

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ENGELLİ TURİZMİNE YÖNELİK UYGULAMALARI: NEVŞEHİR ÖRNEĞİ

Doç. Dr. İbrahim YILMAZ
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
iyilmaz@nevsehir.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
deren@nevsehir.edu.tr

Arş. Gör. Meral BÜYÜKKURU
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
meralonur@nevsehir.edu.tr

Betül ÇETİN
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
betul.c.eser@hotmail.com

ÖZET

Toplumun her bireyinin bütün olanaklara eşit bir şekilde ulaşmasının sağlanması temel bir insani haktır ve çağdaş toplum olmanın gereğidir. Turizm faaliyetine katılmak da bu insani haklar arasında düşünülebilir. Dünyada yaklaşık 600 milyon, Türkiye’de ise 8 milyon engelli insan yaşadığı dikkate alındığında, bu bireyler turizm sektörü için önemli bir pazar bölümünü oluşturmaktadır. Bu nedenle destinasyonlar ve turizm işletmeleri için bu pazar bölümüne yönelik hizmetler sunmak ve düzenlemeler yapmak önemlidir. Çalışmanın amacı engelli bireylerin turizm faaliyetleri sürecinde, oldukça önem taşıyan konaklama aşamasında Nevşehir’deki 4 ve 5 yıldızlı otellerde var olan düzenlemelerin durum tespitini yapmak ve eksiklikler için önerilerde bulunmaktır. Bu çalışmada Nevşehir’deki toplam 23 adet 4 ve 5 yıldızlı otel yöneticisine anket uygulanarak, otellerin fiziksel koşullarının engelli bireyleri ağırlamaya yeterli olup olmadığı belirlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, Nevşehir’deki 4 ve 5 yıldızlı oteller engelli turizmi için yeterli düzenlemelere sahip değildir.

Anahtar Kelimeler: Engelli, engelli turizmi, Nevşehir, konaklama işletmesi

ACCOMODATION BUSINESSES APPLICATIONS FOR THE DISABLED TOURISM: NEVSEHIR EXAMPLE

ABSTRACT

It is a fundamental human right for each individual to equitably access all social opportunities which is indeed a must to become a contemporary society. Participation to a tourism activity can also be considered among those rights. Regarding the population of approximately 600 million handicapped individuals in the world including the 8 million living in Turkey, it can be inferred that this population is an important potential market for tourism sector. Thus, providing services and making certain readjustments for handicapped individuals at destinations and tourism facilities are of great significance. The aim of this study is to

determine the situation at accommodation facilities, more specifically 4 and 5 star hotels in Nevşehir in terms of existing adjustments and services for handicapped individuals and to make recommendations for insufficiencies, as the accommodation stage is one among the key stages in a tourism activity. Within the study, a questionnaire was applied to the managers of 4 and 5 star hotels in Nevşehir at a total number of 23 and the physical conditions of the hotels were assessed in terms of their sufficiency to accommodate handicapped individuals. The finding revealed that the 4 and 5 star hotels in Nevşehir is not adequately adjusted for handicapped tourism.

Key Words: Disabled, disabled tourism, Nevşehir, hospitality business

GİRİŞ

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de engelli turizmi, gelişme potansiyeline sahip turizm çeşitleri arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Ancak, engelli bireylerin diğer bireyler gibi turizm faaliyetlerine katılabilmelerinin teşvik edilmesi ve kolaylaştırılması gerekmektedir. Bu bağlamda, engellilerin tatilleri sırasında kalacakları otel işletmelerinin gerekli donanım ve imkânlarla sahip olmaları da oldukça önemlidir. Bunu gerçekleştirebilen oteller müşteri memnuniyetini sağlayarak rakiplerine kıyasla rekabet avantajlı elde edecektir.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’te otel işletmelerinin engelli vatandaşlara yönelik olarak yapmaları gereken düzenlemeler ana hatlarıyla hüküm altına alınmıştır. Bu Yönetmelik’in Uygulanmasına Dair Tebliğ de ise özellikle bedensel engellilerin otel işletmelerinde rahatlıkla konaklayabilmeleri için bulunması gereken düzenlemelere yer verilmiştir. Ayrıca ilgili literatürde araç park yerlerinden asansörlere, odalardan banyo ve tuvaletlere kadar otellerdeki birçok alanda engelli müşteriler için gerekli düzenlemelerden bahsedilmektedir.

İki bölümden oluşan bu çalışmanın birinci bölümünde engelli kavramından, dünyada ve Türkiye’deki engelli nüfusu ve oranlarından bahsedilmiş, engelli turizmi hakkında bilgilere ve yapılan çalışmalara yer verilmiştir. İkinci bölümde ise hem ilgili yasal düzenlemeler ve hem de benzer çalışmalarda yer verilen hususlar dikkate alınarak hazırlanan anketin uygulanması sonucunda elde edilen bulgular analiz edilmiştir.

1. Engelli Turizmi

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) engelli kavramını, bireysel hasar ve işlevsel bozuklukları, faaliyet sınırlılıklarını ve katılım kısıtlamalarını kapsayan geniş yelpazeli

bir terim olarak tanımlamaktadır. (Dünya Sağlık Örgütü, 2016). 5378 sayılı Engelliler Kanunu'nda ise engelli kavramı '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 birey' olarak tanımlanmaktadır (Engelliler Kanunu, 2005).

