraber çalışmayı amaç edinmiştir (ENAT Tanıtım Broşürü). Bunun için, erişilebilir turizmle ilgili raporlar yayınlamakta ve bu raporlarda alınan kararların Avrupa genelinde uygulanmasına katkı sağlamaktadır. Avrupa'da, erişilebilir turizm konusunda yasal çalışmalara ve ENAT'ın öncülüğünde alınan kararların uygulanmasına önem verilmektedir. Türkiye'nin de AB'ye aday ülke olarak, AB'nin erişilebilir turizm konusundaki yasal düzenlemelerini onayladığı görülmektedir. Ayrıca ENAT'ın Türkiye temsilciliği, ENAT'ın konuyla ilgili aldığı kararların Türkiye'de de uygulanması için çalışmalar yapmaktadır. Türkiye'de engelliler ile ilgili yasal düzenlemelerin dayanağı 1982 T.C. Anayasasındaki eşitlik ilkesiyle başlamaktadır. Engelliler ile ilgili Türkiye'deki yasal düzenlemelerden en önemlisi ise; 01/07/2005 tarihinde 5378 numaralı "Engelliler Hakkında Kanun"un çıkarılmasıdır. Erişilebilir turizm için ise; 21/06/2005 tarihinde yayınlanan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Asli Konaklama Tesislerinin Genel Niteliklerinin (C) bendinde bedensel özürülüler için düzenlemelere yer verilmiştir. 07/08/2009 tarihinde yayınlanan "Otelier İçin Değerlendirme Formu"nda bedensel engellilere yönelik düzenlemeler için yedi temel ve bir alt madde oluşturulmuştur. Tüm maddeler 2 puan üzerinden değerlendirilmiş ve toplamda 16 puanlık kriterler belirlenmiştir. Bu formun tamamındaki maddelere göre 5 yildızlı bir otel işletmesinin asgari 560 puan alması gerekmektedir. Bu

durum, 5 yıldızlı bir otel işletmesinin sahip olması gereken niteliklerin, %3'ten daha az kısmının engellilere yönelik düzenlemeleri içerdiğini göstermektedir. Engelliler için yapılması gereken düzenlemelere az puan tekabül etmektedir. Türkiye'de erişilebilir turizm için en kapsamlı düzenleme 26/06/2011 tarih yayınlanarak yürürlüğe giren "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair 2011/1 Nolu Tebliğ" ile yapılmıştır. Bu tebliğde bedensel engellilere ilişkin düzenlemeler detaylandırılmıştır.

Türkiye uluslararası alanda ise BM Engelli Hakları Sözleşmesi 30/03/2007 tarihinde onaylanmıştır. AB'de engellilere yönelik yasal düzenlemeler Türkiye tarafından da kabul edilmiştir. Türkiye'nin de onayladığı AB'nin yayınladığı erişilebilir turizm için en önemli yasal düzenlemelerden biri ise; Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin 1187. Bakan Yardımcıları toplantısında üye devletlere yönelik 11/12/2013 tarihli tavsiye kararıdır. Bu karar; engelli bireylerin kültür, spor, turizm ve boş zaman etkinliklerine tam, eşit ve etkin katılımının sağlanmasına yöneliktir. Onaylanan ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeler ile erişilebilir turizm için adımlar atılmıştır.

ENAT'ın kuruluş amacı erişilebilir turizm için çalışmaktır. Çalışmalarını sadece erişilebilir turizm alanında yaptığını için bu konuda daha detaylı düzenlemelere yer verdiği görülmektedir. Yaptığı bu düzenlemeleri de öncelikle Avrupa'da, AB'ye üye ülkelerde daha sonra ise diğer ülkelerde uygulamak için çaba göstermektedir. ENAT erişilebilir turizm için otel işletmelerine yönelik Fiziksel Erişilebilirlik Kontrol Listesi oluşturmuştur. ENAT'ın bu formunun, TC. Kültür ve Turizm Bakanlığının Otel İşletmeleri Değerlendirme Formu'ndan daha detaylı olduğu görülmektedir. Bu formların her ikisinde de otel işletmelerinde dış alanların, iç ulaşım yollarının ve kapıların tekerlekli sandalye kullanan kişilerin geçişine uygun genişlikte rampalı olması; asansörlerin yeterli genişlikte olması; yeme-içme ünitelerinin tekerlekli sandalye kullananlar için erişilebilir büfe ve masalardan oluşması; tuvalet ve banyoların yeterli genişlikte, tutunma barlı olması, bu alandaki donatıların bedensel engelli kişilerin kullanımına uygun olarak düzenlenmesi, kaymaz zeminli olması; yatak odalarının rahat hareket için uygun genişlikte olması, sürgülü dolap ve uygun boy askılık olması, elektrik prizlerinin tekerlekli sandalyeden erişime uygun olması gibi detaylara yer verilmiştir.

