



## Termal Otel İşletmelerinde Engelli Misafirlere Yönelik Uygulamaların Değerlendirilmesi: Afyonkarahisar İlinde Bir Uygulama (Evaluation of Applications for Guests with Disabled at Thermal Hotel Enterprises: an Application in Afyonkarahisar)

\*Erdem BAYDENİZ<sup>a</sup> , Turgut TÜRKOĞLU<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Afyon Kocatepe University, Department of Tourism Management, Afyonkarahisar/Turkey

<sup>b</sup> Afyon Kocatepe University, Department of Tourism Management, Afyonkarahisar/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 12.09.2021

Kabul Tarihi: 22.11.2021

### Anahtar Kelimeler

Ortopedik engelli

Termal konaklama işletmeleri

Engelli turizmi

Afyonkarahisar

### Keywords

Orthopedic disabilities

Thermal hospitality industry

Disabled tourism

Afyonkarahisar

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Bu çalışmada, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan 5 yıldızlı termal otel işletmelerinin fiziksel ve yönetsel koşullarının ortopedik engelli bireylere uygunluğunu analiz etmek ve elde edilen bulguları, bir farkındalık oluşturabilmek için konuyla ilgili taraflar ile paylaşmak amaçlanmıştır. Çalışmada nicel ve nitel araştırma yöntemleri ile bu yöntemlere uygun olan analiz türleri kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı termal konaklama işletmelerinin yöneticileri, çalışanları ve seyahat acenteleri oluşturmaktadır. Sonuç olarak çalışmada engellilere yönelik otellerin fiziksel koşulları ölçülmüştür. Otellerin bir kısmı yasal yükümlülükleri gereği engellilerin kullanımına uygun birtakım düzenlemelerin yaptıkları görülmüştür. Bu çalışmanın, niteliği itibariyle bir sosyal sorumluluk boyutu bulunmakla beraber son yıllarda engelli turizmüne yönelik yapılan araştırmalara da katkı sunması hedeflenmiştir.

### Abstract

This study, it is aimed to analyze the suitability of the physical and managerial conditions of the 5-star thermal hotel businesses in Afyonkarahisar city center for orthopedically disabled individuals and to share them with the relevant parties in order to raise awareness of the findings. In the study, quantitative and qualitative research methods and analysis types suitable for these methods were used. The universe of the study consists of managers, employees and travel agencies of 5-star thermal accommodation enterprises operating in Afyonkarahisar province. As a result, the physical conditions of the hotels for the disabled were measured in the results obtained in the research. It has been observed that some of the hotels have made some arrangements suitable for the use of the disabled due to their legal obligations. Although this study has a social responsibility dimension in terms of its nature, it is aimed to contribute to the researches on disabled tourism in recent years.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: erdembydeniz@gmail.com (E. Baydeniz)

## GİRİŞ

Turizmin bireysel, sosyal ve ekonomik açıdan sağladığı faydalar sayesinde turizme verilen önem artmakta, turizm eğilimleri çeşitlilik kazanmakta, alternatif turizm hareketleri insanların ilgisini çekmektedir (Emekli, 2005, s. 100). Bu noktada, engelli turizmi de alternatif turizm türleri arasında yer almaktadır (Bulgan, 2015, s. 103). Gün geçtikçe gelişen ve gelişmesi gereken bir turizm türüdür. Nitekim turizm faaliyetlerinde bulunarak dinlenmek, iyi vakit geçirmek, eğlenmek, toplumdaki tüm bireylerin faydalanması gereken bir haktır (Foggin, 2000, s. 49-250). Dolayısıyla herhangi bir engelinden dolayı seyahate çıkamayanların da turizme katılımı teşvik edilmeli, bu talebi karşılayabilecek donanımda tesis ve nitelikli insan kaynağı ihtiyacının sağlanması gerekmektedir (Toskay, 1989, s. 158; Öztürk, Yaylı & Yeşiltaş, 2008, s. 382).

