



9. Uluslararası Helal ve Tayyib Ürünler Konferansı 23-24 Ekim 2017

Helal Otel İşletmeciliğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri

Yrd. Doç. Dr. Ömer Akgün TEKİN
Süleyman Demirel Üniversitesi

Helal Turizm Nedir?

Bu konuda önemli otoritelerden biri olan Malezya İslami Turizm Merkezi (Islamic Tourism Centre of Malaysia) helal turizmi; **"İslam dini ile uyumlu bir biçimde yürütülen turistik aktivite ve etkinlikler"** olarak tanımlamaktadır (ITC, 2013).

Bir başka tanımda ise (Henderson, 2010b: 78) helal turizm; **"Müslümanlara yönelik olarak gerçekleştirilen turistik ürün ve pazarlama çabaları bütünü"** olarak tanımlamaktadır.



Helal Turizm Kavramı

Helal turizm kavramı literatürdeki çalışmalarda genellikle;

- Helal turizm (Halal tourism)
- İslami turizm (Islamic tourism)
- Müslüman dostu turizm (Muslim friendly tourism)
- Helal dostu turizm (Halal friendly tourism)
- İslami kurallara uyumlu turizm [Sharia(h) compliant tourism]

gibi isimlerle anılmaktadır. **Çalışmalar incelendiğinde tüm bu isimlerde aslında aynı eylemin anlatıldığı anlaşılmaktadır.**



Helal Turizm İşletmeleri Nelerdir?

Helal turizm konseptinde hizmet veren işletme türlerini, aşağıda başlıklar halinde sıralanan **geleneksel turizm işletmelerinin İslami esaslara göre ürün-hizmet sunan türevleri** olarak tanımlamak olanaklıdır (Tekin, 2014:756):

- Konaklama işletmeleri (Otel, tatil köyü, motel, kamping, hostel, oberj, pansiyon,..)
- Seyahat işletmeleri (Tur operatörleri ve seyahat acentaları)
- Yiyecek-içecek işletmeleri (Restoran, pastane, cafe,...)
- Ulaşım işletmeleri (Karayolu, havayolu, demiryolu, denizyolu işletmeleri)
- Rekreasyon işletmeleri (Milli parklar, temalı parklar, eğlence parkları....)
- Diğer işletmeler (Turizm sektöründen doğrudan beslenen işletmeler; turizm mağazaları gibi)

Türkiye’de Helal Konaklama İşletmelerine Verilen İsimler

Türkiye’de helal konseptli konaklama işletmelerinin isimlendirilmesi noktasında da çeşitlilik söz konusudur. Bu işletmeler kendilerini genellikle (Duman, 2012; Yeşiltaş vd., 2012; Tekin, 2014; Tekin ve Yılmaz, 2016; Tekin ve Turhan, 2017; Tekin, Turhan ve Turhan, 2017):

- Helal otel,
- İslami (konseptte) otel,
- Tesettür otel,
- Muhafazakar otel,
- Alternatif otel,
- Aile oteli,
- Alkolsüz otel,
- Alkolsüz aile oteli gibi isimlerle nitelemektedirler.



Türkiye'deki Helal Konaklama İşletmelerinin Sayılarına İlişkin İstatistikler

Türkiye'de helal turizm konseptinde hizmet veren konaklama işletmelerinin sayılarım ilişkin **resmi bir istatistik henüz bulunmamaktadır**. Ancak konuyla ilgili yapılan araştırmalarda da (Duman, 2011; Yeşiltaş vd., 2012; Met, Özdemir ve Aydın, 2013; Tekin, 2014; Pamukçu ve Arpacı, 2015; Tekin ve Yılmaz, 2016) bu tesislerin sayılarına ilişkin istatistikler de bir biri ile örtüşmemektedir. 2017 yılında yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre **Türkiye'de helal turizm konseptinde hizmet veren tesis sayısı en az 63'dür ve bu tesislerin en az 29'u Antalya ili sınırları içerisinde faaliyet göstermektedir** (Tekin, Turhan ve Turhan, 2017).



