



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Gülfidan ARATOĞLU USLU

ALANYA BÖLGESİNDEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI KONA KLAMA  
İŞLETMELERİNİN BEDENSEL ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞI

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2019



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Gülfidan ARATOĞLU USLU

ALANYA BÖLGESİNDEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA  
İŞLETMELERİNİN BEDENSEL ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞI

Danışman

Doç. Dr. Zeki AKINCI

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2019

**Akdeniz Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Gülfidan ARATOĞLU USLU' nun bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Ömer Kürşad Tüfekci (İmza)

Üye (Danışmanı) :Doç. Dr. Zeki Akıncı (İmza)

Üye :Dr. Öğr. Üyesi Gülseren Yurcu (İmza)

Tez Başlığı: “Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı”

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 07/02/2019

Mezuniyet Tarihi : 28/02/2019

(İmza)

Prof. Dr. İhsan BULUT

Müdür

## AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

**Gülfidan ARATOğLU USLU**



**T.C.**  
**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU**  
**BEYAN BELGESİ**



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-Soyadı	Gülfıdan ARATOĞLU USLU
Öğrenci Numarası	20145203003
Enstitü Ana Bilim Dalı	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Programın Türü	(X) Tezli Yüksek Lisans ( ) Doktora ( ) Tezsiz Yüksek Lisans
Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı	Doç. Dr. Zeki AKINCI
Tez Başlığı	Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı
Turnitin Ödev Numarası	1080186640

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 100 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 19/02/2019 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 13

alıntılar dahil % 15'tür.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

( X ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanım ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

( ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanım ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelerle sınırların aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

25/02/2019

(imzası)

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı  
Doç. Dr. Zeki AKINCI

## İÇİNDEKİLER

<b>ŞEKİLLER LİSTESİ.....</b>	<b>iv</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ .....</b>	<b>vi</b>
<b>TABLolar LİSTESİ.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÖZET.....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>viii</b>
<b>TEŞEKKÜR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÖNSÖZ.....</b>	<b>x</b>

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİLİK KAVRAMI

1.1 Engelli Kavramı ve Tanımı .....	1
1.2 Engelli Olma Nedenleri .....	4
1.2.1 Doğum Öncesi Oluşan Nedenler.....	5
1.2.2 Doğum Anında Oluşan Nedenler .....	5
1.2.3 Doğum Sonrası Oluşan Nedenler.....	5
1.3 Engelli Türleri .....	5
1.3.1 Zihinsel Engelliler .....	6
1.3.2 Görme Engelli.....	6
1.3.3 İşitme ve Konuşma Engelli.....	7
1.3.4 Ortopedik Engelli .....	8
1.3.5 Süreğen Hastalık .....	9
1.4 Engellilerin Toplum İçindeki Oranları .....	9
1.4.1 Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranı .....	9
1.4.2 Türkiye’de Engelli Nüfusu ve Oranı.....	11
1.5 Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler.....	13
1.5.1 Dünyada Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler .....	14
1.5.2 Türkiye de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler .....	18

## İKİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ TURİZMİ VE ENGELLİ BİREYLER İÇİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER

2.1 Engelli Turizmi.....	23
2.1.1 Engelli Turizmin Özellikleri.....	26
2.1.2 Engelli Turizm Türleri.....	27
2.1.3 Dünyada Engelli Turizmi .....	28
2.1.3.1 Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Örnekler.....	31
2.1.3.2 Dünyada Engelli Turizmine Yönelik Konaklama İşletmelerinde Yapılan Ulaşılabilirlik Standartlarına Örnekler .....	33
2.1.4 Türkiye’de Engelli Turizmi .....	41
2.2 Konaklama İşletmeleri.....	44
2.2.1 Asli Konaklama İşletmeleri .....	46
2.2.1.1 Otel.....	46
2.2.1.2 Motel .....	47
2.2.1.3 Tatil Köyleri .....	48
2.2.1.4 Pansiyonlar .....	49
2.2.1.5 Kampinger .....	49
2.2.1.6 Apart Oteller .....	49
2.2.1.7 Hosteller .....	50
2.2.2 Konaklama İşletmeleri Hakkında İstatistikler .....	50
2.3 Engelli Bireyler İçin Konaklama İşletmelerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler ....	53
2.3.1 Genel Tasarım Özelliklerindeki Düzenlemeler .....	54
2.3.2 Tesislerin Girişlerindeki Düzenlemeler.....	54
2.3.2.1 Otopark Alanları .....	55
2.3.2.2 Girişler.....	56
2.3.2.3 Kapılar.....	57
2.3.3 Resepsiyondaki Düzenlemeler.....	58
2.3.3.1 Resepsiyon.....	58
2.3.3.2 Aydınlatma .....	59
2.3.3.3 Renk Kullanımı.....	59
2.3.3.4 Telefonlar .....	60
2.3.4 Genel Alanlardaki Düzenlemeler .....	61
2.3.4.1 Koridorlar .....	61

2.3.4.2 Asansörler.....	62
2.3.4.3 Merdivenler .....	64
2.3.4.4 Genel Tuvaletler .....	65
2.3.5 Konaklama İşletmeleri Odalarındaki Düzenlemeler .....	68
2.3.5.1 Odanın Konumu.....	68
2.3.5.2 Odanın Alan Standartları.....	69
2.3.5.3 Odanın Mekansal Bileşenleri .....	70
2.3.5.3.1 Yatma Bölümü .....	70
2.3.5.3.2 Oturma ve Çalışma Bölümü .....	71
2.3.5.3.3 Yıkama ve Temizlenme Bölümü .....	71
2.3.5.3.4 Giriş ve Depolama Bölümü .....	73
2.3.6 Engellilerle İlgili Uluslararası Semboller .....	73

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### ALANYA BÖLGESİNDEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETME YÖNETİCİLERİNİN BEDENSEL ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞI

3.1 Alanya Destinasyonunda Turizm .....	75
3.2 Araştırmanın Amacı, Kapsam ve Sınırlılıkları.....	76
3.3 Araştırmanın Yöntemi .....	77
3.3.1 Araştırmanın Evren ve Örneklemi .....	77
3.3.2 Veri Toplama Aracı.....	77
3.3.3 Verilerin Analizi .....	78
3.4 Araştırmanın Bulguları .....	78

<b>SONUÇ.....</b>	<b>93</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>99</b>
<b>EK 1- Anket Formu .....</b>	<b>112</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>114</b>



## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 Erişilebilirlik Şartları.....	31
Şekil 2.2 Engelliler için Park Alan Ölçüleri.....	56
Şekil 2.3 Rampa Planı.....	57
Şekil 2.4 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları için Kapı Genişliği Ölçüleri.....	58
Şekil 2.5 Engelli Bireylerin Kullanımına Uygun Resepsiyon Bankosu .....	59
Şekil 2.6 Engelliler İçin Düzenlenen Telefonlarda Yandan Yaklaşım Ölçüleri .....	60
Şekil 2.7 Engelliler İçin Düzenlenen Telefonlarda Önden Yaklaşım Ölçüleri .....	61
Şekil 2.8 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Uygun Koridor Ölçüleri .....	62
Şekil 2.9 Tekerlekli Sandalyelilerin Kullanımına Uygun Asansör Ölçüleri.....	63
Şekil 2.10 Kumanda Panali İçin Alternatif Konumlandırmalar ve Asansör Kabini Minimum Ölçüleri.....	64
Şekil 2.11 Merdiven Basamaklarındaki Eğimler.....	65
Şekil 2.12 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Örnek WC Tasarımı .....	66
Şekil 2.13 Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yardımcı İle Birlikte Kullanabilecekleri Örnek Wc Tasarımı.....	67
Şekil 2.14 Engelliler İçin Ayarlanabilir Yatak Örneği .....	71
Şekil 2.15 Küvet Kullanılan Banyolarda Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Bırakılması Gereken Zemin Alanları.....	72
Şekil 2.16 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Banyolara Konulması Gereken Barlar ve Ölçüleri.....	72
Şekil 2.17 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Raf ve Bölme Ölçüleri.....	73
Şekil 2.18 Uluslararası Ulaşılabilirlik Sembolleri .....	74
Şekil 3.1. Otel Yöneticilerinin Cinsiyetlerine İlişkin Kümelenmiş Çubuk Grafiği.....	81

## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Zeka Ölçüm Düzeyine Göre Zihinsel Engelliler .....	6
Tablo 1.2 Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları .....	10
Tablo 1.3 Türkiye’deki Engellilik Oranı.....	12
Tablo 2.1 Engellilerin Turizm Faaliyetine Katılımındaki Engeller .....	26
Tablo 2.2 Scandisc Kontrol Listesi.....	37
Tablo 2.3 Türlerine ve Sınıflarına Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesisleri (2017) .....	51
Tablo 2.4 Yıllara Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı(1998-2017).....	52
Tablo 2.5 2000-2017 Yılları Arasında Türkiye’de İşletme Belgeli Tesislerdeki Turizm Talebi .....	53
Tablo 2.6 Engelliler için Otoparklarda Ayrılması Gereken Park Yeri Sayısı .....	55
Tablo 2.7 Yatak Katlarında Temel Kütle Analizi.....	68
Tablo 3.1 2010-2017 yılları arasında Alanya Bölgesinde Turizm Talebi.....	75
Tablo 3.2 Alanya’da Hizmet Veren Belediye ve Bakanlık Belgeli Tesisler .....	76
Tablo 3.3 Otel Yöneticilerine İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular.....	79
Tablo 3.4 Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mevcut Durumuna İlişkin Bulgular.....	81
Tablo 3.5 Otel Yöneticilerinin Otel Hakkındaki Görüşlerine Ait Bulgular .....	82
Tablo 3.6 Otel Yöneticilerinin Bedensel Engelli Turizmine Hakkındaki Görüşlerine Ait Bulgular .....	83
Tablo 3.7 Otel Yöneticilerinin Yaş Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları .....	84
Tablo 3.8 Otel Yöneticilerinin Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları.....	87
Tablo 3.9 Otel Yöneticilerinin Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları ....	88
Tablo 3.10 Otel Yöneticilerinin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları .	89
Tablo 3.11 Otel Yöneticilerinin İşletmedeki Görev Yeri Değişkenine İlişkin Bulguları .....	92

**KISALTMALAR LİSTESİ**

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ADA	: Engelli Amerikalılar Yasası
ADAAG	: Engelli Amerikalılar Yasası Erişilebilirlik Kılavuzları
ALTSO	: Alanya Ticaret ve Sanayi Odası
ANED	: Avrupa Engellilik Akademik Ağı
BM	: Birleşmiş Milletler
CPWD	: Merkezi Kamu İşleri Depertmanı
DER	: Dünya Engellilik Raporu
EHİS	: Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme
ENAT	: Erişilebilir Turizm Ağı
EYHGM	: Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
NKA	: Nüfus ve Konut Araştırması
SATC	: Güney Avustralya Turist Komisyonu
STRC	: Turizm İşbirliği Araştırma Merkezi
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
WHO	: World Health Organizastion

## ÖZET

Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılımlarının artması için gerek turizm işletmeleri gerekse turizm destinasyonlarına yönelik düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bununla birlikte turizm sürecinin içerisinde etkin rol oynayan turizm işletmeleri yöneticilerinin engelli bireyleri tanınması ve anlaması onlara sunulacak olan hizmetin kalitesini artıracaktır.

Bu tez çalışması ile Türkiye'nin önemli destinasyonlarından biri olan Alanya'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri yöneticilerin bedensel engelli turizmne yönelik bakış açıları nasıl? Sorusuna cevap aranmaya çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda ilgili literatür taranarak birinci bölümde engellilik kavramı, ikinci bölümde engelli turizmi kavramı detaylı olarak ele alınmıştır. Üçüncü bölüm ise çalışmanın araştırma kısmıdır. Çalışmada veri toplamak için anket tekniği kullanılmıştır ve Alanya'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 318 sayıda yöneticiye anket yoluyla ulaşılarak engelli turizmin ne kadar farkında olduğunun saptanması adına bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Anket formlarından elde edilen verilere frekans analizleri, t testi ve Anova analizi uygulanmıştır.

Araştırmanın sonuçlarına göre Alanya destinasyonundaki otel yöneticilerinin bedensel engelli turizm pazarının öneminin yeterince farkında olmadıkları saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli Turizmi, Engelli Birey, Konaklama İşletmesi, Alanya

## SUMMARY

### ALANYA'S FOUR AND FIVE STARS HOTELS MANAGER'S POINT OF VIEW TO THE SUBJECT OF DISABILITY TOURISM

In order to increase the participation of people with disabilities in tourism activities, arrangements are needed for tourism enterprises and tourism destinations. However, tourism managers who play an active role in the tourism process will recognize and understand disabled people and improve the quality of the service.

This thesis is about The perspectives of four and five-star accommodation business managers in Alanya which is one of important tourism destination in Turkey have been investigated for physical disability tourism. For this purpose, the literature was searched and disability was searched in the first part and the concept of disabled tourism was detailly searched in the second part and the third part is the research part of the study. The questionnaire technique was used to collect data. 318 executives working in 4 and 5 star hotels in Alanya were reached through a questionnaire and a field study was conducted to determine the awareness of disabled tourism. Frequency analysis, T test and Anova analysis were applied to the data obtained from the questionnaire forms.

According to the results of the study, it was determined that hotel managers in Alanya region were not aware of the importance of disabled tourism market.

**Keywords:** Disabled Tourism, Disabled, Accommodation Management, Alanya

## TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın hazırlığı boyunca yardımlarını, deneyimlerini ve hoşgörüsünü hiçbir zaman esirgemeyen danışman hocam Sayın Doç. Dr. Zeki AKINCI'ya, en içten teşekkürlerimi sunarım. Araştırmanın verilerinin toplanabilmesi için desteğini esirgemeyen, bu çalışmamın hazırlanmasında hoşgörü ve sabırla destek olan eşim Nusret USLU'ya, bana annelik duygusunu tattıran biricik oğlum Mehmet Ata USLU'ya, yüksek lisans derslerine başladığımdan ilk günden itibaren yanımda olan ve bu zorlu süreçte desteğini esirgemeyen Begüm BÜYÜKBALLI'ya ve dostluklarıyla hayatıma anlam katan Ümmühan BOSTANCI, Gonca DAKIN ve Gülşah POSTAL'a teşekkür ederim.

Ve tüm hayatım boyunca her zaman yanımda olan ve desteklerini esirgemeyen annem Satı ARATOĞLU'na, abim Hakan ARATOĞLU'na ve bugünü görmesini istediğim rahmetli babam Hasan ARATOĞLU'na sonsuz minnet, şükran ve sevgilerimi sunarım.

**Gülfidan ARATOĞLU USLU**

**Antalya, 2019**

## ÖNSÖZ

Dünyadaki tüm turizm faaliyetlerinde, bireylerin bu faaliyetlerden eşit şartlarda yararlanması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda tüm engel tiplerine sahip kişilerin turizmden yararlanmaları için yapılan ve yapılması gereken çalışmalar bu araştırma kapsamında detaylı olarak incelenmiştir.

Ülkemizde bireyler turizm faaliyetine katılırken birçok problemle karşı karşıya kalmaktadır. Engelli bireyler bu problemlerle birlikte engelliliğin getirmiş olduğu sorunlarla da mücadele etmektedirler. Turizm endüstrisinde engelli bireylere yönelik düzenlemelerin eksikliğinden kaynaklı sorunlar engellilerin turizm faaliyetine katılımını olumsuz etkilemektedir. Bu sebeple turizmde engelli bireylere yönelik yasal düzenleme ve politikalar oluşturulmuştur. Engelli bireylerin hayatını kolaylaştırmak ve ulaşılabilirliği sağlamak adına Türkiye’de yapılan ilk yasal düzenleme; 1997’de 572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile gerçekleştirilmiştir. Bu düzenleme, engellilerin yaşamlarını daha kolay bir hale getirme yolunda önemli bir adım olmuştur.

Konaklama işletmelerinde öncelik misafir memnuniyetidir. Gelen misafirlerin sosyal, ekonomik ve fiziksel durumlarını ayırt etmeksizin eşit hizmet vermek önceliklerinden biridir. Engelli bireylerin de konaklama işletmelerinde engelsiz bir şekilde faydalanabilmeleri gerekmektedir. Günlük hayatta bireylerin engelli bireylerle bir arada yaşarken göstermesi gereken saygı ve anlayış ne kadar önemli ise turizm faaliyetlerini gerçekleştirirken sergiledikleri tutumlar da o kadar önemlidir. Bu noktada turizm hizmeti içerisinde yer alan çalışanlara büyük görevler düşmektedir. Özellikle yöneticilerin işletme içi önceliklerini, yapı ve donanımlarını bu yadsınamaz kitleye göre oluşturmaları kaçınılmaz bir sorumluluktur.

Engelli turizmi olgusuna değinilen, konaklama işletmelerinde engellilere yönelik yapılması gereken düzenlemeleri derleyerek anlatmaya çalışan bu tez çalışmasının amacı Alanya destinasyonunda bulunan konaklama işletme yöneticilerin bedensel engelli turizmine bakış açısını değerlendirmeye çalışmaktır. Çalışma kapsamında 318 yöneticiye anket yoluyla ulaşılmış ve görüşleri alınmıştır. Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde engellilik kavramı, kavramın oluşma nedenleri ve türlerine yer verilmiş, engellilerin toplum içindeki oranları belirtilmiş ve dünya’da ve Türkiye’de engellilere yönelik yapılan yasal düzenlemelerden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde engelli turizmi kavramına, bu kavramın özelliklerine ve türlerine yer verilmiş, dünyada ve Türkiye’de engelli turizmi ile ilgili gelişmelerden bahsedilmiştir. Ayrıca

bu bölümde konaklama işletmeleri tanımlanmış ve konaklama işletmelerinde bedensel engelli turizmine yönelik düzenlemeler açıklanmıştır.

Üçüncü bölüm çalışmanın araştırma kısmıdır. Araştırma kapsamında kullanılan yöntem, sınırlar, problem, hipotez ve bulgulara yer verilmiştir. Uygulanan analizler sonucunda Alanya’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletme yöneticilerin bedensel engelli turizmine yönelik bakış açıları nasıl?” sorusuna cevap aramış yöneticilerin bu pazarın öneminin farkında olmadıkları saptanmıştır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİLİK KAVRAMI

#### 1.1. Engelli Kavramı ve Tanımı

Engelliliği ve engelli bireyi tanımlarken ulusal ve uluslararası düzeyde farklı terimler kullanılmaktadır. Farklı terimlerin kullanılması, engellilik ve engelli bireylerin sorunlarını tanımlamakta yetersiz kalmakta ve kavram kargaşasına neden olmaktadır (Uluocak ve Aslan, 2012: 28). Birçok uluslararası örgütte engelliliğe ilişkin tanımların net ve kesinliğinden söz etmek maalesef mümkün değildir. Birleşmiş Milletler tarafından yürütülen Engellilerin Haklarına Dair Uluslararası Sözleşme'nin "Tanımlar" kısmının 3. maddesinde "işlevsel veya yapısal sorun", "engellilik" veya "engelli birey" tanımlamalarının Birleşmiş Milletler ülkeleri tarafından çoğunlukla kavramların değil de engellilik kaynaklı ayrımcılığın tanımlanması yönündedir (Gül, 2006: 21). 9 Aralık 1975 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ne ek 3447 sayılı Engelli Kişilerin Hakları Bildirisi'nin 1. maddesine göre engelli, normal bir bireyin bireysel ya da sosyal yaşamının gerekliliklerini fiziksel veya zihinsel yeteneklerindeki kalıtsal ya da sonradan olma bir eksiklik sonucu tamamen ya da kısmen kendi başlarına yapamayanlar şeklinde tanımlanmıştır (<https://eyh.aile.gov.tr/1-2-engelliler-konusunda-uluslararası-dokümanlar>, erişim tarihi: 05.07.2018).

Engelli birey, Engelli Amerikalılar Yasası [American Disability Act (ADA)] tarafından, bir ya da birden çok yaşamsal aktiviteyi önemli ölçüde kısıtlayan fiziksel veya zihinsel engeli olan, daha önce bu tür engeli olan veya başka insanlar tarafından bu tür engeli olduğu algılanan bir kişi olarak tanımlanır (ADA, 2009: 1).

ILO'nun [International Labour Organization] 1983 yılında, kabul ettiği, 'Engellilerin Mesleki Rehabilitasyon ve İstihdam Sözleşmesi'nin ilk bölümünde bulunan tanıma göre, "engelli" zihinsel veya fiziksel bir özürden dolayı, uygun bir iş temini, muhafaza ve işinde ilerlemesi hususundaki beklentilerini karşılayamayan ya da beklentileri önemli ölçüde azalmış bireyi ifade etmektedir (Uluocak ve Aslan, 2012: 29).

"2010 Eşitlik Yasası"na [Equality Act 2010] göre engelli bedensel veya ruhsal engeli olan bireydir. Bu engelin normal günlük aktiviteler yapabilme yeteneği üzerinde önemli ve uzun vadeli olumsuz etkileri bulunur (Act, 2010: 4).

Avrupa Konseyi kapsamında engelli bireylere yönelik düzenlemeler, konseyin tavsiye kararları ve parlamentonun ilke kararlarıyla meydana gelmektedir. Avrupa Konseyi'nin yaptığı düzenlemelerde, engelli tanımlamasına çok fazla yer verilmiştir. Bununla birlikte bu

kavramın tanımlamasında Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımlamaları baz alınmıştır. Dünya Sağlık Örgütü sınıflandırmaları, Avrupa Konseyi'nin 1992 yılındaki “Engellilere Yönelik Bütüncül Bir Politika Konusunda Tavsiye Kararı”nda ve Avrupa Parlamentosunun “Engellilerin Mesleki Değerlendirilmesine İlişkin Şartın Oluşturulmasına Yönelik İlke Kararı”nda birebir olarak yer almaktadır (Aydınöz, 2008: 17).

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) 1980 yılında yayınlamış olduğu bildirisinde engellilikle ilgili temel kavramlar tanımlanmış ve engelliliğin sağlık boyutuna ağırlık veren bir sınıflandırmayla bu konuda üç ayrı kategoride tanımlama geliştirmiştir:

1. Yetersizlik (Impairment): Fizyolojik, psikolojik veya anatomik yapının kaybını ya da normalden sapması halini ifade eder. Bu tanım özellikle organ düzeyindeki bozuklukları ifade eder (World Health Organization , 1980: 47)

2. Özürlülük (Disability): Bu tanım fiziksel ve zihinsel yeti kaybını ifade etmektedir. Sağlığın bozulması sonucu oluşan yetersizlikten dolayı bir yeteneğin normale oranla azalması veya kaybedilmesi olarak tanımlanır (World Health Organization , 1980: 143).

3. Engellilik (Handicap): Yukarıda açıkladığımız yetersizlik veya özürlülük halleri nedeniyle kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel düzeyine göre normal kabul edilen yaşam gereklerini yerine getirememesidir (World Health Organization , 1980: 182).

Ülkemizde ise şuan yürürlükte olan 5378 sayılı ve 01.07.2005 tarihli Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 3/a maddesine göre;

Özürlü; doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda kanunda özürlüler ağır özürlü, hafif özürlü ve bakıma muhtaç özürlü olarak sınıflandırılmaktadır (Resmi Gazete, 2005e).

Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığının yapmış olduğu tanımlamaya 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 bireyi ifade eder. Engellilik durumu ise bireyin engelliliğini ve engellilikten kaynaklanan özel gereksinimlerini, uluslararası yöntemleri temel alarak belirleyen derecelendirmeler, sınıflandırmalar ve tanımlamaları ifade eder (<https://eyh.aile.gov.tr/1-2-engelliler-konusunda-uluslararası-dokumanlar>, erişim tarihi: 05.07.2018).

Öte yandan “engelli” kavramı 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanununun 3. Maddesinin “c” fıkrasında engelli tanımı aşağıdaki gibidir;

Doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uymama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi” olarak tanımlanmıştır

(<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.4414&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch>, erişim: 04.07.2018).

Günümüzde özürlü ve sakat kelimelerinin kişiler üzerinde negatif bir izlenim oluşturması ve değersizleştirilmesi sebebiyle “engelli” kavramının kullanımı daha çok yaygınlaştığından söz edilebilir (Gül, 2006: 7). Engelli kavramı özürlü kavramına göre daha geniş bir kapsama sahiptir. Engelli kavramında fiziksel yoksunluk olabileceği gibi sosyal, kültürel, ekonomik, psikolojik ya da herhangi bir neden de olabilir. Engellilik kavramı, bireyin sınırlandırılma durumunu ifade eder (Dalbay, 2009: 34).

Özürlülük, sosyal, psikolojik ve fiziksel kavramların birlikteliğiyle oluşan bir olgudur. Özürlü kişi, binalar ve açık alanlarda bağımsız olarak hareket edebilmek için özel fiziki düzenlemeler gerektiren, herhangi bir nedenden ötürü doğuştan gelen veya edinilen çeşitli derecelerde fiziksel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal becerilerin kaybından dolayı normal yaşam şartlarına uymak için başarısızlık durumunda olan bir kişidir. Engel, engellilerle çevreleri arasındaki bir ilişkinin sonucu olarak toplumsal faktörlerle ortaya çıkan kilit bir unsurdur. Yapılı çevrede fiziksel, kültürel veya sosyal sınırlamalar engelliliğe neden olur (Akıncı, 2013: 414).

Engellilik bireyi sadece fiziksel problemlerden dolayı değil, bu durumun ortaya çıkardığı gerilimden dolayı sosyolojik ve psikolojik yönden de etkiler. Bireyin fiziksel olarak etkilenmesinin yanında sosyo-psikolojik olarak da etkilenmesi ve bu bireylerin toplumla etkileşimde bulunması sosyal bilimlerin ortaya çıkmasından itibaren inceleme konuları arasında yer almıştır (Obuz, 2015: 10). Bireyin engellilik durumu, tüm hayatı boyunca veya hayatının bir kısmında bireyin sadece kendisini etkilemesiyle kalmayıp, tüm çevresini ve sosyal fiziksel ortamlarını da etkiler. Bu sebepten engellilik kavramı kapsamlı ve heterojen elemanlara sahip bir küme olarak değerlendirilmelidir (Kilimcioğlu Güler, 2005: 2). Engelli bireye ve engelliliğe karşı olan tutum zaman içerisinde değişiklik göstermiştir. Engelliliğe bakış; toplumun içinde bulunduğu sosyal durum, refah düzeyi ve zamana göre değişiklikler göstermektedir. Genel anlamda engelliliğe bakışın daha kabul edilebilir ve daha insancıl hale gelmesi uygarlık seviyesinin yükselmesine bağlıdır (Çağlıyangil, 2014: 16).

Engellinin ayrımcılıkla karşı karşıya kalması ya dolaylı yollardan olur ya da doğrudan doğruya bir ayrımcılığa maruz kalabilir. Doğrudan ayrımcılık ile engellinin engelli olmayan kişilerden daha az ilgi görmesi; dolaylı ayrımcılık ise engelli kişilerin başa çıkamayacakları durumlarda ortaya çıkan ve onların sosyal aktivitelerden, çalışma ve eğitim gibi temel haklardan uzak tutulması, dışlanarak haksızlığa uğraması ile meydana gelen bir durumdur (Demir, 2011: 770). Engelli bireylerin eğitim, erişim ve istihdam haklarını savunmak engelli ayrımcılığına karşı mücadelenin temel koşullarından biridir (Kaya, 2015: 23).

Engelliliğin tanımlanması için çeşitli yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımlar medikal (tıbbi) model ve sosyal model olmak üzere iki ana başlık altında incelenir (Darcy ve Buhalis, 2011a: 23). Tarihsel açıdan bakıldığında engellilik ilk olarak medikal (tıbbi) bir durum olarak değerlendirilmiş, “anormallik” ve “bozukluk” ile ilişkilendirilmiştir (Okur ve Erbil Erdugan, 2010: 246). II. Dünya savaşıdan sonra medikal teknolojisinde yaşanan gelişmelerle travmatik sakatlıklar, genetik bozukluklar veya ölümcül yaralar almış engelli bireylerin tedavi süreleri hız kazanmıştır (Darcy ve Buhalis, 2011a: 24). Ayrıca tıbbi ve teknolojik gelişmeler, sağlık sigortasının daha geniş kullanılabilirliğiyle yaşam standartlarının yükselmesi engeli yüzünden hayatını kaybetmiş bireylere engellerinden kurtulma imkânı sağlamıştır (Smart ve Smart, 2006: 29). Medikal model, engeli bireyin kendi bedeni olarak ele alır. Bu sebeple engelli bireyin yaşamını kolaylaştırma yolunun çevreyi düzenlemek değil engelli bireyin değişmesi olduğunu savunur (Yenişehirlioğlu, 2013: 26).

Engellilik ilk önce tıbbi bir bakış açısıyla ele alınmış ancak daha sonraları bu bakış açısını eleştirilmeye başlanmıştır. Bu eleştiriler sonucunda engellilik sosyal açıdan da incelenmeye başlanmış (Burcu, 2015: 320). 1970’lerden itibaren de engelliler için sosyal model ortaya çıkmıştır (Darcy ve Buhalis, 2011a: 26). Sosyal model, engelliliği sosyal olarak inşa edilmiş engelleyici ortamın bir ürünü olarak tanımlar ve engellilere sosyal katılımdan zarar veren, dışlayan ve marjinalleştiren düşmanca sosyal tutumları belirler (Darcy ve Buhalis, 2011a: 27). Sosyal modelde, engellilik ele alınırken birey ile toplumsal çevresi arasındaki ilişki de göz önünde bulundurulur (Meşe, 2014: 79). Bu model, engellilerin yaşadığı sınırlamaların ve dezavantajların engellilikle hiçbir ilgisi olmadığını asıl engelliliğin sosyal yapılar olduğunu savunur (Smart ve Smart, 2006: 34). Engellilik ve toplumun beraber incelenmesi, bireyi psikolojik açıdan anlamak için önemli bir etkidir (Tüccar, 2015: 14).

## **1.2. Engelli Olma Nedenleri**

Bireylerin hayatlarında çoğu zaman kısıtlı bir yaşam sürmeleriyle birlikte birçok toplumsal ve bireysel sorunlarla karşılaşmasına neden olan engellilik, farklı sebeplerden doğar ve genellikle engellenebilir nedenlere bağlı olarak ortaya çıkar. Engelliliğe sebep olan nedenler engelliliğin ortaya çıkmasını engellemek amacıyla incelenmeli ve önlemler alınmalıdır (Lüle, 2008: 14).

Engellilik olgusu bireylerin yaşamlarının farklı dönemlerinde ve farklı sebeplerden ortaya çıkabilir. Bu sebepler ise doğum öncesi nedenler, doğum anına ait nedenler ve doğum sonrası nedenler olarak ele alınabilmektedir.

### 1.2.1. Doğum Öncesi Oluşan Nedenler

Engelliliğe sebep olan doğum öncesi nedenler arasında anne adayının gebeliğinin ilk üç ayında ateşli hastalıklar geçirmesi, sağlıksız ve yetersiz beslenmesi, gebelik süresince kontrolsüz ilaç alması, alkol veya uyuşturucu madde kullanması yer alır. Annedeki metabolik ve sistemik hastalıklar, doğum kanalındaki yapısal bozukluklar, kalp ve ciğer hastalıkları, kan uyuşmazlığı gibi nedenler de engelliliğe neden olabilmektedir (Aslan, 2017: 6).

### 1.2.2. Doğum Anında Oluşan Nedenler

Doğumun sağlık kuruluşlarında ve alanında uzman kişiler tarafından gerçekleştirilmemesi, doğumun beklenen süreden önce veya geç olması, bebeğin engelli doğmasına yol açabilmektedir. Bununla birlikte doğum anında bebeğin travmaya maruz kalması, doğumun şekli (forceps ve vakumla doğum), doğum kanalında oluşan enfeksiyonlar, bebeğin doğum anında geliş pozisyonu gibi doğum sırasında oluşan olumsuzluklarda bebeğin engelli olmasına sebep olabilmektedir (Aslan, 2017: 6).

### 1.2.3. Doğum Sonrası Oluşan Nedenler

Çocukluk döneminde geçirilen hastalıklar (sarılık, çocuk felci, havale, kızamıkçık vb.), bebeğin kundaklanarak sarılması, bebeğin yetersiz beslenmesi, bebeğin aşı takibinin yapılmaması, bebeğin çok gürültülü ve sağlıksız ortamlarda yetiştirilmesi gibi olumsuz durumlar engelliliğe yol açabilmektedir (Aslan, 2017: 7). Ayrıca doğal afetler, terörler, savaşlar, trafik kazaları, ihmaller de bireyin yaşamının herhangi bir döneminde engelli olmasına sebep olabilecek etkenler arasında yer almaktadır.

Toplumun eğitim ve sağlık düzeyi bireyde doğum sonrası ortaya çıkabilecek engelliliklerin nedenlerini etkileyen büyük bir unsurdur. Ebeveynler başta olmak üzere toplumun gelenek ve yaşam tarzı, refah durumu ve sahip oldukları eğitim seviyesi bebeğin gelişimine etki eder (Sabancı, 2013: 36).

## 1.3. Engelli Türleri

2010 yılında Dünya Engelliler Vakfı tarafından hazırlanan “Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu”na göre; farklı nedenlere bağlı olarak oluşan engellilik beş temel başlıkta incelenir. Bu başlıklar aşağıdaki gibidir (Koca, 2010: 5):

- Zihinsel engelli
- Görme engelli
- İşitme ve konuşma engelli
- Ortopedik engelli

- Süreğen Engelliler.

### 1.3.1. Zihinsel Engelliler

Zihinsel engelliler, birçok farklı derecede zihinsel yeterliliği olmayan bireylerdir. Zeka geriliği olan bireyler (mental retardasyon); down Sendromu, fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) bu gruba girmektedir (Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2002).

Evliyaoğlu, zihinsel engelliler arasında sınıflandırmayı aşağıdaki gibi yapmıştır:

Zihinsel engelliler engel derecelerine göre zihinsel engelliler ve eğitsel olarak zihinsel engelliler olarak iki ana gruba ayrılmaktadır. Engel derecelerine göre zihinsel engelliler ise hafif derecede zihinsel engelliler, orta derecede zihinsel engelliler, ağır derecede zihinsel engelliler ve ileri derecede zihinsel engelliler olarak sınıflandırılmaktadır. Eğitsel olarak zihinsel engelliler ise eğitilebilir olan zihinsel engelliler, öğretilebilir olan zihinsel engelliler, ağır ve çok ağır olan zihinsel engelliler olarak sınıflandırılmaktadır (Evliyaoğlu, 2015: 19).

Zihinsel engele sahip bireylerin aileleri de engelli bireyler kadar psikolojik ve sosyal yönden etkilenmektedir (Köşgeroğlu ve Mert Boğa, 2011: 153). Zihinsel engelli bireylerin yaşam kalitelerini iyileştirmek ve daha bağımsız bir yaşama sahip olmalarını sağlamak için eğitimlerine önem verilmelidir. Zihinsel engeli kendi içerisinde sınıflamak mümkündür. Zekâ ölçüm düzeyine göre (IQ) zihinsel engellilik Tablo 1.1'deki gibi gruplandırılmıştır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003a: 10) :

**Tablo 1.1 Zekâ Ölçüm Düzeyine Göre Zihinsel Engelliler**

IQ	VERİLEN AD
0–25 arası	Ağır Zihinsel Engelli
25–35 arası	Şiddetli Zihinsel Engelli
36–51 arası	Orta Derecede Zihinsel Engelli
52–67 arası	Hafif Derecede Zihinsel Engelli
67–70 arası	Zihinsel Engelli
70–79 arası	Sınırdaki
110 ve daha yüksek	Özel Üstün Yetenekli
130- ve daha yüksek	Üstün Zekâlı

**Kaynak:** Artar ve Karabacakoğlu, 2003a: 10

### 1.3.2. Görme Engelli

Görme engelli, bir veya iki gözünde görme bozukluğu ya da kaybı olan kişilerdir (Güvenç, 2014: 8). Gece körlüğü, renk körlüğü, şaşılık, göz kası paralizisi, lakrimal kanal tıkanmaları ve travmaları, , görme alanında daralma gibi durumlar görme engeli olarak kabul edilen durumlardandır (Karakaya, 2014: 51).Görme engelli bireyler diğer bireyler ile iletişim kurmada güçlük çekmektedirler. Bu durum sosyal hayatlarını da olumsuz etkilemektedir (Karaca ve Özaltın, 2010: 5). Ayrıca bu bireyler özel eğitim ve destek eğitim hizmetine ihtiyaç duyarlar.

Görme engellilik genellikle yaşlanma ile alakalıdır. Görme engellilerin %95'nin 45 yaş üzerinde olması bunu kanıtlamaktadır. Birçok görme engellinin denge, dayanıklılık, tepki süresi ve çeviklik bakımından kısıtlı olmalarının oluşturduğu dezavantajlar, bu engellilik türünün daha çok yaşa bağlı olmasından kaynaklanmaktadır (Yavaş, 2002: 11).

Raschko 1991, görme engeli içerisinde 4 farklı durumu ele almıştır. Bunlar (Yavaş, 2002: 12);

- Merkezi Alan Kaybı; Doğuştan ya da hastalık sonucu ortaya çıkan merkezi alan sorunları, renk ayırt etme sorunları.
- Çevresel Alan Kaybı; Glakom, retina hastalıkları, az yön tayini, flu görüntü,
- Katarakt, Kornea Hastalıkları; Bulutlu görme, görüntü distorsiyonu, mercek ya da korneada opaklaşma, parlak ışıkta net görememe.
- Körlük; körlük veya yalnızca ışığın fark edilmesi

### 1.3.3. İşitme ve Konuşma Engelli

İşitme engelli tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişilerdir. İşitme engeli, engelin seviyesine göre çeşitlilik gösterir. İşitme engeline sahip olan bireyler konuşma, okuma yazma gibi motor becerilerini geliştirmede güçlük çeker (Tiryaki, 2014: 13).

İşitme kaybı dereceleri ve özellikleri şu şekildedir (Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2015: 7):

- 16-25 dB “Çok Hafif Derecede” işitme kaybıdır. Bu kişiler yüksek sesli alanlarda ya da bir metrelik uzak mesafelerdeki konuşmaların yaklaşık %90'mı anlayabilirler. Hafif kazançlı işitme cihazından yararlanabilirler.
- 26- 40 dB “Hafif Derecede Sessiz” işitme kaybıdır. Bu kişiler konuşmada bozukluk çekerler. Konuşma esnasında sessizleri algılamada sorun yaşarlar. Konuşmalarında hafif dereceli problem ve dil becerilerinde hafif dereceli gecikme yaşarlar. Aynı zamanda odaklanma sorunları da olabilir. Dudak okuma eğitimiyle birlikte konuşma terapisi de almalıdırlar. Ayrıca hafif kazançlı işitme cihazı kullanmaları gerekir.
- 41- 55 dB “Orta Derecede” işitme kaybıdır. Bu kişiler konuşmaları algılama sorun yaşarlar. Bir konuşma esnasında %50'sini anlayabilirler. Konuşma sorunları ve dil gecikmesinin yanı sıra öğrenme ve odaklanma sorunları da yaşayabilirler. İşitme cihazı kullanmaları gerekir. Dil eğitimi almaları gerekir.
- 56- 70 dB “Orta İleri Derecede” işitme kaybıdır. Bu kişiler cihaz kullanmadıkları zaman konuşmaların birçoğunu anlayamazlar. Buldukları çevreden gelen sesleri

ayırt edemezler. Konuşmada sorun, dilde gecikme, öğrenmede zorluk ve odaklanma problem yaşayabilirler. İşitme cihazı kullanmaları gerekir. İşitsel eğitimle konuşma dil eğitimi almaları gerekir.

- 71-90 dB “İleri Derecede” işitme kaybıdır. İleri derecede işitme kaybı olan kişiler konuşma seslerini duyamazlar. Ancak çok yüksek derecedeki sesleri 35 cm uzaktan duyabilirler. Bu kişiler orta ileri derecede işitme kaybı yaşayan kişilere göre daha belirgin konuşma, öğrenme ve dikkat problemi yaşarlar. İşitme cihazı, işitsel eğitim, total iletişim yöntemleri yardımcı işitme cihazlarına ihtiyaç duyarlar.
- 91- ↑ dB Çok İleri Derecede işitme kaybıdır. İşittikleri sesleri iletişimde kullanmazlar. Sadece çok şiddetli sesleri duyabilirler. İşitme kaybı evlerinin yaşadıkları sorunların hepsini yaşarlar. İşitme cihazları ile özel eğitime ihtiyaç duyarlar.

Konuşamayan ya da konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde problem olan ve ses bozukluğu olan bireylerdir. İşitmesine rağmen konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar dil ve konuşma engelli bireyler olarak tanımlanmaktadır (Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2002). İşitme eksikliğinin getirisi dışında işitme sorunu yaşamayan konuşma engelli olarak nitelendirilen bireyler de vardır. Konuşabilmek için proteze gereksinim duyanlar, kekeme bireyler, sözcükleri yuvarlayarak hızlı konuşan bireyler, damak, çene ve ağız yapısında problem olanlar konuşma engelli olarak kabul edilmektedir (Yenişehirlioğlu, 2013: 15).