Turizm işletmelerinin engelli bireylere yönelik imkân ve hizmetleri göz ardı etmesi, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasını zorlaştırmaktadır (Öztürk vd., 2008). Ulaşım, konaklama, yeme-içme, eğlenme gibi faaliyetlerin yer aldığı her alandaki hizmetlerin, engelli bireylere yönelik düzenlemeler ile sunulması, bu kişilerin destinasyona daha iyi ve kolay entegrasyonunu sağlayabilecek, memnuniyet düzeylerini artıracak, ayrıca şirketler için de bir gelişme fırsatı sunacaktır (Tecu, vd., 2019, s. 1). Söz konusu kısıtların, turizm alanlarında engelli bireylere yönelik düzenlemeler konusunda olabileceği gibi, engelli bireylerin istek, ihtiyaç, motivasyon ve beklentilerinin doğru şekilde anlaşılmasından kaynaklı olabileceği de söylenebilir (Özhan, 2017, s. 709). Türkiye'nin de engelli turizmi pazarından pay alabilmesi, öncelikle bu pazarı önemsemekle ve bunun için gerekli şartları hazırlamakla mümkün olacaktır. Bunun için öncelikle turizm yöneticilerinin engelli turizm pazarına ve engellilere pozitif bakış açısına sahip olmaları gerekmektedir (Solmaz & Yenişehirlioğlu, 2020, s. 479). Bu çalışmada, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan 5 yıldızlı termal otel işletmelerinin fiziksel ve yönetsel koşullarının ortopedik engelli bireylere uygunluğunu analiz etmek ve elde edilen bulguları bir farkındalık oluşturabilmek için konuyla ilgili taraflar ile paylaşmak amaçlanmıştır. Bu çalışmanın, niteliği itibarıyla bir sosyal sorumluluk boyutu bulunmakla beraber son yıllarda engelli turizmine yönelik yapılan araştırmalara da katkı sunması hedeflenmiştir.

## Kavramsal Çerçeve

Engelli terimi, topluma katılımlarını engelleyebilecek ölçüde işitme, görme, iletişim, hareketlilik, çeviklik, ağrı, öğrenme, hafıza, gelişimsel veya psikolojik/psikiyatrik güçlükleri olan kişileri ifade etmektedir (Freeman ve Selmi, 2010, s. 472). Epidemiyolojik ve demografik faktörlerin bir sonucu olarak, nüfusun yaşlanması ve kronik hastalıkların artması nedeniyle hem biyolojik hem de fizyolojik sağlık sorunları sonucu gelişen hastalıklar nedeniyle engelli bireylerin sayısı artmaktadır (Saygılı, Yalçın ve Özsarı, 2021, s. 496). Biyolojik ve fizyolojik sağlık sorunları nedeniyle çeşitli zorluklarla mücadele eden bireylerin, bu zorluklar sebebiyle içinde yaşadıkları toplumla işlevsel bir bütünlük içinde yaşamaları güçleşmektedir (Tomanbay, 2002, s. 250). Bu sosyal sorunun çözülebilmesi için engelli bireylerin dış mekânlardaki etkinliklere erişebilmesi ve oradaki sosyal ortamlara katılabilmesi gerekmektedir (Şahin ve Erkal, 2011: s. 2). Her geçen gün toplumda geniş bir yere sahip olan engelli bireylerin yaşadığı zorlukların ve bu zorluklara yönelik çözümlerin küresel bir sorun olması nedeniyle engelli bireylerin çeşitli istek ve ihtiyaçlarının bilincine varılması yönünde gelişmeler yaşanmaktadır (Özhan, 2017, s. 706). Bu gelişmelerden birisi de engelli bireylerin dinlenme, eğlenme gibi turizm faaliyetlerine, sosyal aktivitelere katılma haklarının bulunmasıdır.

Turizm, engelli bireylerin bireysel olarak fiziksel, psikolojik ve ruh sağlığının iyileştirilmesinde, kişisel gelişim ve yaşam kalitesinin artırılmasında etkili olabilmektedir (Kenzhebayeva & Boylu, 2018, s. 2). Toplumsal olarak ise

sosyal ilişkilerin ilerletilmesi, sosyal dışlanmışlıkların azalması, toplumsal birlik ve huzurun oluşması gibi faydalar sağlayabilmektedir. Ancak turizm işletmelerinin ve tesislerinin yeterli donanım ve hizmet kalitesine sahip olamaması, engelli bireylerin olumsuz tecrübeler yaşamasına ve dolayısıyla turizm faaliyetlerinden uzaklaşmasına sebep olabilmektedir (Çizel vd., 2012:, s. 36; Ankaya & Aslan, 2020, s. 53; Zawadka & Gabryjonczyk, 2020, s. 154). Bu duruma karşılık Dünya Turizm Örgütü (WTO)'nün 1 Ekim 1999 tarihinde kabul ettiği “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi”nde; “Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır” ve turizme katılma hakkı çerçevesinde “dünyanın sahip olduğu değerler tüm insanlara açıktır, engellilerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir” maddeleri bulunmaktadır (WTO, 1999).