Helal Otel İşletmeciliğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri



Çalışmanın Amacı ve Yöntemi

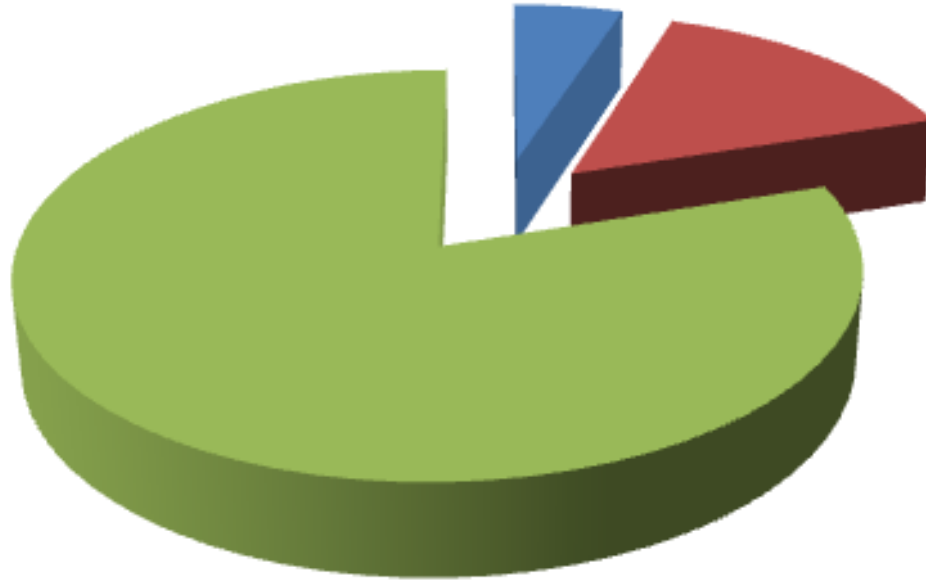
Çalışmanın amacı: Türkiye'de helal turizm konseptinde hizmet veren otel işletmelerinin sorunlarını keşfetmek ve çözüm önerleri sunmaktır.

Yöntem: Çalışmanın verileri, Antalya bölgesinde uzun yıllardır helal otelcilik hizmeti veren çeşitli otel işletmelerinin sahipleri ve üst düzey yöneticileri ile yapılan görüşmelerden edinilmiştir. Çalışma bölgesi olarak Antalya'nın seçilmesinin nedeni Türkiye'de en fazla tesisin il bazında Antalya'da faaliyet gösteriyor olmasıdır.

HELAL OTEL İŞLETMECİLİĞİNİN SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Sorun 1: Helal otellerin misafir profilini büyük oranda yerli misafirler ve yurt dışında yaşayan Türk kökenli misafirler oluşturuyor. Misafirler arasında diğer ülke vatandaşlarının oranı çok düşük. Bu durum ciddi bir Pazar sıkışıklığına neden oluyor ve döviz girdisi bakımından yeterince verimli olmayan bir durum oluşturuyor.

Çözüm önerisi 1: Tesislerin diğer ülkelerdeki Müslüman turistlerin de çekebilir hale gelmesi için mutlaka devlet destekli bir tanıtım ve pazarlama stratejisinin oluşması gerekmektedir.



Sorun 2: Helal otellerin özellikle yerli misafirlerinin turistik deneyiminin henüz yeterli düzeyde olmaması; aşırı israf, otel ürünlerinin kötü kullanımı, personele karşı nazikçe olmayan davranışlar gibi sorunlara yol açıyor.

Çözüm önerisi 2:İsraf noktasında misafirleri bilinçlendirici uyarılar ve tabak ebatlarında küçültme, renk değiştirme ya da A La Cart servis sistemine geçmek gibi çözüm yöntemleri denenmelidir. Misafirin turistik davranışının gelişimi ise zamanla mümkün olabilecektir.



