

**Müslüman Dostu Turizm:
İİT Üyesi Ülkelerde
Konaklama Tesislerine İlişkin Düzenlemeler**





İslam İşbirliği Teşkilatı
Ekonomik ve Ticari İşbirliği Daimi Komitesi

**Müslüman Dostu Turizm:
İİT Üyesi Ülkelerde
Konaklama Tesislerine İlişkin Düzenlemeler**

İSEDAK KOORDİNASYON OFİSİ
Kasım 2017

İSEDAK Koordinasyon Ofisi bu raporun hazırlanması konusunda DinarStandard'ı görevlendirmiştir. Raporda ifade edilen fikir ve görüşler sadece yazar(lar)a ait olup, İSEDAK Koordinasyon Ofisi veya İslam İşbirliği Teşkilatı Üyesi Ülkelerin resmi görüşlerini temsil etmemektedir. Atıfta bulunulduğu sürece rapordan alıntı yapılabilir. Rapora ilişkin tüm fikri ve sınai mülkiyet hakları İSEDAK Koordinasyon Ofisi'ne aittir. Bu rapor bireysel kullanım içindir ve ticari amaçlı kullanılamaz. Bireysel kullanım dışında bu rapor, İSEDAK Koordinasyon Ofisi'nin izni olmadan baskı, fotokopi, CD kaydı veya herhangi bir fiziksel veya elektronik çoğaltma sistemi dahil olmak üzere elektronik veya mekanik herhangi bir biçimde veya herhangi bir yöntemle çoğaltılamaz veya tercüme edilemez ve ticari amaçla elektronik olarak abonelerin erişimine sunulamaz.

Kitabın Orijinal Adı
Muslim Friendly Tourism:
Regulating Accommodation Establishments in the
OIC Member Countries

COMCEC Coordination Office, February 2017

İngilizce'den Çeviren
Meltem Siyez

Daha fazla bilgi ve irtibat için:
İSEDAK Koordinasyon Ofisi
Necatibey Caddesi No: 110/A
06100 Yücetepe
Ankara/TÜRKİYE
Tel: 90 312 294 57 10
Faks: 90 312 294 57 77
İnternet Sitesi: www.comcec.org

ISBN: 978-605-9041-98-0

İçindekiler Tablosu

Yönetici Özeti.....	1
Giriş ve Metodoloji	10
1. Müslüman Dostu Turizm Pazarının Görünümü.....	12
1.1 Küresel, İİT ve Müslüman Dostu Turizm Pazarlarının Büyüklükleri	12
1.2. Müslüman Dostu Turizm Konaklama Sektörü.....	13
2. Geleneksel Turizm Kalite Standartları ve Düzenlemeleri	16
2.1 Hizmetlerin Standardize Edilmesine İlişkin Mevcut Küresel ve Bölgesel Girişimler	17
2.1.1. Belgelendirme Süreci	22
2.1.2. Yenileme Takvimi	24
2.1.3. Uygunluk Tedbirleri.....	24
2.1.4. Hizmetlerin Standartlaştırılmasında Yıldız Derecelendirme Sisteminin Rolü	24
2.2 Turizm Kalite Standartları ve Düzenlemelerine İlişkin Geliştirme Süreci	25
2.3 Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri	31
3. Müslüman Dostu Turizm Standartları ve Düzenlemeleri.....	33
3.1 MDT Standartları ve Düzenlemelerinin Gerekliliği	33
3.2 MDT Standartlarını Geliştirme Süreci	37
3.3 MDT Düzenlemelerini Geliştirmek ve Uygulamaktan Sorumlu Kurumlar.....	40
3.4 Mevcut MDT Standartları/Düzenlemeleri ve Bileşenleri	42
3.5 Ana sorunlar	45
3.6 Çıkarılan Dersler	46
4. Vaka Çalışmaları	48
4.1 Malezya	48
4.1.1 Standart Geliştirme Süreci	49
4.1.2 Standardın Şartları	50
4.1.3 Belgelendirme Süreci ve Düzenlemeler	50
4.1.4 Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri	51
4.1.5 Güçlükler ve Çıkarılan Dersler	52
4.2 Türkiye	54
4.2.1 Standart Geliştirme Süreci	54
4.2.2 Belgelendirme Süreci ve Düzenlemeler	55
4.2.3 Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri	56
4.2.4 Güçlükler ve Çıkarılan Dersler	57
4.3 Hırvatistan	58
4.3.1 Standart Geliştirme Süreci	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4.3.2 Standardın Şartları	58

4.3.3	Belgelendirme Süreci ve Düzenlemeler	59
4.3.4	Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri	62
4.3.5	Güçlükler ve Çıkarılan Dersler	63
5	MDT Konaklama Hizmetleri ve Standartlarına İlişkin Temel İlkeler	64
5.1	MDT Hizmetleri ve Olanakları	64
5.1.1	Orta Düzey MDT Ekosistemine Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları	64
5.1.2	Gelişmiş MDT Ekosistemlerine Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları	66
5.1.3	Sınırlı MDT Ekosistemlerine Sahip İİT Üyesi Olmayan Ülkelere Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları	67
5.1.4	Ailelere ve Etik Değerlere Uygun Anlayış	68
5.2	MDT Standartları	69
5.2.1	5.2.1 Devlet Standartları	69
5.2.2	Özel Standartlar	73
6	Politika Tavsiyeleri	76
6.1	MDT Düzenlemelerine Sahip Olmayan İİT Üyesi Ülkelere Yönelik Tavsiyeler	78
6.1.1	MDT Stratejisinin Geliştirilmesi	78
6.1.2	MDT Konaklama Sektörü Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi	78
6.1.3	Standardın Kabulü/Geliştirilmesi	79
6.1.4	Paydaş desteği için kampanya düzenlenmesi	82
6.1.5	Uygulama ve İzleme	83
6.1.6	Faydaların ölçülmesi	83
6.1.7	Sektör ve tüketici geri bildirimlerinin alınması	83
6.1.8	Standardın Yeniden Değerlendirilmesi	83
6.2	Hali hazırda Düzenlemeye Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik Tavsiyeler	83
6.2.1	Standardın İyileştirilmesi	84
6.2.2	Standardın Uygulanmasının İyileştirilmesi	85
6.2.3	Standardın Kabulünün Arttırılması	85
6.3	Uluslararası İşbirliğine İlişkin Tavsiyeler	85
6.3.1	İİT Üyesi Ülkeler Arasında İşbirliği	86
6.3.2	Uluslararası İşbirliği	87
7.	Ek	89
7.1	Hotelstars Kalite Standardı	89
7.2	Hırvatistan'ın Standardı	105
7.3	KONAKLAMA TESİSLERİNİN DÜZENLENMESİNE YÖNELİK İSEDAK MDT KILAVUZ İLKELERİ TASLAĞI	110

Şekil Listesi

Şekil 1:	MDT Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması	17
Şekil 2:	Geleneksel Konuk Ağırlama Standartları Matrisi – Bölgesel Kapsam ve Standart Belirleyici	21
Şekil 3:	Geleneksel Konuk Ağırlama Standartları Matrisi – Ölçüm Kriterleri ve Sıklığı	22
Şekil 4:	Seçilen Standartlara İlişkin Kriterlerin Yüzde Olarak Ağırlıkları	25
Şekil 5:	ASEAN Yeşil Otel Standardında Belgelendirme Değerlendirmesi	27
Şekil 6:	Kalite Standardı Belirlemenin Temel Aşamaları	34
Şekil 7:	Müslüman Turistlerin Tatil Yeri Seçim Kriterleri (yüzde olarak)	39
Şekil 8:	Bir MDT Konaklama Tesisinin Standartlara Göre Düzenlenmesine İlişkin Önem Derecelendirmesi (yüzde olarak)	40
Şekil 9:	MDT Standardının Kabul Edilmesinin Önemi	42
Şekil 10:	Müslüman Turistlerin MDT Standartlarına Dair Farkındalığı	50
Şekil 11:	Konaklama Sektörü Anketi - MDT Standartlarına Dair Farkındalık	50
Şekil 12:	Konaklama Sektörü Anketi - MDT Standartlarının Kabul Edilmesine İlişkin Güçlükler	53
Şekil 13:	İslami Ekonomide Standart Geliştiren Paydaşlar	54
Şekil 14:	Hırvatistan'da Helal Belgelendirme Süreci	70
Şekil 15:	İİT Üye Ülkelerinin Bölümlendirilmesi - MDT Ekosistemi	73
Şekil 16:	Orta Düzey Ekosisteme Yönelik MDT Hizmetleri	75
Şekil 17:	Gelişmiş Ekosisteme Yönelik MDT Hizmetleri	76
Şekil 18:	Sınırlı Ekosisteme Yönelik MDT Hizmetleri	77
Şekil 19:	MDT Standartlarının Kabulü/Geliştirilmesine İlişkin Karar Ağacı	88
Şekil 20:	Politika Tavsiyeleri Çerçevesi	89
Şekil 21:	MDT Ürün ve Hizmetlerine İlişkin Tavsiye Edilen Öncelikler	90
Şekil 22:	Standart Oluşturma Aşamaları	91
Şekil 23:	Halihazırda Düzenlemeye Sahip İİT Üye Ülkelerine Yönelik Tavsiyeler	95
Şekil 24:	Uluslararası İşbirliğine İlişkin Tavsiyeler	98

Tablo Listesi

Tablo 1: İİT Uluslararası Turizm Gelirleri Bakımından En Büyük Pazarlar (2015)	14
Tablo 2: İİT Üye Ülkelerine Gelen Müslüman Ziyaretçi Sayısı (2014-2020)	14
Tablo 3: Dışarıya Giden Müslüman Turist Harcamaları Bakımından En Büyük Pazarlar (2015)	15
Tablo 4: İİT Üye Ülkelerindeki Otellerin Sayısı (2015)	18
Tablo 5: Seçilen Kalite Standartlarının Özellikleri	20
Tablo 6: Seçilen Geleneksel ve Alternatif Standartlardan Temel Özellikler	24
Tablo 7: Konuk Ağırlama Standartlarında Ölçülen Ortak Kriterler	25
Tablo 8: Seçilen Standartlara İlişkin Geliştirme Süreci	30
Tablo 9: Turizm Kalite Standartlarının Geliştirilmesine İlişkin WTO Süreci	32
Tablo 10: Planlanan MDT Düzenlemeleri	47
Tablo 11: Mevcut MDT Standartları Seçili Listesi	49
Tablo 12: Seçilen MDT Standartlarının Ortak Unsurları	51
Tablo 13: MDT Standardının Gelişimi – Türkiye	64
Tablo 14: MDT Standardının Belgelendirilmesi – Türkiye	65
Tablo 15: Paket A Belgeli Oteller	71
Tablo 16: Ailelere Uygun ve Etik MDT Hizmetleri ve Olanakları	79
Tablo 17: Devlet Standartlarının Oluşturulmasına İlişkin Aşamalar	80
Tablo 18: Devlet Standartlarına İlişkin Ölçüm Kriterleri	82
Tablo 19: Devlet Standartları için Belgelendirme Süreci Aşamaları	83
Tablo 20: Özel Standartlarının Oluşturulmasına İlişkin Aşamalar	84
Tablo 21: Özel Standartlara İlişkin Ölçüm Kriterleri	84
Tablo 22: Özel Standartlar için Belgelendirme Süreci	85

Kısaltma Listesi

AA	Otomobil Derneği (Birleşik Krallık)
AAA	Amerikan Otomobil Derneği (ABD)
ASEAN	Güneydoğu Asya Ülkeleri Birliği
CAA	Kanada Otomobil Derneği
İSEDAK	İslam İşbirliği Teşkilatı Ekonomik ve Ticari İşbirliği Daimi Komitesi
DSM	Malezya Standartlar Dairesi
AB	Avrupa Birliği
Y-İ	Yiyecek ve İçecek
Tan. Gezileri	Tanıtım Gezileri
GCC	Körfez İşbirliği Konseyi
HOTREC	Avrupa Birliği ve Avrupa Ekonomik Alanı Ulusal Oteller, Restoranlar, Kafeler ve Benzeri Diğer Tesisler Birliği Konfederasyonu
IH&RA	Uluslararası Otel ve Restoranlar Birliği
INHART	Uluslararası Helal Araştırma ve Eğitim Enstitüsü
ISO	Uluslararası Standartlar Teşkilatı
ITC	Malezya İslami Turizm Merkezi
JAKIM	Malezya İslam Kalkınma Dairesi
# bin	Bin (birim)
SAK	Suudi Arabistan Krallığı
MDAH	Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri
MDT	Müslüman Dostu Turizm
MOU	Mutabakat Zaptı
MS	Malezya Standardı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
UTÖ	Ulusal Turizm Örgütü
İİT	İslam İşbirliği Teşkilatı
ÇSA	Çevrimiçi Seyahat Acentası
SCTAA	Suudi Turizm ve Antik Eserler Komisyonu
SIRIM	Malezya Bilimsel ve Endüstriyel Araştırma Enstitüsü
SMILC	İslam Ülkeleri Standartlar ve Metroloji Enstitüsü
TK	Teknik Komite
TSE	Türk Standardları Enstitüsü
BAE	Birleşik Arap Emirlikleri
UNWTO	Dünya Turizm Örgütü (WTO olarak da kısaltılmaktadır)
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
USD	ABD Doları
BK	Birleşik Krallık

Teşekkür

Konaklama anketini kendi otel irtibat ağlarına dağıtarak bu çalışmaya destek olan şirketler:

Halalinn.com –Türkiye'deki helal otelleri, villa şeklindeki konaklama tesislerini, apart otelleri ve pansiyonları listeleyen ve buralarda sunulan Helal imkanları filtreleme özelliği olan Türkiye merkezli bir portal.

Tripfez.com – Müslüman dostu otel, tur ve etkinliklere yer veren çevrimiçi rezervasyon platformu.

