ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 7, Sayı: 99, Aralık 2019, s. 396-409

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.37420>

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date
24.09.2019

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date
29.12.2019

Mahmut Gazi TUNÇ

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Rekreasyon Yönetimi Ana Bilim Dalı
mahmutgazitunc@gmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Alper SAYIN

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi Ana Bilim Dalı
ahmetalpaysayin@kmu.edu.tr

TEDARİKÇİ SEÇİMİNİN HELÂL TURİZM KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Öz

Bu araştırmanın amacı yapılan literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler dahilinde Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin helâl turizm kapsamında verdikleri hizmetleri ortaya koymaktır. Afyonkarahisar'da merkezde yedi (7) adet faaliyet gösteren otel işletmeleri üzerinde durulmakta, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin helâl turizm kapsamında sundukları hizmetleri belirlemek amacıyla yapılan araştırmada, ilgili otel işletmelerinin özellikle üst kademe ve orta kademe yöneticilere ulaşamayan zamanlarda ise ön büro elemanları ile haberleşme sağlanarak istenilen bilgilere ulaşılması düşünülmüştür. Tablolaştırılan bu boyutlarda otellerde verilen hizmetler sunulmuştur. Buna göre, helâl turizm kapsamında verilen hizmetler incelendiğinde ise otel işletmelerinin hemen hemen tümünde odalarda dini gereçlerin bulunduğu tespit edilmiştir. Yapılan literatür taraması sonucunda ve edinilen mesleki tecrübe ile birlikte bu araştırmanın yapılacak olan çalışmalara katkı sağlayacağı ve Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otellerde helâl turizm konseptinde verilen hizmetleri ortaya koyması açısından önemli olacağı düşünülmektedir.

Anahtar kelimeler: Tedarik Zinciri, Helal Turizm, Tedarikçiler

EVALUATION OF SUPPLIER SELECTION IN THE SCOPE OF HALAL TOURISM

Abstract

The aim of this research is to provide the services provided by the five star hotel companies operating in Afyonkarahisar within the scope of halal tourism within the context of the information obtained as a result of the literature survey. In Afyonkarahisar, there are seven (7) hotel businesses operating in the center, and in the research conducted to determine the services offered by the hotel businesses operating in Afyonkarahisar within the scope of halal tourism, it is thought that the related hotel businesses will be able to reach the desired information by providing communication with the front office staff, especially at Services provided in hotels of these sizes tabulated are offered. According to this, when the services provided within the scope of halal tourism are examined, it is determined that almost all hotel businesses have religious materials in the rooms. It is thought that as a result of literature screening and with the professional experience gained, this research will contribute to the studies and will be important in terms of revealing the services provided in halal tourism concept in the five star hotels in Afyonkarahisar.

Keywords: Supply Chain, Halal Tourism, Suppliers

1. GİRİŞ

Günümüzde dünya üzerinde Müslüman insanların gelir düzeylerinin yükselmesi ve seyahat etme istekleri Müslümanların beklentilerine uygun olarak turistik hizmet ve ürünlerin sunulmasını zorunlu bir hale getirmektedir (Zulkharnain ve Jamal, 2012:338). Müslüman tüketicilerin dini hassasiyet düzeylerinin artması, orta sınıfın gelir seviyesinin yükselmesi ve eğitimde üst seviyelere ulaşan genç nesillerin “İslami çağdaş bir yaşam” sürdürme açısından eğilimde bulunması helal gıda ürünlerine olan talebin de artış göstermesine zemin hazırlamıştır (GIFR, 2013:141). Son on yıldır uluslararası alanda helal turizm kapsamında bilimsel olarak yapılan araştırmalar sık sık ele alınmasına rağmen, Türkiye’de son on yıldır uluslararası alanda gerçekleştirilen araştırmalar oldukça sınırlı kalmıştır. Bununla beraber coğrafi konum olarak önemli bir yere sahip olan Türkiye, doğal güzellikler, kültürel mirası ve en önemlisi İslam dininin hâkim olduğu bir ülke olması nedeniyle helal turizm kapsamında büyük bir potansiyele sahiptir. Ancak coğrafi konum, doğal güzellikler, kültürel mirası ve en önemlisi İslam dininin hâkim olduğu bir ülke olmasına rağmen Türkiye, Malezya’dan sonra helal turizm açısından dünyada en fazla tercih edilen destinasyonlar arasında ikinci sırada yer almaktadır (Mohsin ve diğ., 2015). Yapılan bu araştırmada Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otellerin helal turizm kapsamında verilen hizmet doğrultusundaki helal turizm kavramı ele alınmış ve sunulan hizmet araştırılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Helal Turizm Kavramı

İslamiyet’e göre “helâl” Müslümanlar için yapılmasına izin verilen şeyler anlamına gelmektedir (Bonne ve Verbeke, 2008, s.38). Türk Dil Kurumuna göre “helâl” kavramı ise, dinin geleneklere kurallara uygun olan, dinî açıdan yasaklanmamış olan, helal olmayan yani haram

olarak nitelendirilerek tanımlamıştır. Helâl turizm kavramı, değişik nedenlerden dolayı gerek turizm araştırmacıları gerekse turizmin endüstriyel hissedarları açısından önemli bir kavram haline dönüşmüştür. Helâl turizm kavramının önem kazanmasına neden olan çok sayıda faktör olmakla birlikte başlıca sebep, hızla yükselen Müslüman nüfusun refah ve bilgi seviyesindeki artış ve buna bağlı olarak ortaya çıkan seyahat etme arzusudur (Pamukçu ve Sarıışık, 2017). Helâl turizm kavramı genel olarak turizme katılan Müslüman insanların, seyahatlerini İslami kurallara (Şeriat'a) uygun bir biçimde gerçekleştirebildiği turizm anlayışı anlamına gelmektedir.

