



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):121-134.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.88](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.88)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar ¹

Doç. Dr. Gülay BULGAN, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: gulaybulgan@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9648-311X>

Öğr. Gör. Ramazan ARSLAN, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, e-posta: rarslan@mehmetakif.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0039-4620>

Doç. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: sirvandemir@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3253-1001>

Öz

Engelli bireylerin turizme katılımlarını arttırmanın yolu, onların otel işletmelerinde rahat edebilmeleri ve sunulan hizmetlere rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamaktır. Engelli bireyler gerek otel işletmelerinde gerekse günlük hayatta değişik zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu çalışmada engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerileri ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Görüşme sorularını içeren bir adet görüşme formu oluşturulmuş ve Burdur ilinde ikamet edip Antalya bölgesinde bulunan çeşitli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan 15 engelli misafir ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Verilerin analiz kısmında betimsel sistematik analiz tekniği ve frekans analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları en önemli sorunların; otellerin mimari yapısının engelli misafirler için uygun olmaması, otel personelinin engelli misafirlerle etkin ilişkiler kurabilmesi noktasında yaşanan sorunların yeterli eğitime sahip olmamaları ve engelli bireylere karşı ilgisiz tutumlarından kaynaklanmakta olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Engelli Birey, Turizm, Otel İşletmeleri, Sorunlar.

Makale Gönderme Tarihi: 22.10.2018

Makale Kabul Tarihi: 18.03.2019

Önerilen Atf:

Bulgan, G., Arslan, R. ve Şen Demir, Ş. (2019). Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):121-134.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

¹ Bu çalışma 17-21 Ekim 2018 tarihinde düzenlenmiş olan 19. Ulusal Turizm Kongresinde sunulmuş bildiri çalışmasının makaleye dönüştürülmüş halidir.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):121-134.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Problems of Disabled in Hotel Managements

Assoc. Prof. Dr. Gülay BULGAN, Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Tourism Management, e-mail: gulaybulgan@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9648-311X>

Lecturer, Ramazan ARSLAN, Mehmet Akif Ersoy University, School of Tourism and Hotel Management, e-mail: rarslan@mehmetakif.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0039-4620>

Assoc. Prof. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Tourism Management, e-mail: sirvandedir@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3253-1001>

Abstract

The way to increase the participation of disabled people in tourism is to allow them to be comfortable in their hotel business and be able to reach the services provided comfortably. People with disabilities face different challenges both in hotel business and in daily life. In this study, the problems faced by the disabled people in the hotel business and solutions were tried to be put forward. In this study, semi-structured interview technique was applied. An interview form was formed with interview questions and interviews were conducted with 15 disabled guests who stay in Burdur province and stayed in various 4- and 5-star hotels in Antalya. Descriptive systematic analysis technique and frequency analysis technique were used in the analysis part of the results. As a result of the research, the most important problems faced by disabled individuals in hotel businesses; The fact that the architectural structure of the hotels is not suitable for disabled guests, the problems of the hotel staff to establish effective relations with the disabled guests are due to the lack of adequate education and the indifferent attitude towards the disabled individuals.

Keywords: Disabled Individual, Tourism, Hotel Management, Problems.

Received: 22.10.2018

Accepted: 18.03.2019

Suggested Citation:

Bulgan, G., Arslan, R. and Şen Demir, Ş. (2019). Problems of Disabled in Hotel Managements, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):121-134.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Engelli birey kavramı; fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duygusal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi tanımlamaktadır. (www.mevzuat.gov.tr). Başka bir tanımda ise özellik; bireyin yetersizliği nedeniyle yaşam boyunca oynaması gereken rolleri gereği gibi yerine getirememesi durumu olarak nitelendirilmektedir (Sığırtmaç, 2008: 9). Ayrıca engelli birey ve özürlü sözcüğü doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, ruhsal, duygusal ve sosyal yetilerini kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişileri tanımlamakta kullanılmaktadır (OZİDA, 2010). 2005 yılı Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından yapılan engelli birey tanımı ise, ilişkisel yeteneğindeki problemlerden dolayı acı çeken, seyahatlerinde, konaklamalarında ve diğer turizm hizmetlerinde özel gereksinimler duyan özellikle fiziksel, zihinsel, duygusal engele sahip olan yaşlı insanlar ve özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler olarak tanımlanmıştır. (Baş, 2016: 1).

Günümüzde dünyada 600 milyondan fazla insan fiziki ya da zihinsel bir engel ile yaşamaktadır. (TURSAB, 2008; Pehlivanoglu, 2012: 27). İngiltere'deki Surrey Üniversitesi tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışma ise Avrupa'da 46 milyona yakın fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engelli bireyin yaşadığını ortaya koymaktadır. Türkiye'de yaklaşık 5 milyon engelli birey bulunmakta olup, bu sayı toplam nüfusun %6,6'sını temsil etmektedir (TUİK, 2011) Ancak Türkiye'de yaşamakta olan engelli bireylerin ne kadarının turizm faaliyetlerine katıldığı belli değildir.