Yönetici Özeti

Çalışmanın Amacı ve Kullanılan Metodoloji: Bu çalışmanın üç ana amacı vardır. Birinci hedef, İİT üyesi ülkelerdeki konaklama tesislerine yönelik Müslüman Dostu Turizm (MDT) düzenlemelerinin (standartlar, kılavuzlar ve diğer düzenlemeler) ne durumda olduğunun MDT ile ilgili tüm paydaşlar tarafından incelenmesini sağlamak ve bu düzenlemeleri geleneksel turizm kalite standartları ile karşılaştırmaktır. İkinci hedef, MDT düzenlemelerinin uygulanışında halihazırda karşılaşılan güçlüklerin ve mevcut uygulamalardan çıkarılan derslerin tespit edilmesidir. Üçüncü hedef ise MDT standartlarını tesis etmeyi amaçlayan İİT üyesi ülkeler için konaklama tesisleri hakkında kılavuzlar ve politika tavsiyeleri tasarlamaktır. Bu çalışma, bu hedeflere ulaşmak için birincil ve ikincil araştırma araç ve kaynaklarını birlikte kullanmıştır. Kullanılan birincil araştırma kaynakları, konaklama tesislerine yönelik MDT düzenlemeleri bakımından tüketicinin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek üzere hazırlanan küresel Müslüman Turist Anketini ve bunun yanı sıra, konaklama sektöründe MDT düzenlemeleriyle ilişkili mevcut ve planlanan hükümet politikalarını tanımlamak amacıyla hükümet yetkilileri ile gerçekleştirilen röportajları kapsamaktadır. Ayrıca konaklama sektöründeki mevcut ve planlanan MDT düzenlemelerini, MDT düzenlemelerindeki tutarsızlıktan ötürü konaklama tesislerinin karşılaştıkları güçlükleri ve MDT düzenlemelerinin oluşturulmasında ve uygulanmasında, eğer var ise, karşılaşılan zorlukları tanımlamaya yönelik bir konaklama sektörü anketi de kullanılan birincil araştırma araçları arasındadır. Mevcut MDT düzenlemelerine ve standartların geliştirilmesine ışık tutmak amacıyla üç ülkeden vaka incelemeleri seçilmiştir. Kullanılan ikincil kaynaklar ise önceki piyasa çalışmaları, ticaret ve sektör raporları, akademik makaleler ve araştırma makalelerinin yanı sıra, hükümetlerin, uluslararası örgütlerin ve basın kuruluşlarının yayınlarını kapsamaktadır.

MDT Piyasasının Görünümü: Müslüman dostu konaklama tesisleri, Müslüman turistlerin belirli ihtiyaçlarına hitap eden konaklama tesisleri olarak tanımlanmaktadır. Müslüman dostu konaklama tesisleri ikiye ayrılabilir: Müslümanlara hitap eden ve Müslümanların yaşam tarzı ihtiyaçlarının tamamını karşılamaya yönelik nitelikte hizmet sunan tesisler ve Müslümanları da misafir etmeyi hedefleyen, karma hizmet sunan ancak kilit müşterileri gayrimüslim turistler olan, bu nedenle de hem Müslüman turistlere hem de gayrimüslim turistlere hitap eden tesisler. Dünyadaki Müslüman dostu konaklama tesislerinin toplam sayısı ile ilgili olarak yayınlanmış herhangi bir mevcut tahmin bulunmamaktadır. Müslüman dostu konaklama tesislerinin sayısını hesaplamak için; hem çevrimiçi seyahat rezervasyon siteleri hem de çevrimdışı Müslüman dostu turizm operatörleri, Halal sertifikasyon kuruluşları ve seyahatle ilgili içeriğe sahip diğer kaynaklar dahil olmak üzere bir dizi kaynaktan veri toplanmıştır. Kullanılan kaynaklar arasında HalalBooking.com, HalalTrip, Tripfez, Serendipity Travel, BestHalalHoliday.com, Luxury Halal Travel, Instituto Halal, HolidayME, Bali Halal Tour, Islamiotel, Islamitatilyerleri.net, Islamioteldetatil.com, Islamitatil.com, Islami-oteller.de, ve JAKIM yer almaktadır. Müslüman dostu konaklama tesislerinin sayısına ilişkin tahmin eksiksiz bir hesaplamaya dayalı olmasa da, piyasanın önemli bir kısmını kapsayacak şekilde oluşturulmuştur. Hem Müslüman dostu hizmet, hem de karma hizmet veren Müslüman dostu turizme dayalı konaklama tesislerinin sayısı 2015 yılı için **680** olarak belirlenmiştir. Bu hesaplamaya, sertifikalı oteller ve harici bir doğrulama olmaksızın kendisini Müslüman dostu olarak tanımlayan oteller dahildir. Müslüman dostu konaklama tesisi sayısının en yüksek olduğu ülkeler Malezya, Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri ve Endonezya'dır. Belirlenmiş olan Müslüman dostu konaklama tesislerinin yaklaşık %88'i Malezya ve Türkiye'dedir.

Geleneksel Turizm Kalite Standartları ve Düzenleyici Çerçeveler: Oteller yıllardır değerlendirme ve derecelendirmeye tabidir. Konuk ağırlama sektöründe tek bir küresel konaklama standardı bulunmasa da yıllar içinde, otellerin kalitesiyle ilgili pek çok somut standart ortaya

çıkılmıştır. Uluslararası kalite standartları geliştirmeye yönelik girişimler ancak sınırlı ölçüde başarılı olabilmektedir. Son zamanlarda, milyonlarca misafirden gelen kişisel geri bildirimleri bir araya toplayan çevrimiçi rezervasyon platformları, geleneksel kalite standartlarının yanı sıra veya bu standartların yerine küresel çapta kullanılacak bir otel derecelendirme sistemi geliştirmiştir. Geleneksel kalite standartları genel olarak şu alanlarla ilişkili kriterleri ölçmektedir: lobi/resepsiyon, otel hizmetleri, misafir odaları/banyoları, eğlence olanakları, yiyecek ve içecekler ve dış görünüm. Oysa ki alternatif kalite standartları, geleneksel standartlardan daha çeşitli kriterlere dayalı olup; Yönetim ve iletişim, bina tasarımı/inşaata, oda bakımı ve atık yönetimi, su ve enerji tasarrufu, yiyecek ve içecek faaliyetleri gibi kriterler, ölçülen kriterler arasındadır.

Tesislere yönelik geleneksel ve alternatif kalite standartlarına ilişkin sertifikasyon süreçleri pek çok ortak unsura sahiptir. Sertifikasyon süreçlerinin çoğu; değerlendirme başvurusu, otel değerlendirmesi ve derecelendirmesi, puanlama ve konaklama hizmeti sağlayıcılara geri bildirim, değerlendirmenin/sertifikasyonun yayınlanması, periyodik denetimler ve sertifika yenileme gibi kilit unsurlar içermektedir. Bazı durumlarda bu süreç öz değerlendirmeyle başlatılabilir, ya da öz değerlendirme başvurusunun bir parçası olarak talep edilebilir. Uygunluğun izlenmesi için standart kuruluşlarının en sık başvurduğu yöntem teftiştir. Bu teftişler önceden planlanarak veya önceden haber verilmeden, yani "gizli misafir" uygulaması yoluyla, gerçekleştirilebilir. Teftişlerin sıklığı standardın ne olduğuna bağlı olarak, yılda bir kereden beş veya daha fazla yılda bir kereye kadar değişiklik gösterebilir. Uygunluk izlemesinin maliyeti de, yine standardın ne olduğuna bağlı olarak, ya standardı talep eden kuruluş tarafından ya da otel tarafından karşılanır.

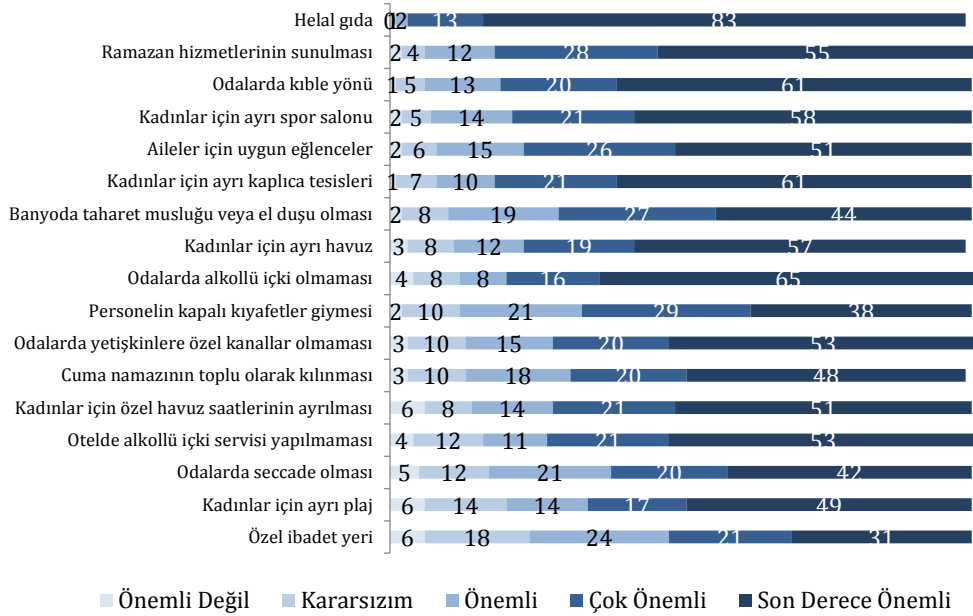
WTO'nun (Dünya Turizm Örgütü) yakın zamanda yaptığı bir araştırmaya göre konaklama tesisleri, konuk ağırlama standartlarına uymanın pek çok faydasını görmektedir. Bu standartlar, küçük ve bağımsız otellere, kendilerini konumlandırma çabalarında yardımcı olmaktadır. Standartlar ayrıca konuklar açısından hem beklenti göstergesi hem de kalite güvencesi olarak işlev görmek ve sonuçta mekanın çekiciliğinin ve konuk memnuniyetinin artmasına sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra standartlar kıyaslama yapmayı kolaylaştırır ve otel hizmetlerinin güvenilirliğini artırır. Ayrıca personeli motive etmeye yardımcı olur, otel ücretlerini ve otellerin kazancını artırır. Başka araştırma çalışmalarında da, konuk ağırlama standartlarının, bu standartları benimseyen konaklama tesisleri üzerinde, tüketiciler için kalite göstergesi olmak, müşteri memnuniyetini artırmak ve daha yüksek işletme verimi sağlamak gibi birtakım olumlu etkileri olduğu belirtilmiştir.

Müslüman Dostu Turizm Standartları ve Düzenlemeleri: Son yıllarda turizm sektörü, Müslüman turistlerin kendine özgü ihtiyaçlarını kavramaya ve bunlara hitap etmeye başlamıştır. Müslüman Dostu Turizm, pek çok konaklama tesisi tarafından gelecek vadede niş bir pazar olarak görülmektedir. Araştırmalar, Müslüman turistlerin, otel tesislerinde alkol bulundurulmaması gibi gayrimüslim turistlerin ihtiyaçları ile çelişebilecek birtakım dini ihtiyaçları olduğunu göstermiştir. Mevcut çalışma çerçevesinde, Müslüman turistlerin bir MDT standardı dahilinde çeşitli MDT hizmetlerine verdikleri nispi önemi belirlemek üzere ikinci bir turist anketi yapılmıştır. Aşağıdaki grafikte verilen anket yanıtları, Müslüman turistlerin çeşitli MDT özelliklerine önem verdiklerini ve oluşturulması muhtemel bir MDT konaklama tesisi standardında bu özelliklerin çoğunun mevcut olması gerektiğini düşündüklerini açıkça vurgulamaktadır.

Anketi yanıtlayanlardan, tesislerin Müslüman dostu konaklama tesisi standardına göre düzenlenen (yani bu hizmetleri vermek üzere sertifikalandırılmış bir otel) Müslüman dostu hizmetlerine verdikleri önemi 5 puan üzerinden derecelendirmeleri istenmiştir. Derecelendirmeye dahil edilen hizmetler, 17 madde halinde aşağıdaki grafikte verilmiştir. Kullanılan puanlama ölçeği şu

kategorilerden oluşmaktadır: son derece önemli, çok önemli, önemli, kararsızım ve önemli değil. Aşağıdaki grafik yanıtların dağılımını göstermektedir.

Bir Tesisinin MDT Konaklama Standardına Göre Düzenlenmesine İlişkin Önem Derecelendirmesi (yüzde olarak)
Çeşitli Müslüman dostu hizmetlerin bir MDT konaklama standardı tarafından düzenlenmesi ne kadar önemli?



Kaynak: DinarStandard

MDT standartlarının geliştirilme süreci: Bu süreç; paydaşların dahil edilmesi, kapsamın belirlenmesi, farkındalık yaratılması, teftiş ve sertifikasyon yeterliliklerinin geliştirilmesi gibi adımlar dahil olmak üzere geleneksel kalite standartlarının geliştirilmesinde izlenen süreç ile benzerlik gösterir. MDT standartları Helal gıda gibi diğer "Helal" sektörlerin başarıları üzerine yapılandırılabilir. Bugüne kadar geliştirilen birkaç MDT standardı mevcuttur. İİT üyesi ülkelerde MDT standartları, Malezya örneğinde olduğu gibi hükümet tarafından geliştirilmektedir. İİT üyesi olmayan ülkelerde ise, Hırvatistan örneğinde olduğu gibi, MDT standartlarının geliştirilmesi çabalarına İslam teşkilatları öncülük etmiştir. Bazı durumlarda MDT standartları, CrescentRating standardında olduğu gibi özel kuruluşlar tarafından belirlenmektedir. Bir sonraki bölümde MDT standartları genel olarak ele alınmaktadır.

MDT Düzenlemelerinin Geliştirilmesi ve Uygulanmasından Sorumlu Organlar: MDT standartlarının geliştirilmesi ve mevcut standartların uygulanması sürecinde hükümet organları, yerel, bölgesel ve uluslararası örgütler ve özel kuruluşlar dahil olmak üzere çeşitli aktörler rol oynamaktadır. Aşağıdaki tabloda MDT standartlarını geliştiren çeşitli organların bu yöndeki çabaları özetlenmektedir.

