



Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi  
International Journal of Tourism, Economic and Business Sciences  
E-ISSN: 2602-4411 2(2): 176-183, 2018

## KOCAELİ İLİNDEKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNİN ENGELLİ TURİZMİNİ DEĞERLENDİRMELERİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Hatice Güçlü Nergiz<sup>1</sup>-Banu Saadet Ünsal Akbıyık<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Kocaeli Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü

Corresponding author:hg.nergiz@kocaeli.edu.tr

### Özet

Türkiye’de turizm konusunda engelli misafirlere yönelik yapılması gereken uygulamalar, otellerin kapasitesine göre değerlendirilip yapılmıştır. Turizm Tesisleri Yönetmeliğinin 18. Maddesinde “bedensel engellilere yönelik olarak tesis türünün asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürülülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır ve bu düzenlemeler özel işaretlerle belirtilir” ibaresi bulunmaktadır (Resmi Gazete, 2005d). Bu çalışmanın temel amacı, Kocaeli ilindeki konaklama işletmelerinin engelli bireylere yönelik fiziki imkânlarını saptamaktır. Çalışmada, yöneticilerin engelli turizm hakkındaki farkındalık seviyeleri belirlenmeye çalışılmış ve engelli bireylerin turizmde de var olduğuna dikkat çekmek hedeflenmiştir. Araştırmada verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda otel işletmelerinde engellilere yönelik fiziki düzenlemelerinin çok sınırlı olduğu, var olan düzenlemelerinde sadece bedensel engellilere yönelik olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda sektöre yönelik çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli bireyler,Engelli turizmi, otel endüstrisi, nitel araştırma, Kocaeli

### A QUALITATIVE STUDY on the ASSESSMENT of HOSPITALITY INDUSTRY MANAGER ON DISABLED TOURISM

#### Abstract

The implementations for disabled tourism in Turkey are especially for more specific types of disabilities and these implementations can be varied according to the types of hotels. In Turkey, the ‘Law for Disabled People’ drawn up in July 2005. The Code of Practice (18/c) of Law states that arrangements must be made for disabled people to use tourism enterprises. The main purpose of this study is to determine the physical facilities of hotels for disabled people in the province of Kocaeli. It was aimed to determine the awareness levels of managers about disabled tourism and to draw attention that disabled people are involved in tourism activities. Semi-structured interview method was used in data collection. According to the data obtained, it has been determined that the physical arrangements for disabled people in the hotels are very limited and the existing arrangements are only directed to the physically disabled.

**Keywords:** Disabled people, disabled tourism, hotel industries, qualitative research, Kocaeli.

### 1.GİRİŞ

Engellilere yönelik ilk hizmetlere M.Ö. 4. yüzyılda Anadolu uygarlığında rastlandığı, Kayseri önlerinde Aziz Basil’in ilk körler hastanesini açtığı, daha sonra M.Ö 308 yılında Mısır’da, M.S 5. yüzyılda ise Suriye’de görme engelliler ile ilgili bazı düzenlemelerin varlığı saptanmıştır (Aral ve Gürsoy, 2009, s. 29). Dünya nüfusunun %15’i yaklaşık 1 milyar bireyin engelli olduğu (Dünya Engellilik Raporu, 2011: 1) ve Türkiye nüfusun yaklaşık %6, 6’sının yaklaşık 5 milyon bireyin en az bir

engelle sahip olduğu bilinmektedir (TUİK, 2011). Hızla yaşlanan nüfus ve yaşlanmanın etkisiyle oluşan engele, doğuştan gelen özürler, kronik hastalıklar, ulaşım ve iş kazaları gibi sebeplerle toplumdaki engelli insanların sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Yapılan araştırmalar, 2050 yılında tüm dünyadaki engelli ve yaşlı nüfusunun iki milyarı bulacağını öngörmektedir (Birdir ve Karacaoğlu, 2014, s. 1566).

Bu engelli insanların da diğer bireyler gibi seyahat etme, tatil yapma, dinlenme, eğlenme gibi istek ve ihtiyaçları vardır. Bu sebeple engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarını belirleyip çözümler üretmek önem arz etmektedir.