Engellilere yönelik turizm kapsamında, engelli bireylerin turizm algı ve memnuniyetini etkileyecek unsurlar; “tatil planlaması ve rezervasyon”, “seyahat acentaları ve ulaşım”, “destinasyon”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” gibi sıralanabilmektedir (Toker & Kaçmaz, 2015, s. 239) Nitekim birçok araştırmada engellilerin en fazla karşılaştığı sorunlar; ulaştırma araçlarındaki ve işletmelerdeki fiziksel yetersizlikler, günlük yaşamlarını sürdürmeleri konusunda ortaya çıkan sorunlar ile kamusal alanlarda engellilere uygun düzenlemelerin yetersizliği olarak belirlenmiş (İçöz, 2019, s. 40), engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarının artması için, sadece turizm tesislerinde yapılacak iyileştirmelerin yeterli olmayacağı belirtilmiştir. Ulaşım araç ve tesisleri ile genel altyapı unsurlarının da engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi gerekmektedir (Özhan, 2017, s. 708). Özellikle çalışanların tutum ve davranışları da dâhil olmak üzere sosyal engeller, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımının önüne geçmemelidir (Mc. Kercher, Packer, & Yau Lam, 2003, s. 468). Çünkü engelli bireyler bir turizm faaliyetinden faydalanmak istedikleri zaman kendilerini evlerindeki gibi rahat hissettirilmelidir. Engelli bireylerin kendilerini hiçbir ayrımcılığa maruz kalmaksızın diğer sağlıklı bireyler gibi eşit şartlarda hissetmeleri açısından her türlü yapısal ve hizmete ilişkin unsurların turizm işletmeleri bünyesinde sağlanması son derece önem arz etmektedir (Bulgan & Çarıkçı, 2015, s. 22). Bu gibi sebeplerle turizm sektöründe engelli bireylere hizmet sunulurken tek bir engel türü yerine her tür engel göz önünde bulundurulmalı, engellilerin ihtiyaçlarına yanıt verilirken tüm engelliler ve kendini engelli olarak tanımlayan bireylerin tam olarak veya herhangi bir şekilde bu hizmetlerden yararlanması sağlanmalıdır (Freeman & Selmi, 2010, s. 472).

## Yöntem

Bu çalışmanın amacı, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan 5 yıldızlı termal otel işletmelerinin fiziksel ve yönetsel koşullarının ortopedik engelli bireylere uygunluğunu analiz etmek ve elde edilen bulguları bir farkındalık oluşturabilmek için konuyla ilgili taraflar ile paylaşmaktır. Bu çalışmanın, niteliği itibariyle bir sosyal sorumluluk boyutu bulunmakla beraber son yıllarda engelli turizmüne yönelik yapılan araştırmalara da katkı sunması hedeflenmektedir. Bu çalışmada nicel ve nitel araştırma yöntemleri ile bu yöntemlere uygun olan analiz türleri kullanılmıştır. Nicel veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Çalışmanın evrenini Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otel işletmelerinin (6) yöneticileri ve/veya çalışanları (6) ve seyahat acenteleri (5) oluşturmaktadır. Çalışmada kullanılacak anket iki bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde tesislerdeki personelin eğitim seviyesini, işletmenin hizmet kalitesini, tesislerin engelli bireylerin ulaşım ve kullanımına uygunluğunu ölçen ve işletmenin fiziksel koşullarının belirlenmesine yönelik sorular yer almaktadır. Bu sorular, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından 2011 yılında yayımlanan, “Binalar

için Engelliler Ulaşılabilirlik Tespit Formu”ndan istifade edilerek hazırlanmıştır. Formun içerisindeki sorulardan çalışmanın uygulama alanına uygun olanlar seçilmiş ve en fazla otuz beş soruya (Tablo 2) yer verilmiştir. Aynı zamanda işletmenin yönetsel koşullarının belirlenmesine yönelik, demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni durum vb.) belirlemeyi amaçlayan sorulara yer verilmiştir.

İkinci bölüm iki ayrı kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda seyahat acentelerinin engelli müşterilere yönelik beklentilerine yer verilmiştir. İkinci kısımda ise engellilerin otellere yönelik talep düzeylerini belirlemeye yönelik beklentilerine yer verilmiştir. Her iki kısım da nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir.

## Bulgular

Afyonkarahisar il merkezindeki termal konaklama işletmelerindeki yöneticilere 6 soruluk anket uygulanmıştır.