Bununla beraber kaynaklarda Helâl turizm kavramına ilişkin farklı şekillerde tanımlar yapılmıştır. Örneğin, Arpacı ve Batman (2015) tarafından düzenlenmiş olan Helâl turizm tanımına göre Helâl turizm, konaklamadan gelişen gereksinimlerin İslami açıdan kurallara göre ve inançlara göre uygun olarak karşılanması ile ilgili faaliyetlerin tümüdür. Arpacı ve Batman (2015) tarafından bir diğer tanıma göre ise Helâl turizm, İslami öğretilerle bağlaştırılmış olan ve turizm faaliyetlerine katılan Müslümanların kullanmasında veya katılmasında herhangi bir engel olmayan turistik amaç ve eylemdir (Battour ve İsmail, 2015: 150-154).

Helâl turizmin temel faaliyet alanları; helâl konseptli otel ve konaklama tesisleri, helâl yiyecek-içecek müesseseleri, helâl seyahat firmaları, helâl ulaşım/transfer, helâl finans, helâl amaçlı yapılan eğlencedir. Helâl turizm günümüzde Endonezya, Türkiye ve Malezya gibi Müslüman ülkelerin dünyada en çok Müslüman turistlere hizmet veren ve misafir eden ülkelerdir. Ülkede Türk Müslüman turistlerin dışında yabancı turistlerin tercih ettiği pek çok dini konaklama yerleri bulunmaktadır (Stephenson, Russel ve Edgar 2010:157, Akt: Seyidov, 2015: 401). Bununla birlikte, Malezya, Türkiye ve Endonezya gibi Müslüman ülkelerin dışında Hindistan, Mısır, Dubai, İsviçre, Avustralya, İspanya ve Tayland gibi ülkelerin muhafazakâr turistleri çekmeye, birçok farklı pazarlama yöntemlerine yönelik çalışma yaptıklarının altı çizilmektedir (Oflaz, 2015: 50):

- Türkiye, helâl turizm kapsamında konaklama sayısını 180'e çıkarmıştır.
- Avustralya, ramazana özel paketler hazırlayarak, ülke ve acentelere helâl turizmini tanıtmıştır.
- İspanya, ülkeye önceden gelmiş muhafazakâr ziyaretçilere ekstra indirim yapmıştır.
- İsviçre, muhafazakâr turistler için yeni imkânlar (otelde çalışan aşçılara helâl yemek eğitimi) sunmuştur (ascihaber.com).
- Tayland, kadın ve erkekler için ayrı masaj/spa merkezleri açmıştır.

2.2. Helâl Turizm Konseptli Oteller

İslami şartlara uygun bir şekilde yönetilen (İdris ve Wahab, 2015, s.202), otel ve konaklama hizmetinin yanı sıra yeme, içme ve eğlenme gereksinimlerini de İslami kural ve inançlar dâhilinde gerçekleştiren tesisler helâl oteller olarak nitelendirilmektedirler (Arpacı ve Batman, 2015, s.75). Ancak İslam'ın tüm şartlarına uygun hizmet veren kurumların sayısının az olması nedeniyle Saad ve arkadaşları (2014) bu otelleri üç sınıfa ayırmış; sadece alkolün yasak olduğu otellere “dry” otel; helâl gıda, mescit, odalarda Kuran ve seccade bulunduran, kadın ve erkek ayrımını yaparak hizmet sunan otellere “kısmi helâl otel” son olarak tüm faaliyetlerde yani otelin konseptinden danışmanına kadar İslami anlayışın egemen olması halinde bu tür otellere “helâl otel” tabirinin uygun olduğunu belirtmişlerdir (Saad, Ali ve Abdel-Ati, 2014, s.2).

Helal konseptli konaklama işletmelerinin özellikleri, sundukları ürün ve hizmetlerin tam olarak neler olması ya da neler yapılması gerektiği ile ilgili dünyaca kabul edilmiş ortak bir nokta ve standart yoktur. Bununla birlikte bu otellerin taşınması gerektiği asgari standartlar da

tam olarak genel kabul görmüş değildir. Ancak, gösterilen literatürde (Henderson (2010):246-254) tarafından ortaya sunulan özellikler genel kabul görmektedir. Bu özellikler;

- Alkolün yasak olması,
- Helal yiyecek ve içeceklerin olması,
- Otelin her katında mescidin olması,
- Yatak ve tuvaletlerin yönünün kibleye göre düzenlenmiş olması,
- Taharet musluklarının bulunması,
- Her odada seccade ve Kuran'ın olması,
- Personelin çoğunlukla Müslüman olması,
- Personelin İslami ilkelere aykırı giyinmemesi,