Otel işletmelerinin yapısal eksikliklerinden kaynaklanan sebeplerden dolayı engelli bireyler için sunulan mal ve hizmetlere erişim güclüğü oluşturmaktadır. Bu gerekçelerden hareketle, bu çalışmada engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerileri ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Mevcut çalışmada, Burdur ilinde ikamet edip Antalya bölgesinde bulunan çeşitli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan 15 engelli birey misafir ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

LİTERATÜR (KAVRAMSAL / KURAMSAL ÇERÇEVE)

Engelli Turizmi Kavramı

Otel işletmelerinin engelli bireylerin işletme içerisindeki faaliyetlere kolay erişebilmeleri açısından mimari olarak düzenlenmesi engelli birey turizm pazarının gelişimi açısından büyük önem arz etmektedir. Dünya sağlık örgütü engelli bireylerin de turizm faaliyetlerine katılmalarının kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi gerekliliğini vurgulamıştır (WHO, 1999).

Ülkemizde engelli birey turizmi alanında yapılan düzenlemelere bakıldığında, Turizm Teşvik Kanunu uyarınca hazırlanan 1982 tarih ve 2634 sayılı yönetmelik 21.06.2005 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiş olduğu görülmektedir (Bulgan, 2015:120). Engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi eşit şartlarda bulunmalı ve her türlü yapısal ve hizmet unsurlarının otel işletmeleri bünyesinde sağlanması gerekmektedir. (Bulgan, 2014:22).

Otel Girişleri

Otel işletmesi girişleri engelli bireylerin rahat giriş yapabilmesi için düzenlenmiş olmalıdır. Günümüz otel işletmelerinde işletme girişinde merdiven bulundurma zorunluluğu ile engelli

bireylerin rahat ulaşabileceği ve yardım isteyebileceği çağrı sistemi olmalıdır. Ayrıca özellikle görme engelli bireyler için otel girişinde kabartma alfabeye düzenlenmiş broşür ve katalogların olması engelli bireylerin işletme hakkında daha sağlıklı bilgi almalarına büyük ölçüde kolaylık sağlayacaktır.

Otel işletmelerinde tekerlekli sandalye kullanan misafirler için rampa bulunmalı, kaymaz malzemeden yapılması gereken rampaların her iki tarafının da en az 90 cm yüksekliğinde tırabzan veya koruma olması gerekmekte olup, rampa eğiliminin de %5'den fazla olmaması gerekmektedir (Bi, 2006: 17; Bulgan, 2014:52).

Resepsiyon ve Bekleme Alanlarındaki Düzenlemeler

Resepsiyon deskinin engelli bireylerin rahat yaşayabileceği açıklıkta ve yükseklikte olması gerekmektedir. Engelli bireylerin verilen evrakların ve otel işletmesiyle ilgili olan katalog ve broşürlerin görme engelli bireyler için kullanılan özel alfabe olan Braille alfabesi ile tasarlanması gerekmektedir olup bu durum hem misafirin hem de personelin işini kolaylaştırmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:16).

Restoranlar

Engelli misafirlerin restoranlarda yaşayabileceği sıkıntıların başında öncelikli olarak yemek masalarına rahat yaşanamamaları ve masaların uygun yükseklikte olmaması gelmektedir. Restoran menülerinin ve tanıtımlarının kabartma alfabe kullanılarak yapılması gerekmektedir. Ayrıca restoranda özellikle görme engelli bireyler için servis elemanlarını uyarıcı çağrı sistemi kurulması hizmetin erişilebilirliği için önemli bir husustur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17).

Asansörler

Otel işletmesinde engelli bireyler zemin katta konaklamayacaksa diğer katlara ulaşımını sağlayacak bir sistem mutlaka olmalıdır. Ayrıca asansör kapısı rahat giriş çıkış yapabilecek aralıkta olmalı (en az 85 cm), kabin içinde zemin döşemesinden yaklaşık 85 cm yüksekliğinde yerleştirilmiş kesintisiz tutunma barları olmalı ve kumanda düğmelerinin zemin döşemesinden 90 cm-120 cm yükseklikte ve tekerlekli sandalye yaklaşmasına izin verecek konumda yer almalıdır.

Özellikle görme engelli bireyler için asansör anons ve uyarı sistemi asansör kumandalarında rahat algılanabilecek kabartmalar olması, ayakta fazla kalamayanlar için az yer kaplayan veya katlanabilen oturma alanının olması asansörün engelli bireyler açısından daha verimli kullanılmasını sağlamaktadır (Bulgan, 2014:53-54).

Merdivenler

Merdivenlerde aktif yürüme faaliyeti olduğundan merdivenlerin yanları korumalı ve merdivenin zemini kaymaz, pürüzlü olarak tasarlanmalıdır. (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17; Bulgan, 2014:54).

Koridorlar

Koridor açıklıklarının engelli bireylerin rahat geçebileceği şekilde olması gerekmektedir. Ayrıca koridor ışıklandırma sisteminin de misafirlerin görüşünü etkilemeyecek şekilde rahatsız edici olmamalıdır. (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17).

Hamam, Sauna ve Havuzlarda Yapılan Düzenlemeler

Havuzlarda yapılacak olan düzenlemelerin en başında özellikle havuz girişlerinde bulunması gereken eğimli rampaların olması gerekmektedir. Bunlara havuz ve iskele asansörleri de dahil edilebilir.