**Tablo 1:** Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Demografik Özellikleri

<i>Değişken</i>	<i>Grup</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>Değişken</i>	<i>Grup</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Cinsiyet	Erkek	4	66,7	Yöneticinin turizm sektörü deneyimi	4-6	3	50,0
	Kadın	2	33,3		7-10	1	16,7
Medeni durum	Evli	4	66,7		11-15	1	16,7
	Bekar	2	33,3	İşletmedeki pozisyon	Genel Müdür	3	50,0
Yaş	25-34 yaş	2	33,3		Önbüro Müdürü	1	16,7
	35-44 yaş	3	50,0		Satış/Pazarlama Müdürü	2	33,3
	45 yaş ve üzeri	1	16,7				
Eğitim	Lise	1	16,7				
	Lisans	5	83,3				

Tablo 1’e göre ankete katılan yöneticilerin; %33,3’ü kadın, %66,7’si erkektir. %66,7’si evli, %33,3’ü bekadır. Katılımcıların %16,7’si lise mezunu, %83,3’ü üniversite mezunudur. Yöneticilerin sektör deneyimi incelendiğinde genellikle 4-6 yıl deneyime sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların 3’ü (%50) genel müdür, 2’si (33,3) satış/pazarlama müdürü ve 1’i (16,7) önbüro müdüründen oluşmaktadır.

**Tablo 2:** Afyonkarahisar İlindeki Termal Otellerin Ortopedik Engelli Misafirlere Uygunlunun Değerlendirilmesi

	<i>Evet</i>	<i>%</i>	<i>Hayır</i>	<i>%</i>
Bina girişleri engelli misafirler için uygundur.	6	100		
Bina girişlerindeki çiçek, tabela, çöp kutusu vb. nesnelere geçiş engel oluşturmayacak	6	100		
Bina güzergâh ve girişler işaretlerle gösterilmiştir.	5	83,3	1	16,7
Engelli misafirler için tasarlanmış rampalar bulunmaktadır	5	83,3	1	16,7
Engelli misafirler için tasarlanmış iç kapılar ortopedik engellilerin kullanımına	6	100		
Engelli misafirler için tasarlanmış kapılarda eşik bulunmamaktadır.	5	83,3	1	16,7
Kapı önlerinde tekerlekli sandalyenin manevra alanı genişliği bulunmaktadır.	6	100		
Genel alanda engelli misafirler için tasarlanmış tuvalet bulunmaktadır.	5	83,3	1	16,7
Engelli tuvalet kapıları dışı doğru açılmaktadır.	5	83,3	1	16,7
Engelli tuvaletlerinde acil çağrı aparatı bulunmaktadır.	4	66,7	2	33,3
Engelli misafirler için tasarlanmış yaya yolları ve kaldırımlar bulunmaktadır.	4	66,7	2	33,3
Engelli misafirler için tasarlanmış koridorlar bulunmaktadır.	1	16,7	5	83,3
Engelli misafirler için tasarlanmış asansörler bulunmaktadır.	2	33,3	4	66,7
Asansör kapısı açıldığında kabin zemini tekerlekli sandalye kullanımı için uygundur.	6	100		
Asansör kabin boyutu tekerlekli sandalyeli engelliler için uygundur.	6	100		
Her katta, asansör kapıları önünde tekerlekli sandalyenin hareket edebileceği bir alan	5	83,3	1	16,7
Engelli misafirler için tasarlanmış yönlendirme işaretleri bulunmaktadır	6	100		
Duvara dik veya tavana monte edilmiş levhalar tekerlekli sandalyeli engelliler için	6	100		
Ortopedik engelli misafirler için acil çıkış bulunmaktadır.	2	33,3	4	66,7
Acil durumlarda oda kapıları otomatik olarak açılma özelliğine sahiptir.	1	16,7	5	83,3
Engelli misafirler için tasarlanmış alarm sistemleri bulunmaktadır.	6	100		
Engelli misafirler için otopark yeri ayrılmıştır.	4	66,7	2	16,3
Engelli misafirler için tasarlanmış resepsiyon bulunmaktadır.	1	16,7	5	83,3
Engelli misafirler için tasarlanmış bekleme alanları bulunmaktadır.	1	16,7	5	83,3
Engelli misafirler için tasarlanmış oturma ve dinlenme alanları bulunmaktadır.	6	100		
Engelli misafirler için tasarlanmış tam teşkilatlı odalar bulunmaktadır.	6	100		

Engelli misafirler için tasarlanmış dolaplar ve soyunma alanı bulunmaktadır.	5	83,3	1	16,7
Engelli misafirler için tasarlanmış yatak bulunmaktadır.	6	100		
Engelli misafirler için tasarlanmış lavabolar bulunmaktadır.	6	100		
Restoranda engelli misafirler için tasarlanmış masalar bulunmaktadır.	4	66,7	2	16,3
Konaklama işletmesinde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli misafirlerin eğlenmesi için uygundur.	1	16,7	5	83,3
Açık ve kapalı yüzme havuzlarına engelli misafirlerin girebilmesi için asansör sistemi	3	50,0	3	50,0
Hamam ve saunadan engelli misafirlerin yararlanma imkân sağlanmaktadır.	6	100		
Engelliler için otelin ek hizmeti bulunmakta	2	33,3	4	66,7
Personele engelli misafirlere sağlayacak kolaylık ve hizmetlerle ilgili eğitim verilmektedir.	1	16,7	5	83,3

