



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

OTEL İŞLETMELERİNDE ERİŞİLEBİLİR TURİZME YÖNELİK DÜZENLEMELERİN YETERLİLİĞİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA: GAZİANTEP'TEKİ BİR YEREL VE BİR ULUSLARARASI ZİNCİR OTEL İŞLETMESİ ÖRNEĞİ

Atınç OLCAY^a 

Özlem PARLAK^b 

Müjdat ERTÜRK^c 

^a Gaziantep Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gaziantep, Türkiye (olcay@gantep.edu.tr)

^b Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, Türkiye (ozlemparlak27@hotmail.com)

^c Girne Öğretmenevi, Girne, K.K.T.C. (mujdate26@gmail.com)

ARTICLE HISTORY

Received:

19.02.2018

Accepted:

15.03.2018

Anahtar Kelimeler:

Erişilebilir turizm
Erişilebilir otel işletmeleri
Gaziantep

Keywords:

Accessible tourism
Accessible hotel organizations
Gaziantep

ÖZ

Bu çalışmada, otel işletmelerinin, erişilebilir turizme uygun özelliklere sahip olup olmadıklarının belirlenmesi amacıyla; Gaziantep'te bulunan beş yıldızlı bir yerel, bir uluslararası zincir otel işletmesinin fiziki yapısı, oda düzenlemesi, işletme politikası, personelinin engelli misafirlere yaklaşımları, tesisin bulunduğu bölgedeki yerel yönetimin erişilebilirlik konusundaki yeterliliğine işletmenin bakış açısı gibi özelliklerin ölçümü ve karşılaştırması yapılmıştır. Araştırma sonucunda iki otel işletmesinin; tesisin konumu ve yakın çevresi, tesisin pazarlanması-rezervasyon, tesise ulaşım, tesis girişi, resepsiyon, genel tuvaletler, tesisin kullanımı, işletme engelli misafir odaları, acil durum önlemleri ve bina tesisatı, işletmecilik, personel ve hizmet kriterlerini değerlendirmesinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

ABSTRACT

In this study, in order to determine if the features of hotel facilities are suitable for accessible tourism, such traits as physical aspects, room arrangements, organizational policies, approaching of employees to handicapped customers, and the viewpoints of one local and one international chain hotel facilities on the qualification of local government concerning the challenge of accessibility were examined and compared in this manuscript. The findings of the current study indicate that there are differences in evaluation of the following subjects relevant to these two hotels; the location and environment, marketing and reservation, transportation to the hotels, entrance, reception, toilets, facilities, rooms for hearing impaired guests, emergency precautions, building installations, management, and the criteria for the staff and service.

***Sorumlu Yazar:** Atınç OLCAY

E posta: olcay@gantep.edu.tr

GİRİŞ

Çağdaş toplum olabilmenin gereklerinden biri, engelli bireylerin yaşamın tüm alanlarına uyumlarının sağlanmasıdır. Bu yaşam alanlarından biri de turizm faaliyetleridir. Turizmi, engelli bireyler için bir hak olarak kabul eden ülkelerde bu doğrultuda önemli ve etkili yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Bu yasal düzenlemeler ile çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşan engelli bireyler, seyahat etmeyi ve turizm faaliyetlerine katılmayı daha fazla istemektedir (Artar ve Karabacakoglu, 2003). Buna karşın turizm üst yapılarında, engelli bireyler için uygun olmayan ve onların ihtiyaçlarına göre tasarlanmamış iç mekânlar, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasına engel olabilmektedir. Erişilebilir turizm; engelli bireylerin turizm hizmetlerinden ve turizm imkânlarından, etik ve eşitlik çerçevesinde bağımsız şekilde yararlanabilmeleri ve bunları kullanabilmeleri olarak tanımlanmaktadır (Darcy & Dickson 2009). Darcy ve diğerlerine göre (2010); erişilebilir turizm evrensel tasarım, yaşlanma ve engellilik arasındaki bağ ile finansal, çevresel ve sosyal hususlar gibi boyutları kapsamaktadır. Engelli, yaşlı ve hasta insanların günlük yaşamlarında karşılaştığı, şehirlerin alt yapısında, kamu binalarında ve özel konutlardaki mimari engeller, konaklama tesislerinde de karşılarına çıkmaktadır (Yörük, 2003:38). Erişilebilir bir çevrenin önceden tasarlanıp ona göre inşa edilmesi gerekmektedir. Çünkü erişilebilir olmayan bir çevreyi, sonradan erişilebilir hale getirmek çok daha masraflı olmakta ve işlevselliği de düşürmektedir (Dünya Bankası, 2012:17). Turizmden engelli bireylerin de yararlanabilmesi erişilebilir bir yapı ve çevre ile sağlanabilir. Bu nedenle, erişilebilir bir turizm anlayışının yerleşmesi ve konu ile ilgili daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir (Tozlu, 2012:46). İnsan hakları ve seyahat özgürlüğünün savunulduğu çağdaş turizm endüstrisinde, engelli bireylerin dikkate alınmaması mümkün değildir (Yaylı ve Öztürk, 2006:95). Toplumların ve ülkelerin kalkınmışlık ve gelişmişlik düzeyleri, yaşlı ve engelli bireylere verilen önem ve bu kesime götürülen hizmetlerle değerlendirilir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

Erişilebilir turizm pazarı giderek önem kazanmakta ve bu pazar turizm endüstrisi için önemli bir konu haline gelmektedir. Bu pazarın önemini anlayan birçok ülke, bu pazardan daha fazla pay almaya çalışmaktadır (Öztürk vd. 2008). Engelli bireylere uygun olarak tasarlanmış turistik mekânların, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını olumlu yönde etkileyeceğinin bilincinde olan turizm işletmeleri de turizmi oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin erişilebilir bir şekilde planlanmasına önem vererek rakiplerine göre avantaj sağlamaktadır (Pehlivanoglu, 2012a:6; Gülen ve Demirci, 2012:80). Erişilebilir turizm, ancak gerekli düzenlemelerin yapılması sonucu gerçekleşebilecek bir turizm çeşididir. Engellilere yönelik düzenlemelerin maliyeti biraz yüksek olabilmektedir. Ancak engelli bireylerin seyahatinin artmasıyla turizm gelirlerinde hissedilir bir oranda yükselme meydana gelecektir. Böylece erişilebilir turizm, için yapılan düzenlemelere yönelik maliyetler, uzun dönemde kâr sağlayıcı olacaktır (Tozlu vd, 2012:4). Darcy ve diğerleri (2010) tarafından yapılan araştırmaya göre kaliteli erişilebilir hizmet sunan işletmeler faaliyet/doluluk oranlarında %20'lik bir artış sağlamaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Erişilebilir turizmle ilgili çalışmaların 1990'lı yılların sonu, 2000'li yılların başında yapılmaya başlandığı ve son yıllarda bu alandaki çalışmalarda sayıca ciddi bir artış yaşandığı görülmektedir. Dünya genelinde engelli nüfusu oranının fazlalığı, buna bağlı olarak erişilebilir turizm pazarının büyüklüğünün anlaşılması, engelli bireylerin seslerini duyurabilecekleri platformların artması ve sivil toplum örgütlerinin engelli bireylerin tatil hakkı için gerekli düzenlemelerin yapılması konusunda hükümetlere baskısı gibi nedenlerin erişilebilir turizm alanında yapılan çalışma sayısını artırmış olabileceği düşünülmektedir.

Darcy ve Daruwalla (1999) Avustralya'da yaptıkları çalışmada engelli bireylerin turizm sektöründe dışlanmalarının nedenlerini ve çözüm yollarını tespit etmeye çalışmış ve araştırma sonucunda engelli bireylerin turizme katılımlarının önündeki engellerin; ekonomik, fiziksel ve tutumsal engeller olduğunu tespit etmişlerdir.

Burnett ve Baker (2001) ABD'de yaptıkları çalışmada engelliler için yapılacak fiziki düzenlemeler sayesinde ABD'de bulunan 50 milyon engelli bireyin turizme daha fazla katılım sağlayacaklarını savunmuş, araştırma sonucunda engelli bireylerin seyahat kararı alırken çevresel etkenlerden, erişilebilirlik kriterlerinden etkilendiklerini ve ağır engeli olan bireylerin daha hafif engeli olan bireylerden farklı kararlar aldıklarını tespit etmişlerdir.

Parker (2001) Asya Kıtasında yaptığı çalışmada engelli bireylerin maddi ve fiziki yaşam standartlarının yükseltilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılmasının bir zorunluluk olduğunu savunmuş, bu düzenlemeler yapıldığı takdirde engelli bireylerin turizm faaliyetlerine daha kolay erişebileceğini belirtmiştir.

McKercher ve diğerleri (2003) Hong Kong'da yaptıkları çalışmada seyahat acentelerinin, engelli bireylerin seyahatleri üzerinde etkilerini araştırmış, araştırma sonucunda; seyahat acentelerinin sundukları hizmetlerin yetersiz olduğunu, bu yetersizliğin davranışsal ve yapısal olmak üzere iki nedenden kaynaklandığını, seyahat acentelerinin büyük çoğunluğunun engelli ihtiyaçları konusunda bilgi sahibi olmadıklarını ve ayrımcı bir tutum sergilediklerini tespit etmişlerdir.

Artar ve Karabacakoğlu (2003) Türkiye'de yaptıkları çalışmada konaklama tesislerindeki altyapı ve kapasite olanaklarını engelli bireyler açısından incelemiş ve elde edilen bulguları Avrupa ülkeleri ile kıyaslamış, araştırma sonucunda işletmelerin yeterli oranda engelli odasına sahip olmadıklarını, işletmeler tarafından yapılan düzenlemelerin bedensel engellilere yönelik olduğunu, ancak görme ve işitme engelliler için herhangi bir düzenleme yapılmadığını tespit etmişlerdir.

Yörük (2003) çalışmasında turizm yapılarının engelli bireyler için daha ulaşılabilir olmasını sağlayacak mimari tasarım kriterlerini incelemiş, araştırma sonucunda yapılan düzenlemelerin ağırlıklı olarak bedensel engellilere yönelik olduğu, yeni yapılan otellerin engellilere daha uygun olduğu, engelliler için yapılan düzenlemelerin daha çok yasa ve yönetmeliklerle istendiği için yapıldığı, uluslararası zincir otellerin diğer otellere oranla engellilerin kullanımına daha uygun olduğu, otel işletmelerinin engellilerin karşılaştıkları sorunları fiziksel düzenlemeler ile çözmek yerine yardımcı personelle çözmeyi tercih ettiği sonucuna ulaşmıştır.

Yaylı ve Öztürk (2006) çalışmalarında konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelli pazarına bakışlarını tespit etmeye çalışmış, araştırma sonucu otel yöneticilerinin bedensel engelli pazarına bakışlarının olumlu olduğunu, otellerin yıldız sayısı arttıkça ilgili pazara yönelik bakış açılarının olumlu yönde arttığını, otellerin park alanları, lobi, resepsiyon gibi giriş katında bulunan hizmet ünitelerinin; banyo, oda, asansör vb birimlerine göre bedensel engelliler için daha uygun durumda ve konumda olduğunu tespit etmişlerdir.