#### **1.3.4. Ortopedik Engelli**

Ortopedik engelli, fiziksel yetersizliğe sebep olacak düzeyde iskelet, kas ya da sinir sistemi problemlerine sahip olan kişilerdir. Bu problemler doğuştan olabileceği gibi yaşamın herhangi bir döneminde geçirilen hastalık veya kaza sonucu olarak da ortaya çıkabilmektedir (Aslan, 2017: 8). “El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısalık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, Serebral Palsi, spastikler ve spina bifida olanlar bu gruba girmektedir” (Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2002). Ortopedik engelli bireyler, fiziksel yeterliliğe sahip olamadıkları için günlük hayatlarındaki aktivitelerini gerçekleştirmede ve çevrelerine uyum sağlamada sorun yaşarlar. Ortopedik engelliler için sakat, felçli, yatalak, kötürüm, topal, çolak gibi birçok farklı terim kullanılmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003a: 13).



Ortopedik engelliler, tekerlekli sandalye kullanan ortopedik engelliler ile tekerlekli sandalye kullanmak zorunda olmayan, koltuk değneği, baston gibi çeşitli protezler ile yaşamını sürdüren engelliler olarak ikiye ayrılır (Yenişehirlioğlu, 2013: 15).

### **1.3.5. Süreğen Hastalık**

Engel türü içerisinde alt başlık şeklinde ele alınan süreğen hastalık, bireyin çalışma kapasitesini olumsuz etkiler. Aynı zamanda bu hastalık bireyin sürekli bakılmasını ve tedavi edilmesini gerektirir (Güvenç, 2014: 8). Bu hastalıklar çok geniş bir grubu içermektedir; yüksek tansiyon, şeker, kanser (lösemi, lenfoma, akciğer kanseri vs.), sürekli devam eden solunum hastalıkları ve diğer hastalığı olan bireyler bu gruba dâhildir (Nasibov, 2017: 9).

## **1.4. Engellilerin Toplum İçindeki Oranları**

### **1.4.1. Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranı**

Erişilebilir Turizm Ağı'na (European Network For Accessible Tourism - ENAT) göre hem Avrupa'da hem de dünyanın diğer bölgelerinde erişilebilirlik gereksinimleri ve erişilebilirlik şartları arasında büyük ölçüde bir boşluk vardır. Erişebilirliğe dair problemler, bireylerin günlük gereksinimlerini etkilemekle birlikte, turizme katılımlarını da negatif yönde etkilemektedir. Müşteriler bilgiye erişimlerinin yanı sıra; hizmette, ulaşımında, turistik lokasyonlarda, konaklamada ve diğer birçok alan ve aktivitelerde de zorluklar yaşamaktadır. Avrupa'da erişilebilir turizmin mevcut pazarının (engelli bireyler, yaşlılar, hamileler, çocuklu aileler, kronik hastalar ya da geçici engelliler) tahmini rakamları; yüz otuz milyon kişi ve yıllık harcama tutarları altmış sekiz milyon Euro olarak belirtilmiştir. Bu kapsamdaki tüm bireyler ve onlarla seyahat edenler "erişilebilir turizme" gereksinim duymaktadır (Şen vd., 2014: 4).

Dünyada engelli bireyleri inceleyen çok az çalışma bulunmaktadır. 1992 yılında Gelir ve Program Katılım Anketi'nden toplanan bilgilere dayanarak işlevsel bir aktivitede veya sosyal bir rolde kısıtlı olan kişi sayısı 48,9 milyon idi. Ciddi bir sakatlığı (bir veya daha fazla etkinlik veya rol gerçekleştirilemiyor) olan kişi sayısı 24,1 milyon idi (Burnett ve Baker, 2001: 5). TÜRSAB 2008 yılında yayınlanan raporda ise dünya nüfusunun yaklaşık olarak % 10'unun (altı yüz milyon insanı) fiziki ya da zihinsel engele sahip kişilerden oluştuğu belirtilmektedir (TÜRSAB, 2008). Dünya Sağlık Örgütü'nün 2011 yılında yayınlamış olduğu "Dünya Engelli Raporu" verilerine göre dünyada yaklaşık bir milyardan fazla bireyin engellilik ile yaşadığı tahmin edilmektedir. Yani 2010 dünya nüfusunun yaklaşık %15'ini engelli nüfusu oluşturmaktadır. Bu durum Dünya Sağlık Örgütü'nün 1970 yılında engelli oranının dünya genelinde %10 olduğunu belirtmesiyle kıyaslandığında dünyada engelli sayısı

gün geçtikçe artmaktadır (WHO, 2011: 7). Engelli olarak bilinen tüketici segmentinin hızla genişlemesi, 50 milyon kişinin bu potansiyel pazarına yeni bir ilgi uyandırmıştır. Bu grubun 2030 yılına kadar iki katına çıkması beklenmektedir (Burnett ve Baker, 2001: 4). Bu nüfusun büyüklüğü göz önünde bulundurulduğunda, turizm sektörü dikkatlerini engelli turistlere yönelmektedir (Poria vd., 2010: 216).

**Tablo 1.2 Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları**

Ülke	Nüfus	Engelli Oranı %	Engelli Sayısı
İngiltere	62.008.048	27,2	16.866.189
Fransa	64.716.310	24,6	15.920.212
Almanya	81.802.257	11,2	9.161.852
Polonya	38.167.329	11,7	4.465.577
Hollanda	16.574.989	25,4	4.210.047
İspanya	45.989.016	8,7	4.001.044
İtalya	60.340.328	6,6	3.982.461
Çek Cumhuriyeti	10.506.813	20,2	2.090.855
Portekiz	10.637.713	19,9	2.116.904
Belçika	10.839.905	18,4	1.994.542
İsveç	9.340.682	19,9	1.858.795
Finlandiya	5.351.427	32,2	1.723.159
Romanya	21.462.186	5,8	1.244.806
Yunanistan	11.305.118	10,3	1.164.427
Macaristan	10.014.324	11,4	1.141.632
Danimarka	5.534.738	19,9	1.101.412
Avusturya	8.375.290	12,8	1.072.037
İrlanda	4.467.854	11	491.463
Slovakya	5.524.825	8,2	453.035
Slovenya	2.046.976	19,5	399.160
Estonya	1.340.127	23,7	317.610
Litvanya	3.329.039	8,4	279.639
Bulgaristan	7.563.710	3,3	249.602
Letonya	2.248.374	5	112.418
Kıbrıs Rum Kesimi	803.147	12,2	97.983
Lüksemburg	502.066	11,7	58.741
Malta	412.970	8,5	35.102

**Kaynak:** EUROSTAT (AB İstatistik Bürosu)2011'den akt. Zengin ve Eryılmaz, 2013: 54

Tablo 1.2'de görüldüğü gibi Avrupa Birliği üyesi ülkeler arasında engelli nüfusun toplam nüfusa oranı en yüksek olana ülke %32,2'lik oran ile 5 Milyon 351 bin 427 nüfuslu

Finlandiya'dır. Finlandiya'yı sırası ile 27,2'lik oran ile İngiltere ve 25,4'lük oran ile Hollanda takip etmektedir. 27 ülkeli AB'nin en kalabalık toplam nüfusa sahip olan ülke 81 Milyon 802 bin 257 ile Almanya iken, 9 Milyon 161 bin 852 engelli nüfusuyla %11,2'lik oran ile 17.sıradadır.

TÜRSAB 2008 raporundaki verilere göre, dünyanın ekonomik devlerinden biri olan Çin'de altmış (çalışabilir durumda yirmi beş milyon) ve gelişmiş Japonya'da beş milyon (on sekiz yaşın üzerinde üç milyon) engelli birey mevcuttur. Yine bu rapora göre, ABD'de yaşayan engellilerin ise elli milyona yaklaştığı ve satın alma güçlerinin yüz yetmiş beş milyar dolara kadar çıktığı belirtilmektedir (TÜRSAB, 2008).

Avustralya İstatistik Bürosu (2004), önemli sayıda Avustralya vatandaşının engelli olduğunu ve toplumdaki engellilik düzeyinin 1988-2003 yılları arasındaki nüfusun yüzde on beş ile yirmisini oluşturduğunu belirtmiştir. Aynı zamanda, bireyin yaşı ve engelli olma durumu arasında sıkı bir ilişki vardır. Yaşam süresi arttıkça bireyin engelli olma ihtimalide artmaktadır (Darcy, 2007: 2) .

#### **1.4.2.Türkiye'de Engelli Nüfusu ve Oranı**

Ülkemizde engellilerin sayısı oldukça yüksek olması ile birlikte, engelli bireyler toplum tarafından dışlanmaya maruz kalan en açık kesimlerden birisini oluşturmaktadır. Engelli sayısının yüksek oluşu, yakından alaka gösterilmesi gereken bir kesimin var olduğunu göstermektedir. Bu sebeple, ülkemizdeki engelli bireylerin genel nüfusa oranını incelemekte fayda vardır (Özgökçeler, 2006: 234).

Dünyada birçok ülke engelli bireyler ile ilgili kapsamlı ve güncel çalışmalara sahip olmadığı için Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) tahminlerini kullanılmaktadır. Türkiye'de bu ülkeler içerisinde yer almaktadır (Akgün, 2015: 9). Türkiye'de engelli profili incelendiğinde, engellilerin toplumla kaynaşma açısından birçok sorunla karşılaştığı görülmektedir. Engelli bireyin yaşamını birçok yönden etkileyen bu sorunlar zaman içerisinde büyüyerek, karmaşık bir hale gelmiştir (Öztürk, 2009: 24). Türkiye'de yaşayan engelli bireyler toplum ile kaynaşmada yaşadığı sorunlar zaman içerisinde artış göstermektedir (Besiri, 2009: 353).Bu sorunların ortadan kaldırılması ve engelli bireylerin toplumla entegre olmaları için politikalarla desteklenmeleri gerekir (Genç ve Çat, 2013: 365).

2002 Türkiye Özürlüler Araştırması sonuçlarına göre engellilik oranları Tablo 1.3'de yer almaktadır. Tablo 1.3'de belirtildiği gibi engelli bireylerin toplam nüfus içindeki oranı %12.29'dur. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlülerin oranı %2.58 iken süreğen hastalığı olanların oranı ise % 9.70'dir. Özürlü olma oranları yaş grubu bazında

incelendiğinde her iki grupta da ileri yaşlarda artmaktadır. Ancak, bu artışı süregelen hastalığı olanlarda diğer özür grubundakilere göre daha fazladır. 0-9 yaş grubunda ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlü olanların oranı %1.54 iken 0-9 yaş grubunda süregelen hastalığa sahip olanların oranı %2.60'tır. Bu oran, ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlü olanlarda 50-59 yaş grubu, süregelen hastalığı olanlarda ise 20-29 yaş grubunda yaklaşık iki katına çıkmaktadır. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlü nüfus cinsiyet ayrımında incelendiğinde, erkeklerin oranının daha yüksek olduğu, süregelen hastalığa sahip olan nüfusta ise kadınların oranının daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlü olanların oranı kırdada daha yüksek iken süregelen hastalığa sahip olanların oranı kentte daha yüksektir. Özürlülük oranı bölgelere göre incelendiğinde, ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlü olanların oranı %3.22 ile en yüksek Karadeniz Bölgesinde, %2.23 ile en düşük Marmara Bölgesinde gözlenmektedir. Süregelen hastalığı olanların oranı ise %10.90 ile en yüksek Marmara Bölgesinde, %7.18 ile en düşük Güneydoğu Anadolu Bölgesinde gözlenmektedir.

**Tablo 1.3 Türkiye'deki Engellilik Oranı**

Özürlülük Oranı									
A.Toplam- B. Erkek- C. Kadın (%)									
	Toplam Özürlü Nüfus			Ortopedik, Görme, İşitme, Dil Ve Konuşma Ve Zihinsel Özürlü Nüfus			Süregelen Hastalığa Sahip Olan Nüfus		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Türkiye	12,29	11,10	13,45	2,58	3,05	2,12	9,70	8,05	11,33
Yaş grubu									
0-9	4,15	4,69	3,56	1,54	1,70	1,37	2,60	2,98	2,20
10-19	4,63	4,98	4,28	1,96	2,26	1,65	2,67	2,72	2,63
20-29	7,30	7,59	7,04	2,50	3,34	1,74	4,80	4,24	5,30
30-39	11,44	10,43	12,42	2,56	3,18	1,95	8,89	7,26	10,46
40-49	18,07	15,15	21,08	2,65	3,29	1,99	15,43	11,86	19,09
50-59	27,67	22,56	32,67	3,23	3,73	2,74	24,44	18,83	29,94
60-69	36,96	31,60	42,02	5,14	5,65	4,65	31,82	25,95	37,37
70+	43,99	39,77	47,77	7,89	8,45	7,38	36,10	31,32	40,39
Bilinmeyen	11,68	6,30	14,17	0,34	0,53	0,25	11,33	5,77	14,09
Yerleşim yeri									
Kent	12,70	11,38	13,99	2,20	2,60	1,81	10,49	8,78	12,18
Kır	11,67	10,69	12,63	3,16	3,74	2,59	8,50	6,95	10,04
Bölge									
Marmara	13,13	11,66	14,59	2,23	2,60	1,87	10,90	9,05	12,73
Ege	11,6	10,69	13,00	2,59	3,15	2,05	9,27	7,55	10,95
Akdeniz	12,16	11,15	13,15	2,60	2,99	2,21	9,56	8,16	10,93
İç Anadolu	12,52	10,78	14,23	2,60	3,01	2,20	9,92	7,77	12,03
Karadeniz	12,98	11,62	14,32	3,22	3,66	2,80	9,76	7,97	11,52
Doğu Anadolu	11,80	11,29	12,30	2,53	3,18	1,90	9,26	8,10	10,41
Güneydoğu Anadolu	9,90	9,86	9,94	2,72	3,45	1,99	7,18	6,41	7,96

**Kaynak:** Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2002

Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı işbirliği ile yapılan “2002 Türkiye Özürlüler Araştırması”ndan sonra engelli bireyleri kapsayan güncel araştırma yapılmamıştır. 2011 yılında yapılan Nüfus ve Konut Araştırması (NKA) sonuçlarına bakılacak olunursa, en az bir engele sahip olan nüfusun (üç ve daha yukarı yaş) oranı %6,9'dur. Cinsiyet açısından bakıldığında bu oran kadınlarda %7,9 erkeklerde ise %5,9'dur (TÜİK, 2011). Türkiye’de 2012 yılı itibariyle yaklaşık olarak dokuz milyon engelli bireyin yaşadığı düşünülmektedir. Bu tahmin ile yetmiş dört milyon nüfusa (2012 yılı) sahip olan Türkiye’de yaşayan her dokuz kişiden birinin engelli sayıldığı ortaya koyulabilir (Genç ve Çat, 2013: 367).

### **1.5. Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler**

Son yıllarda engelli kavramı insan hakları konusu olarak ele alınmaktadır. Engelli bireylerin toplumsal hayatta sağlıklı bireyler gibi devam etmeleri ve etkin bir şekilde rol almaları için yasal düzenlemelere daha çok yer verilmektedir (EHİS, 2016: 7). Sağlıklı bireylerin turistik etkinliklere katılmaya hakkı olduğu kadar, engelli bireylerin de bu etkinliklerden yararlanma hakkı vardır. Engellilerin haklarını ve hayat standartlarını korumak için, dünyanın birçok ülkesinde yasal düzenlemeler oluşturulmaktadır. Bu düzenlemeler her ülke için değişiklik göstermektedir. Turizm kapsamında düzenlemelere nadiren yer verilmekle birlikte, genel anlamda şehir planlaması ve mimari sahalar olarak sınırlandırılmaktadır (Akdu, 2018: 99). Engelli bireylerin turizm faaliyetlerini gerçekleştirirken sosyolojik ve fiziksel alanlarda herhangi bir sorun ile karşılaşmamaları ve turizm sektörüne daha rahat uyum sağlamaları için konaklama işletmelerinden seyahat acentelerine kadar tüm turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yasalar aracılığıyla birtakım düzenlemeler getirilmiştir (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2013: 48). Türkiye’de olduğu gibi dünyada da engellileri kapsayan olumlu faaliyetler yasal düzenlemelerle sağlanabilmiştir (Küçükali, 2014: 61). Yapılan yasal düzenlemeler pozitif ayrımcılık, iş bulma imkânı, eğitim gibi yaşam standartlarını yükseltici hususları içermektedir (Baş, 2016: 10). Engelli bireylerin daha kolay bir yaşam sürmeleri için plan ve politikalara ihtiyaç vardır. Bu sebepten engelli bireylere yönelik güncel bilgilere ihtiyaç duyulmaktadır (Uluocak ve Aslan, 2012: 28).

“Herkes için Turizm” yaklaşımı iyi bir iş mantığı yaratmaktadır. Avrupa Komisyonu’nun “Avrupa’yı Engelli Turistler İçin Erişilebilir Kılma” rehberi (Avrupa Komisyonu, 1996), turizm endüstrisi fayda sağlayabilecek engelli bireylerin ve ailelerinin seyahat ihtiyaçlarının karşılanmasının ekonomik potansiyelini belirlemektedir. Ayrıca, yaşanan bir nüfusun demografik değişimleri turist endüstrisi için önemli ekonomik sonuçlar

getirmiştir. Yaşlı bireyler, engelli bireylerin karşılaştıkları erişim engellerinin çoğunu iştirak etmektedir. Turizm endüstrisi bu konular ele alınarak, daha fazla müşteri çekmeyi amaçlamaktadır. Engelli bireyler için hizmet kalitesi artırılarak, turizm endüstrisi tüm müşterilere hizmet kalitesini arttırmış olacaktır (Var vd., 2011: 602).

### **1.5.1. Dünyada Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler**

Engelli bireylerin daha kaliteli bir hayat standardına sahip olmasını sağlamak, toplumun yerine getirmesi gereken en önemli sorumluluklarından biridir. Bu sorumluluk, engelli insanları toplumdan soyutlayarak değil, bütünü oluşturan bir parça olarak görerek, sosyal alanda daha fazla etkin olmalarını sağlamak için ilgili düzenlemeleri oluşturarak yerine getirilecektir. Toplumda yaşayan herkes gibi, engelli bireylerin de doğarken sahip olduğu haklarını koruyan, onurlarını arttıran kanuni düzenlemelerin faaliyete geçirilmesi ve engelli bireylerin medeni, siyasi, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlardan eşit olanaklarla yararlanması bir kamu gerekliliğidir (Küçükali, 2014: 59). Dünya genelinde, farklı zamanlarda engelli bireylere ilişkin kanuni düzenlemeler gerçekleştirilmiş ve gerçekleştirilmeye devam edilmektedir. Bütün engelli bireylerin, temel hürriyetlerin ve insan haklarının tamamından eşit olarak yararlanmasını sağlamak, bu kanuni düzenlemelerin ortak paydasıdır (Bulgan, 2015: 1).

Son yıllarda, Avrupa, Amerika ve Asya Pasifik'te Engelli insanlar ve turizm arasındaki ilişki akademik çevrenin ve hükümetlerin dikkatini çekmiştir (Darcy, 2007: 3). Avrupa Birliği (AB)'nin engelli bireyler için uygulamış olduğu uzun vadeli politikası mevcuttur. Bu politika engelli bireylerin topluma bağımsızca katılabilmeleri ve toplumda eşit muamele görmelerini hedefleyerek, engellilere yönelik fırsat eşitliği sağlamayı amaçlamaktadır. Engelli bireylerin topluma katılımlarına olanak sağlayıcı çalışmalar yaparak ve engellilere yeteneklerini kullanabilme fırsatı vererek bu hedeflere ulaşılabilir (Çizel vd., 2012: 23).

Giresunlu ve Akıncı Avrupa Birliği'nin engelliler ile ilgili yaptığı düzenlemeleri şu şekilde sıralamıştır (Giresunlu ve Akıncı, 2011: 134 akt. Karakaya, 2014: 59) :

- 31 Mayıs 1990, Konsey İlke Kararı – Engelli Çocuklar ve Gençlerin Genel Öğretim Sistemine Katılımı.
- 20 Aralık 1996, Konsey İlke Kararı – Engelli Bireylere Tanınacak Fırsat Eşitliği.
- 4 Haziran 1998, Konsey Tavsiye Kararı – Engelliler İçin Park Kartı Verilmesi.
- 17 Haziran 1999, Konsey İlke Kararı – Engelli Kişilere İstihdamda Fırsat Eşitliği Sağlanması.
- 12 Mayıs 2000, Sonuç Tebliği – Özürlüler için Engelsiz Avrupa.

- 27 Kasım 2000, Konsey Kararı – Ayrımcılığa Karşı Topluluk Eylem Planı Oluşturulması.
- 27 Kasım 2000, Konsey Direktifi – İstihdamda ve İşte Eşit Muamele Konusunda Genel Çerçeve, Avrupa Birliği Temle Haklar Belgesi.
- 5 Mayıs 2003, Konsey İlke Kararı – Engelli Öğrencilere Eğitim ve Mesleki Eğitimde Fırsat Eşitliği Sağlanması.
- 6 Mayıs 2003, Konsey İlke Kararı – Engelli Bireylere Yönelik Kültürel Etkinlikler ve Bu Etkinliklere Ulaşılabilirlik.
- 15 Haziran 2003, Konsey İlke Kararı – Engelli Bireylerin İstihdamının ve Toplumsal Bütünleşmelerinin Teşvik Edilmesi.
- 30 Ekim 2013, Sonuç Tebliği – Engellilere Yönelik Fırsat Eşitliği: Avrupa Eylem Planı.

Birçok ülkede, erişilebilir turizmin gelişebilmesi için kurallar, yönetmelikler ve erişilebilirlik standartları bulunmamaktadır (Darcy vd., 2009: 519). Avrupa Birliği Konseyi, ayrımcı tutum ve davranışları reddetmek ve vatandaşlara yasal hakları ve yükümlülükleri hakkında daha fazla bilgi sağlamak amacıyla 2007 yılını Avrupa Eşit Fırsatlar Yılı olarak ilan etti (ENAT, 2007: 11). Avrupa Birliği'nin ayrımcılığın önüne geçebilmek için oluşturduğu yönetmelikler, 18 Ağustos 2006 tarihinde Genel Eşit Muamele Yasası ile Almanya'da ulusal yasal düzenlemelere dönüşmüştür. Almanya bu kanun ile Avrupa Birliği'nin dört eşit muamele direktifini, Alman mevzuatında faaliyete geçirme sorumluluğunu yerine getirmiştir (Çizel vd., 2012: 24). Bu Eşit Muamele Yasası ile hedeflenen; ırk, etnik köken, cinsiyet, din ya da dünya görüşü, engellilik durumu, yaş, cinsel kimlik sebebi ile oluşan mağduriyetlerin önüne geçmek ve tamamen bitirmektir (Federal Ayrımcılıkla Mücadele Birimi: 8).

1995 yılında İngiliz Parlamentosunda kabul edilen Engelli Ayrımcılığı Yasası, engellilerin haklarını korumaya yönelik İngiltere'deki ilk yasal düzenlemedir. Bu kanun engelli bireylerin topluma katılımlarını sağlamak için işverenlere, hizmet sağlayıcılara, ev sahiplerine, okullara karşı haklarını koruma altına alır (Prime Minister's Strategy Unit, 2005: 24).

Avrupa Birliği üye devletlerinden İtalya'nın yasal düzenlemelerine bakıldığında; 1992'de İtalya Parlamentosu'nda 104 sayılı Engelli İnsanların Bakımı, Hakları ve Sosyal Bütünleşme Yasası (Law For the Care, Social Integration and Rights of People With Disabilities) kabul edilmiştir. Bu yasada geçen hükümler; engelli bireylerin işten çıkarılması halinde korunmaları, eşit eğitim imkânlarından yararlanmaları, halka açık olan kamu ve özel binaların erişilebilir düzeyde olması, araç almak isteyen engellilere uygulanması gereken

vergi indirimleri, özel park alanları, erişilebilir toplu taşıma olarak belirtilmiştir (Eryılmaz, 2010: 27).

Avrupa Birliği üye ülkelerinden İspanya'nın, Anayasası'nda yer alan 49. maddede engellilere yönelik düzenleme şu şekilde belirtilmiştir:

Kamu mercileri, ihtiyaç duydukları özel bakımı sunmak ve bu kısımda bütün vatandaşlara sağlanan haklardan yararlanabilmeleri için özel koruma sağlamak suretiyle fiziksel, sinirsel ve zihinsel engelliler için önleyici bakım, tedavi, rehabilitasyon ve toplumla bütünleşme politikası yürütür (Yıldız ve Bakırcı, 2011: 43).

Hollanda'da, eğer bir kişi engelli olarak dünyaya gelmiş ise, doğumundan sonra kayıtlara geçirilmektedir. Engelli bireyin özgüvenin artırılması, sosyal hayata adapte olabilmesi açısından el-göz eşgüdümünün ilerlettirilmesi amacı ile mesleki anlamda çalışmalar yüksek düzeyde gerçekleştirilmektedir (Bakırcı, 2011: 308-309).

İsveç'te 1990'lı yıllarda refah politikalar boyutunda önemli bazı değişimler meydana gelmiştir. İsveç Sakatlık Politikaları "haklılık ahlakı"nın daha güçlü olduğu bir değişimi vurgulamaktadır. Bir diğer yönelim, bilhassa engelliğe ilişkin politikalarda daha seçici uygulanan sosyal ve sivil haklar olmuştur. Politikalara ilişkin örnekler; 1994 yılındaki Özürlüler Ombudsmanı, iş arayan engelli bireyler ve engelli işgörenleri korumayı hedefleyen ayrımcılıkla mücadele kanunu, günlük yaşamlarının yönetiminde ileri düzeyde ve kalıcı olarak zorluk yaşayan bireylere ilişkin Disability Reform'un tanıtılmasıdır. 1990'lı yıllardaki sosyal güvenlik, sosyal yardım ve sosyal hizmetlerde gerçekleştirilen önemli boyutlardaki değişimler ve engellilik hizmetlerinde atılan adımlar tarihi perspektifte yerini almıştır. En fazla "hak eden" özürlüleri amaçlayan yasal hizmetler bu grubun maddi haklarının gelişimine katkı sağlamıştır. Buna ek olarak, evrensel refah sisteminin daha fazla seçici olması ile özürlü bireyler için yeni engeller oluşmaktadır (<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1023/A%3A1011532222021>, Erişim tarihi: 10.08.2018).

Güney Avustralya Turist Komisyonu (SATC) 2003-2008 seneleri arasında Güney Avustralya'nın engelli bireyler ve engelli turistler kapsamında ulaşılabilir olması için çalışmalar gerçekleştirmiştir. 2005 yılının Temmuz ayında, özel sektör ve devlet kurumlarından 45 organizasyonun katıldığı Sürdürülebilir Turizm İşbirliği Araştırma Merkezi (STRC) çalıştayını yapılmıştır. Bu STRC çalıştayında; Avustralya'nın dâhil olduğu engelli turizmi seviyesinin mevcut konumundan daha farklı seviyedeki araştırmalar ile genişletilmesi kararı alınmıştır (Kahveci, 2016: 25).



Avustralya’da 2003 yılında erişilebilir turizm ulusal turizm politikası içinde yer almıştır. Ancak bu konu ile ilgili olarak herhangi bir araştırma ve strateji geliştirilmemiştir. Avustralya’daki politikacılar erişilebilir turizm kavramını yasalar ile desteklemek adına bir adım atmamışlardır (Darcy vd., 2009: 7).

1990 Engelli Amerikalılar Yasası (ADA), ulaşım hizmetleri, telekomünikasyon ve kamu hizmetlerinin engelli bireyler başta olmak üzere tüm bireyler tarafından erişilebilir olmasını zorunlu kılmaktadır (Sen ve Mayfeld, 2004: 223). ABD’de engelli bireyleri kapsayan yasal düzenlemeler iki şekilde ele alınmaktadır. Bunlar; eyalet sınırları içinde geçerli sayılan Eyalet Yasaları ve tüm ülke genelinde geçerli olan Federal Yasalardır. Amerikan hukukunda yer alan engelli bireylere yönelik yasalar ise; Engelli Bireyler Eğitim Yasası (Individuals With Disabilities Education Act – IDEA), 1973 Rehabilitasyon Yasası (Rehabilitation Act of 1973 – RA), 1990 Engelli Amerikalılar Yasası (Americans With Disabilities Act of 1990 – ADA), Uygun Yerleşim Islah Yasası (Fair Housing Amendments Act – FHAA), Telekomünikasyonlar Kanunu (Telecommunications Act of 1996), Ek Güvenlik Geliri (Supplemental Security Income – SSI), Tıbbi yardım (Medicaid), Sosyal Güvenlik Engellilik Sigortası (Social Security Disability Insurance – SSDI), Tıbbi bakım (Medicare)’dır (Çakmak, 2008: 52).

2008 yılında değiştirilen 1990 Amerikan Engelliler Yasası’nın (ADA) amacı engelli bireylere yönelik ayrımcılığın ortadan kaldırılması için açık ve kapsamlı bir ulusal yetki sağlamaktır. ADA engelli bireyleri etkileyen beş başlık içerir: Başlık I, istihdamda ayrımcılığı yasaklar; Başlık II, faaliyetlerin, hizmetlerin ve programların sağlanmasında devlet ve yerel yönetimler tarafından ayrımcılığı yasaklar. Başlık III, kamuya açık bir yer sahibi olan, kiralayan veya işleten herhangi bir kişi tarafından, herhangi bir kamu barınağı yerine ait malların, hizmetlerin, tesislerin, ayrıcalıkların, avantajların veya konaklama yerlerinin tam ve eşit olarak yararlanılmasında ayrımcılığı yasaklar. Başlık IV, telekomünikasyonda ayrımcılığı yasaklar ve Başlık V, ADA’nın diğer federal ve eyalet yasalarına ilişkisinin bir bildirimini içeren bazı çeşitli hükümler içermektedir (Causin vd., 2010: 4-5).

Birleşmiş Milletler Engelliler Hakları Sözleşmesi yüz elliden fazla ülke tarafından imzalanmıştır ve engelli bireylerin mesleki eğitimi, çalışma yaşamına entegre edilmesi ve toplum korunmasını yaygınlaştırma hakkını güvence altına almaktadır (ILO, 2015). Engellilerin temel ihtiyaçlarını uygun bir şekilde ele alan küresel turizm endüstrisinin önemi Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi’nin yakın zamanda kurulmasıyla daha da güçlendirilmiştir (Darcy ve Pegg, 2011: 468).

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün 1991 yılında Buenos Aires'te yaptığı toplantı sonuç bildirgesi (Creating Tourism Opportunities for Handicapped People in the Nineties) ile engellilerin turizm ve seyahat etkinliklerine katılımlarının yükseltilmesi, bu etkinliklerde karşılaşılabilecek problemlerin en aza indirilmesi için gerçekleştirilen çalışmalar ivme kazanmış ve bugüne kadar gelmiştir (Diker ve Çetinkaya, 2016: 114). 1993 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen, üye devletlere tavsiye özelliği içeren, Sakatlar Konusunda Fırsat Eşitliğine İlişkin Standart Kurallar kapsamında, alınan hakların ekonomik güç, toplumsal hayat standartları az gelişmiş ülkelerde uygulanması pek mümkün olmamıştır. Bu nedenle Dünya Körler Birliği'nin Genel Kurul toplantısında Standart Kuralların uluslararası boyutta bir sözleşme şekline getirilmesi kararı alınmıştır. 2007 yılının Mart ayında üye devletlerin imzasına sunulan, Türkiye de dâhil 81 ülkenin imzasının bulunduğu, BM kapsamında ayrımcılığa karşı engellilerin haklarını tüm detaylarıyla düzenleyen uluslararası bir sözleşmenin hazırlanması için gerekli çalışmalar başlatılmıştır (Özgökçeler ve Alper, 2010: 39).

### **1.5.2. Türkiye de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler**

Türkiye'de engelli bireyleri ilgilendiren hukuksal düzenlemeler, birçok uluslararası anlaşma ile korunmaktadır (Özgökçeler ve Alper, 2010: 43).

Engelli bireylerin sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için sunulan hizmetler, birçok bakanlık ve kurum aracılığıyla yürütülmektedir. 633 sayılı KHK ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı olarak kurulan Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (EYHGM), engelli bireylerin diğer bireyler ile aynı koşullarda faydalanması için plan ve politikalar oluşturmaktadır (EHİS, 2016). 2828 sayılı kanunda ise Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumunun amacı; yardıma, bakıma ya da korunmaya ihtiyacı olan aile, çocuk, engelli, yaşlı ve diğer kişilere sunulan sosyal hizmetler ve bu hizmetler ile ilgili görev ve sorumlulukları düzenlemektir (Resmi Gazete, 1983). Bu kanuna eklenen 7. maddeye göre; Bakıma muhtaç engelli bireylerin, ekonomik ve sosyal yetersizliği olan ailelerin ihtiyaçları resmi ya da özel bakım merkezlerinde veya ikametgâhlarında bakım hizmeti verilmesi sağlanır (Resmi Gazete, 2014). 5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun 6. Maddesinde yer alan il özel idaresinin görev ve sorumlulukları arasında, engelli, düşük, yaşlı ve gelir seviyesi düşük bireylere il özel idaresi hizmetlerinin vatandaşlara yakın ve uygun yöntemlerle sunulması yer alır. Aynı zamanda, bu bireylere yönelik eğitim, spor, çevre, trafik ve kültür hizmetlerinin yapılması ile ilde dayanışma ve katılımı sağlamak, sunulan hizmetlerde etkinliği ve verimliliği sağlamak amacıyla gönüllülerin katılımına yönelik programlar oluşturulur

(Resmi Gazete, 2005a). Bu kanuna ek olarak 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda da 14. Maddesine göre; belediye hizmetleri, engelli, yaşlı, düşük ve gelir seviyesi düşük bireylere en yakın yerde ve en uygun yöntemler uygulanır (Resmi Gazete, 2005b). 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'na göre; Büyükşehir belediyeleri bünyesinde engelli hizmetleri birimi oluşturulur. Bu birimlerin amacı, engelli bireyleri bilgilendirmek, yönlendirmek ve onlara sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri sunmaktır. Özürlüler İdaresi Başkanlığının görüşleriyle İçişleri Bakanlığınca hazırlanan yönetmeliklerle, engelli hizmetleri birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları belirlenir (Resmi Gazete, 2004).

Engelli bireylerin günlük yaşamda daha etkin olabilmesi ve engeli olmayan bireyler hangi haklara sahip ise, onların da o haklardan yararlanabilmesi adına ülkemizde de farklı zamanlarda yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiştir (Küçükali, 2014: 61). Engelli bireyler ile ilgili çalışmalar ilk kez cumhuriyet döneminde başlamıştır. 1950'li yıllarda devlet kurumları ve sivil toplum örgütleri tarafından önemi vurgulanmıştır. 1960'larda "toplumsal konumları" noktasında ilgi çekmiştir. 1970'li yıllara gelindiğinde "engelli bireylerin iş hayatında var olmaları ve mesleki bilgilerinin oluşturulabilmesi" konusunda politikalar gerçekleştirilmiştir. 1976 yılında 2022 sayılı yasa ile 65 yaş üzerindeki yaşlıların ve işi olmayan engelli bireylerin sabit bir gelire sahip olmaları amaçlanmıştır. 1980'lerde ise Anayasa ve Kalkınma Planlarında engelli bireyleri de ilgilendiren politikalara yer verilmiştir. Öte yandan "özürlülük" ile ilgili tanımlar 1980'li yıllarda ortaya çıkmaya başlamıştır. 1983'de Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile "özürlülük" tanımı yapılmış ve "bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinde belli oranda fonksiyon kaybına neden olan organ yokluğu veya bozukluğu sonucu normal yaşamın gereklerine uyamama durumunda olup, korunmaya, bakıma, yardıma ve yetiştirilmeye muhtaç kişi" özürlü olarak tanımlanmıştır (I.Özürlüler Şûrası, 1999 akt. Burcu, 2006: 75). Ancak Türkiye seksenli yıllardan sonra engelli bireyleri ilgilendiren düzenlemelere ulusal mevzuatta yer vermiştir. Bu süreçte daha çok engelli bireylerin eğitimleri ve istihdam edilmeleri konuları üzerinde durulmuştur (Özgökçeler ve Alper, 2010: 42).

Engellilerin hayatını kolaylaştırmak adına ulaşılabilirliğin sağlanması için Türkiye'de yapılan ilk yasal düzenleme; 1997'de 572 sayılı KHK ile gerçekleştirilmiştir. Birden fazla kanunda engelliler ilgili düzenleme bu kararname ile oluşturulurken, ulaşılabilirlik ile ilgili maddenin eklendiği kanun; 3194 sayılı İmar Kanunu'dur. Uygulanmış ve uygulanacak alt yapı sistemlerinde ve yapılarda ulaşılabilirlik kurallarının, yapıları alanla ilgili plan, proje, uygulama, ruhsatlandırma ve denetleme gibi görev ve yükümlülükleri olan ilgili kurum ve

kuruluşlar tarafından gerçekleştirilmesi hüküm kapsamına alınmıştır (Başbakanlık Özürllüer İdaresi Başkanlığı, 2010: 4).

02.09.1999 tarihinde 23804 sayılı Resmi Gazetede, Bayındırlık ve İskân Bakanlığı tarafından engelli bireylerin ulaşılabilirliğinin sağlanması amacıyla yönelik düzenlemeler yayımlanmıştır (Başbakanlık Özürllüer İdaresi Başkanlığı, 2010: 4). Bu yönetmelikler ve yapılan düzenlemeler aşağıdaki gibi özetlenmektedir:

- Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliği (3030 Sayılı Kanun Kapsamı Dışında Kalan Belediyeler Tip İmar Yönetmeliği): Bu yönetmelikte ilk defa özürllülük kavramının tanımı yapılmıştır. Ayrıca ulaşılabilirlik ve Türk Standartları Enstitüsü'nün özürllülerle ilgili standartları belirtilerek, belediyelere özürllülerle ilgili mevzuat ve standartlara uyma, bunları faaliyete geçirme ve gereken diğer önlemleri alma sorumlulukları getirilmiştir. Bununla birlikte yapılar ve açık alanlarda (yol, otopark, park, yaya bölgesi, saha ve kaldırımlarda), bunlar üzerindeki ulaşım ve haberleşme merkezlerinde ve peyzaj elemanlarında özürllülerin ulaşılabilirliğini oluşturmak için TSE standartlarına göre düzenleme yapılması şartı koşulmuştur.
- Plansız Alanlar İmar Yönetmeliği (Belediye ve Mücavir Alan Sınırları İçinde ve Dışında Planı Bulunmayan Alanlarda Uygulanacak İmar Yönetmeliği): Özürllülerin ulaşılabilirliğini sağlamak adına Türk Standartları Enstitüsü standartlarına uyma şartı getirilerek, bir takım ölçü ve ticari kullanımlara yönelik maddeler düzenlenmiştir.
- Gecekondu Kanunu Uygulama Yönetmeliği: Bu yönetmelikte de diğer yönetmeliklerdeki "Özürllülerin Ulaşılabilirliğinin Sağlanması İçin TSE Standartlarına Uyulması Zorunluluğu"na ek olarak binaların farklı bölümlerinde var olan ölçülendirmeler ve özelliklerde düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.
- Otopark Yönetmeliği: Otoparkların yapımında Türk Standartları Enstitüsü standartlarına uyulmasının yanı sıra; umumi binalar, bölge otoparkları ve genel otoparklarda, 1'den az olmamak koşuluyla park yerlerinin %5'ine özürllü işareti koyularak özürllülere ayrılması koşulu getirilmiştir.
- Sığınaklarla İlgili Ek Yönetmelik: Sığınakların yapımında Türk Standartları Enstitüsü standartlarına uyulması şartı koşulmuştur (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011: 3-4).

Engelli bireylere sunulan yaşam kalitesi, devletlerin eğitim, sağlık ve ekonomik kalkınma göstergelerinde önemli yere sahiptir (Çevik ve Kabasakal, 2013: 75). Bu anlamda engelli hukukunun oluşturulması ve engelli bireylerin de engeli olmayan

bireylerin faydalandığı tüm haklardan eşit olarak faydalanmaları sağlanmak zorundadır (Alkan Meşhur, 2006: 75).

İnsan haklarına ülkemizde daha çok önem verildikçe, engelli bireylerin haklarına yönelik gelişmeler de ivme kazanmaktadır. Bu gelişimde, engelliliğin sadece tıbbi bir perspektifle değil, sosyal ve hak temeli olan bir perspektifle tanımlanması da faydalı olmuştur. (TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, 2013: 2). Türkiye’de 2005 yılında Engelliler Kanunu çıkana kadar olan süreçte, engellilik daha çok medikal bir olgu olarak görülmüş ve tedavi edilmesi gereken bir hastalık olarak tanımlanmıştır (Demir, 2015: 34). 2005 yılında yürürlüğe giren Özürlüler Kanunu, Türkiye’de engelli bireyler için atılan ilk adım olmuştur. Konaklama işletmeleri, Özürlüler Kanunu ile birlikte çıkarılan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik sayesinde engelli bireyler için bir takım düzenlemeler yapmak zorunda kalmıştır (Demirkol ve Taşpınar, 2015: 981) .

2007 yılında Türkiye Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’yi New York’ta imzalamış ve 2008 yılında 5825 sayılı kanun ile kabul etmiştir.2013 yılında Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi tarafından üye devletlere yönelik tavsiye kararını da onaylamıştır. Bu karar ile engelli bireylerin turizm ve kültürel sosyal etkinliklere etkin katılımının sağlanması için eğlence ve turizm alanlarının evrensel tasarım ilkesiyle düzenlenmesi ve hizmet sunacak personelin eğitimi konusunda yasal düzenlemeler oluşturulması görüşülmüştür (Parlak, 2014: 138).