Engelli turizminin büyük bir pazar olduğu ve bu pazara yönelik yapılacak yatırımların bir gereklilik olduğunu göstermektedir. Günümüzde, turizm endüstrisi için engelliler önemli bir pazar olmasına rağmen, çok fazla incelenmediği görülmektedir (İsraeli, 2002). Engelli bireyler, diğer bireyler gibi sahip olduğu haklar ve sayısal büyüklükleriyle turizm için büyük bir niş pazar oluşturmaktadırlar (Freeman ve Selmi, 2010, s.472). Ekonomik değeri artarak yükselmeye devam eden engelli bireylerden oluşan pazar turizm işletmelerinin ve araştırmacıların ilgisini çekmektedir (Takeda ve Card, 2002, s. 48). Ancak, Türkiye’de yapılan araştırmalar seyahat acentelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin ve engelli bireylere yönelik düzenlenen turların yetersiz olduğu saptanmıştır (Öndül, 2015).

Dünyadaki engelli turizm pazarının büyüklüğüne rağmen konaklama işletmelerinin mevcut alt yapısı incelendiğinde, bu yapıların genellikle engelsiz insanlara göre tasarlandığı ya da bir çok işletme park yeri ve tuvalet gibi yasal gereklilikleri yerine getirirken bundan fazlasını yapmayı düşünmemektedir (Darcy vd., 2010, s. 518). Engellilere yönelik çalışmaların (Smith 1987; Driedger 1987; Murray ve Sproats 1990; Muloin 1992; Cavinato ve Cuckovich 1992; Gleeson 1997; Buhalis ve Darcy 2011; Darcy 2010; Darcy vd. 2010; Bizjak vd. 2011; Chang ve Chen 2011; Var vd. 2011; Chang ve Chen 2012; Kim ve Lehto 2012; Small vd. 2012; Aitchison 2003; McKercher vd. 2003; Ray ve Ryder 2003; Daniels vd. 2005; Yauvd 2004) giderek arttığı ifade edilebilir. Holden (2010), engellilerin seyahat ve turizm endüstrisinde yaşadıkları problemlerin oldukça az çalışma ile irdelendiğini yaptığı araştırmada vurgulamaktadır.

Türkiye’de otel işletmelerinin engelli turizmüne yönelik düzenlemelerini inceleyen sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bozok, Kaya ve Açıksozlü (2014), tarafından Alanya’da yapılan araştırmada engelli turizmi için altyapı ve üstyapı düzenleme çalışmalarının olduğu, ancak yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca otel işletmelerinin de mimari düzenlemeler ve donanım açısından yetersiz olduğu saptanmıştır. Mesci, Öztürk ve Mesci (2014) tarafından Akçakoca’da yapılan araştırmada, hem şehir içinde yaşayan hem de şehir dışından gelen engelli turistlerin engelsiz bir şekilde turizm faaliyetlerine katılabileceği ortaya çıkmıştır. Birdir ve arkadaşları (2014) Gaziantep’te tarihi ve turistik çekim yerlerinin engelli turizm açısından alt ve üst yapı uygunluğunu tespit etmek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada Gaziantep’in engelli turizmi açısından yeterli altyapı ve üstyapıya sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yerli ve yabancı literatürde, engelli turizmi yeni yeni dikkat çekmeye başlayan bir konudur. Kocaeli’de engelli turizmüne yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yapılan araştırmanın bu alanda Kocaeli’nde otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmüne yönelik algısını ortaya koymasına bakımından, gerek bilim sahasına gerekse ilgili sektöre bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. ENGELLİ KAVRAMI

Engelli doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu vücudundaki bir veya birkaç işlevi kaybetmiş kişi olarak ifade edilebilir (OZİDA, 2010). Bilir (1986, s. 1-2)’e göre engelli veya özür kavramı; bir bireyin hayata tam olarak iştirak ve uyum derecesini bozan, engelleyen bir olumsuz durum olarak ifade edilmektedir. 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’a göre engelli, “Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey” biçiminde tanımlanmaktadır (www.mevzuat.gov.tr).