Bi ve diğerleri (2007) Çin'de yaptıkları çalışmada engelli bireylerin sayısının hızla artmasına ve çıkarılan yasalara rağmen erişilebilir turizm pazarının yeterince önemsenmediğini ileri sürmüş, engellilerin engel düzeyleri, gelir seviyeleri ve kullandıkları yardımcı cihazlar bakımından bazı karşılaştırmalar yapmışlardır. Araştırma sonucunda daha ağır engeli olanların daha fazla zorlukla karşılaştığını, engellilerin kullandıkları yardımcı cihazlar ve gelir seviyelerinin karşılaştıkları zorluklarla bağlantılı olmadığını tespit etmişlerdir.

Atak (2008) çalışmasında Marmaris'teki otel yöneticilerinin bedensel engelli turizmüne ve pazarına bakış açılarını, yönelme eğilimlerini ve farkındalıklarını tespit etmeye çalışmış, araştırma sonucunda otellerin yoğunlukla yürüme engeli olan ve tekerlekli sandalye kullanan turistlere yönelik düzenlemeler yaptıklarını, çevresel düzenlemelerin genel olarak bedensel engellilere yönelik olduğunu, otel yıldız sayısı arttıkça çalışanların engelli ihtiyaçları konusunda bilgilerinin de arttığını ve engelli müşteriye yönelik hizmetlerin otelin hizmet yılına bağlı olarak değiştiğini tespit etmiştir.

Poria ve diğerleri (2010) çalışmasında engelli bireylerin uçuş deneyimlerini araştırmış, araştırma sonucunda engelli bireylerin uçağa binme ve inme esnasında fiziksel ve sosyal engellerle karşılaştıklarını ve bu durumun da psikolojilerini olumsuz etkilediğini tespit etmişler, ayrıca uçuş mürettebatının engelli bireylere karşı olan tutum ve davranışlarının eğitilerek iyileştirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Arıcı (2010) yapmış olduğu çalışmada bedensel engellilerin turizm sektörüne dair algılarının ve beklentilerinin ortaya konmasını amaçlamış, araştırma sonucunda bedensel engellilerin turizm hareketlerine katılım sıklıklarıyla konaklama işletmeleri tarafından sunulan hizmetlere ilişkin algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu, konaklama işletmelerindeki engelli odalarının refakatçi ile kullanıma uygun olmadığını, personelin bedensel engelli misafirlere yönelik hizmet konusunda yeterli eğitime sahip olmadıklarını tespit etmiştir.

Mülayim ve Özşahin (2010) yaptıkları çalışmada engelli bireylerin ulaşım, konaklama, turistik tesisin hizmetlerinden yararlanma gibi süreçleri kapsayan tatil deneyimlerinin tamamına yönelik yapılması gereken düzenlemelerle ilgili yerel yönetim ve işletmelere çözüm önerilerinde bulunmuş, çalışmada engellilerin turistik tesislere ulaşımı, otoparkların, oda koridorlarının ve asansörlerin engellilere yönelik düzenlemeleri, otel oda ve

banyolarının engellilere yönelik dizaynı ve tefrişi, havuz, plaj, sauna, hamam gibi genel alanların engellilere yönelik düzenlemeleri hakkında mimari çözüm önerileri sunmuşlardır.

Dünya Sağlık Örgütü ve Dünya Bankası tarafından 2011 yılında hazırlanan ve Türkiye’de T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından basılan World Report on Disability (Dünya Engellilik Raporu) konu ile ilgili yapılmış ilk geniş kapsamlı çalışmadır. Çalışmada tüm engellilik çeşitleri ayrıntılı olarak ele alınmış, engelli bireylerin normal yaşama katılımı konusunda engellilere çözüm önerileri sunulmuştur.

Çizel ve diğerleri (2012) Antalya’da erişilebilir turizmin geliştirilmesi için arz ve talebi belirlemek amacı ile yaptıkları çalışmada yolculuklarında refakatçiye ihtiyacı olan engellilerin tur organizasyonlarından faydalanamadığı, konaklama işletmelerinin genel alanlarında engellilere yönelik düzenlemelerinin yetersiz olduğu, engellilerle iletişim kurabilecek personel sayısının az olduğu ya da bu konuda eğitilmiş personel bulunmadığı, engelli odalarının yıllık doluluk oranlarının oldukça düşük olduğu ve seyahat acentelerinin engelli turizmi için hazırlıklı olmadıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Pehlivanoglu (2012a) çalışmasında; Antalya’da bulunan otel işletmelerinin, “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Bedensel Özürlü Düzenlemelerine İlişkin Esaslarında” belirtilen kriterlere uyup uymadıklarını incelemiş, araştırma sonucunda konaklama işletmelerinin bazılarında yönetmeliklerin sadece göstermelik olarak uygulandığı, engelliler için düzenlenen alanların işlevsel olarak düşünüldüğü ancak estetik kaygılar taşımadığı, otellerde engellilere yönelik mekânların ölçü bakımından yanlış olduğu, engelli odalarının standart odaların devamı olarak algılandığı sonucuna ulaşmıştır. Pehlivanoglu (2012b) çalışmasında Antalya Bölgesi’nde yer alan beş yıldızlı beş konaklama işletmesini Avrupa Komisyonu 2004 Standartları “Engelliler İçin Erişilebilir Turizm Konusunda Bilgi Geliştirilmesi” kitapçığında yer alan kriterleri baz alarak incelemiş, otellerin engelli odalarını; kapı, koridor ve hareket alanları, tuvalet ve duş alanları, gardırop kullanımları, balkon çıkışları, teknik donanım açısından değerlendirmiştir. Araştırma sonucunda; sadece elektrik düğmelerinin genel ulaşılabilirlik standartlarına uygun olduğunu, diğer kriterlerin standartlara uymadığını ve sadece yapılmış olmak için yapıldığını tespit etmiştir.

Tozlu (2012) çalışmasında engellilerin turizme katılımında karşılaşılabilecekleri olası zorlukları ve bu zorlukların bertaraf edilebilmesi için yapılması gerekenleri tespit etmeyi amaçlamış, yıldız ve oda sayısı arttıkça engelli oda sayısının da arttığı, yetersiz ve eksik düzenlemelere rağmen turizm destinasyonlarına engelli ziyaretçilerin erişiminin mümkün olduğu ve farklı engel gruplarına yönelik hizmetlerin en fazla İzmir’de bulunduğu sonuçlarına ulaşmıştır. Tozlu ve diğerleri (2012) yaptıkları çalışmada Çanakkale’de yer alan turistik destinasyonlardaki engellilere yönelik düzenlemelerin durum tespitini yapıp ileride yapılacak düzenlemelerin planlaması için önerilerde bulunmayı amaçlamış, araştırma sonucunda Çanakkale ilinin engelli turizmi için yeterli alt ve üstyapı düzenlemelerine sahip olmadığı, sadece Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi’nde engelli bireylere yönelik düzenlemelerin yeterli olduğunu tespit etmişlerdir.

Zengin ve Eryılmaz (2013) yaptıkları çalışmada Bodrum’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel ve tatil köylerini engelli turizm pazarı açısından değerlendirip tesis yöneticilerinin engelli turizm pazarına bakışlarını tespit etmeye çalışmış, araştırma sonucunda otel yöneticilerinin bu pazarın öneminin farkında olmağını, işletmelerin engellilerle ilgili yasal mevzuatlara genellikle uyduklarını ancak konu ile ilgili Türkiye’deki yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz olduğunu tespit etmişlerdir.

Yenişehirlioğlu (2013) çalışmasında konaklama işletmelerinin engelli bireylere uygunluğunun yanı sıra, işletme personelinin ve diğer müşterilerin engelli turistlere bakış açısını tespit etmeye çalışmış, araştırma sonucunda kıyı otellerinin şehir otellerine kıyasla engelli bireylere daha uygun olduğu, konaklama işletmelerinin engelli bireylere mimari olarak kısmen uygun olduğu, ancak bunun engelli bireylerin rahatlıkla hareket edebileceği seviyede olmadığı, işletme personelinin ve diğer müşterilerin engelli bireylere karşı olumsuz tutum içinde olmadıkları, engelli bireylerin negatif bir ayrımcılığa uğramadan konaklama işletmelerinden faydalanabildikleri sonucuna ulaşmıştır.

Kalargyrou (2014) ABD’de turizm ve perakende sektöründe faaliyet gösteren iki işletmede yapmış olduğu çalışmada engelli çalışanların engelsiz çalışanlara göre, güçlü sadakat, uzun vadeli çalışma, güvenilirlik, verimlilik açısından geliştirilebilir olma özellikleri ile öne çıktıklarını tespit etmiş, ayrıca işletmelerde engelli personel istihdam edilmesinin, engelliler için olumlu ve destekleyici bir yaklaşım olmakla birlikte, işletme içinde

engelli dostu kültür oluşturmaları, diğer çalışanların önyargılı ve basmakalıp düşüncelerinin değişmesini sağlaması açısından önemli olduğunu, bu değişimin engelli hedef pazarında işletmelerin öne geçmesi için avantaj sağlayacağını ifade etmiştir.

Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırma Gaziantep ilinde gerçekleştirilmiştir. Gaziantep ilinde bulunan biri yerel, diğeri uluslar arası zincir iki adet beş yıldızlı otel işletmesi, erişilebilir turizme uygunluk açısından değerlendirilmeye alınmıştır. Yerel yönetimin, erişilebilirlik kriteri açısından sağlıklı değerlendirilebilmesi için iki otel aynı merkez ilçe sınırından seçilmiştir. Araştırma, Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formunda yer alan sorularla sınırlıdır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada kullanılan “Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formu”; Tourism for All-Herkes için Turizm Derneği öncülüğünde, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı koordinatörlüğünde, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Alanya Belediyesi, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası ve Alanya Turistik İşletmeciler Derneği’nin katılımı ile oluşturulan “Engelsiz Turizm Komisyonu” tarafından hazırlanmıştır. Formda otel işletmelerinin erişilebilir turizme uygunluğunu belirleyebilmek için “Tesisin Konumu ve Yakın Çevresi, Tesisin Engelsiz Turizm Politikası, Tesisin Pazarlanması-Rezervasyon, Tesise Ulaşım, Otopark, Tesis Girişi, Giriş Holü-Lobi, Resepsiyon, Genel Tuvaletler, Tesisin Kullanımı, Engelsiz Yatak Odaları, Diğer Üniteler, Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı, İşletmecilik, Personel ve Hizmet” olmak üzere on dört ana kriter bulunmaktadır.

(<http://tourismforall.org.tr>) resmi internet sitesinde yayınlanmakta olan “Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formu’nun kullanımı için izin almak ve proje hakkında bilgi edinmek amacı ile Alanya Belediyesi Sosyal Hizmetler Koordinatörü ile iletişime geçilmiştir. Formun kullanılmasında bir sakınca olmadığı, formun henüz resmi olarak hiçbir kurum tarafından yayınlanmadığı ve taslak aşamasında olduğu, pilot uygulamaların devam ettiği ve pilot çalışmalar bittiğinde son değerlendirmeler ve düzeltmelerin yapılarak T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından bir kılavuz şeklinde yayınlanıp, tüm Türkiye’de uygulanmaya başlanacağı bilgisi edinilmiştir.