Türkiye’de engelli bireylerin haklarını geliştirmeye yönelik şûralar düzenlenmiştir. İlk Özürlüler Şûrası 1999 senesinde yapılmıştır. Şûra’nın teması ise “Çağdaş toplum, çağdaş yaşam ve özürlüler” olarak belirlenmiştir. II. Özürlüler Şûrası ise, 2005 senesinde yapılmış ve tema “Yerel Yönetim ve Özürlüler” olarak belirlenmiştir. Yapılan bu iki şûra’da alınan kararlar benzerlik taşımaktadır. Ayrıca erişilebilirliğin sağlanması konusunda uygulamaların eksikliğine de dikkat çekmektedirler. 2007 senesinde düzenlenen III. Özürlüler Şûrası’nın teması ise “Bakım Hizmetleri” olarak belirlenmiş olup dört alt başlık altında toplanmıştır. Son olarak 2009 senesinde IV. Şûra gerçekleştirilmiş ve teması “İstihdam” olarak belirlenmiştir (Özgökçeler ve Alper, 2010: 42-43).

Engellilik alanında önceki yıllardan günümüze kadar, temel bir bakış açısı değişimi söz konusudur. Engellilik alanı, diğer dezavantajlı gruplarda olduğu gibi, uluslararası politikalarla form kazanan bir alandır. Bu sebeple engelliliğe bakış açısındaki değişim; uluslararası mevzuattaki ilerleme ve bu ilerlemenin Türkiye’deki politikaları etkilemesi bakımdan önem arz etmektedir. Ülkeler belli gruplar açısından kendi iç dinamikleriyle politika oluşturmak yerine, uluslararası kuruluşların getirdiği düzenlemeler kapsamında adım

atmaktadır (TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, 2013: 11). Türkiye’de engelli bireylerin profiline yönelik veri toplama ölçütleri, dünya genelinde değişiklik gösteren engellilik tanımı ve sınıflandırma sistemlerine göre dönüşmektedir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2018).

Ancak turizm konusunda uzun vadeyi etkileyecek politikalar konusunda sıkıntı yaşamaktadır. Yasal zorunlulukların gerektirdiği engelli odaları gibi bir takım düzenlemeler yapılmaktadır (Kilimci, 2008: 258). Fakat engelli bireylerin turizme katılabilmeleri için gerekli bir unsur olan ulaşım gibi diğer unsurlar da engelliler için birçok sorun oluşturmaktadır (Yaylı ve Öztürk, 2006: 89). Bireyin engelli olmasına sebep olabilecek olayların önüne geçilmesi ve engelli bireylerin günlük yaşamını etkileyen problemlerinin en aza indirgenmesi için yapılan birçok yasa tasarısı bulunmaktadır. Bu yasa tasarısı kamu kurum ve kuruluşlarına ait resmi yapılar, kaldırım, yol, yaya geçidi, sosyal ve kültürel altyapı alanlarının engelli bireylerin kullanabileceği şekilde düzenlenmesini içerir. Böylelikle engelli bireylerin yaşadıkları kentlerde daha az sorun ile karşılaşması amaçlanmaktadır (Alkan Meşhur, 2006: 76).

Türkiye Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”te engelli bireyler için gerekli düzenlemelere yer verilmiştir. Kapasitesi 80 oda ve üzeri olan tesislerde en az 1 oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin %1’i oranında engelli odası bulunmalıdır. Ayrıca en az bir adet yeme- içme ünitesinde, genel tuvaletlerde, tesis girişinde, mola noktalarında, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde engelli bireylerin kullanımına uygun düzenlemelerin yapılması gerektiği belirtilmektedir (<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html> erişim tarihi: 09.10.2018).

## İKİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ TURİZMİ VE ENGELLİ BİREYLER İÇİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER

#### 2.1. Engelli Turizmi

Engelli ve yaşlılar için turizm 1990'lı yılların ortasından itibaren ulaşım ve konaklama olanaklarının da artmasıyla ilgi odağı haline gelmiştir. Bu ilgi hem engelli insanların rekreasyonel turizme bakışını hem de sağlıklı insanların engelli insanlara bakışını yansıtmaktadır (Sen ve Mayfeld, 2004: 225). Engelli turizmi ile ilgili olarak değişik yazarların tanımları aşağıda yer almaktadır.

Engelli turizmi, engeli kişilerin turizm ürünlerini, servislerini ve çevreyi eşit ve adil bir şekilde kullanmasına olanak tanımak şeklinde tanımlanmaktadır (Darcy vd., 2009: 519).

Engelli turizmi, görme, duyma ve hareket için erişime ihtiyaç duyan kişilerin bağımsız olarak turizm ürünlerinden, servislerinden ve çevresinden faydalanabilmeleri olarak tanımlanmaktadır (Darcy ve Buhlaris, 2011b: 11).

Tozlu ve Atay'a göre (2011: 606), "Engelli turizmi, bedensel, görme, dil, konuşma, işitme ve zihinsel açıdan engele sahip bireylere yönelik gerçekleştirilen turistik ürün, hizmet ve faaliyetlerini kapsayan turizm çeşidi olarak ifade edilebilir."

Yıldız ve arkadaşlarına göre (2017: 62), "Engelli turizmi, engelli bireylerin oluşturduğu turizm aktivitesine ve seyahatlere verilen isimdir."

Bir başka tanımlamada ise "Engelli turizmi, engelli bireylerin turizm faaliyetleri içerisinde herhangi bir engel ile karşılaşmadan, erişilebilir olarak seyahat etmesine denir." Şeklinde tanımlanmıştır (Tüfekci vd., 2015: 1395).

Literatürde, engelli bireylerin gerçekleştirdiği turizm faaliyeti olarak ifade edilen "engelli turizmi" [disabled tourism] kavramına ilave olarak, engelli bireylerin beraberinde refakatçiler, yaşlılar, çocuklar ve turizme erişim gereksinimi olan bireylerin yapmış olduğu turizm faaliyetini içeren "erişilebilir turizm" [accessible tourism] kavramı da mevcuttur (Toker ve Kaçmaz, 2015: 237; Ayyıldız vd., 2014: 86). Bu kavralar zaman zaman birbiri yerine kullanılmaktadır. Ancak, erişilebilir turizm kavramı engelli turizmi kavramına ilave olarak yaşlı, hamile ve çocuklu bireyleri de kapsadığından dolayı engelli turizmi, erişilebilir turizminin içerisinde yer almalıdır (Akdu, 2018: 102). Bu turizm çeşidinin, sağlık turizmi ve üçüncü yaş turizmi ile de ortak noktaları bulunmaktadır. Üçüncü yaş grubu içerisinde sayılan bireylerin, hareket yavaşlığı ve çeşitli sağlık sorunları yaşaması engelliler için yapılan

düzenlemelerin bu grup içinde yapılmasını zorunlu hale getirmiştir. Engellilerin sağlık amaçlı da turizm faaliyetine katılabileceği gibi, sağlık turizmine katılan bireylerin de farklı engel türlerine sahip olabilme ihtimali mevcuttur. Tüm bu sebeplerden dolayı engelli turizmi, sağlık turizmi ve üçüncü yaş turizmi ortak uygulamalar içerir (Baş ve Ulama, 2014: 1534).

Erişilebilir turizm, tatilin tüm faaliyetlerinde tüm süreçleri ve hizmetleri için engeller ve zorluklar olmadan hizmet etmeyi gerektirir. Turizm ürününün kalitesi erişilebilir turizmde ana etmen olarak değerlendirilebilir (Akıncı, 2013: 415). Erişilebilir turizm adına yapılabilecek ilk adım engellilerimizin ihtiyaçlarını tanımlamak ve engellilerimizi tanımaktır. Ülkemizde, bu anlamda gerekli adımlar için bir plana ihtiyacımız olduğu açıkça görülmektedir (Kilimci, 2008: 258). Erişilebilir turizm pazarının geliştirilmesi için (Darcy, 2009: 5);

- Öncelikle, engelli bireylerin ihtiyaçları onlar ile tartışılmalı,
- Erişilebilir odalara detaylı bir şekilde dikkat gösterilmeli,
- Erişilebilir oda sayıları belgelendirilmeli,
- Genel belgelerde ve web sitesinde erişim bilgilerini tanıtip pazarlanmalı ve ayrıca erişilebilir bir turizm pazarlama planı geliştirilmeli,
- Erişilebilirlik kültürünün tüm organizasyonda kurulması için personelin engel farkındalığı eğitimi verilmeli,
- Son olarak, tesis hakkında gerçekçi, doğru ve ayrıntılı erişim bilgilerine sahip olmalı ve böylece tüketiciler, onların ulaşmasını sağlamaktan ve beklentilerini kırmaktan ziyade erişim ihtiyaçları için, bilgili bir seçim yapabilirler.

Turistik destinasyonun gelişimi için servis ve ürünlerin insanların yaşlarına, fiziksel kısıtlamalarına, uygun olması gereklidir. Erişilebilir turizm, erişim gereksinimine sahip kişilerin, evrensel olarak tasarlanmış turizm ürünlerinin, hizmetlerinin, ortamının sunulmasıyla turizme katılmasını sağlar. Bu tanımın kapsamı içinde bebek arabası ile seyahat edenler, engelliler ve yaşlı bireyler de bulunmaktadır (European Commission, 2015: 9). Turizm bir vatandaşlık hakkıdır ve turizm kurumları engelli bireyleri ve yaşlı bireyleri de turizm marketinin içinde dikkate almalıdır (Darcy ve Dickson, 2009: 13).

Dünyanın en büyük azınlığı olarak adlandırılan engelli bireyler dünyanın en büyük özel pazarını da oluşturmaktadır. Bu pazar turizmin önemli hedeflerinden biridir. Engelli turizmini, turizm işletmeleri açısından önemli bir pazar haline getiren dünyadaki engelli bireylerin sayısının fazla olması ve engelli bireylerin refakatçi veya refakatçileriyle seyahat etme zorunluluklarıdır (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 35). Turizme katılan insanların içerisinde



engelli bireylerin ve onların çevresinde bulunan kişilerin bulunduğu bir gerçektir. Engelli insanların aileleri, arkadaşları da turizm işletmelerini tercih ederken engelli dostu işletmeleri tercih ederler. Diğer işletmeler bu pazardan mahrum kalmaktadır (Daruwalla ve Darcy, 2005: 564). Engellilerin, turizme tek başına ya da bir refakatçi eşliğinde sorunsuzca katılabilmeleri kişinin kendine olan güvenini artırmakla beraber onların gelişimine katkı sağlar. Bunun yanında engelli turizminin gelişmesini de olumlu yönde etkiler (Tozlu vd., 2012: 2).

Turizmin, insanlar üzerinde dinlendirici ve rehabilite edici etkileri bulunmaktadır. Engelli bireyler, diğer tüm insanların sahip olduğu haklara sahiptir. Bu bağlamda onların da diğer bireyler gibi aynı beklenti ve hedefleri mevcuttur (Buhalis vd., 2005: 65). Engellilerin topluma kazandırılmasındaki önemli etkenlerden bir tanesi de engellilerin turizm faaliyetine katılabilmesidir. Engelli turizminin gerçekleşmesi için temel şart gerekli düzenlemelerin yapılmasıdır (Tozlu vd., 2012: 2). Bu sebeple engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek tesis, çevre ve personele ihtiyaç vardır. Yerel yönetimler, ticaret odaları ve turizm şirketlerinin birlikte hareket etmesiyle bu ihtiyaçlar karşılanabilir (Ulaşlı, 2015: 30). Engelli turistler genellikle sınırlı seçimlerle beraber erişim sorunları ile karşı karşıya kalırlar. Bu durum turizm faaliyetine katılma sıklıklarını azaltır (Yau vd., 2004, s. 956). Turizm endüstrisinin engelli bireylerin turizme katılımını artırmak için üzerine yoğunlaşmak zorunda olduğu maddeler aşağıda belirtilmiştir (Pühretmair ve Buhalis, 2008: 970) :

1. Çevrenin ve hizmetlerin engelliler için uygunluğu,
2. Erişilebilirlikle ilgili bilgilerin yeterliliği,
3. Erişilebilir bilgi sunumu

Bütün bireyler, sosyal hayatlarında birbirleriyle var olan iletişimlerini engelli bireyler ile de geliştirmek durumundadır. Engelli bireylerin diğer engelliler ile hayatlarını sürdürme becerileri edindiği sosyal hayatlarında veya iş yaşamlarında her insanın engelliler ile hayatlarına devam etmeyi öğrenmesi, duyarlı olması, davranışlarını özenle seçmesi iletişimlerinin başarılı olmasından daha fazla önem arz etmektedir (Kızıldaş, 2012: 74). Yaşam kalitesi engelli bireyler için önemli bir konudur. Son on yılda yaşam standartları gelişmesine rağmen engelli ve engelli olmayan bireyler arasındaki yaşam memnuniyeti farkı oldukça artmıştır. Turizm, engelli bireyler için yaşam kalitesini iyileştirme potansiyeline sahiptir (Card vd., 2006: 161). Engelli bireylerin herhangi bir engele sahip olmayan bireyler gibi turizm faaliyetlerine sorunsuzca katılabilmeleri gerekir (Bulgan, 2015: 103).

Engelli bireylere engelsiz bir yaşam sunabilmek için ekonomik değerlendirmelerin yanı sıra tüm yaşamı içine alan alt yapılar oluşturulmalıdır (Demirkol ve Taşpınar, 2015: 984).

Engelli bireyler, turizm faaliyetine katılım için bir takım içsel ve dışsal engellerle karşı karşıya kalmaktadır. İçsel engeller bireyin üstesinden gelmesi gereken ilk engelleri temsil etmektedir. İçsel engeller kişisel ve ekonomik engeller olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. İçsel engellerin üstesinden gelindiğinde seyahat etmeyi engelleyebilecek, seçenekleri sınırlayabilecek veya memnuniyeti azaltabilecek birtakım dışsal engeller de çözümlenmelidir. Dışsal engeller de çevresel ve iletişimsel engeller olmak üzere iki gruba ayrılır.(McKercher vd., 2003: 467). Söz konusu içsel ve dışsal engellerin ayrıntıları Tablo 2.1’de belirtilmiştir.

**Tablo 2.1 Engellilerin Turizm Faaliyetine Katılımındaki Engeller**

İÇSEL ENGELLER		DIŞSAL ENGELLER	
Kişisel Engeller	Ekonomik Engeller	Çevresel Engeller	İletişimsel Engeller
Yetersiz bilgi	Ekonomik yetersizlik	Konaklama işletmelerinin mimarisi	Yetenek sorunları ve uyumsuzluklar
Sosyal yetenek eksikliği	Düşük gelir seviyesi	Doğal çevre engelleri (yol,teper..)	İletişim problemleri
Sağlıkla ilgili engeller	Seyahat esnasında refakatçi gereksinimi	Ulaşım esnasındaki engeller	Faaliyetlere katılmada isteksizlik
Fiziksel veya psikolojik faktörler		Yasal düzenlemeler	Seyahat ve konaklama endüstrisi çalışanlarının tutumu
Seyahatin hak olarak görülmemesi		Güvenlik sorunları	Bilginin doğruluğu ve kullanılabilirliği

**Kaynak:** McKercher, vd., 2003: 468.

### 2.1.1. Engelli Turizminin Özellikleri

Rahatlamak, iyi vakit geçirmek ve gezip dolaşmak amacı ile seyahat edebilmek, engelli olmayanların olduğu kadar, engelliler için de insani bir hakkıdır (Öztürk vd., 2008: 382). Bu hakkın gerçekleşmesiyle ortaya çıkan engelli turizmin özellikleri aşağıda sıralanmıştır;

- Engelli turizmi pazarı, her geçen gün gelişen ve önemli bir potansiyele sahip olan turizm çeşididir (Yıldız vd., 2017: 62).
- Bu turizm çeşidine de hitap eden işletmelerde çalışan personellerin engelli konuklara hizmet vermede yeterli bilgiye sahip olması gerekir (Atak, 2008: 19).

- Erişilebilir turizmin oluşması için, ürün, servis, gelişimin yönünün değerlere sıkı sıkıya bağlı bir sürecin mevcut olması gerektiği kabul edilmelidir (Darcy ve Buhlaris, 2011b: 10).
- Engeli turizmin gerçekleşmesi için turizm destinasyonunda ve turizm işletmelerinde düzenlemelere ihtiyaç vardır (Tozlu vd., 2012: 2).
- Engelli turizmde katılımların artmasının temeli, engellileri tanımak, ihtiyaçlarını anlamak ve sorunlarına çözüm bulabilmekten geçer (Doğru vd., 2014: 33).
- Engelli turizminin gelişebilmesi için yasalarla düzenlenmeye ve korunmaya ihtiyacı vardır. (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2013: 48).
- Diğer turizm alanlarında olduğu gibi, engelli turizmi de çok disiplinlidir; coğrafya, engellilik çalışmaları, ekonomi, kamu politikası, psikoloji, sosyal psikoloji, örgütsel yönetim, postmodern kültürel çalışmalar, pazarlama, mimarlık ve tıp gibi pek çok etkiden etkilenmiştir (Darcy ve Buhlaris, 2011b: 1).
- Genellikle sezonluk bir sektör olan turizmde düşük sezon olarak adlandırılan yoğunluğun azaldığı dönemlerde engelli turizmi pazara hareket kazandırabilecek potansiyele sahiptir (Metin, 2013 akt. Toker ve Kaçmaz, 2015: 237).
- Engelli turizmi, engelli bireylerin sosyalleşmesine ve toplumla bütünleşmesine katkı sağlar (Kaygısız ve Bulgan, 2015: 98).
- Toplumsal açıdan turizm sosyal adaptasyon masraflarının azalması ve sosyal eşitliğin sağlanması gibi birçok fayda sağlar (Çizel vd., 2012: 36)
- Engelli bireylerin bu turizm çeşidine daha kolay ulaşmalarında devletin ve tüm servis sağlayıcılarının işbirliği ile erişilebilirliği sağlaması önemlidir (Kaygısız ve Bulgan, 2015: 100).

### **2.1.2. Engelli Turizmin Türleri**

Turizm faaliyetine katılan engelli bireylerin farklı engelli türlerine sahip bireyler olabileceklerinden dolayı bu pazara yönelik yapılacak çalışma ve düzenlemeler tek bir engel türüne göre yapılmamalıdır. Her bir engel türünün farklı talep ve özellikleri olabilir (Baş ve Ulama, 2014: 1543). Bu sebeple konaklama işletmelerinin tasarım aşamasında hareket, görme, işitme bozuklukları ve öğrenme güçlüğü çeken konukların gereksinimleri göz ardı edilmemelidir (Pehlivanoğlu, 2012a: 28).

Engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda, bedensel engelli bireylerin turizm faaliyetine katılımları süresince çok fazla sorun yaşadıkları ve bu sebeple turizm ihtiyaçlarını öteledikleri ortaya çıkmıştır. Bedensel engelli bireylerin turizm ihtiyacının

karşılanması için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır (Yaylı ve Öztürk, 2006: 80). Genel olarak bedensel engelli konuklar, konaklama işletmelerinde sınırlı imkânlarla sahiptir. Bu konuklara yönelik konaklama işletmelerinde yeteri kadar tasarımı odalar düzenlenmelidir. Bu odalarda uluslararası standartlara sahip banyo ve tuvalet bulunmalı ve tekerlekli sandalye kullanıcıları için manevra alanları bırakılmalıdır (Atak, 2008: 4; Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 25).

Türkiye'nin de içinde bulunduğu dünya genelinde birçok ülkede engelli bireylerin turizm faaliyetine katılımlarını içeren çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar sonucunda; konaklama işletmelerinin genellikle bedensel engellilere yönelik düzenlemelerde buldukları, engelli turizmi açısından turistik talep olan görme, işitme ve konuşma engellileri göz ardı ettikleri saptanmıştır (Şahin ve Erkal, 2012: 4).

Görme engellilerin turizm faaliyetine katılımlarının sağlanması için yapılan uygulamalar incelencendiğinde en iyi örneklerden biri Almanya'da bulunmaktadır. Almanya'nın farklı eyaletlerinde, görme engellilerin refakatçileriyle birlikte konaklayabilecekleri, bölgesel kuruluşlar tarafından işletilen tatil köyleri bulunmaktadır. Ayrıca bu kuruluşlar tarafından yıl boyunca engelliler ile ilgili seminerler düzenlenmektedir (Köseler, 2009: 3). Özel ihtiyaçları bedensel engellilere oranla az olan görme ve işitme engellilerin, turizm işletmelerinden öncelikli beklentileri olası acil bir durumda kendileri için özel önlemlerin alınması ve bu önlemlerin kendilerine önceden bildirilmesidir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 30).

Türkiye'de turizm destinasyonlarının ve turizm işletmelerinin engellilere yönelik alt yapı yatırımlarının yetersiz olması göz önünde bulundurulduğunda Türkiye için en uygun engelli turizmi türünün işitme engelli turizmi (sessiz turizm) olduğu belirlenmiştir (Yıldız vd., 2018: 103). Diğer engel gruplarına göre daha az dikkat çeken işitme engellilerin en önemli sorunları anlaşılammaktır. Bu sebeple işitme engelli bireylerin turizmden beklentilerinin karşılanması daha kolay ve maliyetsizdir (Özoğul ve Güçlütürk Baran, 2017: 1428).

### **2.1.3. Dünyada Engelli Turizmi**

Dünya çapında turizm endüstrisi içerisinde engelli turizm pazarı giderek önem kazanan bir pazar haline gelmektedir (Öztürk vd., 2008: 382). Ancak dünya genelinde, engelli bireylere yönelik turistik olanakların kısıtlı olduğu gözlemlenmektedir. Engelli bireyler turizm faaliyetine katılabilmek için birçok problemle karşılaşmayı kabul etmek zorunda kalmaktadırlar (Tozlu, 2012: 46). Bu sebeple özellikle turistik yerler (tema parkları, dağlar, tarihi binalar, vb.), bilgi kaynakları (sunulacak faaliyetlerin detaylandırılması, faaliyetlerin

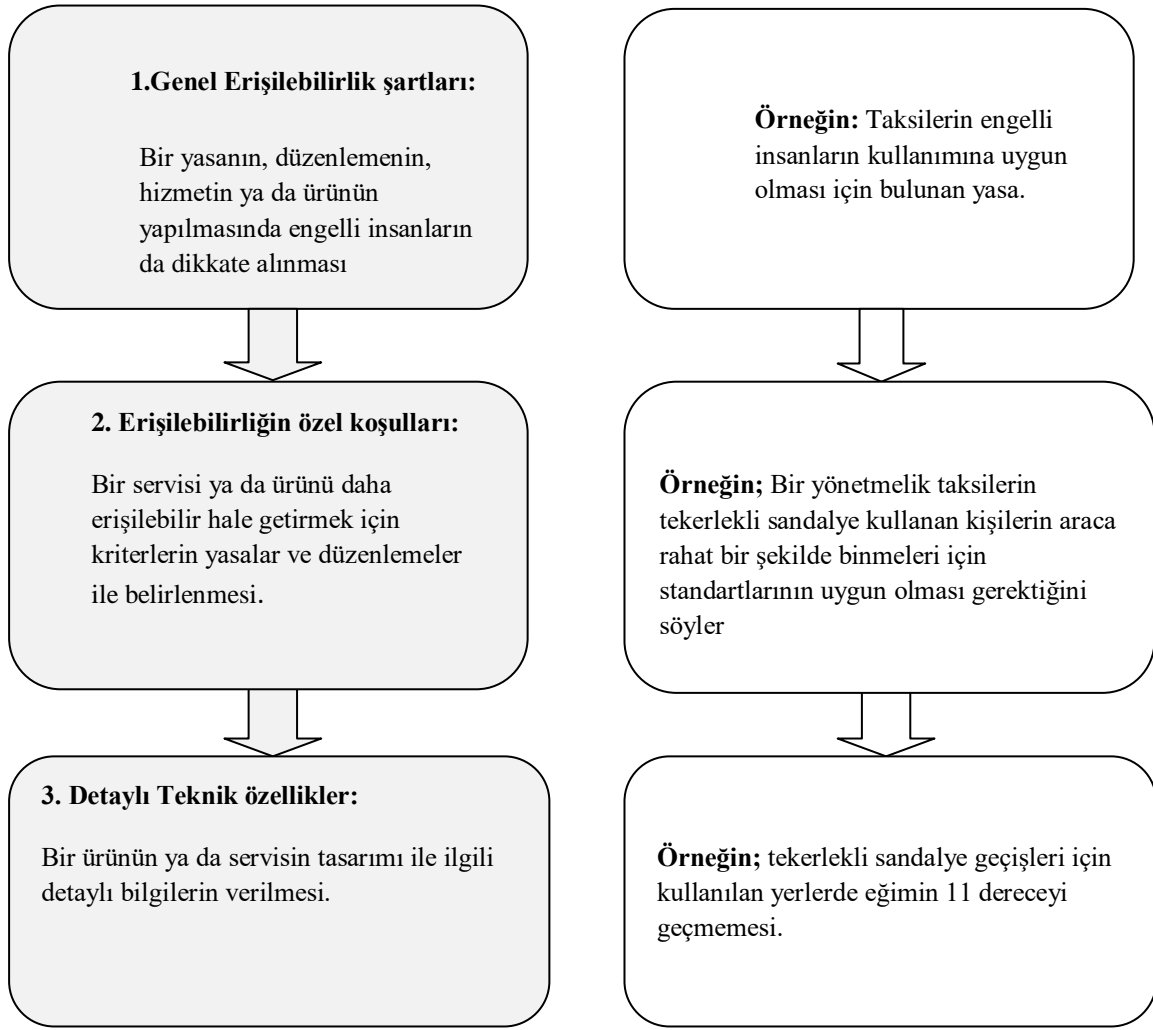
nasıl gerçekleştirileceği, mekânlar), ulaşım, konaklama ve yiyecek ve içecek tesisleri alanlarında bir takım düzenlemeler yapılmalıdır (Öztürk vd., 2008: 383). Dünya Engellilik Raporu (DER), engelliler ile ilgili bilimsel verileri kapsamlı bir şekilde incelemekte ve bununla birlikte hükümetler ve kamuoyuna engelliliğin önemini vurgulayarak ve tavsiyelerde bulunarak engelliliğin bir insan hakları konusu olduğunu belirten Birleşmiş Milletler Engeli Olan Bireylerin Hakları Bildirgesi'nin uygulanmasının sağlanmacı amacıyla ulusal ve uluslararası alanda konu ile ilgili faaliyette bulunmaya çağrı yapmaktadır (Oral vd., 2012: 256).

Geçmişte engelli bireyleri kapsayan çalışmalara bakılacak olunursa; Tütüncü ve Aydın (2013)'nın belirttiği gibi, “1980 yılında Dünya Turizmi Hakkında Manila Deklarasyonu’nda herkes için daha iyi yaşam koşullarının oluşturulması ve yaşam kalitesinin geliştirilmesi, ortak amaç olarak belirlenmiştir.” (Tütüncü ve Aydın, 2013: 262). Birleşmiş Milletlerin 1981 yılını “Uluslararası Engelliler Yılı” ve 1983–1992 yılları “Özürlü İnsanlar On Yılı” olarak ilan etmesi ile engellilere yönelik davranışlarda büyük ölçüde anlayış değişikliği yaşanmıştır. Bu değişiklik “Engelli İnsanlara Yönelik Dünya Eylem Programı” ile de modern toplumun unsuru haleni almıştır (Eryılmaz, 2010: 37). 1996 yılında ise Avrupa Komisyonu tarafından “Özürlüler İçin Fırsat Eşitliği Topluluğun Yeni Özürlülük Stratejisi 1996” başlıklı bir tebliğ yayımlamıştır. Bu tebliğ BM'nin “Özürlüler İçin Standart Kurallar” la ortaya koyduğu yaklaşımı yansıtan bir özellik taşımaktadır. Bu strateji, engellilerin toplumsal yaşamın tüm alanlarında karşılaştıkları sorunların belirlenmesi gerekliliğini ve engellilerin fırsat eşitliğinden yararlanması konusunda önlerindeki engellerin giderilmesini vurgulamaktadır. 1999 yılına gelindiğinde, Avrupa Topluluğu Amsterdam Antlaşması'nın ayrımcılıkla mücadele kapsamında olan 13. maddesine dayanarak Avrupa Komisyonu öneri paketi hatırlamıştır. Bu öneri paket, 2001-2006 yılları arasını kapsayan Topluluk Eylem Programı oluşturulması ve engellilerin istihdam edilme ve iş hayatında maruz kaldıkları ayrımcılığa yönelik AB genelinde bir bildiri yayımlayarak, önleyici tedbirlerin alınması için eylem planı hazırlanmasını içerir. Avrupa Konseyi, 2003 yılının “Avrupa Özürlüler Yılı” seçilmesi hususunda 3 Aralık 2001 tarihli bir karara varmıştır. Avrupa Özürlüler Yılı içerisinde bilinç düzeyinin yükseltilmesinin temel olarak üye ülkelerle yapılacak çalışmalarla ilişkili olduğu ve bu çalışmaların da topluluk kapsamındaki ortak bir güç ile gerçekleştirilmesi gerektiği kararı alınmıştır. Avrupa Özürlüler Yılı'nın bilinç düzeyini arttırmak ve bu çalışmalara ivme kazandırmak için önemli bir yıl olacağı öngörülmüştür (Çizel vd., 2012: 17-18). 2005’de ise BM, Dünya Turizm Örgütü Genel Konseyi “Herkes için Erişilebilir Turizm” temalı tavsiyeler geliştirmiştir. Hazırlanan bu tavsiyeler, 2013 yılına gelindiğinde örgüt

üyelerine duyurulmuştur (Tütücü ve Aydın, 2013: 262). 2010 yılına kadar olan dönemi kapsayan Avrupa Komisyonu'nun "Avrupa Özürlülük Eylem Planı", "Avrupa Özürlüler Yılı"nın başarıları ve "İstihdamda ve İşte Eşit Muamele Direktifi"nin üye devletler tarafından uygulanıp uygulanmadığını saptamak için oluşturulmuştur (Bulgan, 2014: 29).

AB'nin düzenlediği standartlara bakıldığında erişilebilir turizmin yaygınlaşması amacını taşıyan "Avrupa Birliği Engelsiz Turizm Ağı" [European Network for Accessible (ENAT)] karşımıza çıkmaktadır (Olca vd., 2014: 130). Erişilebilir turizm çalışmalarına örnekler; İtalya'da Erişilebilir Doğal Kaynaklar Projesi ile engelli insanların koruma altındaki doğal alanları ziyaret etme talebini arttırmayı amaçlamıştır. Proje 2004 yılında İtalyan Çevre, Çalışma ve Sosyal Politikalar bakanlıklarınca hazırlanmıştır. İspanya'da İşaret dili Eşliğinde Kültür Turları Projesi kapsamında Balaer Hükümetinin ve Turist Rotaları Kurumunun birlikte yaptığı çalışma ile 2 saat süren İspanyolca işaret dilinde turlar oluşturulmuştur. Almanya'da İşaret Dilinde Resmin Rehberler ( Sessiz Münih ) Projesi kapsamında, Münih Turist Bilgi Merkezi Almanya, Yunanca ve İngilizce işaret dillerinde rehberlik hizmeti sunmaktadır. Fransa'da ise, Engelli Turizm Derneği tarafından turistik yerler ve işletmelerin araştırılarak engelliler için uygunluğu hakkında bilgi toplanmıştır. Bu bilgiler eşliğinde turistik tesislerin ve yerlerin engelli standartlarına uygun hale getirilmesi için yapılması gerekenler ortaya çıkarılmıştır (ENAT, 2007: 29-30).

"Avrupa Engellilik Akademik Ağı" [Academic Network of European Disability (ANED) ] tarafından hazırlanan ülke raporları ulusal erişilebilirliği, sorumluluk şekli ve seviye detayları olarak ölçmektedir. Bunu basit hale getirebilmek için erişilebilirlik şartlarını 3'e ayırmışlardır (ANED, 2013: 2). Aşağıdaki Şekil 2.1'de üçe ayrılan erişilebilirlik şartları ve örnekleri verilmiştir.



**Şekil 2.1 Erişilebilirlik Şartları**

**Kaynak:** ANED, 2013: 3

### 2.1.3.1. Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Örnekler

Son yirmi yıldır Avrupa Birliği'nin engelli bireylere bakış açısı ve tanımlaması değişmeye başlamış ve AB engelli bireyi pasif ve desteğe ihtiyaç duyan birey olarak tanımlamak yerine, diğerleriyle aynı hakları olan ve toplumun bir parçası olabilmek için çaba sarf eden kişi olarak tanımlamıştır (Yürük ve Avcı, 2008: 113). Bu bireylerin kendilerini diğer bireylerden farklı hissetmemeleri için refah seviyelerinin iyileştirilmesi ve toplumla kaynaşması sağlanmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1663). Yapılan birçok araştırma, engelli bireylere sağlanan yaşam kolaylıklarının, bu bireylerin toplumla kaynaşmasını destekler nitelikte olduğunu kanıtlamıştır (Koca, 2010: 3).

Son zamanlarda engelli bireylerin turizm faaliyetine katılması için olanakların açılması hususunda iyi gelişmeler yaşanmıştır. Aşağıda bu ülkelerde gerçekleştirilen örnek uygulamalar verilmiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 44):

**Belçika:** Belçika'nın Flemish bölgesinde yer alan turist otoriteleri birkaç senedir Mobility International'e üye engelli örgütlerden biri olan Mobility International Flanders ile işbirliği içindedir. Bu işbirliği, geleneksel turist ofisi broşürlerine engellilere dair sembolleri eklemeyen önce tesis ve işletmelerin kontrolünü kapsamaktadır.

**Danimarka:** Kopenhag'ın kuzeyindeki Zealand sahilinde yer alan, 1958'de yapılan Louisiana Güzel Sanatlar Müzesi eski bir binayı engelli bireylerin hizmetine sunmanın güzel bir örneğidir. Binanın içerisinde; yükselen zeminlerde rampalar, tekerlekli sandalye kullanımına elverişli asansörler yer almaktadır. Tüm bunlar oluşturulurken, binanın genel görünümüne zarar verilmemiştir.

**Almanya:** Almanya Demiryolları engelli bireylere sunulan hizmetler konusunda önemli bir yol almıştır. Büyük garların tümünde ve birçok küçük şehrin istasyonunda asansörlü platformlar yapılmıştır. Araba kullanabilen engelli bireyler için çok ucuza oto temin edebilecekleri bir oto havuzunun oluşumunu sağlayan kurumlar oluşturulmuştur. Bir veri tabanına dayanan sistemde belli tarihlerde otomobille tatile çıkmak isteyen engelliler tatilleri için otoları paylaşabilmektedir

**Yunanistan:** Bilhassa Girit ve Rodos'da engelli bireyler için açık otel ve pansiyonlar yapılması, tren istasyonlarında engelli bireylerin kullanımına uygun rampa ve tuvaletler oluşturulması, engelliler adına atılan adımlar arasında yer almaktadır. Bununla birlikte Hermes Derneği konaklama işletmelerinin engelli bireylere uygun olup olmadığını denetlemek için bir program üzerinde çalışmaktadır.

**İspanya:** Tenerife Adası'nda yer alan The Los Christianos Mary Sol tesisi tüm engelli bireylere açık bir tesis olarak kurulmuştur. Ada içerisinde havaalanı transferleri bulunmakta ve kişisel yardım talep edilebilmektedir.

**Fransa:** Fransa'da son zamanlarda bilhassa müze ve kültürel destinasyonların engelli bireylerin hizmetine sunulması konusunda önemli adımlar atılmıştır. Paris'deki "Cite de Sciences et de l'Industrie" bedensel ve duyuşsal engelli bireylerin kullanımına elverişli duruma getirilmesi, bu anlamda kaydedilen gelişmelere güzel bir örnek teşkil eder.

**İrlanda:** European Access Ödülü'nü de alan Rosslare Limanı engelli bireylerin kullanımına açılmış bir liman örneği olarak gösterilmektedir. Dublin'de yer alan şehir kırsalındaki hafif trenler de engelli bireylerin kullanımına uygun şekildedir.

**İtalya:** İtalya'da Herkes için Turizm hususunda yasal zemin büyük ölçüde ileri bir seviyededir. Ülkede, tesisler ve turizm faaliyetleri konusunda engelli bireyler için faal bilgi sağlayan bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır. Belluno yer alan San Paolo Holiday Centre, engelli bireylere tümüyle açık olan tesislerden biridir. Ülkedeki tren istasyonlarında Sala



Amica isminde bir özel hizmetler departmanı oluşturulmuş ve yeni trenlerin engelli bireylere uygun olması yönünde gelişmeler sağlanmıştır.

**Lüksemburg:** Hükümetin ve engelli derneklerin işbirliğiyle, yurttan dışarıya ya da turist olarak gelen engelli bireylerin faydalanabilmesi için “Info Handicap Luxemburg” ismi ile bir enformasyon servisi kurulmuştur.

**Hollanda:** Ülkenin engelli bireylere sunulan hizmetler hususunda önemli bir geçmişi vardır. Royal Dutch Touring Derneği; tesislerin ve turizm destinasyon merkezlerinin kontrolü, yaygın broşürlerin basımı gibi birçok faaliyet gerçekleştirmektedir.

**İngiltere:** Ülkede engelli bireylerin hizmetine sunulmuş ve İngiltere, Galler ve İskoçya Turizm Örgütlerine kayıtlı bulunan bütün tesis ve işletmeleri kapsayan bir “Uluslararası Engellilere Uyumluluk Programı” oluşturulmuştur. Bu program kapsamında; tüm işletmeler kontrol edilerek, uyumlulukları seviyelerine göre kategorileştirilip sınıflandırılmakta ve bu sınıfların sembolleri bütün turizm katalog ve broşürlerinde yer almaktadır.

### 2.1.3.2. Dünyada Engelli Turizmine Yönelik Konaklama İşletmelerinde Yapılan Ulaşılabilirlik Standartlarına Örnekler

Amerika Engelliler Yasası (ADA) tarafından işitme-görme engelli, görme bozukluğu yaşayan engelli misafirlerin otel hizmetlerine ve tesislerine erişim konusunda pratik ve uygun maliyetli çözümler sunmak amacıyla bir broşür hazırlanmıştır. Bu broşürde yer alan kontrol listeleri ve açıklayıcı notlar, görme engelli, işitme-görme engelli, görme bozukluğu yaşayan müşterilerin karşılaştığı engelleri ortadan kaldırmak veya en aza indirmek için bazı yöntemleri göstermektedir. Görme engelli, işitme-görme engelli, görme bozukluğu yaşayan müşterilerin hizmet ve hizmetlere eşirimin sağlanması için konaklama işletmelerinde çalışan personellerin ADA tarafından belirlenen davranış şekillerine örnekler aşağıda belirtilmiştir (<http://www.afb.org/info/programs-and-services/public-policy-center/civil-rights/advocacy-resources/ada-checklist-for-hotels-and-motels/12345>, erişim tarihi 02.10.18):

1. **Personelin Tanımlanması:** Personel, görme engelli, işitme-görme engelli, görme bozukluğu yaşayan engelli misafirlere her zaman kendilerini ve görevlerini açıklamalıdır. Çünkü isim rozetleri ve üniformalar görme engelli bir konuk tarafından görülemeyebilir.
2. **Belgelerin Gözden Geçirilmesi:** Personel istek üzerine veya yardımcı olmak adına engelli misafirlerin folyolarını, servis talep formlarını menüler vs. doldurmalarında yardımcı olmalıdır. Okunaklı ya da kabartma yazılı dokümanlar kullanmak daha

yararlı olacaktır. Bir menü okurken, personel önce geniş kategorilerdeki öğeleri okumalı ve hangi kategorilerin tam olarak okunması gerektiğini engelli misafirin seçmesine izin verelidir. Örneğin, "Mezeler listesini okumamı ister misiniz?"

3. **Parasal İşlemlerin Gerçekleştirilmesi:** Engelli misafire para verirken, banknotlar ayrı ayrı tanımlanmalı ve hesaplanmalıdır. Görme engelli, işitme-görme engelli, görme bozukluğu yaşayan engelli kişiler genellikle para birimini farklı şekillerde katlayarak veya cüzdandaki ayrı yerlere yerleştirerek tanımlar. Bozuk paraları tanımlamak, değişken boyutları ve öğütülmüş kenarları nedeniyle genellikle problem değildir. Kredi kartı ile yapılan işlemlerden sonra kart masanın üzerine ya da herhangi bir yere değil, misafirin eline verilmelidir. Kredi kartı işlemlerinin imza gerektiği durumlarda imza atmak için sert bir zemin oluşturulması gerekmektedir.
4. **Görüş Rehberliği ve Hareket Etmede Yardım:** Personel, talep edilmedikçe hareket bastonlarına dokunmamalı ve kılavuz köpekleri ile ilgilenmemelidir. Eğer gerekliyse personel kendini engelli kişiye tanıtarak yardım teklifinde bulunulmalıdır. Yardım teklifi kabul edilirse, kolunuzu misafire uzatılmalı. Misafir kolunuzu dirseğin hemen üstünden hafifçe tutacaktır. Misafiri çekilmemeli veya itmeme ya da kolu tutulmamalıdır. Normal bir tempoda yürünmeli. Misafirin bir ya da iki adımda yürümesine izin verilmeli ve merdivenlere, dar alanlara ve yürüyen merdivenlere, asansörlere vs yaklaştıkça ne yapacağınızı açıklarken kısaca belirtilmelidir. Misafirin yanından ayrılırken ona bilgisini net bir şekilde verilmelidir.
5. **Yönleri İfade Etmek:** Adres ya da yön tarif ederken çok açık olunmalıdır. Sağ ve sol tarifi yaparken karşınızdaki kişinin görme engelli olduğu unutulmamalıdır. Sizin sağ tarafınız karşınızdaki olan bir kişinin sol tarafını ifade eder. Örneğin otelden çıkılarak gidilen bir mağazanın tarifi için, yönü, kaç blok geçileceği, kaç köşe geçileceği gibi özellikler belirtilir. Aynı tarif metodu oda yerini tarif etmek içinde kullanılır. Örneğin "odanız koridorun sonundan döndükten sonraki sağdan beşinci oda.
6. **Engelliliğe Duyarlı Dil ve Görgü Kurallarını Kullanmak:** Görme engelli kişiler ile konuşurken kullandığımız kelimelere dikkat edilmelidir. Cümlelerde renk, şekil gibi tanımlayıcı kelimelere yer verilmemelidir. Görme engelli kişiden bahsederken önce kişi daha sonra engelli kişi diye belirtilmelidir.
7. **Görme ve İşitme Engelli Olan Kişilerle İletişim Kurmak:** Görme ve işitme engelli çoğu kişi iletişim kurmak için işaret (parmak ile) dilini, avuç içine yazı yazma ya da Amerikan işaret dilini kullanır. Görme ve işitme engelli misafirler görme engelliler alfabetini, eğer görme bozukluğu yaşıyor ise büyük baskılı harfler ile de iletişim

kurabilir. Görme ve işitme engelli kişiler iletişim esnasında ya da iletim öncesinde gerek kartlarla gerekse işaret ile kendi durumunu bildirir. Bu şekilde engelli olan kişiler ile iletişim halindeyken anlaşılıp anlaşılmadığınızı sürekli kontrol edilmeli. ADA sadece gerekli durumlarda (yasal, finansal, hukuksal işlemler vs) doküman dil tercümanının bulunmasını gerektiğini savunur. Ayrıca personel acil durum için evrensel yardım işaretini yani parmak ucuyla engelli kişinin sırtına X harfinin çizilmesi bilgisine sahip olmalıdır. İletişim için ayrıca kabartma harfler ve numaraların olduğu kabartma alfabe kullanılabilir.