3. LİTERATÜR TARAMASI

Turistik ürünlerin turistlerin bulunduğu tatil bölgelerinde veya konaklama merkezlerinin yakınlarında fazla olması turizm pazarlamasının olmazsa olmaz bir şartıdır. Bundan dolayı tüketicilerin, turistlere yönelik ürünlerin yer aldığı, tüketildiği veya verildiği yerlere turistlerin çekilmesi gerekmektedir. Turistik açıdan bu ürünlerin en önemli özelliklerinden biride, birbirini tamamlayan pek çok soyut ve somut faktörden oluşmasıdır. Ulaşım, yeme-içme, rekreatif etkinlikler gibi hizmetlerin bir arada bulunması turistik ürünlerin somut faktörünü gösterirken, turistlerin bu ürünleri satın alırken olumlu veya olumsuz olarak yaşadıkları olayların ve düşüncelerin soyut olarak ifade edildiği görülmektedir. Bu faktörler göz önünde bulundurulduğunda turizm faaliyetlerine iştirak eden her birey yalnızca bir öğeden faydalanmaz. Tam tersine pek çok ekonomik unsurun, coğrafi unsurun, kültürel unsurun ve dini unsurun birleşmesi ile ortaya konulan “temel turizm ürünü” satın alır. İnsanların turizm deneyimleri kapsamında bu temel turizm ürünleri önemli bir ölçüde etken oluşturmaktadır. (Adnan, 2004, 16; Akgöz vd., 2014: 5; Bardakoglu, 2011; Cengiz, 2012: 20; Çolak, 2009; Kotler vd., 2006: 304; Kozak, 2008; Usta, 2008: 109).

Toplumsal bir iş olduğundan dolayı turizm, bireylerin davranışlarını, ahlaki açıdan değerleri, örf ve adetleri, bireylerin kültür gibi faktörlerini etkiler ve bu kavramlardan etkilenmektedir. Bundan dolayı turizm endüstrisine yeni bir turistik ürün olan helal turizm faktörü girmiş ve gelişme göstermiştir. Helal Turizm, Dünya’da Müslümanlar için İslami değerlere ve kurallara uygun bir turizm anlayışını ifade etmektedir. Bu sürecin gelişmesinde isteklere yönelik bir baskı yapılmaktadır. İç turizm bağlamında incelenen bu süreç, dinamikleri itibarıyla dış turizm sürecine de girmiştir. Özellikle yurtdışında yaşayan-çalışan Türkler ve Müslümanların yaşadığı diğer ülkeler, helal turizm kavramını uluslararası bir boyuta taşımaktadır. Helal turizmde turistler seyahatleri boyunca gerçekleştirecekleri turizm etkinliklerini Allah’ın rızası doğrultusunda gerçekleştirmek istemektedirler. Turizmin helal kapsamında hizmet verecek işletmeler ürün olarak, içerik olarak, sunum konseptleri ile İslama uygun şartlarda hizmet verebilecek işletmelerdir. Helal turizm turistlerin hizmet alımına uygun hale gelebilen tüm işletmeler de Helal turizm konseptinde hizmet veren kurumlar kümesinde yer alabilir. Ancak misyonları itibarıyla İslami esaslara göre hizmet verebilecek niteliğe dönüştürülemeyecek olan casino (kumarhane), alkollü ürün hizmeti veren disko ve barlar gibi işletmelerin teknik olarak helal turizm konseptinde hizmet vermesi mümkün değildir. Bunun dışında kalan işletmelerin hemen hemen hepsinin yapılacak

bazı değişikliklerle helal turizm konseptinde hizmet vermesi sağlanabilir (Bhuiyan vd., 2011:1335; Doğan, 2008: 21; Tekin, 2014: 755-756).

4. YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı yapılan literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler dahilinde Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin helâl turizm kapsamında verdikleri hizmetleri ortaya koymaktadır. Afyonkarahisar'da merkezde yedi (7) adet faaliyet gösteren otel işletmeleri üzerinde durulmakta, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin helâl turizm kapsamında sundukları hizmetleri belirlemek amacıyla yapılan araştırmada, ilgili otel işletmelerinin özellikle üst kademe ve orta kademe yöneticileri (genel müdür, müşteri ilişkileri ve/veya halkla ilişkiler müdürleri ve ön büro müdürleri gibi) ulaşılamayan zamanlarda ise ön büro elemanları ile haberleşme sağlanarak istenilen bilgilere ulaşılması düşünülmektedir.

Helâl turizm konseptinde verilen hizmetler farklı kaynaklardan (Rosenberg ve Choufany, 2009:1-6; Henderson, 2010; Duman, 2011:12-13; Sahida vd., 2011; Zailani vd., 2011:1-12; MdSalleh vd., 2014:26-30; Shuriye ve Daud, 2014:1127-1135; Stephenson, 2014:157; Tekin, 2014; Chookaew vd., 2015) derlenerek Tekin ve Yılmaz (2016: 2049) tarafından sınıflandırılarak tablo haline getirilmiştir. Bu hizmetler (Helal turizm içerikli konaklama işletmelerinin odalarında verilen hizmetler, Helal turizm içerikli otel işletmelerinin genel alanlar da verilen hizmetler, Helal turizm içerikli konaklama işletmelerinin helal gıda açısından verilen hizmetler ve Helal turizm içerikli otel işletmelerinin rekreatif faaliyetler açısından verilen hizmetler) olmak üzere beş farklı şekilde oluşturulmaktadır. Bu hizmetler form haline getirilerek ilgili otel işletmelerinin yöneticilerine gönderilerek işaretlemleri istenmiştir. Bu araştırmada helâl turizm kapsamında uygulanan hizmetler ayrı ayrı tablo haline getirilerek içerikleri otellerde uygulanıyorsa (X) imgesi konularak işaretlenmiştir.

5. BULGULAR

Özel kuruluşlar tarafından turizm otel işletmelerinin İslami açıdan gereken kuralların belirlenmesi ve standartlaştırılması gerçekleştirilmektedir. Bu kuruluşların en önemli derneklerinden biri de GİMDES (Gıda ve İhtiyaç Maddeleri Denetleme ve Sertifikalandırma Derneği)'dir. GİMDES, otel ve konaklama ile ilgili Helâl Sertifikalama kapsamında konaklama tesisinin tüm bölümlerinde yer alması gereken özellikleri Tablo 1'de olduğu şekilde sınıflandırmıştır (Gimdes, 2016).