Tablo 2'ye göre araştırmaya katılan 6 otelin tamamında engelliler için oda bulunmakla birlikte otellerin tamamında engelli misafirler için tasarlanmış oturma ve dinlenme alanları bulunmamaktadır. Otellerin %33,3'ünde engelliler için tasarlanmış asansörler, acil çıkışlar, otelin ek hizmetleri bulunmakta iken otellerin %66,7'sinde bulunmamaktadır. Otellerin %16,7 sinde acil durumlarda oda kapıları otomatik açılmakta, engelli bireyler için tasarlanmış resepsiyon masası ve bekleme alanları bulunmakta, engelli bireylerin konaklama işletmelerindeki animasyon gösterilerine katılmaları için imkanlar sunulabilmektedir. Ayrıca personellerinin engellilere sunabilecekleri kolaylıklar ve hizmetler ile ilgili eğitim verilmekte iken %83,3'ünde verilmemektedir.

### Engellilerin Seyahat Acentelerinden Beklentileri

#### Acente A

*Ortopedik engellilere oda satışlarımız bulunmaktadır. Satış yapılırken engellilerin kişisel bilgilerinin girildiği sağlıkla alakalı bir bölüm var engel türlerini belirtiyorlar ve satışı yapılan otelin, bu misafirin isteklerini karşılayan bir oda temin etmesi gerekiyor. Engelli misafirlerin otelden en çok istekleri havuza girebilecekleri asansöre benzer bir sistemin olmasıdır. Engelliler ulaşımı kolay odalar istiyorlar, tuvaletlerde destek alabilecekleri bir kol aparatı istiyorlar. Satış sonrasında herhangi bir olumsuz geri dönüş yaşanmadı. Acentelerin satışları başlamadan önce satış mukavelesi imzalarken otelin müşterilere sunduğu hizmetler ve odalarda olması gerekenler önceden tespit ediliyor. Otelin bünyesinde barındırdıkları özellikler doğrultusunda müşterilere satış gerçekleştirdiğimiz için herhangi bir olumsuz geri dönüş yaşanmamaktadır.*

#### Acente B

*Daha önceden engellilerle ilgili satış talebi olmadı. Engellilerin konaklayabileceği otellerle anlaşmaları bulunmakta.*

#### Acente C

*Daha önceden engellilerle ilgili satış talebi olmadı. Engellilerin konaklayabileceği otellerle anlaşmaları bulunmakta.*

#### Acente D

*Engellilere satış yapılırken oteli görmek lazım, beş yıldızlı otellerde engellilere yönelik zorunluluk bulunmaktadır. Bu otellerle kontrat yapılırken bunlar yerinde görülüyor. Engelli misafire bilet satılırken engelinin türünü otele bildiriyor ve otel buna göre misafirini kabul ediyor. Engelli odaları özel olarak düzenleniyor. Engellilerle birlikte 3. yaş grubunda olan misafirler de engelli odalarını tercih etmektedir. Yürümede zorluk yaşayan yaşlı misafirler, daha kolay bir tatil yapmalarını sağlamak için engelli odalarını tercih etmektedirler. Daha çok restorana, genel kullanım alanlarına en yakın odaları istiyorlar, otellerde müsaitlik durumuna göre bu talebi karşılamaya çalışıyor. Otelleri*

*inceliyoruz otelde var olanları satıyoruz. Bize otelle ilgili şikâyet gelmemektedir. Engelli asansörü olmayan oteli asansör var diye satma şansımız bulunmamaktadır. Engelli misafirlerin uçak biletlerinde indirim söz konusu olduğundan dolayı daha çok uçak bileti almak için gelmektedir. Oteller için gelen engelli misafirler oldukça düşüktür.*

### **Acente E**

*Engelli misafirlere daha önceden otel satışıımız bulunmaktadır. Engelli misafirler bizden; odanın asansöre, restorana ve ortak kullanım alanlarına yakın olmasını istemektedir. Ortopedik engelliler oda eşiklerinden düzayak olmasını, ulaşımında tekerlekli sandalyenin takıldığıyla ilgili istekleri bulunmaktadır. Banyosundan küvet bulunmaması, lavabo ve duşa kabinde tutunacağı aparatların olması ve havuza girerken asansöre benzer bir sistemin olması engelli misafirlerin tercih sebepleri arasında bulunmaktadır. Engelli müşteriler genellikle biz acentelerden değil de bizzat otelle iletişime geçerek rezervasyon yapmaktadırlar. Tesis seçerken ise daha kompakt olan, ulaşımı kolay, engelliler için otoparkı bulunan otelleri tercih etmektedirler.*

