

**KKTC
YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
ÖZEL EĞİTİM ANA BİLİM DALI**

**OTEL İŞLETMELERİNDE BULUNAN ENGELLİ ODALARININ
BEDENSEL ENGELLİ BİREYLERE UYGUNLUĞUNUN
İNCELENMESİ VE OTEL YÖNETİCİLERİNİN
GÖRÜŞLERİNİN BELİRLENMESİ (KKTC ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Cansu ŞİMŞEK

Lefkoşa

Haziran, 2019

**KKTC
YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
ÖZEL EĞİTİM ANA BİLİM DALI**

**OTEL İŞLETMELERİNDE BULUNAN ENGELLİ ODALARININ
BEDENSEL ENGELLİ BİREYLERE UYGUNLUĞUNUN
İNCELENMESİ VE OTEL YÖNETİCİLERİNİN
GÖRÜŞLERİNİN BELİRLENMESİ (KKTC ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Nüket GÜNDÜZ

Cansu ŞİMŞEK

Lefkoşa

Haziran, 2019

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Cansu ŞİMŞEK'in “Otel İşletmelerinde Bulunan Engelli Odalarının Bedensel Engelli Bireylere Uygunluğunun İncelenmesi ve Otel Yöneticilerinin Görüşlerinin Belirlenmesi (KKTC Örneği)” isimli tezi 1 Haziran 2019 tarihinde jürimiz tarafından Özel Eğitim Ana Bilim Dalı'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Adı-Soyadı

İmza

Başkan: Doç. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK

.....

Üye :Yrd. Doç. Dr. Başak BAĞLAMA

.....

Üye (Danışman) : Yrd. Doç. Dr. Nüket GÜNDÜZ

.....

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

....../....../2019

Prof. Dr. Fahriye ALTINAY AKSAL

Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Hazırlamış olduğum yüksek lisans tezimde, projelendirilmesinden sonuçlamasına kadar ki süreçte her türlü bilimsel ve akademik kurallara itina ile uyduğumu, tezimde yer alan tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, bilimsel yazım kurallarına uygun şekilde hazırladığım bu çalışmamda dolayı ve doğrudan yaptığım her türlü alıntıyı kaynakçada gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden ibaret olduğunu taahhüt ederim

Cansu ŞİMŞEK

ÖNSÖZ

Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Özel Eğitim Anabilim Dalı, yüksek lisans programının gereği olarak hazırlanan bu araştırmanın amacı, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti turizm tesisleri içinde yer alan otel işletmelerinde bulunan engelli odalarının bedensel engelli bireylere uygunluğunun değerlendirilmesi, eksikliklerin belirlenmesi ve yöneticilerin engelli turizmi hakkındaki görüşlerini almaktır.

Yapılan araştırma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın problem durumu, araştırmanın amacı, önem, sınırlıklar ve tanımlar sunulmuştur. Araştırmanın ikinci bölümünde konuyla ilgili olarak kavramsal açıklamalar ve ilgili araştırmalar tanıtılmıştır. Üçüncü bölümünde araştırmanın araştırmanın yöntemi, örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin analizine yer verilmiştir. Dördüncü bölümde bulgulara, beşinci bölümde bulgular bağlamında varılan sonuçların tartışılıp yorumlanmasına, altıncı bölümde ise araştırmanın sonuçlarına ve önerilere yer verilmiştir. Son olarak da araştırmada kullanılan kaynaklar ve ekler yer almaktadır.

Öncelikle araştırmaya katılan, formların doldurulması için yardımda bulunan otellerde çalışan yönetici ve yetkililere teşekkür ederim. Araştırma sürecinde yanımda olan, birikimlerini ve bilgilerini aktarmaktan çekinmeyen, yapıcı eleştirileriyle araştırmanın daha nitelikli olmasında büyük emeği olan danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Nüket GÜNDÜZ ‘e, çalışmama değerli bilgileriyle katkıda bulunan, her zaman örnek aldığım çok değerli hocam Sayın Doç. Dr. Ahmet GÜNEYLİ ve Yrd. Doç. Dr. Nazım KAŞOT ‘a, araştırma sürecinde uzaktan da olsa her zaman yardımına yetişen Nihat EKİZOĞLU, Duygu SEZGİN ve Adem SALAR’a, otellerin incelenmesi konusunda her zaman yanımda olan Tolga KORAY’a, en umutsuz anlarımda beni cesaretlendiren ve her zaman yanımda duran arkadaşlarıma, beni bugünlere getiren anneme ve babama, kedim Cookie ve köpeğim Cooper’a, sonsuz teşekkürler ederim.

Cansu ŞİMŞEK

Lefkoşa, 2019

ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNDE BULUNAN ENGELLİ ODALARININ BEDENSEL ENGELLİ BİREYLERE UYGUNLUĞUNUN İNCELENMESİ VE OTEL YÖNETİCİLERİNİN GÖRÜŞLERİNİN BELİRLENMESİ (KKTC ÖRNEĞİ)

ŞİMŞEK, Cansu

Yüksek Lisans Tezi, Özel Eğitim Anabilim Dalı

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Nüket Gündüz

Haziran 2019, 93 Sayfa

Bu araştırmada, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti turizm tesisleri içinde yer alan otel işletmelerinde bulunan engelli odalarının bedensel engelli bireylere uygunluğunun değerlendirilmesi, eksikliklerin belirlenmesi ve yöneticilerin engelli turizmi hakkındaki görüşlerinin alınması amaçlanmıştır. Karma araştırma modellerinden durum çalışmasına giren bu çalışmada, yöneticilerle yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine dayalı olarak engelli misafirlere yönelik görüş belirleme anketi uygulanmıştır. Ayrıca iç mekan erişim standartları kontrol formu ile otel odaları gözlem yapılarak değerlendirilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bulunan 5 yıldızlı 22 otel ve yöneticisi oluşturmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşme formundan elde edilen veriler betimsel analiz ile, kontrol formu ve anketten elde edilen veriler ise Spss 24.0 programında frekans dağılımları analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulara bakıldığında, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki otellerin engelli turizmi konusunda gelişim potansiyeli olduğu, mevcut yasaların yeterli olmadığı, otel odalarının uygun standartlarda tasarlandığı fakat eksiklikler bulunduğu, engelli oda sayısının yetersiz olduğu, otel engelli odalarının misafirler tarafından beğenildiği, otel yöneticilerinin mesleğe başlamadan önce özel eğitim konusunda eğitim almadıkları ve otel personellerinin özel eğitim konusunda eğitim aldırmadıkları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelli turizmi, Engelli otel odaları, Otel yöneticileri

ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE COMPATIBILITY OF ROOMS WITH DISABILITIES IN THE HOTEL FACILITIES AND DETERMINATION OF THE OPINIONS OF HOTEL MANAGERS (KKTC EXAMPLE)

ŞİMŞEK, Cansu

Master Thesis, Special Education

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Nüket GÜNDÜZ

June 2019, 93 pages

In this study, it is aimed to evaluate the suitability of the disabled rooms in the hotel facilities in the Turkish Republic of Northern Cyprus to the disabled people, to determine the deficiencies and to get the opinions of the managers about the disabled tourism. The study employed a mixed-method social case work design. Semi structured interviews were conducted with hotel managers using a questionnaire to identify their views among disabled guests. Indoor accessibility standards checklist was also used for hotel room observations. The study sample consisted of 22 five-star hotel managers in Turkish Republic of Northern Cyprus. Descriptive analysis was used for data collected by semi-structured interviews, where frequency analysis on SPSS 24.0 was used for data collected with checklist and questionnaire.

The results revealed that the hotels in Turkish Republic of Northern Cyprus have potential for development of accessible tourism, current regulations are insufficient, the hotel rooms design complied with standards but some features are missing, the accessible hotel rooms were liked by customers. The hotel managers did not complete any special training prior to or during their employment.

Keywords: Accessible tourism, accessible hotel rooms, hotel managers

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI.....	ii
ÖNSÖZ	ii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	viii

BÖLÜM I

GİRİŞ	1
1.1 Problem Durumu	1
1.2 Araştırmanın Amacı	5
1.3 Araştırmanın Önemi.....	5
1.4 Sınırlılıklar	6
1.5 Tanımlar	6
1.6 Kısaltmalar	7

BÖLÜM II

KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ AÇIKLAMALAR	8
2.1 Engellilik ve Engelli Kavramları	8
2.2 Engellilik Sebepleri ve Türleri	9
2.3 Dünya’ da, Türkiye’ de ve K.K.T.C’ de Engelli Oranları.....	10
2.4 Turizm Kavramına Genel Bakış.....	11
2.5 Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Turizm	13
2.7 Evrensel Tasarım.....	16
2.8 Engelli Turizmi	17
2.8.1 Dünya’da ve Avrupa’da Engelli Turizmi	18
2.8.2 Türkiye’de Engelli Turizmi	20
2.9 Dünya’da, Türkiye’de ve Kuzey Kıbrıs’ta Konaklama Tesislerinde Engelli Bireylere Yönelik Yapılan Yasal Düzenlemeler	21
2.10 Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	25
2.10.1 Yurtiçinde Yapılan Araştırmalar.....	25
2.10.2 Yurtdışında Yapılan Araştırmalar	27

BÖLÜM III

YÖNTEM.....	30
3.1 Araştırma Modeli	30
3.2 Çalışma Grubu	31
3.3 Veri Toplama Araçları	32
3.4 Verilerin Toplanması	32
3.5 Verilerin Analizi.....	33
3.6 Verilerin Çözümlemesi	34

BÖLÜM IV

BULGULAR.....	35
4.1 Yönetici Görüşleri.....	35
4.1.2 Otel Odalarının Bedensel Engelli İnsanlara Uygunluğu Hakkındaki Görüşleri....	37
4.1.3 Bedensel Engeli Olan Misafirlerin Oda Memnuniyeti Hakkındaki Görüşleri	38

BÖLÜM V

TARTIŞMA ve YORUMLAR.....	50
---------------------------	----

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER	55
6.1 Sonuçlar	55
6.2 Öneriler	56
6.2.1. İleri Araştırmalara Yönelik Öneriler	56
6.2.2 Uygulamaya Yönelik Öneriler	56
KAYNAKÇA.....	58
EKLER.....	72
EK 1. Bilgi ve Katılım Onay Formu	72
EK 2: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu.....	73
Ek 3: Otel Yöneticilerinin Engelli Misafirlere Yönelik Görüşlerini Belirleme Anketi	74
Ek 4: İç Mekan Erişim Standartları Kontrol Formu.....	75
Ek 5: Otellerde Bulunan Engelli Odası Fotoğrafları.....	77
Ek 6: Bilimsel Araştırmalar Etik Kurul İzni	87
TURNİTİN (İNTİHAL RAPORU).....	89

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Faaliyette Olan Turistik Konaklama Tesisi Sayısı ile Yatak Kapasitesinin Sınıflara Göre Dağılımı.....	14
Tablo 2: Araştırmaya Katılan Otellerin Özellikleri.....	31
Tablo 3: Engelli Turizmi Kavramı Hakkındaki Düşünceler.....	35
Tablo 4: Otel Odalarının Bedensel Engelli İnsanlara Uygunluğu.....	37
Tablo 5: Misafirlerin Oda Memnuniyeti Hakkındaki Görüşleri.....	38
Tablo 6: Bedensel Engeli Olan Misafirlerin Otel Seçimi.....	39
Tablo 7: Engelli Bireyler Hakkında Alınan Eğitim.....	40
Tablo 8: Personele Özel Eğitim İle İlgili Hizmet İçi Eğitim Aldırma.....	41
Tablo 9: Araştırmaya Katılan Otel Yöneticilerinin Engelli Misafirlere Yönelik Görüşlerinin Dağılımı.....	42
Tablo 10: Araştırmaya Katılan Otellerin Oda İçi Fiziksel Koşulların Yeterlilik Durumuna Göre Dağılımı.....	45

BÖLÜM I

GİRİŞ

Araştırmanın bu kısmında problem durumu, amaç, önem, sınırlılıklar ve tanımlar yer almaktadır. Ayrıca araştırma içerisinde yer alan kavramların kısaltmaları bulunmaktadır.

1.1 Problem Durumu

21. yüzyılda sayısı bir milyardan fazla olan insanın herhangi bir engel ile yaşadığını, bu insanların yaklaşık olarak 200 milyonu toplumsal ve kişisel hayatlarını devam ettirmede zorluklar yaşamaktadır. Engellilik kavramının yakın zamanlarda yaygınlığının giderek çoğalması büyük bir kaygı konusuna dönüşecektir (Chan ve Zoellick, 2011).

KKTC’de Çalışma ve Sosyal Güvenlik Dairesi’ne bağlı Özel İstihdam Şubesi’ne kayıtlı olan engelli sayısı ise 5 bin 601 olduğu bilinmektedir. Bedensel engelli olan bireylerin sayısı ise 981’dir (Çalışma Dairesi Müdürlüğü, 2017). Çalışma Bakanlığı’nın sisteminde var olan bilgilerle çalışan engelli birey sayısı ve maddi yardımda bulunan engelli sayısı gibi istatistiki bilgilere ulaşılabilir fakat onun dışında kalanlar bilinmemektedir. Verilen sayıların içerisinde kanser ve madde bağımlılığı olanlar da bulunmaktadır. Bundan dolayı ülkedeki engelli bireylerin sayısı net olarak bilinmemektedir (Kibrit, 2018).

BM Genel Kurulu İnsan Hakları Evrensel Bildirisi’nde bulunan 09.12.1975 tarihli Engelli Hakları Bildirisi’nde, engelli bireylerin topluma aktif katılmaları kapsamında, toplumun da engellilere yönelik aynı sorumluluklarının olduğunu belirtmiştir. Engelli kişilere “saygı gösterilmesi, engelli kişilerin statüsüne bakılmaksızın, aynı yaştaki engelli olmayan diğer kişilerin sahip oldukları yaşam koşullarına sahip olmak haklarıdır” diyerek bahsedilmiştir (Birleşmiş Milletler, 2016). İlgili literatüre bakıldığında konut ve toplumsal yaşam alanlarında, engellilere yönelik akademik ve bilimsel çalışmalar yapıldığı görülmektedir.

Çınar ve ark. (2015) tekerlekli sandalye kullanıcılarının yatak odası ve mobilyaları ile ilgili yaptığı çalışmada bina içi yatak odalarında en başta gardrop, yatak, banyo, tuvalet gibi bölümlerde bireylerin zorluklar çektiğini belirtmiştir. Bundan hareketle

yatak odalarındaki mobilyaların engelli bireylere özel üretilmediği ortaya çıkarmıştır. Bir diğer çalışmada ise, Türkiye’de engelli bireyler için mobilya tasarım ve üretim felsefesinin yaygın olmadığı vurgulanmıştır (Çınar ve Gürleyen, 2003; Çınar ve Gürleyen, 2005). Bütüncül olarak bakıldığında bu durum yalnız engelli insanları ve ailelerini etkilemekle kalmayan, ayrıca tüm insanları kapsayan ve toplumların ekonomik- sosyal gelişimini etkileyen bir faktördür (Adanır, 2015).

Kentlerin yaşanabilir özelliklere sahip olması bütün bireylerin yaşam kaliteleri açısından önemli bir durum teşkil eder. Ancak engelli kişilerin kentle bütünleşebilmesi ve kent aidiyetini kazanabilmesi için öncelikli olarak o kentin erişilebilir olması gerekir (Erdoğan, 2019). Engelli bireylerin özel ihtiyaçlarına göre alanlar tasarlamak, engelli kişilerin yaşama daha fazla katılmalarını, sosyalleşmelerini ve toplumla etkileşimlerini sağlamada yardımcı olacaktır. Bu çalışmada bedensel engeli olan bireylerin yaşam standartlarını arttırarak onların toplum içinde daha rahat hareket edebilmelerini bu sayede toplumla sosyalleşmesini sağlamaktır. Bu konu ile ilgili Dünya Engelliler Vakfı’nın engelliler için tasarım kılavuzu olması amacıyla, bina ve tesisler için engelsiz tasarım kılavuzunu hazırlamıştır. Bu kılavuz rehberliğinde tasarımlar yapılırsa bireylerin yaşam kalitesi artacak ve sosyal ortama daha kolay adapte olacaklardır (DEV, 2012).

Konuya turizm sektörü açısından bakıldığında; tatil için gelen turistlere hizmetlerin sunulması ve turislerin bu hizmetlerden memnun kalması için gerekli kalitenin yakalanabilmesi bakımından bütün unsurların önemi açıktır. Ayrıca turistlerin tatil deneyiminin oluşmasında önemli bir etkidir (McIntyre, 1993). Turizm sektöründe önemli olan hizmetin niteliğidir. Hizmet kalitesinden bahsederek, bir işletmenin tüketicilerin isteklerini karşılayabilmesi denebilir (Yürütücü, 2003). Turizm sektöründe turistlerin gittikleri ülkelerden memnun bir şekilde dönmeleri önemlidir. Ancak ülkelerin doğal güzellikleri turistlerin gittikleri ülkelerden memnun kalması için tek başına yeterli değildir.

Bu durumda kaliteli hizmet verecek nitelikli çalışanların yetiştirilmesi önemlidir. Turizm eğitimi ile bu kalite mümkün olmaktadır. Zaman ilerledikçe birçok ülke turizm eğitiminin değerini anlamakta ve turizm eğitiminin gelişimine katkı sağlamaktadır (Ay, 2002 ve Tüylüoğlu, 2003).

Turizmin gelişmesiyle birlikte “Engelli Turizmi” diye bir kavram oluşmaya başlamıştır. Henüz az bilinen bir kavram olmasıyla beraber özellikle günümüzde engelli bireyleri topluma katabilmek, karşılaştıkları problemleri en az sınıra indirmek ve modern toplumları yakalayabilmek için birtakım kanuni düzenlemeler yapılmaktadır. Bu yasalarda turizm tesislerinin günümüzdeki olanaklarına ilişkin yönetmelikte konaklama alanlarının engelli kişilere yönelik mekansal değişiklik yapmaları zorunlu olmuştur (Eryılmaz, 2010). Yapılan bu düzenlemeler, hem engelli kişilerin toplumsal hayata uyumları hem de turizm etkinliklerine katılmaları bakımından fazlasıyla önem arz etmektedir (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012).

Dünyada engelli bireylerin hareket kabiliyetindeki kısıtlamaları minimum seviyeye ya da tamamen ortada kaldırmaya yönelik çalışmalar yapan çeşitli örgütler bulunmaktadır. Bu örgütler, engelli bireylerin günlük hayatını kolaylaştırmayı, hem de toplumsal yaşama istekli bir şekilde katılımını amaçlamıştır (Tozlu, 2012). “ENAT”, “ONCE” ve “Design for All” bu derneklere örnektir. ENAT, Avrupa ülkelerinde erişilebilir turizmin yapılabilmesi ve yaygınlaşması için kurulmuş olan bir vakıftır. ONCE ve Design for all dernekleri de, engelsiz turizmde farkındalık yaratmak için farklı etkinlikler yapmaktadır (<http://www.accessibletourism.org>). ONCE, çeşitli kampanyalar düzenleyip erişilebilir turizm hakkında toplumdaki bireyleri bilinçlendirmeye çalışmış olup 2011 yılından beri engelsiz turizm haberlerinin bulunduğu “Solidariad Digital” adında bir dijital gazete bulunmaktadır (ONCE, 2014). Design for All ise, engelli insanlara yönelik faaliyetleri bulunan bir sivil toplum örgütüdür ve engelsiz turizmin ilerlemesine yönelik olarak, 1996-1998 yılları arasında enteryasyonal ticari fuarlar düzenlemiştir (Design for All, 2014). Türkiye Cumhuriyeti bu kuruluşun bir üyesidir ve ENAT ulusal koordinatörlüğü bulunmaktadır. Fakat Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nin böyle bir üyeliği bulunmamaktadır.

Türkiye Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndaki verilere bakıldığında engelli turizmi işletme belgesi olan yerlerde 1176 adet engellilere yönelik tahsis edilen özel odalar bulunmaktadır. Bununla beraber engelli insanların veya bu konuda uzman kişilerin

bu odaların tümünün engellilerin kullanımına uygun özelliklerde olmadığını söylemektedir. Engelliler için yapılan özel odalarda bile engellilerin odaları kullanmasında sorunlar yaşadığı ifade edilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda Antalya 605 odayla engellilere yönelik en fazla otel odası bulunan ilimizdir. İkinci sırada Muğla ve üçüncü sırada İstanbul bulunmaktadır (TÜRSAB, 2008). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde ise bedensel engeli olan bireylere yönelik özel olarak yapılan odalar için internet sitelerinde arama yapıldığında az sayıda tesis karşımıza çıkmaktadır. Araştırmaya turizm işletme belgesi bulunan 3, 4, 5 yıldızlı otellerin alınmasının nedeni ise; engelli bireylere yönelik yapılan yatırımın kısmi miktarda maliyet çıkarması ve bu ekonomik düzenlemeyi sadece bu tesislerin karşılayabilmesidir. Diğer bir sebep ise; Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nde yer alan 80 oda ve üstündeki tesislerde tüm oda kapasitesinin %1 oranında engelli odasının yapılmasını istenmiş olmasıdır (KKTC Turizm Bakanlığı, 2012). Tüm bu sınırlı imkanları olan tesislerin ise gelen misafirlere fikir olması amacıyla incelenmesi gereklidir.

Engelli bireylerin içinde bulundukları çevresel koşullar, sahip oldukları bedensel yetersizliklerin yol açtığı sınırlamalardan dolayı önem taşımaktadır (Karataş, 2002). Bu nedenle kamu alanlarının toplumdaki her bireyin kullanımı için yaşanabilir alanlar olarak yapılandırılması kentleşmenin bir gereğidir (Kaplan ve Öztürk, 2004). Engelli bireylerin yaşamda aktif olmasını sağlamaya yönelik faaliyetlerin bir parçası olan turizm sektöründe de düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır (Yörük, 2003). Ancak, sorunların çözümü için yapılan uygulamalar yeterli değildir. Engelli insanlar için temel sorun, yardım almaksızın odaya veya gitmek istediği mekana ulaşabilmektir (Muallim ve Özşahin, 2010).

Ayrıca bu alanda Kuzey Kıbrıs'ta yapılan akademik çalışmaların olmaması bu çalışmanın yapılmasının temel sebeplerinden birisidir. Otellerde bulunan engelli odalarının varolan durumlarının belirlenmesi, otel odalarının kullanılabilirlik düzeyi, odalardaki erişim olanaklarının incelenmesi gerekir. Çekici unsur engelli bireylere yönelik yeterli oda sayısı bulunmamasıdır Oysa ki Turizm Bakanlığının Yönetmeliği'nde, "80 oda ve üstündeki tesislerde tüm oda kapasitesinin %1 oranında engelli odasının yapılmasını istenmiştir ". İkliminden dolayı engelli turizmine elverişli olan KKTC'de engelli turizme yönelik otel odalarının yeterli sayı ve belirlenen standartlar düzeyine ulaşması durumunda adanın ekonomisine önemli katkı sağlaması beklenir.

1.2 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti turizm tesisleri içinde yer alan otel işletmelerinde bulunan engelli odalarının bedensel engelli bireylere uygunluğunun değerlendirilmesi, eksikliklerin belirlenmesi ve yöneticilerin engelli turizmi hakkındaki görüşlerini almaktır. Çalışmanın amacı doğrultusunda aşağıda yer alan araştırma soruları cevaplanmaya çalışılmıştır:

1. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde olan 5 yıldızlı otellerin engelli odaları bedensel engeli olan bireylere göre tasarlanmış mıdır?
2. KKTC' de otel odaları bedensel engeli olan bireylere uygun mudur?
3. KKTC'deki otel odalarının bedensel engellilere yönelik fiziksel düzenlemeleri yeterli midir?
4. KKTC'deki çalışan otel yöneticilerinin engelli odaları hakkındaki görüşleri nelerdir?