Engelli çeşitleri ise aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Baş, 2012) :

**1. Fiziksel Engeller:** Bireyin fiziksel durumunu etkileyen engellerdir; mobilite bozuklukları, solunum bozuklukları gibi,

**2. Duyusal Engeller:** Bireyin duyu organlarında meydana gelen bozukluklardır; görme bozuklukları, işitme bozuklukları gibi,

**3. Zihinsel Engeller:** Bireyin zihinsel faaliyetlerini engelleyen engel türüdür; duygusal bozukluklar, sosyal bozukluklar vb.,

**4. Kavramaya Yönelik Engeller:** Bireyin kavrama kabiliyetini olumsuz etkileyen engelledir; öğrenme bozuklukları, dikkat yetersizlikleri vb.

Engelli turizmde esas amaç engelli bireylerin sorunsuz olarak turizmden faydalanmaları, seyahatleri ve konaklamaları sırasında tatillerinin kalitesini düşürecek problemler ile karşılaşmamalarını sağlamaktır (Drotz ve Moska, 2009, s. 118).

Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılımını sağlamak amacı ile yasal düzenlemelerin oluşturulması önemlidir. Türkiye’de ise engellilerin erişilebilirliklerini güvence altına alan ilk ve en önemli düzenleme Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan ve Türkiye’nin de 30 Mart 2007 tarihinde imzalamış olduğu “Engelli Hakları Sözleşmesi”dir (Aslan ve Güneş, 2014, s. 12). Sözleşmeye taraf olan devletler, engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak, onların yaşam standartlarını yükseltmeyi hedeflemektedir.

Engelli bireylerin turizm olanaklarına ulaşabilmesi hem engeli bireyler için hem de turizm endüstrisi için, hem de toplum açısından önemlidir. Dünya Turizm Örgütü tarafından seyahat etme hakkının insan mutluluğu için gerekli temel bir insan hakkı olduğu ve turizmin insan sağlığına hizmet eden temel bir gereksinim olduğu öngörülmektedir. Turizmde Global Etik İlkeler kapsamında; dünyanın sahip olduğu değerler tüm insanlara açık olduğu, turizm faaliyetinin, insan haklarının gelişmesine katkı sağlaması gerektiği, tüm insanların turizme katılma hakkı çerçevesinde, engellilerin turizm hareketine katılmasının kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi vurgulanmıştır (WTO 1999). Bu doğrultuda turizm faaliyetlerinin erişilebilir olması önem kazanmaktadır. Paydaşların bu konuda işbirliğine gitmesi ve görsel, işitsel, bilişsel ya da hareketlilik anlamında engelli olan bireyin gereksinimlerine göre tasarlanmış turizm ürünleri, hizmetleri ve ortamları sunarak herkes için turizm (Accessible tourism for all) hedeflenmektedir (UNWTO, 2013).

Engellilerin topluma bağımsız dâhil edilmesi stratejisi doğrultusunda engelli bireylerin saygın ve eşit muamele ile özgürce tatil yaparak toplumsal yaşama katılma haklarına erişimlerinin sağlanması yer almaktadır (Akıncı ve Sönmez, 2015, s. 98).

Günümüzde paydaş olarak turizm yöneticileri engelli bireylerin de diğer bireyler gibi turizm olanaklarına ulaşmada eşit haklara sahip olduklarının farkındadırlar. Engelli turizminin büyüyen bir pazar olması söz konusu yöneticilerin bu alana yatırım yapmalarının zorunluluktan ziyade bir fırsat olarak görmeye başlamalarına neden olmaktadır. Yöneticiler kalite, sürdürülebilirlik ve rekabet edilebilirliğini geliştirmeyi hedefliyorsa, engelli turizmüne yatırım yapması gerekmektedir. Ne kadar çok kişi seyahat etmekten zevk alırsa, turizm endüstrisi daha çok ziyaretçi, daha uzun sezon ve daha çok kâr elde edecektir. Bu da tüm paydaşların kazanmasını sağlayacak bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır ([http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_recommendations\\_on\\_accessible\\_tourism.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_recommendations_on_accessible_tourism.pdf).2013 s. 4). Engelli bireylerin turizmde diğer bireyler gibi yer alabilmeleri oldukça önemlidir. Engelli bireyin kendisini hastane veya rehabilitasyon merkezi ortamında değil, tatilde olduğunu bilerek, bunu hissedebilmesinin sağlanması turizm işletmelerine düşen en önemli görevdir (Baş, 2012, s. 51).