Misafirlerin sıkıntı çektikleri bir diğer hususta kumsal zeminde yürüme zorluğudur. Buna göre özellikle tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin kum zeminde rahat araba kullanmaları açısından araçların tekerleklerinin kum zeminde rahat bir şekilde gidebilecek şekilde tasarlanması gerekmektedir. Hamam ve saunalarda ise misafirlerin zorlanacağı gereksiz yükselti olmamalı ve zemininin engelli bireyler için ayırt edici özellikte düzenlenmesi gerekmektedir. (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1679; Yörük, 2003: 168).

YÖNTEM

Bu çalışmada nitel araştırma kapsamında değerlendirilen yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Literatürden elde edilen bilgiler ışığında açık uçlu sorulardan oluşan görüşme formu hazırlanmıştır. Araştırmada Burdur ilinde ikamet edip, Antalya bölgesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde konaklayan 15 engelli birey ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar, bazı sorulara birden fazla cevap verirken bazı sorulara cevap vermek istememiştir. Görüşmeye katılan engelli bireylerde gönüllülük esası alınmış sorulara doğru yanıt verebilmeleri için isimleri gizli tutulmuştur. Görüşme soruları, görüşmeye katılan temsilcilerin rahat anlayabileceği ve cevaplayabileceği şekilde hazırlanmış, soruların karmaşıklık ve anlaşılmasının güç olmamasına dikkat edilmiştir.

Görüşmeler katılımcılara kendilerinin daha önceden belirlediği bir saat ve günde yapılmıştır. Araştırmada engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunları ve çözüm önerilerini ölçmeye yarayan 8 adet açık uçlu soru sorulmuştur. Verilerin analizi öncesinde ses kayıtları, bilgisayarda yazılı ortama aktarılmış olup, ses kayıtlarının doğruluğu yazıya aktarılırken kontrol edilmiştir. Daha sonra analiz formunda veriler gruplandırılmış ve görüşme soruları betimsel sistematik analize ve frekans analizine tabi tutulmuştur. Görüşme kodlama anahtarı oluşturulmasında katılımcıların sorulara verdiği yanıtlar esas alınmıştır. Sonuçların yorumlanabilmesi için görüşme soruları sırasıyla verilmiş ve ilişkilendirilmiştir. Verileri sınıflandırma da alt temalar gözden geçirilmiş olup engelli bireylerin otel işletmelerindeki yaşadığı sorunlar, çalışanlardan beklentileri, işletmelerin hizmet ve mimari yapısı ile ilgili 8 soru olacak şekilde ana tema ve alt temalara ayrılarak analiz edilmiştir.

BULGULAR

Tablo 1.'de araştırmaya katılan engelli bireylere ait olan tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Tablo1.'e bakıldığında; araştırmaya katılan engelli bireylerin 8'inin yaklaşık %54'lük bir oranla kadınlardan, 7'sinin (%46,67) ise erkeklerden oluşmakta olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların, çoğunluğunun (%66,67) 16-25 yaş aralığında gençlerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin engel durumları bakımında incelendiğinde %73,33'lık bir oranla ortopedik engelli bireylerin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların yaklaşık %54'nün lise, %40'ının ise lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler

Cinsiyet	Frekans	%
Kadın	8	53,33
Erkek	7	46,67
Yaş Aralıkları		
10-15	1	6,67
16-25	10	66,67
26-35	1	6,67
36-45	2	13,33
45 ve üstü	1	6,67
Engel Durumu		
İşitme engelli	2	13,33
Ortopedik engelli	11	73,33
Görme engelli	2	13,33
Eğitim durumu		
Lise	8	53,33
Önlisans	1	6,67
Lisans	6	40,00

Engelli bireylerin daha önce otel işletmesine gidip gitmediği konusunda belirttikleri görüşler doğrultusunda yapılan nitel veri analizi sonucu ortaya çıkan alt temalar Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Engelli Bireylerin Daha Önce Otel İşletmesine Gidip Gitmeme Durumu

Otel İşletmesine Gitme Durumu		
Alt Temalar	Frekans	%
Evet	15	100,00
Hayır	-	0

Tablo 2’deki engelli bireylerin görüşleri incelendiğinde daha önce otel işletmesine gidip gitmediği konusunda belirttikleri görüşlere göre genel olarak “evet” cevabı verenlerin (f=15) çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu sonuç; araştırmaya katılan engelli bireylerin tamamının daha önceden bir otel işletmesinde konaklama imkanını bulmuş olmasını göstermesi bakımından önemlidir.

Tablo 3. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Konaklama Sıklığı Durumu

Konaklama Sıklığı		
Alt Temalar	Frekans	%
Yılda 1 kez	6	40,00
Yılda 2 kez	4	26,67
Yılda 2-3 kez	4	26,67
Yılda 5-6 kez	1	6,67

Tablo 3’de engelli bireylerin otel işletmelerinde konaklama sıklıkları yer almaktadır. Tablo 3’e bakıldığında katılımcıların çoğunlukla %40’lık bir oranla otel işletmelerinde yılda bir kez konakladıklarını belirtmiş oldukları görülmektedir. Diğer katılımcıların ise yaklaşık %27’lik bir

oranla yılda 2-3 kez (f=4) ve yılda 2 kez (f=4) bir otel işletmesinde konakladıkları anlaşılmıştır. Araştırmaya katılan bir engelli bireyin ise yılda 5-6 kez (f=1) bir otel işletmesinde konakladığı tespit edilmiştir.

