

## Engelli Müşterilerin Konaklama İşletmelerine İlişkin Etik Tutum ve Beklentilerinin Belirlenmesi\*

### Determining Ethic Attitude and Expectations of Disabled Consumers on Accomodation Business

**Doç. Dr. Mehmet Oğuzhan İLBAN**  
Balıkesir Üniversitesi  
Burhaniye Uygulamalı Bilimler YO  
E-posta: oilban@yahoo.com

**Doç. Dr. Mehmet Emin AKKILIÇ**  
Balıkesir Üniversitesi  
Burhaniye Uygulamalı Bilimler YO  
E-posta: eakkilic@balikesir.edu.tr

**İlbey VAROL**  
Balıkesir Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
E-posta: ilbey.vr1@gmail.com

**Emin GÜLEÇ**  
Balıkesir Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
E-posta: emin.glc90@gmail.com

#### Öz

Bu araştırmanın üç amacı bulunmaktadır. Birincisi, konaklama işletmelerinin ürünlerini yanlış, eksik ya da nötr (olması gereken) bilgi kullanarak sunmalarının engelli müşterilerin etik problem algılama düzeyini değiştirip değiştirmediğini belirlemektir. İkinci amaç, yanlış, eksik ya da nötr bilgi sunumunda engelli müşterilerin konaklama işletmesine ilişkin genel tutumlarının ve işletmenin ürünlerini satın alma niyetlerinin değişip değişmediğini belirlemektir. Araştırmanın son amacı, algılanan etik problem, firmaya ilişkin genel tutum ve etik niyetler arasındaki olası doğrusal ilişkileri tespit etmektir. Araştırma, senaryo tekniğine dayalı yüz yüze anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar kartopu örnekleme yoluyla belirlenmiştir. Araştırma sonucunda, katılımcıların farklı senaryo sunumlarında farklı etik problem algılama düzeyine sahip olduğu bulunmuştur. Aynı şekilde, farklı senaryolarda cevaplayıcıların konaklama işletmesine olan genel tutumu ve konaklama işletmesinin hizmetlerini satın alma niyeti de farklılık göstermektedir. Araştırmanın bir diğer bulgusu, algılanan etik problem, genel tutum ve satın alma niyeti arasında doğrusal ilişkilerin tespit edilmiş olmasıdır.

**Anahtar Sözcükler:** Engelli müşteriler, Etik Niyetler, Algılanan Etik Problem, Konaklama İşletmeleri

#### Abstract

This study has three aims. Firstly, it is to determine whether accommodation establishments' serving their products incomplete, wrong and neutral (how it should be) changes disability costumers level perceiving ethical problem or not. Second aim is to determine whether disability costumers' general attitudes towards the accommodation establishments and their intention to buy the products of the company have changed or not on presentation of incomplete, wrong and neutral products. The third purpose of the present study is to determine the possible linear relations between the variables presented in the research model. The study was conducted by using face to face questionnaire based on scenario analysis. Participants were determined by snowball sampling. It was found in the result of the study that participants had different levels of ethical problem perceptions in different scenarios. Similarly, in different scenarios, participants' general attitude to accommodation business and intentions to buy services of accommodation business differ. Another finding of the study is that a linear relationship has been determined among the perceived ethical problem, general attitude and intention to buy.

**Key Words:** Disability Costumers, Intentions of Ethical, Perceived Ethical Problem, AccomodationBusiness

\* Bu çalışma 15. Ulusal Turizm Kongresi'nde sunulan "Engelli Tüketicilerin Konaklama İşletmelerine İlişkin Etik Tutum ve Beklentilerinin Belirlenmesi" isimli bildirinin genişletilmesi ve zenginleştirilmesi ile hazırlanmıştır.