8. **Rehber Köpekler:** ADA rehber hayvanlarını otelin genel işleyişi içinde güvenlik ve sağlık kurallarını bozmayacak şekilde otele alınmasını kabul eder. Rehber köpekler tamamen sahibinin kontrolünde olmalıdır. Ek olarak bu köpeklerin beslenmesi ve bakımları sahibinin sorumluluğundadır. Rehber köpeğin dikkati ve alışkanlıklarının değişebileceğinden dolayı otel personelinin bu köpekler ile iletişimde bulunmamları gerekir. Bu köpekler için bir boş alan yaratılması gerekmemektedir fakat bulunması da faydalı olacaktır.
9. **Yemek Servisi Yardımı:** Bu yardım istek üzerine etin kesilmesini, açık büfedeki yemeklerin tanımlanması, servis edilmesini içerebilir. Masa servisi için garson, sofra takımlarının düzenini açıklamalı ve yiyecek içecek öğelerinin servis edilmek üzere yerleştirilmesini bildirmelidir. Konuklara yardımcı olmanın bir yolu, bir saatin yüzeyini kullanarak yiyecek veya içeceğin yerini tarif etmek olacaktır. Örneğin, "Etiniz saat 6'da ve sebzeleriniz saat 3'te."
10. **Görme-İşitme Engelliler için İletişim Cihazı:** Otel duyma engelli kişilerin kullanımı için otelde özel telekomünikasyon cihazı bulundurmalıdır.
11. **Oryantasyon:** Yönlendirme işaretleri ve tanıtım kartları misafirlere doğru bir şekilde anlatılmalıdır.
12. **Erişilebilir İşaretler ve Diğer ADAAG Gereksinimleri:** Adalet Bakanlığı'nın Başlık III yönetmeliklerine ek olarak sunulan ADA Erişilebilirlik Kılavuzları (ADAAG), erişilebilirlikle ilgili çeşitli hükümler içermektedir: Engelli alfabesi, kabartma karakterler, kontrast, karakter yüksekliği. Buna ek olarak, ADAAG, kabartma karakter ile asansör kontrolleri, sesli sinyal lambaları, asansör üzerindeki kat numaraları, merdiven korkulukları ve çıkıntılı nesnelere ile ilgili hükümler içerir. Bu ADAAG gereksinimleri genel olarak yeni yapıya dâhil edilmeli ve tesisler yenilendiği zaman dahil edilmelidir. Kabartmalı karakterler ve asansör kontrolleri gibi öğelerin genellikle

mevcut tesislere kurulmaları gerekir, çünkü bunlar çok az zorluk ya da masraf gerektirirler ve genellikle kolayca uygulanabilir.

**13. Dokunsal Tercümanlar:** Bir dokunsal tercüman ya da yazıcı, engelli kişinin toplantıya ya da konferansa katılmasında en etkili yoldur.

Dünya genelinde engelli bireylere ve özel hizmet ve donanım gerektiren müşterilere hizmet veren az sayıda konaklama işletmesi mevcuttur (Yürük ve Avcı, 2008: 111). Bu konaklama işletmelerinden biri olan Scandic Otelleri, engellilere daha iyi bir hizmet sunabilmek amacıyla Scandisc Kontrol Listesi oluşturmuştur. Bu kontrol listesi 135 maddeden oluşmaktadır. Misafirin araç parkından başlayarak otelin tüm kullanım alanları göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Aynı zamanda bu maddeler hazırlanırken fiziksel engelli kişilerin ve engellilik ile ilgili kuruluşlarında fikirleri dikkate alınmıştır (Berglund, 2014).

Tablo 2.2 Scandisc Kontrol Listesi

No	Misafir İhtiyaçları / Beklentiler	Zorunlu	Yeniden İnşa Edildiğinde	Notlar
<b>PARK ALANI VE GİRİŞ</b>				
1	En az iki adet 3,6 m genişliğinde engelli parkı	X		Giriş kapısı yanında
2	Engelli Park alanı görülebilir şekilde engelli işaretiyle işaretlenmiştir	X		
3	Park alanlarında "Yardım için Resepsiyonu arayın No: xxxx" işareti	X		
4	Belirli şekilde işaretlenmiş park alanı ve giriş arasında yol	X		Tekerlekli sandalyeye uygun
5	Park alanı, otel ve giriş arasında standart eğimli rampalar	X		
6	Rampaların başlangıçlarında ve bitişlerinde belirgin işaretler	X		
7	Ana giriş kapısı minimum 800 mm boşluğa sahip	X		
8	Tekerlekli sandalyeler için kapı eşiği alçak ya da sıfır zemin	X		
9	Karanlıkta engellilerin kullanımına uygun, ulaşılabilir, işaretli ve ışıklı kapı zili	X		1200 mm yükseklik
10	Giriş kapısında 1200 mm yükseklikte otomatik itme plakası	X		Kapı tam otomatik değilse
11	Elektrikli itme plakasında belirgin işaretler	X		
12	Engelli girişi otelin ana girişinin yanında değilse yön belirtici işaretler	X		
13	Engelli park yeri ile engelli girişi arası maksimum 25 m		X	
14	Elektrikli kapı sisteminin olması durumunda belirgin işaretler	X		
<b>RESEPSİYON</b>				
15	Resepsiyon masasına bağlı en az iki tutacak	X		
16	Resepsiyona yakın masa ve sandalye	X		
17	Resepsiyonda işitme engelliler için kulaklık	X		
18	Resepsiyonda titreşimli alarm ve yangın uyarı sisteminin bulunduğunu belirten işaretler	X		Resepsiyonda açıkça belirtilir
19	Girişten resepsiyona kadar zemin renginden farklı renkte giriş halısı	X		
20	Resepsiyon girişin hemen yanında değilse kılavuz çizgisi temini		X	
21	Resepsiyonun bir bölümünün tekerlekli sandalye kullananlar için farklı yükseklikte olması		X	
<b>LOBİ</b>				
22	Şarjlı tekerlekli sandalyeler için belirgin işaretli ulaşılabilir prizler		X	1200 mm yüksekliğinde
23	Ürünlerin yüksekliği engelliler için erişilebilir olan ve koridorları en az 800 mm olan dükkân	X		
24	Tekerlekli sandalye için resepsiyon ve asansör arasında kolay geçiş	X		
25	Tekerlekli sandalye temini		X	
<b>MİSAFİR BİLGİSAYARI</b>				
26	Tekerlekli sandalyeli misafirlerin rahat kullanımı için en az 1 adet	X		
<b>ASANSÖRLER</b>				
27	Tekerlekli sandalyeye uygun asansörleri gösteren işaretler	X		
28	Kapıyı açmak için itme plakası (kapılar elektronik değilse)		X	
29	Tekerlekli sandalyeden ulaşılacak şekilde yerleştirilmiş asansör düğmeleri	X		

30	Asansör düğmelerinin belirgin şekilde işaretlenmesi ve düğmelerin dokunmatik olması		X	
31	Asansör hareketlerinin ve bulunduğu katların ses ile bildirilmesi		X	
32	Otelde bir adet kapı genişliği en az 800 mm olan asansör bulunması	X		
33	Engellilerin tekerlekli sandalyeden kapının açılıp kapandığını görebilmesi için ayna		X	
<b>MERDİVENLER</b>				
34	İlk ve son basamakların belirgin şekilde renklendirilmiş olması	X		
35	Merdivenin iki tarafında el rayları ( merdiven genişliği 105 cm'den fazla ise)	X		
36	El rayları merdivenin başlangıcından 30 mm önde başlar		X	
37	El rayları duvardan farklı renkte olması		X	
38	Taş veya mermer merdivenlerin kaydırmaz özellikte olması		X	
<b>VESTİYER</b>				
39	Tekerli sandalyeden ulaşılabilir askı (1200 mm yüksekliğinde)	X		
<b>KORİDOR</b>				
40	Koridorların minimum 1300 mm genişliğinde olması	X		
41	Diğer iç mekânların en az 800 mm genişliğinde olması		X	
<b>TOPLANTI SALONLARI</b>				
42	Kapı açıklıklarının en az 800 mm olması		X	
43	Zemini halı olmayan toplantı salonu (Sert zemin)		X	
44	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir şekilde yerleştirilmiş telefon	X		
45	Tekerli sandalyeden ulaşılabilir askı (1200 mm yüksekliğinde)		X	
46	Toplantı için ödünç alınabilecek engelli kulaklıkları	X		
47	Büyük toplantı salonlarında engelliler için sabit kulaklıklar		X	
48	Toplantılar için engelli kulaklığını gösteren işaretler	X		
49	Maksimum 1200 mm yükseklikte bulunan beyaz tahta	X		
<b>KONFERANS SALONLARI</b>				
50	Tekerlekli sandalye ile ulaşılabilir sahne	X		Maksimum eğim 1:12
51	Tekerlekli sandalye kullanımına uygun podyum		X	
52	Odada tekerlekli sandalye için kolayca erişilebilir alan	X		
53	Tekerlekli sandalye için sıfır ya da alçak kapı eşiği		X	
<b>MOLA ALANLARI</b>				
54	Toplantı salonları dışında uygun oturma alanı	X		
<b>YEME İÇME ALANLARI VE RESTORANLAR</b>				
55	Büfe yükseklikleri 850-900 mm		X	
56	Cam, porselen ve çatal bıçak takımları tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir seviyede olması	X		
57	Glüten ve laktoz alerjisi olanlar için özel ekmek	X		
<b>MİSAFİR - ENGELLİ TUVALETLERİ</b>				
58	Engelli tuvaletleri gösteren işaretler	X		
59	En az 800 mm genişliğinde kapılar	X		Tavsiye edilen 900 mm
60	İç tarafta kapı tutacağıın altında buluna ray	X		
61	Elle kapı kilitleme, açıklama listesinde anlatımı		X	

62	Tekerlekli sandalye için sıfır ya da düşük kapı eşiği	X		
63	Alarm	X		Kullanım kılavuzu ile birlikte
64	Lavabonun üstünde tekerlekli sandalyeden görülebilir ayna	X		
65	Duvarda boy aynası		X	
66	Tuvaletin arkada duvarının farkı renkte olması		X	
67	Tekerlekli sandalyeden açılabilir duvara asılı atık kâğıt kutusu	X		
<b>LAVABOLAR</b>				
68	Minimum lavabo yüksekliği 780 mm	X		
69	Lavabonun hemen yanında boş yüzey olması		X	
70	Tekerlekli sandalyenin lavabonun altına rahatça sığabileceği alan	X		
71	Tek başlıklı musluk bataryaları	X		
72	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir sabunluk	X		
73	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir havlu	X		
74	Tekerli sandalyeden ulaşılabilir askı (1200-1600 mm yüksekliğinde)	X		
75	Baston tutucu 1200 mm yüksekliğinde	X		
<b>TUVALETLER</b>				
76	Katlanabilir kol dayama demirleri	X		
77	Kol dayama demirlerinde ya da duvarda tuvalet kâğıdı tutucu	X		
<b>YÖNLENDİRME İŞARETLERİ</b>				
78	Zıt renklerle kolayca fark edilebilir yönlendirme işaretleri	X		
79	1400 mm - 1600 mm yükseklikte yönlendirme işaretleri	X		
<b>UYUMA - ENGELLİ ODALAR</b>				
80	Yataktan ulaşılabilir telefon	X		
81	Televizyon kumandasının yataktan ulaşılabilir konumda olması	X		
82	Sırt ve bacaklar için yatak yüksekliğinin ayarlanabilir olması		X	
83	Yatak başlığının altında elektrikli yataklar için ekstra priz bulunması		X	
84	Yatak için tavsiye edilen toplam yükseklik 550 mm	X		
85	Yatağın bir tarafında en az 800 mm boşluk	X		
86	Yatağın bir tarafında en az 900 mm boşluk		X	
87	Aydınlatma düğmelerinin tekerlekti sandalyeden ulaşılabilir olması	X		
<b>DİĞER ENGELLİ ODALAR</b>				
88	Tüm engelli odalarında bitişik bir odaya bir bağlantı kapısı bulunması		X	
89	Kapıda biri 1200 mm yükseklikte iki adet gözetleme deliği bulunması	X		
90	Kapılarda elektrikli itme levhası		X	
91	Elektrikli itme levhalarında zıt renk kullanılması	X		
92	Eğer elektrikli itme levhası var ise zıt renk ile belirtilmesi	X		
93	Kapıdan odaya girerken en az 800 mm' lik boşluk	X		
94	Tekerlekli sandalyeden açılabilir gardırop	X		
95	1200 mm yüksekliğinde portmanto	X		
96	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir gardırop rafı	X		
97	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir aydınlatma düğmeleri		X	

98	Abajurların tekerlekli sandalyeden açılabilir olması	X		
99	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir masa	X		
100	Masanın duvarlara sabitlenmiş olması		X	
101	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir masa yanında prizler		X	
102	Sürgülü kapısı olan ya da kapısı olmayan gardırop		X	
103	Görsel yangın alarmı		X	
104	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir 1200 mm yükseklikte oda termostatu		X	
<b>BANYO - ENGELİ ODALAR</b>				
105	Kapıdan odaya girerken en az 800 mm'lik boşluk	X		
106	Kapının içindeki ve kapı kolunun altında ray	X		
107	Tekerlekli sandalye için sıfır ya da alçak kapı eşiği	X		
108	Alarm	X		
109	Minimum lavabo yüksekliği 780 mm olmalı	X		
110	lavabonun altına rahatça sığan tekerlekli sandalye alanı	X		
111	Tek başlıklı musluk bataryaları	X		
112	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir sabunluk	X		
113	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir havlu	X		
114	Tekerli sandalyeden ulaşılabilir askı (1200 mm – 1600 mm yüksekliğinde)	X		
115	Lavabonun üstünde tekerlekli sandalyeden görülebilir seviyede ayna	X		
116	Makyaj aynası varsa tekerlekli sandalyeden erişilebilir seviyede	X		
117	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir saç kurutma makinesi	X		
<b>DUŞ</b>				
118	Tekerlekli sandalye ile kullanılabilir duş alanı	X		
119	Termostatlı musluk	X		
120	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir duş jeli ve şampuan tutacağı	X		
121	1200 mm yükseklikte şampuan vb. için boşluk	X		
122	Duş taburesi	X		
123	Tabure bulunması durumunda sırt ve kol dayama kısımlarının olması zorunluluğu		X	
124	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir seviyede havlular	X		
125	Kancalar iki farklı yükseklikte olması	X		
126	Duş başlığının misafirlerin ulaşabileceği en alt seviyede olması	X		
127	Duş başlığının en düşük 1200 mm yüksekliğe monte edilmesi	X		
128	Duş perdesi veya duşakabin	X		
129	Cam duşakabin		X	Yeni ya da yenilenen otellerde
130	Duş içinde kulplar		X	
<b>TUVALETLER</b>				
131	Katlanabilir kol dayama demirleri	X		
132	İki tarafta katlanabilir, yüksekliği ayarlanabilir ve çıkarılabilir kol dayama demirleri		X	
133	Kol dayama demirlerinde ya da duvarda tuvalet kâğıdı tutucu	X		
134	Tuvaletin arka duvarının farkı renkte olması		X	
135	Tekerlekli sandalyeden açılabilir duvara asılı atık kâğıt kutusu		X	

**Kaynak:** Berglund, 2014



#### 2.1.4. Türkiye’de Engelli Turizmi

Ülkemizde son zamanlarda “Engelli Turizmi” kavramı ortaya çıkmaya başlamıştır. Engelli bireylerin sosyal yaşama ve turizm faaliyetine katılabilmeleri için birtakım hakları mevcuttur. Ancak engelli bireyler bu haklardan istenilen seviyede yararlanamamaktadır. Son zamanlarda engelli bireylerin sosyal yaşama katılmalarını artırmak amacıyla özellikle turizm alanında yeni çalışmalar yapılmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 56). Engelli bireylerin turizm faaliyetine sorunsuzca katılabilmelerini sağlamak sosyal devlet anlayışının üzerinde durması gereken bir konudur (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2013: 48). Refah seviyesi yüksek ülkelerde, engelli bireylere turizm faaliyetine katılabilmeleri için ekonomik destek sağlanmaktadır (Telliöğlü ve Şimşek, 2016: 554). Bu ülkelerde yaşayan engelli bireyler, ülkemizdeki engellilere göre daha az problemle karşılaşmaktadırlar. Fakat son zamanlarda ülkemizde de engellilere ve sorunlarına verilen önem artış göstermektedir (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1680).

Dünya genelinde engelli bireylerin sayısının artması ile gelişmiş ülkelerle birlikte diğer tüm ülkelerde yaşayan engellilerin, toplumda var olan sağlıklı bireyler gibi hayatlarını sürdürmeleri için yapısal ve yasal düzenlemeler oluşturulmaktadır (Telliöğlü ve Şimşek, 2016: 552). Engelli turizmi, ülkemizdeki turizm endüstrisini de büyük ölçüde geliştirmektedir (Telliöğlü ve Şimşek, 2016: 565). Türkiye’de 1997 senesinde Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı kurulmuştur. Bu başkanlığın başlıca görev ve yükümlülükleri; engelli bireylerin ihtiyaçlarının giderilmesine olanak sağlamak, ulusal ve uluslararası kurumlar ile koordineli ve ortak hareket etmek, ulusal politikayı desteklemek, engelli bireylerin problemlerini saptamak ve bu problemler için yapılabilecekleri araştırmaktır. Aynı sene içerisinde İmar Yasası’nda bu anlamda yeni düzenlemeler gerçekleştirilmiştir (Koca, 2010: 33). Engelli turizmi alanında yapılan araştırmalar sonucunda bu pazarın günden güne geliştiği saptansa da, bilhassa ülkemizdeki konaklama işletmelerinin engelli turizmi pazarını çok fazla bilmediği ve bu sebeple engelli turizmi alanına yatırım yapmak istemediği ortaya konulmuştur (Yıldız vd., 2017: 68).

Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılımları sırasında ortaya çıkan gereksinimlerini ve beklentilerini önceden tespit etmek gereklidir. Türkiye’de engelli ve sağlıklı bireylerin günlük yaşamlarında hareketlerini kısıtlayıcı engeller mevcuttur (Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2010: 2). TÜRSAB (2008) Engelsiz Turizm Komitesi’ne göre Türkiye’de tespit edilen bazı problemler aşağıda sıralanmıştır;

- Engelli bireyler için toplu taşıma araçlarının yetersiz olması

- Semtin ya da beldenin gezilip görülecek alanlarının, müze ve ören yerlerinin engelli bireylere göre projelendirilmemesi
- Engelliler için serbest park etme olanakları ve uygun işaretlendirmelerin olmaması
- Engelli bireylerin kullanımına elverişli telefon kulübelerinin olmaması,
- Şahsi aracıyla ülkemize giriş yapanların sınır kapılarında yapılan işlemlerini daha kolay yaptırmaları için gerekli mekân içi düzenlemelerin olmaması
- Hastane, sağlık ocağı, karakol gibi kamu binalarında engelli bireylerin kullanımına yönelik donanımların yeterli olmaması
- Herhangi bir problemle karşı karşıya kalan engelli bireylerin başvurabileceği özel merci ve mekânların olmaması.
- Turizm işletmelerinde yeterli engelli oda sayısının bulunmaması
- Mevcut engelli odalarının bir bölümünün de engellilerin gereksinimlerini karşılamayacak seviyede olması.
- Söz konusu yönetmelikte engelli bireylerin kullanımına elverişli düzenlemelerin yapılması hükmü yer alsa da işletmeler ya bu kuralları hiç uygulamamakta ya da yeterli seviyede düzenleme yapmamaktadır

Türkiye’de engelli bireylerin turizme katılımını engelleyen sorunlar mevcuttur (Tellioğlu ve Şimşek, 2016: 553). Temel sorun, engellilerin konakladıkları işletmelerin sundukları hizmetlerden refakatçisiz faydalanabilmeleri veya gitmek istedikleri destinasyona varabilmeleridir (Eldem, 2014: 16). Bu sebepten engelli bireylere sunulan turizm hizmetleri, bireylerin havaalanlarına ayak bastıkları andan başlayarak evlerine dönene kadar devam etmelidir (Ulaşlı, 2015: 28). 13.01.2017 tarihli Resmi Gazete’de 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’a dayanılarak, “Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmeti ile Servis ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişilebilir Hale Getirilmesine Dair Yönetmelik” yayımlanmıştır. Bu yönetmelik seyahat acentaları için bazı yükümlülükler öngörmektedir. Yönetmeliğin, 7.maddesinin 2.bendinde seyahat acentalarının yükümlülükleri sayılmıştır. Bu düzenlemeye göre (TÜRSAB , 2017);

- Seyahat acentası, engelli bireyin rezervasyonu gerçekleştirme sürecinde engelini bildirmesiyle bireye sunulacak hizmetin planlanması için engellilik bilgisini kaydeder.
- Taşıma hizmetinden sorumlu seyahat acentası, rezervasyonların internet üzerinden gerçekleşmesi esnasında internet erişilebilirliği veya bürolarda erişilebilir banko hizmeti sunmalıdır.

- Transfer aracı, erişilebilirlik koşullarına uygun olmalıdır. Seyahat acentası müşteriden erişilebilir taşıma hizmeti talebi aldığıında, engelli müşterinin tercihine uygun olarak yetmiş iki saat içinde bu isteği karşılamakla yükümlüdür.
- Engelli yolcuların sözleşmelerinde araçların erişilebilir özelliklerinin olup olmadığı belirtilmelidir
- Transfer aparatı yolculuk boyunca taşıtta bulunur. Engelli müşteriden ya da engelli müşteriye eşlik eden kişiden ek bir ücret alınmaz.
- Yolculuk süresinin uzamaması için gerekli planlamalar önceden yapılmalıdır.
- Transfer aracını kullanacak olan şoförün ve yardımcı personelin engelli yolcular ile iletişim kurabilmek için eğitim alması gereklidir

Türkiye turizm sektöründen elde ettiği olumlu ekonomik etkilerin artışıını, her geçen gün büyüyen bir pazar haline gelen engelli turizmindeki payını artırarak sağlayabilir (Yıldız vd., 2017: 62). Bu sebeple, farklı zamanlarda ve kapsamlarda yatırımların teşviki gündeme gelmiştir. Özellikle son yıllarda turizmde engellilere yönelik yatırımlar ve düzenlemeler yapıldığı gözlenmektedir (Yürük ve Avcı 2008: 119). Konaklama işletmelerinin planlama ve tasarım aşamasından itibaren, engellilerin kullanım ve erişilebilirlik gereksinimlerini karşılayabilecek biçimde düzenlenmesi gereklidir. 07.08.2009 tarihli ve 27312 sayılı Resmi Gazete’de “Konaklama İşletmeleri Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ” yayınlanmıştır. Bu tebliğde konaklama işletmelerinde engellilere yönelik yapılması gereken düzenlemeler bulunmaktadır. Bu sınıflandırma formunda yer alan ölçütler puanlandırılmıştır. Bu puanlar tesislerin tür ve sınıflarının belirlenmesinde etkili olmaktadır. Engellilere yönelik yedi ana ve bir alt madde düzenlenmiş, tüm bu maddelerin karşılığı iki puan olarak belirlenmiştir. Forma yer alan diğer maddelerin karşılığı ise bir puan olarak belirlenmiştir. Formda bulunan engellilere yönelik maddeler şunlardır (Resmi Gazete, 2009);

- 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

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ni imzalayan ülkeler arasında yer alan Türkiye, 1978 yılında Uluslararası Sosyal Turizm Bürosu'na üye olmuştur. 1999 yılında da "Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi"ndeki Turizme Katılma Hakkı'nı kabul etmiştir. Tüm bunlara rağmen Türkiye'de engelli turizmine yönelik çalışmalar tam olarak faaliyete geçmemiştir. Bu sebeple de engelli turizmi pazarından yeterince faydalanamamaktadır (Yürük ve Avcı, 2008: 123). Oysaki ülkemiz engelli turizmi pazarına ilişkin birçok avantaja sahiptir. Bu avantajlar ise şu şekildedir (Akıncı 2013: 420);

- Türkiye, deniz, sağlık tarih ve kültür turizmi açısından dünyada tanınmış bir destinasyon olmasından dolayı engelli turizmde rekabet gücüne sahiptir.
- Erişilebilir Turizm işletmeleri ve servisleri sunmak, geniş ve büyüyen pazarın kapılarını açmaktadır.
- Türkiye'de engelli insanlar için uygun seyahat, konaklama ve ulaşım imkânlarının sunulabilir.
- Elverişli iklim koşulları, deniz, temiz çevre gibi etkenler engelli turizmi için çekicik unsurudur.
- Erişilebilirliğe yönelik uygulamalar ve düzenlemeler hızla devam etmektedir (Antalya, Konya ve Alanya örneklerinde olduğu gibi).
- Türkiye ve Avrupa birliği erişilebilir turizm projeleri ve destinasyonları için maddi destek sağlamaktadır
- Erişilebilir turizm açısından rakip ülkelere karşı avantaj sağlamıştır.

## 2.2. Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmelerinin çok köklü bir geçmişi vardır (Kozak vd., 2010: 120). Bu tesislerin ortaya çıkmasına kaynaklık eden temel sebep ise, bireylerin hayatlarını sürdürdükleri yerler haricinde gerçekleştirdikleri yolculuklarda konaklamaya gereksinim duymalarıdır (Azaltun ve Kaya, 2010: 1). Konaklama işletmeleri ile ilgili olarak farklı yazarların tanımları aşağıda yer almaktadır.

Kozak ve arkadaşlarına göre (2010: 48), "Konaklama işletmeleri, turistik çekicilikleri oluşturan işletmeler grubu içerisinde yer alır. Bu grup işletmeler, müşterilerin gecelemlerinin yanı sıra, yiyecek- içecek ve kısmen eğlence gereksinimlerini karşılamak üzere kurulurlar."

Olalı ve Korzay'a göre (1993: 10), "Konaklama işletmeleri insanların sürekli buldukları yerler dışında yapmış oldukları seyahatlerde öncelikle konaklama daha sonra yeme-içme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayan kar amaçlı tesisler olarak tanımlanabilir."

Akıncı'ya göre (2010: 48), “Yaşadıkları yerden ve konutlarından uzakta kalan insanların başka yerlerde yapmış oldukları geceleme faaliyetine konaklama, bu konaklama hizmetlerini üreten ve sunan işletmelere de konaklama işletmeleri denilmektedir.”

Şenel'e göre (2007: 5) konaklama işletmeleri, “Turistlerin gittiği yerlerdeki geçici konaklamalarına imkân sağlayan ve beslenme ihtiyaçlarının karşılandığı işletmelerdir.”

Konaklama işletmeleri turistik çekicilikleri oluşturan işletmeler grubunda bulunur (Kozak, 2010: 48). Bu işletmeler sağlıklı bireylerin yararlandığı mekânlar olmasının yanı sıra, toplumun büyük bir kesimini oluşturan engelli bireylerin, yaşlıların ve çocukların da tatil ve iş sebebiyle yararlandıkları mekânlardır (Pehlivanoğlu, 2012a. 27).

Konaklama sektörü, turizmin ana kaynağıdır. Konaklama işletmeleri, turizmin ve mevcut konaklama sektörünün vitrinini oluşturan, mal ve hizmet üretimi ile var olan dinamik bir yapıya sahiptir (Babacan Çengel, 2013: 51). Konaklama alt sektörü, birçok farklı tipteki işletmelerden oluşur. Bu işletmelerin nitelikleri sundukları hizmete göre değişmektedir (Akmeşe, 2018: 110). Konaklama işletmeleri, konukların güvenlik, rahatlık, yeme-içme, eğlenme ve dinlenme gibi ihtiyaçlarını karşılar (Kozak, 2010: 142). Bu işletmelerinin esas görevi, müşterilere geceleme hizmeti sunmaktır. Buna bağlı olarak tesisler, gelişen turizm algısı ve müşteri taleplerine göre yenilikler getirerek, faaliyetlerini arttırmaktadır (Babacan Çengel, 2013: 56). Bu sebeple konaklama işletmeleri turizm sektörü içerisindeki önemli alanlardan biri haline gelmiştir (Akmeşe, 2018: 214).

Konaklama işletmeleri ile üretim işletmelerini birbirinden ayıran bir takım özellikler vardır. Konaklama işletmelerini diğer işletmelerden ayrı kılan başlıca özellikler şu şekilde sıralanabilir:

- a. Konaklama işletmelerinde sabit yatırım tutarı diğer endüstri alanlarına kıyasla toplam yatırım içinde daha büyük bir paya sahiptir (Şenel, 2007: 6).
- b. Üretilen hizmetler stoklanabilir formda değildir, soyut bir tüketim söz konusudur (Kozak, 2010, s. 130).
- c. Hizmet unsurunun başrol olması sebebiyle, emek-yoğun bir sektöre bağlı olan konaklama işletmelerinde işgücünün önemi diğerlerine göre daha fazladır (Akıncı, 2002: 2).
- d. İşgören istihdamının çok fazla olması, işgörenlerle ilgili problemlerin göz önünde olmasına ve işgören giderlerinin önemli ölçüde artmasına yol açmaktadır (Saraç, 1989: 18).
- e. Konaklama işletmeleri kurulurken ve faaliyetlerini sürdürürken büyük çapta bir sermayeyle yol almak durumundadır (Şener, 2009: 11).

- f. Turizm sektöründe talep, kesin olarak öngörülemeyen ekonomik ve politik şartlara göre değiştiği için, konaklama işletmeleri risk faktörü yüksek bir yapı içindedir (Aktaş, 2002: 27).
- g. Doluluk arttıkça, maliyetlerin belli bir seviyeye kadar azaltılması ve işletme içi optimum kapasiteden yararlanma imkanı vardır (Toker, 2006: 3).
- h. İşgörenler, empati yeteneği olan ve müşteri psikolojisini anlayabilen kişilerdir (Toker, 2006: 2).
- i. Konaklama sektörünün temeli insan olduğu için, otomasyona dayanmaması ve çok fazla işgören istihdamı sosyal problemlerin de göz önünde olmasına yol açmaktadır (Saraç, 1989: 18).
- j. Takım içi çalışmalar ayrı bir önem arz etmektedir (Şener, 2009: 11).
- k. Konaklama işletmeleri 7/24 faaliyet halindedir (Tekin, 2012: 80).
- l. Ücret sisteminin birçok şekilde aynı anda uygulanabilirliği, konaklama işletmelerinde mümkündür (Saraç, 1989: 18).
- m. Turizm sektöründeki hizmetlerin özelliklerinden dolayı, bu sektörde faal olan bütün işletmeler; birbirleri ile uyum halinde, yakın işbirliği ve yardımlaşma içinde olmak durumundadır (Tekin, 2012: 81).
- n. Konaklama işletmelerinin işleyişinde ve bu işleyişin devamlılığında; bina, donatım, makineler, aletler gibi sürekli kullanım maddeleri ayrı bir öneme sahiptir. Bu sebeple amortisman giderleri yüksek meblağlara çıkmaktadır (Şener, 2009: 12).

Konaklama işletmeleri birçok farklı müşteri profiline hitap etmektedir. Bu sebeple işletmelerin sundukları hizmet ve taşıması gereken fiziksel niteliklerin bütün müşteriler için ortak bir bakış açısıyla sınıflandırılması ihtiyacı doğmuştur (Aydoğdu, 2011: 39). 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesine göre Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen mevzuatın 21.06.2005 tarih ve 25852 sayılı Resmi Gazete' de yayınlanan "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik" in dördüncü kısım birinci bölümüne göre asli konaklama tesisleri aşağıda belirtilen şekilde sınıflandırılmıştır (Resmi Gazete, 2005d); oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller ve hosteller.

## **2.2.1. Asli Konaklama İşletmeleri**

### **2.2.1.1. Otel**

Sunduğu hizmetler ile bir ulusa ya da topluma maddi rahatlık sağlayan, toplam mal ve hizmetlere katkı yapan otellerin tanımlaması hususunda birçok yazar, uzman ve kuruluş farklı

çalışmalar gerçekleştirmiştir. Fakat otelin unsurları, çalışma şartları ve şekilleri, uygulanan tekniklerin belirlenmesi konusunda ortak bir fikir bulunamamıştır (Aktaş, 2002: 25). Bununla birlikte Resmi Gazete (2005d)'de yayınlanan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'in 19. Maddesine göre otel tanımlaması, "Oteller, aslı fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir." şeklinde yapılmıştır (Resmi Gazete, 2005d).

Farklı bir takım sınıflandırmaların yapıldığı otel işletmelerinin genel olarak kabul edilen kategorileri; buldukları mekan, sunulan hizmetler, büyüklük ve çalışma sürecine göre oluşturulmaktadır (Kozak vd., 2010: 49). Bununla birlikte konaklama tesisleri, oda sayısı ve sunulan ürünlerin türlerine göre yıldız almaktadırlar (Azaltun ve Kaya, 2010: 3)

Otel endüstrisinin tarihi yüzyıllar öncesine dayanmaktadır. İnsanlar tarihin her döneminde farklı amaçlarla seyahat etmişler ve konaklama gereksinimi duymuşlardır (Vatansever, 1996: 26). Böylelikle ortaya çıkan konaklama endüstrisi doğuda hayır kurumu, konukların tanrı misarifi olarak görüldüğü kervansaraylar olarak ortaya çıkmış, batıda ise ticari amaçlı hanlar şeklinde ortaya çıkmıştır (Oral, 2015: 50).

Ülkemizde turizm ve modern otel işletmeciliği 1953 senesinde yayınlanan 4/2269 kararname ile yürürlüğe giren "Turizm Müesseselerine ait Vasıf Yönetmeliği" ile başlamıştır. Bu yönetmeliğe göre ilk turizm işletme belgesi alan otel İstanbul'da bulunan İPEK PALAS otelidir (Vatansever, 1996: 28). Günümüzde Tablo 2.3'de belirtildiği gibi, 825 adet turizm yatırım belgesi, 2.845 adet turizm işletme belgesi otel mevcuttur. Bu otellerin toplam yatak kapasitesi ise 994.954 yataktır.

Otel işletmelerinin özelliklerini aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aktaş, 2002: 26-27):

- Otel işletmeleri hizmetin stoklanamaz özelliğinden dolayı zaman satmaktadır.
- Otel işletmeciliği insan emeğine dayanmaktadır
- Otel işletmeciliği kesintisiz hizmet veren işletmelerdir (Mevsimlik otel işletmeleri hariç)
- Otel işletmelerinin dinamik bir yapısı vardır
- Otel işletmeciliğinde risk faktörü yüksektir
- Otel işletmelerinde personelin iş birliği hizmet üretimi için önemlidir.

#### **2.2.1.2. Motel**

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'in 20. Maddesine göre, Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergahı veya yakın

çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı tesislerdir.” (Resmi Gazete, 2005d). Ülkemizde sadece 9 adet motel bulunmaktadır ve toplam 567 yatak kapasitesi mevcuttur (Tablo 2.3).

Motellerin planlanmasındaki en önemli etken kuruluş yeridir. Bu etkenin yanı sıra aşağıdaki özelliklerde göz önünde bulundurulmalıdır (Aktaş, 2002: 35).

- Motel mekânındaki trafiğin durumu,
- Büyük otoyola olan mesafe,
- Havaalanı, endüstri parkı ve kent mesafesi,
- En yakında olan rakip motelin konumu ve fiyatı,
- Farklı planda yiyecek hizmetleri,
- Perakendeci dükkânlarının yer alması,
- Toplantı odaları ve yeterli büyüklükte olup olmadığı,
- Yapılacak odaların sayısı,
- İlerleyen zamanda motelin yakınından geçmesi muhtemel ve planlanmış olan yeni otoyollar.

### 2.2.1.3. Tatil Köyleri

Doğal güzellikler içinde, konforlu bir konaklamanın yanı sıra farklı spor ve eğlence faaliyetlerinin de yapıldığı, yaygın yerleşim alanında, eğimi olan arazilerde kottan alınan katları da içeren maksimum üç katlı yapılardan meydana gelen ve minimum seksen odaya sahip olan tesisler, tatil köyü olarak tanımlanmaktadır (Azaltun ve Kaya, 2010: 3). Alt yapısı ve organizasyonu iyi yapılmış olan bir tatil köyü; su kayağı, voleybol, sağlık tesisi, alışveriş merkezi, eğlence ve kültür imkânlarına varıncaya kadar birçok alanda hizmet verebilmektedir (Aktaş, 2002: 37). Türkiye’de 2017 yılı itibariyle 85 adet birinci sınıf, 27 adet ikinci sınıf toplam 112 adet tatil köyü bulunmaktadır. Detayları ise Tablo 2.3’de verilmiştir. Tatil köylerinin yapısı aşağıda şekildedir (Resmi Gazete, 2005d):

- Yönetim tesisleri.
- Geceleme birimleri.
- Spor, eğlence, yeme içme, dinlenme tesisleri ve çevre düzenlemesi.
- Servis ve bakım tesisleri: tesis kapasitesi ile uyumlu bakım ve onarım atölyeleri, çamaşırhane hizmetlerinin dışarıdan sağlanamaması halinde çamaşırhane ile çamaşırhaneye bağlı kurutma, ütüleme, dikiş ve temiz çamaşır depolama tesisleri bulunur.



#### 2.2.1.4. Pansiyonlar

İnşası konaklama işletmesi olarak planlanan, basit yönetim tarzına sahip, müşterilere yeme-içme hizmeti sunan ya da yeme-içme ihtiyaçlarını hazırlama olanağı sağlayan minimum beş odalı tesisler pansiyon olarak adlandırılmaktadır (Akıncı, 2010: 20). Türkiye’de faaliyette olan pansiyon sayısı 98’dir. Pansiyonların sahip olduğu belirli özellikler ise aşağıda açıklandığı gibidir (Resmi Gazete, 2005d):

- Giriş holü ve emanet servisi,
- Oturma, yemek ve kahvaltı gereksinimi için, yazlık işletmelerde yarı açık olarak da hizmet veren makul kapasiteye sahip bir salon,
- Yemek gereksinimlerinin işletme tarafından sağlanmaması halinde, pansiyon mutfaklarında buzdolabı, pişirme ve ızgara araçları, bulaşık yıkama, hazırlık ve malzeme istif alanları, servis malzemeleri
- İlk yardım malzemeleri ve dolabı.

#### 2.2.1.5. Kampingerler

Kampingerler, karayolları güzergâhları ve yakın çevrelerinde çeşitli doğal güzellik olan yerlerde kurulan ve çoğunlukla konukların kendi imkânlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az on ünitesi bulunan tesislerdir (Akıncı, 2010: 20). 2017 yılı itibariyle 2.425 yatak kapasitesine sahip 15 adet kamping bulunmaktadır. Bu kampinglerden 8 tanesi yatırım belgeli, 7 tanesi ise işletme belgeli tesistir. Kampingerlerin özellikleri aşağıda şekildedir (Resmi Gazete, 2005d):

- Binalar, çadırlar ve taşıt park yerleri için yeterli alan bırakıldıktan sonra çevre güzelliklerine göre çit, duvar, yeşillik gibi düzenlemeleri ile çevreden ayrılışı sağlanır
- Kampingerlerde, kampçı ünitesi başına 80 metrekare alan düşmektedir. Kampçı üniteleri, çadır veya çadır-araba veya otokaravan veya bungalovdan oluşur ve ortalama üçer kişiliktir.
- Girişte otopark, resepsiyon, emanet, danışma ve telefon hizmeti verilen tesisler bulunur.
- Kampa katılacak olan konukların ortak kullanabilecekleri çamaşırhane, duşlar gibi tesisler ve elektrik, su ve kanalizasyon hizmetleri de bulunmalıdır.