Herkes İçin Turizm Derneği tarafından hazırlanan form üzerinde, çalışmanın kapsam ve amacına yönelik düzenlemeler yapılmıştır. Formun orijinalinde engellilik çeşidine göre (bedensel, görme ve işitme olarak) ayrı ayrı değerlendirme yapılması istenirken, çalışmada bu ayrıma gidilmemiştir. Her iki otelin de 24 saat bellboy hizmeti vermesinden dolayı Giriş Holü ve Lobi kriterinde yer alan 6. Ölçüt olan 12 saat bellboy hizmeti ve 7. Ölçüt olan 24 saat bellboy hizmeti birleştirilerek tek ölçüt haline getirilmiştir. İki otelin de şehir oteli olması, plajlarının bulunmaması nedeni ile formda yer alan resort tesis ve plaj özellikleriyle ilgili olan maddeler, formdan çıkarılmıştır. Orijinal formda “Engelsiz Yatak Odaları” başlığı altında her engel grubunun (bedensel, görme ve işitme engelliler) ihtiyaçlarına yönelik ayrı ayrı düzenlenmiş engelli odası olup olmadığı kriteri yer almaktayken, araştırma yapılan iki otelde bulunan engelli odalarında böyle bir ayırım ve düzenleme yapılmadığı için, araştırmada “Engelliler için düzenlenmiş toplam yatak odası sayısı” ifadesine yer verilmiştir.

Yerel otel işletmesinde, “Satış Pazarlama Müdürü”, uluslararası zincir otel işletmesinde ise “Ön Büro Müdürü”nden randevu alınmış ve her iki otel aynı gün ziyaret edilmiştir. Görüşme yapılan yetkililere çalışmayla ilgili bilgi verilmiş ve onlardan çalışmada ölçek olarak kullanılan Engelsiz Turizm Komisyonu tarafından hazırlanan “Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formu” nu doldurmaları istenmiştir.

Formun orijinalinde değerlendirmenin puanlama yöntemi ile yapılması öngörülmüştür. Yasal zorunluluk olan kriterler “Z” ile sembolize edilmiş, bu kriterler için puan verilmemiştir. İşletmenin zorunlu kriterler dışında yapmış olduğu, engelli misafirlerin yaşamını kolaylaştıracak olumlu düzenlemelerin her biri için puanlar belirlenmiş, bu puanların toplanması ile işletmenin erişilebilirlik skorunun tespit edilmesi öngörülmüştür. Ancak araştırmanın işletmelerin görüşleri doğrultusunda yapılmış olması ve kriterlere gerçekten uyulup uyulmadığının kontrol edilememiş olması nedeni ile araştırmada, puanlama yöntemi yerine, işletmelerin “Uygun” veya “Uygun Değil” değil şeklindeki beyanları değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Formda iki otelin verdiği cevapları karşılaştırmak için “Sonuç” sütunu oluşturulmuş, bu sütunda “Benzer” ve “Farklı” olmak üzere ikili bir değerlendirme yapılmıştır.

Tablolarda yer alan “A Oteli ” ifadesi yerel otel işletmesini, “B Oteli ” ifadesi uluslararası zincir otel işletmesini temsil etmektedir. Tabloların hazırlanmasında “Uygun” ifadesi “√”, “Uygun Değil” ifadesi “x” ile; “Benzer” ifadeler “B” ve “Farklı” ifadeler “F” ile sembolize edilmiştir. Tablolarda yer alan “S” simgesi “Sonuç”u temsil etmektedir.

BULGULAR

Araştırma sonucu elde edilen bulgular ile oluşan tablolar aşağıda verilmiştir.

Tesisin Konumu ve Yakın Çevresi kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 1.’de verilmiştir. Tabloya göre 1, 2 ve 3. ölçütlere her iki otel işletmesi de “Uygun” ifadesini kullanarak benzer görüş bildirmiştir. 4, 5 ve 6. ölçütlerde ise A Oteli “Uygun” ifadesi kullanırken, B Oteli “Uygun Değildir” ifadesini kullanmış, işletmeler bu ölçütlerde farklı görüş bildirmiştir.

Tablo 1. Tesisin Konumu ve Yakın Çevresi

Ölçütler	A	B	S
1. Tesisin bulunduğu bölgede ve yakın çevresinde, kamuya açık alanların (Yol, kaldırım, park, kamu binaları) engellilerin rahatça kullanımına uygun hale getirilmiş olması	√	√	B
2. Tesisin bulunduğu bölgede-şehirden tarihi ve turistik çekim noktalarında (şehir merkezi, tarihi yerler, doğal güzellikler, plaj gibi) engellilere yönelik yeterli düzenlemelerin bulunması	√	√	B
3. Tesisin bulunduğu bölgenin doğal arazi yapısının engellilerin kendi başlarına dolaşmasını engelleyecek eğimde olmaması (düz veya az eğimli olması)	√	√	B
4. Tesisin bulunduğu bölgede yerel yönetimin engellilere yönelik gerekli hassasiyeti göstermesi, gerek hizmet gerekse fiziksel düzenlemelerle bunu hissettirmesi, “engelsiz turizmin” bilincinde olması	√	x	F
5. Tesisin bulunduğu bölgede, esnafın, yöre halkının engelsiz turizmin bilincinde olması	√	x	F
6. Tesisin havaalanına uzaklığının 60 km'nin altında olması	√	x	F

Tesisin Engelsiz Turizm Politikası kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 2.’de verilmiştir. İki ölçüte de her iki otel işletmesi “Uygun” ifadesini kullanarak benzer görüş bildirmiştir.

Tablo 2. Tesisin Engelsiz Turizm Politikası

Ölçütler	A	B	S
1. Tesis işletmesinin hümanist bir yaklaşım içerisinde olması, müşteri memnuniyetini önemsemesi, tesisten engellilerin de rahatça faydalanmalarını sağlayacak altyapının oluşturulması ve engellilere de iyi hizmetin verilmesini ve onların memnuniyetini hedeflemeyi politika haline getirmiş olması ve bunu tesis bütününde hissettirmesi. (Bu politikasını çeşitli yollarla duyurması gerekmektedir.)	√	√	B
2. Bu politikanın uygulanmasında konunun uzmanından/firmadan destek alınmış olması	√	√	B

Tesisin Pazarlanması-Rezervasyon kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 3.’de verilmiştir. A Oteli, 1, 2b, 3b, 4, 6a ve 6b ölçütlerine “Uygun”, 2a, 3a ve 5 ölçütlerine “Uygun Değil” ifadesi kullanmışlardır. B Oteli 4. ölçüte “Uygun Değil” diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. 1, 2b, 3b, 6a ve 6b benzer, 2a, 3a, 4, 5 farklı ölçütlerdir. B Oteli Tesisin Pazarlanması-Rezervasyon kriteri açısından A Oteline göre daha erişilebilir bir oteldir.

Tablo 3. Tesisin Pazarlanması-Rezervasyon

Ölçütler	A	B	S
1. Tesisin web sitesinin standartlara göre erişilebilir olması (anlaşılabilir, büyük puntolu ve kontrastlı metin olması gibi)	√	√	B
2. İşletmenin internet sayfasında kent ölçeğinde yapılan engelli düzenlemelerin tanıtıcı görsel, yazılı ve sesli bilgilendirmesinin yapılması	x	√	F
Ulaşım olanakları (konaklama alanına olan mesafe, süre ve araç tipi) bilgilendirilmelerinin olması	√	√	B
3. İşletmenin internet sayfasında tesiste yapılan engellilere dönük düzenlemelerin tanıtıcı görsel yazılı ve sesli bilgilendirmesinin yapılması	x	√	F
Kat veya odalara ilişkin şematik planların veya acil durum bilgilendirmelerinin olması	√	√	B
4. İnternet üzerinden, telefonla birebir veya acenta kanalıyla yapılan rezervasyon sırasında müşterilerin sağlık ya da engel durumlarına ilişkin özel bir bilgi formu doldurulması	√	x	F
5. Tesise rehber köpek kabul edilmesi	x	√	F
6. Tesise ulaşımın sağlanması için görevli personel ile hizmet sunulması	√	√	B
Bedensel engelli kullanımına uygun transfer aracı bulunması (Transfer araç ile zeminin aynı seviyede olması ve aynı seviyede olmaması durumunda %6 eğimli portatif rampa gibi çözümler sağlanması, ayrıca araç içinde tekerlekli sandalye için yer ayrılmış olması gerekmektedir.)	√	√	B

Tesise Ulaşım kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 4.'de verilmiştir. A Oteli 1. Ölçüte, B Oteli 3. ölçüte “Uygun” ifadesi kullanmış olur, oteller diğer ölçütlere “Uygun Değil” ifadesi kullanmışlardır. 4 ve 5. ölçütler benzer, 1,2,3. ölçütler farklı ölçütlerdir.

Tablo 4. Tesise Ulaşım

Ölçütler	A	B	S
1. Tesisin kendi aracı ile ulaşım terminalinden doğrudan tesise engellilerin taşınması	√	x	F
2. Acenta tarafından engelli müşterilerin en fazla 1 saat içerisinde tesise transfer imkânının sağlanması		x	
3. Tesise, engelliler için düzenleme bulunan toplu taşıma araçları ile ulaşım imkânı olması (tesisin yakınından inip binme imkânı)	X	√	F
4. Engelliler için düzenlemesi bulunan taksinin tesise hizmet verebilmesi	X	x	B
5. Engellilerin tarihi, turistik yerlere, gidilmesi gereken yerlere ulaşım imkânının engelliler için düzenlemesi bulunan tesise ait araç ile sağlanması	X	x	B

Otopark kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 5.'de verilmiştir. Her iki otel de 6. ölçüte “Uygun Değil”, diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmışlardır. Tüm ölçütlerde otellerin görüşleri birbirine benzerdir.

Tablo 5. Otopark

Ölçütler	A	B	S
1. Varsa açık ve kapalı otopark alanlarının her birinde, en az 1 adet olmak üzere, her 25 otopark alanından birinin engellilere ayrılmış olması	√	√	B
2. Engelli otoparkı ile otel girişi arasındaki ulaşım mesafesinin kısa ve düzayak olması, olmaması durumunda gerekli düzenlemelerin yapılmış olması	√	√	B
3. Girişten itibaren engelli otopark alanına yönlendiren işaretlemelerin yapılmış olması(yatay ve düşey olarak)	√	√	B
4. Engelli otoparkının yanında en az 150 cm genişliğinde ve park yeri boyunca boş bir manevra alanı olması ve bu alanın zemininde kullanılan kaplama malzemelerinin düz, sabit, kaymaz (ıslak/kuru) ve dayanıklı olması	√	√	B
5. Otoparkta yeterli aydınlatmanın sağlanmış olması	√	√	B
6. Otoparktan tesis girişine kadar görme engelliler için kabartma yüzey uygulaması bulunması	x	x	B

Tesis Girişi kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 6.'da verilmiştir. A Otel 5. ölçüte “Uygun Değil” ifadesi kullanmış olup, iki otel de diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. 5. ölçüt farklılık gösterirken, diğer tüm ölçütler benzerdir.