### **Engellilerin Otellerden Beklentileri**

Araştırma kapsamında engelli misafirlerin otellere yönelik talepleri sorulduğunda otel yöneticilerinin tamamı engelli misafirleri en az yılda 3 kere de olsa otelde ağırladıklarını belirtmiştir. Yöneticilerin %83,3'ünün (5 kişi) otellerine yönelik engelli misafirlerin talebinin fazla olduğunu ifade ederken %16,7' sinin (1 kişi) engelli misafirlerin otellere yönelik talebin az olduğunu belirtmiştir.

*“Bir sene de gelenlerin sayısı düşük, 10 ile 20 oda arası diyebilirim. Ama yine de engellileri ağırlıyoruz.”*

(Mülakat 1)

Otele yönelik talebin fazla olduğunu söyleyen yöneticilerin termal ya da tedavi amaçlı otellerde görev yapıyor olduğu dikkat çekmektedir. Yöneticilerin otellerine yönelik talep yoğunluğunu belirten ifadeler şu şekildedir:

*“Tekerlekli sandalyede gelen misafirlerimiz var. Her sene düzenli bir şekilde geliyorlar.”*

(Mülakat 2)

*“Otelde engelli misafirler konaklama yapıyor yılın 12 ayında da engelliler bulunmakta.”*

(Mülakat 3)

*“Engelli misafirleri ağırlıyoruz. Özellikle kış aylarında termal havuzlarımıza ve hamamlarımıza girmek için oldukça fazla ilgi gösteriyorlar.”*

(Mülakat 4)

*“Bedensel engelliler, görme, işitme engelliler gibi birçok engelli vatandaşımız geliyor. Biz de onlara hizmet vermekten mutluluk duyuyoruz.”*

(Mülakat 5)

*“Engellilerin otelde konaklaması sorun olmuyor, geliyorlar hamam ve havuzlardan faydalanıyorlar. Engelliler için otel havuzuna girebilmeleri için asansör sistemine benzer bir sistemimiz var”.*

(Mülakat 6)

## Sonuç

Afyonkarahisar il merkezindeki 5 yıldızlı otellerin fiziksel koşullarının engelli misafirlere uygunluğunun incelendiği bu çalışmada elde edilen sonuç; genel itibariyle otellerin engelli bireyler için fiziksel uygunluğudur. Buna göre, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm tesislerine ilişkin yönetmeliğinde belirtildiği üzere araştırma kapsamındaki 80 oda üzerindeki otellerde, oda sayıları ile oranlı biçimde engelli odası bulunmaktadır.

Otellerde engelliler için tasarlanmış koridorlar incelendiğinde olumsuz bir tablo ile karşılaşmıştır. Engelli bireylere yönelik düzenlenen koridorlar sadece bir otelde bulunmakta iken diğer otellerde bulunmamaktadır. Otelin koridorlarında engelliler için tutunma barları olmadığı ve ayrıca bazılarında zemin, halı ile kaplı olduğu ve tekerlekli sandalye kullanan engellilerin rahat hareket etmesini engelleyebilecek unsurların bulunduğu belirlenmiştir.

Otellerde engelliler için tasarlanmış asansörlere bakıldığında %33,3'ünde asansör bulunmakta iken %66,7'sinde bulunmamaktadır. Engelliler normal bireylerin kullandıkları asansörlerle odalarına çıkmaktadırlar. Asansör boyutları ve kontrol düğmeleri açısından asansörlerin büyük bir kısmında engellilerin kullanımına uygun olduğu belirtilmiştir.

Genel kullanım alanlarının başında gelen lobiler ulaşılabilirlik standartları açısından incelendiğinde oturma alanlarının engellilere yeterince hitap etmediği, engelliler için bizzat tekerlekli sandalye getirdikleri belirlenmiştir. Çalışma dâhilindeki otellerden sadece bir tanesinin resepsiyonunda tekerlekli sandalye kullanan bireyler için alçaltılmış banko bulunmaktadır. Otellerin büyük bir kısmında resepsiyon alanlarında engellilerin düşünülmediği görülmüştür. Engellilere kolaylık sağlanmaları için işletmelerin bu alanlara ulaşılabilirliğinin artırılması gerekir. Ayrıca eğlence yerlerinin ve rekreatif alanların engellilerin kullanımına yeterince uygun olmadığı belirlenmiştir.