Tablo 4. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Yaşadığı Problemler

Yaşanılan Problemler		
Alt Temalar	Frekans	%
Rampa olmaması	3	20,00
Braille alfabesi ile yazılmış bilgi kartlarının olmaması	1	6,67
İnsanların engellilere acıyarak bakmaları	1	6,67
Görme engellilere ait kaldırımların olmaması	1	6,67
Özel asansörlerinin işgal edilmesi	2	13,33
Havuzların engelli bireylerin kullanımına uygun yapıda olmaması	3	20,00
Yedek tekerlekli sandalye olmaması	1	6,67
Tabak ve servis takımlarının ağır olması	2	13,33
Tuvaletlerde kullanılan muslukların, tutunma yerlerinin ve odalardaki dolap kapaklarının engelli bireyler için uygun olmaması	2	13,33
Restoran masa ve sandalyelerinin engelli bireyler için uygun olmaması	1	6,67
Otel personeli ile iletişim problemi	2	13,33

Tablo 4’de engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı problemler doğrultusunda belirttikleri görüşleri yer almaktadır. Tablo 4’e bakıldığında, araştırmaya katılan engelli bireylerin %20’lik bir oranla otel işletmelerinde gerekli olan her alanda rampaların olmamasını ve havuzların engelli girişine uygun yapıda olmamasını yaşanan en önemli problem olarak belirttikleri görülmektedir. Alt temalar incelendiğinde; yaşanan problemlerin %13,33’lük bir oranla engelli asansörlerinin işgal edilmesi (f=2), tabak ve servis takımlarının ağır olması (f=2), tuvaletlerde kullanılan muslukların, tutunma yerlerinin ve odalardaki dolap kapaklarının engelliler için uygun olmaması (f=2), otel personeli ile iletişim problemi (f=2) olarak belirtildiği anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan engelli bireylerin %6,67’sinin ise Braille alfabesi ile yazılmış bilgi kartlarının olmaması (f=1), İnsanların onlara acıyarak bakmaları (f=1), görme engellilere ait kaldırımların olmaması (f=1), restoran masa ve sandalyelerinin engelli bireyler için uygun olmaması (f=1), yedek tekerlekli sandalye olmaması (f=1) gibi problemler yaşamakta oldukları belirlenmiştir.

Bahsedilen durumlara örnek katılımcı görüşleri şu şekildedir;

Özellikle restoranda sorun yaşıyorum. Odalarda bulunan dolapların açıp kapama kısımları tamamen sağ eli kullananlar için tasarlanmış, ters yöne açılabilir, açma ve kapama kısımları ağır gelebiliyor. Klozette musluklar sabit sağ tarafta sağ ve solda olabilir oynar ve esnek değiller ve sert olabiliyor açıp kapatmakta zorlanıyorum [K11].

Ben görme engelliyim işim gereği otele grupta gidiyorum. Grubun tamamı engelli bireylerdir yani otelde kendi işimi kendim görmek durumundayım. Özellikle otel hakkında bilgi alırken zorluk yaşıyorum. Sürekli soru sormak durumundayım. Otelde aktivitelerle ilgili kısada olsa anons yapılmıyor, her şeyi görerek ve okuyarak anlamak zorundasınız. Kabartma alfabesi ile yazılmış bilgi kartları mevcut değil. Özellikle odalarda bulunan telefon rehberi oda servis kartları görme engelliler için düzenlenmemiş[K9].

Tablo 5. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Yaşadığı Problemlerin Çözülme Durumu

Problemlerin Çözülme Durumu		
Alt Temalar	Frekans	%
Bir görevli tahsis edilmesi	1	6,67
Yardımcı olundu	2	13,33
Yardımcı olunmadı	9	60,00
Yardım almadan kendim halledebilirim	1	6,67

Tablo 5’de engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı problemlerin çözülme durumu konusunda belirttikleri görüşler yer almaktadır. Tablo 5’e bakıldığında engelli bireylerin %60’ının otel işletmelerinde karşılaştıkları problemlere yardımcı olunmadığını belirtmiş oldukları görülmektedir. Bu önemli bulgu engelli bireylerin büyük çoğunluğunun otel işletmelerinde konaklamaları esnasında yaşadıkları problemleri çözebilmek için yalnız kaldıklarını gösterir niteliktedir. Alt temalar incelendiğinde; araştırmaya katılan engelli bireylerin %6,67’lik bir oranla bir görevli tahsis edilmesi (f=1), yardım almadan kendim halledebilirim (f=1), %13,33’lük bir oranla yardımcı olundu (f=2) cevaplarını verdikleri görülmüştür.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri;

Yaşanılan problemler inşaat yapısıyla alakalı olduğu için hemen bir çözüm uygulanamadı [K1].