Tablo 6. Tesis Girişi

Ölçütler	A	B	S
1. Giriş güzergâhlarının ve bina girişinin ulaşılabilir olması			
a) Giriş güzergâhının ve ana girişin düzayak olması (kabul edilebilir seviye farkı $\pm 0,6$ cm'dir.)	√	√	B
b) Düzayak olmaması halinde rampa, asansör, lift vb. düzenleme ile ulaşımın sağlanması	√	√	B
c) Ana girişte ulaşılabilirlik sağlanamıyorsa, alternatif ve uygun yerde (lobiye yakın) bir ulaşılabilir güzergâh sağlanması ve bu güzergâh ve girişinin işaretlerle gösterilmiş olması	√	√	B
2. Ana giriş kapısının ve/veya alternatif ulaşılabilir girişi sağlayan kapının temiz geçiş genişliğinin en az 90 cm olması (Ana girişte ya da alternatif ulaşılabilir girişte döner kapı kullanılıyorsa yanında temiz geçiş genişliği en az 90 cm olan ulaşılabilir ikinci bir kapı şarttır)	√	√	B
3. Varsa bina girişlerindeki paspasların üst yüzeylerinin zeminle aynı seviyede olması	√	√	B
4. Bina girişlerinin iyi aydınlatılmış olması	√	√	B
5. Bina giriş kapılarında büyük cam yüzeyler varsa cam yüzey boyunca yere paralel en az 7,5 cm genişliğinde uyarıcı renkli bantların olması	x	√	F
6. Bina girişlerindeki çiçeklik, tabela, çöp kutusu vb. nesnelerin geçişe engel oluşturmayacak şekilde yerleştirilmiş olması	√	√	B
7. Kapı açık durumdayken bina girişi önünde en az 150x150 cm lik temiz manevra alanı olması	√	√	B

Giriş Holü-Lobi kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 7.'de verilmiştir. Her iki otel de 1, 2 ve 3. ölçütlere “Uygun Değil”, 4, 5 ve 6. ölçütlere “Uygun” ifadeleri kullanmış olup, tüm ölçütler benzerlik göstermektedir.

Tablo 7. Giriş Holü – Lobi

Ölçütler	A	B	S
1. Girişten resepsiyona kadar görme engelliler için kabartma yüzey uygulaması	x	x	B
2. Görme engelliler için kabartma plan ve bilgilendirme levhası olması	x	x	B
3. Görme engelliler için bilgilendirme ekranı olması	x	x	B
4. Giriş holü ve lobide yeterli aydınlatmanın olması	√	√	B
5. Lobide-resepsiyon önünde yeterli oturma imkanı olması	√	√	B
6. Belboy hizmeti (Belboyun tesis girişinden itibaren engellilerle özel olarak ilgilenmesi ve engellilere öncelik vermesi)	√	√	B

Resepsiyon kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 8.'de verilmiştir. A Oteli 3. ölçüte “Uygun” ifadesi kullanırken, B Oteli 3 ve 4. ölçüte “Uygun” ifadesi kullanmıştır. 1 ve 2. ölçütler her iki otel tarafından “Uygun Değil” şeklinde ifade edilmiş, A Oteli 4. ölçüte de “Uygun Değil” ifadesi kullanmıştır. 4. ölçüt farklı, diğer ölçütler ise benzer ölçütlerdir.

Tablo 8. Resepsiyon

Ölçütler	A	B	S
1. Resepsiyon bankosunun tümünün veya bir bölümünün, tekerlekli sandalye erişimine izin verecek şekilde en az 90 cm uzunluğunda, alt kotu yerden en az 70 cm, üst kotu yerden en fazla 86 cm yükseklikte ve en az 49 cm derinliğinde diz boşluğuna sahip olması ya da bu ölçülere göre ayarlanabilir nitelikte olması ya da ayrı bir bankoda engellilere resepsiyon hizmetinin verilmesi	x	x	B
2. Resepsiyon bankosunda engellilerin erişebileceği yükseklikte zil tertibatı bulunması	x	x	B
3. Resepsiyon alanında yeterli aydınlatmanın sağlanmış olması	√	√	B
4. Resepsiyon mahallinde en fazla 120 cm yüksekliğinde ve önünde 150x150 cm manevra alanı sağlanmış, kablosu yeterli uzunlukta, ağır işitenler için frekans yükseltici ses düğmesi veya ses yükselticisi bulunan telefon bulunması	x	√	F

Genel Tuvaletler kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 9.'da verilmiştir. A Oteli 13. ölçüt için “Uygun Değil” ifadesi kullanırken, diğer ölçütler için “Uygun” ifadesi kullanmış, B Oteli ölçütlerin tümüne “Uygun” ifadesi kullanmıştır. 13. ölçüt farklı iken diğer tüm ölçütler benzerdir.

Tablo 9. Genel Tuvaletler

Ölçütler	A	B	S
1. Genel müşteri tuvaletlerinde bay ve bayan için ayrı tuvaletlerin her birinde ya da genel tuvaletlerden ayrı bir mahalde, bay ve bayan için ayrı veya aynı olarak yeterli sayıda engelsiz tuvalet düzenlemesi yapılması	√	√	B
2. Tuvaletlerin döşeme kaplamasında ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanılması	√	√	B
3. Sifon kollarının sifon deposunun açık tarafında ve tekerlekli sandalyeden ulaşılacak bir yerde, yerden en fazla 112 cm yükseklikte ve tek elle ve kavrama gerektirmeden kullanılabilecek nitelikte olması	√	√	B
4. Kağıt havluluk, sabunluk, havluluk, askılık raf vb. aparatların yerden yüksekliğinin 80-120 cm arasında olması, tuvalet kağıtlığının ise zeminden 43-48 cm yükseklikte olması	√	√	B
5. Muslukların el ile kavrama gerektirmeden açılıp kapanabilecek nitelikte olması ve musluk kolu ile lavabonun ön kenarı arasındaki mesafenin en fazla 30 cm olması ya da fotoselli olması	√	√	B

6. Aynaların, alt kenarı bitmiş döşemeden en fazla 100 cm yükseklikte olacak şekilde göz hizasında veya inip çıkan ayarlı veya öne doğru 10-15 derece eğik olması	√		√		B
7. Lavaboların en az bir tanesinin en fazla 86 cm yüksekliğinde olması ve altında 75 cm yüksekliğinde ve en az 20 cm derinliğinde diz boşluğu bulunması	√		√		B
8. Lavabonun her iki tarafında, yerden en fazla 86 cm yükseklikten başlamak üzere, en az 60 cm boyunda tutunma barlarının bulunması	√		√		B
9. Engelli tuvaletlerinin kapısının dışarı açılır ve temiz geçiş genişliği en az 90 cm olacak şekilde düzenlenmesi	√		√		B
10. Engelli tuvalet kabinleri içinde tekerlekli sandalyeliler için en az 150X150 cm genişliğinde net manevra alanı bulunması	√		√		B
11. Klozetlerin yerden en az 43, en fazla 48 cm yükseklikte olması ve her iki tarafında yerden 70-80 cm yükseklikte tutunma barları bulunması; ayrıca, duvar tarafında olmayan tutunma barlarının hareketli olması	√		√		B
12. Engelli tuvaletlerinde acil durum çağrı aparatı bulunması	√		√		B
13. Tuvaletlerde yer alan aksesuarların çevresiyle renk kontrastı içinde bulunması		x	√		F
14. En az iki tuvalet düzenlemesi bulunan mahallerde, transfer aksesuarlarının ve boşluklarının iki tuvalette de farklı taraflarda (biri solda, diğeri sağda) olması	√		√		B
15. Islak zeminlerde kazalara mahal vermeyecek şekilde su tahliyesinin sağlanması	√		√		B
16. Kapılarda eşik olması halinde eşğin en fazla 1.3 cm yükseklikte pahlı olması	√		√		B

Kriter ve ölçütlerin fazlalığı nedeni ile oluşturulacak tablolar çok uzun olacağı için Tesisin kullanımı kriteri açısından otellerin görüşleri kriterlere göre ayrı tablolara ayrılmıştır. Otellerin tesis kullanımı kriterine göre görüşleri Tablo 10a, 10b, 10c, 10d ve 10e tablolarında verilmiştir. Tablo 10a’da otellerin Bütün Mahallerde Aranacak Ortak Özellikler kriterine ilişkin görüşleri yer almaktadır. Tabloya göre A Oteli 1. ve 4. ölçütlere “Uygun Değil” görüşü bildirirken diğer ölçütlere “Uygun” görüşü bildirmiştir. B Oteli ölçütlerin tümüne “Uygun” görüşü bildirmiştir. 1. ve 4. ölçüt farklı görüşler, diğer ölçütler ise benzer görüşler taşımaktadır.

Tablo 10a Bütün Mahallerde Aranacak Ortak Özellikler

10.1. Bütün Mahallerde Aranacak Ortak Özellikler					
1. Müşteri kullanımına açık tüm alanlar boyunca engellerden (çöp kutusu, su sebili, çay kahve makinası vb.) arındırılmış en az 110 cm geçiş genişliği sağlanması		x	√		F
2. Baş seviyesi üzerinde bulunan engellerin yerden en az 210 cm yükseklikte olması,	√		√		B
3. Tekerlekli sandalyeliler için sirkülasyon alanlarında belirli aralıklarla 150x150 cm'lik manevra alanları bulunması	√		√		B
4. Zemin kaplamasında ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanılmış olması		x	√		B
5. Müşteri kullanımına açık tüm alanlarda kolay hareket sağlayan düz, sert ve sabit malzemenin kullanılmış olması	√		√		B
6. Dolaşımın sürekliliğini engelleyici kot farklılıklarının giderilmiş olması (kabul edilebilir seviye farkı $\pm 0,6$ cm'dir.)	√		√		B
7. Müşteri kullanımına açık tüm alanların iyi aydınlatılmış olması	√		√		B
8. Mobilya düzenlemelerinin minimum geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmış olması	√		√		B
9. Oturma imkanı sunulan yerlerde, yanında tekerlekli sandalye için en az 75 cm boş alan bulunan, kolluklu ve arka destekli koltuk düzenlemesinin sağlanması	√		√		B

Tablo 10b’de otellerin Kapılar kriterine ilişkin görüşleri yer almaktadır. Her iki otel de tüm ölçütlere “Uygun” görüşü bildirmiş, ölçütlere yönelik tüm görüşleri benzerdir.

Tablo 10b. Kapılar

Ölçütler	A	B	S
1. Kapıların eşiksiz olması ve temiz geçiş genişliklerinin en az 90 cm olması	√	√	B
2. Menteşeli kapıların 90 derece açılabilir nitelikte olması	√	√	B
3. Kapı kasalarının bulunduğu duvar ile zıt renkte olması	√	√	B
4. Kapılarda büyük cam yüzeyler varsa cam yüzey boyunca yere paralel en az 7,5 cm genişliğinde uyarıcı renkli bantların olması	√	√	B
5. Kapı kollarının zeminden yüksekliğinin 90-110 cm arasında olması	√	√	B
6. Kapı kollarının el ile kavrama gerektirmeden kolayca açılabilir nitelikte olması	√	√	B
7. Kapı önlerinde yeterli manevra alanı olması	√	√	B

Tablo 10c’de otellerin Pencere kriterine ilişkin görüşleri yer almaktadır. Her iki otel de 2. ölçüt haricinde tüm ölçütlere “Uygun” görüşü bildirmiş, cevaplamış oldukları ölçütlere yönelik tüm görüşleri benzerdir.