Mevcut MDT Standartları Seçili Listesi

Standart	Ülke	Standartı Yayınlayan Kurum	Kurum Tipi	Ölçülen Kriter	Standartı Uygulayan Örnek Tesisler
MS 2610:2015	Malezya	Malezya Standartları	Hükümet	Oteller ve tur operatörlerindeki çeşitli MDT unsurları (yiyecek, ibadet, sağlık, eğitim)	Grand Seasons Mandarin Oriental
TS 136831	Türkiye	TSE (Türk Standartları Enstitüsü)	Hükümet	Temel MDT'nin ötesindeki çeşitli unsurlar (yönetim, ikramlar, tasarım, işlemler, idare)	İkbal Termal Otel (başvuru değerlendiriliyor)
Konuk Ağırlama Hizmetlerinin Belgelendirilmesi ve Kategorizasyonuna Dair Kural Kitabı, ...	Hırvatistan	Helal Kalite Belgelendirme Merkezi	STK2	Çeşitli MDT unsurları (yiyecek, ibadet, sağlık, dinlence)	Esplanade Westin
Crescent Rating3	Küresel	CrescentRating	Özel	20 unsur içeren 4 ana kriter (yiyecek, ibadet, Ramazan ve dinlence ile ilgili)	Grand Blue Wave (Malezya); Nouvo City Hotel (Tayland); Aljawhara Gardens (Dubai)
Salam Standard	Küresel	Lagitasu Travel	Özel	Bir standarttan ziyade MDT özelliklerine dayalı dizin	Archipelago Otel Grubu zincirleri de dahil olmak üzere 10 binin üzerinde otel4
Tayvan MDT sertifikasyonu	Tayvan	Çin Müslüman Derneği	Hükümet destekli, STK tarafından yürütülen	(standart uygulanabilir değil; muhtemel unsurlar ibadet ve yiyeceklerle ilgili)	Ambassador Hotel Taipei5
Sofyan Standardı6	Bölgesel (Endonezya'dan)	Sofyan Otelleri	Özel	Tam standart uygulanabilir değil, ancak işletme ve ikramları kapsıyor	Radana (Bali)
Instituto Halal dahili standartı7	İspanya	Instituto Halal	STK tarafından yürütülen	Temel MDT unsurları (odalarda Kuran-ı Kerim ve seccade olması, Helal yiyecekler, Kible, namaz saatleri tablosu, mescit)	Alanda, Hotel El Palace, Tryp Meliá Córdoba

Kaynak: DinarStandard

¹ Türkiye TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ. *Türk Standardı TS 13683: Helal Yönetim Sistemi - Oteller*. Ankara: TSE, 2016. Baskı. ICS 03.080.30; 03.200.

² "Helal" konularında münhasır yetkiye sahip olacak şekilde hükümet tarafından yetkilendirilmiştir.

³ "Oteller için CrescentRating Değerlendirmesi." Helal Seyahat Konusunda Dünyanın Önde Gelen Otoritesi € CrescentRating. Crescent Rating, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁴ "Muslim-friendly Hotel Standard Portal Goes Live (Müslüman Dostu Otel Standardı Hayata Geçirildi." *ITB Asia*. TTG Asia Media, 29 Ekim 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁵ "Dining and Accommodation for Muslim (Müslümanlar için Yemek ve Konaklama)". *Tayvan: The Heart of Asia (Asya'nın Kalbi)*. Turizm Bürosu, Çin Cumhuriyeti, 2 Eylül 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶ MDT Standartlarına ilişkin telefon görüşmesi. 10 Ekim 2016.

⁷ MDT Standartlarına ilişkin e-posta yazışması. 27 Eylül 2016.

Mevcut MDT standartlarıyla, helal gıda, Kible işareti ve tuvaletlerde taharet musluğu veya el duşu olması gibi çeşitli ortak unsurlar ölçülebilmektedir. Kadınlar için ayrı plaj veya konuklara yakındaki camilerin ve yemek yiyebilecekleri yerlerin listesinin sunulması gibi diğer unsurlar birkaç farklı MDT standardıyla ölçülmektedir. Şunu belirtmek gerekir ki bazı MDT standartları çeşitli düzeyleri olan bir puanlama sistemine sahipken diğerlerinde yalnızca tek düzeyde belgelendirme yapılmaktadır. Mevcut MDT standartlarının hepsinde Helal gıdayı belgelendirmenin önemi kabul edilmektedir çünkü yapılan araştırmalara göre bu, Müslüman turistler için büyük öneme sahip bir konudur.

MDT standartlarını kısıtlayan ana hususlar; tüketici anketinin sonuçlarının gösterdiği gibi genel olarak MDT standartları hakkındaki düşük farkındalık düzeyine ek olarak standartların geliştirilmesinde çeşitli paydaşların katılım düzeyinin de düşük olmasıdır. Bunlar, standartların kabulünü etkilemektedir. Bazı özel standartların en önemli dezavantajı, bunların kendi kendilerine raporlama yapan bir modele dayalı olmasıdır, çünkü beklenen ve gerçekte sunulan MDT hizmetleri arasında tutarsızlıklar olması halinde tüketici nezdinde güvenilirliklerini kaybedebilirler.

Ana Sorunlar: MDT standartlarının geliştirilmesinde yaşanan sorunlar arasında, konaklama bağlamındaki "Helal" kavramının mezheplere göre farklı şekillerde yorumlanması ve farklı düzeylerde uygulanmasının yanı sıra Müslüman ve gayrimüslim konukların farklı ihtiyaçlara sahip olması yer almaktadır. Bazı durumlarda MDT ve geleneksel kalite standartlarının şartları arasında ortaya çıkan uyuşmazlık, ve sürekli gelişen ürünlerin çeşitliliği nedeniyle konaklama endüstrisindeki Helal unsurların değerlendirilmesinin karmaşıklığı MDT standartlarının geliştirilmesinin önünde engel teşkil etmektedir. Ayrıca, konaklama sektöründe uzmanlığa sahip deneyimli denetçilerin yeterince olmaması da geliştirilen standartların uygulanmasının önünde ciddi bir engel oluşturmaktadır.

Standartların kabulü açısından, özellikle gönüllü olarak uygulanan MDT standartlarının konaklama hizmeti sağlayıcıları tarafından kabul edilme oranı düşüktür. Pek çok otel işletmecisi, gayrimüslim konukların kendilerinden uzaklaşabilecekleri korkusuyla, bu standartları kabul etmeye istekli değildir. Belirli standartlarla ölçülen MDT hizmetlerini de hizmet kapsamına eklemenin maliyeti, bazı otelleri bir MDT standardını kabul etmekten caydırmaktadır. Kabul etme, uygulama ve denetim prosedürlerinin karmaşıklığı, MDT sertifikasına sahip olmak isteyen oteller için de zorluk teşkil etmektedir. Çoklu MDT standartlarının ortaya çıkması da MDT sektörünün gelişimi önünde engel teşkil edebilir çünkü tüketici anketinin sonuçlarına göre Müslüman turistlerin büyük bir kısmı (%61) çoklu standartların varlığını kafa karıştırıcı bulmaktadır ve bu, otellerin MDT standartlarını kabul ederek elde etmeye çalıştıkları pazarlama faydalarını boşa çıkarır.

Çıkarılan Dersler: Mevcut MDT standartlarının bazılarında, standartların geliştirilmesi, uygulanması ve kabulü konusunda yaşanan güçlüklerin ele alınmasına yönelik birkaç başarılı strateji uygulanmaktadır. Standartlar geliştirilirken "Helal" sektörlerdeki ve konaklama sektörlerindeki birçok kilit paydaştan geri bildirim alınmakta ve tüm önemli MDT terimleri, Malezya örneğinde olduğu gibi tutarlı bir şekilde tanımlanmaktadır. Uygulamayı kolaylaştırmak için standartlara dair eğitim verilmektedir. Standartların kabulünü artırmak için standartlar basitleştirilmekte ve ilk adım olarak öz değerlendirmeye izin verilmektedir. Ayrıca, Helal gıda da dahil olmak üzere İslami Ekonominin diğer alanlarındaki Müslüman Dostu standartlardan da çıkarılacak bazı önemli dersler vardır. Bunlar arasında, farklı bölgesel standartların karşılıklı olarak tanınması, mevcut akreditasyon ve belgelendirme kuruluşlarının değerli teknik bilgilerinden faydalanılması, akreditasyon ve belgelendirme rolleri arasındaki potansiyel çıkar çatışmalarından kaçınılması, istişare ve koordinasyon ve eğitim yoluyla paydaş katılımının sağlanması ve akreditasyon ve belgelendirme maliyetlerinin en aza indirilmesi yer almaktadır. Diğer "Helal" sektörlerden çıkarılacak dersler ise şunları içermektedir: standart çıkarıldığında belgelendirme, akreditasyon ve uygulama mekanizmalarının mevcut olmasının sağlanması; belge veren kurumların yeni alanlarda akreditasyona ilişkin denetimleri için "program dokümanı" veya

standart işletme prosedürü sunmasının zorunlu kınlanması; "Helal" belgelendirmesi, denetimi, akreditasyonu konusunda ve standart belirleyen teşekküller için yoksa yeni uzmanlıkların eklenmesi; özellikle İİT dışı pazarlarda akredite ve akredite olmayan sertifika veren kuruluşlar arasında ayırım yapılması; ve danışman olarak hareket eden sertifika veren kuruluşlar örneğinde olduğu gibi çıkar çatışmalarından kaçınılması.

MDT Konaklama Hizmetleri ve Standartlarına İlişkin Temel İlkeler - MDT Hizmetleri ve Tesisleri: MDT ekosistemi gelişiminin çeşitli düzeylerde olduğu İİT üyesi ülkelere yönelik tavsiyeler için aşağıdaki sınıflandırılma kullanılmaktadır.

Ülke Sınıflandırılması - MDT Ekosistemi

Sınırlı MDT ekosistemlerine sahip İİT dışı ülkeler	Orta düzeyde MDT ekosistemlerine sahip İİT ülkeleri	Gelişmiş MDT ekosistemlerine sahip İİT ülkeleri
Ağırlıklı olarak ana akım konuklara hizmet verilir. Az sayıda Müslüman ziyaretçi.	Yüksek oranda gayrimüslim ziyaretçi. Otelde helal gıda yaygın bir şekilde bulunabilir, ancak alkol de yaygındır.	Ağırlıklı olarak Müslüman ziyaretçiler. Güçlü İslami Finans ve Helal ürünler ekosistemi. Güçlü dini yakınlık.

Kaynak: DinarStandard

Müslüman konuklar için önem teşkil eden, uygulanması kolay olan ve ana akım konuklar üzerinde düşük bir etkiye sahip olan, ancak ılımlı MDT ekosistemlerine sahip İİT üyesi ülkelerdeki konaklama tesislerinin sunması gereken üç pratik MDT hizmeti vardır. Bu üç hizmet, sadece Helal belgeli yiyeceklerin sunulması (otel mutfaklarının Helal belgesi almasına yönelik bir anlayışla), odalarda seccadelerin bulundurulması ve Ramazan ayında yemek saatlerinin ve menüdeki ürünlerin ayarlanmasıdır.

Gelişmiş ekosistemlere sahip ülkelerde, MDT hizmet ve tesislerinin daha da yüksek düzeylerde uygulanması tavsiye edilmektedir. Örneğin, otel mutfakları Helal belgeli olmalı, otel içinde alkol satılmamalı veya kullanımına izin verilmemeli, umumi tuvaletlerde ve odalardaki tuvaletlerde *abdest* almak için uygun imkanlar bulunmalı, Cuma namazı da dahil olmak üzere toplu yapılan ibadetler camide/mescitte yapılmalı ve ezan, hoparlör sistemi üzerinden yayınlanmalıdır. Ramazan ayında *iftar* ve *sahur* yemekleri verilmesine ek olarak civardaki camilere servisler kaldırılmalı ve helal belgeli ürünler, sağlık ürünlerini de kapsayacak şekilde artırılmalıdır. Boş zaman faaliyetleri; spor salonları, yüzme havuzları, kaplıcalar ve plajlar da dahil olmak üzere sağlık tesislerinde erkek ve kadınlar için ayrı mekanlar sunulabilir veya belirli saatler kadınlar için tahsis edilerek cinsiyetlere göre ayrılmalıdır. İşletme yönetimi bakımından, tüm finansman Şeriata uygun ilkelere bağlı olmalıdır. Konaklama tesisi çalışanları adil bir şekilde muamele görmeli ve geçinmeye yetecek bir ücret almalı, işletmeler ise çevre dostu süreçler yürütmeli ve çevre belgelerine sahip olmalıdır.

İİT üyesi olmayan ülkelerde tesisler, Müslüman konukların ihtiyaçlarını karşılayan ve ana akım konuklar üzerinde pek etkisi olmayan düşük maliyetli temel hizmetleri sunarak pratik bir şekilde Müslüman tüketicileri çekebilir. Bu hizmet ve imkanlar arasında Müslüman konuklar için bazı Helal gıda seçeneklerinin ve odalarda seccade ve namaz saatlerinin sunulması, Kible yönünün gösterilmesi ve mini bardan alkollü içeceklerin çıkarılmasının yanı sıra Helal gıdaların sunulduğu lokantaların ve camilerin bir listesinin verilmesi yer almaktadır.