TC. Kültür ve Turizm Bakanlığının erişilebilir turizm ile ilgili çalışmalarında sadece bedensel engellilere yönelik düzenlemelere yer verdiği dikkat çekmektedir. Engelliler içinde bedensel engelliler grubu büyük çoğunluğu oluştursa da erişilebilir turizm için, görme, duyma, hareket engelli, öğrenme güçlüğü çeken bireyler de dikkate alınarak düzenlemeler yapılmalıdır. ENAT, yaşlı, hamile gibi hareket engeli olan kişiler ile görme, duyma engelli, öğrenme güçlüğü çeken tüm kişileri engelli grubuna dâhil etmekte ve düzenlemelerini de farklı engeli bulunan kişilere göre yapmaktadır. Erişilebilir turizm konusunda tam ve anlamlı çalışılması için sadece bedensel engeli bulunan kişiler değil, farklı engeli sahip kişiler için de düzenleme yapılmasına önem verilmelidir. Avrupa'da ENAT'ın varlığı erişilebilir turizmin sağlanması açısından önemlidir. Öyle ki AB devletleri ENAT'ın aldığı kararlara imza atarak bu kararların yasal olarak uygulanması için çalışmaktadır. Türkiye'de de ENAT gibi hükümetler

üzerinde etkili sivil toplum örgütleri oluşturulmalıdır. Engelli insanların farklı alanlarda seslerini duyurmalarına imkân sağlanmalıdır.

Bu çalışmaya yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur:

Erişilebilir turizm ile ilgili çalışmalar yapılırken engelli insanların görüşlerinin alması yarar sağlayacaktır. Bu konuda kurulmuş dernek ve sivil toplum örgütlerinden yardım alınarak engelli insanların istek ve ihtiyaçlarına uygun daha iyi, verimli düzenlemeler yapılabilir.

Engelli insanların sosyal ve manevi açıdan toplumda rahat yaşamalarını sağlamak için turizm faaliyetlerine katılımlarının sağlanması gerekmektedir. Böylece toplumun içinde daha çok yer alıp, sosyal faaliyette bulunmaları ve ruhsal açıdan da mutlu olmaları sağlanabilir.

Turizm faaliyeti sırasında, insanların en çok vakit geçirdiği turizm işletmesi olan konaklama işletmeleri, ulaşılabilir turizm konusunda hassas olunması gereken en önemli kısımdır. Kişilere konaklamanın yanında, yeme-içme, eğlence hizmetlerini de sunan, dolayısıyla turizm faaliyetinde bulunan kişiler için önemli bir seçim olan konaklama işletmelerinin ulaşılabilirliği artırılmalıdır. Turizm sektöründe yatırımcı olan ya da görev alan herkesin engelsiz turizm konusunda bilgilendirilmesi, bilinçlenmesi, önce yasal mevzuat çerçevesinde sonrasında ise kişinin kendi içinde ve çalıştığı işletmede bir farkındalık oluşturması beklenmelidir.

KAYNAKÇA

- Alsancak H., Tomruk H., Çatana N., Türkekul A. ve Dolamaç N. (2013). T.C. Emniyet Genel Müdürlüğü Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı. *Engelli Hakları Başucu Kitapçığı*.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye’de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı İmkânlarının Araştırılması*. Engellilerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje, Dünya Engelliler Vakfı Engelsiz Turizm Raporu, Ankara.
- Atak, V. (2008). *Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı* (Yayınlanmış yüksek lisans tezi), Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Avrupa Birliği (AB) Turizm Mevzuatı Rehberi AB Bilgi Köprüleri Programı (2003).
- Çizel, B., Sönmez N. ve Akıncı, Z. (2012). Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi için Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma. Ankara: Yiğitler Grup Reklam.