Tablo 10c. Pencere

Ölçütler	A	B	S
1. Görme engelli konukların cama çarpmasını önlemek için pencerelerde 15-20 cm parapet genişliğinin olması	√	√	B
2. Yere kadar olan pencerelerin önünde 90 cm yüksekliğe kadar koruyucu barlar bulunması		√	
3. Pencerelerin fazla kuvvet gerektirmeden kolay açılabilir olması	√	√	B
4. Pencere kollarının yerden yüksekliğinin 90-120 cm arasında olması	√	√	B

Tablo 10d’de otellerin Yatay Dolaşım ve Rampalar kriterine ilişkin görüşleri yer almaktadır. A Otel Yatay Dolaşım kriterinde 4.ölçüte, rampalar kriterinde 5. ölçüte “Uygun Değil” ifadesi kullanırken diğer tüm ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. B Otel ise tüm kriterlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. Yatay dolaşımda ve rampalarda 5. ölçütler farklı, diğer ölçütler benzerdir.

Tablo 10d. Yatay Dolaşım ve Rampalar

Ölçütler	A	B	S
10.4.1. Yatay Dolaşım			
1. Tüm dolaşım alanlarında ve ortak alanlar boyunca engellerden (çöp kutusu, su sebili, çay kahve makinesi vb.) arındırılmış en az 90 cm geçiş genişliği sağlanması	√	√	B
2. Baş seviyesi üzerinde bulunan engellerin yerden en az 210 cm yükseklikte olması	√	√	B
3. Tekerlekli sandalyeliler için sirkülasyon alanlarında belirli aralıklarla 150x150 cm'lik manevra alanları sağlanması	√	√	B
4. Zemin kaplamasında ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanılmış olması		x	F
5. Tüm dolaşım alanları ve ortak alanlarda kolay hareket sağlayan düz, sert ve sabit malzeme kullanılmış olması	√	√	B
6. Dolaşımın sürekliliğini engelleyici kot farklılıklarının giderilmiş olması (kabul edilebilir seviye farkı ±0,6 cm'dir.)	√	√	B
7. Kot farklılığını gidermek için rampa kullanılmışsa, rampalarla ilgili bütün kriterlerin sağlanması	√	√	B

8. Tüm dolaşım alanlarının iyi aydınlatılmış olması	√		√		B
9. İç mekanlardaki tefriş elemanlarının minimum geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmış olması			√		
10. Engellilerin kullanımına açık koridorlarda gerekli yerlerde yerden 85-90 cm yükseklikte tutunma barlarının olması	√		√		B
11. Kat koridorlarında ve hollerde gerektiğinde müşterilerin dinlenmelerine imkan sağlayan oturma grubunun sağlanması	√		√		B
10.4.2. Rampalar					
1. Rampa eğiminin 25 cm'ye kadarki kot farklılıklarında en fazla %8; 25 cm, 50 cm arasındaki kot farklılıklarında en fazla %6; 50 cm, daha yüksek kot farklılıklarında ise %5 olması	√		√		B
2. Rampanın temiz geçiş genişliğinin en az 90 cm olması	√		√		B
3. Rampa ve sahanlıkların duvar bulunmayan tarafında en az 5 cm yüksekliğinde koruma bordürü olması	√		√		B
4. Rampa uzunluğu 9 m'den fazla ise veya rampa yön değiştiriyorsa en az 150 cm derinliğinde ara sahanlık olması	√		√		B
5. Bina ana giriş zemin döşemesinde ve rampa yüzeyinde ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanılması		x	√		F
6. Bina ana giriş zemin döşemesinde ve rampa yüzeyinde düz, sert, sabit malzeme kullanılmış olması	√		√		B
7. Rampanın yatay uzunluğu 180 cm den uzun ve kot farkı 15 cm den fazla ise, rampanın her iki yanında 90 cm yükseklikte kesintisiz küpeşte (tutamak) olması	√		√		B
8. Küpeştenin, rampanın başlangıcından 30 cm önce başlaması ve bitiminden 30 cm sonra bitmesi	√		√		B
9. Rampanın bir veya iki tarafında duvar varsa, duvar ile küpeşte arasındaki mesafenin 4-6 cm olması	√		√		B
10. Küpeştenin kolayca kavranabilecek özellikte olması (çap veya genişlik 3,2-4 cm)	√		√		B

Tablo 10e’de otellerin Dikey Dolaşım kriterine ilişkin görüşleri yer almaktadır. Her iki otel de tüm ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmış olup tüm görüşleri benzerdir.

Tablo 10e. Dikey Dolaşım

Ölçütler	A	B	S
10.5.1. Asansörler			
1. Girişten asansörlere engelsiz ulaşım sağlanması ve kısa mesafede erişilmesi	√	√	B
2. Kabin önü ve kabin içinde yeterli aydınlatmanın sağlanmış olması	√	√	B
3. Asansör kapılarının sensörlü ve otomatik olması	√	√	B
4. Kapıların temiz geçiş genişliklerinin en az 90 cm olması	√	√	B
5. Kabin içi ve dışı kontrol düğmelerinin okunaklı, anlaşılabilir ve görülebilir, yerden yüksekliğinin 90-120 cm arasında olması	√	√	B
6. Kabin içi ve dışı kontrol düğmelerinde kabartmalı sembollerin kullanılmış olması (Braille alfabeli rakam ve yazıların kullanılması)	√	√	B

7. Asansör kapıları açıldığında kabin zemininin kat zemini ile aynı seviyede olması (kabul edilebilir seviye farkı $\pm 1,3$ cm'dir)	√	√	√	B
8. Ortak mahallere veya engelli yatak odalarına çıkan asansör kapılarının önünde en az 150X150 cm'lik bir alan bırakılmış olması	√	√	√	B
9. Kabin içinde ve dışında asansörün çağırıldığını ve kata geldiğini gösteren sesli ve görsel uyarı sisteminin olması	√	√	√	B
10. Kabin içi net boyutlarının en az 95x140 cm olması	√	√	√	B
11. Kabin içinde, yerden 85-90 cm yükseklikte tutunma barlarının olması	√	√	√	B
12. Kapıların fotoselli olması ve açık kalma süresinin en az 10 saniye olması	√	√	√	B
13. Kabinin zemini uygun malzemeye kaplı olması (parlak ve kaygan malzeme ya da halı olmamalı)	√	√	√	B
14. Kabin içinde sesli acil durum uyarı sisteminin olması	√	√	√	B
15. Kabin içinde görsel acil durum uyarı sisteminin olması	√	√	√	B
16. Acil durum uyarı düğmeleri kontrol panelinin en altında konumlandırılmış olması	√	√	√	B
17. Asansörün hangi katta olduğunu gösteren göstergelerdeki kat numaralarının en küçük boyutunun en az 63 mm olması	√	√	√	B
18. Asansör boşluklarında, gerektiğinde müşterilerin oturarak beklemelerine imkan sağlayan oturma grubunun sağlanması	√	√	√	B
10.5.2. Merdivenler				
Engelli konukların da sıklıkla kullandığı merdivenler için;				
1. Görme engellileri korumak amacıyla tehlike arz eden yerlerde merdiven altlarının 210 cm yüksekliğe kadar olan yerlerinde güvenlik korkuluğunun sağlanmış olması	√	√	√	B
2. Basamak genişliğinin 28-32 cm aralığında olması	√	√	√	B
3. Basamak yüksekliğinin 15-18 cm arasında olması	√	√	√	B
4. Rıhtların kapalı olması	√	√	√	B
5. Basamak uçlarının çıkıntısız olması	√	√	√	B
6. Merdiven genişliğinin 300 cm den fazla olması durumunda ortaya küpeşte yapılmış olması	√	√	√	B
7. Merdiven basamaklarının ön kenarında algılamayı kolaylaştırıcı farklı renkte kaymaz şeritler kullanılmış olması	√	√	√	B
8. Merdiven yüzey kaplamasının ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzemeden yapılmış olması	√	√	√	B
9. Görme engelliler için merdiven başlangıç ve bitişlerinde merdiven genişliği boyunca ve basamak genişliği kadar boşluktan sonra uyarıcı hissedilebilir yüzey kullanılması	√	√	√	B
10. Merdivenlerde her 8-10 basamakta bir sahanlık yapılmış olması	√	√	√	B
11. Küpeşteler için rampalar kısmında belirtilen şartların sağlanması	√	√	√	B

Engelli yatak odaları kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 11.'de verilmiştir. İki otel işletmesi de engelli odalarının genel değerlendirmesinde tüm ölçütlere "Uygun" ifadesi kullanmışlar, tüm görüşleri benzerdir.

Tablo 11. Engelli Yatak Odaları

Ölçütler	A	B	S
1. Engelliler için düzenlenmiş toplam yatak odası sayısı (50 oda ve altı kapasiteli tesisler için en az 1 oda, 50-80 oda kapasiteli tesisler için en az 2 oda, 80 ve üzeri tesisler için en az toplam oda kapasitesinin %5 i oranında oda bulunması şarttır.)	√	√	B
2. Engelli odalarının asansör ve yangın merdivenlerine yakın zemin veya 1.katta olması	√	√	B
3. Tesiste bulunan engelli odaları dışındaki diğer odaların oda yatak bölümünün (banyo ve giriş koridoru hariç) 20 m ² den, banyonun ise 4 m ² den büyük olması (suit ve aile odalarının her bölümünde bu büyüklük aranır)	√	√	B

Engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odalarda, bedensel engelli/hareket güçlüğü çeken konuklara yönelik ölçütlerde iki otel işletmesi de tüm ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmış olup, görüşleri benzerdir.

Tesiste engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odaların tümünde, bedensel engelli/hareket güçlüğü çeken konuklar için;			
Ölçütler	A	B	S
1. Odaların, bedensel engellilerin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilmesi; dengesiz duran, sivri köşeli eşyaların bulundurulmaması	√	√	B
2. Zeminin kaygan olmaması, kalın, yumuşak, tutan halı kullanılmaması	√	√	B
3. Dolap kapılarının sürgülü ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olacak şekilde düzenlenmesi	√	√	B
4. Elektrik düğme ve prizlerinin zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenmesi	√	√	B
5. Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesinin bulunması	√	√	B
6. Oda banyolarında, genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ilave olarak; bedensel engelli kullanımına uygun şekilde duş düzenlemesinin yapılması, hareketli duş başlığının duş oturağına göre erişilebilir olması, katlanılabilir duş oturağının en az 45x45 cm ebatlarında ve yerden 43-48 cm yüksekliğinde olması ve bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantlarının sağlanması, Banyo kapısının açılımının rahat hareket imkanı verecek şekilde düzenlenmesi, Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte, yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılması, resepsiyonla bağlantılı alarm sistemi veya telefon bulunması	√	√	B
7. Yatak yüksekliğinin yerden 45 ile 50 cm arasında olması ve yatağın ortopedik özellikte olması	√	√	B

Engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odalarda, görme engelli/görme güçlüğü çeken konuklara yönelik ölçütlerde iki otel işletmesi de tüm ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmış olup, görüşleri benzerdir.

Engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odaların tümünde ya da bir kısmında; görme engelli/görme güçlüğü çeken konuklar için;				
Ölçütler	A	B	S	
1. Odadaki otele ilişkin bilgilendirmeler ile acil durum talimatlarını içerecek şekilde düzenlenmiş dokümanların renk kontrastı sağlanmış şekilde ve büyük ve kalın puntolarla yazılmış olması	√	√		B
(Oda servisi bulunması halinde, enformasyon dosyasının büyük puntolu karakterlerle yazılmış olması ya da görme engelli alfabesi ile hazırlanması)		√		
2. Oda bütününde kapı kolu, halı, mobilyalar ve pencereler gibi fiziksel elemanlarda renk kontrastının sağlanmış olması	√	√		B
3. Oda planının veya dekorunun görme engellilerin veya görme güçlüğü çekenlerin ihtiyaçlarına göre düzenlenmiş olması, Mobilyaların sabit ve sivri olmayan uçlu olması	√	√		B
4. İyi ve ekstra aydınlatma olanaklarının sağlanmış olması	√	√		B
5. Telefonların numaratorlerinin büyük karakterli olması	√	√		B
6. Banyolarda;				
• Musluklarda renk kontrastının sağlanmış olması	√	√		B
• Tuvalet ve küvette renkli tirabzanların olması,	√	√		B
• Duş kapısında renkli kapı kolu ya da tutamak olması,	√	√		B
• Zemin döşemesinin kaymaz nitelikte olması,	√	√		B
• Farklı kullanıma yönelik havluların farklı renk ya da dizaynlarda olması (ayak havlularında ayak kabartmalı olanlar tercih edilmesi, gibi.)	√	√		B
• Banyonun parlamayan döşeme ve yansıtmayan badanalarla boyanmış olması	√	√		B

Engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odalarda, görme engelli/görme güçlüğü çeken konuklara yönelik ölçütlerde A oteli 2. Ölçüte “Uygun” ifadesi kullanırken diğer ölçütlere “Uygun Değil” ifadesi kullanmıştır. B oteli 5. Ölçüte “Uygun Değil”, diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. 2. Ve 5. Ölçütler benzer, diğer ölçütler ise farklıdır.

Engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odaların tümünde ya da bir kısmında; duyma engelli/duyma güçlüğü çeken konuklar için;				
Ölçütler	A	B	S	
1. İşitme engelli veya işitme güçlüğü çeken konuklar için teletext özellikli TV	x	√		F
2. İşitme güçlüğü çeken konuklar için TV’ye bağlanabilen kulak bağlantısı	√	√		B
3. İşitme engelli veya işitme zorluğu çeken konuklar için duman detektörlerine bağlı olarak da çalışan titreşimli veya yanıp sönen ışıklı yangın/acil durum uyarı cihazları	x	√		B
4. İşitme engelli veya işitme zorluğu çeken konuklar için inductionloop sistemi	x	√		F
5. Harici aramalarda kullanılabilecek ve oda servisi olan işletmelerde personelle irtibatı sağlayabilecek text-telefon hizmetinin sağlanması	x		x	B
6. Coupler ya da yükselteç özellikli telefon hizmetinin sunulması	x	√		F
7. İşitme engelli veya işitme zorluğu çeken konuklar için, odalarda ekstra güçlü sesli kapı zili/görsel/titreşimli uyarı sistemlerinin bulunması	x	√		F
8. Uyandırma servisi olarak görsel ya da titreşimli alarm saati bulunması	x	√		F

Apart Odaların Mutfak Düzenlemeleri kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 12’de verilmiştir. A Otelinin apart odası olmadığı için ölçütsüz yanıtı bırakmıştır. B Otelinin ise Apart Odaların Mutfak Düzenlemeleri kriterinde yer alan tüm ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır.

Tablo 12. Apart Odaların Mutfak Düzenlemeleri

Ölçütler	A	B	S
1. Mutfak içinde manevra yapılması zorunlu durumlarda (kapalı mutfak) 150x150 cm ölçülerinde alan bırakılması, (iki ucu açık mutfak düzenlemelerinde tezgâhlar arası net genişlik 105 cm olabilir)		√	
2. Mutfak beyaz eşyalarının önünde 80x122 cm ölçülerinde hareket alanı sağlanması. (Beyaz eşyaların köşeye konmaması, köşelerden en az 30 cm içeriye doğru yerleştirilmesi)		√	
3. Tezgâhın yerden 70-86 cm yükseklikte olması ve tezgah altında 80 cm genişliğinde ve 49 cm derinliğinde çalışma alanı sağlayan tezgâh düzenlemesinin bulunması		√	
4. Acil durum aparatının bulunması		√	

Balkon Düzenlemeleri kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 13’de verilmiştir. A otelinin odalarında balkon olmadığı için ölçütleri yanıtı bırakmıştır. B otelinin ise Balkon Düzenlemeleri kriterinde yer alan tüm ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır.

Tablo 13. Balkon Düzenlemeleri

Ölçütler	A	B	S
1. Balkon korkuluğu yüksekliğinin, yani zeminden balkon korkuluğunun üste kadar olan kısmının 100 cm'den fazla olması		√	
2. Balkon parmaklıkları arasında bulunan yatay ve dikey açıklıkların 10 cm'den az olması		√	
3. Tüm balkon kapılarında, kapıları kolay açmak ve kapamak için her iki yönde tutamak olması		√	
4. Korkulukların tırmanmaya imkan verecek şekilde yatay olmaması		√	

Diğer Üniteler kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 14’de verilmiştir. A Oteli Diğer Üniteler kriterindeki ölçütlere yanıt vermemiştir. B Oteli Yüzme Havuzu ve Plajlar kriterinde yer alan 4, 6, 7. ölçütlere “Uygun Değil” ifadesi kullanırken, diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır.

Tablo 14. Diğer Üniteler

Ölçütler	A	B	S
Yeme-İçme Üniteleri			
1. Masaların ve tezgahların altında 70 cm yüksekliğinde ve en az 60 cm genişliğinde ve 45 cm derinliğe sahip diz boşluğu olması		√	
2. Mobilya düzenlemelerinin minimum geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmış olması		√	
3. Görme güçlüğü çekenler için büyük ve kalın harflerle yazılmış menü (Braille alfabeli veya kabartmalı menü bulunması)		√	
Yüzme Havuzları ve Plaj			
1. Havuzların en az birinde manüel havuz transfer duvarı bulunması (Havuz kenarında 30-40 cm genişliğinde ve 40- 45 cm yüksekliğinde transfer duvarlı, en az 150x150 cm’lik tekerlekli sandalye parkı için alanı olan, en az 90 cm eninde ulaşılabilir güzergah düzenlenmiş olması)		√	
2. Havuzların en az birinde manüel havuz transfer sistemi bulunması (55 cm genişliğinde, 30-45 cm derinliğinde ve 17 cm yükseklikte suyun altına inen transfer basamaklı; havuz kenarında 40-45 cm yüksekliğinde transfer duvarı olan ve önünde 150x150 cm’lik tekerlekli sandalye parkı için alanı olması)		√	

3. Bağımsız kullanıma olanak sağlayan, transferde asansör oturak pozisyonu düzenlenmiş havuz asansörü bulunması (en az 90 cm ulaşılabilir güzergahı ve en az 80x120 cm ölçülerinde asansör önünde alanı olması)			√		
4. Engelli kullanımına uygun şezlong düzenlemesi				x	
5. Havuz yakınında, bedensel engelli kullanımına uygun tuvalet, duş ve soyunma kabini bulunması			√		
6. Havuzda farklı derinlik ve uzunluk kademelerinin olması				x	
7. Engellilerin denize girmesi için özel düzenek bulunması				x	
Çok Amaçlı Salonlar/Toplantı Salonları					
1. Tekerlekli sandalye için farklı izleme alanlarının bırakılmış olması			√		
2. İşitme engelliler için inductionloop sistemi			√		
3. Varsa basamakların aydınlatılmış olması			√		
Açık Alanlar					
1. Her 60 m'de bir sırt ve kol dayanağı olan dinlenme yerlerinin olması			√		
2. Kot farklılıkları uygun düzenlemelerle giderilmiş (bkz rampalar ve merdivenler) yaya güzergâhlarının en az 150 cm genişliğinde ve engellerden arındırılmış olması; yeterli/gerekli manevra alanlarının sağlanmış olması, ayrıca güzergâh ile çevre zemini arasında seviye farkı olması durumunda yol kenarlarında en az 6 cm yüksekliğinde bordür olması			√		
3. Dik, yüksek keskin, kavisli veya köşeli yol uygulamalarının olmaması			√		
4. Düz ve kaygan olmayan yüzeyin kullanılması			√		
5. Kent mobilyası veya ağaç dalları gibi engellerin en az 210 cm baş kurtarma mesafesinden sonra yer alması			√		
6. Ani seviye değişikliği olan yerlerde (manzara terasları, uçurum gibi) düşmeyi önlemek için 90 cm yüksekliğinde korkuluk olması			√		
7. İzgaraların yaya trafiği olan yerlerde hareket yönüne dik konumlandırılması			√		
8. Çöp kutularının yerden en fazla 120 cm yükseklikte olması			√		
9. Tehlikeli bölümlerin (trafo, jeneratör vb.) önüne 60-122 cm arasındaki yükseklikte uyarı levhası yerleştirilmesi			√		
10. Geniş açık alanlarda, uygun yerlerde resepsiyonla bağlantılı telefon bulunması			√		
11. En az 1 adet engellilere göre düzenlenmiş tuvalet bulunması			√		

Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 15’de verilmiştir. A Otel Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı kriterindeki tüm ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. B Otel ise 4. Ölçüte “Uygun Değil”, diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. 4. ölçüt farklı, diğer ölçütler ise benzer görüşler taşımaktadır.