Çağdaş toplumların oluşumunda, engelli bireylerin toplumsal yaşama katılımının önündeki engellerin kaldırılması ve yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması önemli bir göstergedir. Sunulacak olan hizmetlerin belirlenmesinde, engelli ve engelli yakınlarının doğru bir şekilde ihtiyaç ve

beklentilerinin değerlendirilmesi gerekmektedir (Akıncı ve Sönmez, 2015, s. 97).

### 3.ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çalışmanın temel amacı, Kocaeli ilindeki konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmi hakkındaki farkındalık seviyelerini belirlemek ve engelli bireylerin turizmde de var olduğuna dikkat çekmektir.

Araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmada kullanılan veri toplama yöntemi olarak görüşme tekniği tercih edilmiştir. Görüşme, sözlü iletişim sayesinde istenen verilerin elde edilme tekniğidir. Görüşme, yüz yüze yapılabildiği gibi telefon ile de yapılabilmektedir (Karasar 2016, s. 210).

Görüşme tekniği türlerinden yapılandırılmış (biçimsel mülakat tekniği) görüşme yöntemi ile veriler toplanmıştır. Stewart ve Cash (1985, s. 7), görüşmeyi “önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim süreci” olarak ifade etmektedir. Yapılandırılmış görüşme; önceden belirlenmiş bir dizi soruları içeren görüşme türüdür (Yıldırım ve Şimşek, 2006, s. 120). Araştırmada konaklama işletmelerinin yöneticilerine tesisin oda sayısı ve engelli oda sayısı, engelli turizmi hakkında düşünceleri, engelli turizmine yönelik mevzuat hakkında bilgi düzeyleri, tesiste engelli bireylere yönelik düzenlemelerin olup olmadığı hakkında sorular yöneltilmiştir. Ayrıca, katılımcıların demografik bilgilerine yönelik sorular sorulmuştur.

#### 3.1 Örneklem

Nitel araştırma yönteminde araştırmanın konusunu oluşturan olay ya da kişilerle ilgili derinlemesine bir inceleme yapabilmek için örneklem küçük tutulmakta ve rastgele örneklem seçimi yerine amaçlı örnekleme tercih edilmektedir (Miles ve Huberman, 1994). Buradaki amaç, görelilik olarak küçük bir örneklem oluşturmak ve bu örnekleme ele alınan konuya taraf olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2006, s. 108). Bu çalışmada amaçlı örnekleme yöntemi çerçevesinde azami çeşitlilik örnekleme kullanılmıştır. Bu ölçütlere göre görüşme yapılacak olası kişiler belirlenmiş, önce telefon aracılığıyla ulaşılmış ve kısa bir şekilde araştırmanın amacı ve içeriği ile ilgili bilgiler verilmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılardan yüz yüze görüşme yapılabilmesi için randevu istenmiş ve randevu listesi oluşturulmuştur. Görüşmelerin tamamı, gönüllülük esasına dayalı olarak araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Katılımcılarla görev yaptıkları otel işletmelerinde görüşme yapılmıştır. Buradan hareket edilerek, araştırma Kocaeli ilinde faaliyet gösteren farklı büyüklüklere sahip 11 konaklama işletmesinde gerçekleştirilmiştir. Kocaeli İzmit ilçesinde faaliyette bulunan konaklama işletmesi sayısı 31’dir. Bu otellerin 11 tanesi gönüllü olarak araştırmaya katılmaya kabul etmiş ve bu işletmelerde araştırma gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeleri kaydetmek için katılımcılardan izin alınmıştır. Araştırma süresince gizlilik esaslarına bağlı kalmış olup, görüşme öncesinde katılımcılara araştırmanın amacı ve kapsamı hakkında bilgi verilmiştir. Araştırmaya katılımların gönüllülük esasına göre gerçekleştirileceği ve katılımcıların ve konaklama işletmesi isminin hiçbir şekilde açıklanmayacağı konusunda bilgi verilmiştir. Çalışmada her bir katılımcıya bir numara verilerek, bundan sonra Katılımcı 1, Katılımcı 2, ..., Katılımcı 11 şeklinde ifade edilmiştir.