Dünya Sağlık Örgütü tarafından dünyada bir milyardan fazla insanın çeşitli engel durumlarının olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahmini değer dünya nüfusunun %15'ine tekabül etmektedir (Dünya Engellilik Raporu, 2011). 2030 yılında ise engelli sayısının 100 milyona ulaşacağı düşünülmektedir (Lach, 1999).Türkiye'de ise 8 milyon civarı engelli birey, aileleriyle birlikte 32 milyonluk bir nüfusa ulaşırken, engellilik ülkemizde nüfusunun yarısını ilgilendiren önemli bir konu olarak görülmektedir (Çakır, 2014). Son yıllarda yapılan bir araştırmanın verilerine göre, Surrey Üniversitesi (İngiltere) tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışmada Avrupa'da yaklaşık olarak 46 milyon fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engellinin yaşadığının tespit edilmiştir. Avrupa'da yaşayan hamile kadınlar ve 65 yaş üzeri nüfus göz önüne alındığında bu rakam yaklaşık 130 milyon kişiye ulaşmaktadır. Dünyanın büyüyen ekonomisi Çin'de 60 milyon (çalışabilir durumda 25 milyon), Türkiye'de 8 milyon ve Japonya'da ise 5 milyon (18 yaşın üzerinde 3 milyon) engelli yaşamaktadır. Araştırma sonuçlarına göre Avrupa'da yaşayan engelli nüfusun yaklaşık yüzde 70'i seyahat etmektedir. Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde Avrupa'da seyahat eden potansiyel rakamın 130 milyon kişi olduğu ve bunların yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar Avro'dan fazla olduğu belirtilmektedir (OSSATE, 2005; Bulgan ve Kaygısız, 2015). Aşağıdaki Tabloda Avrupa ülkelerindeki engelli nüfusu gösterilmektedir (OSSATE, 2005: 36):

Tablo 1: Avrupa Ülkelerindeki Engelli Birey Sayısı ve Toplam Nüfusa Oranları (16-64 yaş)

Ülke	%	Bin	Ülke	%	Bin
Malta	8.5	23	Romanya	5.8	901
Lüksemburg	11.7	36	Finlandiya	32.2	1,123
Kıbrıs	12.2	64	İsveç	19.9	1,173

Litvanya	8.4	208	Belçika	18.4	1,253
Estonya	23.7	214	Portekiz	20.1	1,409
Slovenya	19.5	277	Çek Cumh.	20.2	1,470
İrlanda	11.0	299	İspanya	8.7	2,386
Slovakya	8.2	317	İtalya	6.6	2,556
Norveç	16.4	495	Hollanda	25.4	2,823
Avusturya	12.8	710	Almanya	11.2	6,161
Danimarka	19.9	715	Fransa	24.6	9,726
Yunanistan	10.3	734	UK	27.2	10,930
Macaristan	11.3	782			

Tabloya bakıldığında engelli birey sayısının en fazla olan ülke İngiltere olup 10.930.000 engelli birey bulunmaktadır. İngiltere’yi 9.726.000 engelli sayısı ile Fransa takip etmektedir. 2002 yılında yapılan “Türkiye Özürlüler Araştırması” ile Türkiye’deki engellilerin sayısı, oranı, sosyo-ekonomik yapısı, sosyal yaşamda karşılaştıkları sorunlar, beklentileri, engellilik türleri, engellerinin oluş sebebi, bölgesel farklılıklar ile süregelen hastalığa sahip olma oranlarının ölçülmesi hedeflenmiş olup, Türkiye’de; engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %12.29 olduğu tespit edilmiştir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin oranı %2.58 iken süregelen hastalığı olanların oranı ise %9.70 olarak belirlenmiştir (Tufan ve Arun, 2006).

Engelli bireylerin toplum içinde daha mutlu, eşit haklarla yaşadıklarını hissettirecek sosyal yaşamda destek verilmesi ve ayrımcılığın önlenmesi, engelli bireylerin de herkes gibi kolay bir şekilde alışveriş yapmasını, seyahat etmesini, sosyal faaliyetlere katılmasını vb. sağlayacaktır. Engelli bireylerin yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması toplumların çağdaş bir görevidir. Engelli bireylerin de toplumdaki diğer bireyler gibi gezmeye, tatil yapmaya ve farklı yerleri görmeye ihtiyaçları vardır (Atak, 2008, s.1). Genel olarak engelli bireylerden oluşan grubun gerçekleştirdiği turizm faaliyeti olarak literatüre geçen engelli turizm (disabled tourism) kavramı, son yıllarda literatürde ve uluslararası örgütlerde engelsiz turizm ve erişilebilir turizm (accessible tourism) olarak kullanılmaya başlanmıştır (Toker ve Kaçmaz, 2015; Zengin ve Eryılmaz, 2013; Birdir vd., 2014; Olcay vd. (2015). Dünya genelinde engelli bireylerin sayısı ve bu bireylerin genellikle tek başlarına değil de yanlarında refakatçi ya da refakatçilerle birlikte seyahat ettikleri ve bu bireylerin turizm faaliyetlerine katıldıkları

düşünüldüğünde engelli turizmi çok değerli bir pazar olarak gündeme gelmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2010). Engelli bireylerin oluşturduğu müşteri grubu büyük önem taşımaya rağmen, bu konudaki genel uygulamalar müşterilerin arzu ettiği düzeyde değildir. Rampaların inşası, engelliye özel park alanlarının tahsisi, engelli yatak odalarının düzenlenmesi, gerekli teknolojinin edinilmesi gibi birçok zorunluluk yüzünden turizm işletmeleri engelli turizmine kayıtsız kalmaktadır (Arola vd., 2011: 140; Burnett ve Baker, 2001: 4). Gerek turizm işletmelerinin engelli turizmine ilgisiz kalmaları, gerekse rezervasyon, konaklama ve tur paketlerindeki yetersizlikler engelli turistlerin engelsiz bireyler gibi turizm faaliyeti içerisine girmelerini engellemektedir (Yau vd., 2004: 947).