Sorun 3: Helal otellerin misafirlerinde de kültür farkı görüyoruz. Daha sert muhafazakar misafirler, daha yumuşak muhafazakar misafirleri şikayet ediyor. Mesela sert muhafazakar misafirlere göre uygun olmayan bir kıyafet ile gezen bir misafir, başka misafirlerimizi kaybetmemize neden oluyor, ancak her misafirin kıyafetine müdahale etmek zor.

Çözüm önerisi 3: Helal otelcilikte de geleneksel otelcilikte olduğu gibi homojen bir misafir profili bulunmamaktadır. Misafir profilinin daha derin bir şekilde analiz edilmesine yönelik çalışmalar yapılmalı ve turistik ürünler buna göre şekillendirilmelidir.



Sorun 4: Helal otellerin misafirlerinde de ciddi kuşak farkı etkileri var. Anne babalar daha muhafazakar ürünler talep ederken gençler ve çocukların talepleri daha farklı. Bu durum uzun vadede helal otelciliğın misafir potansiyeli hakkında düşündürücü bir durum oluşturuyor.

Çözüm önerisi 4: Misafir profilinin düzenli olarak analiz edilmesi, trendlerin takip edilmesi ve helal otelcilik kuralları sınırları dairesinde değişen turistik talebe göre ürünlerin yeniden şekillendirilmesi gerekmektedir.



Sorun 5: Son yıllarda artan tesis sayısı ve helal otelcilik sektörüne girişte yasal kriterlerin olmaması kural dışı rekabet koşullarına neden oluyor. Sektördeki tesis sayısı yaz sezonunda yetersiz sayıda kalıyor ancak sezon dışında tesisler büyük oranda boş.

Çözüm önerisi 5: Helal otelcilik hizmeti verecek tesislerin taşınması gereken kriterlerin devlet düzeyinde tanımlanması ve denetlenmesi gerekmektedir. Öte yandan sektörde yeni tesisler kurulacaksa bile mutlaka planlama yapılmalı, kapasite sınırı konulmalıdır.



Sorun 6: Türkiye'de helal turizm faaliyetlerinin gelişimi ile ilgili herhangi bir kurumsal planlama mevcut değil. Bu durum mevcut yatırımların planlarını bireysel olarak yapmalarına ve sektörün kontrolsüz biçimde gelişim göstermesine neden oluyor. Sektör plansız bir biçimde gelişiyor.

Çözüm önerisi 6: Türkiye'nin helal turizm konusunda yönü ve vizyonunu belirleyecek, atılması gereken adımları ortaya koyacak kapsamlı bir planlama yapılmalıdır. Bu planlama devlet, helal turizm sektörü, üniversiteler ve diğer paydaşlar işbirliğinde gerçekleştirilmelidir.



Sorun 7: Helal turizm, Bakanlığın mevzuatında yer almadığı, tanınmadığı gibi turizm uygulamaları arasında da yeterince yer alamıyor.

Çözüm önerisi 7: Helal turizm ile ilgili bir mevzuat oluşturulması, helal turizm uygulamalarının da Bakanlıkça yürütülen çalışmalarda yer bulması gerekmektedir.



Sorun 8: Sahil ve kıyı mevzuatı itibariyle misafirlerin mahremiyetine uygun sahil imkanları sunmakta zorluk çekiliyor. Bazı işletmeler gayri resmi yollarla çözüm üretmeye çalışıyorlar.

Çözüm önerisi 8: Sahil ve kıyı mevzuatı yeniden ele alınarak çözüm arayışı başlatılmalıdır.



Sorun 9: Türkiye'de helal turizm faaliyetleri, yayla turizmi, sağlık turizmi, kış turizmi, kongre turizmi gibi sayılabilecek çok sayıda farklı turizm türlerini de içerecek imkanlara sahip olmasına rağmen, genellikle deniz, kum, güneş turizmi çerçevesinde sıkışıp kalıyor. Bu durum Türkiye'nin turizm potansiyelini etkin kullanmasına engel oluyor.