Otellerin sadece bir tanesi haricinde, herhangi bir acil durumlarında engellilerin kolaylıkla çıkabilecekleri bir acil çıkış bulundurmadıkları tespit edilmiştir. Acil durumlarda oda kapıları otomatik açılma özelliği bulunmamaktadır. Bu durum oldukça üzücüdür. Engellilere olabilecek bir acil durumlarında otelde ayrılması oldukça güçtür. Bu durumun en kısa zamanda giderilmesi gerekmektedir.

Otellerin 3'ünde (%50) engelli bireylerin açık ve kapalı yüzme havuzuna girebilmesi için asansör sistemini bulunmakta iken diğer 3 otelde (%50) bulunmamaktadır. Engelliler Afyonkarahisar'ı tercih etmesinde termal havuzların önemli bir rolü bulunmaktadır. Ancak otellerin, engelli bireylerin bu talebini karşılayabilmesi için yeterli hizmet ve donanımı sağlamaması olumsuz bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

Otellerin %33,3'ü engelli bireyler için ek hizmet sunmakta iken %66,7'sinin bu tür hizmetleri bulunmamaktadır. Yapılan çalışmada engelliler için otelin ek hizmeti; engelli bireylerin talepleri doğrultusunda sabah ve akşam yemeklerinin odalarına servis edilmesi, engelle bireylerin hareket etmekte zorlandıkları yer ve durumlarda otel personelinin yardımcı olması, engelli bireylerin ibadetlerini yapabilmeleri için otel personeli tarafından camiye, mescide götürülmesi ve gerekli yardımların yapılması gibi hizmetler olarak sıralanabilmektedir. Bu tür ek hizmetler, engelli bireylerin kendilerini özel hissetmeleri, yaptıkları tatilden verim sağlamaları ve memnuniyetlerinin artması açısından önem taşımaktadır.

Afyonkarahisar bölgesinde faaliyet gösteren otellerin engelli bireylere yönelik sunduğu hizmet ve donanım gibi imkânların araştırıldığı çalışmanın sonucunda kimi otellerin bu konuda yer alan yasal yükümlülükleri yerine getirdiği görülmüştür. Otellerin ortopedik engellilere yönelik faaliyetlerinin yeterli düzeyde olduğu, il merkezindeki 5 yıldızlı otellerin engelli bireyleri ağırlama konusunda eksiklik yaşamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Otel yöneticilerine

yöneltilen sorulardan yola çıkarak Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otellerin engelli bireylere sundukları hizmet ve imkânların yeterli düzeyde olduğu, bu konuda olumsuz geri dönüşlerin yapılmadığı ortaya çıkmıştır. Buna karşılık personellere, engelli bireylere sunacakları hizmet ve imkânlar noktasında yeterli eğitim sunulmaması eksiklik olarak görülmektedir

## KAYNAKÇA

- Ankaya, F. Ü., & Aslan, B. G. (2020). Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye Örnekleri. *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2), 52-57
- Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye de Engelli Turizmi ile İlgili Yapılan Çalışmalar. *Akademik Bakış*, (50), 102–125.
- Bulgan, G., & Çarıkçı, İ. H. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 15-42.
- Çizel, B., Sönmez, N., & Akıncı, Z. (2012). *Antalya’da Engelli Turizminin Gelişmesi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*, Engelsiz Antalya- Engelsiz Turizm Apgem ve Baka, Yiğitler Grup Reklam: Ankara.
- Emekli, G. (2005). Avrupa Birliği’nde Turizm Politikaları ve Türkiye’de Kültürel Turizm, *Ege Coğrafya Dergisi*, Sayı.14, 99-107.
- Şahin, H., & Erkal, S. (2012). Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*.
- Foggin, E. S. (2000) “*The Experience of Leisure Tourism of People With Disabilities, Programme de Sciences Humaines Appliquees Faculte Des Etudes Superieures*”, Philosophiae Doctor en Sciences Humaines, Universite de Montreal.
- Freeman, I., & Selmi, N. (2010). French versus Canadian Tourism: Response to the Disabled. *Journal of Travel Research*, 49(4), 471-485.
- İçöz, O. (2019). Engelli Çocuklar ve Turizm. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (3), 39-46.
- Kenzhebayeva, A. & Boylu, Y. (2018). Engelli Bireylerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörlerin Önemi, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 1-11.
- McKercher, B., T. Packer, M. K. & Yau, P. Lam, (2003), Travel Agentsas Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities, *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Özhan, E. T. (2017). Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla Örneği. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 706-725.
- Öztürk, Y., Yaylı, A., & Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish Tourism İndustry Ready for a Disabled Customer’s Market? The Views Of Hotel And Travel Agency Managers. *Tourism Management* (29), 382–389.
- Saygılı, T., Yalçın, S. O., & Özsarı, H. (2021). Advanced Age and Disabled Health Tourism Concept, Problems and Solution Suggestions. *International Journal of Health Management and Tourism*, 6(2), 492-514.