Tablo 1: Helâl Turizm İşletmelerinde Helâl Sertifikalama Standardı (GİMDES'e göre)

MUTFAK DÜZENLEMESİ	<ul style="list-style-type: none">✓ Otel birim işletmelerinin helal dairesinde şartlara uygun olarak, sanitasyonları temizlik prosedürlerine göre yapılmalı, gıdalar için rehber eşliğinde belirtilecek kurallara göre satın alma prosedürü oluşturmalıdır. Tüm dini inançlara göre şüpheli ve haram olan hiçbir gıdanın bulundurulmamasıdır.✓ Müşterinin ilgi ve isteğine göre işletmeye Helâl kapsam dışında hiçbir gıda satın alınmamalıdır.✓ Temizlik araç ve gereçleri haram alkol bazlı olmamalıdır.✓ Otel işletmelerindeki mutfak araç ve gereçlerin hijyenik olarak temizlenmesi ve denetime açık olmalıdır.✓ Personeller temizlik ve hijyen konusunda eğitim almaları ve bu şartlara göre görevlendirme verilmelidir.✓ İşletme içerisindeki birimlerin hepsinde helal gıda ürünleri bulundurulmalıdır.✓ İşletme içerisindeki kafe ve büfelerde İslami şartlara göre müzik çalınmaması gerekmektedir.
ODA DÜZENLEMESİ	<ul style="list-style-type: none">✓ Odalarda İslami şartlara uygun Kur'an-ı Kerim ve seccade olmalıdır.✓ Tv kanallarının İslami şartlara uygun olarak seçilmesine özen gösterilmelidir.✓ Odalarda kıbleyi gösterecek araç ve gereçler olmalıdır.✓ Odalarda yerel namaz vakitlerini gösteren takvimler olmalıdır.✓ Lavaboların yönünün Mekke'ye bakmıyor olması gerekir.✓ Lavaboların ve banyoların abdest almak için uygun şartlarda olması gerekiyor.✓ Bekarlar ve evliler olarak iki amaçla kullanılan odaların olması gerekiyor.✓ 1.derece yakın akraba olmayan kadın ve erkeğin aynı odada kalmasına müsaade edilmemelidir.✓ Temizlik görevlilerinin, odada bulunan kişilerin cinsiyetlerine göre personel görevlendirilmelidir.
	<ul style="list-style-type: none">✓ Erkek ve kadın misafirler için ayrı ayrı etkinliklerin olması,

ORTAK ETKİNLİK ALANLARI	<ul style="list-style-type: none">✓ Casino ve kumar faaliyetleri olmaması,✓ Havuz imkanlarının kadın ve erkek misafirler için ayrı ayrı olması,✓ İşletmenin denize sahili var ise kadın ve erkekler için ayrı deniz İmkânları olması.✓ Otel işletmelerinde kadın ve erkekler için ayrı sağlık görevlisi, doktor bulundurulmalıdır.✓ İşletmeye ait cami olmalı veya cami bölgesine yakın olması, temizlik ve bakımı rutin olarak sağlanmalıdır.✓ Mümkünse işletmeye ait müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri mağazalar ve Helâl ürünlerin bulunduğu marketler bulunmalıdır.✓ İşletme içerisindeki yayınlar İslam'a uygun olmalı, müşteri taleplerine göre her türlü İslami yayınlar da temin etmelidir.✓ İşletme içerisinde İslami hassasiyete zarar verecek animasyon veya eğlence programları yapılmamalıdır.✓ İşletme içerisinde reklam, afiş ve panolarda müstehcen resimler bulundurulmamalıdır.✓ Hem misafirler, hem de personel dekolte olmayan, İslami ölçülere uygun elbiseler giymelidir. Uygunsuz kıyafetli misafirler uyarılmalı, ya da tesise misafir olarak kabul edilmemelidir.
OTEL İŞLETME YÖNETİMİ VE GÖREVLİLER	<ul style="list-style-type: none">✓ İşletme yönetimine ait en yetkili kişi Helâl bir Otel veya Konaklama Tesisine sahip olduğunun bilincinde olmalı ve organizasyonu bu şartlara göre oluşturmalıdır. Bu sebeple işletmeye personel alırken bu hassasiyete ortak olabilecek kişileri istihdam etmelidir.✓ İşletme yönetimi, her türlü müşteri şikâyetini dikkate almalı, düzeltici ve önleyici faaliyet olarak ivediyle dönüş yapmalıdır.✓ İşletmede Helâl Güvence Sisteminin oluşturulması ve takibinin yapılmasından sorumlu olarak atanacak İç Helâl Koordinatör, alanında uzman ve Müslüman olmalıdır. İşletme Müdürü, İç Helâl Koordinatörüne tam yetki vermelidir.✓ İşletmede çalışan yetkililerin kılık kıyafetinin düzenli olması ve İslami tesettür şartlarında olmalıdır.

Afyonkarahisar'daki faaliyet gösteren otel işletmeleri A'dan G'ye kadar harf verilerek kodlanmıştır (Kılıç, Pekyaman ve Aytekin, 2016: 58): Ayrıca ilgili otellerin web sitesinden ve otellerin yetkililerinden elde edilen bilgilere göre oteller hakkında bilgiler derlenerek verilmiştir.