#### 3.2 Araştırmanın Sınırlılıkları

Nitel araştırma yapılırken verilerin toplanması ile ortaya çıkan bulgular nicel araştırmalarda elde edilen bulgular gibi objektif gerçeklerden çok araştırmacının algılarına dayanmaktadır. Dolayısıyla nitel araştırmacının gördüğü bireyin söylediklerinin tamamıyla doğru olduğunu ya da olayları tam olarak yansıtabildiğini kanıtlaması çoğu zaman mümkün olmayabilir. Ayrıca, her insanın kavramsal düşünme biçimi bir diğerinden farklı olabilir. Bu nedenle, nitel araştırma sonuçlarını genellemek ve doğruluğunu tam olarak saptamak mümkün değildir (Yıldırım ve Şimşek, 2006).

### 3.3 Bulgular

Görüşme yapılan katılımcılara ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler**

KATILIMCI	CİNSİYET	GÖREVİ	EĞİTİM
Katılımcı 1	Kadın	İnsan Kaynakları Md	Lisans
Katılımcı 2	Erkek	Genel Müdür	Önlisans
Katılımcı 3	Erkek	İşletme Sahibi	Lisans
Katılımcı 4	Erkek	Resepsiyon Elemanı	Önlisans
Katılımcı 5	Erkek	Önbüro Müdürü	Lisans
Katılımcı 6	Erkek	İnsan Kaynakları Md	Lise
Katılımcı 7	Kadın	Önbüro Müdürü	Lisans
Katılımcı 8	Erkek	Önbüro Müdürü	Önlisans
Katılımcı 9	Erkek	Önbüro Müdürü	Önlisans
Katılımcı 10	Kadın	Yiyecek-İçecek Md	Önlisans
Katılımcı 11	Erkek	Resepsiyon Elemanı	Önlisans

Yukarıdaki tabloda verilen demografik bilgilere göre konaklama işletmelerinde görüşme yapılan kişilerin büyük bir bölümü önbüro müdürüdür. Görüşme yapılan kişilerin çoğunluğu erkek ve önlisans mezunudur.

**Tablo 2. Konaklama İşletmelerinin Oda Sayısı ve Engelli Oda Sayısı Dağılımı**

KATILIMCILAR	ODA SAYISI	ENGELLİ ODA SAYISI
Katılımcı 1	26	Yok
Katılımcı 2	35	Yok
Katılımcı 3	96	1
Katılımcı 4	25	Yok
Katılımcı 5	200	2
Katılımcı 6	28	Yok
Katılımcı 7	28	Yok
Katılımcı 8	182	4
Katılımcı 9	70	Yok
Katılımcı 10	40	Yok
Katılımcı 11	49	Yok

Kocaeli merkezde bulunan konaklama işletmelerinin engelli oda sayıları incelendiğinde üç tesiste toplam 7 odanın bulunduğu görülmektedir. Bu sayının oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir.

Konaklama işletmeleri yöneticilerinin engellilere yönelik mevzuat hakkında bilgi sahibi olma durumları ve otellerdeki fiziksel olanaklara ilişkin durumları aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

**Tablo 3. Engelli Mevzuatı Konusunda Bilgi Sahibi Olma Durumu**

Bilgi Durumu	Frekans
Evet	4
Kısmen	4
Hayır	3

**Tablo 4. Konaklama İşletmelerinin Engellilere Yönelik Fiziksel Olanaklarının Durumu**

Bilgi Durumu	Frekans
Yeterli	3
Yeterli Değil	6
Kısmen Yeterli	2

Yöneticilerin büyük çoğunluğunun mevzuat hakkında bilgi sahibi oldukları anlaşılmaktadır. Tablo 4'ten görüldüğü üzere yöneticilerin otel işletmelerinin engellilere yönelik fiziksel olanaklarının yeterli olmadığı düşüncesinde oldukları belirlenmiştir. Konaklama işletmeleri içinde üç tanesinde engelli bireylere yönelik yön bulmayı kolaylaştıran sarı bantlar, büyük baskılar, zıt renkler, iyi aydınlatma, kabartmalı menü vb. uygulamaların olduğunu ifade etmişlerdir.