#### 2.2.1.6. Apart Oteller

Mesken şeklinde kullanmak için uygun, bağımsız apartman veya villa olarak yapılan, müşterilere yeme-içme gereksinimlerini karşılayabilmeleri için kullanacakları teçhizatın

sunulduğu ve otel olarak işletilen tesisler apart otel olarak tanımlanmaktadır (Kozak vd., 2010: 57). Tablo 2.3’de belirtildiği gibi 15.353 yatak kapasitesine sahip toplam 173 adet apart otel bulunmaktadır. Apart otellerin sahip olması gereken asgari nitelikler belirtilmiştir (Resmi Gazete, 2005d):

- Resepsiyon ve bekleme alanları,
- Apart ünitelerde;
  - a. Dekorasyonda uyumluluk,
  - b. Yatak odalarında; yatak, komodin, gece lambası, elbise dolabı ile yataklarda; çarşaf ve kılıflı yastıklar, iklim şartlarına göre pike ve battaniye,
  - c. Yaşam odasında; kapasiteye uygun koltuk, yemek masası, sandalyeler ve sehpa,
  - d. Mutfakta; ocak, buzdolabı, yeterli servis malzemesi dolaplar ve kapalı metal çöp kutusu,
  - e. Banyo, çamaşır servis hizmeti bulunmaması durumunda otomatik çamaşır makinesi
- Yerleşim merkezleri dışındaki apart otellerde, müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek satış ünitesi.

#### **2.2.1.7. Hosteller**

Hostel, gençlik turizmüne hitap eden, müşterilere yeme içme hizmeti sunan veya kendi yemeklerini hazırlayabilme imkânı sunan en az on odalı tesislerdir (Azaltun ve Kaya, 2010: 4). 2017 yılı itibariyle sadece Turizm Bakanlığı işletme belgesine sahip bir adet hostel bulunmaktadır. Bu hostel 123 odalı olup 163 yatak kapasitesine sahiptir. (Tablo 2.3)

#### **2.2.2. Konaklama İşletmeleri Hakkında İstatistikler**

Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Turizm İstatistikleri’nden derlenen veriler ışığında Turizm Yatırımı Belgeli İşletmeler ve Turizm İşletmesi Belgeli İşletmelerin yıllar, işletme türü, işletme sayısı, oda sayısı, yatak sayısı ve turizm taleplerine göre Türkiye durumu Tablo 2.3, Tablo 2.4 ve Tablo 2.5’de görülmektedir.

Ülkemizdeki konaklama işletmelerinin nitelik ve nicelik konusunda gelişimi, turizm endüstrisinin hükümet politikası içinde yer almaya başlamasıyla mümkün olmuştur. 1980’den sonra, konaklama sektörüne ileri düzeyde teşvikler sağlanarak, konaklama işletmeleri bugünkü seviyeye gelmiştir. Günümüzde ülkemizdeki konaklama tesisleri hem mimari hem de donanım anlamında “Akdeniz Çanağı”nın içerisinde en iyiler arasında yer almaktadır

(Kozak vd., 2010: 121). 2017 senesinin bitimi ile ülkemizdeki konaklama tesislerinin yıldız ve sınıflarına göre sayıları aşağıdaki gibidir:

**Tablo 2.3 Türlerine ve Sınıflarına Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesisleri (2017)**

TÜRÜ	SINIFI	TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETME BELGELİ		
		TESİS	ODA	YATAK	TESİS	ODA	YATAK
Otel	5 Yıldızlı	166	48 395	105 324	595	192 554	409 064
	4 Yıldızlı	253	31 892	66 885	781	110 803	228 901
	3 Yıldızlı	291	15 898	32 074	1 008	57 660	115 919
	2 Yıldızlı	50	1 489	3 010	407	14 545	28 471
	1 Yıldızlı	65	1 086	2 181	54	1 607	3 125
	<b>Toplam</b>		825	98 760	209 474	2 845	377 169
Motel	2. Sınıf				1	65	134
	Motel				8	217	433
	<b>Toplam</b>				9	282	567
Tatil Köyü	1. Sınıf	18	4 050	8 933	67	25 883	57 528
	2. Sınıf	16	4 169	10 270	11	1 855	3 894
	<b>Toplam</b>	34	8 219	19 203	78	27 738	61 422
Termal Otel	5 Yıldızlı	16	6 717	14 667	36	9 036	19 239
	4 Yıldızlı	11	1 281	2 708	27	2 697	5 622
	3 Yıldızlı	5	473	1 147	19	1 164	2 432
	<b>Toplam</b>	32	8 471	18 522	82	12 897	27 293
Termal Tatil Köyü	4 Yıldızlı	1	99	198			
	<b>Toplam</b>	1	99	198			
Termal Müstakil Apart Otel					2	81	171
Pansiyon		1	20	40	97	1 230	2 479
Kamping		8	323	929	7	847	2 425
Oberj					3	408	890
Apart Otel		1	128	256	172	6 792	15 353
Özel Tesis		33	798	1 611	361	10 898	22 265
Golf Tesisi		1	60	228	3	578	1 442
Turizm Kompleksi		3	1 532	3 784	4	3 164	6 668
Butik Otel		97	3 225	6 682	91	3 504	7 077
B Tipi Tatil Sitesi		1	298	1 526	3	266	984
Butik Tatil Villası					1	70	140
Dağ Evi		3	124	238	2	98	272
Çiftlik Evi / Köy Evi		8	109	218	8	53	102
Yayla Evi		3	62	124	2	30	90
Hostel					1	123	166
<b>Toplam</b>		1 051	122 228	263 033	3 771	446 228	935 286

**Kaynak:** <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201121/isletme-bakanlik-belgeli-tesis-konaklama-istatistikleri.html>, erişim tarihi: 05.08.2018

Türkiye’de yatırım belgeli turizm işletmelerine bakıldığında, bu işletmelerin yaklaşık %80’ini oteller oluşturmaktadır. İşletme belgeli turizm işletmelerinde de durum benzer şekildedir. Ülkemizde 2017 yılı itibariyle yatırım belgeli turizm işletmeleri ve işletme belgeli turizm işletmeleri toplam 4,822 konaklama işletmesi mevcuttur. Bu işletmelerin toplam yatak kapasitesi ise 1.198,319’dur.

Türkiye’de 1998- 2017 yılları arasında Turizm Yatırım Belgeli ve İşletme Belgeli Konaklama işletmeleri sayıları ile oda ve yatak sayıları bilgileri yıllar itibariyle Tablo 2.4’de sunulmuştur. Türkiye’nin yıllar itibariyle toplam konaklama kapasitesi 1998 yılında 563.340 yatak iken bu kapasite 2005 yılında 761.585 yatağa ulaşmıştır. Konaklama işletmeleri sayılarındaki artış 2010 yılında da devam ederek, toplam 3.524 tesis ve 882.449 yatak kapasitesine ulaşmıştır. 2017 yılına gelindiğinde ise 4.822 tesis ile büyük bir artışa imza atılmış ve 1.198.319 yatağa ulaşıldığı tespit edilmiştir. Ancak toplam engelli yatak sayısı bilinmemektedir. TÜRSAB (2008)’ın yaptığı bir araştırmada Antalya 605 adet engelli odasıyla ilk sırada bulunmaktadır. İkinci sırada 159 adet engelli odası ile Muğla yer almaktadır. Bu ili 147 adet engelli odası ile İstanbul izlemektedir (TÜRSAB, 2008)

**Tablo 2.4 Yıllara Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı(1998-2017)**

YIL	TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETME BELGELİ		
	TESİS	ODA	YATAK	TESİS	ODA	YATAK
1998	1 365	116 286	249 125	1 954	151 397	314 215
1999	1 311	114 840	245 543	1 907	153 749	319 313
2000	1 300	113 452	243 794	1 824	156 367	325 168
2001	1 237	106 683	229 047	1 998	177 371	368 819
2002	1 138	102 972	222 876	2 124	190 327	396 148
2003	1 130	111 894	242 603	2 240	202 339	420 697
2004	1 151	118 883	259 424	2 357	217 664	454 290
2005	1 039	128 005	278 255	2 412	231 123	483 330
2006	869	123 326	274 687	2 475	241 702	508 632
2007	776	112 541	254 191	2 514	251 987	532 262
2008	772	113 487	258 287	2 566	268 633	567 470
2009	754	103 119	231 456	2 625	289 383	608 765
2010	877	114 771	252 984	2 647	299 621	629 465
2011	922	122 364	267 900	2 783	319 319	668 829
2012	960	126 592	273 877	2 870	336 447	706 019
2013	1 056	139 928	301 862	2 982	357 440	749 299
2014	1 117	145 648	309 556	3 131	384 454	807 316
2015	1 125	146 162	314 194	3 309	404 462	850 089
2016	1 135	144 616	312 912	3 641	426 981	899 881
2017	1 051	122 228	263 033	3 771	446 228	935 286

**Kaynak:** <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201121/isletme-bakanlik-belgeli-tesis-konaklama-istatistikleri.html>, erişim: 05.08.2018

2000-2017 yılları arasında, Türk turizmine olan yerli ve yabancı turistlerin taleplerine Tablo 2.5’de yer verilmiştir. 2014 yılına kadar artış gösteren yabancı turist talebi, 2015 yılında düşüşe geçmiştir. Ancak yerli turist talebindeki artış devam etmiştir.2014 yılında Türkiye’de bulunan konaklama işletmelerinde konaklayan yabancı turist sayısı 23 609 016 iken, 2017 yılında 18 868 600’e düşmüştür. Yerli turist talebine bakıldığında en çok talep 2015 yılında gerçekleşmiştir. Bu durum konaklama işletmelerinin dış pazarda yaşanan talep düşüşünün, iç pazara ile tedavi etme çabasının göstergesidir.

**Tablo 2.5 2000-2017 Yılları Arasında Türkiye’de İşletme Belgeli Tesislerdeki Turizm Talebi**

YILLAR	TESİSE GELİŞ SAYISI			GECELEME			ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ	DOLULUK ORANI (%)
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	TOPLAM	TOPLAM
2000	5 185 866	8 855 902	14 041 768	22 634 549	16 475 699	39 110 248	2,79	38,02
2001	8 323 430	7 749 622	16 073 052	34 669 423	14 178 389	48 847 812	3,04	44,05
2002	9 763 992	7 916 706	17 680 698	43 015 298	15 202 445	58 217 743	3,29	48,40
2003	8 938 658	8 429 868	17 368 526	40 740 617	16 233 902	56 974 519	3,28	46,79
2004	10 937 636	9 724 913	20 662 549	49 599 519	18 356 597	67 956 116	3,29	50,11
2005	12 835 962	10 458 386	23 294 348	55 820 827	18 818 631	74 639 458	3,20	51,71
2006	11 843 254	11 570 101	23 413 355	46 436 420	21 502 638	67 939 058	2,90	47,11
2008	13 636 613	11 286 396	24 923 009	56 887 639	20 832 444	77 720 083	3,12	52,13
2009	14 388 664	12 137 822	26 526 486	59 986 066	22 929 508	82 915 574	3,13	49,68
2010	17 415 364	12 338 602	29 753 966	74 325 670	23 832 337	98 158 007	3,30	49,91
2011	19 264 058	14 350 129	33 614 187	78 888 865	27 616 616	106 505 481	3,17	52,24
2012	20 481 231	15 701 931	36 183 162	90 821 953	30 332 132	121 154 085	3,35	55,28
2013	21 180 495	17 100 765	38 281 260	89 591 559	33 090 923	122 682 482	3,20	53,40
2014	23 609 016	17 292 422	40 901 438	97 581 075	32 448 842	130 029 917	3,18	52,62
2015	23 138 428	20 221 542	43 359 970	96 400 316	37 480 990	133 881 306	3,09	51,95
2016	14 269 376	22 676 261	36 945 637	65 793 307	46 752 171	112 545 478	3,05	42,22
2017	18 868 600	24 178 981	43 047 581	68 921 870	47 305 826	116 227 696	2,70	50,99

**Kaynak :** <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201121/isletme-bakanlik-belgeli-tesis-konaklamaistatistikleri.html>, erişim: 05.08.2018

### 2.3. Engelli Bireyler İçin Konaklama İşletmelerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler

Erişilebilir bir turizm hizmetinin sağlanması için, herhangi bir engeli bulunmayan turistlere sağlanabilen unsurların, engelli turistleri de içine alacak şekilde düzenlenmesi

gerekmektedir. Başta konaklama hizmeti sunan tesislerde olmak üzere, engelli turistlerin ihtiyaçlarının belirlenmesi ve giderilmesi önemlidir (Tütüncü ve Aydın, 2013: 263).

Konaklama işletmeleri, pazar paylarını artırmak için engelsiz tasarım kriterlerine uygun düzenlemeler yapmak zorundadırlar (Pehlivanoğlu, 2012a: 29). Bu işletmeler birbirleriyle fiyat, hizmet kalitesi ve eğlence konusunda rekabet ederler. Erişilebilir aktiviteler ve hizmetlerin verilmesi turistik tesis için rakipleri ile rakabette önemli bir artı sağlar. Aynı şekilde verilen hizmetlerin ulaşılabilirliği önemli bir unsurdur (European Commission, 2004). Hizmetlere ulaşılabilirliğin artması, engellilere yönelik tasarlanmış konaklama işletmesinin sadık müşteri profiline de artmasını sağlar (Pehlivanoğlu, 2012a: 28). Ülkemizde faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin, uluslararası otelcilik standartlarını taşımasının uluslararası alanda rekabet üstünlüğü sağlayacağı düşünülmektedir (Aydoğdu, 2011: 3).

Konaklama işletmelerinden çok azı engelliler için hizmet sunabilmektedir. İşletmelerin birçoğunda sadece tekerlekli sandalyeli engellilere yönelik düzenlemeler yapılmakta olup görme, işitme ve konuşma engeline sahip bireylere yönelik düzenlemeler göz ardı edilmektedir. Engelli bireylere sağlanması gereken imkanlar içerisinde; özel ayrılmış park yerleri, uyarıcı sistemli asansörler, geniş girişi olan, elektrik düğmelerinin ulaşılabilir seviyede olduğu, tutma kulpları olan ayarlanabilir yatakların olduğu, tekerlekli sandalyelerin rahatlıkla hareket edebileceği odalar ve uygun klozet, duş teknesi ve lavoba yükseklik seviyeleri olan banyolar yer almaktadır (ESCAP, 2001: 4, akt. Şahin, 2012: 46).

### **2.3.1. Genel Tasarım Özelliklerindeki Düzenlemeler**

Turizm tesisleri ve çevresinin konuklara sunduğu hizmetin ve olanakların, fiziksel gereksinimleri karşılama yanında, psikolojik gereksinimleri de karşılayabilmesi gerekmektedir (Kancıoğlu, 2006: 33). Ayrıca bu tesisler çeşitli ırktan ve milletten konukların yararlanmasını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır. Tesislerden faydalanacak olan engelli konuklarında her türlü ırk ve milliyetten, farklı yaş ve kültürlerden olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu sebeple turizm tesislerinin engelli bireylere uygun olacak şekilde düzenlenmesinde uluslararası standartların kullanılması gereklidir (Eryılmaz, 2010: 62).

### **2.3.2. Tesislerin Girişlerindeki Düzenlemeler**

Tesislerin girişleri kapsamına otopark alanları, giriş ve kapılar alınmıştır. Bu alanlarda yapılan düzenlemeler konukların tesisle ilgili ilk izlenimlerini etkilemektedir. Engelli konuklar için tesislerin girişlerinde yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmektedir.

### 2.3.2.1. Otopark Alanları

Türkiye otopark yönetmeliğine göre; “Umumi bina ve bölge otoparkları ile genel otoparkların giriş-çıkış ve asansörlerine en yakın yerlerinde birden az olmamak şartıyla, her 20 park yerinden birinin engelli işareti konularak engelliler için ayrılması zorunludur.” (Resmi Gazete, 2018).

Engelliler için otoparklarda ayrılması gereken park yeri sayısı ADA (2010) tarafından belirlenmiş ve Tablo 2.6’da belirtilmiştir;

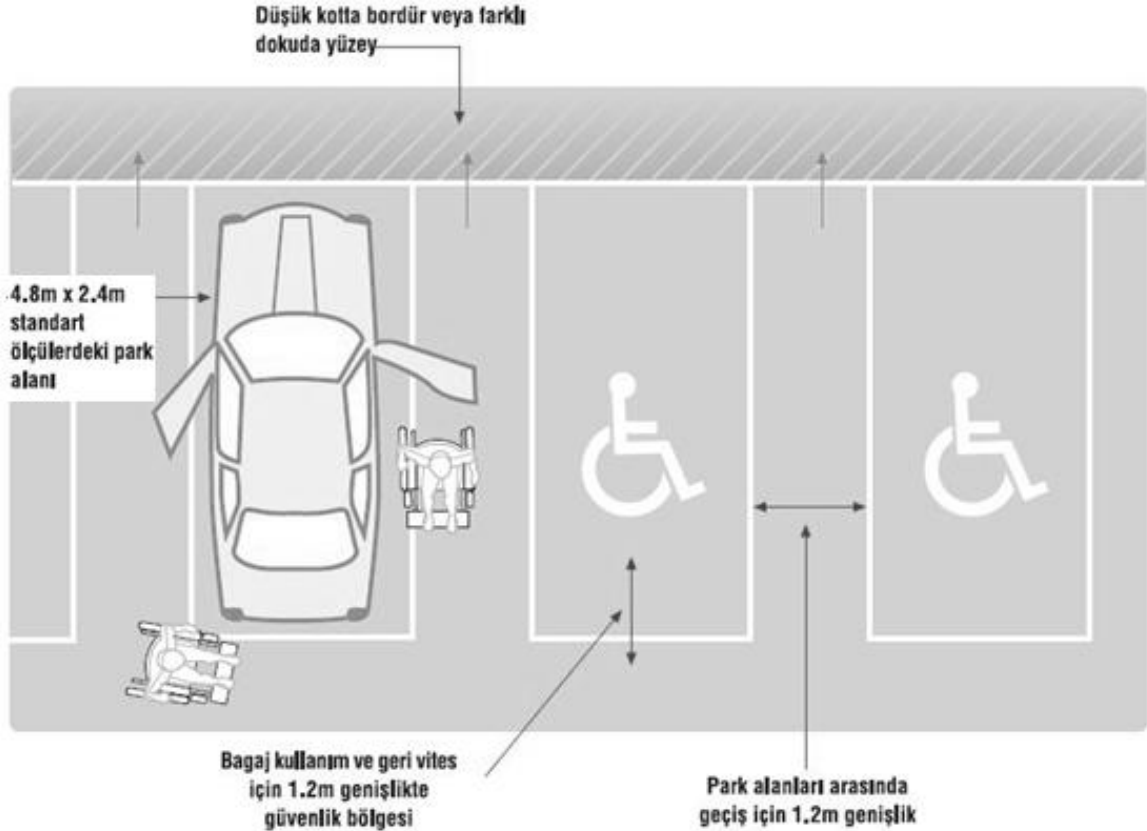
**Tablo 2.6 Engelliler için Otoparklarda Ayrılması Gereken Park Yeri Sayısı**

Toplam Park Alanı Sayısı	Engelliler İçin Ayrılması Gereken Park Sayısı
1-25	1
26-50	2
51-75	3
76-100	4
101-150	5
151-200	6
201-300	7
301-400	8
401-500	9
501-1000	Tesisteki toplam oda sayısının %2’si
1000 ve daha fazla	Her 100 oda için 20+1 park yeri

**Kaynak:** ADA, 2010: 65

Park alanlarının genişlik ve uzunlukları aracın kapılarının açılmasına, konukların tekerlekli sandalyeleriyle rahatça dönebilmelerine ve araca binmelerine imkan sağlayacak ölçüde olmalıdır (Özürlüler Vakfı, 2009: 15). Engellilerin araçlarını park edilmesi için aşağıdaki hükümler uygulanmalıdır (CPWD, 1998: 25):

- Fiziksel engelli giriş kapısına en fazla 30 metre mesafede olan iki araçlık park alanı sağlanmalı,
- Tekerlekli sandalye kullanıcıları için alanın ayrıldığını belirten bilgiler dikkat çekecek şekilde belirtilmeli,
- Park yerinin genişliği en az 3,60 metre olmalıdır.



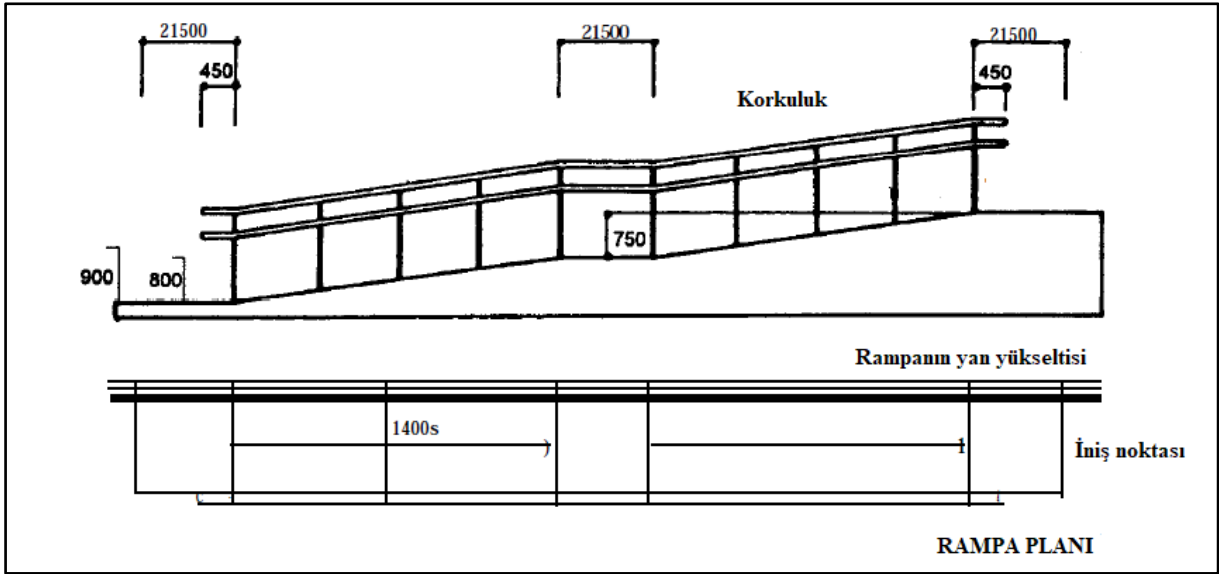
Şekil 2.2 Engelliler için Park Alan Ölçüleri

Kaynak: Özürlüler Vakfı, 2009: 15

### 2.3.2.2. Girişler

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin yedinci maddesinde Bedensel Özürlü Düzenlemelerine İlişkin Esaslara bakıldığında konaklama işletmeleri giriş kapısı en az yüz santimetre olması gerektiği belirtilmiştir (Resmi Gazete, 2005c). Konaklama işletmelerinin girişlerinde merdiven bulundurulması mecburi ise trabzan da mutlaka olmalıdır. Ayrıca gerektiğinde engelli bireylerin kullanabilmesi için erişilebilir yükseklikte bulunan bir zil olmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 15). Eğer kapı girişlerinde rüzgârlık var ise; rüzgârlıkların tekerlekli sandalyeli bireylerin kullanımına uygun olması için en az 150 cm olması gereklidir (Yörük, 2003: 79). Bina girişinde seviye farklılıkları varsa uygun bir rampa düzenlenmelidir. Bina girişindeki engelli rampası kaymaz malzeme ile bitmelidir. Rampanın genişliği en az 1800 mm, eğimi 1:12, uzunluğu en çok 9 metre olmalı ve iki tarafında korkuluk bulunmalıdır. Ölçüler Şekil 2.3'de belirtilmiştir (CPWD, 1998: 26).





Şekil 2.3 Rampa Planı

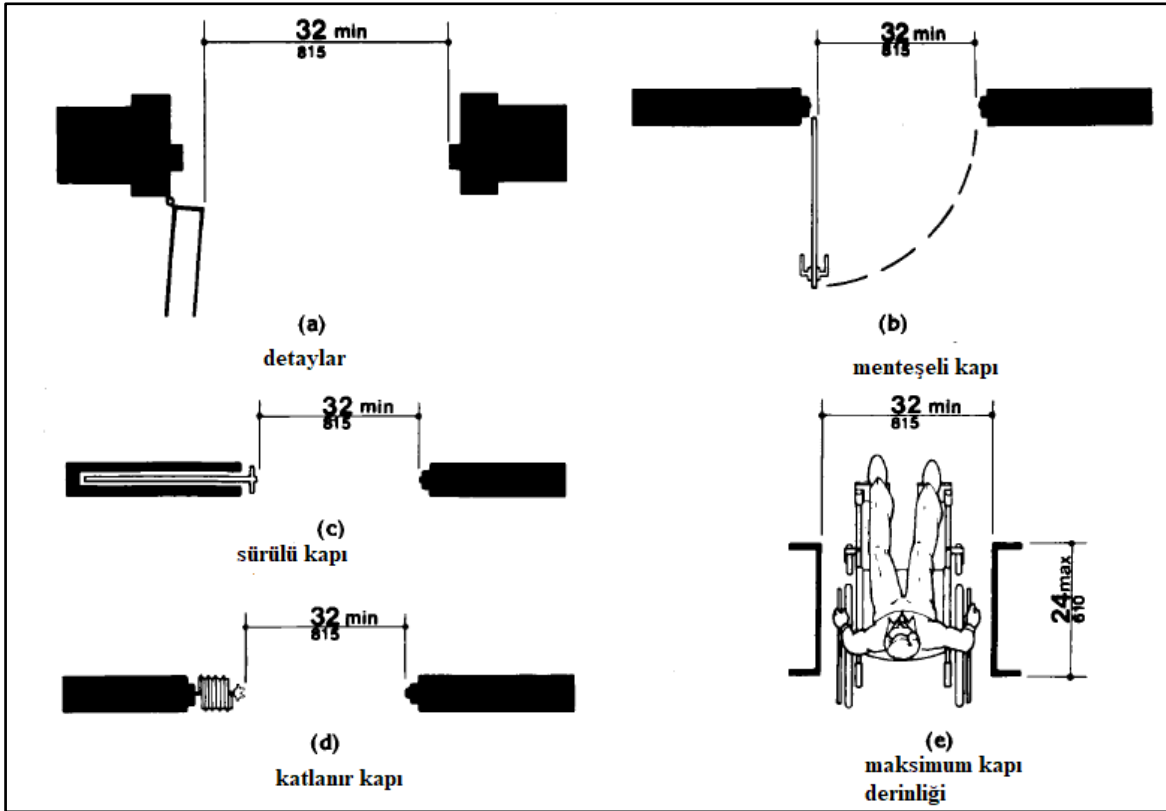
Kaynak: CPWD, 1998: 26

### 2.3.2.3. Kapılar

Girişlerdeki dönen kapılar engelliler, çocuklar ve bagaj taşıyan müşteriler için uygun değildir. Bu sebeple düz ayak girişli olan ayrı bir kapı öngörülmelidir. Görmede zorluk yaşayan konuklar için camlı kapılara işaretler bulundurulmalıdır (Atak, 2008: 8). Eğer giriş kapılarında eşik var ise bu eşikler tekerlekli sandalyeli konukların geçişini zorlaştıracaktır. Bu sebeple eşiklerin yüksekliği 13 mm'den yüksek olmamalıdır. Paspas sert yapıda ve zeminle aynı seviyede olmalı ya da seviyesi 13 mm'den yüksek olmamalıdır (Yörük, 2003: 81).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'nde tesis giriş kapısı genişliği en az yüz santimetre olması gerektiği belirtilmiştir (Resmi Gazete, 2005c).

Kapı geçişi genişliği en az 815 mm ve kapının 90 derece olarak açılır olmalıdır. Ölçü detayları aşağıdaki Şekil 2.4'de detaylı olarak belirtilmiştir (Architectural ve Board, 1991: 40).



Şekil 2.4 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları için Kapı Genişliği Ölçüleri

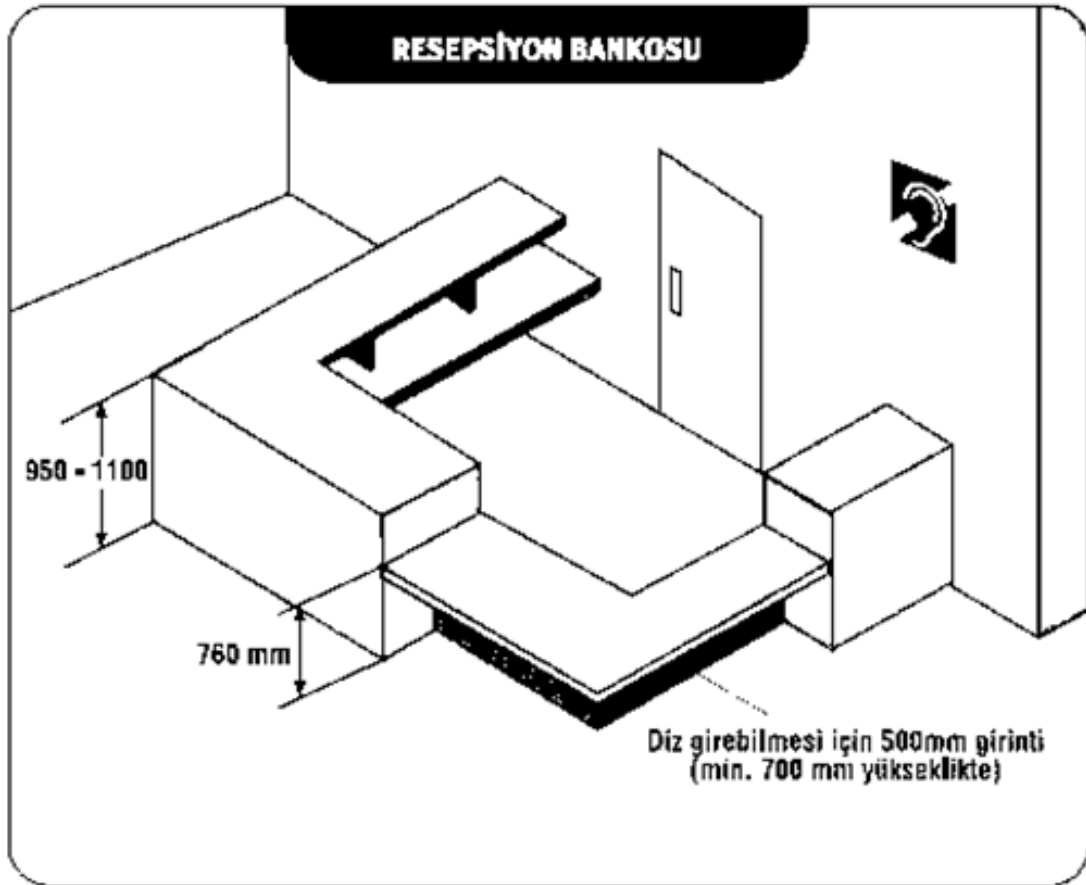
Kaynak: Architectural ve Board, 1991: 41

### 2.3.3. Resepsiyondaki Düzenlemeler

Resepsiyon alanları kapsamında resepsiyon, aydınlatma, renk kullanımı, telefonlar başlıkları altında engelli konuklar için yapılması gereken düzenlemeler aşağıda belirtilmiştir.

#### 2.3.3.1. Resepsiyon

Konaklama işletmeleri farklı özelliklere sahip konuklara göre tasarlanmalıdır. Ortak kullanım alanlarını tek tip tasarlamak doğru değildir (Pehlivanoğlu, 2012b: 11). Engelli bireylerin check in işlemlerini rahatça gerçekleştirebilmeleri için resepsiyon önünde 120 cm genişliğinde boş bir alan olmalıdır. Resepsiyon bankosu en az 90 genişliğindeki bir bölümü, yüksekliği 80-85 cm aralığında olması şartı ile engelli bireyler için düzenlenmelidir. Ayrıca tekerlekli sandalyeli bireylerin resepsiyon bankosunun kenarında rahatça durabilmeleri için Şekil 2.5'de belirtildiği gibi 50 cm derinliğinde ve 70 cm yüksekliğinde bir diz boşluğunun bırakılması gerekir (Yörük, 2003: 82).



**Şekil 2.5 Engelli Bireylerin Kullanımına Uygun Resepsiyon Bankosu**  
**Kaynak:** Özürülüler Vakfı, 2009

### 2.3.3.2. Aydınlatma

Aydınlatma mekan kullanımı açısından önemli bir etkidir. Görüntüyü destekler, ancak yansıma ve parlamayla görüntü karışıklığına sebep olabilir (Özürülüler Vakfı, 2009: 34) Resepsiyon bölgesinde etkili bir aydınlatma görme zorluğu yaşayan ve dudak okuyan konuklar için önem taşır. Resepsiyon görevlilerine karşıdan yansıyan ışık dudak okuyan konular için uygundur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 16).

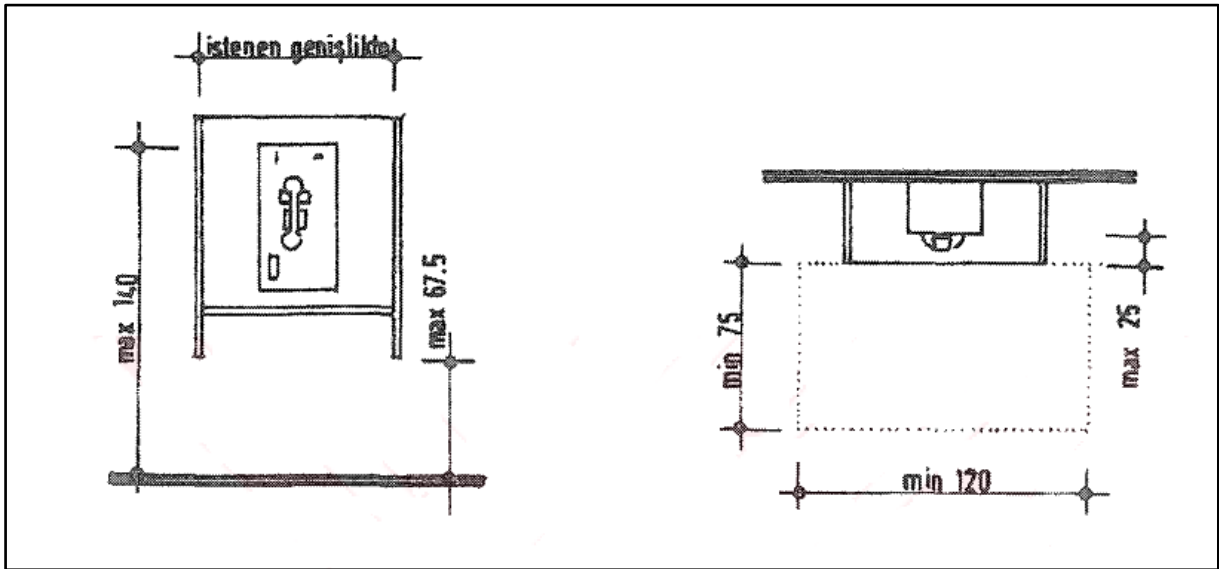
### 2.3.3.3. Renk Kullanımı

Renk ve ton farklılıkları algıda önemli bir etkidir. Tasarımda duvarlar, tavanlar, zemin ve kapılar arasında renk ve ton farkı yapılması, görme zorluğu çeken müşteriler için gereklidir (Özürülüler Vakfı, 2009: 34). Bu tip kişiler için resepsiyon alanında kullanılan renklerin uygun kontrastlarla kullanılması önemlidir. Özellikle parlak ve yansıyan renk dizaynları görme zorluğu çeken müşteriler için uygun değildir (Atak, 2008: 9).

### 2.3.3.4. Telefonlar

Engelli konukların kullanımı için düzenlenen telefonların konumu rahat ulaşılabilir olmalıdır. Tekerlekli sandalyeli konukların telefona yaklaşabilmeleri için 75 x 120 santimlik bir serbest alan bırakılmalıdır (Yörük, 2003: 84). Bu telefonların yanında yaşlı veya hareket kısıtlılığı olan bireylerin oturması için sandalye veya koltuk bulundurulmalıdır.

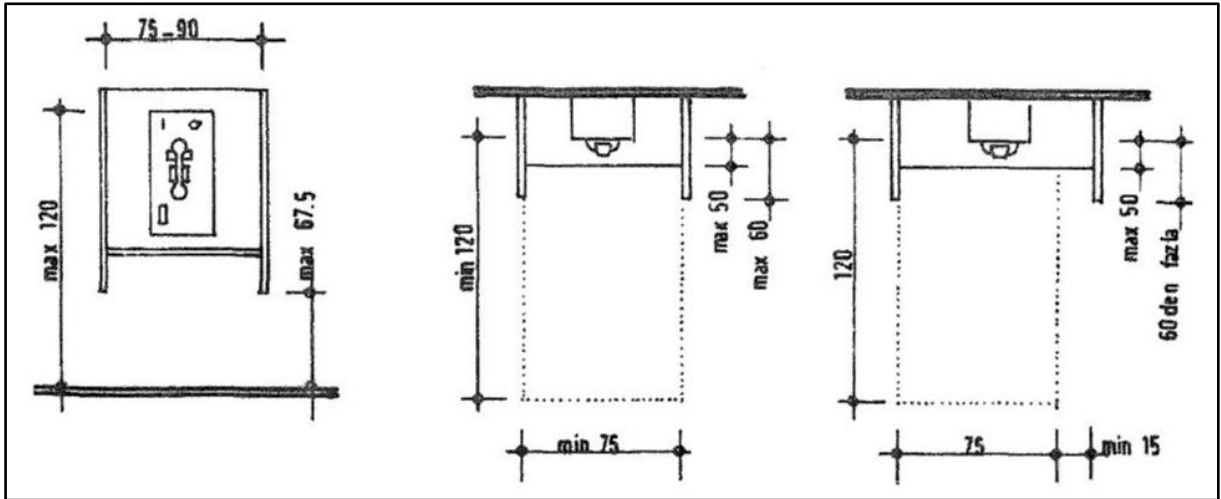
**Telefon için yandan yaklaşım:** Telefonla ilgili tüm kumandalar, yüz otuz beş santimden daha alçak seviyede olmalıdır. Telefon kabini yan bölmelerinin yerden yüksekliği altmış yedi buçuk santimden fazla olmamalıdır. Ve bu bölmeler telefonun ön yüzünden yirmi beş santimden fazla dışarıya taşmamalıdır. Telefon rehberi yirmi beş ile yüz otuz beş santim arası yükseklikte bulundurulmalıdır. Ahizenin kablosu ise yetmiş beş santim uzunluğunda olmalıdır. Yandan yaklaşım için gerekli alan ve mesafeleri Şekil 2.6'da gösterilmektedir (Yörük, 2003: 84).



Şekil 2.6 Engelliler İçin Düzenlenen Telefonlarda Yandan Yaklaşım Ölçüleri

Kaynak: Yörük, 2003: 85

**Telefon için önden yaklaşım:** Telefonla ilgili tüm kumandalar, yüz yirmi santimden daha alçak seviyede olmalıdır. Telefon kabini tekerlekli sandalye ile yaklaşım için genişliği yetmiş beş santimden fazla olmamalıdır. Ancak yanda bulunan kabin bölmeleri, cihazın ön yüzünden altmış santimden fazla dışarıya taşarsa genişlik doksan santime çıkarılabilir. Ayrıca telefon kabininde raf veya benzer çıkıntılar varsa ön yüzden elli santimden fazla taşmamalıdır. Önden yaklaşım için gerekli alan ve mesafeleri Şekil 2.7'de gösterilmektedir (Yörük, 2003: 84).



Şekil 2.7 Engelliler İçin Düzenlenen Telefonlarda Önden Yaklaşım Ölçüleri

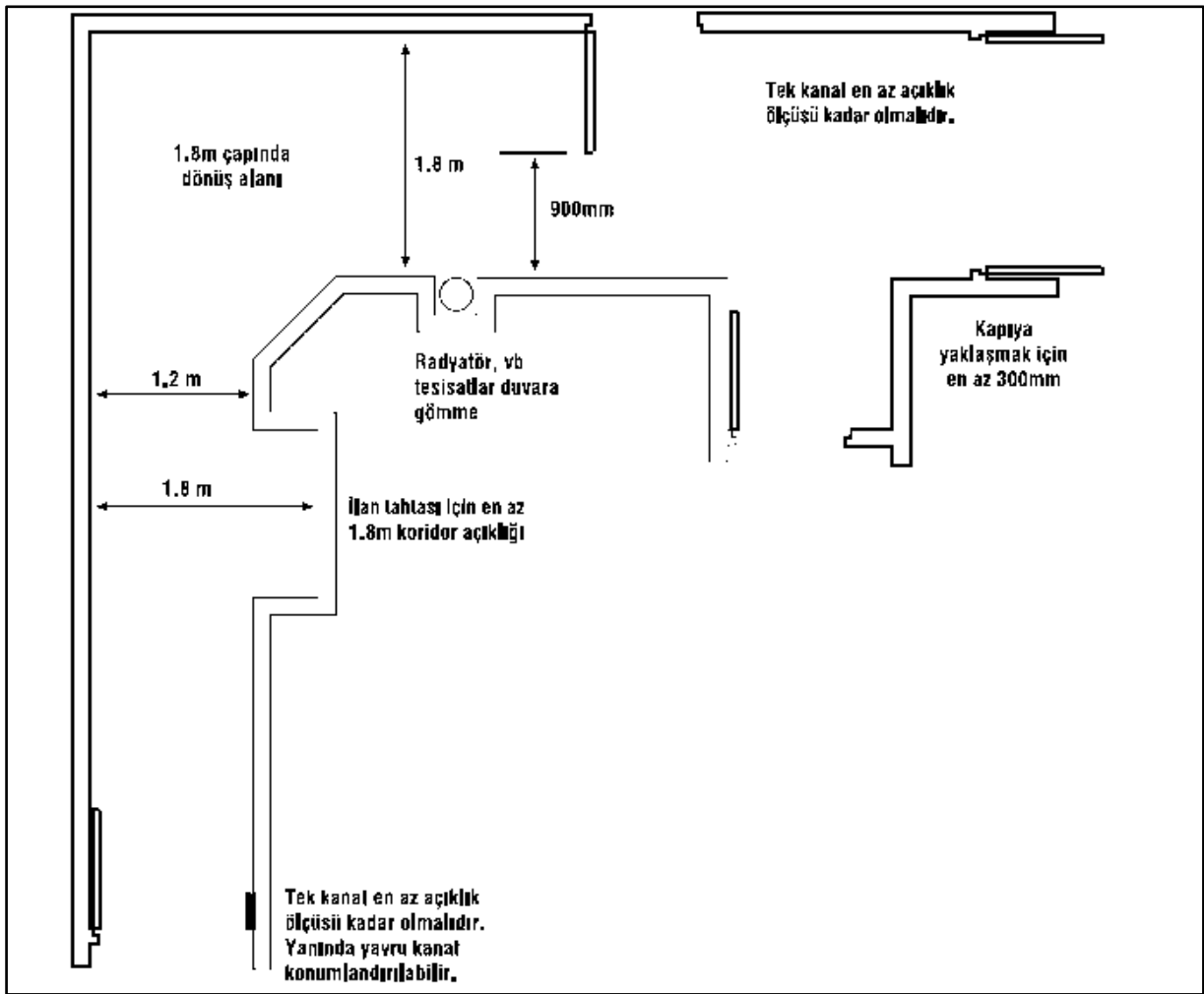
Kaynak: Yörük, 2003: 85

### 2.3.4. Genel Alanlardaki Düzenlemeler

Genel alanlarda yapılacak düzenlemeler koridorlar, asansörler, merdivenler ve genel tuvaletlerde ulaşılabilir hale getirilmesi şeklinde tanımlanabilir. Engelliler için genel alanlarda yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmektedir.