MDT Düzenlemeleri Olmayan İİT Üyesi Ülkeler için Politika Tavsiyeleri: İİT üyesi ülkeler, iç paydaş farkındalığı yaratılmasını, özel bir MDT kurumu veya komitesinin kurulmasını ve MDT pazarını büyütmeye yönelik bir stratejinin geliştirilmesini ve uygulanmasını içeren, hükümetin öncülük ettiği bir MDT stratejisi geliştirmelidir. Turizmden sorumlu bakanlık, konaklama tesislerinin tüm temel MDT şartlarını karşılamasını sağlamak için onlarla birlikte çalışmalıdır. MDT düzenlemeleri olmayan İİT üyesi ülkelerin, aynı gelişim düzeyindeki diğer İİT üyesi ülkeler için uygun olan mevcut bir MDT standardını kabul etmeleri önerilmektedir. Yeni bir MDT düzenlemesinin başarılı olması için konaklama tesisleri, endüstri birlikleri, turizm kurulları ve seyahat edenler de dahil olmak üzere tüm paydaşların desteğinin alınması önemlidir. Daha yaygın bir kabulün sağlanması için tanıtım kampanyaları, belirli endüstri etkinlikleri ve vergi indirimi/muafiyeti gibi teşviklerin uygulanması gerekir. MDT düzenlemesinin etkili bir şekilde uygulanması kritik öneme sahiptir ve başarılı olabilmesi için yakından izlenmesi gerekmektedir. MDT düzenlemesinin ulusal düzeyde Müslüman turistlerden elde edilen gelirler bakımından ve tek tek her bir otel düzeyindeki faydalarının açık bir şekilde ifade edilmesi önemlidir. Belgelendirme sayesinde satışlarda bir artış kaydedilmesi güven tesis edecek ve diğer otelleri de belge alma konusunda teşvik edecektir. Standart uygulamaya konduktan sonra; konaklama sektöründen, düzenleyici kurumlardan ve tüketicilerden geri bildirim alınmalıdır. İzlemeye ve düzenli aralıklarla geri bildirim toplamaya devam edilmelidir. Elde edilen faydaların düzeyine ve tüm paydaşlardan toplanan geri bildirimlere göre standart, yeniden değerlendirilmelidir ve gerekirse revize edilmelidir.

Yeni bir standart geliştirmektense mevcut standartların kullanılması tercih edilebilir. Ancak, mevcut standartların ülkenin kendine özgü şartlarına uygun olmaması halinde, vaka çalışmaları, görüşmeler ve mevcut standartlara dair araştırmalardan elde edilen bulgulara göre aşağıdaki şekilde ana hatlarıyla gösterilen aşamaların izlenmesi tavsiye edilmektedir.

Standart Oluşturma Aşamaları

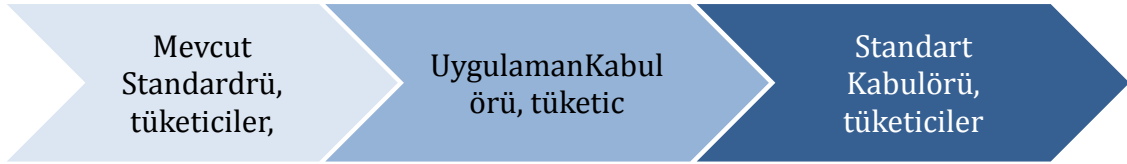


Kaynak: DinarStandard

Halihazırda MDT Düzenlemelerine Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik Politika Tavsiyeleri:

Mevcut MDT standardını geliştirmek isteyen İİT üyesi ülkeler, MDT stratejilerini yeniden değerlendirmelidir. Ülkeler, MDT büyüme hedeflerini gözden geçirmeli, MDT pazarı için yerel varış noktalarını yeniden değerlendirmeli, kaynak MDT pazarlarını yeniden belirleyip önceliklendirmeli, MDT ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik planlama yapmalı ve MDT pazarlama stratejisini yeniden ele almalıdır. Bir güncelleme yapılması gerekiyorsa, standart geliştirirken kabul edilen sürece benzer bir süreç izlenebilir. MDT düzenlemesinin düzgün bir şekilde uygulanması ve sürekli olarak yakından izlenmesi hayati öneme sahiptir. Ülkeler, standardın konaklama sektörü tarafından kabul edilmesini teşvik etmek için tanıtım kampanyaları düzenlemelidir. Diğer stratejiler arasında basın açıklamalarının yapılması, konferanslar düzenlenmesi, sektörü eğitmek için endüstri seminerlerinin planlanması, özel hizmetler ve MDT imkanları sunan MDT belgeli otellere ödüller verilmesi ve çalışmalarının desteklenmesi yer almaktadır.

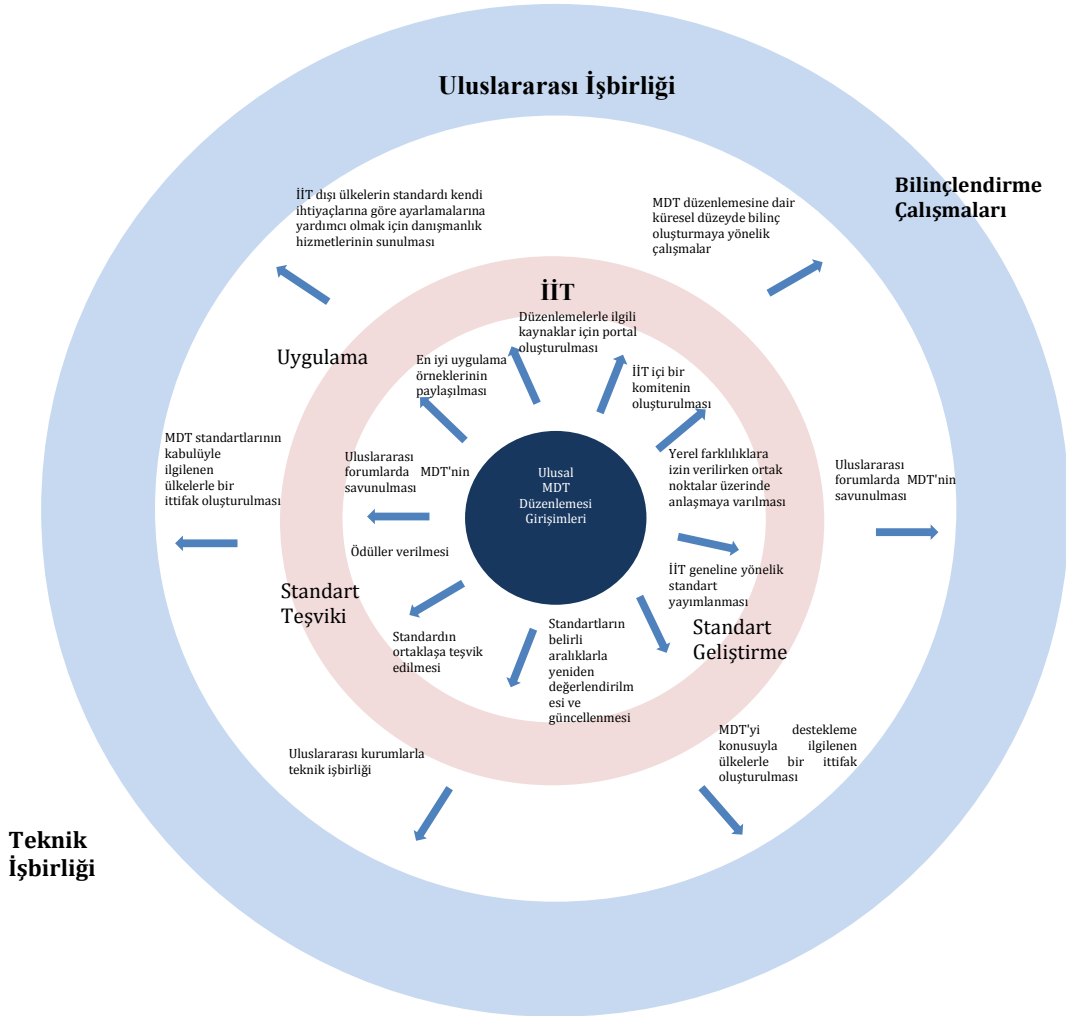
Halihazırda MDT Düzenlemelerine Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik Tavsiyeler



Kaynak: DinarStandard

Uluslararası İşbirliğine İlişkin Tavsiyeler: MDT düzenlemeleri için uluslararası işbirliğinin gerektiği temel alanlar vardır: standartların geliştirilmesi, teşvik edilmesi ve uygulanması ve bilinçlendirme. Aşağıdaki şekilde uluslararası işbirliğinin kilit öneme sahip olduğu çeşitli alanlar ve stratejiler gösterilmektedir.

Uluslararası İşbirliğine İlişkin Tavsiyeler



Kaynak: DinarStandard

Giriş ve Metodoloji

Proje Hedefleri

Bu Çalışmanın hedefi, tüm Müslüman Dostu Turizm (MDT) paydaşlarının şunları yapmasına olanak tanımadır:

- İİT üyesi ülkelerdeki konaklama tesislerine ilişkin MDT düzenlemelerinin (standartlar, kılavuz ilkeler veya diğer düzenlemeler) incelenmesi ve bunların geleneksel turizm kalite standartlarıyla karşılaştırılması.
- MDT düzenlemelerinin mevcut uygulamasında yaşanan güçlüklerin ve mevcut uygulamalardan çıkarılan derslerin belirlenmesi.
- Konaklama tesislerine yönelik kılavuz ilkelerin ve MDT standartlarını oluşturmaya istekli İİT üyesi ülkelere yönelik politika tavsiyelerinin oluşturulması.

Metodoloji

Çalışmada hedefleri yerine getirmek için birincil ve ikincil araştırma araçları ile kaynaklar birleştirilmektedir:

- *Birincil Araştırma:* Aşağıdakiler de dahil olmak üzere birkaç araç/strateji kullanılmıştır:
 - *Tüketici Anketi:* Konaklama tesislerine ilişkin MDT düzenlemeleri açısından tüketici ihtiyaçlarını ve beklentilerini belirlemek için 9 Eylül-8 Ekim 2016 tarihleri arasında anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anketi 44 ülkeden 514 katılımcı yanıtlamıştır; örneklemin üçte birinden biraz fazlası (%35) GCC ülkelerinde, %28'i Güneydoğu Asya'da ve %17'si Avrupa ve Kuzey Amerika'da ikamet etmektedir. Örneklem içinde yer alan gruplar şu şekildedir:
 - Katılımcıların %68'i kadın, %32'si erkektir.
 - Katılımcıların %44'ü 30 yaşından küçük, %31'i 31-40 yaş grubunda, %15'i 41-50 yaş grubunda ve kalanı 50 yaşın üzerindedir.
 - Katılımcıların %49'u evli ve çocuk sahibi, %35'i bekar, %10'u evli ve çocuksuz ve kalanı ise nişanlı, boşanmış veya duldur.
 - Katılımcıların %53'ü üniversite/yüksek okul mezunu, %29'u lisans üstü eğitim almış, %14'ü bir okul derecesine sahip ve kalanı ise ticari veya teknik okullardan mezundur.
 - Örneklem üçte biri (%34) özel sektör çalışanı, %18'i ev hanımı, %14'ü öğrenci, %12'si devlet memuru, %9'u işsiz, %7'si işletme sahibi, %4'ü serbest meslek erbabı ve %2'si emeklidir.
 - Katılımcıların yarısı yılda 20.000 dolardan az, %22'si 20.000-39.999 dolar arasında ve kalanı ise 40.000 doların üzerinde kazandığını beyan etmiştir.
 - *Devlet Görevlileriyle Yapılan Görüşmeler:* Konaklama sektöründe MDT düzenlemesiyle ilgili mevcut ve planlanan hükümet politikalarını ve güçlükleri belirlemek için 9 Eylül - 8 Kasım 2016 tarihleri arasında çevrimiçi görüşmeler yapılmıştır. Aşağıdaki ülkelerden devlet görevlileri, çevrimiçi görüşme sorularına yanıt vermiştir: Azerbaycan, Burkina Faso, Kamerun, Malezya, Mali, Türkiye, Uganda ve Birleşik Arap Emirlikleri (BAE). Ulusal bir düzenleyici kurumun yönetim kademesinde çalışan Malili görevli dışında görüşülen tüm kişiler, ülkelerinin turizm bakanlıklarının yönetim kademelerinde çalışmaktadır.