Bize sadece nerede tamir edebileceğimiz söylendi [K4].

Bize normal misafir gibi davranıyorlar. Anlaşamadığımız için bir süre sonra bizi görmezden geliyorlar [K12].

Tablo 6. Engelli Bireylerin Yaşadığı Problemlere Yönelik Çözüm Önerileri

Çözüm Önerileri		
Alt Temalar	Frekans	%
Görme engelli bireyler için kabartma uyarı levhaları	2	13,33
İşaret dili eğitimi almış görevliler bulunması	1	6,67
Engelli Bireyler için tek kişilik odalar bulunması	1	6,67
Havuzların engelli bireylere yönelik düzenlenmesi	3	20,00
Otel ücretlerinin engelli bireyler için %50 indirimli olması	1	6,67
Büfelerin engelli bireylerin yemeklerini rahat alabilecek şekilde aralıklı ve geniş olması	2	13,33
Tabela ve yönlendirmelerin sesli olması	1	6,67
Eğimli Rampaların olması	2	13,33
Yedek tekerlekli sandalye bulundurulması	1	6,67
Engelli bireylerin rahat kullanabileceği yemek ve servis takımlarının olması	2	13,33
Engelli bireyler için sahile ve havuza inen bir asansör olması	1	6,67
Sadece engelli bireylere ait otel yapılması	1	6,67
Personel engelli misafirler için eğitilmeli	1	6,67

Tablo 6’da engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı problemlere yönelik çözüm önerileri yer almaktadır. Katılımcıların %20’sinin otel işletmelerinde havuzların engellilere yönelik düzenlenmesi gerekmekte olduğunu vurguladıkları tespit edilmiştir. Alt temalar incelendiğinde; araştırmaya katılanların yaklaşık %14’ünün görme engelliler için kabartma uyarı levhalarının

olması (f=2), büfelerin engellilerin yemeklerini rahat alabilecek şekilde aralıklı ve geniş olması (f=2), eğimli rampaların olması (f=2), özellerin rahat kullanabileceği yemek ve servis takımlarının olması (f=2), gerektiğini vurguladıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan özel bireylerin %6,67'lik bir oranla engelliler için sahile ve havuza inen bir asansör olması (f=1), sadece engelli bireylere ait otel yapılması (f=1), personel engelli misafirler için eğitilmesi (f=1) işaret dili eğitimi almış görevliler bulunması (f=1), engelli bireyler için tek kişilik odalar bulunması (f=1), tabela ve yönlendirmelerin sesli olması (f=1), yedek tekerlekli sandalye bulundurulması (f=1), otel ücretlerinin engelliler için %50 indirimli olması (f=1) gibi çözüm önerilerinde buldukları görülmektedir.

Çözüm önerileri ile ilgili örnek katılımcı görüşleri;

Engelli birey rampalarının dikliği biraz daha yatay olabilir. Havuzdan çıkmak için yalnızca merdiven değil destek alınacak bir sistem ile birlikte rampa yapılabilir. Asansör sistemi yapılabilir. Engelli birey odasındaki yatak yüksekliği daha doğru orantı ile ayarlanmalıdır. [K1]

Kaymayan mermer veya zemin yapılabilir. Direk sahile ya da havuza inen bir asansör veya ayrı bir ulaşım yolu yapılabilir. Özellikle giden platformlar yüzme zorluğunu halledebilir. [K13]
Bu sorunun cevabını sanırım bir önceki soruda verdim. Sadece engelli bireylere ait oteller yapılmalı. [K7]

Tablo 7. Engelli Bireylerin Personelin Tutumunu Değerlendirmeleri

Personelin Tutumu		
Alt Temalar	Frekans	%
Personel ilgiliydi	3	20,00
Personel ilgili değildi	5	33,33
Ortalama memnun kaldım	7	46,67

Tablo 7'de engelli bireylerin otel işletmelerindeki personelin tutumunu değerlendirmeleri yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılan engelli bireylerin neredeyse %50'sinin personelin tutumundan orta derecede memnun kaldığını belirtmekte oldukları anlaşılmaktadır. Geriye kalan %33,33'ünün personelin ilgili olmadığını belirttikleri, %20'sinin ise personelin ilgili olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir.

Personel tutumu ile ilgili örnek katılımcı görüşleri;

Evet ama yardım talebinde bulunulduğunda ancak ya da çok dikkat çektiğinde ilgilenilmektedir. Oysaki bazı engelli bireyler destek isteyememekte çekinmekte bu yüzden çalışanların daha anlayışlı ve duyarlı olması gerekiyor. [K1].

Çok fazla ilgileri yok normal misafir gibi davranıyorlar [K11].

Çok değişik bir uygulamaya rastlamadım ama dediğim gibi paraya ve çalışanların bakış açısına ve eğitimlerine göre değişiyor [K15].