1.3 Araştırmanın Önemi

Engelli bireyler seyahat planı hazırlamada ve otel seçiminde büyük kaygılar yaşamaktadır. Yapılan bu çalışma bedensel engelli bireylerin kaygılarını en aza indirmede yardımcı olacağı düşünülmektedir. Araştırma ile bedensel engele sahip olan bireylere yardımcı olmak, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bedensel engeli olan bireyler üzerinde düşünmek, tartışmak, yeni araştırma olanaklarının yaratılmasına katkı sunmak ve mevcut otellerdeki eksiklikleri göstermek ve çözüm bulmak bakımından önem taşımaktadır. Bedensel engeli olan bireylerin de diğer insanlar gibi aynı otelde tatil yapmasının mümkün olup olmadığını, mümkün ise mevcut otellerin imkanlarının yeterli olup olmadığını, yeterli koşulların olmaması halinde bunu mümkün kılacak mekansal düzenlemelerin neler olduğu ve otellerdeki yetkililere öneriler getirerek yardımcı olacağı düşünülmektedir. Literatür taraması yapıldığında bedensel engeli olan bireyler için Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki otellerin incelenmesine yönelik benzer bir araştırmanın yapılmadığı görülmüştür. Bu çalışma, konaklama tesislerinde yer alan otellerin engelli bireylere karşı olan yaklaşımları hakkında bilgi vermesi açısından önem arz ettiği kadar, turizm pazarındaki ada ülkelerinden birisi olan Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin engelli turizmine ne kadar hazır olduğunu ortaya koyan, otel yöneticilerinin engelli turizmi

ile ilgili düşünceleri alındığından dolayı bu çalışma ilk olması sebebiyle de önemlidir. Araştırma sonuçlarının otel yöneticilerine, mimarlara, misafirlere ve diğer araştırmacılara yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4 Sınırlılıklar

Bu araştırma aşağıda yer alan sınırlılıklar içerisinde yürütülmüştür;

1. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Lefkoşa, Girne ve Gazi Mağusa ilinde hizmet veren 5 yıldızlı 22 otel ile sınırlıdır.
2. Kapsama alınan 5 yıldızlı otellerin yöneticisi ile sınırlıdır.
3. Araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorularla sınırlıdır.
4. Araştırma otel yöneticilerinin görüşleri ve otel odalarının uygunluğu ile sınırlıdır.
5. Araştırma sadece bedensel engelli bireyler ile sınırlıdır.

1.5 Tanımlar

Engelli: Bilişsel bir rahatsızlık sebebi, yaralanma ya da bedensel bazı hareketleri, duyuları veya işlevleri kısıtlanan bireydir (Oxford Dictionary, 2003).

Engellilik: Kişinin yaşam alanını büyük oranda sınırlayan bedensel veya zihinsel bozukluğu olan kişileri ifade eden bir olgudur (Burnett ve Baker, 2001).

Engelsiz (Engelli) Turizm: Engelli bireylerin topluma aktif katılımını sağlamak amacıyla iyileştirici ve rehabilite edici hizmetlerin verilmesi için sunulan turizm türü olarak tanımlanır (Bozça, Kırac ve Kırac, 2017).

Erişilebilir Turizm: Bütün insanların turizm tesislerine teminini sağlama ile ilgili seyahat etme faaliyetlerine aktif katılmalarını sağlamaya yönelik bir turizm türüdür. (Luiza, 2010).

Turizm: İstirahat etmek, eğlenmek, görmek ve keşfetmek gibi amaçlarla yapılan gezilerin tümüdür (Özgüç, 2003).

1.6 Kısaltmalar

BMDTÖ	: Dünya Turizm Örgütü
BM	: Birleşmiş Milletler
BÖİB	: Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı
DEV	: Dünya Engelliler Vakfı
EARGED	: Eğitim Araştırma ve Geliştirme Dairesi
ENAT	: Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı
GSYH	: Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
IDEA	: Engelli Bireyler Eğitim Yasası
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
K.K.T.C	: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MEGEP	: Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi
ONCE	: Engelli Sosyal İçerme ve İşbirliği Vakfı
PREDIF	: Fiziksel Engellileri Temsil Eden Kamu Platformu
RA	: Rehabilitasyon Yasası
SSDI	: Sosyal Güvenlik Engellilik Sigortası
TMMOB	: Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
UNWTO	: Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
YHB	: Yardım Heyeti Başkanlığı
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

BÖLÜM II

KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ AÇIKLAMALAR

Bu bölümde, engellilik ve engelli kavramları, engellilik sebepleri ve türleri, engelli oranları, konaklama tesisleri, evrensel tasarım ve engelli turizmi ile ilgili tanımlara yer verilmiştir. Ayrıca Dünya’da, Avrupa’da, Türkiye’de ve Kıbrıs’taki engelli turizmi, yasal düzenlemeler ve ilgili araştırmalar bu bölümde yer almaktadır.

2.1 Engellilik ve Engelli Kavramları

Dünya üzerinde birçok lisanda kullanılan engelli ve engellilik manasına denk gelen çok fazla sözcük vardır. Türkçe’de genel olarak “engelli, sakat, özürlü” kelimeleri aslında aralarında anlam farklılıkları bulunduğu halde aynı anlamda kullanılan sözcüklerden birisidir. Bundandır ki engelliliğin geçerli ölçülerde tanımını yapmak bir hayli zordur. Bu nedenle kaynaklarda değişik tanımları yer almaktadır. Özürlü sözcüğü "özürlülüğü" özürlülük olgusunu objektifleştiren bir kavram olarak önümüze çıkarken, buna rağmen engellilik terimi, yavaş yavaş bu mecburiyetten kurtulabilmeyi, fikirlerimizde yumuşamayı ve esnekliği sağlayan bir terim olarak görünmektedir (Koca, 2010).

Çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından engelli tanımları yapılmıştır. Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Bildirgesinde “Kişisel veya toplumsal yaşamında bireysel olarak yapabileceği davranışlardan herhangi birini noksanlık sonucunda yapamayan kişilerin sakat olarak” tanımı yapılmıştır (BM, 1975). Engelli kelimesi ise genel olarak hareket yeteneği sınırlanmış kişileri akla getirir. Doğuştan ya da daha sonradan çeşitli sebeplerden dolayı becerilerini kaybetmesi sebebiyle sosyal hayata uyum sağlama ve günlük yaşam gereksinimlerini karşılayamama ve rehabilitasyon hizmetlerine gereksinim duyan kişi engelli birey olarak tanımlanmaktadır (BÖİB, 2008).

Bir diğer kurum olan WHO, BM ve ILO tarafından farklı bakış açılarından engellilik kavramına tanımlar yapılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü de engellilik kavramını hastalık sonuçlarına dayandıran, sağlık açısından bir tanımlama yapmıştır.

Bir diğer kavram da yetersizlik kavramıdır. Fakat yetersizliği açıklamadan önce zedelenme ve sapma kavramlarının bilinmesi gereklidir. Zedelenme; bireyin ruhsal ve fiziksel özelliklerinde geçici veya daimi türden bir yitim ya da işleyiş bozukluğudur (Özsoy, Özyürek ve Eripek, 1997; WHO, 1993). Özyürek (2000), ise

zedelenmeyi “Organ yapılarındaki biyofiziksel ve kimyevi bozukluklar” olarak tanımlamıştır. Yapılan tanıma göre, vücudun herhangi bir yerinde farklı nedenlerden dolayı zedelenmeler ortaya çıkabilir. Misal, kulağın biyofiziksel olarak yapısının bozukluğu zedelenme iken, kişide zedelenmenin olması her zaman yetersizlikle karşılaşmasına yol açmayabilir.

Özel eğitim hizmetleri yönetmeliğindeki tanıma bakıldığında (2010); bedensel yetersizliği olan birey: “Hastalık, kaza ve genetik sorunlara bağlı olarak organların işlevlerini yerine getirememesi sonucunda ortaya çıkan fiziksel aktivite ile ilgili yetersizlikler sebebiyle özel eğitim hizmetine gereksinimi olan kişi” olarak tanımlanmıştır (Resmi Gazete, 2006). Doğumda ya da doğum sonrasında bir nedene bağlı olarak, tüm düzeltme işlemlerine karşın kas, iskelet ve sinir sisteminde oluşan bozukluklara bedensel engel (ortopedik engel) denilmektedir. Bu engelden dolayı, eğitim hayatında ve toplumsal hayatında uyum sorunu yaşayan bireyler ise, bedensel engelli (ortopedik engelli) olarak tanımlanır (Dilbaz, 2016).

2.2 Engellilik Sebepleri ve Türleri

Engelliliğin sebeplerine bakıldığında önemli bir kısmının kaçınılabilir, önlenabilir nedenler olduğu bilinmektedir. Engellilik kaynağına ve sebebine göre farklı biçimlerde sınıflandırılır. Kaynağına göre bölümlere ayrıldığında doğuştan gelen engellilik nedenlerine baktığımızda genetik nedenler, akraba evlilikleri, gebelikte yaşanan travmalar, bulaşıcı hastalıklar, gereksiz ilaç kullanımı, annenin madde ve alkol bağımlısı olması, yetersiz beslenmesi, şiddet gibi nedenler yer almaktadır (Koca, 2010).

Doğum anında ve sonrasında oluşan engelliliğe baktığımızda yetersiz koşullarda yapılan doğum, yaşanan kötü olaylar, yanlış yapılan uygulamalar akla ilk gelen nedenlerdir. Doğum sonrasında ise kazalar, yaşanan terör olayları, deprem vb. nedenler arasında gösterilir. Kazaların bir kısmı da önlenabilir olduğu görülmektedir. Engellilik terimi;

- Zihinsel Engelli
- Görme Engelli
- İşitme ve Konuşma Engelli
- Ortopedik Engelli
- Süreğen Engelliler (Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Araştırma

Raporu, 2016) olarak beş başlıkta incelenir.

Buna ek olarak başka bir kaynakta engel grupları şu şekildedir;

Bedensel ve süreğen engelliler, görme engelliler, işitme engelliler, zihinsel engelliler, dil ve konuşma güçlüğü çekenler, öğrenme güçlüğü olanlar, üstün zekalı ve özel yetenekliler, duygusal ve davranış bozukluğu olanlar şeklinde gruplama yapılmıştır (Megep, 2011).

Özel eğitim gereksinimi olan bu gruplar “bilişsel geriliğe sahip kişiler, öğrenme güçlüğü olan kişiler, duygusal ya da davranış sorunları olan kişiler, fiziksel engelli kişiler, iletişim bozuklukları olan kişiler, işitme engelliler, görme engelliler, ağır ya da birden çok engele sahip kişiler, üstün yetenekli kişilerdir” şeklinde sınıflandırılmıştır (Culatta ve Tompkins, 1999).

MEB’in çıkarttığı özel eğitim okulları yönetmeliğinde; bedensel engelli “bütün düzeltmelere karşın kas, iskelet, sinir sistemi ve eklemlerdeki engellerinden dolayı formal eğitimden gerektiği kadar yararlanamayan bireyler” olarak tanımlanmaktadır (MEB, 2017). Bir başka kaynakta ise bedensel engelli bireylerin, “parmak, el, kol, ayak ve bacağın eksikliği-fazlalığı veya şekil bozukluğu, kemik-romatizmal hastalığı, hareket kısıtlılığı, kas güçsüzlüğü yaşayan yada felçli olanların bedensel engellilerin içerisine girmekte” olduğunu belirtmiştir (EARGED, 2010).

Buna ek olarak yaygın olarak bilinen engel türleri ise, zihinsel, bedensel, görme, işitme-konuşma, otistik engelliler ve süreğen hastalığı olanlardır (Öztürk, 2011).

2.3 Dünya’ da, Türkiye’ de ve K.K.T.C’ de Engelli Oranları

DSÖ’ nün (2011) yayınladığı dünya engellilik raporuna göre dünyada bir milyardan fazla kişi engelli kategorisine girmekte ve bu kişiler arasından yaklaşık olarak 200 milyon birey ise ciddi işlev bozuklukları yaşadığı bilinmektedir.

Türkiye’de genel nüfus içerisindeki engellilerin oranını ve niteliklerini belirlemeye yönelik Türkiye İstatistik Kurumu ve Aile-Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün beraber yapmış olduğu geniş kapsamlı iki araştırma bulunmaktadır: Bunlar Türkiye Engelliler Araştırması (2002) ve 2010 yılı içinde yapılan Engellilerin Sorun ve Beklentileri adlı araştırmasıdır. Devlet İstatistik Enstitüsü ve Engelli-Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün yaptığı

Çalışma ile “Türkiye Engelliler Araştırması” lkemizdeki engelli profili araştırılmıştır. Varolan engelli nüfusunun toplam nüfus içerisindeki oranı % 12.29 olduğu görülmektedir (BB, 2002). Dolayısıyla 2002’de 8,5 milyona yakın olan engelli sayısı 2015 yılı nüfus sayısı olan 77 milyon 695 bin kişiye oranladığımızda yaklaşık olarak 9,5 milyon kişinin engelli olduğu tahmin edilebilir (Trkmenadağ, 2015).

Türkiye’de, 2011 yılı içinde yapılan Nüfus ve Konut Araştırması sonuçlarına göre; görme, duyma, konuşma, yürüme, öğrenme, dört işlem, hatırlama veya dikkatini toplama fonksiyonlarından en az birinde çok zorlandığını yada hiç yapamadığını belirten kişilerin sayısı 4 milyon 882 bin 841’dir. Diğer bir ifade ile 2011 yılında toplam nüfusun % 6,6’ sının en az bir engeli bulunmakta ve bedensel engeli olanlar ise bu oranın % 2.58’ ini oluştırmaktadır (TUİK, 2016). Yapılan araştırmanın % 42,8’i erkek, % 57,2’si ise kadından oluşmaktadır. Tüm bu veriler Nüfus ve Konut Araştırması, 5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanununda hazırlanan resmi istatistik programıyla gerçekleştirilen araştırmanın referans tarihi 02.10.2011’dir. Alan uygulaması 03.10.2011 tarihinde başlamış olup Aralık ayının bitimine kadar devam etmiştir (TUİK, 2015).

KKTC, alışma ve Sosyal Güvenlik Dairesi’ne bağlı zel İstihdam şubesi’ne kayıtlı olan engelli sayısı ise 5 bin 601 olduğu bilinmektedir (alışma Dairesi Müdürlüğü, 2017).

2.4 Turizm Kavramına Genel Bakış

Yapılan araştırmalarda turizm kavramının belirlenmesi 19.yüzyılın sonlarına kadar devam etmiştir. Bilinen turizm olgusunun ilk tanımlanması 1905’ te Guyer - Feuler tarafından ortaya atılmıştır. Giderek artan hava değişimi ruhsal ve bedensel dinlenmeye gereksinim duyan, doğa ve sanatla beslenen etkileyici güzellikleri keşfetmek ve doğal yaşamın insanlara haz verdiği inancına dayanan ticaret, sanayi ve ulaşım araçlarının yenilenmesi sonucu olarak toplumların birbirlerine yakınlaşmasına olanak veren bu tanım modern zamana özgü bir olgudur (Kozak, 2011).

Turizmle beraber genellikle anılan bir öğe olan “seyahat” kavramı önemli bir etmendir. İnsanlar yoğun iş temposundan uzaklaşmak için kısa süreli molalar verirler. Bu kısa seyahatlar de turizm olayını ortaya çıkarır. Turizm olayının oluşmasında diğer bir önemli etken ise “konaklama” faktörüdür. Hunziker, turizm kavramını sade bir dille açıklaması bilimsel alanda bir tanımın ortaya çıkmasına

olanak vermiştir. Hunziker’e göre turizm; yabancı turistlerin para kazanma amacı olmaksızın farklı yerlere yaptıkları seyahatlerde sürekli konaklaması sürecinin tamamıdır (Kozak, 2012).

Bu tanım turizm kavramını bütünü ile yansıtmadığından dolayı II. Dünya Savaşı’ndan sonra da gelişen sosyo-kültürel ve ekonomik alanda önemli bir yer edinen turizmin daha kapsamlı bilimsel bir tanımın yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Dünya Turizm Örgütü’nün yaptığı tanımına göre turizm; “sürekli kalışa dönüştürmemek ve maddi gelir elde etmek amaçlı yapılan hiçbir uğraşıda bulunmamak koşuluyla turistlerin geçici bir süre konaklamalarından doğan olay ve ilişkilerin bütünü” şeklinde yorumlamıştır (Keskin, 2004).

Farklı alanlarda çalışan uzman kişilerin, turizm sektörünü kendi disiplinlerine göre niteliklerini dikkate alarak tanımladıklarından dolayı turizm tek bir tanımı yoktur. Örnek olarak; iktisatçılar turizm kavramını bir “endüstri” olarak görürken, pazarlama uzmanları “pazar”, çevreciler turizmin çevresel etkileri üzerinde durarak, sosyologlar ise insan tutum ve davranışlarını ele almaktadır (Maviş, Ahipaşaoğlu ve Kozak, 2002).

İnsanlar tarafından turizme olan ihtiyacın giderek artarak, ülkelerin de ekonomisinde önemli bir pazar olan kıyı, kumsal ve yeraltı sularına yönelik ihtiyacın giderek çoğalması, çeşitli doğal yapıları olan yerlere plaj ve kaplıca şehirlerinin kurulmasını sağlamıştır (Eralp, 1983). Turizm çeşitlerine bakıldığında; sağlık ve termal turizmi, kış turizmi, yat turizmi, hava sporları turizmi, dağcılık, akarsu-rafting turizmi, su altı dalış turizmi bunlardan bazılarıdır (Kültür Turizm Bakanlığı, 2018).

Günümüzdeki turizme bakıldığında özellikle ılık, güneşli ya da karasal bir iklim turizm zenginliği olarak görülmektedir. Kuzey ve orta Avrupa'dan Akdeniz kıyıları tarafına doğru görülen turizm akımı yaz turizmi için yapılmaktadır. Akdeniz iklimine sahip olan Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde deniz suyunun erkenden ısınarak geç soğuması, ayrıca hava durumunun açık ve güneşli olması yaz turizmi bakımından oldukça elverişli bir durumdur (Karabulut, 2017).

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Akdeniz’in doğusunda yer alan 244 km uzunluğunda, 96 km genişliğinde, 768 km’ lik sahil şeridine sahip olan ve zengin bir kültürel çeşitliliğini bünyesinde bulunduran bir adadır (Altınay ve Hussain, 2005). Kuzey Kıbrısın turizm endüstrisindeki güçlü yanları adanın doğal kaynakları, bitki örtüsü, tarihi mekanlara sahip olmasıdır. Güçlü yanlarının yanısıra ülke üzerinde

uygulanan ambargolar olumsuz tanıtım kampanyaları Kuzey Kıbrısın zayıf yönü olarak söylenebilir (Gürsoy ve Ekiz, 2006 ; Kılıç ve Okumuş 2005).

2.5 Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Turizm

Ulaşım ağının günümüzdeki konforu - hızı turizm hareketlerinin ilerlemesinde büyük etkindir. Özellikle havacılık sektöründeki ilerlemeler bölgeler arasındaki mesafeleri azalttığından insanlar uzak yerlerde tatil yapma imkanı bulmaktadır. Aynı şekilde seyahat şirketlerinin düzenledikleri turlar da büyük kitlelerin ulaşım sektöründen faydalanmasını sağlamıştır. Günümüzde kişi başına düşen milli geliri yüksek ve ileri seviyede gelişmiş toplumlar diğer ülkelere en fazla turist gönderen ülkeleri oluşmaktadır.

Bundan dolayı turizm etkinliğinin Amerika ve Avrupa kıtalarında yoğunlaştığı, İngiltere, Fransa, Danimarka, Almanya, İsviçre, Kanada, İspanya, İtalya ve Yunanistan'nın turizm gelirleri yüksek olan ülkelerin başında yer almaktadır. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti dünya turizm hareketlerinin arttığı bir alanda yer alması ve turizm potansiyeli bakımından ergonomik olmasına karşın turizmin burada geliştiği ve çok yarar sağladığı söylenemez (Karabulut, 1988).

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti ada konumunda olduğundan turizm sektörünün tamamı iktisat açısından payı önemlidir. 2013 yılında turizm sektörünün KKTC GSYH'sine katkısı 680 milyon TL'yi bulmuştur (YHB, 2013). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetine diğer ülkelerden ulaşım deniz ve hava yolu ile yapılmaktadır. Fakat politik sebeplerden dolayı dış ülkelerle olan ulaşım sisteminde meydana gelen engeller, örgüt yetersizliği gibi önemli nedenlerden dolayı turizm sanayisi beklenen nicelikte gelişmemiştir. Tüm bu olumsuzluklar ülkenin diğer ülkelerle olan bağlantısını önemli ölçüde engellemektedir (Mor ve Çitci, 2006).

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin en önemli gelir kaynaklarından birini de turizm oluşturmaktadır. Turizm Planlama Dairesi istatistik verilerine göre; yurt içi ve yurt dışı uyruklarına göre turizm tesislerinde konaklayan turist sayısı (Ocak 2019, 2018 mukayeseli) 68.354'tür. (Turizm Planlama Dairesi, 2019). Turizm tesislerinin büyük bir kısmı Gazimağusa ve Girne'de bulunmaktadır (Koday, 1995). Alagöz'ün de belirttiği gibi, "güzellik memleketi ve dünyada yaşama zevkinin sembolü olan bir adadır" (Alagöz, 1959). Kıbrısta turizm tesisleri içerisinde en çok oteller bulunmaktadır. 2017-2018 yılının konaklama alanındaki tesis sayısı ve yatak

kapasitesi bölge ve sınıf dağılım verilerine göre toplam olarak 141 adet turizm tesisi 23.603 yatak sayısı bulunmaktadır. Bu tesisler oteller, tatil köyleri, yöresel ev, turistik konut, pansiyon ve diğer konaklama tesisleridir (Turizm İstatistikleri Yıllığı, 2018).

2019 yılında faaliyet gösteren turizm konaklama tesislerinin sayısı ile yatak kapasitesinde artış gösterdiği görülmüştür. Turizm tesisi sayısının 147'ye çıktığı ve yatak kapasitesinin de 25.241 olduğu belirlenmiştir (Turizm İstatistikleri Yıllığı, 2019).

Tablo 1.

Faaliyette Olan Turistik Konaklama Tesisi Sayısı İle Yatak Kapasitesinin Sınıflara Göre Dağılımı

Tesis Sınıfı	Tesis Sayısı	% Payı	Yatak Sayısı	% Payı
5 Yıldızlı Otel	22	15	15.654	62
4 Yıldızlı Otel	5	4	1.550	6
3 Yıldızlı Otel	15	10	2.408	10
2 Yıldızlı Otel	21	14	1.533	6
1 Yıldızlı Otel	14	10	505	2
II. Sınıf T.K	3	2	442	2
Butik Otel	6	4	650	3
Özel Belgeli Otel	1	1	34	0
Turistik Bungalov	25	17	1.550	6
Apart Otel	2	1	96	0
Yöresel Ev	2	1	54	0
Turistik Konut	4	3	192	1
Turistik Pansiyon	24	16	317	1
Henüz Sınıflandırılmayıp Faaliyette Olan Tesisler	2	1	74	0
Henüz Sınıflandırılmayıp Tadilatla Olan Tesisler	1	1	182	1
TOPLAM	147	100	25.241	100

Tablo 1’de görüldüğü gibi K.K.T.C’deki tesislerin; % 15’i 5 yıldızlı otelleri, 4 yıldızlı oteller % 4’ü, 3 yıldızlı oteller % 10’u, 2 yıldızlı oteller % 14’ü, 1 yıldızlı oteller ise % 10’unu kapsamaktadır.

2.6 Konaklama Tesisleri ve Tanımları

Konaklama sektörü, turistlerin geçici olarak konakladığı, eğlendiği ve diğer sosyal ihtiyaçlarını giderdiği işletmelerdir (Sezgin, 1995).

Şener (2001), kişilerin değişik sebeplerle yapmış olduğu yer değiştirme durumu sonucunda, öncelikli olarak konakladığı, sonrasında beslenme gereksinimleri ve diğer ihtiyaçlarını gidermek amacıyla, hizmet üreten ayrıca kişilerin psikolojik tatmin duygularına yönelik kar amacı taşıyan nitelikli konaklama işletmeleri olarak tanımlamaktadır.

Çeşitli konaklama tesisleri bulunmaktadır. Bunlar;

Otel: Seyahate çıkan insanların, yeme-içme, eğlence gibi ihtiyaçlarını karşılamak üzere yönelik oluşturulmuş, deneyimli çalışanları, mimari dekorasyonu, etkinlikleri ve misafirlerin belirli kural ve standartlara bağlı işletmelerin tümüne verilen isimdir (<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr>).

Motel: Genellikle yerleşim alanları dışarısında yer alan, özel arabalarıyla yolculuk yapan insanların konakladığı, yeme-içme ve park ihtiyaçlarını karşıladığı minimum on odadan oluşan yerdir (Kozak, 2012).

Tatil Köyü: Tabiatın natural güzellikleri içerisinde konaklamanın yanısıra çeşitli eğlence ve spor aktivitelerinin bulunduğu maksimum üç katlı ve minimum seksen odalı tesislerdir (Demirtaş, 2010).

Pansiyon: Tesis yönetimi daha kolay olan, yeme-içme ihtiyacının yönetim tarafından sağlandığı veya gelen kişilerin kendi yemeklerini kendilerinin hazırladığı, minimum beş odalı tesislerdir (Keskin, 2013).