OSSATE (2005) araştırmasında kesin sayılar olduğunu iddia etmeden Avrupa ülkelerinin toplam konaklama işletme sayısı, turistik çekiciliklerin sayısı ve yiyecek-içecek işletmelerinin sayısı belirlenerek, bu işletmelerin kaçının engellilere yönelik erişilebilir uygulamalara sahip olduğu belirtilmiştir. Aşağıdaki tabloda Avrupa ülkelerinin turizm arzı ve erişilebilirlik düzeyi gösterilmektedir (OSSATE, 2005):

Tablo 2: Toplam ve Erişilebilir Turizm Arzı

	Konaklama			Çekicilikler			Yiyecek- İçecek İşl.		
	Toplam	Erişilebilir Olan	%	Toplam	Erişilebilir Olan	%	Toplam	Erişilebilir Olan	%
Avusturya	20609	295	1.4	-	-	-	-	-	-
Belçika	3558	175	4.9	1233	79	6.4	-	-	-
Kıbrıs	961	39	4	-	-	-	-	-	-
Çek Cmh.	3859	660	17.1	120	9	7.5	245	109	44.4
Danimarka	1097	139	11.8	-	-	-	1217	86	7.6
Estonya	854	-	-	422	-	-	100	-	-
Finlandiya	1470	23	1.5	-	93	-	-	101	-
Fransa	28649	368	1.2	-	196	-	-	100	-
Almanya	55119	-	-	-	-	-	-	-	-
Yunanistan	8876	1094	12.3	-	-	-	-	120	-

Macaristan	2741	330	12	-	-	-	-	-	-
İrlanda	8971	75	0.8	-	83	-	-	-	-
İtalya	31997	9248	28.9	-	-	-	-	-	-
Letonya	326	-	-	-	-	-	-	-	-
Litvanya	1221	122	9.9	-	-	-	1254	103	8.2
Lüksembur	560	42	7.5	-	-	-	257	-	-
g									
Malta	361	23	6.3	46	-	-	928	1	0.1
Hollanda	7080	196	2.7	1425	427	29.	110	36	32.7
						9			
Polonya	8376	-	-	-	-	-	-	-	-
Portekiz	2214	-	-	-	-	-	2115	-	-
Slovakya	2084	235	11.2	-	-	-	275	64	23.2
Slovenya	981	-	-	-	-	-	793	-	-
İspanya	22348	1525	6.8	-	-	-	4178	45	-
							9		
İsveç	2770	250	9	-	-	-	-	-	-
Britanya	62828	938	1.4	7806	-	-	-	-	-
Toplam	279910	15768	5.6	11052	1258	11.	4908	765	1.5
						3	3		

Guerra'nın 2003 yılında yaptığı bir araştırma sonucuna göre İspanya'nın erişilebilir turizm açısından önemli bir potansiyele sahip olduğu görülmektedir. Engelli turist sayısı bakımından en fazla potansiyeli olan İngiltere, Almanya, Fransa ve İtalya gibi ülkelerden en çok seyahatlerin İspanya'ya gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Dolayısıyla İspanya'nın engelli turistler için önemli bir destinasyon olduğu saptanmıştır (Guerra'dan Aktaran Bulgan ve Çarıkçı, 2015).

1.2. Dünyada ve Türkiye'de Engellilere Yönelik Düzenlemeler

Dünyada engelli bireylere yönelik çıkarılan yasalara bakıldığında özellikle, 1990'da Amerika Birleşik Devletleri'nde çıkartılan "Engelli Amerikalılar Yasası" (ADA: The Americans With Disabilities Act) ile 1995'de İngiltere'de yürürlüğe giren "Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası"nın (DDA: Disability Discrimination Act) engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde bulunabilmeleri için turizm sektöründe atılan önemli adımlar olduğu görülmektedir (Öztürk vd., 2008). Bu standartlar çerçevesinde engelli bireylerin kullandığı bütün kamusal ve toplu kullanım alanlarının standartları

belirlenmiştir. ADA'ya göre bütün konaklama işletmeleri Engelli Amerikalılar Yasasına uymak zorundadır. Bu çerçevede ADA tarafından konaklama işletmelerinin standartlara uygun hale gelebilmesi için bir ölçek hazırlanmıştır (ADA, 2010). Yasa'nın (ADA) 3. bölümünde; restoran, otel, müze vb. özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarında engelli bireylerin diğer sağlıklı bireylerle eşit imkanlara sahip olması gerektiği vurgulanmaktadır (Şahin, 2012: 30). Avrupa Birliğine ait standartlar incelendiğinde ise karşımıza Avrupa Birliği bünyesinde faaliyet gösteren "Avrupa Birliği Ulaşılabilir Turizm Ağı" (European Network for Accessible Tourism- ENAT) çıkmaktadır. ENAT, Avrupa Birliğinde yer alan turistik destinasyonlara, turizm ürünlerine ve turizm servislerine turistlerin ulaşılabilirliğini sağlamak amacı ile kurulmuştur (www.accessibletourism.org).

Türkiye'de engelliler için ilk olarak 2002'de başbakanlık tarafından yayımlanan genelgede; yerel yönetimler ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarının, fiziksel çevrenin özürllüler için ulaşılabilir ve yaşanabilir kılınması için, cadde, sokak, meydan, yeşil alanlar, çocuk bahçeleri, müzeler, sergi alanları, parklar, piknik ve eğlence alanları, spor ve oyun alanları, otoparklar gibi kentsel, sosyal, teknik alt yapı alanlarının, turizm, eğitim, sağlık ve kültür tesis ve yapıları ile binaların, özürllülerin fiziki çevreye ulaşılabilirliğini sağlamak amacıyla TSE ve imar mevzuatında yönetmelik değişiklikleri yapılmıştır (www.dpb.gov.tr). Türkiye'nin ilk Özürllüler Kanunu olarak 5378 sayılı "Özürllüler Kanunu", 07.07.2005 tarihinde Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Aktaran Çarıkçı ve Bulgan, 2015).

Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te engelli bireyler için gerekli sınıflandırmalar ve standartlara yer verilmiştir. Bu Yönetmeliğin 4. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli bireyler için düzenlemeler yer almaktadır. Tesisler, toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin %1'i oranında engelli odasına sahip olmalıdır. Ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme içme ünitesinde, mola noktalarında düzenlemelere gidilmelidir. Temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması istenmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005).

1.3. Engellilere Yönelik Konaklama İşletmelerindeki Düzenlemeler

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2011/1)'in 5. Bölümünde Bedensel Engelliler Düzenlemelerine İlişkin Esaslar kısmında 20. madde kapsamında bedensel engellilerin bir otel işletmesinin odalarında rahatlıkla konaklayabilmeleri için gerekli düzenlemeler yapılması öngörülmektedir. Bu düzenlemeleri içeren maddeler;

- Odalar, bedensel engellilerin rahatça odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş edilmeli, dengesiz duran, sivri köşeli eşyaların odalarda bulundurulmamasına dikkat edilmelidir.
- Oda giriş kapısı temiz genişliği en az 85 cm olmalı ve odanın zemini kaygan olmamalıdır.
- Odalarda bulunan dolap kapıları sürgülü olmalı ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olmalıdır.
- Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olmalıdır.
- Yatak başucu merkezi aydınlatma düğmesi bulunacak şekilde dizayn edilmelidir.
- Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ek olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde küvet veya duş düzenlemesi yapılmalıdır.
- Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantları bulunmalı ve banyo kapısı açılımı rahat hareket imkânı verecek şekilde olmalıdır.
- Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte eşik olması durumunda en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak konumlandırılmalıdır.
- Odalarda resepsiyonla bağlantı alarm sistemi veya telefon bulundurulmalıdır.
- Oda düzenlemeleri için öngörülen %1 oranının değerlendirilmesinde kusurlar dikkate alınmamalıdır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011).

TÜRSAB verilerine göre (2008), Türkiye'de toplam 1176 Turizm İşletme Belgeli tesiste engelli misafir odası bulunmaktadır. Ancak engelliler ile ilgili

verilerin istatistikleri henüz tutulmadığı için Türkiye’de toplam engelli yatak sayılarına ulaşmak mümkün olmamaktadır. Yine TÜRSAB engelli oda sayısı 605 adet ile Antalya’nın ilk sırada yer aldığını, bu sayıyı 159 adet engelli odası ile Muğla ilinin ve daha sonra 147 adet yatak kapasitesi ile İstanbul ilinin izlediğini belirtmektedir. Ayrıca Avrupa’nın en büyük Türkiye’nin ise ilk engellilere yönelik oteli Muğla ilinin Marmaris İlçesinde açılmıştır. Dört yıldızlı, 7 katlı, 72 odalı, 200 yatak kapasiteli otelde engellilerin rahatça tatil yapabilmesi için her türlü erişilebilirlik sağlanmaktadır. Tesiste 26 adet engelli odası mevcuttur. 46 oda ise refakatçileri için ayrılmıştır. Otelde tüm eşikler kaldırılmış, havuza ‘havuz asansörü’ yerleştirilmiştir. Ayrıca engellilerin transferi de düşünülerek, onlara yönelik otobüs ve minibüs satın alınmıştır (www.hurriyet.com.tr).

Çok az sayıda konaklama tesisi engelli bireyler için imkanlar sağlayabilmektedir. Bu imkanlar içerisinde; özel ayrılmış park yerleri, uyarı sistemine sahip asansörler, geniş bir girişi bulunan, elektrik düğmelerinin aşağıda yer aldığı, tutma ve ayar yerleri olan yatakların bulunduğu, tekerlekli sandalyenin rahat hareket edebileceği odalar ve uygun klozet, duş teknesi ve lavabo yükseklikleri olan banyolar bulunmaktadır (Şahin ve Erkal, 2012). Engelli bireylerin konaklama işletmesinde sorunsuz konaklayabilmesi için yapısal olarak bazı düzenleme ve uygulamaların yapılması gerekmektedir. Bunlar;

Park Alanları: Türkiye Otopark Yönetmeliği’ne 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 (Bayındırlık ve İskan Bakanlığı 1993). Engelli park alanları 3,5 m genişliğinde olup, birey ile aracı arasında herhangi bir bariyer bulunmamalı ve park alanı sarı ile işaretlenmelidir (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2001).

Girişler: Tesis girişlerinin kolay algılanabilir ve ulaşılabilir olması gereklidir. Girişler iyi aydınlatılmalı, kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmalıdır. Girişte seviye farklılıkları varsa uygun bir rampa düzenlenmelidir (Yörük, 2003). Giriş kapısı temiz genişliği en az 85 cm olmalıdır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Döner kapılar engelliler için uygun değildir. Giriş kapısı duvarla aynı hizada olup bir düzlem oluşturmamalı, aralarında en az 20 cm mesafe olmalıdır. Bu düzenleme görme engellilerin yönlerini kolayca bulmalarını sağlar (OFD Ulaşılabilirlik Kılavuzundan Akt. Şahin ve Erkal, 2012).

Resepsiyon: Konaklama tesislerinin resepsiyon masasının yüksek oluşu engelliler için bir problem oluşturur. Bu nedenle oturarak check-in/out işlemlerini yaptırmak isteyen engelliler için resepsiyon masalarında özel bir alçak bölüm yapılmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu 2003).

Koridorlar: Koridorlar ve geçiş yerleri iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine uygun olmalıdır. İki tekerlekli sandalyenin bir alanda yan yana geçebilmesi için en az 152,5 cm genişlik olması gerekmektedir. Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma bantları bulunmalıdır (Davies ve Beasley'den Akt.Şahin ve Erkal, 2012).