Görüşülen konaklama işletmeleri yöneticilerine öncelikle engelli turizmi hakkındaki düşünceleri ve Türkiye'nin uluslararası konaklama işletmeleri arasındaki konumuna ilişkin değerlendirmeleri araştırılmıştır. Yöneticiler engelli bireyleri turizmde büyük bir pazar olarak adlandırmaktadırlar. Kocaeli ilinde de bu pazarın otel işletmeleri için bir avantaj olduğunu, ancak bu pazara yönelik işletmelerinde fiziksel imkânların kısıtlı olduğunu ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda konaklama işletmelerinin yöneticilerine yöneltilen ilk soru şu şekildedir:

Soru 1: Engelli turizmi hakkında ne düşünüyorsunuz?

Katılımcı 1: Engelli bireylerin de diğer insanlar gibi ister iş amaçlı, ister sağlık amaçlı, isterse eğlence amaçlı gelip konaklama hizmetlerinden yararlanmasıdır.

Katılımcı 2: «Engelli bireylerin de tatil yapma hakkı vardır. İşletmeler olarak zor şartları kolaylaştırmamız gerekmektedir».

Katılımcı 3: «Şehir otelciliği olarak ele alındığında engelli bireylerin konaklayabilmesi için birkaç oluşum bulunuyor. Şehir dışından refakatçileriyle bir çok engelli misafir ağırlıyoruz. İş turizmi için gelenler arasında engelli misafir sayımız azdır».

Katılımcı 4: «Duyarlılığın artması gerektiğine inanıyorum. Onların ihtiyaçları daha farklı. Sağlıklı insanlara nazaran daha dikkatli olunması gerekiyor».

Soru 2: Engelli turizmde uluslararası konaklama işletmeleri ele alındığında Türkiye sizce hangi konumdadır?

Katılımcı 4: Engelli turizmde çok geride olduğumuzu düşünmüyorum. Artık işletmeler bu konuda daha fazla duyarlılar.

Katılımcı 9: Dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri bu konuda kendilerini geliştirmiş durumdadır. Bence Türkiye, uluslararası işletmeler ile engelli turizmi konusunda rekabet edebilir düzeydedir.

Katılımcı 6: Türkiye engelli turizmi olanaklarında bence en alt seviyededir. Engellilere yönelik yeterli imkanlar bulunmamaktadır.

Katılımcı 7: Sağlıklı insanlar için iyi düzeydedir. Ancak, engelli bireyler için düşük bir konuma sahip olduğumuzu düşünüyorum.

Araştırma katılımcıları, Türkiye'nin engelli turizmde uluslararası konaklama işletmeleri arasındaki konumunu değerlendirdiklerinde farklı görüşlere sahiptirler.

## Sonuç

Dünyada her birey gibi engelli bireyler de bağımsız olarak seyahat etme ve tatil yapma hakkına sahiptir. Bununla birlikte, engelli bireyler hayatının her anında güçlüklerle karşılaşmaktadır. Bu çalışma, Kocaeli'nde otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmde bakış açılarını saptamayı hedeflemektedir. Engelli bireyler için turizm faaliyetlerine erişilebilirlik konusu son derece önemlidir. Çalışmada Kocaeli ilindeki otel işletmeleri yöneticilerinin engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımına yönelik düzenlemeler hakkındaki farkındalıkları ve tesislerin fiziki imkânları incelenmiştir.

Görüşme yapılan yöneticilerin, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarının doğal bir hak olduğuna inandıkları görülmektedir. İşletmede fiziki imkânların engelli bireylerin erişilebilirliklerini kolaylaştırıcı şekilde olmadığını ifade etmektedirler. Yöneticilerin engelli pazarına hizmet etmek ve söz konusu pazarı ellerinde tutabilmek için stratejik bir plana sahip olmadıklarını belirtmektedirler.