Kamping: Karayolu çevresinde, kent girişlerinde, doğal güzelliği olan yerlerde (deniz, göl, dağ gibi) yapılan ve genellikle turistlerin kendi imkanlarıyla gecelediği, ihtiyaçlarını giderebildiği, minimum 30 ünitelik tesislerdir (Topay ve Koçan, 2009).

Apart Otel: Villa ya da apartman şeklinde yapılan, gelen kişilerin kendi yeme-içme ihtiyacını karşıladığı ve otel gibi işletilen tesislere denir (Resmi gazete, 2005).

Dağ Evi (Oberj): Doğal güzelliklerden faydalanmak ve avlanmak için tasarlanmış bir ortamda dinlenme ihtiyacını karşılayan tesislerdir (Denk, 2018).

2.7 Evrensel Tasarım

Evrensel tasarım ilk kez mimar olan Ronald L. Mace tarafından, çevreyi herkes tarafından kullanılabilir yapmak için ortaya atılan bir terimdir. Bunun yanı sıra engelli bireyler için bağımsız erişimi ifade eden “engelliler için tasarım” kavramı Selwyn Goldsmith’in öncülük yapmasıyla tanınmıştır (Kaymaz, 2015). Evrensel tasarım; bir engeli olan yada olmayan bütün insanlara eşit kullanım hakkı sağlayan materyallerin üretilmesi ve tasarlanması anlamına gelmektedir. Ayrıca kişilerin farklılıklarına karşın tüm bireylerin mümkün oldukça kullanımını sağlayan ürünlerin tasarımı yaklaşımıdır (Kuter ve Çakmak, 2017). Evrensel tasarım herkes için tasarım ve engelsiz tasarım gibi kavramlarla söz edilmektedir (Uslu ve Shakouri, 2014).

İhtiyaçlara yönelik olarak özel tasarlanan materyaller, öncelikle engelli bireyin hangi tür gereksinimleri olabileceği fikri ile başlamaktadır (Hazer, 2005). Mobilyaların insanların gündelik hayatlarında genel ihtiyaçlarının yanında sosyal ve psikolojik gereksinimlerini karşılayan hareketli ya da hareketsiz eşyalar olarak tanımlanmaktadır (Aras, Çınar ve Sezen, 2008).

Türkiye’de planlama ve tasarım eğitimi veren üniversitelerin müfredat içeriklerine bakıldığında herhangi bir engelli bulunan gruplara yönelik farklı isimlerde dersler yer verildiği ancak kentsel alanların engelsiz olarak tasarlanması konusunda bilgi sunan evrensel tasarım ve engelli bireylere yönelik derslerin yeterli olmadığı gösterilmektedir. Evcil (2012), çalışmasında 53 mimarlık programının ders içeriğinde herkes için tasarım ile yaşlı ve engelli bireyler için tasarım terimleri geçen derslerin az sayıda olduğu belirtilmektedir.

Oysa ki tasarım yapılırken, tüm insanların erişimine ve kullanımına yönelik çözümler üretmek gereklidir. Burada herkes için tasarım yaklaşımı, tasarımcılara erişilebilirliği bir tasarım problemi olarak algılama sorumluluğu vererek, mekanların insancillaştırılması yönünde katkıda bulunacaktır (Sirel ve Sirel, 2017). Son yıllarda ise tasarımcılar engelli bireylere uygun yeni tasarımlar ürünler üretilmektedir. Bunlara örnek olarak duyarlı kent mobilyaları örnek gösterilebilir. Engellerine göre yayaları tespit ederek seyahatlerini daha basit ve güvenilir bir duruma getirmek için dijital teknolojiyi kullanılmaktadır (Uslu ve Güneş, 2017).

Hayatlarını geçici ya da daimi herhangi bir tür engellilik sürdüren bireylere hizmet sunmayı amaç edinen erişilebilir turizm, engellilerin eşit haklar ile özgür bir şekilde tatil yaparak toplumsal yaşama aktif katılma haklarına erişimlerini sağlayarak engelli bireyleri toplumdan uzaklaştırmayı değil, topluma katmayı öngörmektedir. Figueiredo ve ark. (2012), engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını kısıtlayan durumları çevresel engeller, iletişim faktörleri ve içsel engeller olarak 3 gruba ayırmıştır.

2.8 Engelli Turizmi

Engelli turizmi, kişilerin turizm etkinlikleri içerisinde hiçbir bir engel ile karşılaşmadan, erişilebilir olarak seyahat etmesi şeklinde tanımlanmıştır (Tüfekci vd., 2015). Engelli turizmine ek olarak, engelli kişilerin yanlarında refakatçi, yaşlı ve turizme erişim ihtiyacı olan kişilerin yaptığı turizm faaliyetini içeren “erişilebilir turizm” kavramı da yer almaktadır (Toker ve Kaçmaz, 2015).

Erişilebilir turizm, sunulan hizmet ne olursa olsun başta engelli bireyler olarak, tüm insanlara sürdürülebilir hizmet sunmayı ve beklentilerin karşılanması çabası olarak tanımlanır (Çınar, 2010). Erişilebilirlik kavramının beraberinde benzer bir kavram olan kullanılabilirlikten de söz etmek gerekir. Kullanılabilirlik bir ürün veya donanımın her tür birey tarafından kullanılabilmesini ifade etmektedir. Kullanılabilirlik ve erişilebilirlik birlikte ele alınan bir kavramdır (Hacıhasanoğlu, 2003). Engelli turizmi ile alakalı olan bir diğer kavram ise ulaşılabilirliktir. Ulaşılabilirlik, mimari alanımızı oluşturan çeşitli yapı ve farklı mekanlara nasıl ve hangi imkanlarda kavuşabileceğimizi ifade eden bir kavramdır (Seyyar, 2015).

Kentsel yaşam ortamlarında var olan engeller, engelli bireyin bağımsız şekilde hareket olanağını azaltmaktadır. Bu durum bireylerin sosyal iletişim kurmasını zorlaştıracaktır. Kentsel yaşam alanlarında ortak alanların kullanılamaması, farklı insanlarla bir arada bulunamama bireyi yalnızlaştırmanın yanı sıra psikolojik ve bedensel olarak birtakım sorunlar meydana getirmektedir. Bundan dolayı gelişmiş ülkelerde tüm bu sorunların ortadan kaldırılması için “bağımsız yaşam” kavramı savunulmaktadır (Uslu ve Shakouri, 2014).

Bekiroğlu yaptığı çalışmada, bedensel engelli bireylerin toplumsal yaşama aktif katılımlarının gerçekleşmesi için içinde bulunduğu durumun iyileştirilerek fiziksel çevrede diğer kişilerle özgür yaşayabilmesinin sağlanması gerektiğini belirtmiştir

(Bekiroğlu, 2002). Bergier ve ark. (2010), engelli bireylerin turizme yönelmelerindeki çevresel belirleyicilerin etkisini Polonyada yaşayan 750 kişiye anket uygulayarak araştırmış, fiyatların, arkadaş çevresinin ve doktorların tavsiyesine göre turizme yöneldiklerini saptamıştır.

Engelli turizmüne yakın anlamlı daha kapsamlı ve ayrımcı olmayan, bütün bireyleri içine alan “erişilebilir turizm” kavramını kullanmak, daha kabul edilen bir yaklaşımdır. Bu kavramın içeriğinin zaman içerisinde yapılan çalışmalar ve uygulamalar eşliğinde geliştirileceği düşünülmektedir. Erişilebilir turizm kavramı aynı şekilde “evrensel turizm”, “engelli turizmi”, “engelsiz turizm”, “herkes ve her şey dahil turizm” gibi değişik isimlerle de kullanıldığı bilinmektedir (ENAT, 2013).

2.8.1 Dünya’da ve Avrupa’da Engelli Turizmi

“Engelsiz kent” tüm bireylerin bağımsız olarak erişilebilir, güvenli ve konforlu bir şekilde kullanılabilir alanlara, mekanlara, servis ve hizmetlere sahip bir kenti ifade etmektedir (Uslu ve Güneş, 2017). Engelsiz bir ortam; özgür ve güvenli bir şekilde herkesin ulaşabileceği alanların mümkün oldukça bağımsız ve engelsiz bir biçimde planlanarak yapılan binaların, yolların, parkların, bahçelerin ve diğer alanların dizayn edilmesidir (unnati.org, 2004).

Japonya’nın Gifu bölgesinde bulunan Takayama doğası ile bir turizm yeridir. Kaldırımlar yola sıfırlanmış, yollardaki trotuarlar kaldırılmış, ızgaralar değiştirilmiş, değişik renkte ve dokuda asfalt döşemesi ve engelliler için görsel-işitsel uyarı sistemleri bulunmaktadır. Bu düzenlemeler sırasında şehirde bulunan mağazaların tarihi dokusu korunmuş ve engelli bireylerin kolay bir şekilde alışveriş yapabilecekleri durumdadır. Ayrıca şehrin içinde engellilere göre dizayn edilmiş 98 tane tuvalet yapılmıştır (Burak, 2018).

Avustralya Sydney’deki kamuya ait yerlerde, ulaşım, otel, restoran vb. yerlerde bütün engel türlerine özel düzenlemelerin sayısı oldukça fazladır. Ayrıca seyahat acentaları engelli bireylerin katılabileceği ekolojik, balina izleme gibi çeşitli etkinlikler düzenlemektedir (Karacaoğlu, 2012).

Avrupa Birliği, engelli bireylerin ulaşım, seyahat ve toplumsal alanlarda bağımsız hareket edebilmeleri yönünde duyarlılığı arttırmak ve şehirlerin engelliler tarafından ulaşılabilir olmasını teşvik etmek amacıyla her yıl yarışma düzenleyerek yarışmaya aday olan şehirleri inceleyerek Acces City Award (Erişim Şehir Ödülü) vermektedir.

2010 yılında verilmeye başlanan erişim şehri ödülleri 2010 yılında düzenlenen Avrupa Erişim Şehri Ödülü'nü kazanmak için 66 Avrupa şehrinin aday olduğu yarışmada Avila (İspanya), erişim şehir ödülünü alan şehir olmuştur. Örneğin, engelli bireyler için şehrin 3 km'ye varan ortaçağdan kalan tarihi duvarlarını hiçbir engelle karşılaşmadan bağımsız gezebiliyorlar (Akr. Aile Dostu Kentler Etüt Araştırması, 2015).

Aynı yarışmada, 114 aday ülkenin arasından 2011 yılında Avrupa Erişim Şehir Ödülü'nü kazanan şehir Salzburg olmuştur. Salzburg, engellilere serbestçe seyahat etme ve şehrin imkanlarından eşit bir şekilde faydalanma imkanı sağlar. Mirabell Sarayı'nın, Salzburg Hisarı'nın, sokakta bulunan tünellerin ve ünlü müzisyen Mozart'ın evinin yer aldığı Salzburg, engelli bireylere erişilebilir bir şehir vadetmektedir (Selçuk, Kınalı ve Erdoğan, 2014). Yarışmaya 2012 yılında başvuran 99 aday ülkeden kazanan Berlin (Almanya) olmuştur. Engelli kişiler için özel olarak tasarlanan alanları olan Berlin şehrinin ulaşım araçları, kültür merkezleri, restaurant ve eğlence yerleri, müzeleri engelli bireyler açısından erişilebilir duruma getirilmiştir. 2013 yılında da kazanan Berlin (Almanya) olmuştur (Ulusal Turizm Kongresi, 2014). Yarışmaya 2014 yılında başvuran ve kazanan şehir Gothenburg (İsveç) olmuştur. Kamu alanları, eğlence merkezleri ve eğitim kurumlarını daha erişilebilir duruma getirmek için somut adımların atıldığı Göteborg kenti, engelli dostu bir şehirdir (Ulusal Turizm Kongresi, 2014). 2015 yılı için Avrupa'nın en erişilebilir kenti ödülü Boras (İsveç)'e verilmiştir (Access City Award, 2015). 2016 yılında yarışmaya başvuran ve kazanan şehir Milan (İtalya) olmuştur (<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1325&langId=en>). Aynı yarışmaya 2017 yılında başvuran ve kazanan ise Chester (United Kingdom) olmuştur. Yarışmanın 2018 yılı için Avrupa'nın en erişilebilir kenti ödülü Lyon (Fransa)'ya verilmiştir. 2019 yılında ise kazanan şehir Breda (Hollanda) olmuştur (Access City Award, 2019).

İspanya'da bulunan Avila kenti, 1985'ten bu yana UNESCO Dünya Mirası listesinde yer almaya başlamış olup, yapılan çalışmaların asıl amacı tüm bireyler için eşit bir toplum yaratmaktır. 2005 yılında Erişilebilir ve Sosyal Turizm projesi ile araştırmalara başlayan ve ardından PREDIF ile yapılan işbirliğiyle kentlerin daha erişilebilir duruma gelmesi için eksiklikler tespit edilmeye başlanmıştır. Malaga'da, 2007 yılında engelli bireylerin toplumda bağımsız hareket edebilmeleri, engelliler

için erişilebilir ulaşım alanların geliştirildiği ve spor faaliyetlerine katılımlarını amaçlayan Erişilebilirlik Derneği kurulmuştur. Ayrıca park, havuz, sağlık merkezi ve diğer kamu binaları erişilebilir durumlara getirilmiştir. Bir başka şehir olan Bordeaux, 2008 yılında UNESCO Dünya Mirası kentleri arasına katılmış ve kent, engelli bireyler dahil çoğu turist tarafından beğenildiğinden engelli dostu turizm kentlerinin önemli örneklerinden birisi olarak bilinmektedir. Hazırlanan web sayfası ile şehir hakkında harita ve görsellerle bilgi edinen engelliler hiçbir engel ile karşılaşmadan kentteki birçok mekana erişim sağlamışlardır (UNWTO, 2015).

İspanyadaki Louvain la Neuve şehri tüm insanların erişimine açık olma fikriyle tasarlanmış olup yaşlı veya engelli herkesi dikkate alan erişilebilirlik ve hareketlilik anlayışıyla şehir merkezi tamamen yayalaştırılmıştır. Yine aynı şekilde Estonya'nın batısında kalan Haapsolu Belediyesi ve özel işletmeler erişilebilirlik durumunu düzenli olarak tartışmak için "The Laanemaa Chamber Of Disabled People" adındaki bir toplulukla yerel bir çatı altında engelli bireyleri bir araya toplamaktadır. Bazı taksilerde de tekerlekli sandalyenin uyumlu olacağı şekilde düzenlemeler yapılmaktadır (Güz ve Çıkm, 2018).

2.8.2 Türkiye’de Engelli Turizmi

Türkiye’de engelli turizmini desteklemek amaçlı 2011 yılında yürürlüğe giren T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı Aile - Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Alanya Belediye Başkanlığı, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası ve Alanya Turistik İşletmeciler Derneği ile 12 maddelik engelsiz turizm kenti alanya uygulama ve işbirliği protokolü imzalanmış ve "Engelsiz Turizm Kenti Alanya Projesi" başlatılmıştır

(<http://tourismforall.org.tr/SayfaWide/Hakk%C4%B1m%C4%B1zda/24>)

Alanya, 2013 yılında Avrupa Komisyonu ile desteklenen ve erişilebilirlik bakımından projeler yapan ENAT kuruluşunun üyesi olmuştur. Alanya, ENAT üyesi olan ilk Türk ilçesi olması nedeniyle, engelli dostu kent, hem de engelsiz turizm kenti olma yolunda önemli adımlar atmıştır (<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en>)

Tellioğlu ve Şimsek (2016), Türkiye’de yeni açılanmaya başlayan konaklama işletmelerinin hizmet verdikçe turizm pazarındaki yatak kapasitesinin artması ve beklenen turist sayısında bir yükselme gerçekleşmediği için tesislerde doluluk

oranlarının azaldığını, otel yöneticilerinin bu durumu düzeltebilmek için turist sayısını arttırmaya çalışmakta olduğunu ya da yeni pazar arayışları içerisinde olduğunu belirterek, engelli turizminin tüm bunları düzeltebilecek oranda büyük olduğunu, engellilerin tatile çıktıklarında yanlarında refakatçileri ile gittiğini, hizmetinden memnun kaldığı erişilebilir ve ulaşılabilir tesisleri tekrar ziyaret ettiği düşünüldüğünde, engelli turizminin Türkiye'deki turizm ağının gelişebilmesi için önemli katkılar sağlayacağını belirtmiştir.

Balıkesir Büyükşehir Belediyesi 2015-2017 yılları arasındaki faaliyet raporlarının incelenerek, engelli kişilere yönelik stratejik hedef, amaç ve faaliyetlerin, engelli kişilerin sosyal yaşama adaptasyon ve entegrasyonlarını sağlamakta yetersiz olduğunu, genellikle çeşitli kültürel etkinliklerin ve ziyaretlerin gerçekleştirilmesiyle yetinildiği görülmüştür (Emini ve Ayaz, 2019).

Bir diğer araştırmada İstanbul'daki iç ve dış mekanlar (caddeler, alışveriş merkezleri, restaurant, müze, kütüphane, ibadethane, gösteri ve konferans salonları, belediyeler ve kamusal alanlar) incelenmiş ve ziyaret edilen alanların engelli insanların bağımsız bir şekilde erişebilmeleri ve ihtiyaçlarını giderebilme konusunda her ne kadar yetersizlikleri olsa da, engelli bireylerin bir refakatçi eşliğinde birçok ihtiyacını giderebildiği alanlar olduğu gözlemlenmiştir (Menda ve Balkan, 2013).

Türkiye'nin farklı bir turizm bölgesi olan Çanakkale'de görme engelli bireylerin kentle bütünleşmesinin nasıl olduğu ve sorunlarını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan araştırmada Çanakkale'de kentsel mekan düzenlenmesi ve erişilebilirlik bakımından eksiklikler bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Erdoğan, 2019).

Akın (2019), Gaziantep'te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel tesislerinde engelli bireylerin faydalanabileceği oda sayısının, tasarımının, düzenlerinin mevzuata uygun olmadığı tespit etmiş, ayrıca bazı tesislerin yasal uygulamalar kapsamında engelli odaların düzenlenmesine yeni başlattıkları görülmüştür.

2.9 Dünya'da, Türkiye'de ve Kuzey Kıbrıs'ta Konaklama Tesislerinde Engelli Bireylere Yönelik Yapılan Yasal Düzenlemeler

Bireylere yönelik olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde pek çok yasal düzenleme bulunmaktadır. Yasada, bireylerin geçmişte bazı problemlerle karşılaşarak ve yapılan tedavi ile giderilen engellilik durumlarını da kapsayarak bireylerin yasadaki yararlanmasına olanak vermiştir (Çakmak, 2006).

Bu yasa sadece engelliler için geçerli olmayıp engelli muamlesi gören tüm bireyler için geçerlidir (Befort, 1999). Ayrıca yasa, engelli bireylerin restaurant, konaklama tesisleri gibi alanlara fiziksel erişimi ve buradaki hizmetlerden faydalanmasına eşit imkanlar sağlamaktadır. Diğer engelliler için de gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlamaktadır (ADA, 2002 ve ADA, 2005).

Amerikan hukukunda önemli yasalar arasında: Engelli Bireyler Eğitim Yasası, 1973 Rehabilitasyon Yasası, 1990 Engelli Amerikalılar Yasası, Sosyal Güvenlik Engellilik Sigortası ve Tıbbi bakım yer almaktadır (Çakmak, 2008).

Ayrıca Avrupa Birliğine üyeliği olan kentlerde engelli kişilere yönelik olarak konaklama alanlarından yararlanabilmesi için çeşitli değişiklikler yapılmaktadır. Avrupa Birliği konseyinde “engelli insanlara tanınması gereken fırsat eşitliği” başlıklı yayınlanan bildiride; engellilerin de tüm insan hak ve temel özgürlüklerden yeterli olarak yararlanmasını sağlamadaki önemini kabul ederek verilen hükümler üzerinde anlaşmaya varmışlardır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2014).

Son yıllarda Avrupa ülkeleri engelli bireylere uygun tatil ve turizm olanaklarının açılması konusunda oldukça ilerlemiş ve buna yönelik uygulamalar yapmışlardır. Örneğin, Almanya’da her semtte engellilere destek veren birimler bulunmaktadır. Danimarka’da Louisiana Güzel Sanatlar Müzesi eski olan bir yapıyı engellilerin kullanımına açmıştır. Yunanistan’da engelli bireylere yönelik otellerin yapılması, tren istasyonlarındaki rampaların ve tuvaletlerin engellilere uygun olarak tasarlanması yapılan düzenlemeler arasında yer almaktadır. İspanya’da The Los Christianos Mary Sol tesisi tüm engelli bireylere yönelik oluşturulan kurulan bir tesistir. Fransa’da müze ve kültürel cazibe merkezlerinin engellilere açılmasında olumlu gelişmeler görülmüştür. İrlanda’daki Rosslare adlı liman engellilerin kullanımına açık olan bir limandır. İtalya’da engellilere açık olan bir diğer tesis Belluno’da yer alan San Paolo Holiday Centre’dir. Lüksemburg’da hükümet ve engelli derneklerinin ortak çalışması ile bir enformasyon servisi oluşturulmuştur. İngiltere’de, Uluslararası Engellilere Uyumluluk Programı adı altında İskoçya ve Galler turizm örgütlerine kaydı bulunan tüm kurumları içene alan bir program kurulmuştur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003).

Türkiye’de ise Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın 05/04/2005 tarihli ve 42424 sayılı yazısı üzerine, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nun 37. maddesinin (A) bendine

göre, Bakanlar Kurulu'nca 10/05/2005 tarihinde kararlaştırılan kararda: Bedensel engelli bireyler için yapılan düzenlemeler içinde toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde minimum bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1'i oranında odada belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılmalı, bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir (Kültür Turizm Bakanlığı, 2005).

Görüldüğü üzere bir otelde engelli odası bulundurması için minimum 80 odası olması gerekir. Yapılan bu düzenleme ile küçük ölçekli otellerin bu mecburiyetten kurtulduğu görülmektedir. Kısaca engelli odası olan oteller büyük ve yıldız sayısı çok olmaktadır. Daha ucuz ve daha küçük olan tesislerde engelli bir bireyin kalması mümkün değildir. Oysaki yeni inşa edilecek tesislerde bu sınırlamanın daha az odalılar için de zorunlu olması beklenmektedir.

Çağlar (2012), Türkiye'de engelli bireylerin erişebilirliğinin kavramsal düzeyde şuan bir değere sahip olamadığını, yasal düzenlemelerde ayrımcılık yasağını da içine alan bir düzenekte tüm yönleriyle erişebilirlik sorununa çözüm sağlayacak doğrudan hükümlere yer verilmediğini belirtmiştir.

KKTC Kültür ve Turizm Bakanlığı' nın turizm tesisleri yönetmeliğine ilişkin uygulamalarına dair tebliğinin 20. Maddesinde; Bedensel engelliler için yapılacak düzenlemelerde, tesislerin giriş kapısı genişliğinin minimum 90 cm olması gerektiğini belirtmiştir. Resepsiyon bölümünde tekerlekli sandalye geçişini sağlayacak şekilde tasarlanmış maksimum 90 cm yüksekliğinde düzenlemenin yapılması gerektiğini, tuvalet kapı genişliğinin minimum 85 cm, eşik yapılmamasının tavsiye edilerek, bulunması durumunda maksimum 1,5 cm yüksekliğinde yapılmalıdır.

Klozet ve lavabo bölümlerinde bedensel engellilerin erişebileceği şekilde düzenleme yapılmalı ve klozet kenarlarında zeminden 85 - 95 cm yüksekliğinde olacak şekilde tutunma çubukları bulunmalıdır. Oda içinde yer alan aynaların göz hizasında veya sürgülü şekilde ayarlı 10 - 15 derece eğimli olmalı ve aynanın alt kenarının bitmiş şekilde zeminden maksimum 100 cm yükseklikte olması belirtilmiştir. Tekerlekli sandalye kullanıcısının dönüş yapmasına izin verecek 150 cm genişliğinde bir bölüm sağlanmalı ve yer döşemesi kayganlığı bulunmayan bir madde ile kaplanmalıdır. Havluluk gibi aksesuarların zeminden 50 - 120 cm yüksekliğe yerleştirilmiş olup, otel engelli odaları bedensel engelli bireylerin kolayca

hareket edeceği, orantılı büyüklükteki eşyalarla dizayn edilmeli, uçları sivri olan eşyalar konulmamalıdır.

Oda giriş kapısının genişliği minimum 85 cm olmalı, zeminde kalın ve yumuşak olan halı bulunmamalıdır. Gardırobun kapısı sürgülü olmalı ve askıların yüksekliği maksimum 140 cm olacak bir şekilde ayarlanmalı, elektrik düğmesi ve prizler zeminden maksimum 120 cm, minimum 40 cm yükseklikte olmalıdır. Yatağın ucunda aydınlatma düğmesi yer almalıdır.