#### 2.3.4.1. Koridorlar

Koridorların genişliği iki tekerlekli sandalyeli konuğun karşılıklı geçişine uygun olmalıdır. Koridor alanlarında engelli konukların zarar görmesine sebep olabilecek süsleme ve dekorlara (duvara monte edilen yangın söndürücüler, dekoratif saksı ve heykeller gibi) yer verilmemelidir. Çünkü bu tarz engeller görme engelli konaklar ve tekerlekli sandalyeli konuklar için tehlike unsuru olabilir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 17). Radyatör, yangın alarmları gibi ekipmanlar gömme yapılmalıdır. Koridorların genişliği ise 180 cm olmalıdır. Gerekli alan ve mesafeler Şekil 2.8’de gösterilmektedir (Özürülüler Vakfı, 2009: 25). Ayrıca koridorlarda zeminde sürekliliği kesen kot farkı olmamalıdır. Kot farkları var ise minimize edilmeli ya da uygun yerlere rampalar oluşturulmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1669).



Şekil 2.8 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Uygun Koridor Ölçüleri

Kaynak: Özürlüler Vakfı, 2009: 25

### 2.3.4.2. Asansörler

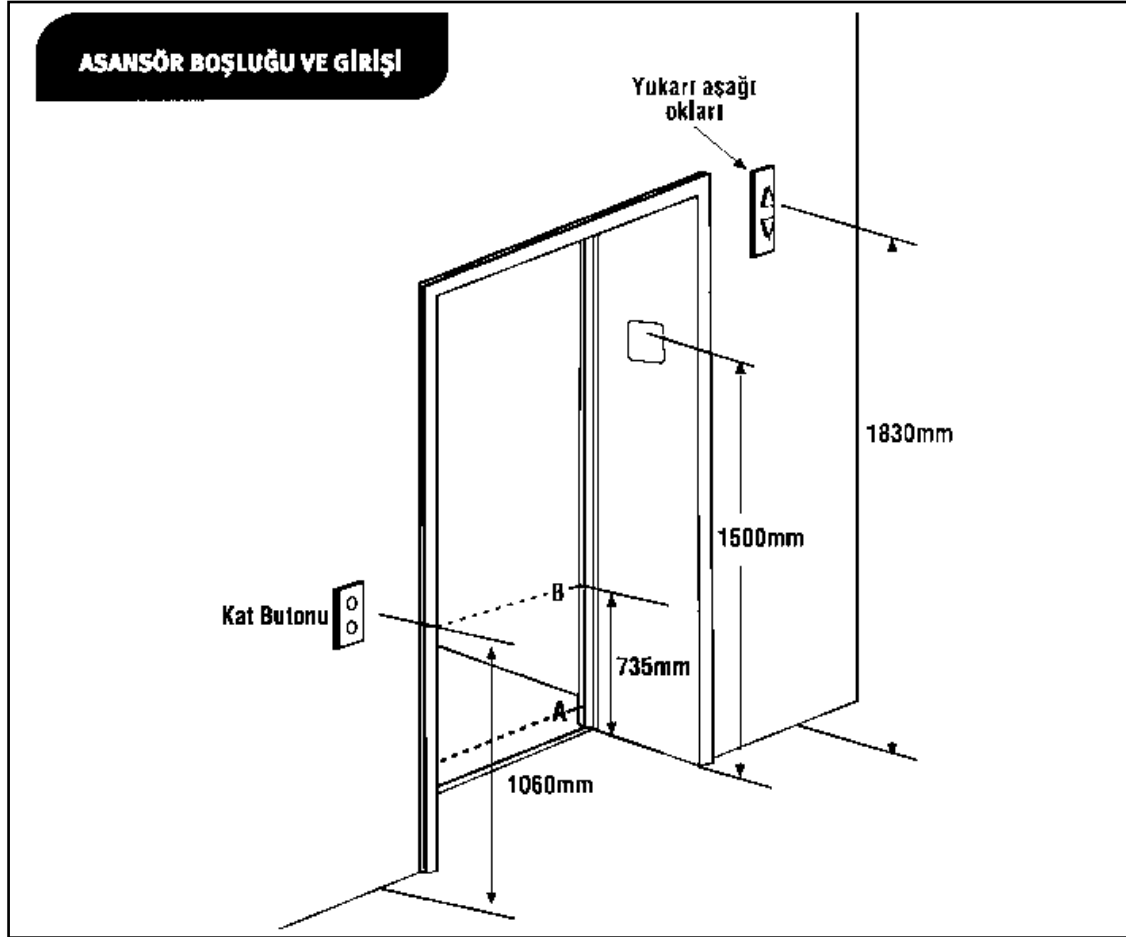
Asansörler birçok engel tipi için sorun yaratabilmektedir. Asansörlerde bulunan kontrol butonlarının yükseklik seviyeleri engelli konukların kullanabileceği seviyede olmalıdır. Kat butonlarının da kapartma veya oyma şeklinde yazılması gerekmektedir. Aydınlatma iyi olmalı ve aynalarla kaplı olmamalıdır. Görme engelli konuklar için kabin ve sahanlıkta, görsel ve sesli anons sistemleri bulunmalıdır. Ayrıca acil durum butonları ve telefonları ulaşımı kolay ve kontrast renklerde olmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 17).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasın İlişkin Tebliğ’de asansörler ile ilgili aşağıdaki ifadeler yer almaktadır: (Resmi Gazete, 2005c).

- Asansör kapıları fotoselli olmalıdır.
- Kumanda düğmelerinin zemin döşemesinden yüksekliği yaklaşık yüz santimetre olmalıdır.
- Kabin içinde zemin döşemesinden yaklaşık doksan santimetre yüksekliğinde tutunma bantları sağlanır.

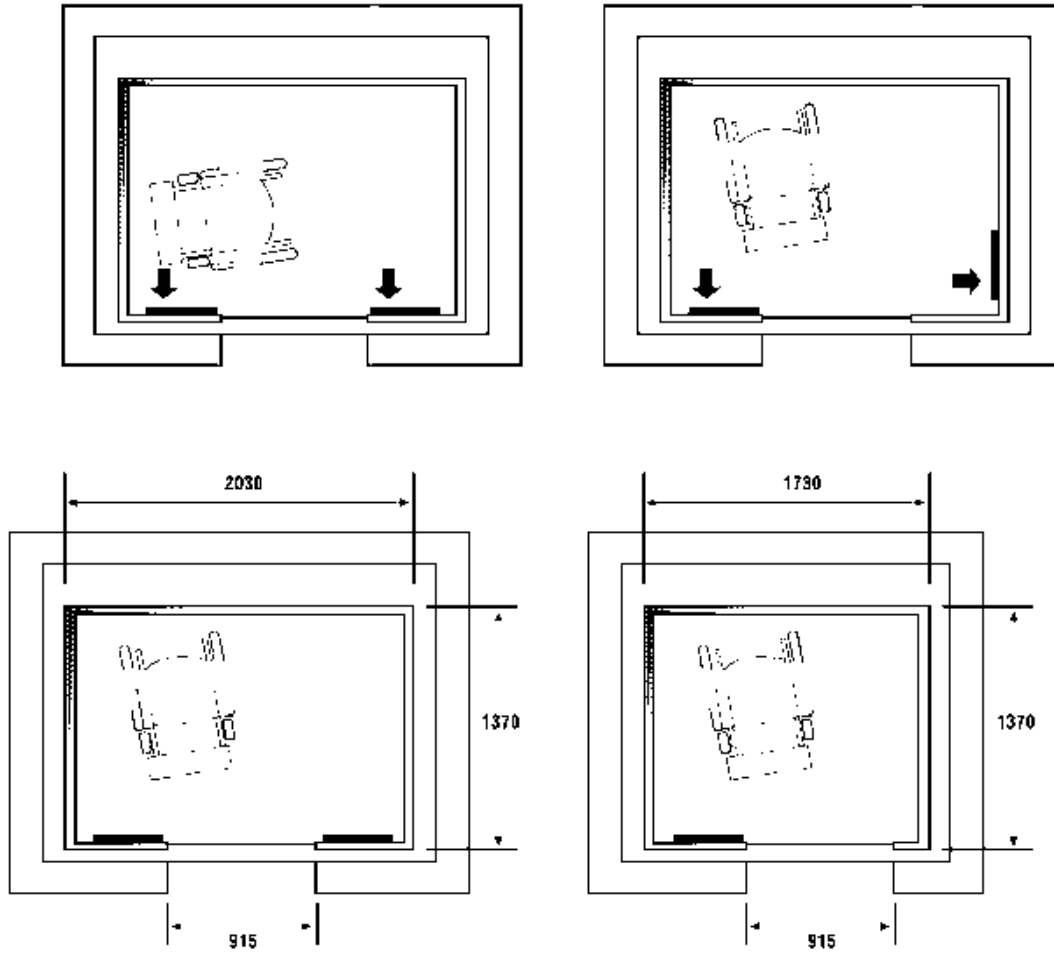
- Kabin içi halı kaplı olmalıdır.

Tekerlekli sandalye ile diğler konuklarla beraber olabilecek kabin ölçüleri; iki bin milimetre genişlik ve bin dörtyüz milimetre derinliktir (Özrürlüler Vakfı, 2009: 27). Asansör giriş ölçüleri Şekil 2.9’da, kumanda panali için alternatif konumlandırmalar ve asansör kabini minimum ölçüleri Şekil 2.10’da belirtilmiştir.



Şekil 2.9 Tekerlekli Sandalyelilerin Kullanımına Uygun Asansör Ölçüleri

Kaynak: Özrürlüler Vakfı, 2009: 27



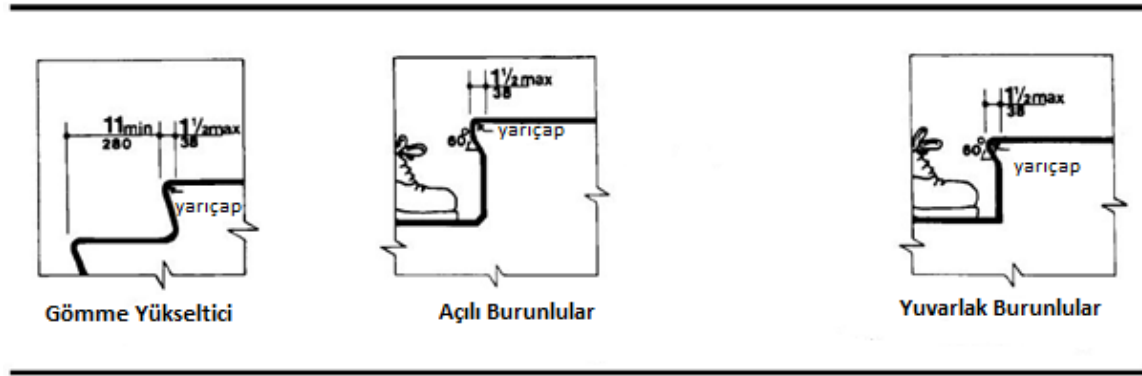
**Şekil 2.10** Kumanda Panali İçin Alternatif Konumlandırmalar ve Asansör Kabini Minimum Ölçüleri  
**Kaynak:** Özürlüler Vakfı, 2009: 28

### 2.3.4.3. Merdivenler

Konaklama tesislerindeki en tehlikeli ve en çok kazanın yaşandığı alanlardan biri merdivenlerdir. Merdivenlerin yüksekliği ve derinliği engelli konukların rahatça kullanabileceği ölçüde olmalıdır. Merdivendeki basamak sayısı ikiden fazla ise merdiven kenarında mutlaka trabzan olmalıdır. Ayrıca merdiven kenarları kontrast renklerdeki kuşaklarla belirtilmelidir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 17).

Herhangi bir merdivende basamakların yüksekliği ve genişliği eşit olmalıdır. Basamak genişliği 28 mm den az olmamalıdır. Merdiven basamaklarında olan eğimlerin detayları Şekil 2.11’de detaylı olarak belirtilmiştir (CPWD, 1998: 34)





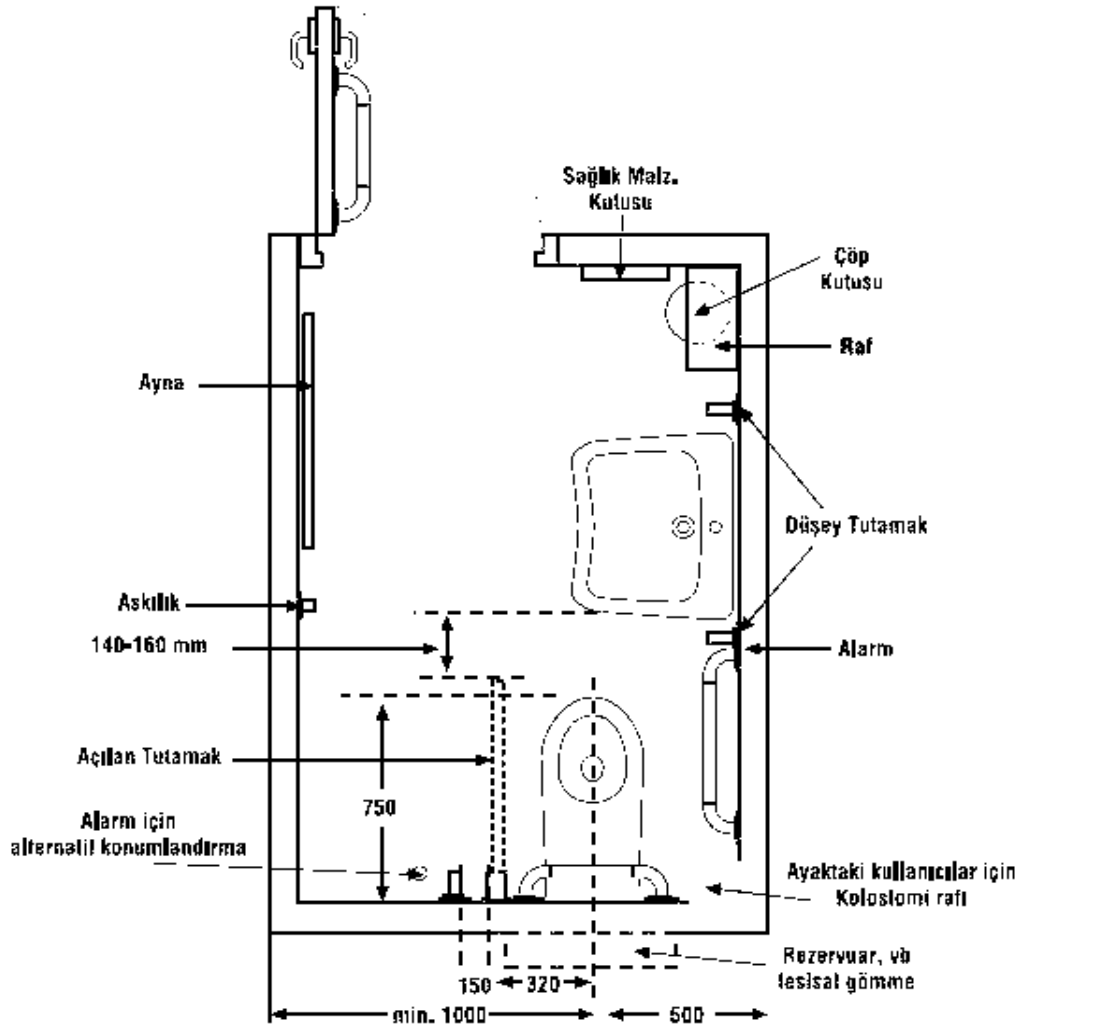
**Şekil 2.11 Merdiven Basamaklarındaki Eğimler**  
Kaynak: (CPWD, 1998)

#### 2.3.4.4. Genel Tuvaletler

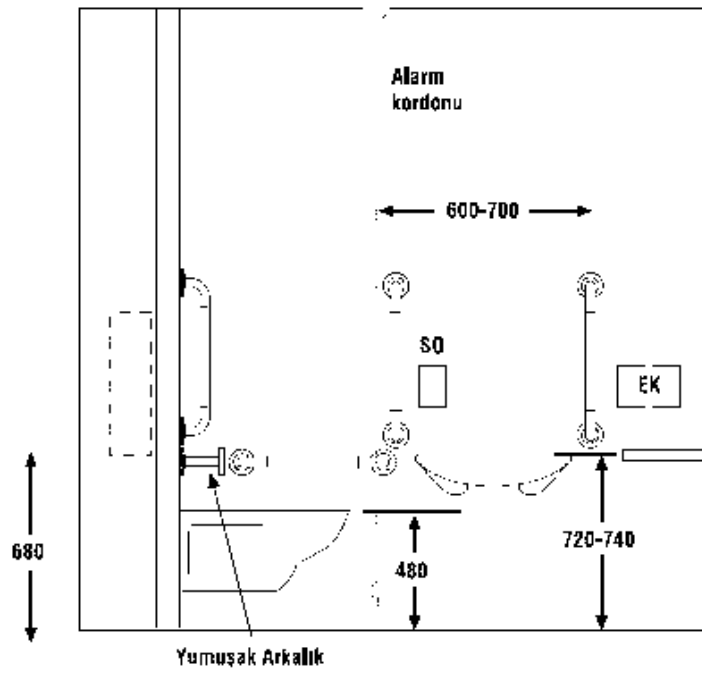
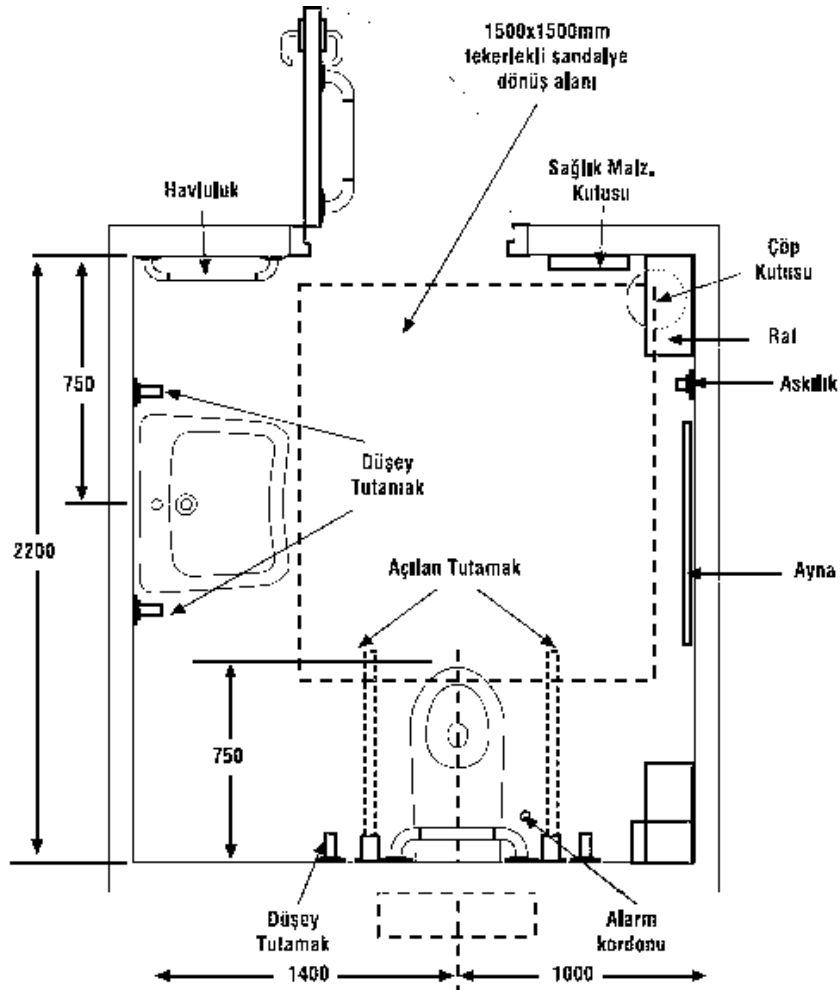
Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına İlişkin Tebliğ’de genel tuvaletler ile ilgili şu ifadeler yer almaktadır: (Resmi Gazete, 2009).

- Kapı genişliği seksen beş santimetreden fazla olmalıdır. Kapı girişlerinde eşik olmaması uygundur. Eğer eşik gerekli ise en fazla bir buçuk santimetre yükseklikte ve pahlı olarak yapılmalıdır.
- Klozet, lavabo, sifon, batarya gibi donatılar bedensel engelli kişilerin kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir
- Aynalar göz hizasında veya inip çıkan ayarlı ya da öne doğru on- on beş derece eğik olmalıdır.
- Tekerlekli sandalyenin dönüşüne uygun büyüklükte düzenlenmeli ve zemini kaygan olmayan malzeme ile kaplanmalıdır.

Tekerlekli sandalye ile girilebilen tuvalet mutlaka her tesiste olmalıdır. Tekerlekli sandalyeli konuk, tuvaletleri genelde yandan aktarma yapma, köşeden/ çapraz aktarma yapma ya da önden aktarma yapma yolları ile kullanır. Bu kullanım tarzlarına uygun tasarımlar yapılmalıdır ve örnek tasarım şekilleri Şekil 2.12 ve Şekil 2.13’de verilmiştir (Özürlüler Vakfı, 2009: 30).



Şekil 2.12 Tekerlikli Sandalye Kullanıcıları İçin Örnek WC Tasarımı



Şekil 2.13 Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yardımcı İle Birlikte Kullanabilecekleri Örnek Wc Tasarımı

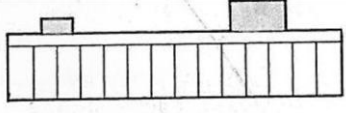
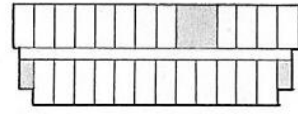
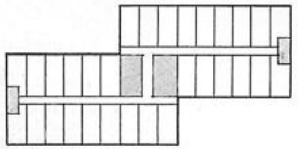
## 2.3.5. Konaklama İşletmeleri Odalarındaki Düzenlemeler

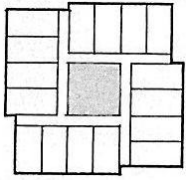
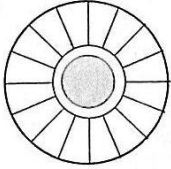
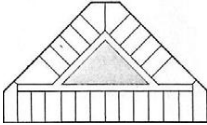
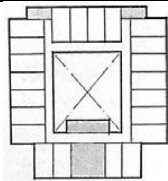
### 2.3.5.1. Odanın Konumu

Engelli konuklar için düzenlenen odaların zemin katta veya lobiye yakın planlanması ideal olmalıdır. Böylelikle odalara ulaşımını kolay sağlanacaktır. Ancak engelli odalarının zemin katta bulunması mümkün değil ise odaların asansöre, merdivene ve merkezi hizmetlere yakın konumda bulunması gerekir (Eryılmaz, 2010: 67). Ayrıca odalara ulaşımın sorunsuz olması için asansörlerin ve koridorların engellilere uygun düzenlenmiş olması gerekir. (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1673)

Konaklama işletmelerinin oda konumlandırılması yapılırken çokça odanın cepheden ya da manzaradan yararlanması amaçlanır. Yatak katları ve katların plan şemasının oluşturulmasında kütle formu oldukça etkilidir. Modern konaklama işletmelerinin dizaynında çeşitli kütle biçimlenişleriyle daha çok odanın manzara görmesi sağlanmaktadır. Bu kütle formları; Dikdörtgensel Prizmalar, Karesel Kuleler, Dairesel Kuleler, Üçgensel Kuleler, Atriumlu Kuleler (Tunalı, 2009: 19).

**Tablo 2.7 Yatak Katlarında Temel Kütle Analizi**

Yatak Katları Formu	Yatak Odası	Koridor (Odalar Arası)	Oda Çevresi
 <p>Tek Taraflı Kullanım</p>	% 65	7.5 m <sup>2</sup>	2.2 – 2.4 m
 <p>Çift Taraflı Kullanım</p>	% 70	4.2 m <sup>2</sup>	1.6 – 1.8 m
 <p>Kaydırılmış Kullanım</p>	% 72	4.6 m <sup>2</sup>	1.4 – 1.6 m

 <p>Karesel Kule</p>	% 65	5.6 m <sup>2</sup>	1.5 – 1.7 m
 <p>Dairesel Kule</p>	% 67	4.2 - 6 m <sup>2</sup>	1.05 m
 <p>Üçgen Kule</p>	% 64	6 – 7.9 m <sup>2</sup>	1.4 – 1.8 m
 <p>Atriumlu Kule</p>	% 62	8.8 m <sup>2</sup>	1.6 – 1.8 m

**Kaynak:** Terlemez, 2016: 49

### 2.3.5.2. Odanın Alan Standartları

Konukların konaklama işletmelerinin odalarından beklentileri, odayı kullanacak kişi sayısı ve konaklama süresinin artması odaların genişliğini etkilemektedir. Oda genişliği de tesisin tasarım sınırlarını etkiler (Terlemez, 2016: 53). Oda genişliği için belirlenmiş standart ölçüler bulunmamaktadır. Fakat oda genişliğinin üç yüz altmış santimden az olmaması gerekmektedir. Tekerlekli sandalyeli konukların kullanacakları odaların ölçülerini belirleyen üç temel madde aşağıda sıralanmıştır (Yörük, 2003: 109):

- Tekerlekli sandalye için uygun geçiş açıklıkları doksan santim olmalıdır,
- Tekerlekli sandalyenin yüz seksen derece dönüş yapabilmesi için manevra alanlarının yüz elli x yüz elli santim olması gereklidir,
- Engelli konunun odada bulunan yapılara ulaşabilmesi için yandan ve önden yaklaşım alanlarının yetmiş beş x yüz yirmi santim olması gereklidir.

### 2.3.5.3. Odanın Mekânsal Bileşenleri

Otel odası içinde gerçekleştirilen eylemlere bağlı olarak dört ayrı bileşene ayrılmaktadır. Bunlar; (Tunalı, 2009: 24).

1. Yatma Bölümü,
2. Oturma-Çalışma Bölümü,
3. Yıkama ve Temizlenme Bölümü
4. Giriş ve Depolama Bölümü,

#### 2.3.5.3.1. Yatma Bölümü

Yatma bölümünün mobilyaları; kullanıcıya göre boyutu ve sayısı değişen yatak, komodin, tuvalet masasından oluşmaktadır (Tunalı, 2009: 25). Bu bölümde az eşya kullanılması tekerlekli sandalyenin geçiş, yaklaşım veya manevra alanlarında rahatlama sağlayacaktır. Eşyaların sağlam ve stabil olması güvenlik açısından önemlidir. Çünkü engelli konunun hareket ederken yakınında bulunan eşyalardan güç almak ya da onlara tutunmak durumunda kalabilir (Yörük, 2003: 112).

Yatak odalarının aydınlatması güçlü, mobilya ve halı renkleri ise kontrast renklerde olmalıdır. Ayrıca ekstra güçlü sesli alarm zili ya da görsel veya titreşimli alarm cihazları, duman dedektörlerine bağlı olarak çalışan görsel ya da titreşimli uyarı cihazları bulunmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 28-30).

Engelli konuklar için konakladıkları oda kadar, yattıkları yatak da önemlidir. Tekerlekli sandalye kullanıcıları için yükseklik seviyesi ayarlanabilen yataklar farklı yatış pozisyonları için idealdir (Şekil 2.14). Engelli konunun yatağının yanı başında kişisel eşyalarına kolaylıkla ulaşabileceği mobilyalar olmalıdır. Özel amaçlı mobilyalar ile yatakta yemek yeme olanağının sunulması engelli konunun daha rahat etmesini sağlar. Engelli konuk yatakta iken ışıklara kumanda edebilmeli, kapıyı açabilmeli, televizyonu açıp kapatabilmeli, acil durum ziline kolaylıkla ulaşabilmelidir. Tüm bu kullanım kolaylıklarının sağlanabilmesi için, konaklama işletmelerinin ergonomik ve fonksiyonel tasarımlarla düzenlenmesi gereklidir (Erdem, 2007: 35).



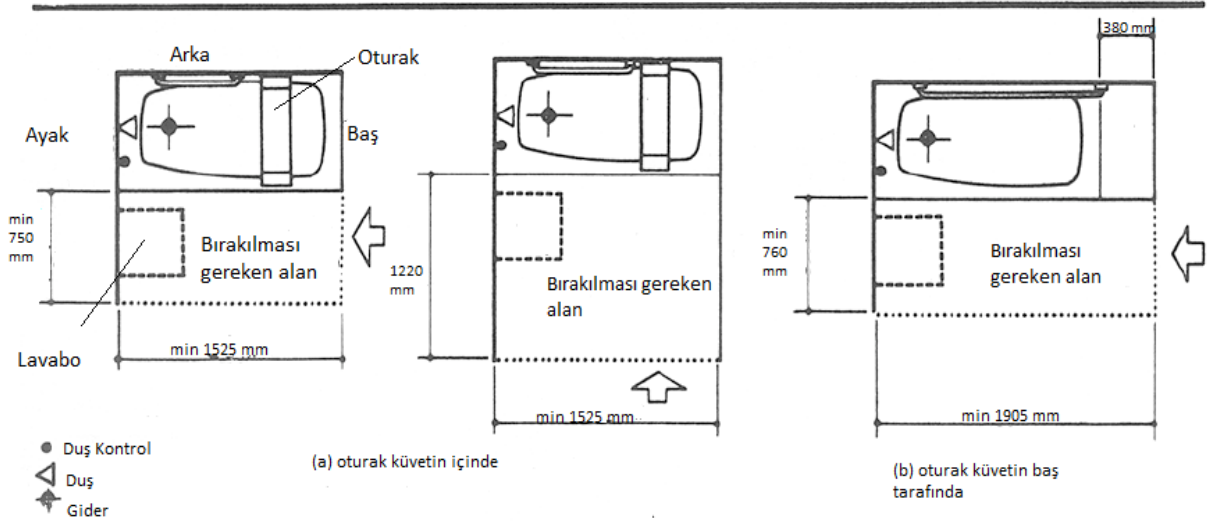
**Şekil 2.14 Engelliler İçin Ayarlanabilir Yatak Örneği**  
**Kaynak:** Erdem, 2007: 35

### 2.3.5.3.2. Oturma ve Çalışma Bölümü

Standart bir otel odasının oturma ve çalışma bölümünde; iki adet tek kişilik koltuk, sehpa, tv, çalışma masası, sandalye ve mini bar mevcuttur. Odada bulunan koltukların sayıları ve mobilyaların ölçüleri konuk sayısına göre değişebilmektedir (Tunalı, 2009: 25). Oturma ve çalışma bölümlerinin tasarımında engelli konuklar için özel bir uygulamaya gidilmemiştir. Ancak bu alanlarda bulunan mobilyalar engelli kullanımına uygun döşenmelidir (Terlemez, 2016: 62). Oturma grupları engelli konunun rahatça hareket edebileceği biçimde düzenlenmelidir. Yaklaşım alanlarını daraltacak eşyaların kullanımından kaçınılmalıdır. Tekerlekli sandalyenin önden yaklaşımını engellemek için sehpalarmın altında raf bulunmamalıdır. Ayrıca sehpalarda cam kullanılmaması uygundur. Televizyonlar tekerlekli sandalye kullanan konukların göz seviyesine göre yani, yaklaşık yüz on ile yüz yirmi santim arasına yerleştirilmelidir. Diğer elektronik cihazlar ise uzaktan kumandalı olmalı ve kumanda erişilebilir seviyede bulunmalıdır (Yörük, 2003: 119).

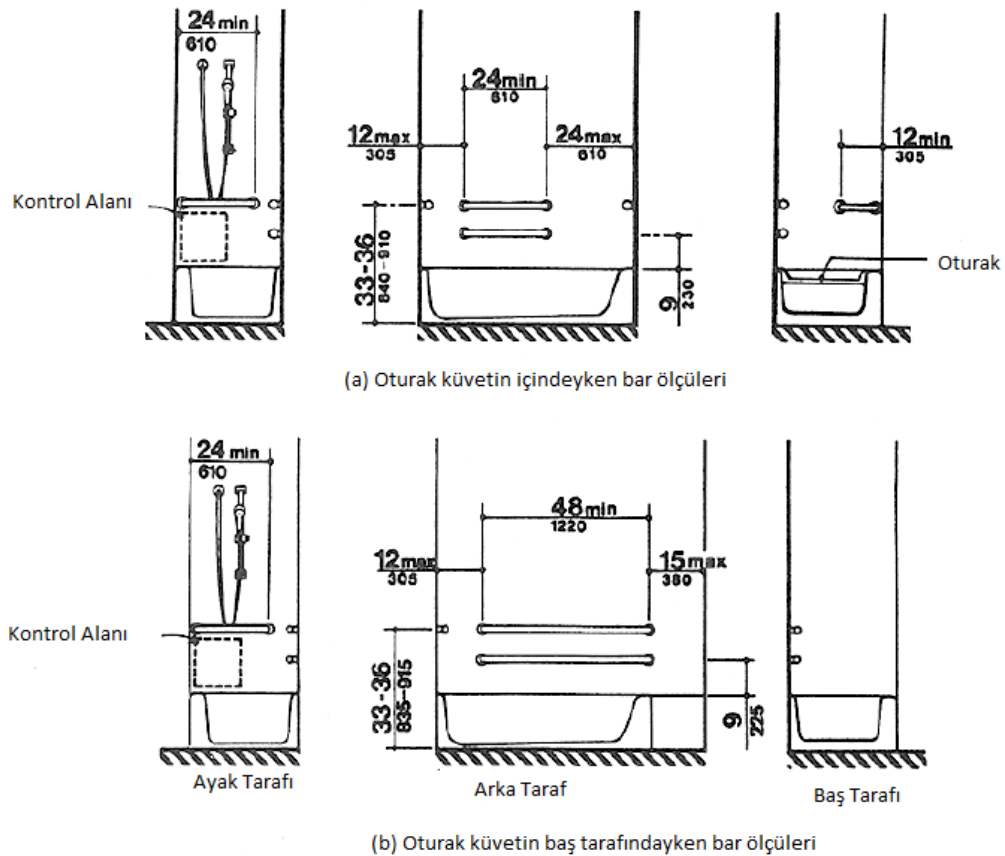
### 2.3.5.3.3. Yıkama ve Temizlenme Bölümü

Yıkama ve temizlenme bölümü, bir diğer önemli alt birleşenidir. Bu alan tesisat düzeneğinin koridora yakın olması gerektiğinden oda girişinin yanında bulunmalıdır (Tunalı, 2009: 26). Bu bölümün tasarımı yapılırken, tekerlekli sandalye ile rahat hareket edilebilecek alanların bırakılmasına dikkat edilmelidir. Tekerlekli sandalye kullanıcıları için banyolara konulması gereken barlar ve ölçüleri Şekil 2.15’de belirtilmiştir. Genellikle kullanım kolaylığından dolayı küvet yerine duş teknesi tercih edilir. Küvet kullanılan banyolarda tekerlekli sandalye kullanıcıları için bırakılması gereken zemin alanları Şekil 2.16’da yer almaktadır (Terlemez, 2016: 63).



**Şekil 2.15 Küvet Kullanılan Banyolarda Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Bırakılması Gereken Zemin Alanları**

Kaynak: ADA, 1994: 46



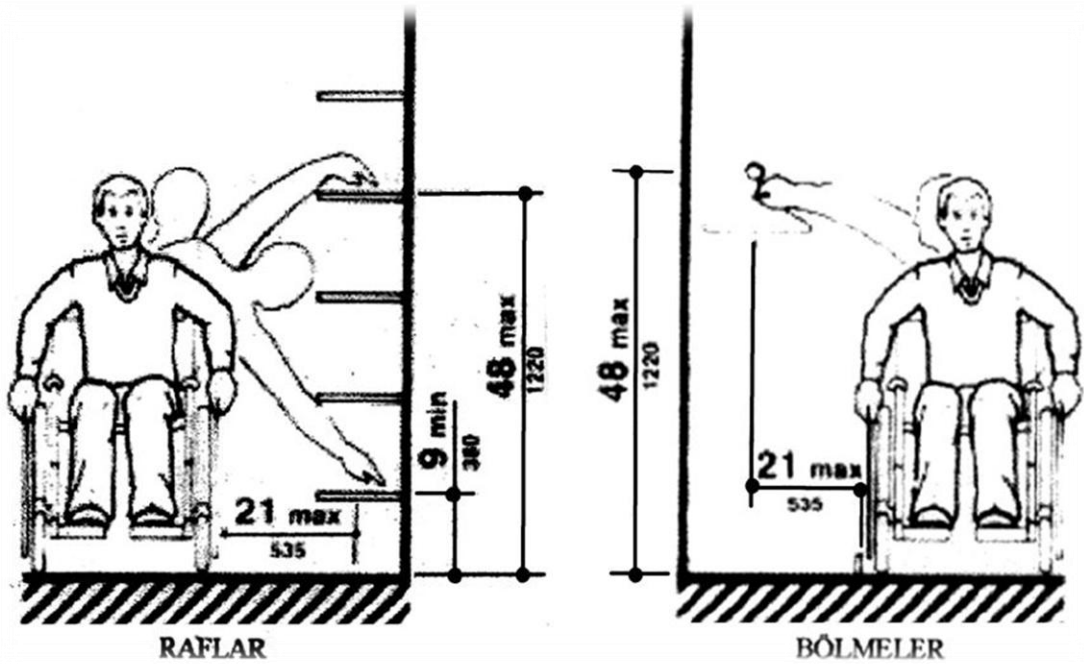
**Şekil 2.16 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Banyolara Konulması Gereken Barlar ve Ölçüleri**

Kaynak: ADA, 1994: 46



### 2.3.5.3.4. Giriş ve Depolama Bölümü

Giriş ve depolama bölümü birçok tasarımda aynı alan içinde yer alır. Bölüm yatak katı koridoru ile oda arasındaki bağlantıyı oluşturur. Bu bölüm koridora uzatılmış veya oda içerisine alınmış olarak tasarlanabilir (Tunalı, 2009: 25). Giriş ve depolama bölümünün donatı elemanı gömme dolaplardır (Terlemez, 2016: 70). Dolap kapılarının sürgülü olması ve askı yüksekliğinin en çok yüz kırk santim olması gerekir (Resmi Gazete, 2005c). Dolap erişimin rahat olması için, dolaplar köşeye otuz santimden yakın yerleştirilmelidir. Tekerlekli sandalye kullanan konukların dolaba önden yaklaşımı ve manevrası için dolap çevresinde yüz otuz santim serbest alan bırakılmalıdır (Yörük, 2003: 114). Dolap kapakları engelli konuğun yaklaşımı için uygun değil ise askı ya da raflar ile tekerlekli sandalye arasında yirmi beş buçuk santimden fazla mesafe var ise, yükseklik en fazla yüz yirmi iki santim olmalıdır. Erişilebilir raf ve bölme yükseklikleri Şekil 2.17’de gösterilmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 27).



Şekil 2.17 Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Raf ve Bölme Ölçüleri  
Kaynak: Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 27

### 2.3.6. Engellilerle İlgili Uluslararası Semboller

Engellilerle ilgili semboller ve arka planları parlamayan bir yapıya sahip olmalıdır. Bu semboller, arka planları ile zıt renkte olmalıdır. Örneğin siyah sembolün arka planı beyaz, beyaz sembolün arka planı siyah olmalı. İşaretler, sembollerin arka planlarıyla mümkün olduğunca fazla kontrast oluşturduğunda, az gören kişiler için daha okunaklı olur. Ayrı sembollerde kullanılacak aydınlatma, gölgelendirme ve yüzey parıltısı sembollerin ayırt

edilmesinde yararlı olur (ADA, 2010: 192-194). Engelliler ile ilgili bazı uluslararası semboller Şekil 2.18’de gösterilmektedir.