- **Konaklama Sektörü Anketi:** Bu anket, konaklama sektöründeki mevcut ve planlanan MDT düzenlemelerinin yanı sıra, konaklama tesislerinin MDT düzenlemelerindeki tutarsızlıklar nedeniyle karşı karşıya olduğu sorunları ve MDT düzenlemelerinin belirlenmesinde ve uygulanmasında karşılaştıkları güçlükleri belirlemek amacıyla 9 Eylül - 25 Kasım 2016 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anket cevapları, 30 farklı ülkede MDT konaklama tesislerinde çalışan 163 katılımcıyla yapılan çevrimiçi görüşmeler ve telefon görüşmeleri yoluyla toplanmıştır. Katılımcıların %33'ü GCC ülkelerinden, %25'i Asya'dan, %24'ü Avrupa ve Kuzey Amerika'dan, %15'i MENA bölgesinden (GCC dışı) ve %2'si Afrika'dandır. Örneklem içinde yer alan gruplar şu şekildedir:
 - Katılımcıların %47'si konaklama tesislerinin alt ve orta yönetim kademelerinde, %40'ı üst yönetiminde ve kalanı ise bu tesislerin sahibi konumunda veya yönetim kurulundadır.
 - Katılımcıların %73'ü çalıştıkları tesisleri otel, %13'ü resort , %10'u apart otel, %9'u oda-kahvaltı hizmeti sunan tesisler ve %5'i motel olarak kategorize etmiştir.
 - Anket yapılan konaklama tesislerinin %44'ünde 50'nin altında oda varken %42'sinde 50-99 oda, %14'ünde ise 100 veya daha fazla oda bulunmaktadır.
 - Konaklama tesislerinin %33'ü 1 milyon doların altında, %30'u 1 milyon ile 10 milyon dolar arasında ve kalanı ise 10 milyon doların üzerinde gelir elde ettiğini bildirmiştir.
 - Ankete katılan konaklama tesislerinin %58'i konuklarının %50'sinden fazlasını Müslümanların oluşturduğunu, %32'si konuklarının %50'sinden azını Müslümanların oluşturduğunu bildirmiş, %10'u ise konukları arasında Müslümanların oranı hakkında bir rakam vermemiştir.
- **Vaka Çalışmaları:** Konaklama tesislerine yönelik MDT düzenlemelerine ilişkin görüşlere ışık tutmak için iki İİT üyesi ülke ve bir İİT üyesi olmayan ülke seçilmiştir. Bu ülkeler Malezya, Türkiye ve Hırvatistan'dır. Vaka çalışması kapsamında ele alınan ülkelerdeki tesisler, hizmetler ve fiziksel altyapı da dahil olmak üzere düzenlemelerin çeşitli yönleri hakkında veri ve detay toplamak için, hem saha ziyaretleri hem de konaklama sektörü temsilcileri ve politika yapımcılarla derinlemesine görüşmeler yapılmıştır.
- **İkincil Araştırma:** Aşağıdakiler de dahil olmak üzere pek çok ikincil kaynak kullanılmıştır:
 - Geçmişte Yapılan Pazar Araştırmaları: İSEDAC'ın "Müslüman Dostu Turizm: İİT Üyesi Ülkelerde MDT Ürünlerinin ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Pazarlanması" 2016, "Küresel İslami Ekonominin Durumu Raporu" 2016/2017, ve Müslüman Dostu Kıyı Resortları: Fırsatlar ve Trendler 2016 da dahil olmak üzere Müslüman Turizmi ve MDT düzenlemelerine dair pazar araştırmaları.
 - Ticaret ve Sektör Raporları: Uluslararası Otel ve Restoranlar Birliği ve Quo Global tarafından yayımlanan raporlarda sunulan bilgiler toplanmıştır.
 - Akademik Makaleler ve Araştırma Makaleleri: Journal of Tourism and Hospitality Management, Cornell Hospitality Quarterly, International Journal of Tourism Research, and Tourism Management adlı yayınlardan bilgi toplanmıştır.
 - Devlet Verileri: Çeşitli devlet yayınlarından ve Bakanlıkların ve turizmin teşviki için çalışan resmi kuruluşların İnternet siteleri de dahil olmak üzere çeşitli İnternet sitelerinden veriler toplanmıştır.
 - Uluslararası Kuruluşların Yayınları: UNWTO, UNCTAD, UNDP, Dünya Ekonomik Forumu, Uluslararası Ticaret Merkezi, Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC) gibi uluslararası kuruluşların yayınları.
 - Basın Kuruluşlarının Yayınları: Çeşitli MDT pazarı oyuncularının basın bültenlerinin yanı sıra çeşitli yayınlarda MDT pazarının ele alındığı makaleler ve CNN, Haaretz, Aquila Style ve Tour Egypt gibi haber siteleri.

1. Müslüman Dostu Turizm Pazarının Görünümü

1.1 Küresel, İİT ve Müslüman Dostu Turizm Pazarlarının Büyüklükleri

UNWTO'nun Tourism Highlights 2016 raporundaki istatistiklere göre küresel uluslararası turizm gelirleri, 2014'teki 1,25 trilyon dolar değerinden 2015'te 1,26 trilyon dolara çıkmıştır. Uluslararası turist sayısı 2015'te 1,19 milyara ulaşmıştır ve bu sayının 2030'da 1,8 milyara çıkması için %3'lük yıllık bileşik büyüme oranı (YBBO) ile büyümesi beklenmektedir.

İİT üyesi ülkeler, uluslararası turizm gelirlerinin %10,3'ünü elde etmektedir. 2013 ile 2015 arasındaki UNWTO istatistiklerine göre bu %10,3'lük oran, 2015'te 129,7 milyar dolara denk gelmektedir.⁸ Aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi 2015'te uluslararası turizm gelirleri bakımından en büyük beş İİT üyesi ülke pazarı, Türkiye, Malezya, Birleşik Arap Emirlikleri, Endonezya ve Suudi Arabistan olmuştur. 2013 ile 2015 arasında toplanan UNWTO istatistiklerine göre İİT üyesi ülkelere gelen turist sayısının 2015'te 171 milyona eriştiği tahmin edilmektedir.⁹

Tablo 1: Uluslararası Turizm Gelirleri Bakımından En Büyük İİT Üyesi Ülke Pazarları (2015)

Ülke	Toplam Uluslararası Turizm Gelirleri (milyar USD)
Türkiye	26,6
Malezya	17,6
Birleşik Arap Emirlikleri	16,0
Endonezya	10,8
Suudi Arabistan	10,1

Kaynak: UNWTO Tourism Highlights 2016

DinarStandard'ın analizine göre İİT üyesi ülkelere gelen Müslüman yabancı turist sayısının 2015'te 49,5 milyona ulaştığı tahmin edilmektedir. 2015'te İİT üyesi ülkelere gelen turist sayısının %29'unu Müslümanların oluşturduğu tahmin edilmektedir.

Tablo 2: İİT Üyesi Ülkelere Gelen Müslüman Ziyaretçi Sayısı (2014-2020)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	YBBO
İİT Üyesi Ülkelere Gelen Müslüman Ziyaretçi Sayısı	45,6	49,5	53,8	58,4	63,4	68,9	74,8	%8,59

Kaynak: DinarStandard'ın Analizi ve UNWTO İstatistikleri

Uluslararası turizm harcamalarının, 2014'teki 1,31 trilyon dolarlık değerinden 2015'te 1,35 trilyon dolara ulaştığı tahmin edilmektedir ve Dünya Bankası verilerine ve Business Monitor International tarafından sağlanan ulusal büro verilerine göre %6,6'luk YBBO ile 2021'de 1,98 trilyon dolara çıkması beklenmektedir. 2015'te dış turizm harcamaları bakımından küresel olarak en büyük pazarlar arasında 168 milyar dolarla Çin, 147 milyar dolarla Birleşik Devletler ve 112 milyar dolarla Almanya yer almaktadır. İİT üyesi ülkelerin turizm harcamalarının, 2014'teki 148,4 milyar

⁸ 41 İİT ülkesi için 2013-2015 döneminde gelen turist harcamalarına ilişkin mevcut UNWTO istatistiklerine göre ve mevcut son yıla ilişkin gelen turist harcamalarının 2013-2015 döneminde sabit olduğu varsayılarak. 41 İİT ülkesinin her biri için gelen turist harcaması, 2013 ile 2015 arasında mevcut olan istatistiklere dayanılarak bir araya getirilmiştir.

⁹ 44 İİT ülkesi için 2013-2015 döneminde ülkeye gelen 1 turist sayısına ilişkin mevcut UNWTO istatistiklerine göre ve mevcut son yıla ilişkin ülkeye gelen turist sayısının 2013-2015 döneminde sabit olduğu varsayılarak. 41 İİT ülkesinin her biri için ülkeye gelen turist sayısı, 2013 ile 2015 arasında mevcut olan istatistiklere dayanılarak bir araya getirilmiştir.

dolarlık değerinden 2015'te 154,5 milyar dolara çıktığı tahmin edilmekte ve %8,8'lik bir YBBO ile 2021'de 255,8 milyar dolara ulaşması beklenmektedir.

Müslümanların dış turizm harcamalarının, 2014'teki 144 milyar dolarlık değerinden 2015'te 151 milyar dolara çıktığı tahmin edilmekte ve %8,2'lik bir YBBO ile 2021'de 243 milyar dolara ulaşması beklenmektedir. İİT üyesi ülkelerdeki Müslümanların dış turizm harcamalarının, 2014'teki 104,8 milyar dolarlık değerinden 2015'te 108,8 milyar dolara çıktığı tahmin edilmekte ve %8,7'lik bir YBBO ile 2021'de 179,5 milyar dolara ulaşması beklenmektedir. 2015'te İİT üyesi ülkelerinin toplam turizm harcamasının %70'inden fazlasını Müslüman turistler yapmıştır. 2015'te Müslümanların dış turizm harcamaları bakımından en büyük İİT üyesi ülke pazarları arasında 19,2 milyar dolarla Suudi Arabistan, 15,1 milyar dolarla Birleşik Arap Emirlikleri, 11,7 milyar dolarla Katar ve 9 milyar dolarla Kuveyt yer almaktadır. MENA GCC bölgesi, 2015'teki 54,4 milyar dolarlık değeriyle Müslümanlar açısından en büyük dış turizm harcamasına sahiptir. Müslümanların dış turizm harcamaları bakımından en büyük 10 pazar aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3: Müslümanların Dış Turizm Harcamaları Bakımından En Büyük Pazarlar (2015)

Ülke	Müslümanların Dış Turizm Harcamaları (milyar USD)
Suudi Arabistan	19,2
Birleşik Arap Emirlikleri	15,1
Katar	11,7
Kuveyt	9,0
Endonezya	9,1
İran	7,2
Malezya	6,7
Rusya	6,6
Türkiye	5,3
Nijerya	4,8

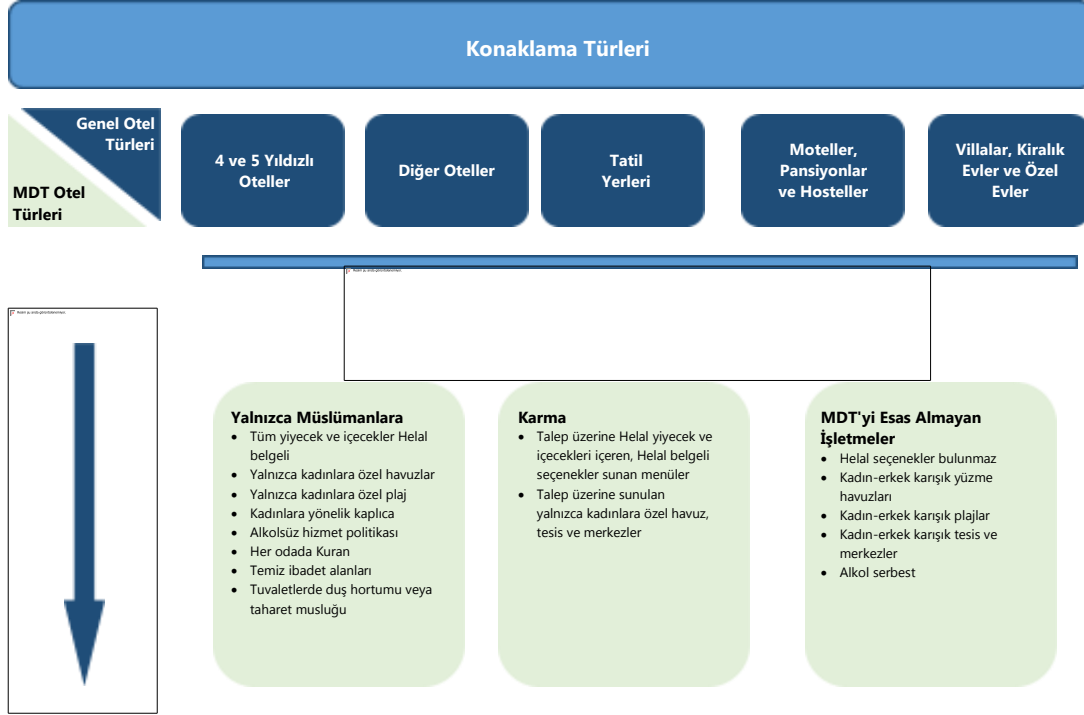
Kaynak: DinarStandard'ın Analizi ve Business Monitor International'ın İstatistikleri

1.2. Müslüman Dostu Turizm Konaklama Sektörü

Müslüman dostu konaklama tesisleri, Müslüman turistlerin belirli ihtiyaçlarına hitap eden konaklama tesisleri olarak tanımlanmaktadır. Müslüman dostu konaklama tesisleri ikiye ayrılabilir: Müslümanlara hitap eden ve Müslümanların yaşam tarzı ihtiyaçlarının tamamını karşılamaya yönelik nitelikte hizmet sunan tesisler ve Müslümanları da misafir etmeyi hedefleyen, karma hizmet sunan ancak kilit müşterileri gayrimüslim turistler olan, bu nedenle de hem Müslüman turistlere hem de gayrimüslim turistlere hitap eden tesisler. Dünyadaki Müslüman dostu konaklama tesislerinin toplam sayısı ile ilgili olarak yayınlanmış herhangi bir mevcut tahmin bulunmamaktadır.

Aşağıdaki tabloda Müslüman dostu konaklama tesislerinin, sunulan ikramlara (Müslümanlara hitap eden veya karma) ve konaklama türüne göre sınıflandırılması gösterilmektedir.

Şekil 1: MDT Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması



Kaynak: DinarStandard

Yukarıdaki tabloda konaklama tesisleri ilk olarak, 4 veya 5 yıldızlı oteller, diğer oteller, resortlar, moteller, pansiyonlar, hosteller, villalar, kiralık evler ve özel evler şeklinde türlerine göre sınıflandırılmıştır. Daha sonra konaklama tesisleri sundukları olanaklara göre sınıflandırılmıştır. Karma olanaklar sunan Müslüman dostu otellerde, talep üzerine Helal mutfaklardan Helal belgeli seçenekler sunan Helal yiyecek ve içecek menülerinin yanı sıra, kadın-erkek için özel olarak ayrılmış tesisler bulunur. Yalnızca Müslümanlara yönelik olanaklar sunulan Müslüman dostu oteller, Müslüman tüketicilere hitap etmekte ve bu otellerde, Helal belgeli yiyecek ve içecekler, kadın-erkek için özel olarak ayrılmış tesisler, alkolsüz kullanım alanları, odalarda Kuran ve seccade ile tuvaletlerde taharet musluğu sunulmaktadır. MDT'yi esas almayan konaklama tesisleri, Müslüman dostu olanaklarla ilgili pazarlama veya reklam çalışmaları yapmazlar; bu sınıfta ana akım konaklama tesisleri bulunmaktadır.

Müslüman dostu konaklama tesislerinin sayısını tahmin etmek için hem çevrimiçi seyahat rezervasyon siteleri hem de çevrimdışı Müslüman dostu turizm işletmecileri, Helal belgeleme kuruluşları ve seyahat içerikli diğer kaynaklar dahil olmak üzere çeşitli kaynaklardan veriler toplanmıştır. Kullanılan kaynaklar arasında HalalBooking.com, HalalTrip, Tripfez, Serendipity Travel, BestHalalHoliday.com, Luxury Halal Travel, Instituto Halal, HolidayME, Bali Halal Tour, Islamiotel, Islamitatileyleri.net, Islamiotelatetil.com, Islamitatil.com, Islami-oteller.de ve JAKIM yer almaktadır. Müslüman dostu konaklama tesislerinin tahmini sayısı fazla olmasa da bu tesisler pazarda önemli bir paya sahiptir.