Oda içi banyolarda ve tuvalet kısımlarında yapılan değişikliklere ek olarak bedensel engelli bireylerin erişimine uygun olacak şekilde duşakabin tasarlanmalıdır. Bu alanlarda oturma alanları ile uyumlu olacak şekilde tutunma barları konulmalıdır. Banyo kapısı kolay açılacak biçimde düzenlenmelidir. Aynı zamanda otel resepsiyon kısmı ile bağlantılı alarm sistemi bulundurulmalıdır. Otel oda düzenlemeleri için varolan % 1'lik oranının değerlendirilmesinde kusurattaki sayılara dikkat edilmemelidir. Kumanda düğmeleri zeminden 90 cm - 120 cm yüksekliğinde olmalıdır.

Yeme - içme alanlarından diğer bölümlere engelsiz erişim sağlanmalı, masaların alt kısmında 70 cm yüksekliğinde ve minimum 50 cm genişliğinde boşluk bulunmalıdır. Masaların arasında olan boşluk minimum 90 cm olmalıdır (Resmi Gazete, 2005).

KKTC'de binalarda, ulaşım araçlarında ve diğer hizmetlerde erişim amaçlı engelli bireyler için özel düzenlemeler yapılmamıştır. Yollar ve Binalar Yasası, 1946 yılında yürürlüğe girmiş ve çeşitli değişikliklere uğramasına karşın engelli hakları ile ilgili düzenlemeler yasaya girmemiştir (Yollar ve Binalar Yasası, 1946). 2016 yılında güncellenen bu yasa Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu ile Yollar ve Binaları Düzenleme Yasası'nın 19'uncu maddesi değişmiştir ve tüm iç-dış mekanlar engelli bireylere uygun olarak belli standartlar dahilinde maddeler eklenmiştir (Yollar ve Binalar Tüzüğü, 2016).

Kıbrıs Türk Bedensel Engelliler Derneği eski Başkanı Çelik, "Erişim ve ulaşımın, engelli bireylerin yaşadıkları en büyük sorun olduğunu, ulaşımın ülke genelinde bir sorun haline geldiğini ve engelli bireyleri içine alan toplu taşımacılık hizmetinin gelişmiş olduğunu" söylemiştir. Diğer yandan Engelli Aileleri Dayanışma Derneği Yönetim Kurulu üyesi Arı; "Devlet binalarına engelli bireylerin ulaşmakta zorluk

çektğini, tekerlekli sandalyedeki çocukların okul binalarında zorluk çektiğini ve devlet hastanesinde engelli tuvaletlerinin olmadığını” söylemiştir (Polili, 2012).

2.10 Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Konu ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda genel olarak; konaklama yapılarındaki engelli bireylere yönelik odaların düzenlenmesinin irdelenmesi, engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik araştırmalar, turizm sektöründeki tüketicilerin şikayetlerini bildirme eğilimleri, destinasyonlarda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi, yöneticilerin bedensel engelliler pazarına bakış açıları, bedensel ve görme engelli kişiler için konaklama alanlarında yapılması gereken düzenlemeleri inceleyen çalışmalar bulunmakla birlikte, bedensel engeli olan bireylerin Kuzey Kıbrıs’taki turizm tesislerindeki odaların uygunluğunu inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır.

2.10.1 Yurtiçinde Yapılan Araştırmalar

Kozak (2007), tarafından yayınlanan makalede; turistlerin tesisler hakkındaki şikayetleri olabileceğini, bu şikayetlerini yetkililere iletmek yöneliminde olduklarını ve son olarak da karşılaşılan sorunların çözümünde öneriler belirtmiştir. Araştırma sonucunda Türkiye’ye gelen yabancı turistlerin % 45,3’ ünün tatilleri ile ilgili şikayet sahibi oldukları görülmektedir.

Eryılmaz (2010), Muğla ili Bodrum ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin engelli turizm pazarı bakımından değerlendirilmesi ve tesis yöneticilerinin bu konu hakkındaki düşüncelerini aldığı, yaptığı analizler sonrasında otel yöneticilerinin bu pazarın öneminin farkında olmadıklarını saptamıştır. Ayrıca turizm işletmelerinin engelli bireylerle ilgili yönetmeliğe genelde uyduklarını fakat konu ile ilgili yönetmeliğin gelişmiş ülkelere göre daha yetersiz olduğu görülmüştür.

Şahin (2012), çalışmasında engelli kişilere yönelik olarak düzenlemelerin; genel kullanım alanlarının geniş bir girişi olduğu, ıskık düğmelerinin zemine yakın şekilde aşağıda olarak yapıldığı, tuvalet ve banyo duvarlarında tutunma bölümleri olduğu, konaklama tesislerinde engel çeşitlerine göre her gruba farklı olarak hazırlanan bilgi formu sayısının yok denecek kadar az olduğu tespit edilmiştir.

Pehlivanoğlu (2012), konaklama yerlerinin engelli bireylere yönelik oda düzenlemelerini incelemiştir ve çalışmanın sonucunda, 5 yıldızlı tesislerin

çoğunluğunda engelliler için yeterli bulunmayan ve sadece yasal zorunluluk bulunmasından dolayı tasarlanan odaların bulunduğunu saptanmıştır.

Karacaoğlu (2012), çalışmasında bedensel engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımını engelleyen nedenleri, engellilerin konaklama tesisleriyle ilgili beklentilerini, konaklama işletmelerinin eksikliklerini tespit etmeyi amaçlamış ve araştırma sonucunda konaklama tesislerinin bedensel engelli bireyler için en uygun alanların lobi, asansörl, resepsiyon, tesis girişi ve park alanı olduğu, en uygun olmayan alanların ise sauna, genel tuvaletler, havuz, bar ile plaj olduğu tespit edilmiştir.

Kırlar (2013), İzmir’de bulunan otellerin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğunu ve otel yöneticilerinin engelli turizmüne bakış açılarını değerlendirmek amacıyla otellerin ulaşılabilirlik alanında fiziksel yetersizlikler ve yapılması gereken düzenlemeler olduğunu göstermiştir. Ayrıca otel yöneticilerinin engelli turizmiyle ilgili görüşlerinin olumlu olduğunu, fakat engelli bireyler tarafından otellere yönelik talebin az olduğunu ve İzmir’in engelli turizmi için şuan uygun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ayyıldız, Atay ve Yazıcı (2014), Türkiye’de yaşayan engelli bireylerin seyahate çıkma konusundaki düşüncelerini ve otel yetkililerinin yabancı engelli turistlerin türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerini belirlemek amacıyla, Kuşadası’ndaki tesis yetkililerinin engelli pazarının farkında olmadığı düşüncesi, yabancı engelli turistlerin türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerinde ise engelliler için işaretlemelerin yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

Toker (2015), engelli turistlerin algılarını ve memnuniyet derecesini belirlemek amacıyla anket çalışması yapmıştır. Engelli turistlerin Alanya’daki yaptıkları tatilden, destinasyon olanaklarından, konakladıkları işletmelerden ve seyahat acentaları hizmetlerinden memnun kaldıklarını belirterek, engelli turistlerin Alanya destinasyonunu tekrar ziyaret etme niyetlerinin fazla olduğunu ve tatil sonrası diğer engellilere de destinasyonu tavsiye edeceklerini tespit etmiştir.

Bıçk, Şale, ve Ak (2016), tarafından Muğla ilinde yaşayan bedensel engelli bireylerin kentsel mekanlara erişebilmesi konusunda belediyenin hangi faaliyetlerde bulunduğunu araştırarak kentin toplu ulaşım, kent içi trafik düzenlemeleri ve kentsel

açık ve yeşil alanlarını incelemiştir. Araştırma sonucunda belediyenin gerçekleştirdiği faaliyetlerin yeterli olmadığını söylemiştir.

Uslu (2019), Alanya bölgesindeki dört ve beş yıldızlı konaklama tesislerinin bedensel engelli turizmine bakışı üzerine yaptığı çalışmada 318 yöneticiye engelli turizmin ne kadar farkında olduğunun saptanması adına anket tekniğini kullanarak bir alan araştırması yürütmüştür. Elde edilen sonuca göre Alanya destinasyonundaki otel yöneticilerinin bedensel engelli turizm pazarının önemini yeterince farkında olmadıkları görülmüştür.

2.10.2 Yurtdışında Yapılan Araştırmalar

Cavinato ve Cuckovich (1992), yaptıkları bir araştırmada engelli bireylerin seyahat etmelerinde ulaşımdan kaynaklanan zorlukların neler olduğundan bahsetmiş ve ulaşımdan sorumlu olan işletmelerin bu konuya dikkat etmeleri gerektiğini belirtmiştir.

Burnett ve Baker yaptığı çalışmada, 312 engelli turiste destinasyon tercihlerini sormuş ve engelli turistlerin destinasyon tercihinde çevre ve erişilebilirlik faktörlerine dikkat ettiğini belirlemiştir. Alınan cevaplarda engelli bireylerin destinasyon tercihlerinde daha sakin bölgeleri seçtiklerini, bu alanların daha kolay erişilebilirlikte olduğunu belirtmişlerdir (Burnett ve Baker, 2001).

İsraili çalışmasında; İsrail bölgesinde yaşayan ve rastgele belirlenen 50 engelli bireye turizm tesislerinde kullanım bölümlerinin ulaşımıyla alakalı sorular yöneltilmiştir. Araştırma sonucunda engelli turistlerin asansörlere, park yerlerine ve tuvaletlerin uygunluğuna dikkat ettiğini belirtmiştir (İsraili, 2002).

Fleischer ve Pizam, yaptığı çalışmada İsrail’de yaşamını sürdüren 55 yaş ve üzerindeki 400 engelli bireye yapacakları tatiller ile ilgili sorular sormuştur. Çalışma sonucunda 55 yaş ve üzerindeki engelli bireylerin ekonomik ve bedensel açıdan kendilerini tatil yapabilecek yeterlilikte görmekte oldukları görülmüştür (Fleischer ve Pizam, 2002).

Avis, yaptığı çalışmada Louis bölgesinde yaşamını sürdüren ve daha önce farklı yerleri ziyaret etmiş 168 bedensel, işitme ve görme engelli bireye turizm etkinlikleri sırasında karşılaştıkları fiziksel sorunlara yönelik sorular yöneltilmiştir; konaklama, ulaşım ve yeme-içme işletmeleri ile birlikte destinasyona ait değerlendirmeleri de

istenmiştir. Çalışma sonucunda engelli bireylerin işletmeleri iyi olarak değerlendirdiği görülmüştür (Avis, 2003).

Card, Cole ve Humphrey, Amerika’da fiziksel engelli müşterilerin ve seyahat acentelerinin ulaşılabilirliklerini incelemek amacıyla yapılan çalışmada; engelli bireylerin % 68.3’ünün dinlenme amaçlı tatil yaptıkları ve % 81.0’nın konakladıkları işletmelerde engellerle karşılaştıkları belirlenmiştir (Card, Cole ve Humphrey, 2006).

Darcy’nin yapmış olduğu çalışmada, Avustralya’yı ziyaret eden 566 engelli turiste konaklama tesisleri hakkında görüşlerine yönelik sorular sormuştur. Engelli turistlerin konaklama tesisleri hakkındaki görüşlerini etkileyen faktörlerde hareketlilik, iletişim, tesis içindeki fiziki elemanlar, servis ve acil durum hizmetleri, tesis konforu ve çeşitli uygulamaları, kolaylaştırıcı düzenlemeler ve tamamlayıcı hizmetlere ulaşılabilirlik olarak belirlenmiştir (Darcy, 2010).

Navarro ve arkadaşları, konaklama tesisleriyle engelli misafirler arasındaki ilişkileri belirleme amaçlı yaptıkları çalışmada önemlilik sırasına göre engelli misafirler ile personel arasındaki ilişkinin (%23.5), engelli bireylere hizmet verme ile ilgili personel eğitiminin (%20.6), çevresel koşulların elverişliliği (%20.3) ve karşılıklı işbirliğinin kurulmasının, bu ilişkilere anlam veren en etkili faktörler olduğunu belirtmişlerdir. Engelli misafirlerin ihtiyaçlarına yönelik bilgi sürecinin rezervasyon sırasında başladığını ve engelli ihtiyaçlarını destekleyerek ilişkileri güçlendirdiği ileri sürülmektedir (Navarro, S., Garzon, D. ve Roig-Tierno, N. 2015).

Bratucu ve arkadaşları (2016), Romanyada bulunan Braşov bölgesinin engelli turizmi için uygunluğunu araştırmak için 2015 yılında kente gelen 1119 yerli ve yabancı turiste anket yapmış olup, Braşov bölgesinin sürdürülebilir engelli turizmine yönelik turizm yeri olma konusunda engelli turistlerin yaşadığı önemli düzeyde sorunları olduğunu saptamıştır.

Eurostat (2017), Avrupa’daki önemli turizm yerlerinden biri olan İspanya’ya yılda 250 milyon turist geldiğini ve AB ülkeleri içinde en fazla turizm gelirin sahip olduğunu belirtir. Ayrıca turizmin İspanya ekonomisine katkı sağlamasıyla birlikte son zamanlarda turistlere olan bir isteksizlik söz konusudur. Bu istememe altında yatan en önemli sebeplerden biri ülkeye giriş yapan turistlerin çevreye karşı olan duyarsız davranışlarının olduğu söylenmiştir.

Tutuncu (2017), yaptığı çalışmada otel memnuniyetinde kamusal ve rekreasyon yerlerinin, oda içi banyoların ve yiyecek alanlarının erişilebilir olmasının engelli bireylerin konaklama memnuniyetine katkı sağladığını belirtmiştir.

Yurtdışında yapılan araştırmalarda engelli bireylerin engelli turizm sektörü düşüncelerine bakıldığında, seyahat etmede en çok karşılaşılan sorunların başında ulaşım geldiğini, destinasyon tercihlerinde çevre ve erişilebilirlik faktörüne dikkat edildiğini, bireylerin daha çok dinlenme amaçlı tatil yaptıkları ve konaklama tesislerinde engellerle karşılaştıkları görülmüştür. Ayrıca engelli misafirlerin tesislerde dikkat ettiği hizmetlerin başında personel eğitiminin, çevresel koşulların elverişliliği ve karşılıklı işbirliğinin kurulması olduğu belirlenen faktörler arasındadır.

BÖLÜM III

YÖNTEM

Günümüzde engelli bireyler karşılaştıkları çeşitli sorunlardan dolayı sosyal yaşamda aktif bir şekilde yer alamamaktadır. Engelli bireylerin sosyal yaşama aktif katılımını sağlayan ve bunu geliştirmeye yönelik araştırmaların bir parçası olan turizm sektöründe de düzenlemeler bulunmaktadır (Yörük, 2003).

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları, verilerin toplanması ile verilerin değerlendirilmesinde kullanılan istatistiksel yöntemlere yer verilmiştir.

3.1 Araştırma Modeli

Çalışmada karma yöntem kullanılmıştır. Desen olarak da durum çalışması deseni hem de basit seçkisiz örnekleme kullanılmıştır. Stake (1988) durum çalışmasını yöntemsel bir seçenek olarak değil, sadece ne çalışılacağını belirleme seçeneği olduğunu belirtir. Otel odalarının incelenmesi açısından yapılandırılmış gözlem yapılmıştır. Otellerin engelli odalarının erişilebilirlik bakımından uygunluğu mimarlar odası tarafından yayınlanan engelli standartları kent ve binalara yönelik uygulama kriterleri kılavuzuna göre geliştirilen form kullanılmıştır. Bu formdaki bilgiler mimarlar odası tarafından oluşturulmuştur. Geçerliliği ve güvenilirliği araştırmacı tarafından denetlenmiştir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Mimarlar odası tarafından yayınlanan 'Engelli Standartları' kent ve binalara yönelik uygulama kriterleri kılavuzundan yola çıkılarak yapılan incelemede otellerin;

1. Oda kapıları
2. Oda koridorları ve hareket alanları
3. Oda tuvaletleri ve duş alanları
4. Oda gardırop kullanımları
5. Oda içindeki teknik donanımlar
6. Oda içi pencereler değerlendirilmiştir.

3.2 Çalışma Grubu

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Turizm Planlama Dairesi'nden alınan verilere göre turizm işletmelerinin sayısı 141'dir. Araştırma kapsamına 80 oda ve üstü odası bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı 42 otel alınmıştır. 3 ve 4 yıldızlı otellerin hiçbirinde engelli odası bulunmamasından sadece 5 yıldızlı oteller incelenmiştir. Araştırmada yer alan otel yöneticileri nitel araştırma örneklem türlerinden olan basit seçkisiz örnekleme kapsamında seçilmiştir. 2019-2020 yıllarını kapsayan Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Lefkoşa, Girne ve Gazi Mağusa ilinde hizmet veren 5 yıldızlı 22 otel ve yöneticileri oluşturmuştur.

Tablo 2.

Araştırmaya Katılan Otellerin Özellikleri

Otel Adı	Bölge	Yıldız Sayısı	Yatak Kapasitesi	Engelli Oda Sayısı
1. Otel	Lefkoşa	5	116	1
2. Otel	Lefkoşa	5	134	2
3. Otel	Girne	5	125	2
4. Otel	Girne	5	286	2
5. Otel	Girne	5	250	2
6. Otel	Girne	5	194	1
7. Otel	Girne	5	128	1
8. Otel	Girne	5	825	8
9. Otel	Girne	5	117	1
10. Otel	Girne	5	176	1
11. Otel	Girne	5	847	2
12. Otel	Girne	5	70	1
13. Otel	Girne	5	131	2
14. Otel	Girne	5	187	1
15. Otel	Girne	5	598	2
16. Otel	Girne	5	410	4
17. Otel	Gazi Mağusa	5	70	1
18. Otel	Gazi Mağusa	5	598	2
19. Otel	Gazi Mağusa	5	739	2
20. Otel	Gazi Mağusa	5	616	5
21. Otel	Gazi Mağusa	5	574	4
22. Otel	Gazi Mağusa	5	569	6

3.3 Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada otel yöneticilerinin engelli misafirlere yönelik görüşlerinin alınması amacıyla araştırmacı tarafından oluşturulan anket ve yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu dört ayrı uzman tarafından ayrı ayrı incelenen görüşme sorularını yarı-yapılandırılmış şekilde hazırlamıştır. Uzmanların görüşleri ve önerileri üzerine gerekli düzenleme ve değişiklikler yapılmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik hesaplanması amacıyla SPSS programında cronbach alpha sayısı 735 bulunmuştur. Araştırma verileri araştırmacı tarafından “yüzyüze görüşme” ile elde edilmiştir. Görüşme tekniği, amaca yönelik sorular sorma, bilgi toplama ve sorulan soruları cevaplamaya yönelik yüzyüze yapılan iletişim süreçlerinden (Yıldırım ve Şimşek, 2000; Işık, 2014) biri olması sebebi ile tercih edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme ile verilerin hızlı kod ve analiz edilmesine olanak sağlanması, katılımcı grubun verdiği bilgiler arasında benzerlik ve farklılıkları karşılaştırmaya yardımcı olması gibi avantajları nedeniyle kullanılmıştır (Çepni, 2005; Büyüköztürk ve diğerleri, 2008).

KKTC Mimarlar Odası’nın oluşturduğu “Engelli Standartları Kent ve Binalara Yönelik Uygulama Kriterleri” (2015) kılavuzuna uygun olarak geliştirilen iç mekan erişim standartları kontrol formu ile otelde inceleme yapılmıştır. Otellerin oda içi bölümleri ile ilgili olan bölümler toplam 62 maddeden oluşmaktadır. İlk bölümdeki 16 madde oda içi bilgileri, ikinci bölümdeki 10 madde otelin oda içi kapıları, üçüncü bölümdeki 3 madde oda içi pencereleri, dördüncü bölümdeki 28 madde tuvalet, beşinci bölümdeki 4 madde oda içi aynalara ait ölçütleri içermektedir. Bu maddeler “Yetersiz”, “Yeterli” şeklinde hazırlanmıştır.

3.4 Verilerin Toplanması

Araştırma, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde bulunan otellerin öğrenilmesi ile başlamış olup ilgili literatür taraması yapılmıştır. Engelliler için tasarlanan oteller internette aranmıştır fakat sağlıklı bir bilgiye ulaşılamamıştır. Oteller tatil sitelerinden yararlanılarak bulunmuştur. Her otelden bilgi almak amacıyla mail atılmıştır. Fakat bazı oteller geri dönüş yapmamıştır. Bundan dolayı oteller telefonla aranmış ve inceleme yapılması için randevu alınmıştır. Belirli günlerde otellerin birbirlerine olan yakınlığı baz alınarak oteller ziyaret edilmiştir. Pilot uygulama kapsamında 2 otel ziyaret edilmiş yarı yapılandırılmış görüşme formu, iç mekan

kontrol listesi formu ve yönetici görüşleri belirleme amacıyla geliştirilen anket 2 otel yöneticisi ile pilot çalışma yapılmıştır. Ve görüşme sorularına son şekil verilmiştir. İlk gidilen otelde görüşme sorularında müşteri yazmasından dolayı otel yönetisinin gelen kişileri müşteri değil ‘misafir’ olarak gördüklerini söylemiştir. Bundan dolayı görüşme sorularındaki müşteri yazan yerler misafir olarak değiştirilmiştir.

Araştırma kapsamında olan 3, 4 ve 5 yıldızlı bir çok otelde engelli odası bulunmadığı saptanmıştır. Diğer belirlenen oteller ziyaret edilip gözlem yapılarak form doldurulmuş, odaların fotoğrafları çekilmiştir. Otel yöneticisi veya departman yöneticisi ile birebir görüşme gerçekleştirilmiş görüşleri alınmıştır. Görüşmeler 30 dakika içerisinde gerçekleştirilmiş olup araştırmaya katılan yöneticilere isimler yerine numaralar yazılmıştır. Görüşme sırasında herhangi bir görüş eksikliğinin oluşmaması ve görüşme sonunda araştırmacının not alamadığı yerlere geri dönebilmesi amacıyla yöneticilerden ses kayıt cihazının kullanılması için izin istenmiş, izin verilmediği için yarı yapılandırılmış görüşme form soruları cevapları görüşme kağıdına geçirilmiştir.

3.5 Verilerin Analizi

Yöneticilerle yapılan görüşmelerden elde edilen veriler betimsel analiz tekniği ile analiz edilmiştir. Verilerin düzenlenmesi, özetlenmesi ve yorumlanması ile analiz edileceği araştırmada, örneklem grubunu oluşturan otel odalarının dağılımını, görüşlerini verilmiştir. Betimsel analizde, elde edilen veriler daha önceden oluşturulan temalara göre özetlenerek yorumlanmaktadır. Bu yöntemde, katılımcıların görüşlerini çarpıcı bir şekilde yansıtmak amacı ile doğrudan alıntılara fazlaca yer verilmektedir. Burada amaç, elde edilen bulguların düzenlenip, yorumlanarak okuyucuya iletmektir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Frekanslar, araştırmaya katılan yöneticilerin sayılarına göre değil ortaya koydukları görüşlere göre belirtilmiştir. Bunun nedeni, yöneticilerin formdaki sorulara birden fazla görüş ortaya atabilme veya görüş alamama ihtimalinden kaynaklanmaktadır.

Formdan elde edilen verilerin ise SPSS Statistics 24.0 programında frekans dağılımı analizi yapılmıştır. Elde edilen temalar şu şekildedir;

Yöneticilerin engelli turizmi kavramı hakkındaki düşünceleri başlığı altında:

- Gelişim Potansiyeli
- Kullanım Kolaylığı
- Kısıtlı İmkan

- Ulaşım Kolaylığı
- Eşitlik Hakkı
- Seyahat Özgürlüğü
- Yabancı Turist Talep İsteği

Yöneticilerin otel odalarının bedensel engelli insanlara uygunluğu başlığı altında:

- Oda Dizaynı
- Oda Kullanım Alanı
- Mobilyaların Uygun Boyutları

Bedensel engeli olan misafirlerin oda memnuniyeti başlığı altında:

- Oda Memnuniyeti
- Personel Tutumu
- Dış Mekan Uygunluğu

Bedensel engeli olan misafir otelinizi tekrar tercih etme sebepleri başlığı altında:

- Oda Uygunluğu
- Personel Memnuniyeti
- Otel Donanımı

Mesleğe başlamadan önce engelli bireyler hakkında bir eğitim alma başlığı altında:

- Eğitim Alınmaması

Engelli misafirlerinizin otel hizmetlerinden daha memnun kalmaları için personelinize hizmet içi eğitim verme başlığı altında:

- Eğitim Eksikliği
- Kişisel Gelişim Eğitimlerinin Alınması

3.6 Verilerin Çözümlemesi

Verilerin çözümü için SPSS Statistics programı (24.0) kullanılmış frekans dağılımı analizi yapılmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR

Bu bölümde 5 yıldızlı otellerde çalışan yöneticilerin, bedensel engelli misafirlere yönelik görüşlerinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmaya ait bulgular aşağıda verilmiştir. Araştırmanın bulguları üç ana bölümde ele alınmıştır. Birinci bölümde “Yönetici Görüşleri”, ikinci bölümde “Anket Formu”, üçüncü bölümde “Kontrol Formuna” ilişkin bulgular sunulmuştur.