**Şekil 2.18 Uluslararası Ulaşılabilirlik Sembolleri**

**Kaynak:** Özürlüler Vakfı, 2009

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ALANYA BÖLGESİNDEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETME YÖNETİCİLERİNİN BEDENSEL ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞI

#### 3.1. Alanya Destinasyonunda Turizm

Engelli Turizminin sürdürülebilir halde yapılması isteniyorsa tesislerin yanında diğer unsurlarda bu amaç ile yapılmalıdır (Ayyıldız vd., 2014: 85). Engelli bireylerin turizme katılabilmeleri için gitmek istedikleri bölgelerdeki düzenlemelerin erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik çerçevesinde yapılması gerekmektedir. İspanya’da erişilebilirlik çerçevesinde yapılan çalışmalar ile engelli dostu turizm bölgeleri oluşturulmuştur (Tellioglu ve Şimşek, 2016: 552). İspanya örneğinde olduğu gibi Türkiye de bu alanda çalışmalara örnek oda ve yatak sayısından oldukça zengin olan Antalya’nın Alanya ilçesidir. 1980’li yıllarda Turizme olan teşviklerin artması ile birlikte Alanya pazar payını arttırıp tesislerini de geliştirerek günümüzde ülkemizin önemli Turizm merkezlerinde biri haline gelmiştir (ALTSO, 2007: 27). Alanya turizmi için engelli turizmi, sezonları uzatmak, pazar çeşitliliğini arttırmak ve rakiplere karşı avantaj sağlamak gibi konular açısından oldukça önemlidir (Toker ve Kaçmaz, 2015: 254). 2003 yılında başlatılan engelli turizmi çalışmaları sonucunda Alanya Türkiye’nin örnek engelsiz şehri olmak için çalışmalarını sürdürmektedir (<http://herkesicinalanya.org/Sayfa-Wide/HAKKINDA/2>, erişim tarihi: 21.11.2018).

**Tablo: 3.1 2010-2017 Yılları Arasında Alanya Bölgesinde Turizm Talebi**

YIL	TESİSE GELİŞ SAYISI			GECELEME			KALIŞ SÜRE ORT.	DOLULUK (%)
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	TOPLM	TOPLAM
2010	1 642 107	386 054	2 028 161	10 289 981	1 230 418	11 520 399	5,7	61,60
2011	1 662 704	369 194	2 031 898	9 158 215	1 211 282	10 369 497	5,1	54,21
2012	2 377 415	344 345	2 721 760	13 958 254	1 001 039	14 959 293	5,5	65,43
2013	2 187 729	748 649	2 936 378	12 513 967	2 332 817	14 846 784	5,1	61,06
2014	2 564 824	508 306	3 073 130	13 662 978	1 582 006	15 244 984	5,0	59,11
2015	2 705 991	735 521	3 441 512	13 270 680	2 213 405	15 484 085	4,5	61,29
2016	1 191 143	996 056	2 187 199	8 975 297	3 341 865	12 317 162	5,6	47,00
2017	2 124 810	597 810	2 722 620	8 423 619	1 825 041	10 248 660	3,76	65,31

**Kaynak:** <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201121/isletme-bakanlik-belgeli-tesis-konaklama-istatistikleri.html>, erişim: 05.08.2018

2010-2017 yılları arasında, Alanya turizmüne olan yerli ve yabancı turistlerin taleplerine Tablo 3.1’de yer verilmiştir. 2015 yılına kadar artış gösteren turist talebi, 2016 yılında düşüşe geçmiştir. Fakat 2016 yılı Alanya bölgesinin yerli turist talebinde en yüksek seviyeye ulaştığı yıl olmuştur. 2017 yılında ise bir önceki yıl düşüşe geçen turizm talebinin toparlanmaya başladığı gözlemlenmektedir. %47 olan doluluk oranı %65 seviyelerine yükselmiştir.

**Tablo: 3.2 Alanya’da Hizmet Veren Belediye ve Bakanlık Belgeli Tesisler**

Sınıflandırma	2015			2016			2017		
	Tesis	Oda	Yatak	Tesis	Oda	Yatak	Tesis	Oda	Yatak
<b>Turizm Bakanlığı B.</b>	285	57.670	123.934	296	60.951	130.751	289	58.162	125.045
<b>Belediye Belgeli</b>	367	27.165	63.037	366	25.486	59.569	348	23.445	54.324
<b>Toplam</b>	652	84.835	186.971	662	86.437	190.320	637	81.607	179.369

**Kaynak:** ALTSO, 2017: 128

Alanya’da 2017 yılı itibariyle 81.607 oda ve 179.369 yatak kapasitesine sahip toplam 637 adet konaklama tesisi mevcuttur. Bir önceki yıl ile kıyaslandığında Alanya Bölgesinde bulunan konaklama işletmelerinde azalma görülmektedir. Bu durumun nedeni 2016 yılında yabancı turist talebinde yaşanan azalma olduğu söylenebilir (ALTSO, 2017: 128).

### 3.2. Araştırmanın Amacı, Kapsam ve Sınırlılıkları

Günümüzde, dünya üzerinde yaklaşık bir milyardan fazla insan fiziki veya zihinsel bir engel ile yaşamaktadır (WHO, 2011:7). Dünyanın bu en büyük azınlığı, turizm endüstrisi için de önemli bir pazar anlamına gelmektedir. Öte yandan Türkiye’deki engelli nüfusu yaklaşık 9 milyon civarındadır (Genç ve Çat, 2013:367). Bu bağlamda engellilerin oluşturduğu turizm pazarı önemli bir segment haline gelmiştir. Bu amaçla ele alınan araştırma sorunsalının çıkış noktası engelli turizmdir. Antalya’nın turistik ilçelerinden olan Alanya örneğinde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelli turizmüne bakış açısını ortaya çıkarmak çalışmanın temel amacıdır.

Engelli turizmi pazarında yer edinebilmek adına Turizm Bakanlığı’ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunmaktadır. Antalya 605 oda ile engellilere göre en çok odası bulunan il konumundadır (TÜRSAB, 2008). Bu nedenle çalışmada Antalya’nın turistik açıdan popüler olan ilçelerinden Alanya, sahip olduğu dört ve beş yıldızlı oteller ve ilgili otel yöneticileri araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır.

Araştırma, çalışmaya katılan otel yöneticilerini verdikleri cevaplar ile sınırlıdır. Diğer bir sınırlılık ise çalışma yapıldığı zaman diliminde geçerlidir.

### 3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma yöntem ve teknikleri ile ilgili kaynaklar incelendiğinde, bilimsel yöntemin veya bilimsel araştırmanın basamakları olarak ifade edilen adımların ve açıklamaların, ağırlıklı olarak nicel araştırma mantığına uygun olduğu dikkati çekmektedir (Kıncal, 2013: 53). Pozitivist yaklaşımın egemen olmasının bir sonucu olarak görülen nicel araştırma yapılan araştırmanın yöntemini oluşturmuştur.

#### 3.3.1. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

TÜRSAB verilerine göre, Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunmaktadır. Antalya 605 oda ile engellilere göre en çok odası bulunan il konumundadır. Bu amaçla Antalya iline bağlı önemli bir turistik ilçe olan Alanya'ya yer alan 2018 yılında hizmet veren, dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri araştırmanın evreni oluşturmaktadır. Basit tesadüfi örneklem seçimi ile 20 adet beş yıldızlı ve 10 adet dört yıldızlı otel yöneticileri ile araştırma yapılmıştır. Basit tesadüfi örneklem seçim tekniği, iyi bir örneklem çerçevesi mevcut olduğu zaman ve evren, coğrafi olarak belli bir bölgede yoğunlaştığı zaman kullanışlıdır (De Vaus, 1990, 64). Bu nedenle Alanya coğrafi olarak belirlenmiştir.

#### 3.3.2. Veri Toplama Aracı

Çalışmada nicel araştırmalarda kullanılan veri toplama araçlarından anket tekniği tercih edilmiştir. Anket tekniğinin tercih edilmesinin sebepleri; çok sayıda soru sorarak çok sayıda insana ulaşmanın zor olması, parasal ve zamansal açıdan ekonomik olması, bilgiye kolay ve çabuk ulaşılması, elde edilen verilerin açık ve analiz edilebilir olması, verilen cevapların kişiler açısından doğru ve güvenilir olmasıdır (Baş, 2006: 11-15).

Hazırlanan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmaya katılan otel yöneticilerinin sosyo-demografik özellikleri belirleyen 7 soruya yer verilmiştir. İkinci bölüm konaklama tesisinin mevcut durumuna ilişkin 5 soru, üçüncü bölümde, çalışmaya katılan otel yöneticilerinin otel hakkındaki görüşleri ölçen 14 soru ve dördüncü bölümde bedensel engelli turizmine ilişkin bakış açılarını belirlemeye yönelik 12 soru sunulmuştur. Üçüncü ve dördüncü bölümdeki bakış açısı değerlerinin ölçülmesi için 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Rakamsal olarak 5=Tamamen katılıyorum, 1=Tamamen katılmıyorum ifadesini taşımaktadır, 3 ve 4 ise orta noktalardır.

Ankette kullanılan ölçek Eryılmaz (2010) tarafından geliştirilmiştir. Oluşan ölçeğe ilişkin hazırlanan 26 sorunun güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha değerleri) 0,91 olarak bulunmuştur. Ölçeğin yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir. Ölçeğin tekbir yapıyı ölçtüğü ve yapısal geçerliliğe sahip oldukları analiz sonucunda ortaya çıkmış ve hazırlanan ankette de bu şekilde uygulanmıştır. Cronbach alfa likert tipi ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için kullanılan iç tutarlılık güvenirlilik katsayısıdır. Cronbach alfa katsayısının değerlendirilmesi aşağıdaki ölçüte göre yapılır (Büyüköztürk, 2008):

$0.0 < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 < 0.60$  ise ölçek düşük güvenirlilindedir.

$0.60 < 0.80$  ise oldukça güvenilirdir.

$0.80 < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

### 3.3.3. Verilerin Analizi

Çalışmada elde edilen verilerin istatistiksel analizleri için SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows 22.0 ve SAS version 9.4 programları kullanılmıştır. Araştırmada nicel değişkenler için tanımlayıcı istatistikler olarak ortalamalar, standart sapmalar; nitel değişkenler ise tanımlayıcı istatistikler sayı, yüzde şeklinde sunulmuştur. Verilerin normal dağılıma uygunluk testleri Shapiro-Wilk testi ile analiz edilmiş ve sonucunda normal dağılıma uygun olduğu ortaya çıkmıştır. Bu amaçla elde edilen verilere parametrik testler uygulanmıştır.

Anket formlarından elde edilen verilerin frekans analizleri yapılmıştır. İki kategorili değişkenlerin arasındaki farkı bulabilmek için t testi, üç ve daha fazla kategorili değişkenlerin arasındaki farklı bulabilmek için ise ANOVA (Tek yönlü varyans) analizinden faydalanılmıştır. Varyans analizi iki ya da daha fazla ortalama arasında fark olup olmadığını ile ilgili hipotezi test etmek için kullanılır. İki ortalama arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için t testi kullanılır (Kalaycı, 2009: 131).

### 3.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmaya katılan 20 adet beş yıldızlı, 10 adet dört yıldızlı konaklama işletmelerinde üst kademe, orta kademe ve alt kademe yönetici olarak çalışan toplam 318 katılımcıya anket tekniği uygulanmıştır.

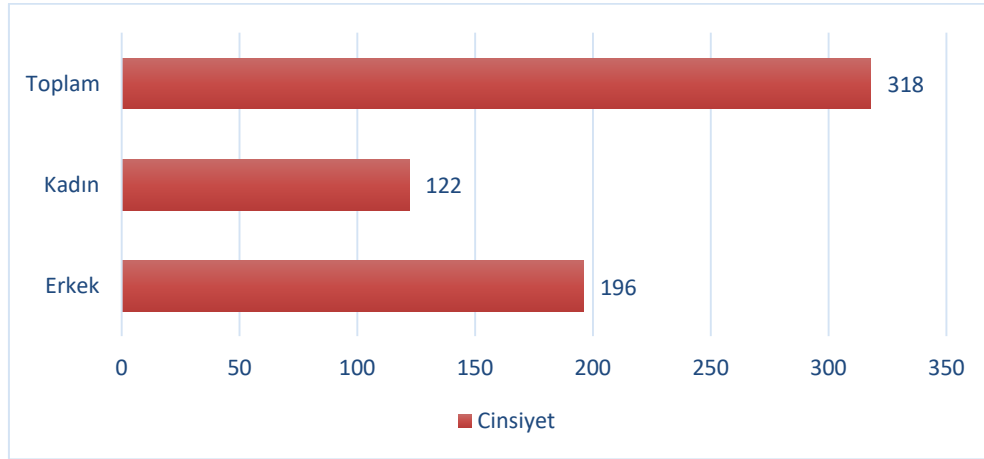
Araştırmaya katılan otel yöneticilerine ilişkin sosyo-demografik bulgular Tablo 3.3’de sunulmaktadır. Araştırmada yaş değişkenine 18-24 yaş arasında 14 katılımcı (%4,40), 25-34 yaş arası 104 katılımcı (%32,70), 35-44 yaş arası 113 katılımcı (%35,53), 45-54 yaş arası 69 katılımcı (%21,70), 55-64 yaş arası 18 katılımcı (5,66) bulunmaktadır. Orta yaş grubunun yönetici kadrosunda daha fazla yer almasının nedeni olarak, sektörün deneyim gerektiren bir hizmet sektörü olduğu ifade edilebilir. Üçüncü yaş grubuna ait katılımcı sayısının ise az olma nedeni olarak, dinamik olan sektörün yıllar geçtikçe kişi üzerinde yıpratıcı etkiler bıraktığı, sezonluk olarak yoğun çalışma saatleri gerektirmesi şeklinde açıklanabilir. Medeni durum değişkenine göre, 212’si evli otel yöneticilerinden, 106’sı bekâr otel yöneticilerinden oluşmaktadır. Yöneticiler pozisyonları bakımından üst, orta ve alt olmak üzere üç kısma ayrılmıştır; 28 üst kademe yönetici (8,81), 156 orta kademe yönetici (49,06) ve 134 alt kademe yönetici (42,14) araştırmada yer almaktadır.

**Tablo 3.3 Otel Yöneticilerine İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular**

Değişkenler	N	Yüzde
<b>Yaş</b>		
18-24	14	4,40
25-34	104	32,70
35-44	113	35,53
45-54	69	21,70
55-64	18	5,66
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	196	61,64
Kadın	122	38,36
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	212	66,67
Bekar	106	33,33
<b>Pozisyon</b>		
Üst Kademe Yönetici	28	8,81
Orta Kademe Yönetici	156	49,06
Alt Kademe Yönetici	134	42,14
<b>Eğitim Durumu</b>		
İlköğretim	3	1,02
Lise	89	30,17
Önlisans	114	38,64
Lisans	84	28,47
Lisansüstü	5	1,69
<b>Eğitim Alanı</b>		
Turizmle ilgili	147	49,83
Diğer	148	50,17
<b>Çalışma Süresi</b>		
1-3 yıl	128	43,39
4-5 yıl	94	31,86
5 yıl üzeri	73	24,75

Tablo 3.3’de otel yöneticilerinin eğitim durumu değişkenine ilişkin bulgularına bakıldığında, 3 katılımcının ilköğretim, 89 katılımcının lise, 114 katılımcının önlisans, 84 katılımcının lisans, 5 katılımcının ise lisansüstü eğitim kurumundan mezun olduğu ifade edilebilir. Otel yöneticilerinin 147’si yaklaşık %49,83’ü turizm alanında eğitime sahip iken, 148’i yaklaşık %50,17’si turizm alanı dışında bir eğitime sahiptir. Turizm eğitimi dışında başka bir eğitime sahip bireylerin turizmde yer almasının nedeni olarak turizm eğitimi alan bireylerin turizm dışındaki sektörlerde yer alması, turizm eğitimi alan bireylerin sektörden beklediğini elde edememesi, diğer sektörlerin daha cazip gelmesi sayılabilir. Elbette ki bu durumlar turizm eğitimi almayan grup için de geçerlidir. Çalışma süresi olarak 1-3 yıl arası çalışan katılımcılar en fazla yüzdeler dilime (%43,39) sahiptir.

Cinsiyet bakımından, araştırmaya katılan katılımcıların 196’sı erkeklerden oluşurken, 122’si kadın otel yöneticilerinden oluşmaktadır.



**Şekil 3.1 Otel Yöneticilerinin Cinsiyetlerine İlişkin Kümelenmiş Çubuk Grafiği**

Dört ve beş yıldızlı otellerin mevcut durumuna ait bulgular Tablo 3.4’de gösterilmektedir. 20 adet beş yıldızlı otel ve 10 adet dört yıldızlı otelin yer aldığı çalışmada otellerin oda sayısı 0-300, 301-600, 601-900, 901 ve üzeri şeklinde gruplanmıştır. Bu bağlamda en fazla yüzdeler dilime (%53,77) sahip olan grup 301-600 odaya sahipken, en az yüzdeler dilime sahip (%3,77) grup 901 ve üzerinde odayla hizmet vermektedir. Otellerin oda sayısına ilişkin bulguları Alanya ilçesindeki turizm etkinliğinin arz-talep dengesine bağlamak mümkündür. Otellerin faaliyet durumuna bakıldığında ise, yarısından fazlasının yaklaşık %57,55’inin 0-5 yıl, %15,09’unun 6-10 yıl hizmet verdiği ortaya çıkmıştır. Rus ve Alman turistlerin yoğun olarak ziyaret ettiği, önemli bir destinasyon olan Alanya’da konaklama işletmelerinin rekabet içerisinde olduğu söylenebilir. Bu nedenle işletmelerin nitelikleri, verdiği hizmetler yerli ve yabancı turistler için cazip sunulmalıdır. Faaliyet süresinin az



olması otelin yeni kurulmuş veya hizmete yeni başladığını göstermektedir. Mevcut pazarda yer edinmek isteyen yeni otellerin ürün farklılaştırması gerekmektedir.

**Tablo 3.4 Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mevcut Durumuna İlişkin Bulgular**

Otel Oda Sayısı	N	Yüzde
<b>0-300</b>	116	36,48
<b>301-600</b>	171	53,77
<b>601-900</b>	12	3,77
<b>901 ve üzeri</b>	19	5,97
<b>Otel Faaliyet Süresi (Yıl)</b>		
<b>0-5</b>	183	57,55
<b>6-10</b>	48	15,09
<b>11-15</b>	20	6,29
<b>16-20</b>	10	3,14
<b>21 ve üzeri</b>	57	17,92
<b>Otel Yatak Kapasitesi</b>		
<b>0-600</b>	75	23,58
<b>601-1200</b>	141	44,34
<b>1201-1800</b>	60	18,87
<b>1801 ve üzeri</b>	42	13,21
<b>Engelli Oda Sayısı</b>		
<b>0-5</b>	230	72,33
<b>6-10</b>	52	16,35
<b>11 ve üzeri</b>	36	11,32
<b>Engelli Oda Katlar</b>		
<b>Giriş</b>	123	38,68
<b>1.Kat</b>	159	50,00
<b>Diğer</b>	36	11,32

Otellerin mevcut durumlarına ilişkin bulgulara bakıldığında, en fazla yüzdellik dilime (%72,33) ait engelli oda sayısının 0-5 olduğu, en az yüzdellik dilimin (%11,32) ise, 11 ve üzeri engelli oda sayısına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Engelli oda katlarının daha çok birinci katta (%50), daha sonra giriş katta (38,68) bulunduğu yukarıdaki tabloda sunulmuştur. Engelli bireylere hem otel içinde ulaşım açısından kolaylık sağlamak adına hem de acil bir durum karşısında otelden çabuk çıkmaları adına giriş ve birinci katta odaları sundukları şeklinde ifade edilebilir.

**Tablo 3.5 Otel Yöneticilerinin Çalıştıkları Otellerin Engelli Turizmi Açısından Değerlendirmelerine Ait Bulgular**

İfadeler	$\bar{x}$	Ss
Çalıştığım otel engelli turistlerin tatil yapması için uygundur.	3,89	1,09
Engelli turistler çalıştığım işletme içerisinde rahatlıkla hareket edebilirler.	4,02	0,99
Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan lobi ve resepsiyon bölümü engelli turistlerin kullanımına uygundur.	4,15	0,99
Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan havuz / plajlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,65	1,18
Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan yeme-içme üniteleri ( restoran, barlar vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,97	1,03
Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan otopark alanları engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,54	1,30
Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan genel tuvaletler engelli turistlerin kullanımına uygundur.	4,36	0,82
Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan dikey ulaşım imkânları (asansörler, merdivenler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	4,21	0,95
Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan açık alanlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.	4,09	0,90
Çalıştığım konaklama işletmesinde çalışan personel engelli turistlere uygun hizmet vermektedir.	3,98	1,11
Çalıştığım konaklama işletmesi engelsiz turizmin bilincindedir.	3,78	1,18
Çalıştığım konaklama işletmesi tarafından verilen hizmetler (hobi imkânları, sağlık hizmetleri, oda servisler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	4,00	0,94
Çalışanlarımız bedensel engelli müşterilerinize hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptirler.	3,60	1,13
Çalıştığım konaklama işletmesi “engelli dostu konaklama işletmesi” kriterlerine sahiptir.	3,63	1,16
<b>GENEL Otel hakkındaki görüşleri</b>	<b>3,92</b>	<b>0,80</b>

Otel yöneticilerinin otel hakkındaki görüşlerine ait bulgular Tablo 3.5’te sunulmuştur. Genel olarak ortalamanın en yüksek olduğu ifadeler; Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan genel tuvaletler engelli turistlerin kullanımına uygundur (4,36), Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan dikey ulaşım imkânları (asansörler, merdivenler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur (4,21), Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan lobi ve resepsiyon bölümü engelli turistlerin kullanımına uygundur (4,15), Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan açık alanlar engelli turistlerin kullanımına uygundur (4,09), Engelli turistler çalıştığım işletme içerisinde rahatlıkla hareket edebilirler (4,02), Çalıştığım konaklama işletmesi tarafından verilen hizmetler engelli turistlerin kullanımına uygundur (4,00)

şeklinde. Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan otopark alanları engelli turistlerin kullanımına uygundur ifadesi ise, 3,54 değeriyle en düşük ortalamaya sahiptir.

**Tablo 3.6 Otel Yöneticilerinin Bedensel Engelli Turizmine Yönelik Görüşlerine Ait Bulgular**

İfadeler	$\bar{x}$	Ss
Alanya'daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar.	2,67	1,16
Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir.	4,23	0,93
Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir.	3,78	1,34
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır.	2,60	1,39
Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir.	4,18	0,98
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	4,50	0,86
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	4,04	1,26
Türkiye'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	3,55	1,10
Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır.	4,45	0,75
Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır.	4,36	0,79
Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçilmelidir.	4,26	0,90
Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur.	4,03	1,10
<b>GENEL Bedensel engelli turizmi hakkındaki görüşleri</b>	<b>3,89</b>	<b>0,57</b>

Otel yöneticilerinin bedensel engelli turizmi hakkındaki görüşlerine ait bulgular Tablo 3.6'da sunulmuştur. Genele bakıldığında ortalamanın en yüksek olduğu ifadeler; Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder (4,50), Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır (4,45), Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır (4,36), Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir (4.23), Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir. (4,18), Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır ifadesi ise 2,60 değeri ile en düşük ortalamaya sahiptir

**Tablo 3.7 Otel Yöneticilerinin Yaş Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları**

	Yaş															F	P
	18-24			25-34			35-44			45-54			55-64				
	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss		
Alanya'daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar.	14	2,64	1,15	104	2,63	1,15	113	2,69	1,11	69	2,77	1,25	18	2,50	1,20	0,27	0,8982
Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir.	14	4,07	1,44	102	4,26	0,98	113	4,28	0,85	69	4,17	0,86	17	4,12	0,93	0,35	0,8436
Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir.	13	3,46	1,45	104	3,92	1,24	111	3,69	1,37	69	3,84	1,39	18	3,44	1,38	0,92	0,4543
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır.	14	2,64	1,55	100	2,68	1,44	113	2,53	1,40	69	2,59	1,34	18	2,61	1,24	0,15	0,9609
Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir	14	4,21	1,12	103	4,14	1,06	111	4,23	0,92	68	4,15	0,97	17	4,12	0,93	0,17	0,9519
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	14	4,50	1,16	104	4,41	0,99	112	4,55	0,76	69	4,58	0,72	18	4,33	0,97	0,68	0,6052
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	14	4,29	1,33	103	3,99	1,38	113	4,06	1,18	69	4,19	1,12	18	3,50	1,42	1,26	0,2871
Türkiye'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	14	3,50	1,09	104	3,40	1,17	111	3,75	1,06	69	3,55	1,02	17	3,24	1,09	1,74	0,1419

	Yaş															F	P
	18-24			25-34			35-44			45-54			55-64				
	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss		
Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır.	14	4,07	1,07	104	4,44	0,89	113	4,51	0,60	69	4,46	0,65	18	4,33	0,77	1,21	0,3061
.Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır.	14	4,14	1,03	103	4,35	0,95	112	4,41	0,62	69	4,32	0,80	18	4,44	0,62	0,47	0,7550
Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçmelidir.	14	3,86	1,03	103	4,18	1,06	113	4,36	0,74	69	4,29	0,86	18	4,33	0,84	1,29	0,2724
Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur.	14	3,86	1,23	104	3,71	1,16	111	4,14	1,07	69	4,39	0,88	18	4,00	1,19	4,61	0,0012*
<b>Genel</b>	14	3,77	0,83	104	3,85	0,63	113	3,93	0,49	69	3,94	0,53	18	3,74	0,53	0,93	0,4442

\*p=0.0012<0.05

Çalışmaya katılan konaklama işletmeleri yöneticilerinin yaş değişkenine ilişkin bulguları yukarıda gösterilmiştir. Konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmine bakış açısına yönelik sunulan 12 önerme tabloda verilmiştir. 45-54 yaş grubunda bulunan katılımcılar “Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir” ifadesine 3,84 ortalama ile katıldıklarını belirtirken, “Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır” ifadesine 2,59 ortalama ile katılmadıklarını belirtmişlerdir. Yaş değişkenine göre ifadelerin her birine ayrı bakıldığında “Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur” ifadesinde yaş değişkenine göre anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır ( $p=0.0012<0,05$ ). 45-54 yaş arasındaki katılımcıların 4,39 en yüksek ortalama ile Alanya’nın engelli turizmi için ideal bir yer olduğu görüşündedir. Aynı ifade için 25-34 yaş grubu en düşük ortalama (3,71) bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında ise konaklama işletmeleri yöneticilerinin yaş değişkenine ilişkin bakış açılarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır ( $p=0.4442>0,05$ ).

**Tablo 3.8 Otel Yöneticilerinin Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları**

İfadeler	Cinsiyet						t	P
	Erkek			Kadın				
	N	$\bar{x}$	Ss	N	Ort.	Ss		
Alanya'daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar.	196	2,70	1,13	122	2,63	1,20	0,51	0,6118
Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir.	194	4,25	0,94	121	4,21	0,91	0,30	0,7627
Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir.	195	3,75	1,34	120	3,83	1,33	-0,49	0,6234
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır.	193	2,57	1,41	121	2,65	1,37	-0,51	0,6078
Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir	193	4,21	0,99	120	4,12	0,98	0,84	0,4028
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	196	4,51	0,86	121	4,48	0,88	0,31	0,7575
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	195	4,13	1,22	122	3,90	1,31	1,60	0,1105
Türkiye'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	195	3,56	1,11	120	3,54	1,08	0,14	0,8921
Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır	196	4,48	0,73	122	4,40	0,79	0,90	0,3688
.Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır.	195	4,36	0,82	121	4,36	0,76	-0,05	0,9597
Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçilmelidir.	196	4,30	0,91	121	4,21	0,90	0,78	0,4385
Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur.	196	3,97	1,17	120	4,14	0,97	-1,35	0,1779
<b>Genel</b>	196	3,90	0,57	122	3,87	0,56	0,40	0,6867

Tablo 3.8'de otel yöneticilerinin cinsiyet değişkenine ilişkin engelli turizmne bakış açısı bulguları sunulmuştur. Cinsiyet değişkenine ilişkin bakış açılarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Alanya'daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar, ifadesi erkek yöneticiler (2,70) ve kadın yöneticiler (2,63) tarafından en düşük ortalamaya sahiptir. Gerek kadın gerekse erkek otel yöneticiler bölgelerinde engelli turizmi pazarının henüz tam olarak bilinmediği görüşündedir.

**Tablo 3.9 Otel Yöneticilerinin Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları**

	Medeni Durum						t	P
	Evli			Bekar				
	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss		
Alanya'daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar.	212	2,64	1,19	106	2,75	1,09	-0,79	0,4312
Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir.	209	4,25	0,91	106	4,20	0,97	0,50	0,6170
Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir.	210	3,84	1,36	105	3,65	1,29	1,22	0,2220
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır.	211	2,62	1,41	103	2,56	1,36	0,34	0,7303
Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir	207	4,22	0,96	106	4,08	1,02	1,17	0,2427
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder	211	4,53	0,86	106	4,44	0,87	0,80	0,4218
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	211	4,05	1,22	106	4,03	1,33	0,16	0,8738
Türkiye'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	209	3,52	1,11	106	3,62	1,07	-0,81	0,4191
Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır	212	4,44	0,72	106	4,47	0,82	-0,37	0,7122
Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır.	212	4,37	0,77	104	4,34	0,85	0,38	0,7049
Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçilmelidir.	211	4,32	0,83	106	4,15	1,02	1,60	0,1112
Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur.	210	4,04	1,16	106	4,03	0,99	0,07	0,9407
<b>Genel</b>	212	3,90	0,54	106	3,86	0,62	0,63	0,5309

Otel yöneticilerinin medeni durumlarına yönelik engelli turizmine bakış açılarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Engelli turizmine bakış açılarında evli ve bekâr otel yöneticileri ortak düşüncelere sahiptir. Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır, ifadesi evli yöneticiler (2,62) ve bekâr yöneticiler (2,56) tarafından en düşük ortalamaya sahipken; sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır, ifadesi evli yöneticiler (4,44) ve bekâr yöneticiler (4,47) tarafından en yüksek ortalamaya sahiptir. Otel yöneticileri engelli turizmi çatısı altında işbirliğinin olması gerektiğini ve bunun için özel ve kamu sektörünün el ele vermesi gerektiğini düşünmektedir.



**Tablo 3.10 Otel Yöneticilerinin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bakış Açısı Bulguları**

	Eğitim Durumu															F	P
	İlköğretim			Lise			Önlisans			Lisans			Lisansüstü				
	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss		
Alanya'daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar.	5	4,00	1,00	99	2,74	1,22	120	2,60	1,15	86	2,58	1,05	5	3,20	1,30	2,28	0,0602
Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir.	5	4,20	1,30	97	4,11	1,05	120	4,23	0,84	86	4,37	0,90	4	4,25	0,96	0,88	0,4765
Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir.	5	3,40	1,82	99	3,64	1,38	118	3,94	1,22	85	3,80	1,37	5	3,00	1,58	1,26	0,2867
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır.	5	2,80	1,64	99	2,74	1,47	117	2,64	1,35	85	2,45	1,33	5	1,40	0,55	1,50	0,2028
Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir	4	3,75	1,26	97	4,13	1,13	119	4,11	0,88	85	4,32	0,95	5	4,40	0,55	0,87	0,4836
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	5	5,00	0,00	99	4,43	0,95	119	4,52	0,77	86	4,51	0,93	5	4,60	0,55	0,59	0,6669
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	5	4,80	0,45	99	3,96	1,34	119	4,02	1,24	86	4,13	1,20	5	4,00	1,73	0,67	0,6138
Türkiye'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	5	4,60	0,55	96	3,51	1,12	120	3,44	1,11	86	3,65	1,05	5	4,00	1,00	1,88	0,1142

	Eğitim Durumu															F	P
	İlköğretim			Lise			Önlisans			Lisans			Lisansüstü				
	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss		
Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır	5	5,00	0,00	99	4,34	0,85	120	4,51	0,67	86	4,47	0,76	5	4,60	0,55	1,41	0,2319
.Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır.	5	4,80	0,45	98	4,19	0,95	119	4,39	0,69	86	4,47	0,75	5	4,60	0,55	2,02	0,0922
Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçilmelidir.	5	4,00	1,73	99	4,16	1,00	120	4,32	0,78	85	4,35	0,90	5	4,20	1,10	0,73	0,5717
Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur.	5	3,80	1,79	98	3,88	1,23	119	4,13	1,03	86	4,13	1,00	5	3,40	1,14	1,32	0,2612
<b>Genel</b>	5	4,19	0,44	99	3,82	0,66	120	3,91	0,49	86	3,94	0,55	5	3,79	0,56	0,96	0,4303

Eğitim durumu değişkenine ilişkin otel yöneticilerinin bakış açılarına ait bulgulara Tablo 3.8’de yer verilmiştir. Genel olarak bakıldığında, otel yöneticilerinin eğitim durumu değişkenine göre engelli turizmine bakış açılarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırılar ifadesi ilköğretim mezunu otel yöneticilerinde (2,80), lise mezunu otel yöneticilerinde (2,74), nlisans mezunu otel yöneticilerinde (2,64), lisans mezunu otel yöneticilerinde (2,45) ve lisansüstü otel yöneticilerinde (1,40) en düşük ortalamaya sahiptir. Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder ifadesi ilköğretim mezunu otel yöneticilerinde (5,00), lise mezunu otel yöneticilerinde (4,43), nlisans mezunu otel yöneticilerinde (4,52), lisans mezunu otel yöneticilerinde (4,51) ve lisansüstü otel yöneticilerinde (4,60) en yüksek ortalamaya sahiptir. Otel yöneticileri engelli turistlere hizmet verme konusunda olumlu düşüncelere sahip ve isteklidirler.

Otel yöneticilerinin işletmedeki görev yeri değişkenine ilişkin bakış açılarına ait bulgular aşağıdaki Tablo 3.11’de sunulmuştur. Genel olarak, otel yöneticilerinin görev yeri (pozisyon) değişkenine göre engelli turizmine bakış açılarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Alanya’daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar ifadesi üst kademe otel yöneticilerinde (2,64), orta kademe otel yöneticilerinde (2,77) ve alt kademe otel yöneticilerinde (2,57) en düşük ortalamaya sahiptir. Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder ifadesi ise, üst kademe otel yöneticilerinde (2,71), orta kademe otel yöneticilerinde (4,54) ve alt kademe otel yöneticilerinde (4,40) en yüksek ortalamaya sahiptir.

**Tablo 3.11 Otel Yöneticilerinin İşletmedeki Görev Yeri Değişkenine İlişkin Bulguları**

	Pozisyon									F	P
	Üst Kademe Yönetici			Orta Kademe Yönetici			Alt Kademe Yönetici				
	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss	N	$\bar{x}$	Ss		
Alanya'daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar.	28	2,64	1,25	156	2,77	1,19	134	2,57	1,10	1,11	0,3304
Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir.	28	4,32	0,77	155	4,28	0,88	132	4,17	1,01	0,64	0,5284
Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir.	28	3,43	1,32	155	3,92	1,37	132	3,69	1,29	2,09	0,1253
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır.	28	2,79	1,42	154	2,49	1,40	132	2,69	1,37	0,97	0,3789
Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir	27	4,37	1,04	154	4,19	0,97	132	4,11	0,99	0,82	0,4409
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	28	4,71	0,71	156	4,54	0,87	133	4,40	0,88	2,01	0,1361
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	28	4,07	1,21	155	4,11	1,28	134	3,96	1,25	0,50	0,6089
Türkiye'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	28	3,32	1,09	154	3,58	1,12	133	3,56	1,08	0,69	0,5013
Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır	28	4,46	0,58	156	4,50	0,74	134	4,39	0,79	0,81	0,4476
.Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır.	28	4,36	0,68	156	4,42	0,79	132	4,30	0,83	0,83	0,4364
Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçilmelidir.	28	4,32	0,82	155	4,30	0,93	134	4,22	0,89	0,34	0,7099
Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur.	28	4,11	1,03	156	4,08	1,11	132	3,96	1,11	0,50	0,6088
<b>Genel</b>	28	3,91	0,43	156	3,93	0,54	134	3,83	0,61	1,12	0,3284

## SONUÇ

Dünya genelinde engelli bireylerin sayısının artması ile gelişmiş ülkelerle birlikte diğer tüm ülkelerde yaşayan engellilerin, toplumda var olan sağlıklı bireyler gibi hayatlarını sürdürmeleri için yapısal ve yasal düzenlemeler oluşturulmaktadır (Tellioglu ve Şimşek, 2016: 552). Engelli turizmi, ülkemizdeki turizm endüstrisini de büyük ölçüde geliştirmektedir (Tellioglu ve Şimşek, 2016: 565). Giderek gelişen ve büyüyen engelli turizminden pay almak isteyen ülkeler bu amaçla bir dizi çalışmalara başlamış, yeni kurulan konaklama işletmeleri belirlenen kurallar çerçevesinde inşa edilmiştir ya da mevcut pazarda yer alan konaklama işletmeleri kendi içlerinde birtakım değişiklikler, yenilikler yapma yoluna gitmiştir.

Turizm bölge ve işletmelerinin engelliler kapsamında uyguladığı ve uygulayacağı faaliyetler, engelli turist pazarına daha kolay ulaşabilmek yolunda önemli bir adım olup, bu sayede engelli turist memnuniyeti de artmaktadır (Kaçmaz, 2014: 67). Engelli turizmde yer almak isteyen turizm işletmeleri, öncelikle engelsiz destinasyonda yer alma özelliğine sahip olmalıdır. Bu durumda bölgenin veya konaklama işletmesinin engelli turist açısından erişilebilir bir alan olması gerekmektedir. Erişilebilir olma yolu ciddi bir profesyonel uzman bilgisi gerekmektedir. Ülkemizdeki konaklama işletmelerinin bu anlamda bilgilendirilmesi ve engelli turizmi farkındalığı yaratılması gerekmektedir. Ayrıca bu bilgilendirilmenin sadece otel yöneticilerine değil otelde çalışan tüm personele yapılması gerekmektedir.

Alanya örneğinde gerçekleşen çalışma dört ve beş yıldızlı üst, orta ve alt kademe otel yöneticileriyle anket gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın ilgili zamanda ve belirli otel yöneticilerinin görüşleri etrafında şekillenmesi araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır

Dört bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde, ankete katılanların sosyo-demografik özellikleri saptanmaya çalışılırken ikinci bölümde, çalıştıkları konaklama işletmesinin mevcut durumu belirlenmeye çalışılmıştır. Üçüncü ve dördüncü bölümlerinde 5'li likert tipi ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü bölümde araştırmaya katılan otel yöneticilerin çalıştıkları otel hakkındaki görüşleri tespit etmek amaçlanmıştır. Anketin son bölümü olan dördüncü bölümde ise, otel yöneticilerinin bedensel engelli turizmine ilişkin bakış açıları saptanmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmaya ait sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

Alanya'da bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan toplam 318 otel yöneticisinin çoğunluğunu, erkek (%61) yöneticiler oluşturmaktadır. Alanya

destinasyonunda yönetici düzeyinde çalışan kadınların oranının düşük olma sebeplerinden birinin turizm sektörünün uzun mesai gerektirmesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Ankete cevap veren yöneticilerin eğitim durumlarına bakıldığında %38'nin önlisans ve % 28'nin lisans mezunu olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. 318 katılımcının eğitimlerine alan açısından bakıldığında 147 katılımcının turizm ile ilgili eğitim aldığı, 148'nin de turizm dışında eğitim aldığı tespit edilmiştir. Bu sonuç diğer konularda eğitim almış olan yöneticilerin turizme yöneldiğini göstermektedir. Dolayısıyla işverenlerin turizm alanında eğitim almış personel istihdam etmesi hem şirket verimliliğini hem de müşteri memnuniyetini arttırması beklenir.

Anket uygulamasından çıkan sonuçlara göre Alanya'daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerinin çalıştıkları tesislerdeki hizmet sürelerine bakıldığında, 5 yıl ve daha fazla aynı işletmede çalışanların oranı % 24'dür. 1 ile 3 yıl arasında aynı işletmede çalışanların oranı ise % 43'tür. Bu oranlar işgören devir hızının yüksek olduğunun göstergesidir. Sık personel değişiminde tesislerin sundukları hizmetin kalitesi düşmesine ve buna bağlı olarak müşteri tatmininin de azalmasına sebep olabilir.

Anketi cevaplayan yöneticilerin çalıştıkları dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin oda ve yatak kapasitelerine bakıldığında, otellerin %53'nün 301-600 aralığında oda sayısına sahip olduğu ve %44'nün 601-1200 aralığında yatak kapasitesine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu rakamlar Alanya destinasyonunda bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin büyük ölçekli oteller olduğunun göstergesidir. Bununla birlikte işletmelerin bu kadar çok yatak ve oda kapasitesine sahip olması Alanya destinasyonuna olan talebin yüksek olduğunu açıklayabilir.

Konaklama tesislerinin faaliyet sürelerine bakıldığında ise büyük çoğunluğunun (%57) beş yıldan daha az süredir faaliyet gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durum son yıllarda Alanya bölgesinde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin arttığını gösterebilir.