A Otel: 2016 yılında faaliyeti geçmiştir. 20 adet Deluks oda, 20 adet Deluksplus oda, 170 adet Deluks Superior King oda, 2 adet Engelli odası, 14 adet Corner (Köşe) suit, 4 adet Junior (Mini) suit, 8 adet Honeymoon (Balayı) suit, 40 adet Family (Aile) suit, 36 adet Family (Aile) room, 2 adet Sultan suit, 1 adet Kral Dairesi olmak üzere toplam 317 oda ve 1000 kişilik yatak kapasitesine sahiptir.

B Otel: Ömer-Gecek Termal turizm merkezi'nde yer alan bir oteldir. Otelde 112 Deluks oda, 8 Aile odası, 92 Balkonlu oda, 8 Bağlantılı (Connection) oda, 100 Köşe (Corner) suit oda, 2 Engelli Konuk odası ve 100 adet Standart oda olmak üzere toplam 310 oda bulunmaktadır.

C Otel: Ömer-Gecek Termal turizm merkezi'nde yer alan bu otel, farklı kategoriler ile tasarlanmış 3 Engelli, 195 Deluks, 48 Aile Odası (bağlantılı 2 oda), 12 Prens Suite, 8 Prenses Suite, 16 Queen Suite, 2 King Suite, 1 Penthouse Suite ve 1 Penthouse SPA Suite ile birlikte toplam 286 oda bulunmaktadır. Bununla birlikte, 592 tane standart yatak ve ek yataklarla beraber 860 kişi kapasitelidir.

D Otel: Ömer-Gecek Termal turizm merkezi'nde yer alan bir otel olan D otelinde Engelli odası, Standart oda, CornerSuit, Teras Suit, JuniorSuit, iki çeşit LargeSuit, KingSuit, President-Suit türünde oda çeşitleri olmak üzere toplam 329 oda ve 1000 yatak kapasitesine sahiptir.

E Otel: Bu otel, 134 Standart oda, 3 Connect oda, 8 Deluks oda, 8 CornerDeluksSuit oda, 2 KingSuit oda, 2 bedensel engelli odası ile birlikte 157 oda, 450 yatak kapasitelidir.

F Otel: Bu otel ,Standart oda, Deluks Oda, CornerDeluks Oda, Suite Oda, Dubleks Suite Oda, Dubleks Aile Odası, Dubleks Queen Suite, Kral Dairesi, Sky Suite kategorilerinde olmak üzere toplam 428 oda ve 1500 yatak kapasitelidir.

G Otel: Otelde; 17 b+ oda, 14 Corner (Köşe), 1 Junior Suite (Mini Suit), 99 Superior, 45 Deluks odaya ilave olarak 2 bedensel engelli odası ile birlikte toplam 178 oda bulunmaktadır.

Tablo 2: Helâl Turizm İçerikli Konaklama İşletmelerinin Odalarında Verilen Hizmetler

OTEL ADI	Kuran-ı Kerim	Seccade	Tesbih	Kiblenin Hangi Yönde Olduğunu Gösteren Simgeler	Otel Odalarında Namaz Vakitlerini Belirleyen Takvimler	Dini İnançlara Uygun Olan TV Kanalları
OTEL (A)	x	x		x		x
OTEL (B)	x	x	x	x		
OTEL (C)	x	x	x	x		x
OTEL (D)	x	x	x			x
OTEL (E)	x	x	x	x	x	
OTEL (F)	x	x	x	x		x
OTEL (G)	x	x	x	x		

Afyonkarahisar'daki faaliyet gösteren Helal turizm içerikli konaklama işletmelerinde helâl turizm kapsamında otellerin odalarında verdikleri hizmetler tablo 2'de verilmiştir. Buna göre, otellerin hemen hemen hepsinde odalarda başta Kuran'ı Kerim, namaz kılmak için seccade, tespih, Kiblenin hangi yönde olduğunu gösteren simgeler bulunduğu belirtilmiştir. Ayrıca, otellerin çoğunluğunda dini inançlara uygun olan tv kanallarının olduğu aktarılmıştır. Ayrıca otellerin çoğunluğunda odalarda yerel namaz vakitlerini gösteren çıktılara yer verilmediği söylenerek belirtilmiştir. Fakat hemen hemen bütün otellerin yetkilileri odalarda yerel namaz vakitlerini gösteren çıktılar olmamasına rağmen, özel olarak istenildiğinde verildiğini ifade etmiştir.

Tablo 3: Helâl Turizm İçerikli Konaklama İşletmelerinin Odalarında Verilen Hizmetler

OTEL ADI	Otel Odalarındaki Yatak Başlarının Kible Yönünün Tersine Doğru Olması	Tuvaletlerin Yönünün Kibleye Bakmıyor Olması	Otellerdeki Abdesthanelerin Mevcut Olması	Oteller ile İlgili İnanç Bilgisinin ve Katalogunun Olması
OTEL (A)	×	×		
OTEL (B)			×	
OTEL (C)				×
OTEL (D)			×	
OTEL (E)	×	×	×	
OTEL (F)			×	
OTEL (G)				

Tablo 3'de Helâl turizm içerikli konaklama işletmelerinin odalarında verilen hizmetler içerisinde odaların iç ve dış dizaynına yönelik sunulan faaliyetler yer almaktadır. Bu çerçevede, otellerin yarısının otelde bulunan abdesthanelerin mevcut olduğu görülmektedir. Sadece bir otelde oteller ile ilgili inanç bilgisinin ve katalogunun olduğu aktarılmıştır. Afyonkarahisar'daki faaliyet gösteren otellerin neredeyse yarıya yakınının otel odalarındaki yatak başlarının kible yönüne doğru olması şeklinde dizayn edildiği ve bu duruma dikkat edildiği görülmüştür. Ayrıca Afyonkarahisar'daki otellerin hiçbirinde bekar kadın-erkeklerin ve ailelerin katlarının ayrı olmadığı söylenerek belirtilmiştir.