4.1 Yönetici Görüşleri

4.1.1 Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmi Kavramı Hakkındaki Düşünceleri

Tablo 3.

Engelli Turizmi Kavramı Hakkındaki Düşünceler

Temalar	n
Gelişim Potansiyeli	9
Kullanım Kolaylığı	6
Kısıtlı İmkan	6
Ulaşım Kolaylığı	4
Eşitlik Hakkı	3
Seyahat Özgürlüğü	1
Yabancı Turist Talep İsteği	1
Toplam	30

Tablo 3’te görüldüğü gibi otel yöneticilerinin engelli turizmi kavramı hakkındaki düşüncelerine ilişkin görüşleri incelendiğinde; araştırmaya katılan 22 yöneticinin 1. soruya 30 görüş ortaya koyduğu görülmektedir.

9 görüşün Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetindeki otellerin gelişim potansiyeli olduğuna ilişkin olduğu, 6 görüşün odaların kullanım kolaylığının olduğuna ilişkin görüş olduğu, 6 görüşün odalarda kısıtlı imkanların bulunduğu ilişkin görüş olduğu, 4 görüşün, ulaşım kolaylığına ilişkin görüş olduğu, 3 görüşün insanlar arasındaki eşitlik hakkına ilişkin görüş olduğu, 1 görüşün seyahat özgürlüğüne ilişkin görüş olduğu ve 1 görüşün yabancı turistlerin engelli odalarını daha çok talep ettiğine

ilişkin görüş olduğu belirlenmiştir.

Yöneticilerin çoğu engelli turizminin gelişmediğini söyleyip bu kavramın gelişmesi gerektiğini belirtmiştir. Yöneticilerin büyük bir çoğunluğunun insanlara karşı eşit davranılması gerektiği, otel odaların kullanım kolaylığına göre dizayn edilmesi, odaların rahat olması ve insanların engellerine rağmen seyahat özgürlüğünün artırılması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca engelli turizminin yabancı turistlerde daha yaygın olarak bilinmesi de odaların yabancı turistler tarafından tercih edildiğini göstermektedir. Yöneticilerden biri engelli turizmi hakkında bilgisinin olmadığını fakat Kıbrıs'taki otelde işe başladıktan sonra bilgi edindiğini söylemiştir. Yöneticiler Kıbrıs'taki otellerin bir çoğunun engelli turizmini destekleyen oteller olduğunu belirtmiştir fakat odalarda ufak eksikliklerin olduğunu da eklemiştir. Diğer bir yönetici ise şartların yetersiz olduğunu, Dünyada bu turizm çeşidinin geliştiğini fakat Kıbrıs'ta yeni bir kavram olduğunu belirterek bununla birlikte engelli turizminin sadece oda içini kapsamaması diğer destinasyonlara da ulaşımında kolaylıklar olması gerektiğini söylemiştir.

3.Yönetici; *“Tatil anlayışındaki rehabilite olma davranışının bireyin özel durumunu engel göstermeksizin kolay, rahat ve anlaşılır hale getirme olarak tanımlıyorum”.*

10.Yönetici; *“Yetersiz haklar olduğu görüşündeyim. Engelli misafirlerimiz otel dışında çok sınırlı hareket edebiliyorlar. Eğer engelli turizmi yapılacak ise bu sadece bir odanın düzenlenmesi ile yeterli görülemez. Engelli misafirlerin gittikleri destinasyonlarda gezebilmeleri, alışveriş-eğlence mekanlarına rahat ulaşmalıdır”.*

13.Yönetici; *“Yurt dışından gelen misafirlerimiz daha çok oluyor. Türk olan misafirlerimizden fazla talep almıyoruz. Bundan dolayı engelli odalarını yabancı turistler kullanıyor”.*

21.Yönetici; *“Engelli turizminin dünyada geliştiğini fakat Kıbrıs'ta geliştiğini düşünmüyorum”.*

4.1.2 Otel Odalarının Bedensel Engelli İnsanlara Uygunluğu Hakkındaki Görüşleri

Tablo 4.

Otel Odalarının Bedensel Engelli İnsanlara Uygunluğu

Temalar	n
Oda Dizaynı	24
Oda Kullanım Alanı	5
Mobilyaların Uygun Boyutları	3
Toplam	32

Tablo 4’te görüldüğü gibi otel odalarının bedensel engelli insanlara uygunluğuna ilişkin görüşleri incelendiğinde; araştırmaya katılan 22 yöneticinin 2. soruya 32 görüş ortaya koyduğu görülmektedir.

24 görüşün Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetindeki otellerin engelli oda dizaynlarına ilişkin görüş olduğu, 5 görüşün odaların kullanım alanına ilişkin görüş olduğu, 3 görüşün mobilyaların uygun boyutlarına ilişkin görüş olduğu belirlenmiştir.

Otel yöneticilerin geneli otel odalarının uygun standartlarda tasarlandığını, otel odalarının genişliğinden, tuvaletlerin engelli bireylere uygun olarak yapıldığından, oda kapılarının geniş ölçülerde bulunduğundan, duvarlarda ve gerekli yerlerde tutacakların bulunduğunu ve yatakların normal boyutlara göre daha alçakta kaldığını belirtmişlerdir. Fakat birkaç yönetici tüm bu olanaklara rağmen otel şartlarının kısıtlı olduğunu söylemiştir. Bir yönetici ise odaların tüm engelli bireylere göre kullanışlı olmadığını belirtmiştir.

1.Yönetici; *“Otelimizin engelli odası misafirlerimizin konaklamalarında kendilerini rahat hissedebileceği standart ölçülerde dizayn edilmiştir. Bu ölçülerin kişilere uygun olduğunu düşünüyorum. Oda diğer odalardan daha geniştir”.*

4.Yönetici; *“Kısıtlı. Fakat odadaki tasarımların bedensel engelli kişilerin rahat etmesini sağlayacak özelliktedir. Geniş olması ve tuvaletin olması gibi”.*

14.Yönetici; *“Bedensel engelli çok fazla misafirimiz olmadı. Bugüne kadar bir yada iki’dir. Odalarda kalanlar da memnun ayrıldı”.*

21.Yönetici; *“Sadece bedensel engelli kişilere uygun olduğunu düşünüyorum. Diğer engel türlerine uygun değildir”.*

4.1.3 Bedensel Engeli Olan Misafirlerin Oda Memnuniyeti Hakkındaki Görüşleri

Tablo 5.

Misafirlerin Oda Memnuniyeti Hakkındaki Görüşleri

Temalar	n
Oda Memnuniyeti	27
Personel Tutumu	5
Dış Mekan Uygunluğu	1
Toplam	33

Tablo 5’te görüldüğü gibi, bedensel engeli olan misafirlerin oda memnuniyetine ilişkin görüşleri incelendiğinde; araştırmaya katılan 22 yöneticinin 3. soruya 33 görüş ortaya koyduğu görülmektedir.

27 görüşün Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyet’inde bulunan otellerin engelli odalarının misafir memnuniyetine ilişkin görüş olduğu, 5 görüşün personel tutumuna ilişkin görüş olduğu, 1 görüşün dış mekan uygunluğuna ilişkin görüş olduğu belirlenmiştir.

Otel yöneticilerin büyük bir çoğunluğu otellerinde bulunan engelli odalarının misafirler tarafından beğenildiğini söylemiştir. Bu memnuniyetin oluşmasının nedeni olarak da odaların geniş olması ve rahatlığına bağlamaktadır. Ayrıca sadece odaların değil personellerin de misafirlere karşı olan ilgi ve tutumun da etkili olduğunu belirtmişlerdir. Bir kaç yönetici ise otel odalarının uygunluğunun tek başına yeterli kalmadığı dış alanların (sokak, cadde, kaldırım vb.) engelli bireylere göre düzenleme yapılması gerektiğini söylemiştir. Bir yönetici ise memnuniyetin bir ekip işi olduğunu belirtmiştir.

2.Yönetici; *“Genelde memnun ayrılıyorlar ancak dereboyunda gezmeye bile çıksalar cadde/yollar uygun değil”.*

13.Yönetici; “*Gelen misafirlerden (yabancı) bir tanesi duşakabine tavandan tutacak istedi. Sandalyeden tutunup da ayağa kalkabilmesi için. Şikayet almıyoruz. Misafirimizin önerisini dinleyip duşakabine tutacak yaptırıyoruz. Ayrıca duşakabini yere sıfır olarak banyoyu yeniliyoruz*”.

19.Yönetici; “*Personel samimiyeti, oda rahatlığı, sıcak ortamın olması gelen görüşler arasındadır*”.

4.1.4 Bedensel Engeli Olan Misafirlerin Gelecek Zamanlarda Tekrar Otel Seçmesindeki Sebepler

Tablo 6.

Bedensel Engeli Olan Misafirlerin Otel Seçimi

Temalar	n
Oda Uygunluğu	17
Personel Memnuniyeti	13
Otel Donanımı	2
Toplam	32

Tablo 6’da görüldüğü gibi, bedensel engeli olan misafirlerin oda memnuniyetine ilişkin görüşleri incelendiğinde; araştırmaya katılan 22 yöneticinin 4. soruya 32 görüş ortaya koyduğu görülmektedir.

17 görüşün oda uygunluğuna ilişkin görüş olduğu, 13 görüşün personel memnuniyetine ilişkin görüş olduğu, 2 görüşün otel donanımına ilişkin görüş olduğu belirlenmiştir.

Otel yöneticilerine göre, otel odalarının konumu, oda içi banyo kullanımının rahat olması, otelin diğer alanlarının uygunluğunun, gösterilen ilgi ve memnuniyetin, personelin misafirlere karşı olumlu tutumu ile misafirlerin ihtiyaçlarına hitap ettiğini belirtmiş ve bundan dolayı tekrar tercih edildiklerini belirtmişlerdir. Bir otel yöneticisi ise otellerinde bulunan anahtar sisteminde kullanılabilirliğinden dolayı tercih edildiğini söylemiştir.

1.Yönetici; “*Memnun kalmaları sebebiyle tekrar otelimizi tercih ediyorlar. Odaların uygunluğu nedeni ile sürekli misafirlerimiz oluyor. Bizler de otel*

çıkışlarında misafirlerimizin görüşlerini alıp değerlendiriyoruz”.

4.Yönetici; *“Gösterilen ilgi ve memnuniyet. Personellerin insanlara karşı olan tutumu da tercih sebebidir. Odaların ihtiyaçları karşılaması önemlidir”.*

22.Yönetici; *“Kıbrıs genelinde her otelde engelli odası bulunmadığından tercih etme imkanları sınırlıdır. Daha önce geldikleri için tekrardan bizleri tercih ediyorlar”.*

4.1.5 Mesleğe Başlamadan Önce Engelli Bireyler Hakkında Alınan Eğitim ve İçeriği

Tablo 7.

Engelli Bireyler Hakkında Alınan Eğitim

Temalar	n
Eğitim Alınmaması	15
Eğitim Alınması	7
Toplam	22

Tablo 7’de görüldüğü gibi, mesleğe başlamadan önce engelli bireyler hakkında alınan eğitim ve içeriğine ilişkin görüşleri incelendiğinde; araştırmaya katılan 22 yöneticinin 5. soruya 22 görüş ortaya koyduğu görülmektedir.

15 görüşün eğitim almadığına ilişkin görüş olduğu, 7 görüşün eğitim aldığına ilişkin görüş olduğu belirlenmiştir.

Otel yöneticilerinin özel eğitim konusunda eğitim almadıklarını fakat bazı yöneticiler lisans eğitiminde buna yönelik dersler olduğunu söylemişlerdir. Bir kaç yönetici ise sosyal yaşamında engelli bireylerle ilgili bilgilerinin olduğunu söylemiştir. Az sayıdaki yönetici ise eğitim aldığını belirtmiştir.

3.Yönetici; *“Daha önce eğitimim gereği bilgim mevcuttur. Bir çok SP, down sendromu, duyu organları kaybı olan bir çok öğrenci ile ilgilenme fırsatım oldu. Anadolu Üniversitesi Besyo mezunu olmam ve aynı üniversitede marka iletişim uzmanlığım dahilinde bir çok seminere katıldım”.*

11.Yönetici; *“Staj yaptım”.*

15.Yönetici; “*Hayır almadım, günlük hayattan bilgilerim var*”.

16.Yönetici; “*Evet, aldık*”.

4.1.6 Misafirlerin Otel Hizmetlerinden Daha Memnun Kalmaları İçin Personele Özel Eğitim İle İlgili Hizmet İçi Eğitim Aldırma ve İçeriği

Tablo 8.

Personele Özel Eğitim İle İlgili Hizmet İçi Eğitim Aldırma

Temalar	n
Eğitim Alınmaması	15
Farklı Eğitim Çeşitleri Alınması	7
Toplam	22

Tablo 8’de görüldüğü gibi, misafirlerin otel hizmetlerinden daha memnun kalmaları için personele özel eğitim ile ilgili hizmet içi eğitim aldırma ve içeriğine ilişkin görüşleri incelendiğinde; araştırmaya katılan 22 yöneticinin 6. soruya 22 görüş ortaya koyduğu görülmektedir. 15 görüşün, eğitim aldırmadığına ilişkin görüş olduğu, 7 görüşün farklı eğitim çeşitleri aldırıldığına ilişkin görüş olduğu belirlenmiştir.

Otel yöneticilerinin personellerine özel eğitim konusunda eğitim aldırmadıklarını belirtmiştir. Fakat davranış bilimleri, misafirlere karşı üslub, empati eğitimi, sabır, beden dili, etkili iletişim, göz kontağı, ikna edici yöntemler, diksiyon, öncelikli birey, kişiye özgü iletişim, güler yüz, bütünleşik hizmet gibi eğitimlere katıldıklarını söylemişlerdir. Eğitim içerikleri hakkında bilgileri olmadığını fakat empati, işaret dili, iletişim üzerine içerik olabileceğini söylemişlerdir.

3.Yönetici; “*Gerek alan içi gerekse bütünlük sağlamak adına bir çok eğitime önem verdik ve katıldık. Departmanlar arası hizmet bütünlüğü sağlama, ulaşılan, anlaşılan hizmet duruşunu misafirlerimize iletmektir. (İkna edici yöntemler, diksiyon, davranış bilimleri, kişiye özgü iletişim, güler yüz, bütünleşik hizmet eğitimi)*”.

12.Yönetici; “*Otelimiz yeni bir müessesedir. İnsan kaynakları departmanımız personel alımı sonrası kendilerine yardımcı olup ufak eğitimler vermektedir. Biz müdürler ayrı ayrı anlatımlar yapmaktayız. Misafirlere davranış, üslup gibi anlatımlar yapmaktayız*”.

4.2 Otel Yöneticilerinin Engelli Misafirlere Yönelik Görüşlerinin Belirlenmesi

Tablo 9.

Araştırmaya Katılan Otel Yöneticilerinin Engelli Misafirlere Yönelik Görüşlerinin Dağılımı

Anket Soruları		n	%
1.Otelimizin mimarisi bedensel engelli bireylere uygundur.	Katılıyorum	14	63,6
	Kesinlikle Katılıyorum	8	36,4
2.Otelimizde sadece bedensel engelli bireylere yönelik uygulamalar bulunmaktadır.	Katılmıyorum	3	13,6
	Kararsızım	1	4,5
	Katılıyorum	18	81,8
3.Engelli odaları bedensel engeli olan misafirlerin kullanıma uygunluğu yeterlidir.	Katılmıyorum	1	4,5
	Kararsızım	1	4,5
	Katılıyorum	14	63,6
	Kesinlikle Katılıyorum	6	27,3
4.Odalarda engelli bireylere yönelik yeterli işaret ve levhalar bulunmaktadır.	Kararsızım	9	40,9
	Katılıyorum	12	54,5
	Kesinlikle Katılıyorum	1	4,5
5.Odalardaki mobilyalar bedensel engeli olan misafirlere uygun olarak gerekli ölçülerde tasarlanmıştır.	Kararsızım	3	13,6
	Katılıyorum	14	63,6
	Kesinlikle Katılıyorum	5	22,7
6.Engelli odaları yasal düzenlemeler ile bedensel engelli bireylere uygun hale gelir.	Kararsızım	1	4,5
	Katılıyorum	14	63,6
	Kesinlikle Katılıyorum	7	31,8
7.Engelli turizmi kavramının bilincindeyim.	Kararsızım	3	13,6
	Katılıyorum	14	63,6
	Kesinlikle Katılıyorum	5	22,7
8.Evrensel engelli tasarımı hakkında bilgim var	Katılmıyorum	1	4,5
	Kararsızım	6	27,3
	Katılıyorum	10	45,5
	Kesinlikle Katılıyorum	5	22,7
9.Bedensel engelli bireylere yönelik mevcut yasalar yeterli değildir.	Kararsızım	7	31,8
	Katılıyorum	10	45,5
	Kesinlikle Katılıyorum	5	22,7

Tablo 9'un devamı

10.Bedensel engellilere yönelik hizmetler otele fazla maliyet çıkarır.	Katılmıyorum	11	50,0
	Kararsızım	7	31,8
	Katılıyorum	1	4,5
	Kesinlikle Katılıyorum	3	13,6
11.Bedensel engelli misafirlerimiz otelimizde kalan diğer misafirlerimizi olumsuz etkilemez.	Katılıyorum	9	40,9
	Kesinlikle Katılıyorum	13	59,1
12.Bedensel engelli misafirlerimiz otelimizden memnun kalmaktadır.	Katılıyorum	7	31,8
	Kesinlikle Katılıyorum	15	68,2
13.Bedensel engelli misafirlere hizmet etmek için eğitim almış yeterli personelimiz vardır.	Kesinlikle Katılmıyorum	1	4,5
	Katılmıyorum	7	31,8
	Kararsızım	6	27,3
	Katılıyorum	8	36,4
14.Personelimiz bedensel engelli misafirlere hizmet etmede yeterli donanıma sahiptir.	Kararsızım	8	36,4
	Katılıyorum	13	59,1
	Kesinlikle Katılıyorum	1	4,5
15.Personellerimize bedensel engelli misafirlerle sağlıklı iletişim kurması amacıyla belirli aralıklarla eğitim verilmektedir.	Katılmıyorum	9	40,9
	Kararsızım	8	36,4
	Katılıyorum	5	22,7
16.K.K.T.C'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.	Katılmıyorum	2	9,1
	Kararsızım	3	13,6
	Katılıyorum	9	40,9
	Kesinlikle Katılıyorum	8	36,4
17.Bedensel engelli turizmi tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmelidir.	Katılıyorum	16	72,7
	Kesinlikle Katılıyorum	6	27,3
18.Engelli turizminin geliştirilmesi için sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasında işbirliğine ihtiyaç vardır.	Katılıyorum	9	40,9
	Kesinlikle Katılıyorum	13	59,1
19.Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti devleti bedensel engelli bireylerin seyahat edebilmeleri hususunda özendirici tedbirler almalıdır.	Katılıyorum	5	22,7
	Kesinlikle Katılıyorum	17	77,3

Tablo 9'da, araştırmaya katılan 22 otel yöneticisinin engelli misafirlere yönelik görüşlerine bakıldığında, araştırmaya katılanların % 63,6 otel mimarisinin bedensel

engelli bireylere uygun olduğunu, % 81,8 otelde sadece bedensel engelli bireylere yönelik uygulamalar bulunduğunu, % 63,6 engelli odalarının bedensel engeli olan misafirlerin kullanıma uygunluğunun yeterli olduğunu, % 54,5 odalarda engelli bireylere yönelik yeterli işaret ve levhalar bulunduğuna, % 63,6 odalardaki mobilyaların bedensel engeli olan misafirlere uygun olarak gerekli ölçülerde tasarlandığına, % 63,6 engelli odalarının yasal düzenlemeler ile bedensel engelli bireylere uygun hale geleceğine, % 63,6 engelli turizmi kavramının bilincinde olduğuna, % 45,5 evrensel engelli tasarımı hakkında bilgisi olduğuna, % 45,5 bedensel engelli bireylere yönelik mevcut yasaların yeterli olmadığına, % 50,0 bedensel engellilere yönelik hizmetlerin otele fazla maliyet çıkarmadığına, % 59,1 bedensel engelli misafirlerin otelde kalan diğer misafirleri olumsuz etkilemediğine, % 68,2 bedensel engelli misafirlerin otelden memnun kaldığına, % 36,4 bedensel engelli misafirlere hizmet etmek için eğitim almış yeterli personelin bulunduğuna, % 59,1 personelin bedensel engelli misafirlere hizmet etmede yeterli donanıma sahip olduğuna, % 40,9 personellere bedensel engelli misafirlerle sağlıklı iletişim kurması amacıyla belirli aralıklarla eğitim vermediğine, % 40,9 K.K.T.C’de engelli turizminin gelişme potansiyeli olduğuna, % 72,7 bedensel engelli turizmi tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmesi gerektiğine, % 59,1 engelli turizminin geliştirilmesi için sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasında işbirliğine ihtiyaç olduğuna, % 77,3 Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti devletinin bedensel engelli bireylerin seyahat edebilmeleri hususunda özendirici tedbirler alması gerektiğini ifade etmiştir.

4.3 İç Mekan Erişim Standartları Kontrol Formu Dağılımı

KKTC Mimarlar Odası tarafından yayınlanan ‘Engelli Standartları’ kent ve binalara yönelik uygulama kılavuzundaki kriterlere göre geliştirilen formda otellere ait verilerin sonuçları SPSS Statistics 24.0 programında frekans dağılımları analiz edilmiştir ve sonuçları aşağıdadır.