Konaklama tesislerinin engelli oda sayılarına bakıldığında, %72 oranında tesisin 0-5 aralığında engelli odasına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum tesislerin Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te yer alan 80 oda ve üzeri olan tesislerde en az 1 oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin %1'i oranında engelli odası bulunması zorunluluğunu yerine getirdiklerinin göstergesidir. Engelli odalarının buldukları katlara bakıldığında ise %50'sinin birinci katta yer aldığı sonucuna varılmıştır. Giriş katında bulunan engelli oda sayısı oranı ise %38'dir. Engelli bireylerin odalara ulaşımını daha kolay hale getirebilmek için odalarının giriş katında olması tercih edilmelidir.

Otel yöneticilerinin otel hakkında görüşlerine bakıldığında;“Engelli turistler çalıştığım işletme içerisinde rahatlıkla hareket edebilirler” önermesine ankete katılan yöneticiler katılıyorum (4.02) yanıtını vermiştir. Otel yöneticileri çalıştıkları otellerin genel anlamda engelli turistlerin tatil yapması için uygun bir tesis olduğunu düşünmektedir.

Anketi cevaplayan tesis yöneticileri “Çalıştığım konaklama işletmesi tarafından verilen hizmetler (hobi imkânları, sağlık hizmetleri, oda servisler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur” önermesine çoğunlukla katılmışlardır (4,00). Bu doğrultuda Alanya destinasyonundaki otellerin erişilebilirlik standartlarına uygun olduğu söylenilebilir.

Yöneticiler, “Çalıştığım konaklama işletmesi ‘engelli dostu konaklama işletmesi’ kriterlerine sahiptir” önermesine katıldıklarını (3,63) belirtmişlerdir. Bu doğrultuda; Alanya bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin, engelli bireyleri diğer müşterilerle eşit şekilde tatil yapabilmelerini sağlayan şartlara sahip olduğu, diğer bir ifade ile erişilebilir turizm standartlarında olduğu söylenebilir.

Otel yöneticilerinin bedensel engelli turizmi hakkındaki görüşlerine ait bulgulara bakıldığında; Ankete katılan otel yöneticilerinin “Alanya’daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar” önermesine verdikleri cevaplar doğrultusunda bu konuda kararsız oldukları (2,67) sonucuna ulaşılmıştır. Alanya turizminde yer alan yöneticilerin bu kararsızlığı, alternatif turizm çeşitlerinden olan engelli turizminin önemi konusunda tam olarak bilgi sahibi olmadıkları sonucunu ortaya koyabilir.

Yöneticilerin, “Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır” önermesine katılmadıkları (2,60) görülmektedir. Bu görüşe katılmamalarına, sadece kendileri için tasarlanmış tesislerde tatil yapan engellilerin kendilerini toplumdan soyutlamalarına sebep olabileceği düşüncesi etkili olabilir.

Anketi cevaplayan yöneticiler, “Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur” önermesine katıldıklarını (4,03) belirtmişlerdir. Bu bağlamda, yoğun rekabetin yaşandığı turizmde engelli turizmine yönelik yapılacak olan çalışmalar Alanya’ya, rekabette üstünlük ve talep artışı sağlayabilir.

Yapılan analizlerde; otel yöneticilerinin “Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir” görüşüne katıldıkları (3,78) sonucuna ulaşılırken, yöneticilerin bu ifadeye benzer; “Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır” önermesine katılmadıkları (2,60) yönünde çelişkili sonuçlara ulaşılmıştır. Yaylı ve Öztürk (2006)’ün Türkiye’deki konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli pazarına bakış açıları üzerine yaptığı araştırmada ise “bedensel engelliler için ayrı otel yapılmalı” görüşüne katılmadıkları saptanmıştır.

Yapılan araştırmanın ortaya çıkardığı sonuçlardan bir diğeri “Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçilmelidir” önermesine yöneticilerin kesinlikle katıldıklarıdır (4,26). Turizm ülke ekonomisine döviz girdisi sağlayarak katkıda bulunan bir sektördür. Bu sebeple, yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri ayrı bir önem taşımaktadır.

Yapılan araştırma sonucunda, konaklama işletmeleri yöneticilerinin eğitim değişkenine göre, bedensel engelli turizmüne yönelik bakış açıları incelendiğinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. Eryılmaz (2010)’ın yaptığı araştırmanın bulguları yöneticilerin engelli turizmi ile ilgili görüşlerinin eğitim durumlarına göre farklılaşmadığı yönünde olup bu araştırmanın sonuçları ile örtüşmektedir. Her iki araştırmadan çıkarılan sonuç, eğitim durumu fark etmeksizin tüm yöneticilerin engelli turist pazarına ağırlık verilmesi yönünde ortak görüş bildirdikleri yönündedir.

Araştırma sonuçlarına göre, otel yöneticilerinin bedensel engelli turizmi konusundaki görüşlerinin, cinsiyetlerine göre değişmedikleri saptanmıştır. Benzer bir sonuç; Bulgan (2014)’ın Antalya’daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki yöneticiler ve engelli misafirler üzerine yaptığı doktora tez çalışması ile örtüşmektedir. Çalışmanın sonuçları; otel işletmesi yöneticilerinin cinsiyetleri ile engelli turizmi farkındalığı arasında fark olmadığı yönündedir.

Turizm faaliyetleri içinde bireylerin temel gereksinimlerden birini karşılayan yeme-içme alanlarına yönelik; “Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan yeme-içme üniteleri ( restoran, barlar vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur” önermesine, yöneticiler katıldıklarını (3,97) beyan etmişlerdir. Benzer bir çalışma Tozlu (2012)’nin turizm destinasyonlarında engellilere yönelik ürünlerin belirlenmesi konulu yüksek lisans tezinin sonuçları ile örtüşmektedir. Çalışmanın bulguları, otel ve restoranlarda yapılan düzenlemelerin bedensel engelliler için uygun olduğu yönündedir ve büyük engelli gruplarında bu durumun yetersiz kalabildiği belirtilmiştir. Her iki çalışmada da bedensel engellilerin turizm faaliyetlerinin büyük çoğunluğunu geçirdikleri alan olan yeme-içme bölümlerini, hem münferit hem de grup turistlerin kullanımına en uygun hale getirebilmek adına ilave düzenlemeler yapılmasının gerekli olduğunu söyleyebiliriz.

Ankete yanıt veren yöneticiler, “Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır” ifadesine kesinlikle katıldıklarını (4,36) belirtmişlerdir. Elde edilen bu sonuç Ayyıldız ve arkadaşlarının (2014) Kuşadası’nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşlerini ortaya koymaya yönelik yaptıkları çalışma ile örtüşmektedir.



Araştırmacıların bulguları; konaklama işletmeleri yöneticilerinin, engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde etkin olabilmeleri için devletin teşvik edici önlemler alması gerekir ifadesine katıldıkları yönündedir.

Bu çalışmanın bir diğer sonucuna göre; otel yöneticilerinin bedensel engelli turizmi hakkındaki görüşlerine yönelik “Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder” önermesine katıldıkları (4,50) saptanmıştır. Benzer bir sonuç Büyükşalvarcı ve arkadaşlarının (2017) Konya’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde engelli olanaklarına ilişkin yöneticilerin görüşlerine yönelik yapılan çalışma ile örtüşmektedir. Araştırmacıların bulgularına göre, yöneticilerin çoğunun engelli misafir ağırlamanın onları mutlu edeceği önermesine katıldıklarını yönündedir. Ayrım gözetmeksizin herkese eşit muamele ile hizmet sunulması, yöneticiler ile müşteriler arasında karşılıklı memnuniyet ağını kurmasını sağlamaktadır.

Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre Alanya bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli turist pazarının farkındalığı konusunda tam fikir beyan edemedikleri (2,67) saptanmıştır. Bu çalışmanın sonuçları ile örtüşen araştırma yine Eryılmaz (2012)’in tez çalışmasıdır. Araştırmanın bulguları Bodrum bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri yöneticilerinin de engelli pazarının farkındalığı konusunda çelişkili ifadeler verdiği yönündedir.

Alanya bölgesinde yapılan bu çalışmanın bulgularından bir diğeri yöneticilerin “Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir” görüşüne katıldıkları (4,23) yönündedir. Bu araştırma ile örtüşen diğer benzer bir sonuç Atak (2008)’in Marmaris’teki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakışı üzerine yaptığı tez çalışmasında yer almaktadır. Araştırmanın sonuçları, ankete katılan yöneticilerin %52,6’sının “yasal düzenlemeler ile otellerin uygun hale getirilmesi” görüşüne katıldığı yönündedir. Diğer bir ifade ile tesislerin bedensel engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi için devletin yasal düzenlemelerine gerek duyulduğu söylenilebilir.

Otel yöneticilerinin engelli turizmüne ilişkin görüşlerinin ve bakış açılarının araştırıldığı çalışmada, otel yöneticilerinin engelli turizminden pay almak istedikleri, engelli turizmi hakkında benzer görüşlere sahip oldukları, belirlenen değişkenler açısından bakış açılarında herhangi bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Otel yöneticileri engelli turizmi çatısı altında işbirliği yapma görüşünde hemfikirdir.

İleriki çalışmalarda Alanya ilçesi örnekleme geliştirilebilir veya Belek, Kemer, Side gibi Antalya’nın başka ilçesinde benzer çalışma uygulanarak karşılaştırmaya yönelik çalışma

yapılabilir. Araştırma Akdeniz Bölgesi olarak ele alınıp Ege Bölgesi'nde bir ilçede de uygulanabilir. İlgili çalışma otel yöneticileriyle sınırlı tutulmuştur. Otelin diğer departmanları veya personelleri engelli turizmi hakkında farklı görüşlere sahip olabilir.

Bu araştırmada elde edilen sonuçlara ilave olarak hem Alanya destinasyonu için hem de bu destinasyonda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri yöneticileri için öneriler aşağıda özetlenmiştir;

- Yöneticilerin ve yatırımcıların, hedef kitlelerinde bulunan her yaş grubu bireyin bir gün engelli olarak tesise gelebilme ihtimalini göz önüne alarak, işletmelerinin standartlarını belirlemeleri gerekir.
- Alanya'da bulunan konaklama işletme yöneticilerinin engelli turizmi hakkında bilinçlendirilmesi amacıyla engelli turizmi tanıtıcı eğitimler verilmelidir.
- Mevcut konaklama işletmelerinin, düzenlemeler ile erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi ve yeni yapılacak olan tesislerin de bu standartlara göre tasarlanması gereklidir.
- Sürekli kendini yenileyen konaklama işletmeleri tadilat sonrası denetlenmeli ve engellilerin tesisi kullanımını etkileyen bir durum var ise rapor edilmelidir.
- Konaklama işletmeleri pazarlama stratejilerini oluştururken, engelli hedef kitlesine yönelik farklı indirim ve promosyon gibi uygulamalara yönelebilir.
- Turizmin gözde merkezlerinden olan Alanya'da halkın kullanımına açık olan kaldırım yol, park vb. yerler, engellilik standardına daha uygun hale getirilmelidir.
- Alanya'nın bölgesel olarak tanıtımında engellilik üzerine kurulan sivil toplum örgütlerinin görüşleri de dikkate alınarak, Alanya'nın engelli dostu bir şehir olduğu vurgulanabilir.
- Engelli misafirlere ilave hizmet sunan konaklama işletmeleri ile diğer işletmeler arasındaki farkı belirtmek için sertifika uygulamasından yararlanılabilir. Sertifika almaya uygun görülen konaklama işletmelerine de vergi indirimi gibi ayrıcalıklar tanınabilir.
- Bu öneriler kapsamında Alanya'nın erişilebilir turizm standartlarının uygulandığı bir destinasyon haline getirilmesi ile ilçenin hem ülke hem de dünya çapında rakiplerine karşı daha avantajlı olması sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

- Act, E. (2010). Equality Act. *The Equality Act* .
- ADA. (2010). 2010 ADA Standards for Accessible Design. *Department of Justice, Title III regulation*, 28.
- ADA. (2009). A Guide to Disability Rights Law. *Department of Justice Civil Rights Division*, Pennsylvania.
- ADA. (1994). ADA Standards for Accessible Design (1994).
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2018). *Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistik Bilgiler*. Yıllık İstatistik Bülteni.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2011). *Yerel Yönetimler için Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler El Kitabı*. Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara.
- Akdu, U. (2018). "Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar". *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi* , 9 (23): 99-123.
- Akgün, B. P. (2015). *Ortopedik Engelli Bireylerin Umutsuzluk Düzeyi ile İntihar Olasılığı Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akıncı, Z. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Kriz Yönetimi: Alanya Bölgesindeki Konaklama İşletmelerinde Kriz Sürecinde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümlerine Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Akıncı, Z. (2013). "Management Of Accessible Tourism and Its Market In Turkey". *International Journal of Business and Management Studies* , 2 (2), 413–426.
- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (4), 1-25.
- Akmeşe, K. A. (2018). *Konaklama İşletmelerinde Stratejik Yönetim Muhasebesi Uygulamaları ve Bütünleşik Bilgi Sistemlerinin İşletme Performansına Etkisi*. Doktora Tezi . Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, , Konya.
- Aktaş, A. (2002). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*. Azim Matbaa, Antalya.
- Alanya Ticaret ve Sanayi Odası. (2017). *Alanya Ticaret Ve Sanayi Odası Ekonomik Raporu*. ALTSO, Alanya.
- Alanya Ticaret ve Sanayi Odası. (2007). *Alanya'da Konaklama Sektörünün Gelişimi Ve Mevcut Durumunun Analizi*. ALTSO, Alanya

- Alkan Meşhur, F. (2006). *Engellilerin Bir İstihdam Seçeneği Olarak Tele Çalışma; Modellenmesi ve Modelin Kent Planlama Açısından İrdelenmesi*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- ANED. (2013). "*National Accessibility Requirements and Standards For Products and Services in The European Single Market: Overview and Examples*". Compiled by Mark Priestley on behalf of the Academic Network of European.
- Architectural, U. ve Board, T. B. (1991). "Americans With Disabilities Act (ADA) Accessibility Guidelines For Buildings And Facilities". *Federal Register*, 56, 173.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003a). *Ortez ve Tekerlekli Sandalyenin Üretimi, Standartları ve Pazar Potansiyeli, (özürlülerin toplumsal gelişimine yönelik proje)*. Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003b). *Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması*. Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Aslan, A. (2017). *Engelli ve Engelli Olmayan Ergen Bireylerin Algıladıkları Sosyal Destek İle İntihar Olasılığı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Atak, V. (2008). *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*. Yüksek Lisans Tezi. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Aydınöz, G. (2008). *Engellinin Sosyal Güvenliği Bakımından Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmetler*. Yüksek Lisans Tezi. Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydoğdu, A. (2011). *Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014). "Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* , 1 (2), 84-100.
- Azaltun, M. ve Kaya, E. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Babacan Çengel, B. (2013). *Kapodokya Bölgesi'ndeki Butik Otellerde Konaklama Nedenlerine Yönelik Bir Araştırma* . Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Bakırcı, R. (2011). "Hollanda'da Görme Engellilere Verilmekte Olan Dijital Erişimli Bilgi Sistemi ve Türkiye'de Durum" *Türk Kütüphaneciliği*, 25 (2), 306-311.
- Baş, M. (2016). *Engelli Turizmi*. Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul.
- Baş, M., ve Ulama, Ş. (2014). Türkiye'de Engelli Turizm Pazarındaki Farklı Talep Özelliklerinin Analizi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 1532-1547). Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Baş, T. (2006). *Anket, Anket Nasıl Hazırlanır? Anket Nasıl Uygulanır? Anket Nasıl Değerlendirilir?*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Başkanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Başbakanlık Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2002). *Türkiye Özürlüler Araştırması*. Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayını, Ankara.
- Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (2010). "Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı (2010-2011)". *TC Resmi Gazete 27757*.
- Berglund, M. (2014). *Scandic's Accessibility Standard*.
- Besiri, A. (2009). "Yoksulluk Ekseninde Engellilerin Eğitimi". *TBB Dergisi* (83), 353-374.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. ve Miller, G. (2005). "Accessibility Market and Stakeholder Analysis". *University of Surrey y One Stop Shop for Accesible Tourism in Europe (OSSATE)*.
- Bulgan, G. (2015). "Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizmi İle İlgili Yapılan Çalışmalar". *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi* (50), 102-125.
- Bulgan, G. (2014). *Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Burcu, E. (2006). "Özürlülük Kimliği ve Etiketlemenin Kişisel ve Sosyal Söylemleri". *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 23 (2), 61-83.
- Burcu, E. (2015). "Türkiye'de Yeni Bir Alan: 'Engellilik Sosyolojisi' ve Gelişimi". *Sosyoloji Konferansları* (52), 319-341.
- Burnett, J. J. ve Baker, H. B. (2001). "Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer". *Journal of Travel Research*, 40 (1), 4-11.
- Büyüköztürk, Ş. (2008). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Büyükşalvarcı, A., Şapıcılar, A. G. M. C. ve Tuncel, M. (2017) "Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (13), 249-263.

- Card, J. A., Cole, S. T. ve Humphrey, A. H. (2006). "A Comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel Providers and Travelers with Physical Disabilities". *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Vol. 11, No. 2 , 11 (2), 161-175.
- Causin, G., Fontenot, G. ve Keaty, A. (2010). "An Update On The Americans With Disabilities Act At Special Events". *Electronic Journal of Hospitality Legal, Safety, & Security Research* , 4 (2), 1-24.
- CPWD. (1998). Guidelines And Space Standards For Barrier Free Built Environment For Disabled And Elderly Persons. *Central Public Works Department Ministry of Urban Affairs & Employment. India.*
- Çağlıyangil, M. (2014). *Kent İçi Toplu Taşımada Engelli Bireylerin Ulaşım Modu Seçimleri*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çakmak, M. (2008). "Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme". *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* , 57 (2), 51-62.
- Çevik, O. ve Kabasakal, K. (2013). "Spor Etkinliklerinin, Engelli Bireylerin Toplumsal Uyumuna ve Sporla Sosyalleşmelerine Etkisinin İncelenmesi". *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi* , 3 (2), 74-83.
- Çizel, B., Sönmez, N. ve Akıncı, Z. (2012). *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*. Yiğitler Grup Reklam Matbaa, Ankara.
- Dalbay, R. S. (2009). *Özürlü Yakınlarının Özürlülere Yönelik Sosyal Politikalara İlişkin Bilgi, Beklenti ve Memnuniyet Dereceleri*. Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Darcy, S. (2007). "A Methodology For Testing Accessible Accommodation Information Provision Formats". *CAUTHE 2007 Conference Tourism: Past Achievements, Future Challenges* , 1.
- Darcy, S. (2009). "Hotel accommodation, accessible tourism and market principles".
- Darcy, S. ve Buhalis, D. (2011a). Conceptualising Disability. *In Simon Darcy ve Dimitrios Buhalis (Ed.), Accessible Tourism Concepts and Issues*. ABD: Channel View Publishing , 21-44.
- Darcy, S. ve Buhalis, D. (2011b). "Introduction: from disabled tourists to accessible tourism". *Accessible tourism: Concepts and Issues* , 1-20.
- Darcy, S. ve 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.

- Darcy, S. ve Pegg, S. (2011). "Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers". *International Journal of Hospitality Management* , 30 (2), 468–476.
- Darcy, S. Cameron, B., ve Pegg, S. (2009)." Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study". *Journal of Sustainable Tourism* Vol. 18, No. 4, May 2010, 515–537 .
- Daruwalla, P. ve Darcy, S. (2005). "Personal and Societal Attitudes to Disability". *Annals of Tourism Research* , 32 (3), 549–570.
- De Vaus, D. (1990). *Survey in Social Researc* . Routledge, London.
- Demir, A. (2015). *Gençlik Katagorisinin Görünmeyen Yüzü: Engelli Gençlik*. Yüksek Lisans Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Demir, M. (2011)." İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8 (1), s. 760-784.
- Demirkol, Ş. ve Taşpınar, O. (2015). Engelli Turizmi Kapsamında Yiyecek-İçecek Hizmetlerinin İncelenmesi; Çanakkale Örneği. 16. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 979-990). Detay Yayıncılık, Ankara.
- Diker, O. ve Çetinkaya, A. (2016). "Erişilebilir Turizm Açısından Safranbolu Turizm Destinasyonunun Uygunluğunun Değerlendirilmesi". *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (2), 111-125.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Miral Çavdırılı, C. ve Bahçeci, V. (2014). "Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E- Şikâyetleri". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* (2), 33-47.
- EHİS. (2016). *Engelli Hakları Ulusal Göstergeleri*. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- Eldem, D. (2014). *İstanbul Ölçeğinde Konaklama Yapılarının Engelliler için Erişilebilirliği*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- ENAT. (2007). "Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework". *European Network for Accessible Tourism* , 191.
- Erdem, H. E. (2007). *Ankara'da İç ve Dış Mekan Tasarımlarında Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yaşam Analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Eryılmaz, B. (2010). *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- European Commission. (2004). "Improving information on accessible tourism for disabled people".

- European Commission. (2015)." Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services". *Annex 7 Accessibility Information Schemes and Glossary of Terms in Accessible Tourism* .
- Evliyaoğlu, D. (2015). *Havalimanlarının Görme ve Bedensel Engellilerin Erişebilirliği Üzerinden Değerlendirilmesi; İstanbul Atatürk Havalimanı Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Federal Ayrımcılıkla Mücadele Birimi. (2010), Genel Eşit Muamele Yasası (AGG) Rehberi, Berlin.
- Genç, Y. ve Çat, G. (2013). "Engellilerin İstihdamı ve Sosyal İçerme İlişkisi". *Akademik İncelemeler Dergisi* , 8 (1).
- Gül, İ. I. (2006). *Fiziksel Engellilerin Uluslararası Hukukta Korunması ve Uluslararası Standartların İç Hukuka Yansımaları*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güvenç, S. E. (2014). *Belediyelerde Engelli Personel İstihdamı, Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ILO. (2015). Ilo And disability inclusion. *International Labour Organization*.
- Kaçmaz, Y.Y. (2014) *Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya
- Kahveci, A. (2016). *Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kalaycı, Ş. (2009). *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayıncılık, Ankara.
- Kancıoğlu, M. (2006)."İmaj, Kimlik ve Anlam Oluşturma Biçimlerinin Turizm Binaları Üzerinde İncelenmesi". *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi* , 11 (1), 33-43.
- Karaca, S. ve Özaltın, G. (2010). "Görme Engelli Ergenlerle Yürütülen Yapılandırılmış Bir Grup Eğitiminin Etkinliği". *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* , 3 (1), 3-14.
- Karakaya, A. (2014). *Hasta Hakları İle Engelli Haklarının İncelenmesi ve Bursa İl Merkezindeki Engellilere Yönelik Hizmetler*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



- Kaya, H. (2015). *Engelli İnsanın Hakları*. Liberte Yayınları, Ankara.
- Kaygısız, Ü. ve Bulgan, G. (2015). "İnsan Hakları Çerçevesinde Engellilerin Seyahat Hakkı ve Avrupa Birliği'ndeki Yasal Düzenlemeler". *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi* (49), 98-106.
- Kilimci, S. (2008). "Turizm Engel Tanımaz". *Gastronomi Dergisi* (5), 257-261.
- Kilimcioğlu Güler, E. (2005). *Tıbbi Ortamların ve İlişkilerin Engelli Kişilere Uygunluğunun Etik Yönden Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Kıncal, R. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Kızıltaş, M. (2012). *Engellilerle 360° İletişim*. Elma Yayınevi, Ankara.
- Koca, C. (2010). *Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu*. Dünya Engelliler Vakfı, İstanbul.
- Kozak, N. (2010). *Turizm Pazarlaması*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N., Akoğlan Kozak, M. ve Kozak, M. (2010). *Genel Turizm: İlkeler ve Kavramlar*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Köşgeroğlu, N. ve Mert Boğa, S. (2011). "Yaşam Aktivitelerine Dayalı Hemşirelik Modeli (YADHM)'ne Göre Zihinsel Engelli Bireylerin Sorunları ve Hemşirelik". *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* , 4 (1), 148-154.
- Küçükali, A. (2014). "Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği". *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 4 (1), 59-86.
- Lüle, F. (2008). *Engelli Bireye Sahip Yoksul Ailelerin Karşılaştıkları Sorunlar ve Bu Sorunlarla Başa Çıkma Tarzları* . Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K. ve Lam, P. (2003). "Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities". *Tourism Management* , 24 (4), 465–474.
- Meşe, İ. (2014). "Engelliliği Açıklayan Sosyal Model Nedir?". *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi* (33), 79-92.
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). "Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme". *Öz-Veri Dergisi* , 7 (2), 1663-1684.
- Nasibov, D. (2017). *Çalışma Yaşamında Engelli Kadın Olmak: Alanya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Alanya.

- Obuz, F. (2015). *İşitme Engelli Ergenlerde Engelleriyle İlgili Dini Atıfları ile Saldırganlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Okur, N. ve Erbil Erdugan, F. (2010). "Sosyal haklar ve özürllüer: Özürllülük modelleri bağlamında tarihsel bir değerlendirme". *II. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu (SHUSII 2010)* 4-5-6 Kasım 2010 Denizli, 23, 2012. , 245-263.
- Olalı, H. ve Korzay, M. (1993). *Otel İşletmeciliği*. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Olcaý, A. Giritlioęlu, İ. ve Parlak, Ö. (2014). "ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) İle Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* , 1 (2), 127-144.
- Oral, A., Akyüz, G., Sindel, D. ve Aydın, R. (2012). "Dünya Engellilik Raporu: Harekete Çağrı". *Turkish Journal of Physical Medicine & Rehabilitation/Türkiye Fiziksel Tip ve Rehabilitasyon Dergisi* , 58 (3), 255-258.
- Oral, H. (2015). *Otel İşletmelerinde İş Koşullarının Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2015). *İşitme Engelliler İçin Öğretmen Klavuz Kitabı*. Milli Eğitim Bakanlığı.
- Özgökçeler, S. (2006). *Sosyal Dışlanma Sorunsalı ve Engellilerin Sosyal Politikası Bağlamında Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Özgökçeler, S. ve Alper, Y. (2010). "Özürllüer Kanunu'nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi/An Assessment of The Turkish Disability Act in View of Social Model". *Business and Economics Research Journal* , 1 (1), 33-54.
- Özoğul, G. ve Güçlütürk Baran, G. (2017). "Bir İhtisaslaşma Modeli: Engelliler İçin Ulaşılabilir Turizm Tur Programı ve Tur Fiyatlandırması Örneği". *Ulakbilge Sosyal Bilimler Dergisi* , 5 (15), 1413-1435.
- Öztürk, M. (2009). *Türkiye'de Engelli Gerçeği*. MÜSİAD Cep Kitapları, İstanbul.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). "Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer's Market?: The Views of Hotel and travel Agency Managers". *Tourism Management* , 29 (2), 382-389.
- Özürllüer Vakfı. (2009). *Mimari Erişebilirlik Klavuzu*. Özürllüer Vakfı.

- Parlak, Ö. (2014). "ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) İle Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* , 2, 127-144.
- Pehlivanoglu, B. (2012a). "Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi". *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi* , 2 (4), 27-35.
- Pehlivanoglu, B. (2012b). "Turizm Yapılarında Engellilere Yönelik İç Mekan Tasarım Kriterleri". *Engelsiz Turizm Sempozyumu*. 27 , 6-18.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2010). "The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study". *Journal of Travel Research* , 49 (2), 216-227.
- Prime Minister's Strategy Unit. (2005). *Improving The Life Chances of Disabled People*. PSMU, London.
- Pühretmair, F. ve Buhalis, D. (2008). "Accessible Tourism Introduction to the Special Thematic Session". *In International Conference on Computers for Handicapped Persons* , 969-972.
- RAY, Nina M. ve M. Ellen Ryder, (2003), "Eibilities Tourism: An Exploratory Discussion Of The Travel Needs and Motivations of the Mobility Disabled", *Tourism Management*, Vol.24, s.57-72.
- Resmi Gazete. (2009)." Kültür ve Turizm Bakanlığında: Sınıflandırma Çalışmalarına ilişkin Değerlendirme Formalarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ". 27312, 7 Ağustos 2009.
- Resmi Gazete (2014). "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun". 28918, 19 Şubat 2014.
- Resmi Gazete (2018)." Otopark Yönetmeliği". 30340, 22 Şubat 2018.
- Resmi Gazete (2004)." Büyükşehir Belediye Kanunu". 25531, 23 Temmuz 2004.
- Resmi Gazete (2005a)." İl Özel İdaresi Kanunu". 25745, 4 Mart 2005.
- Resmi Gazete (2005b). "Belediye Kanunu".25874, 3 Temmuz 2005.
- Resmi Gazete (2005c). "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ". 25977, 25 Ekim 2005.
- Resmi Gazete (2005d). "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik".25852, 21 Haziran 2005.

- Resmi Gazete (2005e). "Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun". 5378, 1 Temmuz 2005.
- Resmi Gazete (1983). "Sosyal Hizmetler Kanunu".18059, 24 Mayıs 1983.
- Sabancı, F. (2013). *Sağlık Hizmetlerinde Engellilik Kavramı ve Engellilerin Sağlık Hizmetlerinden Yararlanmalar*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Saraç, S. (1989). *Konaklama Muhasebesi*. Adım Yayıncılık, Ankara.
- Sen, L. ve Mayfeld, S. (2004). Accessible Tourism, Transportation to and Accessibility of Historic Buildings and Other Recreational Areas in the City of Galveston, Texas. *Public Works Management & Policy* , 8 (4), 223-234.
- Smart, J. F. ve Smart, D. W. (2006). "Models of Disability: Implications for the Counseling Profession". *Journal of Counseling & Development* , 84 (1), 29-40.
- Şahin, H. (2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şahin, H. ve Erkal, S. (2012). "Ortopedik Ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler". *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar Dergisi*.
- Şen, N., Çelik Yetim, A. ve Bilici, N. (2014). "Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 7 (1), 1-16.
- Şenel, S. A. (2007). "Turizm Sektöründe Yatırım Kararları". *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F Dergisi* (9), 1-12.
- Şener, B. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu. (2013). *Engelli Hakları İnceleme Raporu*. TBMM, Ankara.
- Tekin, Y. (2012). *Otel İşletmelerinde Yenilik Yönetimi ile Yenilikçi Örgüt Kültürü İlişkisi: Alanya'da Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Tellioğlu, S. ve Şimşek, N. (2016). "Dünyada ve Türkiye'de Engelli Dostu Turizm". *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 4 (33), 552-567.
- Terlemez, M. (2016). *Konaklama Tesislerinde Engelli Kullanıcı Ve Oda Tasarımı İlişkisi Üzerine Bir Çözüm Önerisi*. Doktora Tezi. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Tiryaki, E. N. (2014). *Ortaokulda Öğrenim Gören İşitme Engelli Öğrencilerin Türkçe Eğitiminin ve Okuma-Yazma Becerilerinin Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Toker, B. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Düyumuna Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Toker, B. ve Kaçmaz, Y. Y. (2015). "Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 17 (2), 235-257.
- Tozlu, E. (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Tozlu, E. ve Atay, L. (2011). Engelli Turizmine Yönelik Destinasyon Ürün Kapasitesi: Gelibolu Yarımadası Örneği. M. A. Öncü (Dü.), *12. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* içinde (s. 606-609). Sidas Medya, Düzce.
- Tozlu, E. Mercan, Ş. ve Atay, L. (2012). "Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma". *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 4 (1), 1-16.
- Tunalı, S. (2009). *Zincir Otellerde Konaklama Amaçlarına Göre Yatak Odası Nitelikleri Ve Tasarım-Uygulama İçin Endüstrileşme Yaklaşımı*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tüccar, E. (2015). *Engellilerde "Affetme" ve "Yaşam Kalite" Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tüfekci, Ö. K., Öndül, G. ve Tüfekci, N. (2015). Turizmde Engel Kalmaması: Engelli Turizm Pazarına İlişkin Antalya'da Bir Araştırma. *16. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 1390-1411). Detay Yayıncılık, Ankara.
- TÜİK, (2011), Nüfus ve Konut Araştırması, Türkiye İstatistik Kurumu,
- TÜRSAB. (2008). *Dünyada ve Türkiye'de Engelsiz Turizm Pazarı*. TÜRSAB Ar-Ge Departmanı Raporu.
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2013). "Ulaşılabilir Turizm". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* , 24 (2), 261-263.
- Ulaşlı, A. (2015). Yaşlı ve Engelli Sağlık Turizmi. M. Altındiş içinde, *Termal Turizm* (s. 25-32). Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.

- Uluocak, Ş. ve Aslan, C. (2012). *Toplum ve Engelliler*. Çanakkale Kitaplığı, İstanbul.
- 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.
- Vatansever, N. (1996). *Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanı Yönetim ve Organizasyonu*. Doktora Tezi . İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- WHO. (2011). World Report on Disability. *WHO Library Cataloguing-in-Publication Data*.
- World Health Organization . (1980). *International classification of impairments, disabilities, and handicaps: a manual of classification relating to the consequences of disease, published in accordance with resolution WHA29.35 of the Twenty-ninth World Health Assembly*, May 1976.
- 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.
- Yavaş, H. (2002). *Özürülülerin Kentsel Mekanda Hareketliliği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* , 17 (1), 87-97.
- Yenişehirlioğlu, E. (2013). *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırılmalı Nitel Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yenişehirlioğlu, E. ve Türkay, O. (2013). "Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma". *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* , 1 (1), 46-56.
- Yıldız, A. ve Bakırcı, F. (2011). *İspanya Anayasası ve Kongre İçtüzüğü*.
- Yıldız, Z., Yıldız, S. ve Bozyer, S. (2018). "İşitme Engelli Turizmi (Sessiz Turizm): Dünya ve Türkiye Potansiyeline Yönelik Bir Değerlendirme". *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* , 9 (20), 103-117.
- Yıldız, Z., Yıldız, S. ve Karaçayır, E. (2017). "Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizmi Pazarının Değerlendirilmesi". *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* , 5 (2), 61-80.
- Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Yürük, E. Ö. ve Avcı, N. (2008). "Engelliler ve Turizm: Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları Üzerine Kavramsal Bir Karşılaştırma". *Avrasya Etüdler* , 34 (2), 109-125.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013)." Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi* , 6 (11), 51-74.

### **İnternet Kaynakları**

ADA Checklist for Hotels and Motels, <http://www.afb.org/info/programs-and-services/public-policy-center/civil-rights/advocacy-resources/ada-checklist-for-hotels-and-motels/12345> (erişim tarihi:02.10.2018)

Herkes için Alanya, <http://herkesicinalanya.org/Sayfa-Wide/HAKKINDA/2>, (erişim tarihi: 21.11.2018)

Köseler, H., (2009). Altı Nokta Körler Derneği Genel Merkezi, <http://www.altinokta.org.tr/yazardetay.asp?idnourun=45> (erişim tarihi: 11.07.2018)

Mevzuat Bilgi Sistemi, <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.4414&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch> (erişim tarihi: 04.07.2018).

Rafael Lindqvist, <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1023/A%3A1011532222021> (erişim tarihi: 10.08.2018)

T.C Aile Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, <https://eyh.aile.gov.tr/1-2-engelliler-konusunda-uluslararası-dokumanlar> (erişim tarihi: 05.07.2018)

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine Yönelik Yönetmelik, <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html> (erişim tarihi: 09.10.2018)

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201121/isletme-bakanlik-belgeli-tesis-konaklama-istatistikleri.html> (erişim tarihi: 05.08.2018)

TÜRSAB 2017, [https://www.tursab.org.tr/tr/tursabdan-haberler/hukukyonetmelik/turizm-tasimaciligi-hizmetinin-erisilebilir-hle-getirilmesine-dair-yonetmelik-duyurusu\\_15687.html](https://www.tursab.org.tr/tr/tursabdan-haberler/hukukyonetmelik/turizm-tasimaciligi-hizmetinin-erisilebilir-hle-getirilmesine-dair-yonetmelik-duyurusu_15687.html) (erişim tarihi: 12.10.2018)

**EK 1-Anket Formu**

Sayın Katılımcı,

Bu anketin amacı konaklama İşletmelerinin engelliler için uygunluğunun mevcut durumunu tespit etmektir. Burada toplanan veriler bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Bu sebeple vereceğiniz cevapların doğruluğu amaca ulaşmada önemlidir. Katılımlarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman

**Gülfidan ARATOĞLU USLU****Doç. Dr. Zeki Akıncı****I. BÖLÜM: Bu bölümde araştırmaya katılanların demografik özellikleri ile ilgili sorular yer almaktadır.**

- 1.Yaşınız? :  18-24  25-34  35-44  45-54  55-64  64 ve üzeri
- 2.Cinsiyetiniz? :  Kadın  Erkek
- 3.Medeni Durumunuz? :  Bekar  Evli
- 4.Eğitim Durumunuz? :  İlköğretim  Lise  Ön Lisans  Lisans  Lisansüstü
- 5.Eğitim aldığınız alan?  Turizmle ilgili  Diğer (**Lütfen belirtiniz!**.....)
- 6.Çalıştığınız İşletmedeki Göreviniz?  Üst Düzey Yönetici  Orta Düzey Yönetici  Alt Kademe Yönetici
- 7.Ne kadar zamandır bu işletmede çalışıyor sunuz? :  1-3 yıl  3-5 yıl  5 ve üzeri

**II. BÖLÜM: Aşağıdaki soruları tesisinizin mevcut durumunu göz önüne alarak cevaplandırınız.**

- 8.Çalışmakta olduğunuz otelin oda sayısı?  0-300  301-600  601-900  901 ve üzeri
- 9.Çalışmakta olduğunuz otelin faaliyet süresi?  0-5 yıl  6-10yıl  11-15yıl  16-20yıl  20yıl ve üzeri
- 10.Çalışmakta olduğunuz otelin yatak kapasitesi?  0-600  601-1200  1201-1800  1801 ve üzeri
- 11.Çalışmakta olduğunuz otelin engelli oda sayısı ?  0-5  6- 10  11 ve üzeri
12. Çalışmakta olduğunuz otelin engelli odalarının bulunduğu katlar;
- Giriş  1.Kat  2. Kat  3. Kat  Diğer (**Lütfen belirtiniz!**.....)

**III. BÖLÜM:**

*Bu bölümde her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, her ifadeye katılma derecenizi gösteren "1-Tamamen Katılmıyorum", "2-Katılmıyorum", "3-Kısmen Katılıyorum", "4-Katılıyorum", "5-Tamamen Katılıyorum" seçeneklerinden tesisinizin olanaklarını en iyi yansıtan birisini işaretleyiniz.*

	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
13.Çalıştığım otel engelli turistlerin tatil yapması için uygundur.	1	2	3	4	5
14.Engelli turistler çalıştığım işletme içerisinde rahatlıkla hareket edebilirler.	1	2	3	4	5
15.Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan lobi ve resepsiyon bölümü engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
16.Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan havuz / plajlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5



17.Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan yeme-içme üniteleri ( restoran, barlar vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
18.Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan otopark alanları engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
19.Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan genel tuvaletler engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
20.Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan dikey ulaşım imkânları (asansörler, merdivenler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
21.Çalıştığım konaklama işletmesinde yer alan açık alanlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
22.Çalıştığım konaklama işletmesinde çalışan personel engelli turistlere uygun hizmet vermektedir.	1	2	3	4	5
23.Çalıştığım konaklama işletmesi engelsiz turizmin bilincindedir.	1	2	3	4	5
24.Çalıştığım konaklama işletmesi tarafından verilen hizmetler (hobi imkânları, sağlık hizmetleri, oda servisler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
25.Çalışanlarımız bedensel engelli müşterilerinize hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptirler.	1	2	3	4	5
26.Çalıştığım konaklama işletmesi “engelli dostu konaklama işletmesi” kriterlerine sahiptir.	1	2	3	4	5
<b>IV. BÖLÜM:</b> <b>Bu bölümde her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, her ifadeye katılma derecenizi gösteren “1- Tamamen Katılmıyorum”, “2-Katılmıyorum”, “3-Kısmen Katılıyorum”, “4- Katılıyorum”, “5- Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden tesisinizin olanaklarını en iyi yansıtan birisini işaretleyiniz.</b>	<b>Tamamen Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kısmen Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>
27.Alanya’daki otel yöneticileri engelli pazarının farkındalar.	1	2	3	4	5
28.Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir.	1	2	3	4	5
29.Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmesi gerekir.	1	2	3	4	5
30.Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır.	1	2	3	4	5
31.Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirse bile göz ardı edilmemelidir.	1	2	3	4	5
32.Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder.	1	2	3	4	5
33.Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	1	2	3	4	5
34.Türkiye’de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	1	2	3	4	5
35.Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır.	1	2	3	4	5
36.Bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalıdır.	1	2	3	4	5
37.Yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçilmelidir.	1	2	3	4	5
38. Alanya destinasyonu engelliler için ideal bir destinasyondur.	1	2	3	4	5

**ÖZGEÇMİŞ**

<b>Adı ve SOYADI</b>	Gülfidan ARATOĞLU USLU
<b>Doğum Yeri-Tarihi</b>	Devrek- 13.03.1990
<b>EĞİTİM DURUMU</b>	
<b>Mezun Olduğu Lise</b>	Devrek Lisesi (Y.D.A) (2008)
<b>Lisans Diploması</b>	Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, (2014)
<b>Yabancı Dil / Diller</b>	İngilizce
<b>İŞ DENEYİMİ</b>	
<b>Çalıştığı Kurumlar</b>	<p>Diamond Hill Resort Hotel Önbüro Antalya/Alanya / 2016-2018</p> <p>Arıkan Yılmaz Dim Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Pazarlama ve perakende Öğretmenliği</p> <p>2016</p> <p>Vikingen İfinity Resort Hotel Önbüro Antalya/Alanya / 2013-2015</p> <p>Grand Kaptan Hotel Önbüro Antalya/Alanya 2012 – 2013</p> <p>Camp Hazen YMCA Connecticut/ U.S.A 2011</p> <p>Club Paradiso Hotel Önbüro Antalya/Alanya 2010</p>
<b>E-Posta</b>	gulfidanaratoglu@hotmail.com