Tablo 4: Helâl Turizm İçerikli Otel İşletmelerinin Genel Alanlarında Verilen Hizmetler

OTEL ADI	Kadın ve Erkeklerin Ayrı Kullanabilecekleri Sauna, Buhar Odası ve Kapalı Havuzların Olması	Otel Odalarında Abdesthanelerin Bulunması	Yüzme Havuzlarının Kadın ve Erkek Misafirler İçin Ayrı Olması	İbadet Yapılan Alanların Kadın ve Erkek Olarak Ayrılması
OTEL (A)	×		×	×
OTEL (B)	×	×	×	×
OTEL (C)	×	×	×	×
OTEL (D)	×		×	×

OTEL (E)	×			×
OTEL (F)	×	×	×	
OTEL (G)	×			

Helâl turizm içerikli otel işletmelerinin genel alanlarında verilen hizmetlere ilişkin veriler tablo 4’de sunulmuştur. Bu hizmetler incelendiğinde çoğunluğunun (%70) misafirler için ayrı (kadın ve erkek) ibadet alanlarının olduğunu belirtmişlerdir. Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otel işletmelerinin yarısı ise ibadet alanları dışında abdest alabilme imkanlarını misafirlere sunduklarını ifade etmişlerdir. Aynı zaman da Afyonkarahisar’daki faaliyet gösteren otel işletmelerinin çoğunluğunun termal turizm işletmesi olması nedeniyle helâl turizm kapsamında gelen müşterilere cevap verebilmek amacıyla bazı farklı hizmetler sunmaktadırlar. Bu hususta, otel işletmelerinin çoğunluğunda (beş tanesinin) kadın ve erkek misafirler için ayrı yüzme havuzlarının olduğunu, bütün otellerde ise kadın ve erkeklerin ayrı kullanabilecekleri sauna, buhar odası ve kapalı havuzların olduğu aktarılmıştır. Buna ilaveten, B otelinin yetkilisi Sauna’nın kadın ve erkekler tarafından ortak kullanıldığını belirtmiştir.

Tablo 5 : Helâl Turizm İçerikli Otel İşletmelerinin Helal Gıda Açısından Verilen Hizmetler

OTEL ADI	Yiyecek ve İçecek Servisleri İçin Helal Gıda Sertifikasının Bulunması	Helâl Olmayan Yiyecek ve İçeceklerin Hizmetinin Yasak Olması	Ortak Yemek Yenilen Alanların Dışında Kadın Misafirlere ve Ailelere Özel Alanların Olması	Alkollü İçecek Hizmetinin Yasak Olması
OTEL (A)		×	×	
OTEL (B)	×	×	×	×
OTEL (C)			×	×
OTEL (D)	×	×	×	×
OTEL (E)		×		
OTEL (F)		×	×	
OTEL (G)		×		

Tablo 5’te helâl turizm içerikli otel işletmelerinin helal gıda açısından verilen hizmetlere ilişkin bilgiler yer almaktadır. Buna göre otel işletmelerinin hemen hemen hepsinin helâl gıda anlayışına uydukları ve helâl gıda sertifikasına sahip yiyecekleri müşterilerine sundukları görülmektedir. Afyonkarahisar’daki faaliyet gösteren otel işletmelerinden üç tanesinde alkollü içecek servisi yapılmadığı görülmüştür. Bununla birlikte iki otel işletmesinde de helâl gıda sertifikasına sahip içeceklerin servis edildiği belirtilmiştir. Bununla birlikte, G ve E otellerinin yöneticileri istenildiği zaman kadınlara özel yemek yeme alanları hazırlanabildiğini ifade etmişlerdir.

Tablo 6: Helâl Turizm İçerikli Otel İşletmelerinin Rekreatif Etkinlikleri Açısından Verilen Hizmetler

OTEL ADI	Dini İnançlara Uygun Rekreasyon Faaliyetlerin Olması	Kadın ve Erkekler İçin Serbest Zaman Aktivitelerinin Ayır Olması	Kadın ve Erkekler İçin Ortak Serbest Zaman Faaliyetlerinin Olması	Gece Kulübü veya Diskoların Bulunmaması	Misafirlerin İsteklerine Uygun Eğlence Yapılması
OTEL (A)		x	x		
OTEL (B)	x	x	x	x	
OTEL (C)		x		x	
OTEL (D)	x	x	x	x	
OTEL (E)		x	x		
OTEL (F)		x	x		x
OTEL (G)		x	x	x	

Tablo 6’da helâl turizm içerikli otel işletmelerinin rekreatif etkinlikleri açısından verilen hizmetler yer almaktadır. Buna göre Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otel işletmelerinden hemen hemen hepsi kadın ve erkekler için ortak serbest zaman faaliyetleri sunmuştur. Ayrıca bütün otellerde kadın ve erkekler için ayrı serbest zaman aktivitelerinin sunulduğu görülmektedir. Sadece bir otelde misafirlerin isteklerine uygun eğlence yapıldığı görülmektedir. Buna ilaveten, ilgili otel işletmelerinin yarısında gece kulübü ve disko bulunmadığı da otel yöneticileri tarafından belirtilmiştir.