Tablo 15. Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı

Ölçütler	A	B	S
1. Uygun yerlerde yangın anında çıkış yollarını gösterir elektrik şebekesinden ayrı (kontrast renklerden oluşan) ışıklı işaretler bulunması	√	√	B
2. Tesis bütününde sesli ve uyarıcı ışıklı yangın/acil durum alarm sistemi bulunması	√	√	B
3. Acil durumlarda müşteri yatak odası kapılarının üzerinde bulunan kilitlerin açılabilir özellikte olması	√	√	B
4. Yangın anında tahliyeyi kolaylaştırmak amacı ile, odalarda acil çıkışların ve yangın merdiveninin yerlerini gösteren kat planının bulundurulması (kolay anlaşılabilir, büyük puntolu)	√	x	F

Braille alfabesinin kullanılması				
5. Personelin yangın konusunda eğitilmiş olması (belgelendirilmiş olması durumunda değerlendirilir)	√		√	B
6. Güvenlikten sorumlu personel ile ön büro ve gece personeline acil durumlar için engelli konukların engel türünün ve kaldıkları oda bilgilerine ilişkin bilginin listesinin bulundurulması	√		√	B
7. Tesise gelişlerinde konukların acil durum önlemlerine ilişkin ayrıntılı bilgilendirilmesi ayrıca odalarda farklı engel gruplarına yönelik olarak bilgilendirme dokümanının bulundurulması	√		√	B

İşletmecilik, Personel ve Hizmet kriteri açısından işletmelerin görüşleri Tablo 16’da verilmiştir. A Otel İşletmecilik ve Personel Özellikleri kriteri açısından 2. ölçüte “Uygun Değil” ifadesi kullanırken, diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. B Otel ise 1, 2, 3, 4. ölçütlere “Uygun Değil”, 5 ve 6. ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. 1, 3 ve 4. ölçütler farklı, diğer ölçütler ise benzer görüşler taşımaktadır. Hizmetler kriteri açısından A Otel 2. ve 3. ölçütlere “Uygun Değil”, diğer ölçütlere “Uygun” ifadesi kullanmıştır. B Otel 3. ölçüte “Uygun Değil” ifadesi kullanırken, diğer ölçütlere “Uygun İfadesi” kullanmıştır. İşletmecilik ve Personel Özellikleri kriteri açısından 1. ve 4. ölçüt farklı, diğer ölçütler benzerdir. Hizmetler kriteri açısından 2. ölçüt farklı diğer ölçütler benzerdir.

Tablo 16. İşletmecilik, Personel ve Hizmet

Ölçütler	A	B	S
İşletmecilik ve Personel Özellikleri			
1. Tesiste farklı engelli müşterilere yönelik hizmetler (bilgi aktarımı, fiziksel ve psikolojik destek vb.) için eğitilmiş personelin bulunması	√		x F
Uzman personel ile üstün hizmet		√	
Bilgili personel ile iyi hizmet	√		
2. Tesiste işaret dili bilen personel bulunması		x	x B
3. Ağır engelli konuklar için konusunda eğitilmiş personelin gerektiğinde 24 saat refakat etmesinin sağlanması			x
4. Tesiste engellilere ve veya refakatçilerine yönelik ücret indirimlerinin sağlanması	√		x F
5. Engellilere tesisten ayrılmaları sırasında memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla anket doldurtulması	√	√	B
6. Gece vardiyasında çalışan personelin ilk yardım sertifikası bulunması	√	√	B
Hizmetler			
1. Tesiste tekerlekli sandalye bulundurulması	√	√	B
2. Engelli çocuklar konusunda uzman personelin de bulunduğu çocuk bakım odasının bulunması		x	√ F
3. Engellilere yönelik hobi imkânlarının sağlanmış olması (Sesli kitap, görme engelliler için özel yapım satranç, tavla vb...)		x	x B
4. Tesiste bulunan odalardan en az birinin alerjik konuklar için düzenlenmiş olması (Sigara içilmeyen oda düzenlemesi, hayvan girişinin yasak olması, tefrişatta yün ve kuş tüyü içermeyen ürünlerin (polyester ve sünger gibi) kullanılması, anti-kene özellikli yastıklar ve diğer yatak takımları, tercihen halı olmayan döşeme kullanılması, kumaş kaplı olmayan mobilya, odanın temizliğinin boş elektrikli süpürge ile yapılması, koku yaymayan temizlik ürünlerinin kullanılması, ayrıca, talep olması halinde odaların günde birden fazla temizlenmesi.)	√	√	B
5. Yeme-içme hizmetinin eğitilmiş servis personeliyle sağlanması	√	√	B

6. Yeme-İçme hizmetine ilişkin menünün farklı ihtiyaçları karşılar nitelikte olması (şekersiz, laktozsuz, glütensiz, tuzsuz vb. diyet menülerinin en az iki adedinin sağlanmış olması. Menüde belirtilmesi halinde değerlendirilir; ikiden fazla özel menü bulunması)	√		√		B
7. Bedensel engelli kullanımına uygun internet ve bilgisayar erişiminin sağlanması (diğer engelli grupları için de düzenleme yapılması)	√		√		B
8. Tesis içinde transferlerin araçlar ile sağlanması durumunda bedensel engellilere uygun düzenlemeler yapılması (araç ile zeminin aynı seviyede olması ve aynı seviyede olmaması durumunda %6 eğimli portatif rampa gibi çözümler sağlanması, ayrıca araç içinde tekerlekli sandalye için yer ayrılmış olması)	√		√		B
9. Tesiste ilkyardım hizmetine yönelik olarak revir bulunması	√		√		B
Anlaşmalı doktor ile hizmet verilmesi	√		√		B
10. Tesis dışında, gerekli önlemler alınarak tur-aktivite düzenlenmesi			√		
11. Talep olması durumunda mini bara günlük ek gıda (süt, meyve v.b.) konulması			√		
12. Özel sağlık talebi bulunan misafirlere odalarında özel gıda hizmeti verilmesi	√		√		B
Talep halinde, hortumla karından beslenme gibi odada beslenme gerektiren durumlarda misafirlere mutfaktan özel gıda temini sağlanması			√		
13. Omurga, hamilelik, astım vb. rahatsızlıkları olan misafirlerin talebi halinde odaya ek malzeme (ek yastık, farklı tipte yastık, kettle, v.b.) temini sağlanması	√		√		B

SONUÇ VE ÖNERİLER

Erişilebilir turizm pazarı, otel işletmelerin yönelebileceği önemli ve büyük pazarlardan biridir. Engelli bireylerin genellikle yanında bir refakatçiyle seyahat etmek zorunda olmaları, otel işletmelerinin oda ve özellikle yatak doluluk oranlarını artıran bir etkidir.

Erişilebilir turizm için öncelikle turizm destinasyonlarının erişilebilir olması gerekmektedir. Erişilebilir turizm destinasyonları oluşturmak öncelikli olarak merkezi ve yerel yönetimlerin görevi olduğu dikkate alındığında erişilebilir turizm konusunda ülke olarak bütünlüklü bir politika oluşturma gereksinimi ortaya çıkmaktadır.

Erişilebilir turizm pazarından pay almak isteyen otel işletmeleri öncelikli olarak işletmelerinin fiziki koşullarının erişilebilir olmasını sağlamalıdır. Ancak işletmelerin sadece fiziki koşullarını engelli bireylere uygun hale getirmeleri müşteri memnuniyetini tam olarak sağlamalarına yeterli olmayacaktır. Fiziki düzenlemelerin yanı sıra bu konuda eğitilmiş personel istihdam edilmesi de müşteri memnuniyetini ve sadakatini artıracak, bu durum da işletmelerin doluluk oranları ve karlılıklarına olumlu bir şekilde yansıtacaktır.

Bu çalışmada biri yerel, diğeri uluslar arası zincire bağlı iki otel işletmesinin erişilebilir turizm açısından taşıması gereken kriterleri taşıyıp taşımadıkları tespit edilmiş ve iki otel işletmesi arasında karşılaştırma yapılmıştır. Çalışmada veriler Herkes İçin Turizm Derneği ve paydaşları tarafından hazırlanan “Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formu” aracılığı ile toplanmıştır. Formda otel işletmelerinin erişilebilir turizme uygunluğunu belirleyebilmek için “Tesisin Konumu ve Yakın Çevresi, Tesisin Engelsiz Turizm Politikası, Tesisin Pazarlanması-Rezervasyon, Tesise Ulaşım, Otopark, Tesis Girişi, Giriş Holü – Lobi, Resepsiyon, Genel Tuvaletler, Tesisin Kullanımı, Engelsiz Yatak Odaları, Diğer Üniteler, Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı, İşletmecilik, Personel ve Hizmet” olmak üzere on dört ana kriter bulunmaktadır.

Yukarıda bulguları özetlenen araştırmanın sonuçlarına göre;

A Otel (yerel otel işletmesi) toplam 224 ölçütün 184 tanesini yani %82’sini cevaplamış, 40 tanesini yani %18’ini cevaplamamıştır. B Otel (uluslar arası zincir otel işletmesi) ölçütlerin tamamını cevaplamıştır.

A Otel (yerel otel işletmesi) toplam 155 ölçüte “Uygun” ifadesi, 29 ölçüte ise “Uygun Değil” ifadesi kullanmıştır. Ölçüt sayısının tamamı baz alındığında A otelinin kendini “Uygun” olarak nitelendirme oranı %69,

cevapladığı ölçüt sayısına göre ise %84'dür. Ölçüt sayısının tamamı değerlendirmeye alındığında A otelinin kendini "Uygun Değil" olarak nitelendirme oranı %13, cevapladığı ölçüt sayısına göre ise %16'dır. A Otelinin kendini en fazla "Uygun Değil" olarak nitelendirdiği ölçütler, duyma engelli/duyma güçlüğü çeken konukların yatak odaları kriterlerinde yer alan ölçütlerdir. Bunu tesise ulaşım, giriş holü ve lobi, resepsiyon, işletmecilik, personel ve hizmet kriterlerindeki ölçütler takip etmektedir.

B Otel (uluslar arası zincir otel işletmesi) toplam 200 ölçüte "Uygun" ifadesi, 24 ölçüte ise "Uygun Değil" ifadesi kullanmıştır. Ölçüt sayısının tamamı baz alındığında B otelinin kendini "Uygun" olarak nitelendirme oranı %89, "Uygun Değil" olarak nitelendirme oranı %11'dir. B otelinin kendini en fazla "Uygun Değil" olarak nitelendirdiği ölçütler, tesise ulaşım kriterinde yer alan ölçütlerdir. Bunu tesisin konumu ve yakın çevresi, giriş holü – lobi, resepsiyon, yüzme havuzları ve plaj, işletmecilik, personel ve hizmet kriterlerindeki ölçütler takip etmektedir. Bu sonuca göre B Otel, A Oteline göre kendini daha erişilebilir görmektedir. Bu sonuç Yörük'ün (2003) yapmış olduğu çalışmada uluslar arası zincir otellerin daha erişilebilir olduğu sonucu ile benzerlik göstermektedir.

A Otelinin cevap vermediği 40 ölçüt değerlendirme dışı bırakıldığında, 184 ölçütte benzer ölçüt sayısı 160, farklı ölçüt sayısı 24'dür. Başka bir deyişle oteller %87 oranında benzer, %13 oranında farklı görüş bildirmişlerdir. İki otelin tesisin konumu ve yakın çevresi, tesisin pazarlanması – rezervasyon, tesise ulaşım, tesis girişi, resepsiyon, genel tuvaletler, tesisin kullanımı, iştirme engelli misafir odaları, acil durum önlemleri ve bina tesisatı, işletmecilik, personel ve hizmet kriterlerini değerlendirmelerinde farklılıklar vardır. Değerlendirmelerde en büyük fark duyma engelli/duyma güçlüğü çeken konukların yatak odaları kriterinde iken, bunu tesisin konumu ve yakın çevresi, tesisin pazarlanması – rezervasyon kriterleri takip etmektedir.