Tablo 10:

Araştırmaya Katılan Otellerin Oda İçi Fiziksel Koşulların Yeterlilik Durumuna Göre Dağılımı

Kontrol Formu Soruları		n	%
1. Kapı girişleri en az 100 cm'dir.	Yetersiz	1	4,5
	Yeterli	21	95,5
2. Zemindeki halı kaplama yere sabittir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
3. Halı tüylerinin yüksekliği 1,3 cm'dir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
4. Oda içi dönüş alanları en az 150 cm'dir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
5. İki kişinin yan yana geçebilecek alandaki mesafesi en az 122 cm'dir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
6. Tekerlekli sandalyenin U dönüşü alanı 76 cm x 122 cm dir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
7. Niş boyutları sağlıklı manevra yapılabilecek büyüklüktedir.	Yetersiz	3	13,6
	Yeterli	19	86,4
8. Kolon köşeleri yuvarlaktır.	Yetersiz	21	95,5
	Yeterli	1	4,5
9. Baş üstünde bulunan engeller yerden en az 220 cm yüksekliktedir.	Yetersiz	3	13,6
	Yeterli	19	86,4
10. Duvarda tutunma barları bulunmalıdır.	Yetersiz	19	86,4
	Yeterli	3	13,6
11. Radyatör, dar kenarlı döküm veya çelik panel'dir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
12. Zemin sert ve kaygan değildir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
13. Yatak yüksekliği 45 cm- 50 cm arasındadır.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
14. Dolap yüksekliği en az 38 cm, en fazla 1,22 m arasında olduğundan, dolap elbise askısı çubuğu yerden en fazla 1,22 m yüksekliktedir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
15. Dolap içi derinlik ise dolap önünden itibaren en fazla 53 cm'dir.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
16. Masaya en az 76 cm eninde ve 1,22 m uzunluğundadır.	Yetersiz		
	Yeterli	22	100,0
17. Ana giriş kapısı 100 cm ile 150 cm arasındadır.	Yetersiz	1	4,5
	Yeterli	21	95,5

Tablo 10'un devamı

18. Giriş kapılarında eşik yoktur.	Yetersiz Yeterli	1 21	4,5 95,5
19. Eşik yüksekliği en fazla 1,3 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	2 20	9,1 90,9
20. Diyafor ve kapı zili 90 cm ile 140 cm yüksekliktedir.	Yetersiz Yeterli	6 16	27,3 72,7
21. Eşikler lastiktir.	Yetersiz Yeterli	6 16	27,3 72,7
22. Kapı net yüksekliği 220 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
23. İç kapılarda genişlik 90 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
24. U biçimli kulp veya itmeli kollu aksamdır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
25. Kapı kolunun yerden yüksekliği 90 cm ile 110 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
26. Banyo ve tuvalet sürme kapıdır.	Yetersiz Yeterli	17 5	77,3 22,7
27. Parapetlerin yerden yüksekliği 80 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
28. İspanyoletler yerden yüksekliği 90 cm ile 110 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
29. Pencereler kepenk veya stor'dur.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
30. Kapı 122 m X 170 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
31. Klozetin yan duvardan uzaklığı 50 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
32. Toplamda klozetin oturduğu yerin net genişliği 95 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
33. Girişte seviye farkı varsa 0,6 cm'den fazla değildir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
34. Zemin kaygan olmamalıdır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0

Tablo 10'un devamı

35. Menteşeli kapılar en az 90 derece açılır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
36. Tuvalet kabininin net derinliği klozet duvara monte edilmiş ise 140cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
37. Tuvalet kabinleri yere monte edilmiş ise en az 150 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
38. Işık kontrol düğmeleri tuvalet kabinlerinin içinde veya otomatiktir.	Yetersiz Yeterli	1 21	4,5 95,5
39. Klozetlerin oturma yerinin yerden yüksekliği 43 cm ile 48 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
40. Sifon kolu yüksekliği yerden en fazla 110 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
41. Taharet muslukları tek elle kolayca idare edilir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
42. Tuvalet kâğıtlığının arka duvardan uzaklığı en fazla 90 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
43. Klozetin arka duvarındaki tutunma çubuğu 80 cm - 95 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	1 21	4,5 95,5
44. Yan duvardaki tutunma çubukları zeminden 80cm-95 cm yüksektir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
45. Pisuarlar döşemeden en fazla 45 cm yükseklikte uzun kenarından duvara asılıdır.	Yetersiz Yeterli	1 21	4,5 95,5
46. Lavabo önünde 76 cm x122 cm lik net döşeme boşluğu vardır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
47. Ayaklı lavabolar yoktur.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
48. Lavabo altında dolap yoktur.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
49. Lavaboların köşeleri yuvarlaktır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
50. Lavabonun derinliği en az 43 cm – en fazla 49 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
51. Lavabonun altındaki boru kısmına kadar olan yükseklik en az 68,5 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0

Tablo 10'un devamı

52. Lavabo yüksekliği lavabonun alt yüzüne kadar, net en az 75 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
53. Lavabonun ön üst yüzüne kadar en fazla 86 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
54. Armatürler kollu, itmeli tipte veya elektronik kontrol mekanizmalıdır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
55. Fotoselli tipte musluklar kullanılıyorsa en az 10 saniye açık kalır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
56. Lavabonun her iki yanında tutunma çubukları vardır.	Yetersiz Yeterli	4 18	18,2 81,8
57. Duşa kabinde az 95 cm x 95 cm veya 76 cm x 1,5 m boyutundadır.	Yetersiz Yeterli	1 21	4,5 95,5
58. Duş başlığını en az 1,6 m uzunluğunda hortumu vardır.	Yetersiz Yeterli	1 21	4,5 95,5
59. Aynaların alt kenarı döşeme üzerinden en az 90 cm'dir.	Yetersiz Yeterli	4 18	18,2 81,8
60. Aynaların üst kenarı en fazla 1,9 m yüksekliktedir.	Yetersiz Yeterli	1 21	4,5 95,5
61. Alçalıp yükselebilen ayarlı aynalar vardır.	Yetersiz Yeterli	22	100,0
62. Aynalar eğimlidir.	Yetersiz Yeterli	21 1	95,5 4,5
		22	
Toplam			100

Tablo 10'da, araştırmaya katılan 22 otelin oda içi fiziksel koşulların yeterlilik durumuna göre dağılımına bakıldığında, kapı giriş genişliği, kapı kol ve yüksekliği, zemindeki halı kaplama ve halı tüylerinin, oda içi dönüş alanlarının uygun ölçülerde olduğu, odadaki radyatörlerin ve yatak yüksekliği ölçülerinin yeterli bulunduğu, oda içindeki dolap yüksekliğinin ve dolap içi derinliğinin yeterli ölçülerde tasarlandığı belirlenmiştir. Aynı şekilde odadaki ışık kontrol düğmelerinin, diyafor yüksekliğinin, masa uzunluğu ölçüsünün, parapet ve ispanyoletlerin yüksekliği ve pencerelerin yeterli olduğu görülmüştür. Oda içi eşiklerin olmaması var ise lastikten yapılması ve yüksekliğinin yeterli olduğu, baş üstünde bulunan engellerin ve nişlerin

uygun olduğu görülmüştür. Aynı zamanda oda içinde bulunan aynaların alt ve üst kenar yüksekliğinin yeterlidir.

Oda içi tuvalet alanındaki klozetin genişliği ve yüksekliğinin yere olan uzaklığının uygun ölçülerde olduğu, zeminin kaygan olmaması, tuvalet kabin derinliğinin, sifon kolunun ve taharet musluğunun yeterli olduğu görülmüştür. Yan duvardaki tutunma çubuk yüksekliğinin, lavabo önündeki boşluğun olması ayaklı lavaboların bulunması, lavabo altında dolap olmaması ve lavabo köşelerinin yuvarlak olduğunun yeterli olduğu, lavabo derinliği-yüksekliğinin, armatürlerin - muslukların, duşakabin boyutunun ve duş başlığı yeterli ölçülerde tasarlanmıştır.

Oda içindeki aynaların alçalıp yükselmemesi, ayna eğiminin bulunmaması, kolonların ve tutunma barlarının, banyo-tuvalet kapısının sürgülü olmamasından dolayı yetersiz görülmüştür.

BÖLÜM V

TARTIŞMA ve YORUMLAR

Araştırmanın bu kısmında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki otel işletmelerinde bulunan engelli odalarının bedensel engelli bireylere uygunluğunun incelenmesi üzerine otel yöneticilerinin görüşleri alınarak uygulanan görüşme formu, yapılan anket ve iç mekan erişim standartları kontrol formu verileri doğrultusunda elde edilen bulgular yordanarak ilgili araştırmalar ışığında tartışılmıştır.

Otel yöneticilerinin engelli turizmi kavramı hakkındaki düşüncelerine bakıldığında; turizm sektöründe çalışan kişilerin engelli turizmi hakkında fazla bilgiye sahip olmadığı görülmektedir. Oysa ki turizm sektörünün (Katırcıoğlu ve Öztürk, 2001) küçük ada ülkelerinin kalkınmaları için vazgeçilmez olup ekonomik kalkınmayı gerçekleştiren özellikle de gelişmekte olan ülke ekonomileri üzerindeki olumlu etkileri, sektörün ekonomik yönünü daha da ortaya çıkardığı bilinmektedir (Özcan ve Kayhan, 2015). Bundan dolayı turizm alanında çalışan personellerin de engelli turizmi hakkında daha donanımlı olması gereklidir. Yöneticiler Kuzey Kıbrısta engelli turizminin gelişmediğini fakat gelişime açık olduğunu belirterek, kısıtlı imkanlardan da bahsetmişlerdir. 54 milyon engelli bireyin hakları Engelli Amerikalılar Yasası'nın kabulü ile koruma altında iken, turizm endüstrisi içerisinde engelli bireylerin halen fiziksel ve çalışan personellerle ilgili engellerle karşılaştıklarını saptanmıştır (Amanda, 2003). Bir başka çalışmada ise Çindeki turizm sektöründeki engelli bireylerin erişim problemi yaşadığını ve personel tutumunda olumsuzluklarla karşılaştıkları bilinmektedir (Bi, 2007). Ayrıca engellilere yönelik olarak fiziksel alanlarda gerçekleştirilen erişilebilirlik araştırmalarının, engellilerin seyahat yeteneğini artırdığı bilinmektedir. Böylece engelli bireyler yeni yerlere gidip, yeni insanlarla tanışarak, yeni sosyal ilişkiler kurabilir ve kendi sosyal yapılarını geliştirebilirler. Bu ilişkilerin sürekliliği için yine fiziksel alanları kullanmaları gerekir.

Bu aktif yaşantı ve kurulan sosyal ilişkiler, engelli bireylerin bağımsızlık duygusu ve özgüveni üzerinde olumlu etkisi olur. Yapılan sosyal ilişkiler, yaşam doyumunu ve iyilik halini pozitif yönde etkiler (Metts, 2004; Burns ve ark., 1999).

Bu çalışma kapsamında yöneticilerin çoğu engelli odalarının belirlenmiş standartlara göre uygun olarak tasarlandığını söylerken bir yönetici odaların kullanışlı olmadığını belirtmiştir. Yörük (2003), yaptığı araştırmada tuvaletlerin, koridorların ve iç kapıların engelli bireylerin kullanımına uygun olduğunu söylemektedir. Başka bir çalışmada ise, otellerin büyük bir kısmının % 81,5' lik bir oranla bütün engel türlerine göre uygun donanımına sahip olduğunu belirtilirken (Bulgan ve Çarıkçıl, 2015) Kıbrıstaki incelenen otellerdeki odalar sadece bedensel engelli bireylere uygun olarak yapılmıştır. Bir diğer çalışmada ise çok az sayıda otel odasının standartlara uygun olarak tasarlandığı ve otel tesislerinin yeterli gördükleri düzenlemelerin tüm engelli bireylere yönelik olmadığı görülmüştür (Ketboğa, 2016). Görüldüğü üzere yapılan çalışmalar farklılık göstermektedir.

Bedensel engeli olan misafirler otel odalarından memnuniyetlerini otel çalışanlarına olumlu yönde yansıtmıştır. Otele gelen misafirlerin otel odalarının genişliği, tuvalet ve banyonun kullanılabilirliği, yatak boyutlarının alçak olması, kısacası odadaki konforun ve eşyaların kullanım kolaylığı sağlamasından dolayı kendilerini rahat hissettiklerini iletmışlerdir. Alan yazın incelendiğinde Marmaris'te bulunan otellerin bedensel engelli bireylere uygunluğu araştırılmış otel girişinin, banyonun, restaurantların ve çevresel düzenlemelerin uygunluğu, otelin almış olduğu yıldıza bağlı olarak ve otelin hizmet verme yılına bağlı olarak değiştiği tespit edilmiştir (Atak, 2008).

Bir diğer önemli nokta ise KKTC'de bulunan 3 ve 4 yıldızlı otellerin hiçbirinde engelli odasının bulunmamasıdır. Sadece 5 yıldızlı otellerde engelli odası bulunmaktadır. Oysa ki yasal mevzuatta 80 oda üzerindeki tüm tesislerde engelli odası bulundurma zorunluluğu vardır. Konaklama işletmelerinde oda kapasiteleri ve bulundurdıkları engelli oda sayılarına bakıldığında, tesislerin büyük bir kısmının yasalara göre kapasitelerinin %1'i oranındaki odayı engelli bireyler için düzenleme yaptıkları ama bu tesislerin engellilere hizmet verme konusunda hazır olmadıkları tespit edilmiştir (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Otel yöneticileri bedensel engeli olan misafirlerin bir sonraki ziyaretlerinde otellerini tekrardan tercih ettiklerini söylemişlerdir. Bu tercih sebebinin ise otel

odalarındaki genişlik, rahatlık, kullanım kolaylığı ve personellerin kendilerine olumlu tutumları olduğunu da eklemişlerdir. Amerika’da yaşayan engelli bireylerin seyahat planı yaparken yararlanan kaynakların başında arkadaş tavsiyelerinin geldiği, ikinci olarak da internetin ve rehberlerin izlediği belirlenmiştir. Gittikleri otellerden memnun kalan engelli misafirlerin kendileri için olmasa bile tatile gidecek engelli arkadaşlarına, memnuniyet seviyelerinin yüksek olduğu otelleri önerdiği ortaya çıkmaktadır (Ray ve Ryder, 2002).

Otel yöneticilerinin mesleğe başlamadan önce özel eğitimle ilgili bir eğitim almamış olması sorunlardan biri olarak gösterilebilir. Personellerin davranışları engelli misafirlerin en fazla şikayet ettikleri konular arasında gelir. Amerikan Engelli Yasası kanunlaştıktan sonra personellerin engelli bireylere karşı olan tutum ve davranışlarında önemli farklılıklar olmasına karşın olumsuz tutumun hala devam ettiğini, bu durum personellerin duyarlı davranma konusundaki eğitim eksikliklerinden kaynaklandığı söylenebilir (Takeda ve Card, 2002).

Turizm sektöründeki çalışanların davranış ve iletişim eğitimi başta olmak üzere uzmanlardan çeşitli eğitimler almaları gerekmektedir. Engelsiz Hayat Dayanışma Derneği bu konularda çalışma yapan tek dernek olduğu bilinmektedir. Turizm alanında eğitim veren eğitim kurumlarının ders içeriklerinde özel eğitim gerektiren bireylere yönelik eğitimler verilirse daha donanımlı turizm çıkışlı öğrenciler yetişeceği görülmektedir. Yapılan bir araştırmada sonucunda, turizm eğitimi verilen okullarda engelli kişilerin özel gereksinimlerinin öğretildiği bir programın olmamasının, engelli misafirlere yönelik turizm öğrencilerinde algı değiştirmeye yönelik çalışmaları olumsuz etkilediği görüşüne ulaşılmıştır (Bizjak ve ark., 2011).

Personellerin çalıştıkları otellerde daha verimli olabilmesinin başında otellerde verilen hizmet içi eğitimlerin geldiği söylenebilir. Elde edilen bulguya bakıldığında otel personellerinin özel eğitim konusunda eğitim almaması engelli misafirlerle iletişim konusunda problemler yaşamasına neden olduğu söylenebilir. Alan yazın incelendiğinde engelli turizmindeana unsurun, engelli misafirlerin ihtiyaçlarına cevap verebilen tesislerin, çevrenin ve personellerin varlığı (Tufan, 2014) olduğu belirlenmiştir. Personellere özel eğitim konusunda eğitim verilmemiş olsa da davranış bilimleri, empati ve iletişim konusunda eğitimler verildiği görülmektedir.

Otellerde bulunan engelli odası mimarisinin bedensel engelli bireylere uygun olarak tasarlandığı fakat eksikliklerin bulunduğu söylenebilir. Otele gelen

misafirlerin ise otel odasından memnun kaldığını ve tekrar tercih edildikleri de yöneticiler tarafından ifade edilmiştir. Otelde bulunan engelli odasının sadece bedensel engelli kişilere göre tasarlandığı görülmektedir. Odalarda diğer engel türlerine göre yapılmış uygulamaların bulunmadığı söylenebilir. Otel odalarında bulunan işaret ve levhaların yeterli olduğu fakat ankette kararsız kalanların da azımsanmayacak kadar çok olduğu görülmektedir. Yine aynı şekilde odada bulunan mobilyaların engellilere özel olarak tasarlandığı da belirtilmiştir. Yöneticiler mevcut yasaların yeterli olmadığını, yasal düzenlemeler ile odaların daha uygun hale geleceği de belirtilmektedir. Alan yazın incelendiğinde hükümetlerin gerekli düzenlemelerin yapılabilirliği konusunda destek vermek zorunda oldukları belirtilmiştir (Snyman, 2002).

Yöneticilerin engelli turizmi kavramının bilincinde olduğu ve desteklediği, engelli otel odalarının otel yönetimine fazla maliyet çıkarmadığı söylenmiştir. Çağımızda engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmalarda artış göstermektedir. Yapılan çalışmada sonucunda, dünya genelinde toplumların yaklaşık olarak % 15'inin engelli kişilerden oluştuğu dolayısıyla engelli bireylere yönelik zaten bir potansiyel pazarın var olduğu aşıkardır (Tütüncü ve Aydın, 2013).

Yöneticiler oteldeki çalışan personelin bedensel engelli misafirlere hizmet etmede yeterli olduğunu fakat özel eğitim ile ilgili hizmet içi eğitimin verilmemesini belirtmişlerdir. Bu durum çalışan personellerin bilgilerinin yetersiz olduğunu göstermektedir. Alan yazın incelendiğinde, verimliliğe ulaşabilmek ve hizmetlerin kalitesini artırabilmek için, işgücünden daha etkin faydalanmak amacıyla sürekli ve etkili bir hizmet içi eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi gerektiği belirtilmektedir (Pınarbaşı, 2007).

Otel yöneticileri Kuzey Kıbrıs'taki engelli turizminin gelişme potansiyeli olduğunu devlet desteği ile daha da tanınacağını belirtmişlerdir. Bu ifade ile bu alanda çalışan yönetimlerin üzerlerine düşen görevleri yerine getiremediklerini düşünülmektedir. Engelli turizmi tanıtımına destek olmak amacıyla AB'ye üye olan ülkelerde, engellilere hizmet sunan seyahat acenteleri, engellilere uygun olarak tasarlanmış ulaşım araçları ve uygun tatil programları engelli bireylerin hizmetine sunulmaktadır (Dağcı, 2009). Ayrıca engelli turizminin geliştirilmesi için sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasında işbirliğine ihtiyaç olduğuna yöneticilerin tamamı katılmaktadır.

Otellerin oda içi kriterlerine göre kapı girişlerinin, zemin kaplamasının, oda içi dönüş alanlarının, yatak yüksekliğinin, dolap yüksekliğinin ve masaya ait ölçülerin yeterli olduğu, fakat oda içi kolon köşelerinin yuvarlak olmaması ve tutunma barlarının olmamasının yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Otellerin oda içi kapı ölçüleri kriterlerine bakıldığında; ana giriş kapısı, eşik bulunmaması, diyafon ve kapı ziline yüksekliği, kapı genişliği, kapı yüksekliği yeterlidir. Fakat banyo ve tuvalet kapısının sürgülü olmaması yetersiz olduğunu göstermektedir.

Otellerin oda içi pencere kriterlerine bakıldığında; parapetlerin yüksekliği ve pencerelerin kepenk veya stor olması yeterlidir.

Oteldeki tuvalet kriterlerine bakıldığında; klozet uzaklığı, zeminin kaygan olmaması, tuvalet kabininin derinliği, ışık control düğmeleri, sifon kolu, taharet musluğu kullanımı, yan duvar tutunma çubukları, lavabo yüksekliği, lavabo altında dolap olmaması, armatürlerler, musluklar, duş başlıkları ve duşakabin özellikleri yeterlidir.

Otellerdeki oda içi ayna kriterlerine bakıldığında; ayna kenar uzunlukları ve yükseklikleri yeterli iken odalarda alçalıp yükselen aynaların bulunmaması ve eğimli aynaların olmaması yetersiz bir özelliktir.

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölüm, araştırmada elde edilen bulgulara ilişkin olarak elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlara dayalı olarak geliştirilen önerilerden oluşmaktadır.

6.1 Sonuçlar

Araştırmada otel işletmelerinde bulunan engelli odalarının bedensel engelli bireylere uygunluğunun incelenmesi için toplanan verilerin sonuçları aşağıda sunulmuştur.

6.1.1 Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Olan 5 Yıldızlı Otellerin Engelli Odaları Bedensel Engeli Olan Bireylere Göre Tasarlanması

- Otel odalarının fiziksel uygunluğu bedensel engelli bireylere uygun olarak tasarlandığı sonucuna ulaşılmıştır.

6.1.2 KKTC' de Otel Odaları Bedensel Engeli Olan Bireylere Uygunluğu

- Otellerin engelli odaları incelendiğinde az sayıda otelin arkadaş grubu şeklinde gelmek isteyen engelli misafirleri ağırlamaya yeterli odası olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- 3 ve 4 yıldızlı otellerde engelliler için odaların bulunmadığını, bu durumun Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin engelliler ile ilgili maddesine uygun olmadığı tespit edilmiştir.

6.1.3 KKTC'deki Otel Odalarının Bedensel Engellilere Yönelik Fiziksel Düzenlemelerinin Yeterliliği

- Otellerde bulunan engelli oda sayısının yeterli olmadığı tespit edilmiştir.

6.1.4 KKTC'deki Çalışan Otel Yöneticilerinin Engelli Odaları Hakkındaki Görüşleri

- Otel yöneticileri engelli turizminin Kuzey Kıbrıs'ta gelişmediğini ama gelişmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu durum yöneticilerin engelli turizmi konusunda gerekli araştırmaları yapmamaları ile, bir diğer neden olarak da mevcut yasaların yetersiz olması, yeterli tanıtımın yapılmaması ve devlet desteğinin olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

- Engelli odalarının misafirler tarafından tercih edilmesi, bireylerin odalardan memnun kaldığını göstermektedir. Memnuniyet düzeyinin yüksek olmasının personel tutumu ile alakalı olduğu aşıkardır.
- Otel çalışanlarının mesleğe başlamadan önce özel eğitim ile ilgili bir eğitim almadığı görülmüştür. Bu durumun turizm eğitimi veren kurum ve kuruluşların ders içeriğine gereken önemi vermemesinden kaynaklandığı sonucuna varılmıştır.
- Otel yönetiminin çalışan personele özel eğitim ile ilgili hizmet içi eğitim vermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu eksikliğin incelenilen tüm 5 yıldızlı otellerde aynı sonuca varıldığı söylenilebilir.

6.2 Öneriler

6.2.1. İleri Araştırmalara Yönelik Öneriler

- 1.Araştırma örnekleme KKTC'deki çeşitli bölgelerde yapılmıştır. Bu araştırma Türkiye'de daha kapsamlı şekilde yapılabilir.
- 2.Yapılacak araştırmada farklı ölçek ve envanter kullanılarak tüm konaklama tesislerinde yapılabilir.
- 3.Yapılan çalışma bedensel engelli bireyler üzerine yapılmıştır. Bu çalışma farklı engel türlerini kapsayacak şekilde yapılabilir.
4. Yapılacak olan araştırmalarda turizm tesislerinin dış mekanları incelenebilir.

6.2.2 Uygulamaya Yönelik Öneriler

- 1.Otel personeline özel eğitim ile ilgili seminer, hizmet içi eğitim verilebilir.
- 2.İnternet sitelerinde engelli odaları ile ilgili daha detaylı bilgi verilmesi engelli turizmini artırabilir.
- 3.Turizm Tesislerine İlişkin Yönetmelik maddeleri arasında bedensel engelliler için oda sayısının arttırılması yoluna gidilebilir.
- 4.Otel işletmelerinde bedensel engellilere yönelik uygulamalar gerçekleştirme konusunda hükümet tarafından destek verilebilir, teşvikler sağlanabilir.

- 5.Bakanlık ve yetkili kurumlardan her yıl bedensel engelli misafirlere en iyi hizmeti veren turizm işletmelerine ödül verilebilir. Böylelikle tanıtım imkanı da sağlanabilir.
- 6.Turizm eğitimi verilen kurumlarda ders çizelgesine özel eğitim dersi ya da evrensel tasarım dersi eklenebilir.
- 7.Güncel engelli mobilya tasarımları takip edilebilir.
8. Engelli odaları ile birleşik refakatçi odaları yapılabilir.
- 9.Kurum ve kuruluşlar, sivil toplum örgütleri, akademisyenler, yerel yönetimler işbirliği yaparak engelsiz turizm konusunda çalışmalar yapılabilir.
- 10.Uluslararası fuarlara katılarak Kuzey Kıbrıs'ın turizm pazar tanıtımı arttırılabilir.
- 11.Engelli turizmi alanında bir sivil toplum örgütü oluşturulabilir.
- 12.Engelli bireylerle ilgili düzenlemeleri yapmayan turizm tesislerine cezai işlemler uygulanabilir, bu cezalar bir fonda toplanarak engelli turizmi ile ilgili yapılacak projelerde kullanılabilir.
- 13.Engelli turizmi ile ilgili akademik çalışma(proje) yapacak kişilere özel destek verilebilir.
- 14.Turizm ile ilgili fakültelerde engellilerle ilgili yüksek lisans programı açılabilir. Böylelikle eğitimli personel istihdam edilir.
- 15.Konaklama tesislerinde bedensel engelli bireylere yönelik yapılan düzenlemelerin odalarla sınırlı kalmadan, tesisin tüm bölümleri için uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Adanır, T. (2015). *Engelli Standartları Kent ve Binalara Yönelik Uygulama Kriterleri Kılavuzu*, KKTC Mimarlar Odası, 2. Lefkoşa.
- Ada (2002). Americans With Disabilities Act Erişim Adresi: <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/buildingsand-sites/about-the-ada-standards/background/adaag>
- Akın, A. (2019). Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 2082-2103.
- Alagöz, C. A. (1959). Coğrafya Gözüyle Kıbrıs. *Türk Coğrafya Dergisi*, 7, İstanbul.
- Altınay, M., ve Hussain, K. (2005). Sustainable Tourism Development: a Case Study of North Cyprus, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(3), 272-280
- Amanda, H. A. (2003). Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered in Sectors of Travel and Tourism By Travelers Who Have Disabilities, The Faculty of Graduate School University of Missouri Columbia.
- American With Disabilities Act (2005). *A Guide to Disability Rights Laws*. Erişim Adresi: <https://www.ada.gov/cguide.htm>
- Aras, R., Çınar, H. ve Sezen, M. (2008). Fiziksel Engelliler Rehabilitasyonuna Yönelik Mobilya Tasarımı. *Politeknik Dergisi*, 11(3), 265-273.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1-35.
- Atak, V. (2008). *Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Avis, A. H. (2003). Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered in Sectors of Travel and Tourism by Travelers who Have Disabilities Doctoral dissertation, University of Missouri-Columbia.
- Ay, Y. (2002). *Turizm Eğitimi Veren Sertifika Programlarından Mezun Olanların Turizm Sektöründe İstihdam Edilmeleri ile İlgili İzmir'deki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi ABD.
- Ayyıldız, T., Ataya, H. ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1(2), 84-100
- Başbakanlık Özürölüler İdaresi Başkanlığı Devlet İstatistik Enstitüsü (2002). Türkiye Özürölüler Araştırması. Ankara: DİE Yayınları
- Başbakanlık Özürölüler İdaresi Başkanlığı. (2008). Özürölüler Kanunu ve İlgili Mevzuat, *Başbakanlık Özürölüler İdaresi Başkanlığı Yayınları*, 43, Ankara
- Befort, S. F. ve Thomas, H. L. (1999). ADA in Turmoil: Judicial Dissonance, the Supreme Court's Response and the Future of Disability Discrimination Law, *The. Or. L. Rev.*, 78, 27.
- Bekiroğlu, M. S. (2002). Peyzaj Düzenlemelerinde Özürölülerin Kullanımları ile İlgili Sorunların Saptanması, Doktora Tezi, İÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, Peyzaj Mimarlığı Anabilim Dalı, İstanbul.
- Bergier, B., Bergier, J. ve Kubinska, Z. (2010). Environmental Determinants of Participation in Tourism and Recreation of People with Varying Degrees of Disability. *Journal of Toxicology and Environmental Health, Part A*, 73(17-18), 1134-1140.
- Bıçkı, D. Şale-Yetkin, H. ve Ak, D. (2016). Herkes İçin Erişilebilir Kentler: Muğla Örneği, *International Journal of Social Science*. 51, 449-470.