STR Global'e göre kurumun ortak veritabanında yer alan otellerin toplam sayısının 2015'te 156.000 olduğu ve bu otellerde toplam 14,5 milyon oda olduğu tahmin edilmiştir. 2015'te küresel pazarda

İİT'nin toplam payının otel ve oda sayısı bakımından %10,3 olduğu tahmin edilmektedir.¹⁰ STR Global'in tahminlerine ve UNWTO istatistiklerinin kullanıldığı DinarStandard'ın analizine göre 2015'te İİT üyesi ülkelerdeki otellerin sayısı 16.000 ve bu otellerdeki toplam oda sayısı 1,5 milyon olarak tahmin edilmiştir.¹¹ Aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi en fazla otele sahip İİT üyesi ülkeler Türkiye, Malezya, Birleşik Arap Emirlikleri, Endonezya ve Suudi Arabistan'dır.

Tablo 4: İİT Üyesi Ülkelerdeki Otellerin Sayısı (2015)

Ülke	Otel Sayısı	Oda Sayısı
Türkiye	3.295	306.295
Malezya	2.178	202.505
Birleşik Arap Emirlikleri	1.985	184.564
Endonezya	1.332	123.836
Suudi Arabistan	1.254	116.575

Kaynak: DinarStandard'ın Analizi

2015'te yalnızca Müslümanlara yönelik veya karma olanaklar sunulan **680** Müslüman dostu konaklama tesisi olduğu belirlenmiştir..¹² Bu hesaplama, sertifikalı oteller ve harici bir doğrulama olmaksızın kendisini Müslüman dostu olarak tanımlayan oteller dahildir. Müslüman dostu konaklama tesisi sayısının en yüksek olduğu ülkeler Malezya, Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri ve Endonezya'dır. Malezya'da JAKIM tarafından Helal belgesi verilmiş 368 konaklama tesisi bulunmaktadır. Karma olanakların yanı sıra yalnızca Müslümanlara yönelik olanakların sunulduğu Müslüman dostu konaklama tesislerinin sayısı Türkiye'de 140, Birleşik Arap Emirliklerinde 36 ve Endonezya'da 35 olarak belirlenmiştir. Belirlenmiş olan Müslüman dostu konaklama tesislerinin yaklaşık %88'i Malezya ve Türkiye'dedir.

Müslüman dostu konaklama tesislerinin tahmini olarak %60'ı 4 ve 5 yıldızlı oteller olup, bu işletmelerin toplam sayısı 403 olarak belirlenmiştir. Geriye kalan konaklama tesisleri ise oteller, resortlar , moteller, oda-kahvaltı hizmeti sunan tesisler, hosteller, villalar, kiralık evler ve özel evlerdir. Yalnızca 58 adet konaklama tesisi sadece Müslümanlara yönelik olanaklar kriterine uymaktadır, Helal sertifikasına sahiptir ve Helal yiyeceklerin yanı sıra Müslüman tüketicilere yönelik Helal ürün ve hizmetler sunmaktadır.

¹⁰ İİT üyesi ülkelerdeki otel ve odaların küresel pazardaki toplam payı, UNWTO Turizm Raporu 2016 istatistiklerinde yer alan, küresel pazardan İİT üyesi ülkelere gelen turistlerin seyahat harcamalarının yüzdesi kullanılarak tahmin edilmiştir.

¹¹ İİT üyesi ülkelerdeki otel ve odalarının toplam sayısını hesaplamak için İİT üyesi ülkeler gelen turist harcamasının küresel pazardaki payı olan %10,3 oranını kullandık ve bunu STR Global'in tahminlerine uygulayarak İİT üyesi ülkelerde 16.000 otel ve 1,5 milyon oda olduğu sonucuna varılmıştır. STR Global'in tahminlerinin yeterli olduğunu varsayarak, her bir ülkedeki oda sayısını tahmin etmek için UNWTO istatistiklerine göre her bir ülkeye gelen yabancı turistlerin seyahat harcamalarının nispi yüzde oranını kullandık. Sonuç olarak, bizim yaklaşımımızda yer almayan yerli turizm rakamlarının tüm ülkeler için gelen turist sayıları ile tutarlı olduğunu varsaydık. Yerli turizm etkisi ülkeden ülkeye değişiklik gösterdiğinden, bu durum bizim tahminlerimiz açısından bir kısıtlama olarak görülebilir.

¹² Bu metodoloji, sundukları Müslüman dostu turizm imkanlarının reklamını belirttiğimiz çevrimiçi kaynaklarda yapmayan MDT konaklama tesislerini içermediğinden, sunulan tahmindeki tüm MDT tesislerinin pazar büyüklüğü gerçekte olduğundan daha düşüktür. MDT'yi benimseyen konaklama tesislerinin toplam sayısını, yalnızca aşağıdaki kaynaklar aracılığıyla tespit edebildiğimiz tesislerden hareketle hesapladık. HalalBooking.com, HalalTrip, Tripfez, Serendipity Travel, BestHalalHoliday.com, Luxury Halal Travel, Instituto Halal, HolidayME, Bali Halal Tour, Islamiotel, Islamitatilyerleri.net, Islamioteldetatil.com, Islamitatil.com, Islami-oteller.de ve JAKIM.

2. Geleneksel Turizm Kalite Standartları ve Düzenlemeleri

Oteller, yıllardır değerlendirme ve derecelendirmeye tabidir. Konuk ağırlama sektöründe tek bir küresel konaklama standardı bulunmasa da yıllar içinde, otellerin kalitesiyle ilgili pek çok somut standart ortaya çıkmıştır. Bu standartlar, MDT standartları ve belgelendirme süreçlerinin geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve uygulanmasına rehberlik edebilecek; ülke düzeyinde ve bölgesel ve uluslararası düzeylerdeki en iyi uygulamaları göstermektedir.

Farklı pazarlarda çeşitli geleneksel kalite standartları ortaya çıkmıştır. Ulusal hükümetler ve bölgesel birlikler, genellikle turizm dairesi başkanlığı veya turizm bakanlığı gibi organlar aracılığıyla birçok pazarda resmi kalite standartları belirlemiştir. Bazı durumlarda ise ulusal konaklama tesisi birlikleri de yerel standartlar belirlemektedir. ABD gibi pazarlarda, geniş kabul görmüş ancak "resmi olmayan" kalite standartları geliştirmiş ve yıllardır bunların devamlılığını sağlamakta olan bağımsız üçüncü taraflar (örneğin otomobil birlikleri) mevcuttur.

Uluslararası kalite standartlarına ilişkin girişimler sınırlı düzeyde başarı elde etmiş, ancak bazı ülkeler komşu liderlerin standartlarını kabul etmiş veya bölgesel standartları kabul etmeye karar vermiştir. Son zamanlarda, milyonlarca misafirden gelen kişisel geri bildirimleri bir araya toplayan çevrimiçi rezervasyon platformları, geleneksel kalite standartları ile birlikte veya bu standartların yerine küresel çapta kullanılacak bir otel derecelendirme sistemi geliştirmiştir.¹³ Bazı çok uluslu otel zincirleri de birden fazla ülkede kaliteyi belirtmek için artık kendi otellerinde dahili bir derecelendirme sistemi kullanmaktadır.¹⁴

Tablo 5: Seçilen Kalite Standartlarının Özellikleri

Kalite Derecelendirme Sistemi	Standart Belirleyici	Standartlar	Belgelendirme ve Denetim
Ulusal otel yıldız derecelendirme sistemleri (örneğin AA, Egypt NN)	Devletin konuk ağırlama sektörü ile ilgili kurumları / Ulusal birlikler	Kalite (özellik, nitelik) odaklı; Genellikle yayımlanır	Var
Küresel çevrimiçi derecelendirme sistemleri (örneğin TripAdvisor)	Çevrimiçi rezervasyon veya değerlendirme siteleri	Kalite ve deneyim odaklı; Detaylar mevcut değil	Yok (sürekli değerlendirmeler)
Bölgesel yıldız derecelendirme sistemleri (örneğin Hotelstars)	Bölgesel turizm birlikleri	Kalite (özellik, nitelik) odaklı; Genellikle yayımlanır	Var
Belirli alanlara yönelik alternatif derecelendirmeler (örneğin çevresel, ISO 14001)	Endüstri kuruluşları / Özel işletmeciler	Alternatif konulara (örneğin çevre) odaklı; Genellikle yayımlanır	Var

Kaynak: DinarStandard

¹³ Otel Sınıflandırmasına Dair WTO ve IH&RA Ortak Çalışması. Tekrar Baskı. Dünya Turizm Örgütü (WTO) ve IH&RA, 16 Nisan 2004. İnternet. 4 Ekim 2016.

¹⁴ "Marriott Ödülleri Puan Tablosu." Marriott.com. Marriott, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Geleneksel kalite derecelendirmelerine yönelik yaklaşımların çeşitliliği, esnekliğin MDT standartları için temel bir başarı faktörü olabileceğini ortaya koymaktadır. Ancak, konaklama tesisleri için kalite standartlarının geliştirilmesine yönelik tek bir "doğru" yaklaşım olmasa da gelecekte MDT standardı geliştirme ve uygulama çalışmalarına rehberlik etmek için geleneksel standartlardan bazı fikirler edinmeye yönelik girişimlerde bulunmaktadır.¹⁵

2.1 Hizmetlerin Standardize Edilmesine İlişkin Mevcut Küresel ve Bölgesel Girişimler

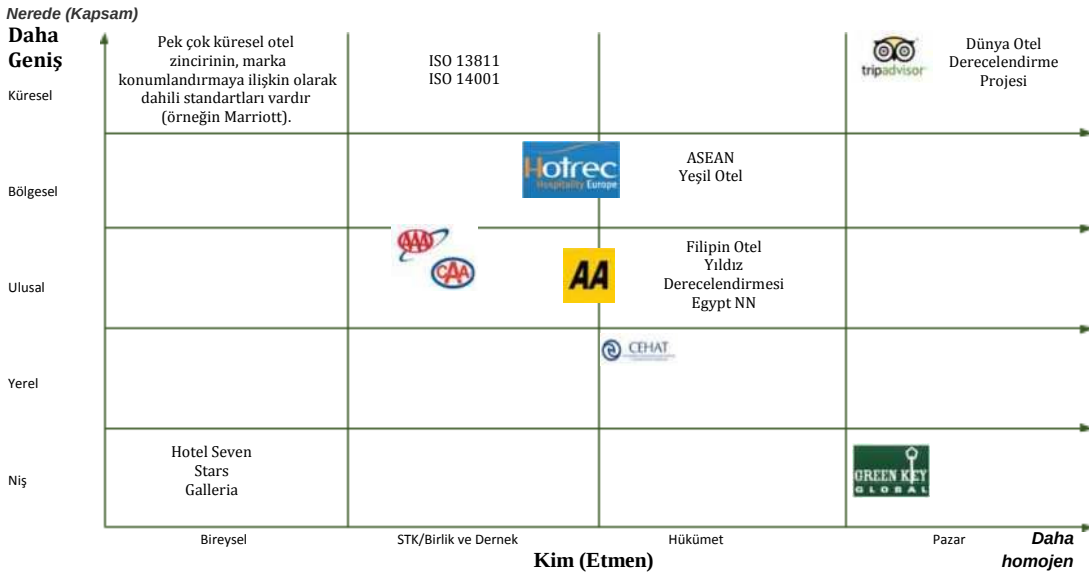
Otel kalite standartlarına ilişkin küresel görünüme bakıldığında, ölçülen kriterler, belgelendirme, ve konaklama tesislerinin bu standartlara uymasının zorunlu olup olmaması bakımından standartlar arasında birçok farklılık görülmektedir. Gerekli olan hallerde belgelendirme ve denetim süreçlerine ilişkin olarak, genellikle başvuru, ücret ödeme, denetçi ziyareti, geri bildirim, belgelendirme ve periyodik yeniden değerlendirmeleri içeren çeşitli ortak aşamalar izlenmektedir. Son zamanlarda çeşitli niş pazarlardaki ihtiyaçları karşılamak üzere, çevresel standartlar ve inanç bazlı standartlar gibi bazı alternatif konaklama standartları ortaya çıkmıştır. Şunun belirtilmesi gerekir ki standartların varlığı ile de hizmetlerin standartlaştırılmasına yol açmaz çünkü birçok standartta sadece fiziksel özellik veya nitelikler değerlendirilmektedir.

Aşağıdaki şekilde kapladıkları coğrafi alana ve standardı belirleyen kuruluşa göre kategorize edilen seçilmiş geleneksel konuk ağırlama kalite standartlarının nasıl bölümlendirildiği gösterilmektedir.