İki otelin kendilerini en fazla "Uygun" olarak nitelendirdikleri ve en fazla benzerlik gösteren sonuçlar T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve TSE gibi kurumlar tarafından hazırlanan yasa ve yönetmeliklerle zorunlu tutulan kriterlere (otopark, tesis girişi, genel tuvaletler, tesisin kullanımı, bedensel ve görme engelli yatak odaları, acil durum önlemleri ve bina tesisatı) verdikleri cevaplarda oluşmuştur. Bu sonuç daha önce Yörük (2003) ve Pehlivanoğlu (2012a, 2012 b) tarafından yapılan çalışmalarda sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Engelli yatak odaları kriterlerinde en fazla uygunluk ve benzerlik bedensel ve görme engellilere yönelik ölçütlerde sağlanmıştır. Bedensel engellilere yönelik ölçütlerde her iki işletme de kendilerini uygun olarak nitelendirmişlerdir. Özellikle A Otelinde TV kulaklık bağlantısı dışında duyma engellilere yönelik özel bir düzenleme olmaması dikkat çekici bir sonuçtur. İki otelin diğer kriterlerdeki ölçütlere verilen cevapları da göz önüne alındığında iki otelin de bedensel engelliler için daha erişilebilir olduğu sonucu çıkarılabilir. Bu sonuç Artar ve Karabacakoglu'nun (2003), Yörük'ün (2003), Yaylı ve Öztürk'ün (2006), Atak'ın (2008) yaptığı çalışmalarda sonuçlarla benzerlik göstermektedir. Bu çalışmada uygulama yapılan otellerde de sadece yasal zorunluluk çerçevesinde engelli odası düzenlemeleri yapılmış, daha fazla düzenleme yapılmamıştır.

Çalışmada uygulama yapılan otellerin "Tesisin Engelsiz Turizm Politikası" başlığı altındaki ölçütlere "Uygun" ifadesi kullanması ve erişilebilir turizm açısından tam olarak yeterli olmasa dahi gerekli düzenlemeleri yapmış olmaları iki otelin de engellilere yönelik bir politikaları ve gayretleri olduğunun göstergesidir.

Sonuç olarak erişilebilirliği artırmak için kanun koyucuların gerekli yasal düzenlemeleri yapmaları zorunludur. Yapılı çevrenin herkes için erişilebilir olmasını sağlamak amacı ile yapılan yasal düzenlemelerin gerçekleştirilip uygulanmasında en büyük görev ve sorumluluk yerel yönetimlerindir. Ancak pek çok kentte gerçekleştirilen düzenlemeler standartlardan uzak, işlevselliği sorunlu, kaba tabirle yasak savmak için yapılan düzenlemelerdir. Her şeyden önce; kurumlar, kuruluşlar ve toplum nezdinde bir engellilik bilinci oluşturulması gerekmektedir. Oluşturulan bu bilincin etrafında daha erişilebilir şehirler inşa edip, herkesin bu şehirlere kolayca erişiminin sağlanması hedeflenmelidir. Yine bu bilinçle otel işletmelerinin yasal zorunlulukları yerine getirme amaçlı zoraki düzenlemeler yerine, engelli bireylerin gerçek ihtiyaçlarına yönelik düzenlemeler yapmaları gerekmektedir. Bu düzenlemeler engelli bireylerin sadece fiziki erişimleri konusunda değil; daha konforlu bir şekilde tatillerini geçirebilecekleri, ihtiyaç duydukları hizmetlere daha kolay ulaşabilecekleri insan gücü anlamında da yapılmalı; engelliler ve engellilerin ihtiyaçları konusunda ilgili, bilgili ve eğitilmiş personel istihdam edilmelidir. Erişilebilir turizm konusunda kanun koyucu, yerel yönetimler ve işletmelerin dahil olduğu

bütünlüklü bir politika belirlenip, ciddiyetle uygulandığı takdirde, ülkemizin turizm pazarı genişleyecek, hedeflenen turizm gelirine daha kolay ulaşılabilir olacaktır.

Bu çalışma Gaziantep ilindeki iki adet 5 yıldızlı otel işletmesinde yapılmış olması nedeni ile Gaziantep ilindeki genel durumu ortaya konmasına yeterli olmayacaktır. Daha sonra yapılacak çalışmalarda kapsam genişletilerek Gaziantep ilindeki genel durum ortaya konabilir. Araştırmada kullanılan Herkes İçin Turizm Derneği ve paydaşları tarafından hazırlanan “Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formu”, henüz taslak ve pilot uygulama aşamasında olup, konu ile ilgili sivil toplum örgütleri, devlet kurumları ve işletmelerden alınacak görüşler doğrultusunda form geliştirilip son hali verildiğinde, daha fazla otele uygulanarak otel işletmelerinin erişilebilir turizme uygunluğu tespit edilmelidir. Yapılacak bu tespit oluşturulacak erişilebilir turizm politikasının başlangıç noktası olarak kullanılabilir. Formdaki puanlama yöntemi ve uygulaması konusunda daha detaylı bilgi verilmesi, puanlamalarda otel türlerine göre ayırım yapılması, örneğin şehir oteli ile sahil otelinin ya da dağ otelinin aynı puanlama koşulları ile değerlendirilmemesi, puanlamaların denetimi ve kontrolü için bir mekanizma kurulması daha sağlıklı sonuçlara ulaşılmasını sağlayacaktır. Otellerin alacakları puanlar toplamına göre “Erişilebilirlik Skoru”nun belirlenip, toplayacağı puana göre “Engelli Dostu Otel” olarak tanımlanması; hatta Engelsiz Turizm Komisyonu tarafından otellerin alacakları puanlar baz alınarak yıldızlama sistemine benzer bir sistemle belgelendirilmesinin sağlanması, otellerin pazarlama çalışmalarında bu belgeleri kullanarak erişilebilir turizm pazarına daha kolay ulaşmalarına yardımcı olacak ve erişilebilir turizme yatırım yapan işletmeleri motive edip, yaptıkları yatırımların karşılığını almalarına yardımcı olacaktır.

İşletmelerin engelli pazarından daha fazla pay alabilmeleri ve engelli misafirlerin memnuniyetlerini artırabilmeleri için, engelli misafirlere yönelik düzenlemeleri yaparken sadece yasal zorunluluklara yönelik değil, engelli misafirlerin gerçek anlamda ihtiyaçlarına yönelik düzenlemeleri yapmaları gerekmektedir. Bu düzenlemeleri yaparken belli bir engel grubuna değil, engel gruplarının tamamına yönelik yapılacak düzenlemeler engelli misafirlerin hayatını kolaylaştırıp, tatil deneyimlerinden daha fazla memnun olmalarını sağlayacaktır. Yine bu düzenlemeler yapılırken doğru ölçülendirme konusunda hassas davranılmalı, düzenlemelerde işlevselliğin yanı sıra estetik kaygıların da göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Sonradan yapılan düzenlemelerin ihtiyaçları gidermede eksik kalması ve yüksek maliyet yaratması handikapları göz önünde bulundurulduğunda, engellilere yönelik düzenlemelerin projelerin en başından itibaren planlanıp uygulanması hem daha kullanılabilir hem de daha az maliyetli olmalarını sağlayacaktır.

Yapılması gereken tüm fiziki düzenlemeler en üst düzeyde yapılmış olsa dahi, personelin engelli misafirlerin ihtiyaçları konusunda bilgisiz ve duyarsız kalması durumunda istenen müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesine ulaşamayacaktır. Hizmet sunulan her alanda misafirler ile etkileşimin çok yüksek olduğu turizm sektöründe, personelin engelli misafirlerin ihtiyaçları konusunda eğitilmesi hizmet kalitesinin yükseltilebilmesi için şarttır.

Bir gün herkesin engelli olabileceği gerçeği unutulmadan, engelli insanların da her insan gibi yaşama katılma ve yaşamın imkanlarından faydalanma hakkı olduğu anlayışını içselleştirerek hareket edilmesi, yapılanların engelli insanlara yapılan bir lütuf olarak değil hakları olarak görülmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, s.29-30.
- Artar, Y. ve Karabacakoglu, Ç. (2003). Türkiye’de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı İmkanlarının Araştırılması. Engellilerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje. *Dünya Engelliler Vakfı Engelsiz Turizm Raporu*. Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara, s.1-35.
- Atak, V. (2008). *Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmüne Bakışı*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla, s.4.
- Bi, Y., Card, J. A. ve Cole, S. T., (2007) Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities, *International Journal of Tourism Research*, Volume 9, Issue 3, s.205–216.
- Burnett, J. J. ve Bender, B. H., (2001) Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer, *Journal of Travel Research*, 40(1):4-11.

- Çizel, B., Sönmez N. ve Akıncı, Z. (2012). *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*. APGEM, Yiğitler Grup Reklam Matbaa, Ankara.
- Darcy, S. ve Daruwalla, P. S., (1999) The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism, *Social Alternatives*, 18(1):41-46.
- Darcy, S., 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., Cameron, B. ve Pegg, S. (2010). Accessible Tourism and Sustainability: a Discussion and Case Study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4):515-537.
- Dünya Sağlık Örgütü & Dünya Bankası (2011). *Dünya Engellilik Raporu*, Yayınlayan T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, ISBN 978 92 4 156418 2, Ankara.
- Dünya Bankası. (2012). *Engelliler İçin Kolaylaştırıcı Ortamlar ve Evrensel Erişim: Ávila. Ávila Örneği* İspanya.
1http://siteresources.worldbank.org/TURKEYINTURKISHEXTN/Resources/4556871328710754698/WorldReportOnDisability_Maria-tr.pdf (Erişim 23 Ekim 2014).
- Gülen, K. ve Demirci, S. (2012). *Türkiye'de Sağlık Turizmi Sektörü, Sektörel Etütler ve Araştırmalar*. İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No: 2011/39, İstanbul.
- Herkes için Turizm Derneği. (2014). <http://tourismforall.org.tr>
- Kalargyrou, V. (2014), Gaining a Competitive Advantage with Disability Inclusion Initiatives, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(2):120-145.
- 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.
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. *Öz-Veri Dergisi*, 7(2):1663-1684.
- 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 Managament*, 29(2):382-389.
- Parker, K. J. (2001). Changing Attitudes Towards Persons with Disabilities in Asia, *Disability Studies Quarterly* Fall, 21(4):105-113.
- Pehlivanoglu, B. (2012a). Turizm Yapılarında Engellilere Yönelik İç Mekân Tasarım Kriterleri. APGEM Engelsiz Turizm Sempozyumu, Akdeniz Üniversitesi, Antalya. Engelsiz Turizm Sempozyumu Bildiri Kitapçığı. (2012). Yiğitler Grup Reklam Matbaa, Ankara.
- Pehlivanoglu, B. (2012b). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4):27-35.
- 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.
- Tozlu, E. (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi* Yüksek lisans tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Tozlu, E., Mercan, Ş. O., Atay, L., (2012). Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4 (1): 1-16, ISSN 1308-7525.
- Türkiye Sağlık Vakfı ve Sağlık Turizmi Derneği, (2010). *Dünya'da ve Türkiye'de Sağlık Turizmi Durum Tespit Raporu ve Çözüm Önerileri*.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıkları 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: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yörük, U. K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *International Journal of Economics and Administrative Studies*, 6(11):51-74.