- Bi, Y. (2006). Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Travelers with Physical Disabilities in China, A Thesis Presented to the Faculty of the Graduate School University of Missouri-Columbia.
- Birleşmiş Milletler Sakat Hakları Bildirisi, (2008). Erişim Adresi: <http://www.engelliler.biz/forum/ayrimcilikla-mucadele-insan-toplum-siyaset-bugun-yarin/5578-birlesmis-milletler-sakat-haklari-bildirisi.html>
- Bizjak, B., Knezevic, M. ve Cvetreznik, S. (2011). Attitude Change Towards Guests with Disabilities Reflections from Tourism Students, *Annals of Tourism Research*, 38(3): 842–857.
- Bulgan, G. ve Çarıkçıl, İ. H. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(7), 13, 15-42.
- Bozça, R., Kırac, F. Ç. ve Kırac, R. (2017). Sağlık Turizmi SWOT Analizi: Erzincan. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(3), 157-163.
- Burnet, J. J. ve Heather - Bender, B. (2001). Assessing the Travel Related Behaviors of the Mobility Disabled Consumer, *Journal of Travel Research*, 40(2)4-11.
- Burak, Y. (2018). Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi: Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı Doctoral dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bratucu, G., Chitu, I. B., Dinca, G. ve Ştefen, M. (2016). Opinions of tourists Regarding the Accessibility for People with Disabilities in the Area of Braşov Country. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 9 (58), 73-82.
- Card, J. A., Cole, S. T. ve Humphrey, A. H. (2006). A Comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(2), 161-175.

- Chan, M. ve Zoellick R. B. (2011). Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti, 4, ErişimAdresi:<http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/Dunya%20Engellilik%20Raporu%20Yonetici%20Ozeti.pdf>
- Çağlar, S. (2012). Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri, Ankara Üniversitesi *Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2), 541-598.
- Çakmak, N. M. (2006). Türk Kamu Hukuku Açısından Engellilerin Hukuki Statüsü, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Çakmak, M. N. (2008). Amerika Birleşik Devletleri’ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 57(2), 51-62.
- Cavinato, J. L. ve Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment, *Transportation Journal*, 31(3): 46–53
- Çınar, H., Arslan, A. R. ve Meriç, H. (2015). Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yatak Odası ve Mobilyaları ile İlgili Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri, Süleyman Demirel Üniversitesi, *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3), ÖS:Ergonomi, 309-318
- Çınar, H. ve Gürleyen, L. (2003). *Fiziksel Engelliler için Mutfak Mobilyalarında Ergonomik Yaklaşımlar. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi*. Pamukkale Üniversitesi, Denizli Meslek Yüksek Okulu. Denizli, 351 -356
- Çınar, H. ve Gürleyen, L. (2005). *Fiziksel Engelliler için Yatak Odası Mobilyalarına Ergonomik Yaklaşımlar, 10. Ulusal Ergonomi Kongresi*. Uludağ Üniversitesi, Bursa, 798 – 808, 7-9
- Çınar, N. (2010). *Üniversite Kampüslerindeki Peyzaj Erişilebilirliğinin Engelliler Açısından İrdelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 143, Ankara,
- Çizel, B., Sönmez, N. ve Akıncı, Z. (2012). Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Ankara, Yiğitler Grup Reklam Matbaa.

- Culatta, R. A. ve Tompkins, J. R. (1999). *Fundamentals Of Special Education What Very Teacher Needs To Know*. New Jersey: Prentice Hall Inc. Simon ve Schuster A Viacom Company, 2-3.
- Dağcı, E. (2009), Engelsiz Tatil Mümkün Mü?, *Yalova Ortopedikler Spor Kulübü Engelsiz Dünya Dergisi*, 2, 6.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6): 816-826.
- Demirtaş, N. (2010). *Otel İşletmeciliği Kitabı*, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, 67 (2), 42, Ankara.
- Denk, E. (2018). *Ön Büro Hizmetleri Kitabı*, Turizm ve Otel İşlet. Prog. Atatürk Üniversitesi, Erzurum Myo, 7.
- Design For All (2014). Erişim Adresi: www.designforall.org
- Dilbaz, A. U. (2016). *Temel Eğitim Okullarında Bedensel Engelli Öğrenciler İçin Yapılması Gereken Fiziki Düzenlemeler*, Yüksek Lisans Proje Önerisi, Pamukkale Üniversitesi.
- Emini, F. T. ve Ayaz, Ç. E. (2019). Engelli Bireylere Yönelik Kurumsal Farkındalık: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Journal Of Awareness*, 4(2), 239-248.
- Engelsiz Seyahat Türkiyede Engelli Turizimi-Mevzuat, Sorunlar ve Öneriler. (2014). Erişim Adresi: <http://www.engelliler.biz/forum/ayrimcilikla-mucadele-insan-toplum-siyaset-bugun-yarin/137445-engelli-seyahat-turkiyede-engelli-turizimi-mevzuat-sorunlar-ve-oneriler.html>
- Engelliler İçin Yurtdışında Neler Yapılıyor? (2014). Erişim Adresi: <https://prezi.com/t3jokfjglo79/engelliler-icin-yurtdsnda-neler-yapliyor/>
- Eralp, Z. (1983). *Genel Turizm Kitabı*, Ankara Üniversitesi Basın-Yayın Yüksekokulu Yayınları, 3, (9).

- Erdoğan, M. (2019). Engellilerin Kentlileşmesi: Çanakkale Örneği. Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Erişim Adresi: https://www.researchgate.net/publication/331839276_Engellilerin_Kentlilesmesi_Canakkale_Ornegi/download
- Eryılmaz, B. (2010). *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- European Union, (2016). Access City Award 2016. Erişim Adresi: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1325&langId=en>
- European Union, (2019). Access City Award 2017. ISBN ISBN 978-92-79-65903-4. European Union, Erişim Adresi: <http://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2017/07/08/access-city-award-brochure-2017.pdf>
- Evcil, A. N. (2012) Türkiye’de Mimarlık Eğitiminde Herkes için Tasarım, Mimar, İstanbul, 12, 45.
- Figueiredo, E. Eusebio, C. ve Kastenholz, E. (2012). How Diverse Are Tourists With Disabilities? A Pilot Study On Accessible Leisure Tourism Experiences In Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), 531-550.
- Fleischer, A. ve Pizam, A. (2002). Tourism Constraints Among Israeli Seniors. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 106-123.
- Gürsoy, D. ve Ekiz H. E. (2006). Impacts of Organizational Responses on Complainants Justice Perceptions and Post-Purchase Behaviors in North Cyprus Hotel Industry: International Tourist Perspective, Chrie Conference, 26-30, Washington, 141-146.
- Güz, H. ve Çıkın, M. (2019). Yer Markacılığı Bağlamında Engelsiz Marka Şehirlerinin Gümüşhane Örneğinde Analizi, *The Journal of International Scientific Researches*, 3(4), 135-157.
- Hacıhasanoğlu, I. (2003). Evrensel Tasarım, *Tasarım+ kuram dergisi*, 2(3), 93-101.

- Hazer, O. (2005). Evde kullanılan Araç-Gereç ve Ekipmanlar: Özürlüler İçin Ergonomik Bir Yaklaşım, *Özveri Dergisi*, 34(4), 2005
- Israeli, A. A. (2002). A Preliminary Investigation Of The Importance Of Site Accessibility Factors For Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101-104.
- Işık, M. (2014). *Özel Eğitim Uygulama Merkezi ve İş Uygulama Merkezinde Çalışan Zihin Engelliler Sınıf Öğretmenlerinin Yaşadığı Sorunlar*. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Kaplan, H. ve Öztürk, M. (2004). Engelliler, Kamu Mekanı ve Engelsiz Tasarım: Kamusal İç Mekanlarda İrdelenmesi İçin Bir Çerçeve, *Planlama*, 2, 67 – 74.
- Karabulut, Y. (1988). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde Turizm, *Ankara Üniversitesi Dil Ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi - DTCF Dergisi*, 32(1.2), 209-235.
- Karabulut, Y. (2017). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde Turizm. *DTCF Dergisi*, 32(1-2). 210
- Karacaoğlu, S. (2012). *Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Karataş, K. (2002). Engellilerin Toplumla Bütünleşme Sorunları, Bir Sosyal Politika Yaklaşımı. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 2(2).
- Katırcıoğlu, S. ve Öztürk, İ. (2001). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Turizm Sektörünün Yeri ve Ekonomik Büyümeye Olan Etkisi, *Maltepe Üniversitesi, MYO Dergisi*, 2.
- Kaymaz, M. K. (2015). Eğitim Yapılarında Bedensel Engellilere Yönelik Engelsiz Tasarım, *Selçuk-Teknik Dergisi*, 14(2), 238-250.

- Keskin, M. (2013). *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları*, Sinop İlinde Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, 19.
- Keskin, A. (2004), *Türkiye'nin Turizm Amaçlı Uluslararası Tanıtımında Halkla İlişkiler Faaliyetleri, Antalya'ya Turist Getiren A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği*, Akdeniz Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Antalya
- Ketboğa, S. (2016). *İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Araştırmaları Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kılıç, H. ve Okumuş, F. (2005). Faktors Influencing Productivity In Small Islans Hotels: Evidence From Northern Cyprus, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(4), 315-331.
- Kıbrıs Yollar ve Binalar Yönetmeliği, (1949). Erişim Adresi: http://www.spd.gov.ct.tr/Portals/103/f_96.pdf
- Kıbrıs Yollar ve Binalar Yönetmeliği, Değişiklik Tüzüğü, Resmi Gazete, 157, Şehir Planlama Dairesi- Lefkoşa (2016). Erişim Adresi: http://www.spd.gov.ct.tr/Portals/103/YASA%20VE%20T%C3%9CZ%C3%9CKLER/2016%20Yollar%20ve%20Binalar%20_De%C4%9Fi%C5%9Fiklik1_%20T%C3%BCz%C3%BC%C4%9F%C3%BC%20_ENGELL%C4%B0%20STANDARTLARI_.pdf
- Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir
- Kibrit, G. (2018). Kıbrıs Gazetesi, Erişim Adresi: <https://www.kibrisgazetesi.com/kibris/ulkedeki-engelli-sayisi-bilinmiyor/54304>

- Koca, C. (2010). Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu, 4, İstanbul. ErişimAdresi:https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/9259/mod_resource/content/0/engelsiz%C5%9Fehirplanlama%20raporu.pdf
- Koday, Z. (1995). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Devleti'nin Coğrafi Özellikleri. *Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, (2).
- Kozak, N., Kozak, M. A. ve Kozak, M. (2011). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*, 5, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N. (2012). *Genel Turizm Bilgisi Kitabı*, Anadolu Üniversitesi, 60.
- Kuter, N. ve Çakmak, M. (2017). Kamusal Dış Mekanlarda Engelliler İçin Tasarım: Seğmenler Parkı Örneği. *Anadolu Orman Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 93-110.
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, (2017). Çalışma Dairesi Müdürlüğü, Aylık Faaliyet Raporu, Erişim Adresi: <http://calisma.gov.ct.tr/Portals/39/Istatistikler/2017%20Yili/EKİM%202017.pdf?ver=2018-04-04-092450-413>
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Turizm ve Çevre Bakanlığı, Oteller Yasası Tüzüğü, (2012).ErişimAdresi:[http://turizm.gov.ct.tr/Portals/25/mevzuat/t%C3%BCz%C3%BCkler/2012%20OTELLER%20TUZUGU%20\(Degisiklik\)%20ile%20birlestirilmis.pdf?ver=2016-10-13-164626-607](http://turizm.gov.ct.tr/Portals/25/mevzuat/t%C3%BCz%C3%BCkler/2012%20OTELLER%20TUZUGU%20(Degisiklik)%20ile%20birlestirilmis.pdf?ver=2016-10-13-164626-607)
- Luiza, S. M. (2010). Accessible Tourism–The Ignored Opportunity. *Annals of Faculty of Economics*, 1(2), 1154-1157.
- Maviş, F., Ahıpaşaoğlu, H. S. ve Kozak, N. (2002). Genel Turizm Bilgisi Kitabı, 727, 4. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Eskişehir.
- Meb Eğitimi ARGE Dairesi Başkanlığı (2010). Özel Eğitim Okullarında Özel Eğitim Hizmetleri Uygulamalarının Değerlendirilmesi Ankara, Erişim Adresi:http://www.meb.gov.tr/earged/earged/Ozel_eg_ok_ozel_eg_hizm_uygu_deg.pdf

- Megep. (2011). *Milli Eğitim Bakanlığı, Aile ve Tüketici Hizmetleri Kitabı*, Engelli Bireyler 762shd026, Ankara, 3-4-10.
- Menda, E. ve Balkan, N. B. (2013). Engelsiz Türkiye İçin: Yolun Neresindeyiz. Mevcut Durum ve Öneriler, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Mor, A. ve Çitçi, M. D. (2006). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Ekonomik Etkinlikler, Fırat Üniversitesi *Sosyal Bilimler Dergisi Fırat University Journal of Social Science*, 16(1), 33-61, Elazığ
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. *Öz-Veri Dergisi*, 7(2), 1663-1684.
- McIntyre, G. (1993). *Sustainable Tourism Development: Guide for Local Planners*. World Tourism Organisation, Madrid.
- Navarro, S., Garzon, D. ve Roig-Tierno, N. (2015). Co-creation in hotel–disable customer interactions. *Journal of Business Research*, 68(7), 1630-1634.
- Özcan, C. C. ve Kayhan, S. (2015). Ada Ülkelerinde Turizm Talebi: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Örneği. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(31), 109-134.
- Özsoy, Y., Özyürek, M. ve Eripek S. (1997). *Özel Eğitime Giriş Kitabı*, Ankara, Karatepe Yayınları, 3.
- Öztürk, M. (2011). *Türkiye'de Engelli Gerçeği Müsiad Cep Kitabı*, 24, İstanbul.
- Özgüç, N. (2003). *Turizm Coğrafyası Özellikler ve Bölgeler*, Çantak Kitabevi: İstanbul. 14.
- Özyürek, M. (2000). *Bireysel Farklılığa Psikoloji Yaklaşımlarıyla Bakış*, Karatepe Yayınları, Ankara.
- Pınarbaşı, C. (2007). *Otel İşletmelerinde Performans Değerlendirme Sonuçlarının Hizmet İçerisi Eğitim Faaliyetlerinde Kullanılması ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

- Polili, Ö. (2012). Kuzey Kıbrıs'ta Engelli Kişilerin Hakları, Kıbrıslı Türk İnsan Hakları Vakfı Yayınları, 2, Lefkoşa. Erişim Adresi: http://www.ktihv.org/raporlar/kibrista_engelli_haklari.pdf
- Prontotour, (2015). Engelli Dostu Şehirler Erişim Adresi: <https://blog.prontotour.com/engelli-dostu-sehirler/>
- Ray, N. M. ve Ryder, M. E. (2003). Eibilities Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(2)57-72.
- Robert, M. (2004). Disability and development. A Background paper prepared for the Disability and Development Research Agenda Meeting Washington DC World Bank
- Şahin, H. (2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Selçuk, G. N., Kınalı, N. ve Erdoğan, M. (2014). *Engelsiz Turizm Açısından Destinasyon Yönetim Örgütünün Önemi*, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi: Engelsiz Turizm, Ankara, Nobel Yayınları.
- Seyyar, A. (2015). *Dünya'da ve Türkiye'de Engelli Dostu Sosyal Politikalar*. İstanbul. Rağbet Yayınları.
- Snyman, J. A. (2002) The Needs of Tourists With Disabilities, Magister Artium in the School of Entrepreneurship, Marketing and Tourism Management, Potchefstroom University for Christian Higher Education.
- Sirel, A. ve Sirel, O. Ü. (2017). Bedensel Engellilerin Kent Yaşamına Katılımında Evrensel Tasarım Yaklaşımı. Cataloging-In-Publication Data, 564.
- Şener, B. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

- Takeda, K. ve Card, J. A. (2002). U.S. Tour Operators and Travel Agencies: Barriers Encountered When Providing Package Tours to People Who Have Difficulty Walking. *Journal of Travel ve Tourism Marketing*, 12(1); 47-61.
- Tellioğlu, S. ve Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4 (33), 552-567.
- Temür, H. (2011). Kumar Turizmi ve Kıbrıs Etkisi, Erişim Adresi: <http://blog.milliyet.com.tr/kumar-turizmi-ve-kkktc-yetkisi/Blog/?BlogNo=340085>
- Topay, M. ve Koçan, N. (2009). Kamping/Çadırli Kamp İçin Alan Seçim Kriterlerinin Belirlenmesi ve Bartın-Uluyayla’da Örnek Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 1(2), 116-128.
- Toker, B. ve Kaçmaz, Y. Y. (2015). Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235-257.
- Tozlu, E. (2012). Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Tufan, İ. (2014). Yaşlı ve Engelli Turizmi. Erişim Adresi: http://www.itgevakif.com/pdfs/YaşlıTurizmi_itufan_sicher.pdf
- Tutuncu, O. (2017). Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities. *International Journal of Hospitality Management*, 65(1), 29-36
- Tüfekci, Ö. K., Öndül, G. ve Tüfekci, N. (2015). Turizmde Engel Kalmasın: Engelli Turizm Pazarına İlişkin Antalya’da Bir Araştırma. 16. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 1390-1411. Detay Yayıncılık, Ankara
- TÜRSAB Ar-Ge Departmanı. (2008). Dünyada ve Türkiye’de Engelsiz Turizm Pazarı. Erişim Adresi: http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html

- Türkiye Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2015). Aile Dostu Kentler Etüt Araştırması, Araştırma ve Politika Serisi, 40, 59. İstanbul Erişim Adresi: http://dspace.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/4765/AILE_DOSTU_Kentler_Etut_Arastirmasi_Aile.pdf?sequence=1
- Türkmenadağ, Z. (2015). Fiziksel Engelli Turistlerin Karşılaştıkları Fiziksel Ve Tutumsal Engellerin Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, D. (2013). Ulaşılabilir Turizm, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2): 261-263.
- Tüylüoğlu, T. (2003). Türkiye’de Turizm Eğitiminin Niteliği (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TMMOB Mimarlar Odası. (2008). *Özürlüler ve Yaşlılar İçin Ulaşılabilir Çevre Tasarımı adlı sempozyumu*, İstanbul İmar Yönetmeliği, Erişim Adresi: http://www.hasmimarlik.com.tr/engelsiz_mimarlik.pdf
- Unnati. Org. (2004). Design Manual For A Barrier- Free Built Environment, Erişim Adresi: <http://www.unnati.org/pdfs/manuals/barrier-free-built-environment.pdf>
- Un-Wto (World Tourism Organization). Manuel on Accessible Tourism for All (2015).
- Uslu, A. ve Shakouri, N. (2014). Kentsel Peyzajda Engelli/Yaşlı Birey İçin Bağımsız Hareket Olanağı ve Evrensel Tasarım Kavramı, *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 7-14.
- Uslu, A. O. ve Güneş, M. (2017). Engelsiz Kentler-Herkes İçin Erişilebilir Kentler. *International Journal of Landscape Architecture Research*, 1(2), 30-36.
- Uslu, A. G. (2019). *Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2000). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, H. (2010). Veri Toplama Araçları. Erişim Adresi: <http://hilalyildirim86.blogcu.com/veri-toplama-araclari/10043831>
- Yörük, Ü.K. (2003). Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yürütücü, A. (2003). Bilgi Teknolojilerinde Turizm Sektörü ve TKY. *Turizm Sektörü ve Toplam Kalite Yönetim*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi. Eskişehir.
- Yardım Heyeti Başkanlığı, (2013). KKTC Ekonomi Durum Raporu, Türkiye Cumhuriyeti Lefkoşa Büyükelçiliği Yardım Heyeti Başkanlığı, Lefkoşa.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6 (11), 51-73.
- Zorlu, S. (2016). Bedensel Yetersizlik Türleri. Erişim Adresi: <http://vizyonrehabilitasyon.com/bedenselyetersizlik.html>

EKLER

EK 1. Bilgi ve Katılım Onay Formu

Değerli Katılımcılar,

Araştırmamın ve tezimin hiçbir yerinde sizlerden herhangi bir kimlik bilgisi istenmemektedir. Toplanan bilgiler kesinlikle gizli tutulacak kimseyle paylaşılmayacaktır. Araştırmada sizlerden elde edilen bilgiler kişisel olarak değerlendirilmeyecektir. Araştırmaya olarak gönüllü katılmayı kabul etmeniz halinde, sizlere altı tane soru soracağım ve yanıt vermenizi isteyeceğim. Araştırma sürecinde dilediğiniz zaman araştırmadan ayrılabilirsiniz.

Araştırmaya katkı ve zaman ayırdığınız için teşekkür ediyorum.

Bu araştırmaya katılmayı kabul ediyorum.

Evet ()

Hayır ()

İmza:

Saygılarımla,

Yakın Doğu Üniversitesi Özel Eğitim Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

Cansu Şimşek

cansu.simsek@neu.edu.tr

05313658785

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Nuket Gündüz

nuket.gunduz@neu.edu.tr

EK 2: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

Sayın katılımcı,

Bu çalışma K.K.T.C ‘de üç veya daha fazla yıldızı bulunan otellerde çalışan yöneticilerin, bedensel engelli misafirlere yönelik görüşlerinin belirlenmesi için hazırlanmıştır. Görüşme sırasında otel yöneticisinin izni alınarak ses kaydı yapılacaktır. İzin verilmediği takdirde sözel olarak sorulara cevap alınacaktır.

Danışman

Yrd.Doç. Dr. Nüket GÜNDÜZ

Yakın Doğu Üniversitesi Cansu ŞİMŞEK

1. Engelli turizmi kavramı hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
2. Otel odalarının bedensel engelli insanlara uygunluğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
3. Bedensel engeli olan misafirlerin oda memnuniyeti hakkındaki size iletilen görüşleri nasıldır?
4. Bedensel engeli olan misafir otelinizi tekrar tercih etme sebepleri sizce nelerdir?
5. Mesleğe başlamadan önce engelli bireyler hakkında bir eğitim aldınız mı? Bu konuda herhangi bir bilginiz var mıydı?
6. Engelli misafirlerinizin otel hizmetlerinden daha memnun kalmaları için personelinize hizmet içi eğitim verdiniz mi?Verdiyseniz içeriği neydi? Vermediyseniz sizce içeriği ne olmalıdır?

Ek 3: Otel Yöneticilerinin Engelli Misafirlere Yönelik Görüşlerini Belirleme

Anketi

Bu anket otel yöneticilerinin bedensel engelli misafirlere yönelik görüşlerinin belirlenmesi için hazırlanmıştır.