Devlet, kamu sektörünün, ulaştırma (havayolu, karayolu, denizcilik ve demiryolu) ve turizm (konaklama, seyahat ve yeme-içme vs.) işletmelerinin engelsiz turizm hizmetlerini evrensel tasarımla sunmaları için standartlar oluşturmalı, bunların uygulanmasını yapacağı denetimlerle mutlaka sağlamalıdır.

Engellilere sunulan erişilebilirlik sadece beş yıldızlı otellerle sınırlı kalmamalı, diğer konaklama işletmeleri de engelliler için erişilebilir olmalıdır. Otel işletmeleri mevcut odalarının bir bölümünü engelli turistler için yeniden tasarlayabilir. Bununla birlikte lobi, otopark, asansörleri de engelli bireyler için ek düzenlemelerle uygun hale getirilebilir. Sadece bir otelin restoranında görme engelliler için kabartmalı menü bulunmaktadır. Söz konusu uygulamanın diğer yiyecek ve içecek işletmelerinde de yer verilmesi önerilebilir. Sadece Kocaeli’nde bulunan otel işletmelerinin değil, diğer çekim merkezlerinin de engelli turistler için ulaşılabilir olması söz konusu pazarın bu bölgeye tercih etmesine neden olabilir.

## KAYNAKÇA

- Aitchison, C. (2003). From leisure and disability to disability leisure: Developing data definitions and discourses. *Disability and Society*, 18(7), 955–969.
- Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26 (1), 97-113.
- Aral, N. ve Gürsoy, F. (2009). Özel Eğitim Gerektiren Çocuklar ve Özel Eğitime Giriş. İstanbul: MMP Baskı Tesisleri.
- Aslan, E. ve Güneş, G. (2014). Avrupalı Seçkin Destinasyonlar (EDEN) Kapsamında Engelsiz Şehirler ve Turizm: “Ulusal Yazılı Medyada Engelsizlik Üzerine Bir Tarama”. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 1-15.
- Baş, M. (2012). Duygusal Emek- Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilir, Ş., (1986) *Zeka Gerilikleri ve Nedenleri*. Ankara, Ayyıldız Matbaası, 6-15.
- Birdir, K. ve Karacaoğlu, S. (2014). Türkiye’de Engelli Turizm Pazarının Swot Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesine Yönelik Kavramsal Bir Çalışma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 1566-1576.
- Birdir, K., Karakan, H.İ., Çolak, O. ve Kan, N. (2014). Gaziantep’in Engelli Turizmüne İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, s. 43-61.
- Bizjak, B., Knezevic, M. ve Cvetcznik, S., (2011) “Attitude Change Towards Guests with Disabilities Reflections from Tourism Students”, *Annals of Tourism Research*, 38(3): 842– 857.
- Bozok, D., Kaya, Ç. ve Açıksözlü, Ö. (2014). Alanya’nin Engelli Turizmüne İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 16-31.
- Buhalis, D. ve Darcy, S. (2011). *Conceptualising Disability. (Aspects of Tourism) Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 38-45). Editors Dimitrios Buhalis and Simon Darcy. UK: Channel View Publication.
- Cavinato, J.L. ve Cuckovich, M.L. (1992). Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment, *Transportation Journal*, s:46-53.
- Chang, Y. C. ve Chen, C. F. (2011). Identifying Mobility Service Needs for Disabled Air Passengers. *Tourism Management*, 32: 1214-1217.
- Chang, Y. C. ve Chen, C. F. (2012). Meeting the Needs of Disabled Air Passengers: Factors that Facilitate Help From Airlines and Airports. *Tourism Management*, 33: 529-536.
- Daniels, M. J., Brenda, E. B., Wiggins, P. (2005). “Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26 (6), 919-930.
- Darcy, S. (2010). Inherent Complexity: Disability, Accessibility Tourism and Accommodation Information Preferences. *Tourism Management*, 33: 816-826.
- Darcy, S., Cameron, B. ve Pegg, S. (2010). Accessible Tourism and Sustainability: A Discussion and Case Study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4): 515-537.
- Drotz R. ve W. Moska. (2009). Disabled Persons and Tourism Policy in Poland.. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 4 (2), 118-124.