Asansörler: Asansör düğmeleri zemin döşemesinden 90-120 cm yükseklikte ve tekerlekli sandalye yaklaşmasına izin verecek konumda yer almalıdır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı 2011). Kabin içinde yerden 85-90 cm yükseklikte tutunma bantları olmalıdır. Ayrıca kabin içinde telefon bulundurulması ve açılır-kapanır küçük bir oturma yeri bulunması tavsiye edilmektedir. Asansör kabini önünde kullanım amacına uygun yeterli alan bırakılmalıdır. Kabin içi tekerlekli sandalye kullananlar için uygun genişlikte olmalı, tekerlekli sandalyenin manevra yapabilmesine olanak sağlamalıdır. (TSE 1991:3).

Merdivenler: Merdivenler engelliler için büyük sorun yaratmaktadır. Konaklama işletmelerinde basamak genişliği yaklaşık 30 cm olmalıdır. Uzun ve dik merdivenler 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmelidir. Merdivenin her iki yanında trabzan bulundurulmalıdır (Şahin ve Erkal, 2012).

Odalar: Odalar, bedensel engellinin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilmeli, dengesiz duran, sivri köşeli eşyalar bulundurulmamalıdır. Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenmelidir. Görme engellilere odaları tanımada kolaylık sağlamak amacıyla, kapı üzerine kabartma olarak yazılmış ve yerden yüksekliği kapı kolu hizasında olan harf ve rakamlar yerleştirilmelidir (Şafak vd., 2004). Oda kapılarında görme engellilerin kolaylıkla anlayabileceği türden numaralar bulunmalıdır. Bu numaralar helvetica veya benzeri biçimdeki kolayca okunan bir yazı karakterinde olmalı, italik biçimde yazılmamalıdır. Yazı karakterlerinin asgari boyutu 1,5 cm olmalıdır. Yazılar kapı kolunun bulunduğu kenarda ve zeminde 140 cm ile 180 cm arasında bir yüksekliğe sahip olmalıdır (Şahin ve Erkal, 2012).

Kapı boşlukları tekerlekli sandalyeyle, yürüteç ya da koltuk değneği kullanan engellinin kapıya, kapı kasasına ya da kapı koluna çarpmadan geçebileceği genişlikte olmalıdır. İdeal olarak kapı boşluğu tekerlekli sandalyenin ölçüsünün dışında, el ve kol için de belli bir payı içermelidir. Bu pay aynı zamanda tekerlekli sandalyenin, kapı boşluğundan her zaman tam dik konumda geçemediği düşünüldüğü için de gereklidir. Standartlar, kapı 90 derece açıldığında 80 cm boşluk kalması gerektiğini belirtmektedir (Yörük, 2003). Kapı kolunun ise yerden yüksekliği 100-110 cm olmalıdır (TSE, 1991)

Yatak odasında dolaplar erişilebilir bir alan üzerinde yer almalıdır. Tekerekli sandalye kullanan engelli bireylerin giyinme dolabında rahatça ulaşabileceği yükseklik 112 cm olarak belirtilmektedir. Tekerekli sandalyenin önden yaklaşabilmesi için gereken alan ise 40 cm olmalıdır (TSE, 1991).

Tuvalet ve Banyo: Tuvaletlerde bulunan kapıların genişliği en az 81.5 cm olmalı, dışa açılmalıdır (TSE, 1991). Engelli tuvaletleri için arkalarındaki ve yanlarındaki duvarda tutunma barlarının bulunması gerekmektedir (Yörük, 2003). Tuvaletlerde bulunan lavaboların yerden yüksekliği maksimum 86 cm olmalı; önden yaklaşım için lavabo önünde 76x122 cm'lik net döşeme alanı bulunmalıdır Lavabo altına dizin rahat girebilmesi için 68,5 cm boşluk bulunmalıdır. Lavabonun altı ve duvar arası 20,5 cm olmalıdır. Minimum lavabo derinliği ise 43 cm olmalıdır. Tuvaletlerde bulunan aynaların yerden yüksekliği, ADAAG ve TSE standartlarına göre, maksimum 101.5cm olmalıdır ((Davies ve Beasley'den Akt.Şahin ve Erkal, 2012; TSE, 1991:).

Banyo, tekerlekli sandalye girebilecek ve hareket edebilecek şekilde planlanmalı, yer kaplaması kaygan olmamalıdır (TSE, 1991). Duş ünitesi hortumu en az 150 cm boyunda hem sabit bir duş başlığı ve hem de el duşu (telefon tipi) biçiminde kullanılabilir bir duş ünitesi sağlanmalıdır. Eğer küvet çevresinden bir bölme ile ayrılıyorsa bu tür bölmeler kumandaları ya da tekerlekli sandalyeden küvete geçişi engellememelidir (Yörük, 2003).

Havuz, Sauna ve Hamam: Konaklama işletmelerinin hamam, sauna ve havuz gibi alanları engelli bireylerin kullanımını açısından diğer alanlar gibi özel uygulamalar gerektirir. Bu alanlarda eşik, basamak gibi engelli bireylere sıkıntı yaratacak yükseltilerden kaçınılmalıdır. Ayrıca onların kolay hareket edebilecek ve manevra yapabilecek geniş alan oluşturulmalıdır. Havuzlardaki sorun ise kullanıcıların havuza giriş-çıkışlarında olmaktadır. Giriş ve çıkışlarda yaşanan sorunun en kolay çözümü; havuz

kenarı ile havuz içinde dönel, yatay ve düşey çalışabilen asansörler kurulmasıdır (Mülayim ve Özşahin 2011).