6. TARTIŞMA ve SONUÇ

Bugün dünyada çok hızlı büyüme gösteren turizm türlerinden birisi de helal turizmdir. Türkiye 2015 yılı verilerine göre 27 Müslüman nüfusu yoğun ülkeden toplamda 6.042 milyon turisti ülkesine çekebilmiştir. Bu ülkelerden gelen turistlerin Müslüman olması sebebiyle bu kitleye yönelik pazarlama stratejilerinde ağırlık verilmesi, pazarın özelliklerine yönelik alternatif turizm türlerinden helal turizme öncelik verilmesi daha fazla turist gelmesine ve turizm geliri elde edilmesine imkân sağlayabilir.

Bu seyahatler sırasında helâl yiyecek-içecek, helâl ulaşım/transfer, helâl finans gibi unsurlar da dindar turistler tarafından dikkate alınmaktadır. Helâl turizm konseptinde hizmet verecek otel işletmelerinin uyması gereken bir takım kriterler belirlenmiştir. Bu kriterler; namaz(ibadet) imkanları, helâl yiyecek imkanları, otel odasının İslami kriterlere uygunluğu, otelin Ramazan-dini gün hizmetleri, helâl olmayan aktivite seviyeleri ve eğlence imkan/hizmetleri çerçevesinde ele alınmaktadır.

Afyonkarahisar’daki faaliyet gösteren otel işletmelerinde helâl turizm kapsamında verilen hizmetleri tespit etmek amacıyla yapılan bu çalışmada elde edilen bilgilere göre hizmetler farklı boyutlarda (Helal turizm içerikli konaklama işletmelerinin odalarında verilen hizmetler, Helal turizm içerikli otel işletmelerinin genel alanlar da verilen hizmetler, Helal turizm içerikli konaklama işletmelerinin helal gıda açısından verilen hizmetler ve Helal turizm içerikli otel işletmelerinin rekreatif faaliyetler açısından verilen hizmetler) ele alınmıştır. Tablolaştırılan bu boyutlar-

dan otellerde verilen hizmetler sunulmuştur. Buna göre, helâl turizm kapsamında verilen hizmetler incelendiğinde ise otel işletmelerinin hemen hemen tümünde odalarda dini gereçlerin (seccade, tespih vb.gibi) bulunduğu tespit edilmiştir. Otellerin hemen hemen hepsinde sauna, yüzme havuzları ve kapalı yüzme havuzlarının kadın ve erkekler için isteğe bağlı olarak ayrı olduğu ifade edilmiştir. Bununla birlikte karışık yüzme havuzlarının da otellerde ayrıca hizmet verdiği görülmektedir. Bununla birlikte, helâl gıda sertifikasına sahip yiyecekleri otel işletmelerinin tercih ettikleri de görülmüştür.

Bununla birlikte genel olarak tablolara baktığımızda bazı oteller ile ilgili inanç bilgisinin ve kataloğunun olduğu aktarılmıştır. Bazı otel işletmelerinde ise helâl gıda sertifikasına sahip içeceklerin servis edildiği belirtilmiştir. Ayrıca birkaç otel hariç hemen hemen bütün otellerin odalarında yerel namaz vakitlerini gösteren çıktıları yer verilmediği görülmektedir. Bununla birlikte, Spor salonlarının kadın ve erkekler için ayrı olması gerektiği, kadın ve erkekler için SPA merkezine direkt inen asansörlerin olması gerektiği ve çay saatinde kadın ve erkekler için ayrı olması veya paravan ile ayrılması gerektiği şeklinde öneriler sunulduğu ifade edilmiştir. Farklı otellerin yetkilileri helâl turizm kapsamında bir çalışmanın bulunmadığını belirtmiştir. Ayrıca birkaç otel yetkilisi tamamen helâl turizm konseptine yönelik bir çalışmanın olmadığını belirtmiştir.

Türkiye'ye seyahat eden Müslümanların 2012-2015 yılları arası dağılımlarına bakıldığında, sürekli bir artışın olduğu gözlenmektedir. Bu nedenle, bu tür otellerin mevcut pazarlarının yanında özellikle harcama gücü yüksek olan Suudi Arabistan, Katar, Kuveyt, İran ve Endonezya gibi ülkelerde pazarlama faaliyetlerinde bulunmalarının faydalı olabileceği düşünülmektedir. Böylelikle, Türkiye turizminin en önemli gelişmelerinden olan 2023 turizm stratejisinde ön görülen rakamların kolay bir şekilde elde edilmesinin önü açılacaktır. Yeni araştırmacılar için helal konseptli otellerde konaklayan turistlerin profili ve otellerin sundukları hizmetlerin neler olduğu irdelenmesi, sunulan bu özelliklerin müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati gibi kavramlarla ilişkisinin araştırılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Adnan Ö. (2004). Bir Turistik Ürün Çeşidi Olarak Termal Turizm ve Ege Bölgesi Açısından Değerlendirme, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Akgöz, E.,Göral, R. ve Gürsoy, Y. (2014). Yenilik Kapsamında Turistik Ürün Çeşitlendirmesi ve Kurban Bayramı Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 31: 1- 12.
- Arpacı, Ö.,& Batman, O. (2015). Helâl konseptli otel işletmelerinin yüksek ve düşük sezonda algılanan hizmet kalitesinin müşteri sadakati ve müşteri değeri üzerine etkisi. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 12 (3), 75-86
- Bardakoğlu, Ö. (2011). Turistik Ürün Bakımından Destinasyon Planlaması ve Pazarlaması Kapsamında İzmir Turizminin Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesine Yönelik Bir Model Çalışması, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı Doktora Tezi, İzmir.
- Battour, M.,&Ismail, M. N. (2016). Halaltourism: Concepts, practises, challenges and future. Tourism management perspectives, 19, 150-154.