Çözüm önerisi 9: Helal turizm uygulamalarının diğer turizm türlerinde de gerçekleştirilebilmesi için devlet tarafından planlama yapılmalı ve gerekli alt yapı koşulları geliştirilmelidir.



Sorun 10: Türkiye'de helal turizm faaliyetleri ile ilgili yeterli bilgi kaynakları mevcut değil. Bilgi kaynaklarındaki yetersizlik sektörün gelişimi ve dünya standartlarını yakalaması konusunda yetersizliklere neden oluyor.

Çözüm önerisi 10: Türkiye'de helal turizm ile ilgili stratejik bilgiler üretilmesi için helal turizm ile ilgili çalışmalar desteklenmeli, özellikle üniversitelerin bu alanda da çalışmalar yapabilmesi teşvik edilmelidir. Ayrıca TÜİK ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından istatistik veri tabanı oluşturulmalıdır.

Strategic Knowledge Management in Halal Tourism



Sorun 11: Helal otellerin misafirleri büyük oranda çocuklu ailelerden oluşuyor. Bu durum sezonu 15 haziran – 15 eylül arasındaki 3 aylık döneme sıkıştırıyor. Ayrıca Ramazan ayının bu döneme denk geliyor olması bir yılda aktif 2 ay geçirmemize neden oluyor. Sezonun kısa olması maliyetleri arttırıyor.

Çözüm önerisi 11: Helal otelcilikte tatil sezonunun uzatılması için Ramazan ayına yönelik tatil alışkanlığı oluşturacak çözümler üretilmeli, bu dönemde tatiller devlet desteği de alınarak teşvik edilmeli, bu turistik profilin tatil alışkanlığı yalnız deniz, kum, güneş konseptine sıkışmaktan kurtarılmalı ve farklı turizm türlerine katılmaları yönünde çalışmalar yapılmalıdır.



Sorun 12: Gerekli standartları taşıyamamasına rağmen helal otelcilik sektöründe hizmet verdiğini iddia eden işletmeler hem misafir memnuniyetine hem sektörün imajına olumsuz etkide bulunmaktadır.

Çözüm önerisi 12: Helal otelcilik hizmeti verecek tesislerin taşıması gereken kriterlerin devlet düzeyinde tanımlanması gerekmektedir.



Sorun 13: Helal otelciliğın standardizasyon ve sertifikasyonu konusunda kafa karışıklığı var. Bazı danışmanlık şirketleri belirli ücretler karşılığında sertifika vermekte ancak sertifikanın akreditasyonu konusunda çerçeve net değil.

Çözüm önerisi 13: Helal otelcilik sertifikası verme konusunda devletin bir akreditasyon sistemi kurması, alınan sertifikaların tüm İslam ülkelerinde aynı kriterde ve geçerlilikte olması sağlanmalıdır.



Sorun 14: Helal otelciliğın standardizasyon ve sertifikasyonu konusunda bir çok misafirin farkındalık düzeyi çok düşük, misafirlerin önemli bir kısmı belge bile sorgulamıyor, işletmeleri sıkıştırmıyor, misafirler otel seçerken helal belgeleri yerine, işletmelerin marka değerlerine ve tatil olanaklarına bakıyor, bu durum işletmeleri sertifika alma konusunda motive etmediği gibi maliyetler nedeniyle demotive ediyor.

Çözüm önerisi 14: Helal otelcilik sertifikası konusunda misafirlerin farkındalığı yükseltilmelidir. Özellikle Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından, helal sertifikalı otellerin teşvik edilerek öne çıkarılması, sertifikasız tesislerin bu konseptin adını kullanmasının önüne geçecek denetleme ve yaptırım mekanizmaları kurulması gerekmektedir.