1.4. İlgili Çalışmalar

Türkiye’de yapılan çalışmalar içerisinde, Düger ve Kayıhan’ın (2001) yaptığı çalışmada Ankara’da bulunan 8 konaklama işletmesinin engelli uygulamalarına sahip olup olmadıkları incelenmiştir. Buna göre, çalışmaya katılan tesislerin hiçbirinde engelliler için otopark düzenlemesine gidilmediği, tesislerin tamamında zeminin %100’ünün, tesislerde bulunan kapıların %75’inin, asansörlerin %62’sinin, girişlerin %50’sinin engellilerin kullanımına uygun olduğu, buna karşın tesislerin %87’sinde engelsiz yatak odalarının bulunmadığı ve tesislerin %75’inde ise tesis içi ulaşılabilirliğin sağlanamadığı görülmüştür (Düger ve Kayıhan, 2001).

Artar ve Karabacakoğlu’nun (2003) yaptığı çalışmada İstanbul, İzmir, Antalya, Muğla ve Aydın illerinde bulunan konaklama işletmelerinin engelli uygulamaları incelenmiştir. Buna göre çalışmaya katılan tesislerin %61’inde engelliler için çeşitli uygulamaların bulunduğu, tesislerde yer alan asansörlerin %81’inin bedensel engellilerin kullanımına uygun olduğu ve tesislerin sadece mevzuat gereği yükümlülüğü olan %1’lik oda kapasitesini engellilerin kullanımına sundukları belirlenmiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003).

Pehlivanoglu (2012) yaptığı araştırmada Antalya’da beş adet beş yıldızlı otelin engelli odalarının mekân tasarımını ve uygulamalarını incelemiştir. Bu uygulamalarda karşılaşılan sorunları tespit ederek çözüm önerileri geliştirmiştir. Beş otelden sadece bir tanesinde engellilere yönelik kriterlere uyulduğunu, diğerlerinin ise pek çok kriter uymadığını tespit etmiştir. Beş otelin tamamında uyulan tek bir kriter bulunmuştur. O da elektrik anahtarının engellilere uygun yükseklikte olmasıdır.

Bulgan ve Çarıkçı (2015) ise Antalya’daki 4 ve 5 yıldızlı otellerde yönetici ve misafirlere ayrı olarak anket çalışması yaparak engelli turistlere verilen hizmetlerin yeterlilik düzeylerini ortaya çıkarmayı hedeflemiştir. Araştırma sonucuna göre yöneticilerin engelli turizm pazarına hizmet verme konusunda kendilerini yetkin olarak gördükleri ve mevcut olan eksiklikleri görmezden gelerek misafirlere göre daha olumlu bir tutum sergiledikleri ortaya çıkmıştır.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada engelli bireylerin engelsiz turizme katılmalarına katkıda bulunmaya çalışılmaktadır. Çalışmanın konusunu, Nevşehir’deki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde engellilere yönelik uygulamalar ve düzenlemeler oluşturmaktadır. Araştırmada Nevşehir’de engelli turizmi alanında işletmelerin eksik yönlerinin tespit edilmesi ve yapılması gereken düzenlemelerin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırma kapsamına Nevşehir ilinde bulunan 23 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri alınmış ve araştırmanın yöntemi belirlenmiştir. Araştırma kapsamına sadece 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin alınmasının sebebi ise “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” in 18. Maddesi c bendi 1. fıkrasında yer alan ifadedir. Araştırmanın evrenini ise Nevşehir’de bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin yöneticileri oluşturmaktadır.

Konaklama işletmelerinin engellilere yönelik uygulamalarını değerlendirmek üzere yöneticilere uygulanan anket formu konuyla ilgili literatür taranarak derlenmiştir. Anket formunda, yöneticilere yönelik 6 demografik soru, tesisin genel yapı itibarıyla engellilere uygunluğunu ölçen 4 soru ve tesisin engelli bireylere yönelik düzenlemelerini değerlendiren 15 ifade yer almaktadır.

2.1. BULGULAR

Araştırmaya dahil edilen oteldeki çeşitli departman yöneticilerinin demografik özelliklerine bakıldığında yaklaşık yarısının 26-33 yaş aralığında olduğu, %74’ünün turizm eğitimi aldığı ve lise, önlisans ve lisans mezunu olanların sayısının birbirine yakın olduğu dikkat çekmektedir.

Tablo 3: Otel Yöneticilerine İlişkin Demografik İstatistikler

	n	%		n	%
<u>Cinsiyet</u>			<u>Medeni Durum</u>		
Bayan	4	17,4	Evli	17	73,9
Erkek	19	82,6	Bekâr	6	26,1
<u>Yaş</u>			<u>Alan</u>		
26-33	11	47,8	Turizmle İlgili	17	73,9
34-41	6	26,1	Diğer	6	26,1

42-49	4	17,4			
50-57	2	8,7			
<u>Çalıştığı Pozisyon</u>			<u>Eğitim</u>		
Genel Müdür	9	39,1	Lise ve Dengi	8	34,8
Önbüro Müd.	4	17,4	Önlisans	6	26,1
İ.K. Müd.	2	8,7	Lisans	9	39,1
Yiyecek-İçecek Müd.	1	4,3			
Muhasebe Müd.	1	4,3			
Diğer	6	26,1			

Otel yöneticilerinden 22'si çalıştıkları otelde engellilere yönelik odalarının bulunduğunu belirtmiştir. 9 otelde (%39) engelli odasının giriş katta olduğu, 6 otelde (%26) 1.katta olduğu, 2 otelde (%9) 2. katta olduğu, 5 otelde (%22) de birden fazla katta engelli odasının bulunduğu belirlenmiştir. Giriş kat dışındaki katlarda engelli odasının bulunduğunu ifade eden yöneticiler, asansör veya merdivenlerin engelliler açısından bu katlara ulaşımında uygun olduğunu ifade etmişlerdir.