Tablo 8. Otel işletmelerinde Engelli Bireylerce Önemli Görülen Hususlar

Önemli Görülen Uygulamalar		
Alt Temalar	Frekans	%
Bir görevli tahsis edilmesi	1	6,67
Samimi ve sıcak karşılama	1	6,67
Personelin rencide edici tavırları	5	33,33
Personelin ilgisiz kalması	3	20,00
Personelin yardım etmesi	7	46,67
Personelin bazı zaman ilgili bazı zaman ilgisiz kalması	2	13,33

Tablo 8’de otel işletmelerinde engelli bireylerce önemli görülen hususlar yer almaktadır. Tablo 8’e bakıldığında, araştırmaya katılan engelli bireylerin büyük çoğunluğunun % 46,67’lik bir oranla otel personelinin engelli bireylere yardım etmesinin önemli olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin yaklaşık %34’nün ise personelin rencide edici tavırlarının (f=5), düzeltilmesi gerektiğini vurguladıkları görülmektedir. Alt temalar incelendiğinde; katılımcıların %20’sinin personelin ilgisiz kalmasından(f=3), %13,33’ünün personelin bazı zaman ilgili bazı zaman ilgisiz kalmasından(f=2) , %6,67’sinin ise kendilerine bir görevli tahsis edilmesi (f=1), samimi ve sıcak bir karşılamanın olması gerektiğinden (f=1) bahsettikleri ortaya çıkarılmıştır.

Bahsedilen durumlara örnek katılımcı görüşleri aşağıda sunulmuştur:

Bizi samimi ve sıcak karşıladılar ve uğurladılar [K8]

Engelli birey olmamdan dolayı bazı animasyonlara ücret ödemedem dahil oldum. Büfede yemek alırken tabağı desteklemek zorunda olduğum için aşçılar ve personel tedirgin olup uyurabiliyorlar [K10]

Zaten ilgi az olduğundan sıra dışı bir uygulama ile karşılaşmadım sadece tedirgin olabiliyorlar ve ben bunu bakışlarından anlıyorum [K14].

Tablo 9. Engelli Bireylere Göre Otel İşletmelerinin Yapısal Özelliklerinin Değerlendirilmesi

Otel İşletmesinin Yapısal Olarak Değerlendirilmesi		
Alt Temalar	Frekans	%
Otel inşaatında engelli bireyler düşünülmemiş	5	33,33
Havuz başı alanlarının engelli bireyler için uygun olmaması	1	6,67
Konaklama işletmelerinin oda yapısının çoğunlukla sağ elini kullananlar için tasarlanmış olması	2	13,33
Görme engelli bireyler için sahil platformunda renkli ve uyarıcı zemin kullanılmamış	2	13,33
Lobi ve restoran zeminlerinin engelli bireylerin rahat yürütmesine uygun olmaması	2	13,33
Engelli rampalarının olmaması	1	6,67
Engelli asansörlerinin olmaması	1	6,67

Tablo 9’da engelli bireyler tarafından otel işletmelerinin yapısal özelliklerinin değerlendirilmesi yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılanların yaklaşık %34’ünün otel inşaatında engelli bireyler düşünülmemiş görüşünde oldukları tespit edilmiştir. Alt temalar incelendiğinde ise araştırmaya katılanların %13,33’ünün konaklama işletmelerinin oda yapısının çoğunlukla sağ elini kullananlar için tasarlanmış olmasının (f=2), görme engelli bireyler için sahil platformunda renkli ve uyarıcı zemin kullanılmamış olmasının (f=2), Lobi ve restoran zeminlerinin engelli bireylerin rahat yürütmesi için uygun olmamasının (f=2), yapısal anlamda erişim engelleri yaratmakta olduğunu vurguladıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların yaklaşık %7’sinin ise havuz başı alanlarının özelliklere uygun olmaması (f=1), özel rampalarının olmaması (f=1), engelli birey asansörlerinin olmamasını (f=1) belirttikleri saptanmıştır.

Otellerin yapısal özelliklerinin değerlendirilmesi hakkında örnek katılımcı görüşleri;

Konakladığımız otel her şey dahil bir otel idi. Sunulan hizmet ile ilgili bir problem olduğunu söyleyemem. Ancak mimari yapısı çok yönlü diyemem. Ama bina dışında blok odaları olan bir otel ve blok odalar taş merdivenlerinden dolayı bir engelli bireyin kullanabileceği şekilde değil. Rampa

yok. Genelde blok odalar otellerde hep böyle. Ana bina daha çok kullanılan alan olduğu için biraz daha rahat ve uygun ama o da belirttiğim gibi bir yere kadar. [K1]

Hep modern ama engelli bireyler düşünülmemiş. Gösterişli oteller. [K3]

Özellikle engelli birey asansörlerinin diğer misafirler tarafından kullanılmasını engelleyecekler ve uyaracaklar ayrıca asansörlerde özellikle ortopedik engelli misafirler için oturulabilecek küçük alanlar yapılmalı ve kalkarken sağlam bakımlı tutma alanları olmalıdır. [K14]

Tablo 10. Engelli Bireylere Göre Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi

Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi		
Alt Temalar	Frekans	%
Otel işletmesinde sunulan hizmetler yeterliydi	6	40,00
Otel işletmesinde sunulan hizmetler yetersizdi	5	33,33
Hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkında kararsızım	4	26,67

Tablo 10'a bakıldığında; araştırmaya katılan engelli bireylerin %40'ının otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin yeterli olduğunu, %33,33'ünün ise sunulan hizmetleri yetersiz olarak değerlendirmekte oldukları görülmektedir. Alt temalar incelendiğinde diğer katılımcıların ise yaklaşık %27'lik bir oranla hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkında kararsız (K=4) oldukları tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç hizmetlerin değerlendirilmesi hususunda kararsız kalan engelli misafirlerinde hizmetleri yetersiz bulanlara eklenmesi sonucu toplamda %60'ının otel işletmelerinde sunulan hizmetleri yeterli bulmadığını ortaya çıkarması bakımından önemlidir.