Sorun 15: Türkiye'de helal turizm faaliyetleri büyük oranda otelcilik hizmetleri çerçevesindedir. Ancak diğer turizm işletmeleri faaliyetlerinin çoğunda helal standartları ve sertifikasyonunun olmaması turizm hizmetinin bütünlük olarak helal kriterlerde işlemesine engel oluyor.

Çözüm önerisi 15: Turizm sistemini oluşturan tüm işletmeler için helal standartları oluşturulmalı, bu konseptte hizmet verecek tesisler için sertifikasyon hizmetleri sunularak tüm turizm faaliyetlerinde “helal hizmet zinciri” oluşturulabilmelidir.



Sorun 16: Helal otelcilikte helal gıda tedariki, uygun firma sayısının az olması nedeniyle zahmetli ve maliyetli oluyor.

Çözüm önerisi 16: Devlet tarafından gıda tedarik hizmeti veren işletmelerin helal gıda sistemi kurması teşvik edilerek tedarikçi sayısı arttırılmalı, bu şekilde otel girdilerinin maliyetlerine katkı sunulmalı ve süreçler kolaylaştırılmalıdır.



Sorun 17: Helal otelcilik hizmetleri için bu alana yönelik eğitim almış nitelikli insan kaynağı bulmak zor.

Çözüm önerisi 17: Turizm ile ilgili eğitim veren kurumlarda helal turizm ile ilgili ders içerikleri oluşturulmalı ve bu alanda çalışmak isteyen insan kaynağına helal turizm eğitimi verilmelidir. Bunun dışında helal turizm eğitiminin dışarıdan da alınabilmesine yönelik sertifikalı eğitim modülleri oluşturulmalıdır.



Sorun 18: Helal otelcilik hizmetleri için eğlence ve animasyon etkinlikleri oluşturmak çok zor. Bu konuda yetişmiş eğlence şirketleri de yok. Öte yandan misafirlerin eğlenceden anladıkları da birbirinden kesin farklar içerebiliyor.

Çözüm önerisi 18: Helal turizm misafirlerine yönelik eğlence içeriklerinin oluşturulması, bu içeriklerinin animasyon derslerinin içeriklerine eklenerek turizm eğitimi alan öğrencilerden bu alan ilgi duyanların yetişmesi sağlanmalıdır.



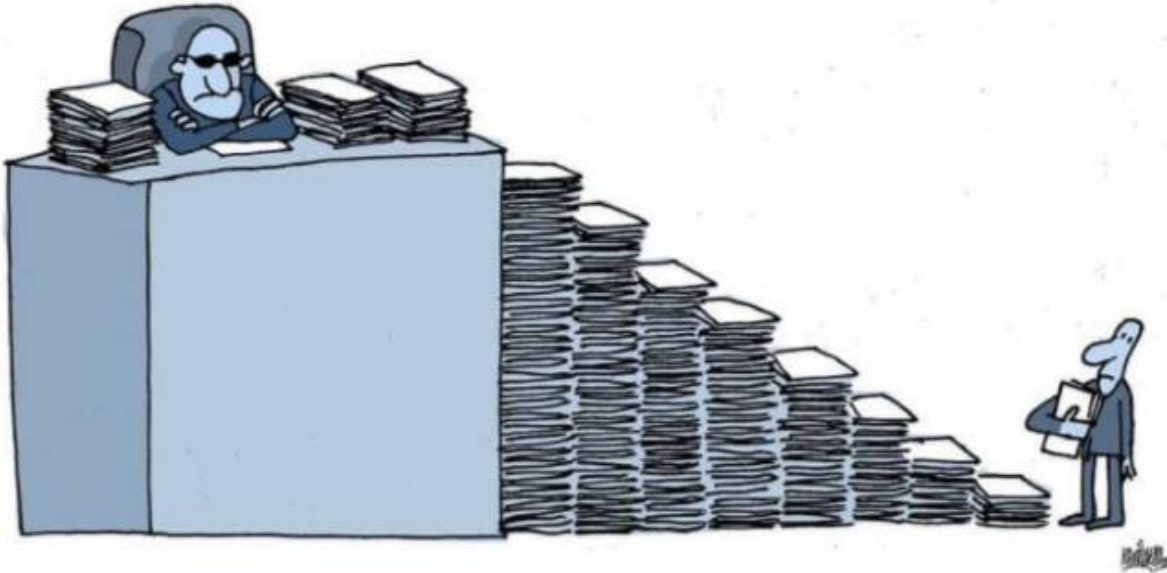
Sorun 19: Helal turizm işletmelerini bir araya getiren bir teşkilatın olmaması sektörün; temsili, sorunlarının tartışılması ve ilgili makamlara iletilmesi noktasında zorluklar oluşturuyor.