Araştırmaya dahil edilen otellerde engelli turist sayısına ilişkin istatistik bulunmadığı öğrenilmiştir. Yöneticilere tahmini olarak engelli turist sayısı sorulmuştur. Otellerin 17'sine (%74) yılda 1-50 arası engelli turist geldiği, 2 otele (%8,7) 51 ile 100 arasında engelli turist geldiği, 1 otele ise 100'den fazla engelli turist geldiği tespit edilmiştir. Bir otel yöneticisi ise bir yılda hiç engelli turistin gelmediğini, 2 otel yöneticisi ise engelli turist sayısına ilişkin bir tahmin yapamadıklarını ifade etmiştir.

Tablo 4: Otellerin Engel Türüne Göre Hizmet Verme Durumu

	Yürüme		Tekerlekli		Görme		Duyma		Zihinsel		Astım	
	n	%	Sand.	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Evet	19	82.6	22	95.7	5	21.7	8	34.8	3	13	9	39
Hayır	4	17.4	1	4.3	18	78.3	15	65.2	20	87	14	61

Konaklama işletmelerinin engel durumuna göre müşterilere hizmet verme özelliklerine bakıldığında çoğunluğunun yürüme problemi olan müşterilere hizmet verebildiği ve işletmenin tekerlekli sandalye kullanımına uygun olduğu görülmektedir.

Görme, duyma, zihinsel ve astım problemi olan müşterilere yönelik uygulamaların yetersiz olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni olarak yılda gelen engelli turist sayısının az olması olarak düşünülebilir.

Tablo 5: Otel Değerlendirme Formu, Frekanslar ve Yüzdeler Dilimleri

<i>Otelde Engelli Uygulamalarına Yönelik İfadeler(n=23)</i>	Evet	%	Hayır	%
Genel olarak, otelimizin mimarisi engelliler için uygundur.	17	73,9	6	26,1
Otelimizdeki engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir.	20	87	3	13
Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur.	21	91,3	2	8,7
Genel mahallerdeki lavabo ve tuvaletler engellilerin kullanımına uygundur.	19	82,6	4	17,4
Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır.	5	21,7	18	78,2
Görme engelliler için asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır.	7	30,4	16	69,6

İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir.	15	65,2	8	34,8
Bölmeler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır.	19	82,6	4	17,4
Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur.	19	82,6	4	17,4
Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemler bulunmaktadır.	10	43,5	13	56,5
Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur.	18	78,3	5	21,7
Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir.	16	69,6	7	30,4
Fiyatlarımızda engelliler için özel indirimler uygulanmaktadır.	6	26,1	17	73,9
Otelimizde engelliler için tasarlanan rampalar uygun eğim ve genişliğe sahiptir.	22	95,7	1	4,3
Otelimizde engellilere uygun özel transfer aracı bulunmaktadır.	4	17,4	19	82,6

Tablo 5'e bakıldığında, otellerin çoğunluğunda engellilere yönelik uygulamaların sadece yasal anlamda yeterli olduğu belirtilmiştir. Yönetmelikte zorunlu olan rampaların, otoparkın, genel alanlardaki tuvalet ve banyoların, bölmeler arası geçişlerin engelli

kullanımına uygun olduğu görülmektedir. Uygulamaların daha çok ortopedik engellilere yönelik olduğu dikkat çekmektedir. Fakat görme ve işitme engellilere yönelik özel uygulamaların yetersiz olduğu belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Engelli turizminin önemi gün geçtikçe artmaktadır. İnsanların daha da bilinçlenmesiyle engelli insanların da sağlıklı insanlar gibi aynı şartlarda yaşaması gerektiği düşünülmektedir. Ancak engelli sayısı her geçen gün artsa da turizm sektörü açısından verilen önem son yıllarda daha çok kendini göstermeye başlamıştır. Gelişmiş ülkelerin çoğunda engellilerin turizm hareketlerine katılımı önemli oranda teşvik edilmekte ve engelliler topluma kazandırılmaya çalışılmaktadır. Otel işletmelerini bu anlamda en iyi hizmeti sağlaması ve çalışanlarını geliştirmesi açısından OEFD (Queen Elizabeth Foundation for Disabled People) gibi bir takım kuruluşlar yer almaktadır (Tantawy vd., 2005: 94). Bu kuruluşlar sayesinde otel işletmelerinin yasal zorunlulukların haricinde başka ne tür uygulamalar yapılabileceğine dair çözümler üretilebilmektedir.

Bu çalışmada, otel işletmelerinin fiziksel, işitsel, görsel, zihinsel engelli misafirler için ya da her türlü engel durumu olanlar için uygun donanıma sahip olup olmadığı irdelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; anket uygulanan Nevşehir'deki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin büyük çoğunluğunun (%95,6) engellilere yönelik yasal mevzuata uydukları ancak engelli turizm pazarına hizmet sunma noktasında yeterli donanıma sahip olmadıkları görülmüştür. Konaklama işletmelerinin genel olarak engellilere ve engel türüne yönelik uygulamaları değerlendirildiğinde, otellerin genel olarak Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te belirtilen yasal zorunluluğa uyduğu dikkat çekmektedir. Sadece bir otelde engelli odasının bulunmadığı belirlenmiştir.

Otel işletmelerinin engel durumuna göre müşterilere hizmet verme özelliklerine bakıldığında çoğunluğunun yürüme problemi olan müşterilere hizmet verebildiği görülmektedir. Bu durum Nevşehir'deki otel işletmelerinin genellikle yürüme problemi olan turistlere yönelik uygulamalarının olması diğer engelli turistlerin Nevşehir'i seyahat etmelerini engelliyor olabileceği düşünülmektedir. Bu sebeple bundan sonraki yapılacak olan uygulamalar ve düzenlemelerin görme, duyma, zihinsel ve astım problemi olan turistlere yönelik yapılması gerektiği düşünülmektedir. Asansörlerde görme engelliler için yapılmış kabartmalı numaraların bulunması, astım problemi olanların odasının özel

deterjanlarla temizlenip havlularına da ayrı malzemeler kullanılması gibi düzenlemeler sayesinde destinasyona yapılan engelli turist sayısı artırılabilir. Ayrıca yasaların da genellikle fiziksel engellilere yönelik olması bu durumu tetikliyor olabilir. Bu sebeple yasalarda da diğer engellilere yönelik olarak bir takım düzenlemeler yapılması gerektiği düşünülebilir.