- Bhuiyan, A. H., Sıwar, C., Ismail, S. M. ve Islam, R. (2011). "Potentials of Islamic Tourism: A Case Study of Malaysia on East Coastal Economic Region", Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5 (6): 1333-1340.
- Bonne, K. ve Verbeke, W. (2008). Religious valuesin forming halal meat production and the controland delivery of halal credence quality. Agriculture and Human Values, 25, 35-47.
- Cengiz, F. (2012). Üçüncü Yaş Turistlere Yönelik Turistik Ürün Analizi: Alanya uygulaması, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Antalya.
- Chookaew, S., Chanin, O., Charatarawat, J., Sripasert, P. ve Nimpaya, S. (2015). Increasing halal tourism potential at and aman gulf in Thailand for Muslim country, Journal of Economics, Business and Management, 3(7), 739-741.
- Çolak, O. (2009). Turistik Ürün Çeşitlendirme Kapsamında Kırsal Turizm ve Kırsal Turizm İşletmeciliği: Şirince Örneği, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Doğan, M. (2008). Konaklama İşletmeleri Bağlamında "İslami Turizmin" Gelişimi: 2002-2007 Türkiye, IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi: 23-27 Nisan 2008, Belek, Antalya,
- Duman, T. 2011. Value of Islamic Tourism Offering: Perspective from the Turkish Experience, World Islamic Tourism Forum, Global Islamic Tourism Organization, (GITO) & International Institute of Advanced Islamic Studies (IAIS), Kuala Lumpur, Malaysia. July 12-13
- GIFR (Global Islamic Finance Report), 2013, www.gifr.net/gifr2013/ch_13.PDF
- GİMDES (2016). Helâl Turizm İçin GİMDES Helâl Standardı. [http://www.gimdes.org/helâl-otelnasil-olmali-2.html](http://www.gimdes.org/helal-otelnasil-olmali-2.html). Erişim Tarihi: 22 Aralık 2016
- Henderson, J. C. (2010). Sharia-Compliant Hotels, Tourism and Hospitality Research, 10(3): 246-254.
- Henderson, J. C. (2010). Sharia-Compliant Hotels, Tourism and Hospitality Research, 10(3): 246-254.
- Idris, J., & Wahab, N. A. (2015). The Competitive Advantages of Sharia-Compliant Hotel Concept in Malaysia: SWOT Analysis.
- Kılıç, G., Pekyaman A. ve Aytekin, E. (2016). The thermal tourism services provided by five star thermal hotel in Afyonkarahisar. İçinde C. Avcıkurt, S. M. Dınu,
- Kotler, P., Bowen, J. And Makens, J. (2006). Marketing for Hospitality and Tourism. Third Edition. Pearson Education, INC. New Jersey.
- Kozak, N. (2008). Turizm Pazarlaması, Detay Yayıncılık. Ankara.
- Md Salleh, N. Z., Abdul Hamid, A. B., Hashim, N. H. ve Omain, S. Z. (2014). The practice of Shariah-Compliant hotel in Malaysia , International Journal of Trade, Economics and Finance, 5 (1), 26-30.

- Mohsin, A., Ramli, N., Alkhulayfi, B. A. (2015). Halal Tourism: Emerging Opportunities. Tourism Management Perspectives.
- Pamukçu, H., & Sarıışık, M. Helâl turizm kavramı ve gelişimi üzerine genel bir değerlendirme. Özel Sayı 1-Ocak 2017.
- Rosenberg, P. ve Choufany, H. M. (2009). Spirituallodging-the Shariah Compliant hotel concept , HVS Global Hospitality Services, 1-6.
- Saad, H., Ali, B., Abdel-Ati, A. (2014). Sharia-CompliantHotels in Egypt: Concept and Challenges. Advances in Hospitality and Tourism Research, 2(1), s. 1-13.
- Sahıda, W.,Abrahman, S., Awang, K. ve Che Man, Y. (2011). The implementation of shariah compliance concept hotel: de Palma hotel ampang, Malaysia. 2.nd International Conference on Humanities, Historical and Social Sciences, IACSIT Press, Singapore.
- Seyidov, İ. (2015). Tüketicilerin Davranışlarında Şekillendirici Bir Faktör Olarak İslami Bağlılık, Selçuk İletişim, 2015, 9 (1), 388-409.
- Shuriye, A. O. ve Daud, MR. H. C. (2014). Hospitality and leisurebetweenreligious maxims and modern facilities, Mediterranean Journal of Social Sciences, 5(27), 1127-1135.
- Stephenson, Marcus L. (2014). Deciphering 'Islamic Hospitality: developments challenges and opportunities, Tourism Management, 40: 155-164.
- Stephenson, Marcus L. (2014). Deciphering 'Islamic Hospitality: developments challenges and opportunities, Tourism Management, 40: 155-164.
- Tekin, Ö. A. (2014). İslami Turizm: Dünyadaki ve Türkiye'deki Genel Durum Üzerine Bir İnceleme, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7(29), 750-766.
- Usta, Ö. (2008). Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Zailani, S.,Omar, A. ve Kopong, S. (2011). "An exploratory study on the sactorsın fluencing the non-gompliancetohalalamong hoteliers in Malaysia", International Business Management, 5 (1), 1-12.
- Zulkharnain, A.,Jamal, S.A. (2012). Muslim Guest Perception of Value towards Syariah Concept Hotel. A. Zainal, S.M. Radzi, R. Hashim, C.T. Chik, R. Abu (Eds.), CurrentIssues in Hospitality and Tourism, Research and Innovations (s.337-340) Taylor & Francis Group. London, UK.