Bahsedilen duruma örnek katılımcı görüşleri:

Bizim gibi küçük misafirler için daha kullanışlı yemek tabakları olabilirdi sonuçta biz elimizi normalde bile zor kaldırıyoruz. Klozetlerde ayağa kalkmak için bazen sadece sağ tarafta tutma yeri olabiliyor zemin ise kaygan düşme ve kayma tehlikemiz var. Özellikle koltuk değneği kullananlar için personel bu konuda eğitilmelidir ya da sadece engellilere hizmet veren personeller olmalıdır [K11]

Küçük hataların birleşmesiyle ortaya çıkan güzellik diyebiliriz. Şöyle ki her 5 yıldızlı otel de dahi her şey mükemmel değildir. Ancak akıllı bir otel yetkilisi çalışanların hatalarını varsa iyi yöneterek müşteriye her şeyi mükemmel şekilde gösterebilir ne yazık ki bu bazı 3-4 ve 5 yıldızlı otellerde yok [K15]

SONUÇ ve ÖNERİLER

Gerçekleştirilen bu çalışma ile engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadıkları sorunlar irdelenmeye çalışılmıştır. Yapılan görüşmeler sonrasında elde edilen bulgulara göre; otel işletmelerinin engelli misafirlerine daha iyi şartlarda hizmet sunabilmesi için gerek yapısal gerekse hizmet unsurlarında birtakım iyileştirici düzenlemeler yapması gerektiği ortaya çıkarılmıştır.

Bu çalışmada toplam 15 engelli birey ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin çoğunun kadınlardan oluştuğu, 16-25 yaş arasında, ortopedik özel ve lise mezunu oldukları görülmektedir. Araştırma kapsamında görüşülen engelli bireylerin tamamı öncesinden bir otel işletmesinde tatil geçirmiş oldukları tespit edilmiştir. Katılımcılar arasında önemli bir çoğunluğun yılda bir kez, bir otel işletmesinde konaklamakta olduğu belirlenmiştir. Bu iki unsur araştırmaya katılan engelli bireylerin işletmelerinin sunmakta olduğu mal ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olduklarını göstermesi bakımından önemlidir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı temel problemlerin sırasıyla “otellerde engelli birey rampasının olmaması, havuzların engelli birey girişine uygun yapıda olmaması, engelli birey asansörlerinin işgal edilmesi, tabak ve servis takımlarının ağır olması, ortak kullanım alanlarının engelli bireyler için uygun olmaması ve otel personeli ile iletişim problemleri” olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu problemler karşısında engelli bireylerin önemli bir çoğunluğu, yaşadıkları probleme çözüm üretilmediği yönünde görüşlerini belirtmiştir. Engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadıkları problemler karşısındaki çözüm önerileri ise daha çok “havuzların engelli bireylere yönelik düzenlenmesi, görme engelli engelli bireyler için kabartma uyarı levhaları, yemek büfelerinin ve servis takımlarının engelli bireylerin kullanımına uygun bir biçimde düzenlenmesi” yönündedir. Engelli bireylerin, yaşanan problemlere karşın otel personelinin sunmuş olduğu hizmetten orta düzeyde memnun kaldıkları anlaşılmıştır. Engelli bireylerin otel yapısına yönelik değerlendirmeleri incelendiğinde, katılımcılar tarafından otelin inşaatında engelli bireylerin göz ardı edildiği belirlenmiştir. Katılımcıların hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkındaki görüşleri ise olumsuzdur.