- Dünya Bankası (2014). *Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti*. [URL: <http://siteresources.worldbank.org/TURKEYINTURKISHEXTN/Resources/4556871328710754698/YoneticiOzeti.pdf>] (Erişim 13 Haziran 2013).
- ENAT (European Network for Accessible Tourism) (2014). ENAT Tanıtım Broşürü.
- ENAT (European Network for Accessible Tourism) (2014). [URL: <http://www.accessibletourism.org>] (Erişim 22 Temmuz 2014).
- ENAT (European Network for Accessible Tourism) (2007a). *Rights of Tourists with Disabilities in The European Union Framework- Avrupa Birliği (AB) Çerçevesinde Engelli Turistlerin Hakları*.
- ENAT (European Network for Accessible Tourism) (2007b). *Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Ulaşılabilir Turizm için İmkân ve Hizmetler*.
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. *Öz-Veri Dergisi*, Cilt: 7 - Sayı: 2, 1663-1684.
- Pehlivanoğlu, B. (2012a). Turizm Yapılarında Engellilere Yönelik İç Mekân Tasarım Kriterleri. APGEM Engelsiz Turizm Sempozyumu, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Pehlivanoğlu, B. (2012b). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, Cilt. 2 Sayı/No.4, 27-35.
- Şahin, H. ve Erkal, S. (2012). Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler için Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, Nisan, 1-13.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2014). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Kanunlar. *Engelliler Hakkında Kanun*, Kanun Numarası: 5378 Kabul Tarihi: 1/7/2005 Yayımlandığı R.Gazete: Tarih: 7/7/2005 Sayı: 25868 Yayımlandığı Düstur: Tertip: 5 Cilt: 44. [URL: <http://www.eyh.gov.tr/tr/8180/2-2-Engelliler-Hakkında-Kanun>] (Erişim 12 Haziran 2014).
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2014). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Uluslararası Mevzuat Avrupa Birliği'nde Özürlülere Yönelik Yasal Düzenlemeler 11 Aralık 2013, Tavsiye Kararı, Engelli Bireylerin Kültür, Spor, Turizm ve Boş Zaman Etkinliklerine Tam, Eşit ve Etkin Katılımının Sağlanması Üzerine Üye Devletlere Yönelik Cm/Rec(2013)3 Sayılı Tavsiye Kararı* [URL: <http://www.eyh.gov.tr/tr/html/8396/1.1#oyhg1>] (Erişim 12 Haziran 2014).
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2014). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. *BM Engelli Hakları Sözleşmesi*. [URL:

- http://www.eyh.gov.tr/upload/Node/8137/files/bm_engellihaklarisozlesmesi.pdf] (Erişim 22 Temmuz 2014).
- T.C. Başbakanlık (2014). Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü Mevzuat Bilgi Sistemi e.mevzuat. 12.03.1982 tarih 2634 sayılı *Turizmi Teşvik Kanunu*. [URL:<http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=1.5.2634&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=>] (Erişim 12 Haziran 2014).
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu (DDK) (2009). 2009/5 Sayılı Denetleme Raporu.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2014). *Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ*, Resmi Gazete Tarihi: 07/08/2009 Resmi Gazete Sayısı: 27312. [<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14699/siniflandirma-calismalarina-iliskin-degerlendirme-forml-.html>] (Erişim 14 Haziran 2014).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2014). *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*, Resmi Gazete Tarihi: 21.06.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25852 [URL: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html>] (Erişim 12 Haziran 2014).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2014). *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ*, Resmi Gazete Tarihi: 26/06/2011 Resmi Gazete Sayısı: 27976 (Tebliğ No: 2011/1). [URL: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14718/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin.html>] (Erişim 12 Haziran 2014).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü 27.06.2011 tarih 2011/8 Engelsiz Turizm Genelgesi.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2010). Sağlık Turizmi Birimi Medikal Turizm Araştırması.
- Tozlu, E. (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi* (Yayınlanmış yüksek lisans tezi), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Türkiye Sağlık Vakfı ve Sağlık Turizmi Derneği. Dünya’da ve Türkiye’de Sağlık Turizmi (2010) *Durum Tespit Raporu ve Çözüm Önerileri*. [URL: <http://www.ozelhastaneler.org.tr/images/Documents/sanal%20k%C3%BCt%C3%BCphane/D%C3%9CNYA%E2%80%99%20DA%20VE%20T%C3%9CRK%C4%B0YE%E2%80%99%20DE%20SA%C4%9ELIK%20TUR%C4%B0ZM%C4%B0-2010.pdf>] (Erişim 22 Temmuz 2014).
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2013). Ulaşılabilir Turizm. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 24, Sayı 2, Güz: 261-263.

- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 17, Sayı 1, Bahar: 87-97.
- Yenişehirlioğlu, E. (2013). *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma* (Yayınlanmış yüksek lisans tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Yörük., Ü.K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi* (Yayınlanmış yüksek lisans tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.