Şekil 2: Geleneksel Konuk Ağırlama Standartları Matrisi - Bölgesel Kapsam ve Standart Belirleyici

Konaklama standardını belirlemeye yönelik çerçeve - Kalite standardı belirleyicileri ve derecelendiricilerinden seçilen örnekler

ACIKLAYICI GRAFİK



Kaynak: DinarStandard

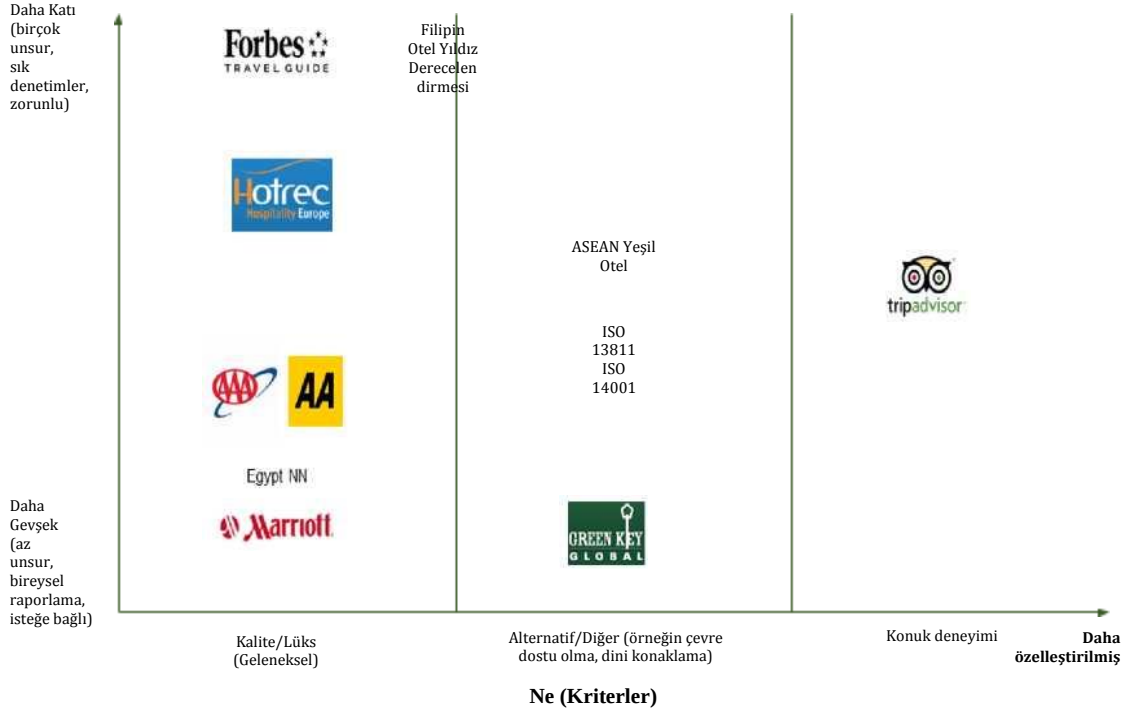
¹⁵ Otel Sınıflandırmasına Dair WTO ve IH&RA Ortak Çalışması. Tekrar Baskı. Dünya Turizm Örgütü (WTO) ve IH&RA, 16 Nisan 2004. İnternet. 4 Ekim 2016.

¹⁶ Çevrimiçi rezervasyon ve derecelendirme siteleri (örneğin Priceline, TripAdvisor), bir otelin kalite sınıflandırmasını oluşturmak ve ayrıca kullanıcı girdilerine göre bir kalite derecelendirmesi belirlemek için dahili/küresel standartlar uygulayabilir.

Aşağıdaki şekilde, ölçülen unsurlara ve denetim sıklığı ve yöntemine göre kategorize edilen geleneksel konuk ağırlama kalitesine ilişkin seçilmiş standartların nasıl bölümlendirildiği gösterilmektedir.

Şekil 3: Geleneksel Konuk Ağırlama Standartları Matrisi – Ölçüm Kriterleri ve Sıklığı

Nasıl (Ölçüm)



Kaynak: DinarStandard

Konuk ağırlama kalitesi standartları genellikle, otellerin geliştirmek için çaba göstereceği çeşitli özellikleri ölçer ve bu amaçla yayımlanırlar. Birçok standart tarafından ölçülen ortak fiziksel özellikler ve sunulan hizmetler bulunmaktadır. Standartlar otellerin kendilerini rakiplerinden farklılaştırmalarına yardımcı olur ve belirli bir kalite düzeyini belirtirler. Diğer yandan, geleneksel¹⁷ ve alternatif¹⁸ otel standartları farklı alanlara odaklanırlar. Hükümetler veya otel birlikleri genellikle geleneksel standartların belirlenmesinde rol oynarken alternatif standartların belirlenmesinde bağımsız kuruluşlar veya şirketler lider konumundadır. Geleneksel standartlar bazen zorunluysen alternatif standartlar o kadar yaygın değildir.

Geleneksel kalite standartları genel olarak şu alanlarla ilişkili kriterleri ölçmektedir: lobi/resepsiyon, otel hizmetleri, misafir odaları/banyoları, eğlence olanakları, yiyecek ve içecekler ve dış görünüm. Örneğin HOTREC Hotelstars¹⁹ standardında, yedi kategoride 270 kriter değerlendirilmektedir: genel otel bilgileri, resepsiyon ve hizmetler, odalar, gastronomi, etkinlik

¹⁷ Otel kalitesini ölçen

¹⁸ Geleneksel "kalite" dışındaki otel özelliklerini ölçen

¹⁹ Hotelstars kriterleri ekte sunulmaktadır.

tesisleri, boş zaman faaliyetleri, kalite faaliyetleri ve çevrimiçi faaliyetler²⁰. Bu standarda göre 1 yıldızlı bir otel 90-170 arasında bir puan alırken 5 yıldızlı bir otel 600-700 arasında bir puan alır. Bazı kriterlere ilişkin olarak, belirli bir derecelendirme notu almak için belirli bir asgari şart belirlenir. Örneğin, 5 yıldızlı bir otelin resepsiyonunda günün 24 saati personel bulunmalıdır (6 puan değerinde). Bununla birlikte, diğer kriterlerde asgari bir şart yoktur, ancak ortalama oda büyüklüğünün 14 metrekareden büyük olması gibi kriterler daha fazla puan kazandırabilir (10 puan değerinde). ABD'deki AAA standardında da benzer kriterler değerlendirilmektedir; ancak farklı bir yaklaşım kullanılmaktadır. AAA, bir otelin daha ileri derecelendirmeye tabi tutulabilmek üzere "onaylanması" için temizlik, yönetim, dış ve herkese açık alanlar, konuk odası ve banyo dahil olmak üzere beş kategoriden 36 temel kriteri karşılamasını şart koşmaktadır.²¹ AAA Elmas derecelendirmesinde Beş Elmasa kadar bir derecelendirme notu vermek için benzer kategorilerden (dış alan, lobi, diğer herkese açık alanlar, konuk odası ve banyo) onlarca başka unsur da değerlendirilmektedir.²²

Alternatif kalite standartları, geleneksel standartlara kıyasla daha çeşitli kriterleri ölçer. Yönetim ve iletişim, bina tasarımı/inşaata, oda bakımı ve atık yönetimi, su ve enerji tasarrufu, yiyecek ve içecek faaliyetleri gibi kriterler, ölçülen kriterler arasındadır. Örneğin ASEAN Yeşil Otel Standardında 11 ana kategoriden 29 kriter değerlendirilmektedir. Bu kategoriler, otelin işletilmesine ilişkin çevre politikası ve eylemleri, çevre dostu ürünlerin kullanımı, toplum ve yerel kuruluşlarla işbirliği, insan kaynaklarını geliştirme, katı atık yönetimi, enerji verimliliği, su verimliliği ve su kalitesi, hava kalitesi yönetimi (iç ve dış mekanlar), gürültü kirliliği kontrolü, atık su arıtma ve yönetimi (su kalitesi) ve zehirli ve kimyasal madde bertaraf yönetimi kategorileridir²³. ASEAN Yeşil Otel Standardında oteller belge almak için 11 kategorinin tümünde asgari puanları tutturmalı ve çeşitli zorunlu şartları yerine getirmelidir. Oteller, kategorilerden en fazla 80 puan alabilir.

Aşağıdaki tabloda, seçilen geleneksel ve alternatif standartlar listesinden temel özellikler gösterilmektedir. Tabloda, ölçülen kriter ve standartların zorunlu mu yoksa isteğe bağlı mı olduğu belirtilmektedir.

²⁰ Hotelstars Union. 2015-2020 Kriterleri. Viyana: Hotelstars Union, 2015. Hotelstars.eu. Hotelstars Union, Şubat 2015. İnternet. 5 Ekim 2016.

²¹ AAA Tourism Information Development. Onay Şartları ve Elmas Derecelendirme Kılavuz İlkeleri. Heathrow, FL: AAA Tourism Information Development, 2012. AAA Publishing, Haziran 2012. İnternet. 5 Ekim 2016.

²² AAA Tourism Information Development. Onay Şartları ve Elmas Derecelendirme Kılavuz İlkeleri. Heathrow, FL: AAA Tourism Information Development, 2012. AAA Publishing, Haziran 2012. İnternet. 5 Ekim 2016.

²³ ASEAN Yeşil Otel Standardı. Tekrar Baskı. Jakarta: ASEAN, 2016. ASEAN Yeşil Otel Standardı. ASEAN, Ocak 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Tablo 6: Seçilen Geleneksel ve Alternatif Standartlardan Temel Özellikler

Standart	Neler Ölçülüyor	Zorunlu/ İsteğe Bağlı	Ek Bilgiler
HOTREC Hotelstars Birliği²⁴	Geleneksel kalite; 270 kriter	Genel olarak isteğe bağlı (bazı ülkelerde zorunlu)	16 üye, genişliyor; Kamu veya özel sektör tarafından yönetiliyor; Periyodik revizyonlar
Amerikan Otomobil Derneği (AAA)	Geleneksel kalite; 36 asgari şart artı Elmas kriterleri ²⁵	İsteğe Bağlı	ABD'ye özel, Kanada için Kanada Otomobil Derneği (CAA) ile birlikte
Otomobil Derneği (AA)	Geleneksel kalite	İsteğe Bağlı	Birleşik Krallık'a özel; Devlet standartlarıyla uyumlu (Ortak Kalite Standartları) ²⁶
Filipin Yıldız Derecelendirme Sistemi	Geleneksel kalite; 7 boyut; 175-200 gösterge	Zorunlu ²⁷	1991'den itibaren getirilen politikaların yerine geçen son (2009) güncelleme
Egypt New Norms²⁸	Geleneksel kalite; hem fiziksel özellikler hem de hizmet düzeyleri odaklı; 297 unsur değerlendiriliyor ²⁹	İsteğe Bağlı	1982'den itibaren getirilen politikaların yerine geçen son (2006-2012) güncellemeler ³⁰
Green Key Global	Alternatif standart; sürdürülebilirlik odaklı (14 boyut)	İsteğe Bağlı	Öz değerlendirme ve sonrasında denetim
ASEAN Yeşil Otel³¹	Alternatif standart; 11 ana kriter; Çevre odaklı	İsteğe Bağlı	Bölgesel standart; 3 yılda bir yeniden değerlendirme
ISO 13811	Alternatif standart; Çevresel sürdürülebilirlik odaklı	İsteğe Bağlı	Bugüne kadar sınırlı kabul; İlgili sürdürülebilirlik gruplarının yönetimi
ISO 14001	Alternatif belgelendirme; Çevresel yönetim sistemi standardı odaklı	İsteğe Bağlı	Daha yaygın kabul; Otelcilik endüstrisine özel değil

Kaynak: DinarStandard

Yukarıdaki tabloda gösterilen seçilmiş geleneksel standartlar, tüketiciler tarafından hem kalite işareti hem de karşılaştırma aracı olarak algılanmaktayken çevresel standartlar, gelişmiş çevresel etki ve sürdürülebilirliğe işaret etmektedir ve oteller tarafından farklılaştırma araçları olarak kullanılabilirler.

²⁴ De Barrin, Christian. "HSU Slovenia." HOTREC, Haziran 2014. İnternet. 5 Ekim 2016.

²⁵ AAA Tourism Information Development. Onay Şartları ve Elmas Derecelendirme Kılavuz İlkeleri. Heathrow, FL: AAA Tourism Information Development, 2012. AAA Publishing, Haziran 2012. İnternet. 5 Ekim 2016.

²⁶ "AA Hotel Services." AA. Automobile Association Developments, 2016. İnternet. 05 Ekim 2016.

²⁷ Arnaldo, Ma. Stella F. "DOT Releases New Hotel Ratings System." ABS CBN News. Business Mirror, 28 Haziran 2012. İnternet. 5 Ekim 2016.

²⁸ *Proje Özeti: Yeni Otel Sınıflandırma Sisteminin İncelenmesi ve Uygulanması*. Tekrar Baskı. UNWTO, 9 Mayıs 2013. İnternet. 17 Ekim 2016.

²⁹ Dunn, Jimmy. "Mısır için Yeni Bir Otel Derecelendirme Sistemi." *Tour Egypt*. Tour Egypt, 2012. İnternet. 17 Ekim 2016.

³⁰ Dunn, Jimmy. "Mısır için Yeni Bir Otel Derecelendirme Sistemi." *Tour Egypt*. Tour Egypt, 2012. İnternet. 17 Ekim 2016.

³¹ *ASEAN Yeşil Otel Standardı*. Tekrar Baskı. Jakarta: ASEAN, 2016. *ASEAN Yeşil Otel Standardı*. ASEAN, Ocak 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Otel kalitesi standartlarında genellikle birkaç ortak parametreye ilişkin faktörler değerlendirilir. Faktör sayısı farklılık gösterir ve bu sayı birkaç yüzü bulabilir. Her bir standartta her bir faktöre farklı ağırlık verilmektedir. Aşağıdaki şekilde³² çeşitli küresel sınıflandırma standartlarındaki kategorilerde verilen farklı ağırlıklar gösterilmektedir.

Şekil 4: Seçilen Standartlara İlişkin Kriterlerin Yüzde Olarak Ağırlıkları

Oda	32	21	22	33	34	30	30
Banyo	13	10	12	15	18	21	16
Yiyecek-İçecek	11	17	15	13	6	3	12
Hizmetler	13	10	13	3	12	11	11
Resepsiyon	11	14	7	6	3	9	3
Herkese Açık Alanlar	1	6	6	10	0	10	3
Erişim	1	6	12	5	2	4	5
Dış ve Genel Alanlar	2	0	0	3	0	4	3
İletişim	4	0	0	1	1	1	1
Sıcaklık Kontrolü	1	5	2	0	2	2	1

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü

Standartlarda bazı durumlarda belirli bir derecelendirme notu almak çeşitli faktörlere ilişkin olarak gerçekleştirilmesi gereken asgari bir düzey belirlenebilir. Çoğu otel standardında ölçülen ortak kriterler vardır. Aşağıdaki tabloda, 4 ve 5 yıldızlı oteller için çeşitli temel kategorilerde ölçülen çoğu ortak unsurdan bazıları gösterilmektedir³³.