- Solmaz, S. A., & Yenişehirlioğlu, E. (2020). Turizm Öğrencilerinin Engelli Bireylere ve Engelli Turizmüne Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 476-487.
- Tecau, A. S., Bratucu, G., Tescaşiu, B., Chitu, I. B., Constantin, C. P., & Foris, D. (2019). Responsible Tourism— Integrating Families with Disabled Children in Tourist Destinations. *Sustainability*, 11(16).
- Toker, B., & Kaçmaz, Y. Y. (2015). Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235-257.
- Tomanbay, İ. (2002). *Sosyal Rehabilitasyon-Sosyal Geriatri*. Yeşim Gökçe Kutsal (Ed.), Geriatri içinde. Ankara: Turgut. 248-259.
- Toskay, T. (1989), *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*, Der Yayınları, İstanbul.
- WTO. (1999). *Turizmde Global Etik İlkeler*. (Erişim Tarihi: 12.08.2021). <http://uclg-mewa.org/turizmde-global-etik-ilkeler/>
- Zawadka, J., & Gabryjonczyk, P. (2020). *The importance and popularity of tourism among disabled people in Poland*. *Turystyka I Rozwój Regionalny*, (13), 151-162.

## **Evaluation of Applications for Guests with Disabled at Thermal Hotel Enterprises: an Application in Afyonkarahisar Province**

**Erdem BAYDENİZ**

Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Afyonkarahisar/Turkey

**Turgut TÜRKOĞLU**

Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Afyonkarahisar /Turkey

### **Extensive Summary**

Thermal hotel businesses, which are a sub-type of tourism businesses, are becoming more and more aware of the existence of disabled people day by day. However, it is difficult to say that accommodation establishments in places other than big cities have reached a sufficient level in terms of solutions and applications for disabled guests. It is thought that this situation arises from an awareness problem rather than economic reasons. The aim of this study is to analyze the suitability of the physical and managerial conditions of the 5-star thermal hotel businesses in Afyonkarahisar city center for orthopedically disabled individuals and to share the findings with the relevant parties in order to raise awareness. Although this study has a social responsibility dimension in terms of its nature, it is aimed to contribute to the researches on disabled tourism in recent years. In this study, quantitative and qualitative research methods and analysis types suitable for these methods were used. Questionnaire technique was used as a quantitative data collection method. The universe of the study consists of the managers and/or employees (6) and travel agencies (5) of the five-star thermal hotel enterprises (6) operating in the province of Afyonkarahisar. The questionnaire to be used in the study consists of two parts. In the first part, there are questions about the education level of the personnel in the facilities, the service quality of the enterprise, the suitability of the facilities for the transportation and use of the disabled individuals, and the determination of the physical conditions of the enterprise. These questions were prepared by making use of the “Disabled Accessibility Determination Form for Buildings” published by the Ministry of Family and Social Policies in 2011. Among the questions in the form, those suitable for the application area of the study were selected and a maximum of thirty-five questions (Table 2) were included. At the same time, questions aiming to determine the demographic characteristics (gender, age, marital status, etc.) were included in order to determine the managerial conditions of the enterprise. The second part consists of two separate parts. In the first part, the expectations of travel agencies for disabled customers are given. In the second part, the expectations of the disabled people to determine the level of demand for hotels are given. Both parts were analyzed using the semi-structured interview method, one of the qualitative research methods.

The result obtained in this study, which examined the suitability of the physical conditions of the 5-star hotels in Afyonkarahisar city center for disabled guests; In general, it is the physical suitability of hotels for people with disabilities. Accordingly, as stated in the regulation on tourism facilities of the Ministry of Culture and Tourism, there are rooms for the disabled in proportion to the number of rooms in the hotels with more than 80 rooms within the scope of the research. As a result of the study, in which the facilities such as the services and equipment offered by the hotels operating in the Afyonkarahisar region for the disabled individuals were investigated, it was seen that some hotels fulfill their legal obligations in this regard. It has been concluded that the activities of the hotels for the orthopedically disabled are at a sufficient level, and that the 5-star hotels in the city center do not have a deficiency

in hosting disabled people. Based on the questions asked to the hotel managers, it was revealed that the services and facilities offered to the disabled individuals by the hotels operating in Afyonkarahisar are at a sufficient level and there are no negative feedbacks on this issue. On the other hand, it is seen as a deficiency that the personnel are not provided with adequate training in terms of the services and opportunities they will offer to the disabled.