Çözüm önerisi 19: Öncelikle Türkiye genelinde, daha sonraki aşamada ise küresel düzeyde helal turizm işletmelerini temsil edebilecek bir teşkilatlanma çalışması yapılmalı, bu işletmeler için bir güç birliği platformu teşekkül ettirilmelidir.



Sorun 20: Helal turizm konusunda hem üst makamlara ulaşmada hem de bürokraside konuya vakıf muhatap bulmakta zorluk çekiyoruz. Sorunlarımızı anlatmakta yaşadığımız zorluklara ilaveten çözümün bürokratik süreçlerde ilerlemesi aşırı zaman kaybına yol açıyor, zaten iki üç ay süren sezonda çözümler çoğu zaman yetişmiyor.

Çözüm önerisi 20: Başta Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Bakanlığın İl Müdürlükleri olmak üzere helal otel işletmelerinin kamudaki muhataplarının bu yeni turizm konsepti konusunda niteliklerinin artırılması, bürokratik süreçlerin daha hızlı hale getirilmesi gerekmektedir.



HELAL OTEL İŞLETMECİLİĞİNİN SORUNLARINA KAPSAMLI ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Helal Turizmin Sorunlarına Kapsamlı Çözüm Önerileri

1. Türkiye'de en kısa zamanda aşağıdaki alt planları içeren bir "Helal Turizm Stratejik Planı" hazırlanmalıdır.

- Helal turizm misafir profili ve pazar analizi,
- Helal turizm tanıtım ve pazarlama stratejisi,
- Helal turizm marka geliştirme stratejisi,
- Helal turizm ürün ve destinasyon geliştirme stratejisi,
- Helal turizm rekabet stratejisi,
- Helal turizm kriz yönetimi stratejisi



Helal Turizmin Sorunlarına Kapsamlı Çözüm Önerileri

2. Helal turizm ile ilgili standardizasyon ve sertifikasyon uygulamaları bir "Helal turizm yönetmeliği" ile hukuki zemine oturtulmalı ve aşağıdaki turizm işletmeleri için de helal standartlar belirlenerek sertifikasyon sistemleri kurulmalıdır:

- Helal konaklama işletmeciliği standardizasyon ve sertifikasyon sistemi,
- Helal seyahat acentacılığı standardizasyon ve sertifikasyon sistemi,
- Helal yiyecek-içecek işletmeciliği standardizasyon ve sertifikasyon sistemi,
- Helal ulaşım işletmeciliği standardizasyon ve sertifikasyon sistemi,
- Helal rekreasyon işletmeciliği standardizasyon ve sertifikasyon sistemi.

Kurulacak sistemin tüm İslam ülkelerine akreditasyonu noktasında küresel düzeyde çalışmalar yürütülmelidir.



Helal Turizmin Sorunlarına Kapsamlı Çözüm Önerileri

3. Helal turizm konusunda ulusal ve uluslararası düzeyde araştırmalar yapılarak stratejik bilgiler üretilmeli, sektörün ihtiyaç duyduğu bilgiler temin edilmelidir. Bu konuda yapılacak araştırmaları teşvik edecek sistemler geliştirilmelidir.