Araştırmaya dahil edilen konaklama işletmelerinde engelli turist sayısına ilişkin bir istatistiğin bulunmadığı da tespit edilmiştir. Çok fazla engelli turistin Nevşehir'i ziyaret etmemesi bu durumun bir nedeni olarak görülebilir. Türkiye'de ve dünyada geniş bir engelli pazarı bulunmasına rağmen, önemli bir turizm arzı olan Kapadokya Bölgesinin merkezi durumunda olan Nevşehir'e gelen engelli turist sayısının çok az olması düşündürücüdür. Küreselleşmenin beraberinde bireylerin turizm konusunda daha da bilinçlendiği göz önünde bulundurularak artık engelli bireylerin de seyahate çıkmadan önce gideceği destinasyon hakkında geniş bir araştırma yaptığı düşünülebilir. Konaklama işletmelerinin web sayfalarında engellilere yönelik herhangi bir tanıtıcı bilgilendirme yapmaması, bunun sonucunda da otel işletmelerinin tercih edilmemesi ayrı bir neden olarak görülebilir.

KAYNAKÇA

- Arola, E., Cooper, C. ve Cooper, R. (2011). Encounters of disabled customers on the tourism stage. D. Buhalis ve S. Darcy (Der.) *Accessible tourism concepts and issues*: 139-147. Bristol: Channel View Publications.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Atak, V. (2008). Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı, Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Bayındırlık ve İskân Bakanlığı Otopark Yönetmeliği (1993). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060426-11.htm> 19.04.2016
- Birdir, K., Dalgıç, A. ve Kale, A. (2014). Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişilebilirlik Kapsamında İncelenmesi”. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 145-158.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. ve Miller, G. (2005).OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis.
- Bulgan, G. ve Kaygısız, Ü.(2015). Sosyal Avrupa Modeli Çerçevesinde Avrupa Birliği’ndeki Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemelerin Türkiye’deki Yasal Düzenlemelerle Karşılaştırılması. *International Journal of Human Sciences*.12(2):360-384.
- Bulgan, G. Çarıkçı, İ. H., (2015).Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma/Handicapped Tourism – A Research in Four-Star and Five-Star Hotels of Antalya. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,7(13),s. 15- 42.
- 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.
- Çakır, H.(2014). Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları, Tasarım ve Yaşam Hakkı. *TSE Standart Ekonomik ve Teknik Dergi*, 620(53):55-59.
- Düger, T. ve Kayıhan, H. (2001). Tekerlekli sandalye kullanan kişiler için çevresel mimari engellerin incelenmesi. *Ufku Ötesi Dergisi*, 1 (1): 23-35.

- ENAT (2016). European network for accessible tourism, <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en>, ET: 12.04.2016.
- eyh.aile.gov.tr/data/.../Dünya%20Engellilik%20Raporu-basilan.pdf ET: 17.04.2016
- http://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards_prt.pdf
ET: 20.04.2016
- http://www.dpb.gov.tr/F/Root/daireler/kamu_personel_ist/.../2002.58.doc ET: 17.04.2016
- <http://www.hurriyet.com.tr/avrupa-nin-en-buyuk-engelli-oteli-marmaris-te-6705411> ET: 24.03.2016
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf> ET: 20.04.2016
- <http://www.who.int/topics/disabilities/en/> ET: 20.04.2016.
- http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017 ET: 17.04.2016
- Lach, J. (1999). *Disability not equal to liability*. American Demographics, 21 (6), 21-22.
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2011). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. *Öz-Veri Dergisi* 7 (2); 1663-1684.
- Olçay, A., Giritlioğlu, İ. ve Parlak, Ö. (2014). ENAT (European Network for Accessible Tourism- Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ile Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeler ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, Sayı:2.
- 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).
- Pehlivanoglu, B. (2012). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*. 4(2): 27-35.
- Şafak, Ş., Erkal, S. ve Aslan, Ö. (2004). Turistik Konaklama Tesislerinde Engelli Bireylere Yönelik Fiziksel Çevre Düzenlemesi. *Sağlık ve Toplum*, 14 (2); 7-11.
- Şahin, Hande. (2012). Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Şahin, H. ve Erkal, S. (2012), “Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler” Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmaları e-Dergisi.
- Tantawy, A., Kim, W.G. ve Pyo, S. (2005). Evaluation of Hotels to Accommodate Disabled Visitors. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 5(1), 91-101.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ. www.ktyatirimisletmeler.gov.tr/Eklenti/642,tebligpdf.pdf?0 ET: 16.04.2016
- 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.
- TSE Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları (1991). http://www.csb.gov.tr/iller/dosyalar/dosya/il_webmenu10585.pdf ET: 19.04.2016
- Tufan, İ. ve Arun, Ö. (2006). Türkiye Özürlüler Araştırması İkincil Analizi 2002. Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Grubu. Ankara.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm> ET: 22.04.2016.
- Williams, R., Rattray, R. ve Grimes, A. (2007). Online Accessibility And Information Needs of Disabled Tourists: A Three Country Hotel Sector Analysis. *Journal of Electronic Commerce Research*. 8(2).
- Yau, M. K., McKercher, B. ve Packer, T. L. (2004). Travelling with disability more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.
- Yörük, Ü. K. (2003). Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi. Yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 11(6), 51-74.