Bu çalışma ile benzer çalışmalar da yapılmıştır. Sielschott yapmış olduğu çalışmada elde ettiği bulgulara göre Amerika’da bulunan ve araştırmaya katılan otel işletmelerinin %61’lik bir oranla ADA’ya uyumlu olduğu belirlenmiştir (Sielschott, 2004: 1). Breedt yapmış olduğu araştırmada, engellilerin otel işletmelerinde karşılaştıkları problemleri irdelemeye çalışarak; resepsiyon, banyo, havuz ve barlarda düzenlemeler yapılması gerektiği sonucuna ulaşmıştır (Breedt, 2007: 3). Darcy ve Taylor’ın yapmış oldukları bir araştırma sonucunda, engellilerin otel işletmelerinde ve motellerde yaşadıkları problemlerin çoğunluğunun erişim engelleri ve iletişim engelleri olduğu tespit edilmiştir (Darcy ve Taylor 2009: 419). Türkiye’de engelli turizmine yönelik olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde; Yörük’ün yapmış olduğu tez çalışmasının sonucuna göre, otel işletmelerinin engelli misafir odalarının düzenlenirken, engel türlerini dikkate almadıkları ve bunun en önemli sebebinin yasa ve yönetmeliklerde engelli türlerine göre düzenleme yapılmasına dair maddelerin bulunmamasından kaynaklandığı vurgulanmaktadır (Yörük, 2003: 2). Atak’ın yapmış olduğu araştırma sonucuna göre otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmi pazarı hakkında fazla bilgi sahibi olmadıkları, bu hedef kitle için oldukça yeni ve hazırlıksız durumda oldukları, fakat söz konusu pazara yönelme konusunda oldukça istekli oldukları saptanmıştır (Atak, 2008: 32). Atak’ın çalışmasının bir benzerini yapmış olan Yaylı ve Öztürk’ün 2006 yılında, Eryılmaz’ın ise 2010 yılında Atak ile aynı sonuca ulaşmış oldukları belirlenmiştir (Eryılmaz, 2010: 74; Yaylı ve Öztürk, 2006: 87). Mülâyim ve Özşahin’in yapmış oldukları bir çalışmada konaklama işletmelerinde bedensel engellilerin yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri irdelenmeye çalışılmış ve elde edilen sonuca göre, Türkiye’de engelli turizminin ciddi sorunlarının olduğu ve bu nedenle gelişmediği, yapılan yasal düzenlemelerin de bu noktada yetersiz kaldığı ortaya çıkarılmıştır (Mülâyim ve Özşahin, 2010: 1663). Yapılan bu araştırma ile daha önceden yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde elde edilen sonuçlarının örtüşük olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan bu çalışma sonucunda geliştirilen öneriler;

- Otel işletmelerinde engelli bireyler için ayrılan oda sayısının ve sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması gerekmektedir.
- Otel işletmelerinin gerekli alanlarına rampaların yapılması engelli bireylerin erişim engelleri yaşamaması için önem arz etmektedir.
- Otel personelinin engelli bireylere karşı farkındalıklarının artırılması ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir.
- Otel içi genel alanlarda uyarıcı levha ve işaret sisteminin engelliler içinde düzenlenmiş olması beklenmektedir.
- Otel yönetimlerince engelli olmayan misafirlerin engelli asansörlerini, tuvaletlerini vb. özellikli yerleri kullanmamaları sağlanmalıdır.

- Otel işletmelerinin daha yapım aşamasında engelli misafirler de düşünülmesi ve yapısal olarak erişim engelleri ortadan kaldırılmalıdır. Böylelikle engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılarak, sorunsuz bir konaklama hizmeti almalarına büyük ölçüde katkı sağlanmış olacaktır.

KAYNAKÇA

Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). Özel Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerini Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.

Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması. *Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara*.

Atak, V. (2008). Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.

Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014) Konaklama İşletmelerinin Özeller İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1(2), 84-100.

Baş, M. (2016). Özel Turizmi. *Nobel Akademik Yayıncılık: İstanbul*.

Bi, Y. (2006). *Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Travelers with Physical Disabilities in China*. Master Thesis. Faculty of the Graduate School University of Missouri-Columbia.

Breedt, T. F. (2007). The Need for Disabled Friendly Accommodation in South Africa, Master of Business Administration, North-West University.

Bulgan, G. (2014). *Özel Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye’de Özel Turizmi ile İlgili Yapılan Çalışmalar, *Akademik Bakış Dergisi*, 50, 102-125.

Bulgan, G. ve Çarıkçı, İ.H. (2015) Özel Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 7(13), 15-42.

Darcy, S. and Taylor, T., (2009). Disability Citizenship: an Australian Human Rights Analysis of the Cultural Industries, *Leisure Studies*, 28(4): 419-441.

Eryılmaz, B. (2010). Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010), Bedensel Özellerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme, *ÖZ-VERİ Dergisi*, 7(2), 1663-1684.

Ozida, (2010). Özel Tanımı Erişim adresi: www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf (Erişim Tarihi: 10.05.2018)

Pehlivanoğlu, B. (2012) Konaklama Yapılarının Özellere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4), 27-35

Sielschott, K. M. (2004). The Americans with Disabilities Act and Accessibility Standards for the Disabled Population in the Lodging Industry, Miami University Oxford, Ohio

Sığırtmaç, A. D. ve Gül, E.D. (2008) Okul Öncesinde Özel Eğitim. *Kök Yayıncılık: Ankara*.

T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı (2011). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliđin Uygulanmasına Dair Tebliđ (Tebliđ No:2011-1)

Türkiye Seyahat Acentaları Birliđi (TURSAB), (2008). Dünyada ve Türkiye'de Engelsiz Turizm Pazarı. Türsab Ar-ge Departmanı Raporu

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), (2011). Dünya Nüfus Günü. Erişim adresi: <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18617>, (Erişim Tarihi: 10.06.2018)

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.

Yörük, Ü. K. (2003). Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

World Health Organization-Dünya Sağlık Örgütü (WHO) (1999). Turizm'de Global Etik İlkeler 1999, Erişim adresi: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turkey.pdf>. (Erişim Tarihi: 06.05.2018)

Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.