4. Helal turizm işletmelerini ulusal ve uluslararası düzeyde bir araya getirecek teşkilatlanma çalışmaları yapılmalı, Dünya turizm faaliyetleri içerisinde helal turizm işletmelerinin de temsilini sağlayacak güç birliği platformları oluşturulmalıdır.



TEŞEKKÜRLER

Yrd. Doç. Dr. Ömer Akgün TEKİN

Süleyman Demirel Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Turizm İşletmeciliği Bölümü



TEŞEKKÜRLER

Yrd. Doç. Dr. Ömer Akgün TEKİN

Süleyman Demirel Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Turizm İşletmeciliği Bölümü

Sorun 18: Helal gıda ile ilgili mezhepsel bazı farklar sertifika alımına engel olabiliyor.

Çözüm önerisi 18: Helal gıda belgesi veren kurum/kuruluşların mezhepsel farklar noktasında bazı esneklikler geliştirmesi için çalışmalar yapılmalıdır.



Sorun 6: Alanya bölgesinde benzer konseptte olup çok cüzi rakamlara hizmet veren oteller var. Bu durum rekabet koşullarımızı zorluyor. Devlet tarafından helal otelcilikte asgari fiyatlara yönelik bir düzenleme yapılmalı.

Çözüm önerisi 6: Helal otelcilikte ekonomik rekabet koşullarını belirlemek için devlet tarafından asgari bir fiyat tarifesi belirlenmeli bu şekilde yıkıcı piyasa koşullarına karşı önlem alınmalıdır.



Fiyat Algısı Sorunu : Helal otellerin fiyatlarının yüksek olduğuna dair ciddi bir olumsuz algı ile karşı karşıyayız. Bu durum imajımızı olumsuz etkiliyor. Ancak karşı karşıya olduğumuz maliyetler geleneksel otelcilikten daha farklı. Özellikle helal otelcilikte;

- Tatil sezonunun yalnız 3 aya hatta 2 aya sıkışmış olması bir yıl boyunca ayakta kalmamızı çok zor hale getiriyor,
- Sezonun 2 aya sıkışması nedeniyle aşırı talep karşısında arz yetersiz kalıyor, bu durum piyasa fiyatlarını aşırı yükseltiyor,
- Otellerimizde; bayanlara ayrı, erkeklere ayrı hatta ailelere ayrı deniz, havuz, spa, masaj vb. olanaklar sunuyoruz. Aynı hizmeti üç ayrı işletmede sunar, hatta 3 ayrı işletme işletir gibi çalışıyoruz, bu tüm maliyetleri 3 katına çıkarıyor. Geleneksel otelcilik yapan bir otelden üç kat fazla personel çalıştırıyoruz,
- Helal otelcilikte konsepti bilen personel bulmak çok zor olduğu için personelimizi doluluk oranlarımıza bakmaksızın 12 ay istihdam etmeye çalışıyoruz,
- Helal gıda tedarikinde ürün fiyatları belgesiz gıdalara göre daha yüksek,

Fiyat Algısı Sorunu :

- Misafirlerin çocuklu aileler ve turistik davranış tecrübesi az aileler olması, israf maliyetini, tesisin yıpranma ve tadilat maliyetlerini çok yüksek düzeylere çekiyor. Üstelik belirli yaş altı çocuklardan ücret almıyoruz. Eşyalar aşırı yıprandığı için her kış büyük çaplı tadilatlara ihtiyaç duyuyoruz, iki yıl önce aldığımız bir çok eşyayı bu kış yenilemek zorundayız. Geleneksel otellerde kişi başına israf miktarı 2-3 kg düzeyinde iken bizde 11 kg düzeyine ulaşabiliyor.
- Türk misafirler tatil döneminde et tüketimini arttırıyor. Bizim misafirlerimizin de çoğunluğu Türk, geleneksel otellerdeki kırmızı et tüketiminin kat be kat fazlası et satın alıyoruz.
- Devletin maliyetlere çözüm üretecekler destekler vermesi, daha düşük fiyatlar ile hizmet sunabilmemize imkan verebilir.