Lütfen her bir maddeye ilişkin görüşünüzü yanda verilen: “**Kesinlikle Katılıyorum**”, “**Katılıyorum**”, “**Kararsızım**”, “**Katılmıyorum**” ve “**Kesinlikle Katılmıyorum**” yazan ifade seçeneklerinden, görüşünüze en uygun olan seçeneğe “**X**” işareti koyarak işaretleyiniz. Hiçbir maddeyi boş bırakmayınız.

Kesinlikle
Katılıyorum (5)
Katılıyorum(4)
Kararsızım(3)
Katılmıyorum (2)
Kesinlikle
Katılmıyorum(1)

Mevcut Durum

- 1.Otelimizin mimarisi bedensel engelli bireylere uygundur.
- 2.Otelimizde sadece bedensel engelli bireylere yönelik uygulamalar bulunmaktadır.

Fiziksel Yeterlik

- 3.Engelli odaları bedensel engeli olan misafirlerin kullanıma uygunluğu yeterlidir.
- 4.Odalarda engelli bireylere yönelik yeterli işaret ve levhalar bulunmaktadır.
- 5.Odalardaki mobilyalar bedensel engeli olan misafirlere uygun olarak gerekli ölçülerde tasarlanmıştır.

Yasal Mevzuat

- 6.Engelli odaları yasal düzenlemeler ile bedensel engelli bireylere uygun hale gelir.
- 7.Engelli turizmi kavramının bilincindeyim.
- 8.Evrensel engelli tasarımı hakkında bilgim var.
- 9.Bedensel engelli bireylere yönelik mevcut yasalar yeterli değildir.
- 10.Bedensel engellilere yönelik hizmetler otele fazla maliyet çıkarır.

Memnuniyet

- 11.Bedensel engelli misafirlerimiz otelimizde kalan diğer misafirlerimizi olumsuz etkilemez.
- 12.Bedensel engelli misafirlerimiz otelimizden memnun kalmaktadır.

Personel Eğitimi

- 13.Bedensel engelli misafirlere hizmet etmek için eğitim almış yeterli personelimiz vardır.
- 14.Personelimiz bedensel engelli misafirlere hizmet etmede yeterli donanıma sahiptir.
- 15.Personellerimize bedensel engelli misafirlerle sağlıklı iletişim kurması amacıyla belirli aralıklarla eğitim verilmektedir.

Devlet Politikası

- 16.K.K.T.C ‘ de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır.
- 17.Bedensel engelli turizmi tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmelidir.
- 18.Engelli turizminin geliştirilmesi için sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasında işbirliğine ihtiyaç vardır.
- 19.Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti devleti bedensel engelli bireylerin seyahat edebilmeleri hususunda özendirici tedbirler almalıdır.

Ek 4: İç Mekan Erişim Standartları Kontrol Formu

Sayın katılımcı, bu form K.K.T.C Mimarlar Odasının engelli standartları kılavuzuna ait standart ölçülerdir. Lütfen her bir maddeye ilişkin görüşünüzü yanda verilen “**yeterli**”, “**yetersiz**” yazan ifade seçeneklerinden, uygun olan seçeneğe “**X**” işareti koyarak işaretleyiniz. Lütfen, hiçbir maddeyi boş bırakmayınız.

Oda İçi

Yeterli (2) **Yetersiz(1)**

1. Kapı girişleri en az 100 cm’dir.
2. Zemindeki halı kaplama yere sabittir.
3. Halı tüylerinin yüksekliği 1,3 cm’dir.
4. Oda içi dönüş alanları en az 150 cm’dir.
5. İki kişinin yan yana geçebilecek alandaki mesafesi en az 122 cm’dir.
6. Tekerlekli sandalyenin U dönüşü alanı 76 cm x 122 cm dir.
7. Niş boyutları sağlıklı manevra yapılabilecek büyüklüktedir.
8. Kolon köşeleri yuvarlaktır.
9. Baş üstünde bulunan engeller yerden en az 220 cm yüksekliktedir.
10. Duvarda tutunma barları bulunmalıdır.
11. Radyatör, dar kenarlı döküm veya çelik panel’dir.
12. Zemin sert ve kaygan değildir.
13. Yatak yüksekliği 45 cm- 50 cm arasındadır.
14. Dolap yüksekliği en az 38 cm, en fazla 1,22 m arasında olduğundan, dolap elbise askısı çubuğu yerden en fazla 1,22 m yüksekliktedir.
15. Dolap içi derinlik ise dolap önünden itibaren en fazla 53 cm’dir.
16. Masaya en az 76 cm eninde ve 1,22 m uzunluğundadır.

Oda İçi Kapılar

17. Ana giriş kapısı 100 cm ile 150 cm arasındadır.
18. Giriş kapılarında eşik yoktur.
19. Eşik yüksekliği en fazla 1,3 cm’dir.
20. Diyafor ve kapı zili 90 cm ile 140 cm yüksekliktedir.
21. Eşikler lastiktir.
22. Kapı net yüksekliği 220 cm’dir.
23. İç kapılarda genişlik 90 cm’dir.
24. U biçimli kulp veya itmeli kollu aksamdır.
25. Kapı kolunun yerden yüksekliği 90 cm ile 110 cm’dir.
26. Banyo ve tuvalet sürme kapıdır.

Oda İçi Pencereler

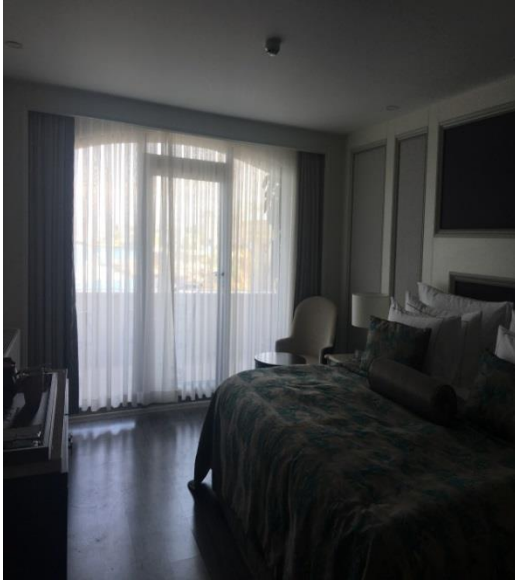
27. Parapetlerin yerden yüksekliği 80 cm’dir.
28. İspanyoletler yerden yüksekliği 90 cm ile 110 cm’dir.
29. Pencereler kepenk veya stor’dur.

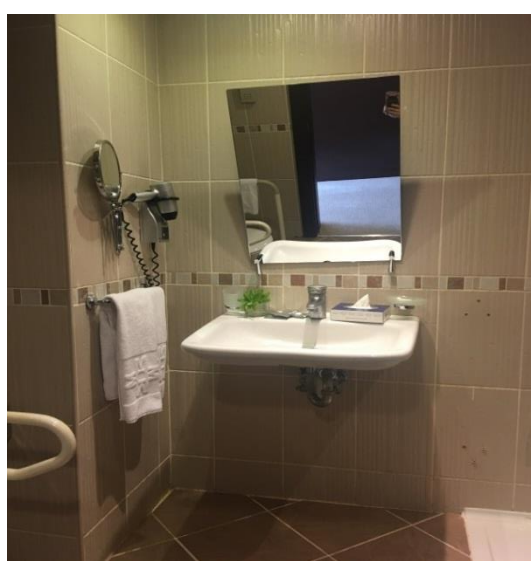
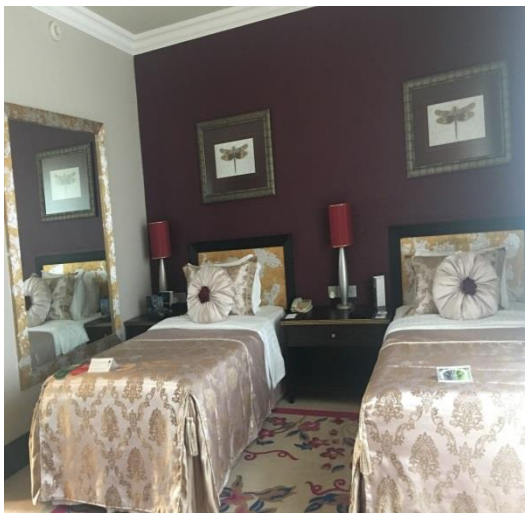
Tuvalet

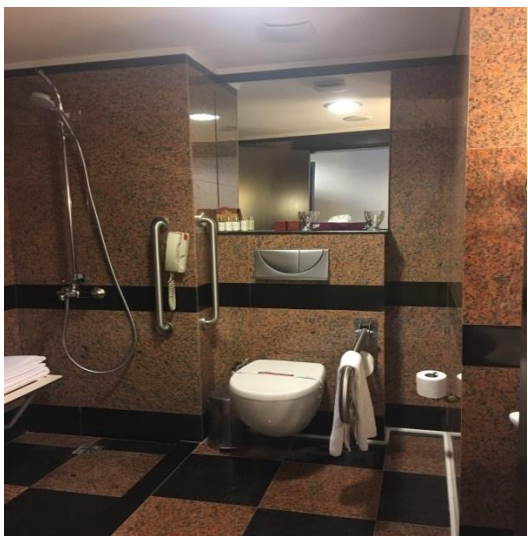
30. Kapı 122 m X 170 cm'dir.
31. Klozetin yan duvardan uzaklığı 50 cm'dir.
32. Toplamda klozetin oturduğu yerin net genişliği 95 cm'dir.
33. Girişte seviye farkı varsa 0,6 cm'den fazla değildir.
34. Zemin kaygan olmamalıdır.
35. Menteşeli kapılar en az 90 derece açılır.
36. Tuvalet kabininin net derinliği klozet duvara monte edilmiş ise 140cm'dir.
37. Tuvalet kabinleri yere monte edilmiş ise en az 150 cm'dir.
38. Işık kontrol düğmeleri tuvalet kabinlerinin içinde veya otomatiktir.
39. Klozetlerin oturma yerinin yerden yüksekliği 43 cm ile 48 cm'dir.
40. Sifon kolu yüksekliği yerden en fazla 110 cm'dir.
41. Taharet muslukları tek elle kolayca idare edilir.
42. Tuvalet kâğıtlığının arka duvardan uzaklığı en fazla 90 cm'dir.
43. Klozetin arka duvarındaki tutunma çubuğu 80 cm - 95 cm'dir.
44. Yan duvardaki tutunma çubukları zeminden 80cm-95 cm yüksektir.
45. Pisuarlar döşemeden en fazla 45 cm yükseklikte uzun kenarından duvara asılıdır.
46. Lavabo önünde 76 cm x122 cm lik net döşeme boşluğu vardır.
47. Ayaklı lavabolar yoktur.
48. Lavabo altında dolap yoktur.
49. Lavaboların köşeleri yuvarlaktır.
50. Lavabonun derinliği en az 43 cm – en fazla 49 cm'dir.
51. Lavabonun altındaki boru kısmına kadar olan yükseklik en az 68,5 cm'dir.
52. Lavabo yüksekliği lavabonun alt yüzüne kadar, net en az 75 cm'dir.
53. Lavabonun ön üst yüzüne kadar en fazla 86 cm'dir.
54. Armatürler kollu, itmeli tipte veya elektronik kontrol mekanizmalıdır.
55. Fotoselli tipte musluklar kullanılıyorsa en az 10 saniye açık kalır.
56. Lavabonun her iki yanında tutunma çubukları vardır.
57. Duşa kabinde az 95 cm x 95 cm veya 76 cm x 1,5 m boyutundadır.
58. Duş başlığını en az 1,6 m uzunluğunda hortumu vardır.

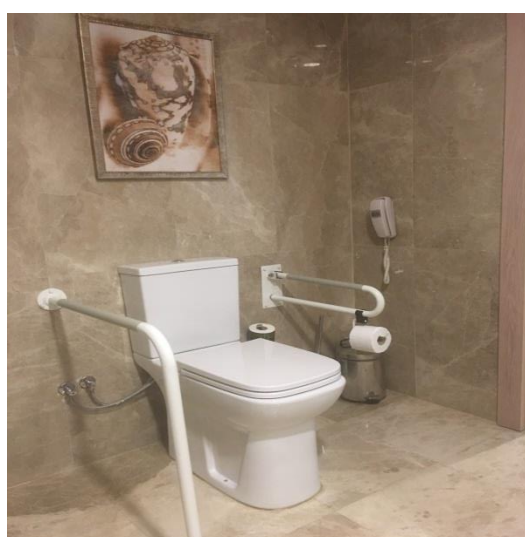
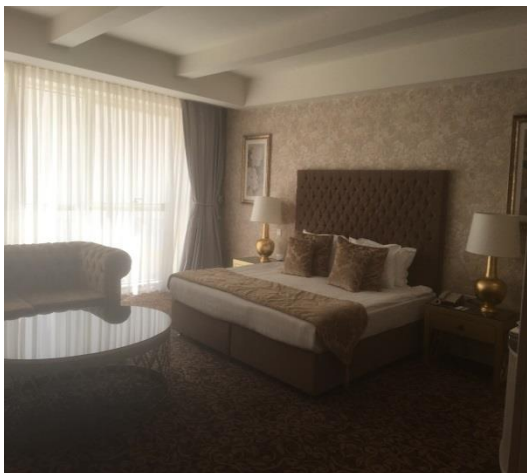
Oda İçi Aynalar

59. Aynaların alt kenarı döşeme üzerinden en az 90 cm'dir.
60. Aynaların üst kenarı en fazla 1,9 m yüksekliktedir.
61. Alçalıp yükselebilen ayarlı aynalar vardır.
62. Aynalar eğimlidir.

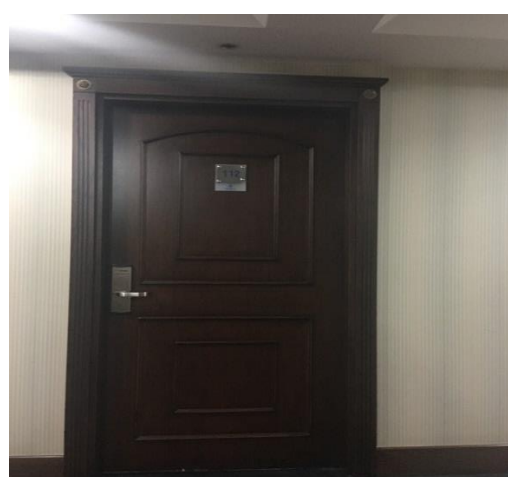
Ek 5: Otellerde Bulunan Engelli Odası Fotoğrafları

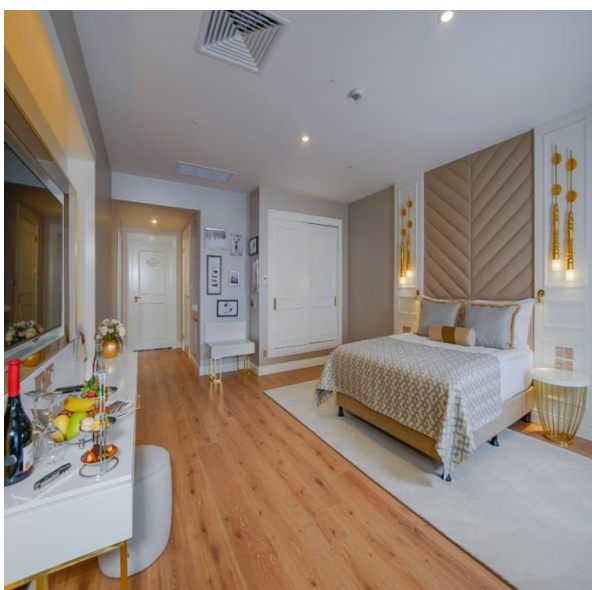


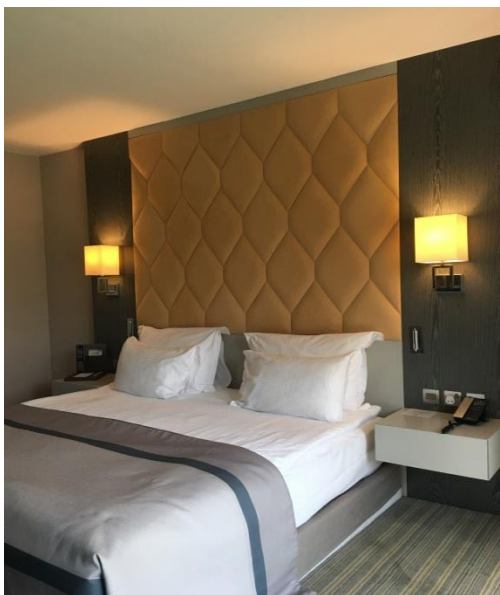


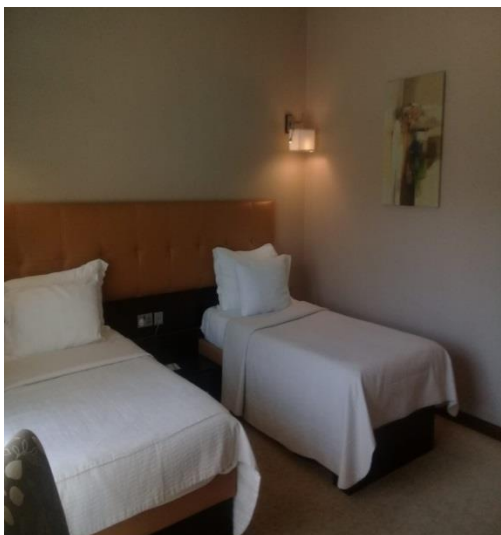


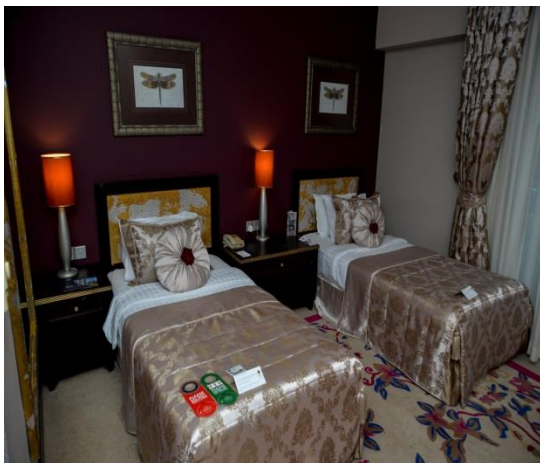
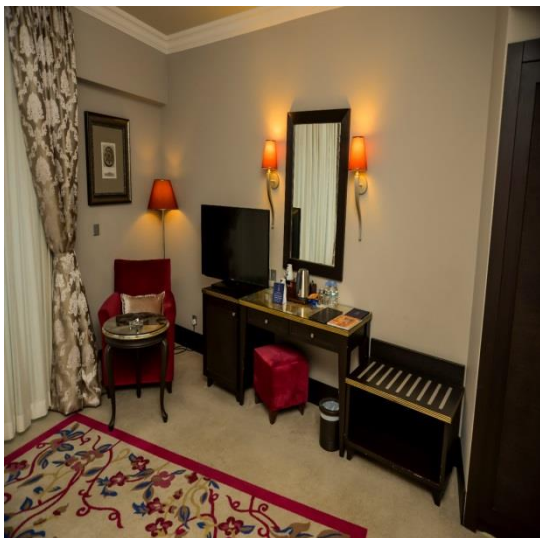












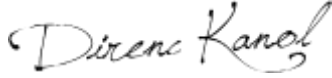
Ek 6: Bilimsel Araştırmalar Etik Kurul İzni

01.04.2019

Sayın Cansu şimşek

Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na yapmış olduğunuz YDÜ/EB/2019/302 proje numaralı ve **“Otel İşletmelerinde Bulunan Engelli Odalarının Bedensel Engelli Bireylere Uygunluğunun İncelenmesi ve Otel Yöneticilerinin Görüşlerinin Belirlenmesi (Kktc Örneği)”** başlıklı proje önerisi kurulumuzca değerlendirilmiş olup, etik olarak uygun bulunmuştur. Bu yazı ile birlikte, başvuru formunuzda belirttiğiniz bilgilerin dışına çıkmamak suretiyle araştırmaya başlayabilirsiniz.

Doçent Doktor Direnç Kanol
Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Raportörü



Not: Eğer bir kuruma resmi bir kabul yazısı sunmak istiyorsanız, Yakın Doğu Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na bu yazı ile başvurup, kurulun başkanının imzasını taşıyan resmi bir yazı temin edebilirsiniz.

ÖZGEÇMİŞ

CANSU ŞİMŞEK – İstanbul (1993)

Adres : Güllük Mah. Adnan Menderes Yeni Cad. Orjan Sit. No: 101/16 Muğla/Türkiye
Gsm : (531) 365 87 85 E-mail: cansu032@gmail.com

Kariyer Hedefim:

Lisans ve yüksek lisans eğitimim süresince edindiğim bilgi ve becerilerimi, kurumunuzda edineceğim bilgi ve birikimle geliştirerek hizmet edeceğim kurumlara bilgi birikimimle olumlu yönde katkılarda bulunup bu alanda söz sahibi olmak ve kendimi geliştirmektir.

Eğitim:

Master: Yakın Doğu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2016-2019 Yüksek Lisans Derecesi:(3,57)
Lisans: Yakın Doğu Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi, 2014-2016 Lisans Derecesi: (3,60/4)
Lisans: İstanbul Üniversitesi, AçıkÖğretim Fakültesi, 2012-...
Ön Lisans: Okan Üniversitesi Smyo, 2011-2013 Lisans Derecesi: (3,70/4)
Lise: Tuzla İMKB Kız Meslek Lisesi 2007-2011 Diploma Notı: (79,67/100)

Katıldığım Eğitim ve Seminerler:

Stres ve Stresle Başa Çıkma Eğitimi – Nisan 2018 (İstanbul İşletme Enstitüsü)
Özgeçmiş Hazırlama Eğitimi – Nisan 2018 (İstanbul İşletme Enstitüsü)
Mülakat Teknikleri – Temmuz 2016 (İstanbul İşletme Enstitüsü)
Etkili İletişim Stratejileri ve Beden Dili – Temmuz 2016 (İstanbul İşletme Enstitüsü)
İşaret Dili Eğitimi –Temmuz 2016 (İstanbul İşletme Enstitüsü)
Reklamcılık – Ocak 2014 (Universal Certificate)
Üstün Çocukların Eğitimi – Ekim 2012 (Milenyum Eğitim Kurumları)
Yabancı Dil Kursu Sertifika Programı – Eylül 2010 (British Time)

İş/Staj Deneyimlerim:

1- Yakın Doğu Üniversitesi – 2016
Araştırma Görevlisi – Özel Eğitim
Lefkoşa – Kuzey Kıbrıs
2- Yakın Doğu Okulöncesi –2014
Staj – Okulöncesi Öğr.
Lefkoşa - Kuzey Kıbrıs
3- Kidzania –2014
Süpervizör
İstanbul(Asya) - Türkiye
4- İ.Ü Çapa Tıp Fakültesi Sevdâ Sabancı Anaokulu –2012
Staj–Okulöncesi Öğr.
İstanbul(Avr.) - Türkiye
5- Ev Okul Anaokulu –2010
Staj-Okulöncesi Öğr.
İstanbul(Asya) - Türkiye

Yabancı Dil:

İngilizce: Okuma: İyi, Yazma: İyi, Anlama: Orta

İlgi Alanlarım:

Felsefe ve psikoloji, kişisel gelişim, yüzme ve seyahat etme

Referanslar:

1-Türkan AKIN (Ev Okul Anaokulu Yöneticisi)
Tel: (542) 411 11 65 e-mail: turkanakin@evokulmerkezi.com

2 -Hüseyin UZUNBOYLU (Yakın Doğu Üniversitesi Öğretim Üyesi)
Tel: (548) 834 60 55 e-mail: huseyinuzunboyulu@neu.edu.tr

TURNITIN (İNTİHAL RAPORU)

TEZ			
ÖRJİNALLIK RAPORU			
% 14	% 10	% 4	% 10
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
BİRİNCİL KAYNAKLAR			
1	docs.neu.edu.tr Internet Kaynağı		% 1
2	www.gimebelediyesi.com Internet Kaynağı		% 1
3	dergipark.ulakbim.gov.tr Internet Kaynağı		% 1
4	www.meb.gov.tr Internet Kaynağı		% 1
5	Submitted to Atılım University Öğrenci Ödevi		% 1
6	Submitted to Kocaeli Üniversitesi Öğrenci Ödevi		% 1
7	Submitted to Selçuk Üniversitesi Öğrenci Ödevi		<% 1
8	Submitted to Düzce Üniversitesi Öğrenci Ödevi		<% 1