- Driedger, D. (1987). Disabled People and International Air Travel. *Journal of Leisureability* s: 13–19.
- Freeman I. ve Selmi N., (2010), French versus Canadian tourism: Response to the disabled. *Journal of Travel Research*, 49 (4), 471-485.
- Gleeson, B.J. (1997). Disability Studies: A Historical Materialist View. *Disability and Society*, 12 (2), 179–202.
- Holden, B. R. J. (2010) *Inches From Paradise: A Documentary Film Exploring How Caregivers of Mobility- Challenged Family Members Experience*, California State University. Presented to the Department of Anthropology.
- Israeli A.A. (2002). ‘A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors For Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, 41, 101-104.
- Karasar, Niyazi. *Bilimsel Araştırma Yöntemleri Kavramlar İlkeler Teknikler*, Nobel Yayıncılık, Ankara 2016.
- Kim, S. E. ve Lehto, X. Y. (2012). The Voice of Tourists with Mobility Disabilities: Insights From Online Customer Complaint Websites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3): 451-476.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M., & Lam, P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465–474.
- Mesci, M., Öztürk, E. ve Mesci, Z. (2015). Akçakoca'nın Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 33-42.
- Miles, B. M. ve Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Source Book*. California: Sage Yayınları.
- Muloio, S. (1992). *Wilderness access for persons with a disability*. In G. Harper & B. Weiler (Eds.), *Ecotourism*, (pp. 20–25). Canberra: Australian Bureau of Tourism Research.
- Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia, *Journal of Tourism Studies*, 1(1), 9-14.
- Öndül, G. (2015). Engelli Bireylerin Konaklama İşletmesi Odaklı Turizm Algıları ve Engelli Turizm Pazarına İlişkin Öneriler: Antalya İli Örneği. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ray, N.M. ve Ryder, M.E. (2003). Abilities” Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled. *Tourism Management*, 24 (1), 57-72.
- Small, J., Darcy, S. ve Packer, T. (2012). The Embodied Tourist Experiences of People with Vision Impairment: Management Implications Beyond the Visual Gaze. *Tourism Management*, 33: 941-950.
- Smith, R., (1987), Leisure of disabled tourists: barrier to participation, *Annals of Tourism Research*, 14, 376–389.
- Stewart, C. J. ve Cash, W. B. (1985). *Interviewing: Principles and Practices*. Dubuque, IO: C. Brown Pub.
- Takeda, K. ve Card, J. A. (2002). U.S. Tour Operators and Travel Agencies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1): 47-61.
- Var, T., Yeşiltaş, M., Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2011): A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16 (6), 599-618.
- Yau, M.K., McKercher, B. ve Packer, T.L. (2004). Traveling with a Disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- INTERNET KAYNAKLARI**
- Dünya Engellilik Raporu (2011). <https://eyh.aile.gov.tr/uploads/pages/dunya-engellilik-raporu-basilan/dunya-engellilik-raporu-yonetici-ozeti-indirmek-icin-tiklayin.pdf> (Erişim Tarihi: 10.10.2018)
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf> (Son Erişim: 18.03.2018).
- <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18617> (Erişim Tarihi: 20.10.2018)
- <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism> (Erişim Tarihi: 10.10.2018)
- ÖZİDA (Özürülüler İdaresi Başkanlığı) Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi, [http://www.ozida.gov.tr/ulasilabilirlik/Belgeler/2\\_MEVZUATSTANDART/ULUSLARARASI\\_SOZLESME/BM\\_ENGELLIHAKLARISOZLESMESI.pdf](http://www.ozida.gov.tr/ulasilabilirlik/Belgeler/2_MEVZUATSTANDART/ULUSLARARASI_SOZLESME/BM_ENGELLIHAKLARISOZLESMESI.pdf), Erişim tarihi: 1 Eylül 201.
- TUİK (Türkiye İstatistik Kurumu). Türkiye Özürülüler Araştırması 2002, <http://kutuphane.tuik.gov.tr/pdf/0014899.pdf>, Erişim tarihi: 08.05. 2018).