



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):121-134.

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

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar <sup>1</sup>

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

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

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

#### Öz

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

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

**Makale Gönderme Tarihi:** 22.10.2018

**Makale Kabul Tarihi:** 18.03.2019

#### Önerilen Atıf:

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

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

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



## RESEARCH PAPER

### Problems of Disabled in Hotel Managements

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

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

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

#### Abstract

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

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

**Received:** 22.10.2018

**Accepted:** 18.03.2019

#### Suggested Citation:

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

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.