Tablo 7: Konuk Ağırlama Standartlarında Ölçülen Ortak Kriterler

Kategori	Başlıca Kriterler
Oda	✓ Dışarıya arama yapılabilen telefon ✓ Çalışma masası ve sandalye ✓ Yatak başına bir koltuk
Banyo	✓ Banyo malzemelerinin sayısı ✓ Banyo sayısı ✓ Banyo kilimi
Y-i	✓ Akşam yemeği servisi yapılan restoran ✓ Oda servisi kahvaltı ✓ İstendiğinde oda servisi
Hizmetler	✓ Faks makinesi ✓ Uyandırma hizmeti ✓ Çamaşır yıkama hizmeti
Resepsiyon	✓ Resepsiyon çalışma saatleri ✓ Lobi alanında oturma imkanı ✓ Araç parkı

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü

³² Otel Sınıflandırma Sistemleri: 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Kriterlerin Tekrarı. Tekrar Baskı. Madrid: Dünya Turizm Örgütü, 2015. Otel Sınıflandırma Sistemleri: 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Kriterlerin Tekrarı. UNWTO, 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

³³ Otel Sınıflandırma Sistemleri: 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Kriterlerin Tekrarı. Tekrar Baskı. Madrid: Dünya Turizm Örgütü, 2015. Otel Sınıflandırma Sistemleri: 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Kriterlerin Tekrarı. UNWTO, 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

2.1.1. Belgelendirme Süreci

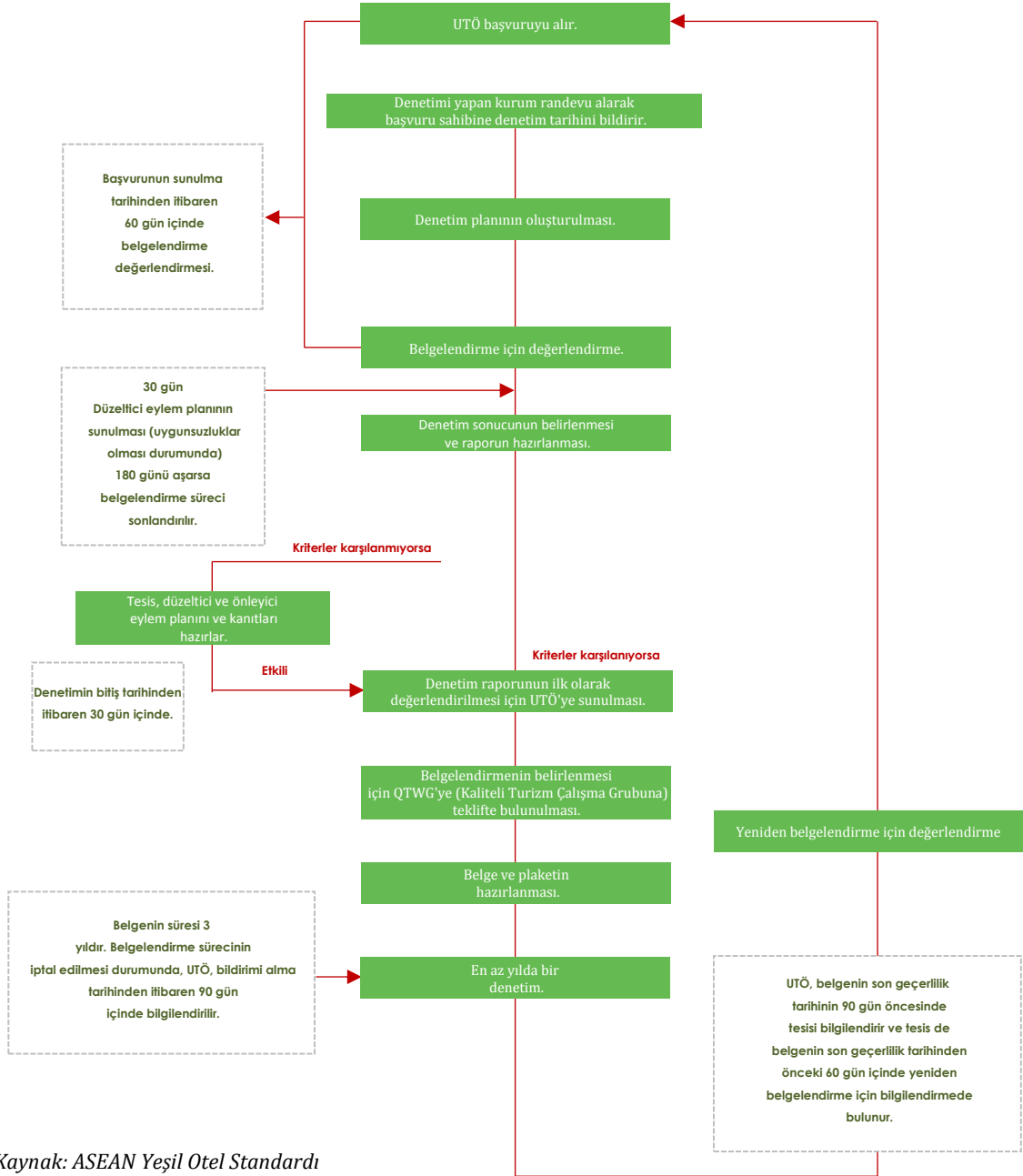
Tesislere yönelik geleneksel ve alternatif kalite standartlarına ilişkin belgelendirme süreçleri pek çok ortak unsura sahiptir. Sertifikasyon süreçlerinin çoğu; değerlendirme başvurusu, otel değerlendirmesi ve derecelendirmesi, puanlama ve konaklama hizmeti sağlayıcılara geri bildirim, değerlendirmenin/sertifikasyonun yayınlanması, periyodik denetimler ve sertifika yenileme gibi kilit unsurlar içermektedir. Bazı durumlarda bu süreç öz değerlendirmeye başlatılabilir, ya da öz değerlendirme başvurusunun bir parçası olarak talep edilebilir.

AAA belgelendirme süreci, açık ve anlaşılırdır.³⁴ Bir otel denetim için başvuru yapar, temel şartları karşılıyorsa AAA "onaylı" olur ve denetimden sonra AAA Elmas derecelendirme notunu alır. Daha detaylı olarak belirtmek gerekirse, bir otel, derecelendirme için uygunluğunu inceler, değerlendirme için başvuruda bulunur, değerlendirme için seçilirse bir ücret öder, önceden haber vermeksizin yapılan bir denetimden geçer (tanıtım, görüşme, tesis turu ve değerlendirme ve geri bildirim), Elmas derecelendirme statüsünü ve bulguların özetini alır ve periyodik olarak takip değerlendirmelerinden geçer. Aşağıdaki şekilde³⁵ alternatif ASEAN Yeşil Otel Standardının belgelendirme sürecindeki ortak unsurların çoğu gösterilmektedir.

³⁴ AAA Tourism Information Development. Onay Şartları ve Elmas Derecelendirme Kılavuz İlkeleri. Heathrow, FL: AAA Tourism Information Development, 2012. AAA Publishing, Haziran 2012. İnternet. 5 Ekim 2016.

³⁵ ASEAN Yeşil Otel Standardı. Tekrar Baskı. Jakarta: ASEAN, 2016. ASEAN Yeşil Otel Standardı. ASEAN, Ocak 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Şekil 5: ASEAN Yeşil Otel Standardında Belgelendirme Değerlendirmesi



Kaynak: ASEAN Yeşil Otel Standardı

2.1.2. Yenileme Takvimi

Belge yenileme takvimleri standarttan standarda değişiklik göstermektedir. Bazı standartların belgeleri yıllık olarak yenilenirken diğerleri standarda bağlı olarak her iki, üç veya beş yılda bir yenilenir.³⁶

2.1.3. Uygunluk Tedbirleri

Uygunluğun izlenmesi için standart kuruluşlarının en sık başvurduğu yöntem teftiştir. Bu teftişler önceden planlanarak veya önceden haber verilmeden, yani "gizli misafir" uygulaması yoluyla, gerçekleştirilebilir. Teftişlerin sıklığı standardın ne olduğuna bağlı olarak, yılda bir kereden beş veya daha fazla yılda bir kereye kadar değişiklik gösterebilir.³⁷ Uygunluk izlemesinin maliyeti de, yine standardın ne olduğuna bağlı olarak, ya standardı talep eden kuruluş tarafından ya da otel tarafından karşılanır.

2.1.4. Hizmetlerin Standartlaştırılmasında Yıldız Derecelendirme Sisteminin Rolü

Birçok pazarda geleneksel yıldız derecelendirme sistemi hala bir otelin niteliksel değerlendirme yapılmasını gerektirebilecek hizmetlerinden ziyade fiziksel özelliklerine (niceliksel olarak değerlendirilebilen altyapı) odaklanmaktadır. Otel ticaret grupları bunu tercih edebilir, çünkü yıldız derecelendirmesinin gösterdiği sınıflandırma bandında hizmetlere dair olarak rekabet etme açısından daha fazla özgürlük sağlar. Ancak, Filipinler'in Yıldız Derecelendirme Sistemi Hotelstars gibi daha yeni standartlar, hizmetlerin değerlendirilmesine daha fazla önem verir.

Bir yıldız derecelendirme sistemi tek başına standartlaştırılmış hizmetlere katkıda bulunamaz. Yıldız bazlı olan önceki Mısır kalite belgelendirme sistemi, büyük oranda farklı standartlara sahip otelleri fiyat konusunda rekabet etmeye zorlamıştır; yani daha iyi oteller, aynı yıldız düzeyindeki daha kötü otellerle rekabet etmek zorunda bırakılmıştır. Bir yıldız düzeyinin altyapı ve hizmetler bakımından belirli bir standarda denk gelmesini sağlamak için kısmen Yeni Normlar (Egypt New Norms) geliştirilmiştir³⁸.

Geleneksel derecelendirme sistemleri bir coğrafyadaki bazı hizmetlerin standartlaştırılmasına yardımcı olabilse de küresel konaklama sektöründe standartlaştırmaya katkıda bulunmamışlardır.³⁹ Hotel.com'dan uzman Zoe Chan şöyle demektedir: "Evrensel bir yıldız derecelendirme sistemi yoktur. Her bir ülkenin kendi [yıldız derecelendirme] sistemi ve bazı durumlarda birden fazla sistemi vardır ve bu da farklı ülkelerde muhtemelen standart ve tesislerin farklı olmasına yol açar."⁴⁰ "How to Be the World's Smartest Traveler" (Dünyanın En Zeki Gezgini Nasıl Olunur) kitabının yazarı Chrisopher Elliott daha da ileri giderek "...çoğu derecelendirme sisteminin kötü bir şekilde düzenlendiğini veya hiç düzenlemeye tabi tutulmadığını ve bu yüzden neredeyse tamamen değersiz olduklarını" ifade etmektedir.⁴¹

³⁶ Otel Sınıflandırmasına Dair WTO ve IH&RA Ortak Çalışması. Tekrar Baskı. Dünya Turizm Örgütü (WTO) ve IH&RA, 16 Nisan 2004. İnternet. 4 Ekim 2016.

³⁷ Otel Sınıflandırmasına Dair WTO ve IH&RA Ortak Çalışması. Tekrar Baskı. Dünya Turizm Örgütü (WTO) ve IH&RA, 16 Nisan 2004. İnternet. 4 Ekim 2016.

³⁸ Dunn, Jimmy. "Mısır için Yeni Bir Otel Derecelendirme Sistemi." *Tour Egypt*. Tour Egypt, 2012. İnternet. 17 Ekim 2016.

³⁹ Hu, Claire. "Do Hotel Star Ratings Mean Anything Anymore?" CNN. Cable News Network, 6 Mayıs 2014. İnternet. 05 Ekim 2016.

⁴⁰ Hu, Claire. "Do Hotel Star Ratings Mean Anything Anymore?" CNN. Cable News Network, 6 Mayıs 2014. İnternet. 05 Ekim 2016.

⁴¹ Hu, Claire. "Do Hotel Star Ratings Mean Anything Anymore?" CNN. Cable News Network, 6 Mayıs 2014. İnternet. 05 Ekim 2016.

2.2 Turizm Kalite Standartları ve Düzenlemelerine İlişkin Geliştirme Süreci

Ulusal konaklama kalite standartlarına ilişkin hukuki şartlar ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Ancak, geleneksel standartlar genellikle şunları içeren birkaç ortak aşama ile geliştirilir: standardı belirlemesi için bir kurumun oluşturulması, bağlamın incelenmesi, paydaş görüşlerinin toplanması, bir taslağın hazırlanması ve yayımlanması, taslağın geri bildirimlere göre revize edilmesi, yeni standardın duyurulması ve yayımlanması, denetim kapasitesinin geliştirilmesi, ilk derecelendirmelerin gerçekleştirilmesi, periyodik olarak yeniden değerlendirme ve yeniden belgelendirme.

Amerikan Otomobil Derneği (AAA) örneğinde olduğu gibi, özellikle endüstri birlikleri veya bağımsız üçüncü taraflarca oluşturulan birçok konaklama tesisi derecelendirme standardında, özel hukuki aşamaların teklif edilmesi veya kabul edilmesi gerekmez. Ancak, devletin standartları belirlediği veya zorunlu kıldığı durumlarda, Filipinler ve Mısır'daki düzenlemelerde olduğu gibi bazı mevzuat unsurları ve hükümet eylemleri kanunlaştırılır. ASEAN Yeşil Otel Standardı gibi bölgesel bir kurum tarafından kabul edilen standartlar durumunda ilgili ulusal bakanlıkların onayı gerekebilir. HOTREC'ten yedi ülke 2009'da Hotelstars Birliği standardını oluştururken, bu ülkelerden altısı standardı hiçbir yasama işlemi yapmadan kabul edebilmiştir; çünkü standart, isteğe bağlı olarak yerel otel birlikleri tarafından denetlenebilmektedir. Yalnızca zorunlu bir devlet standardının geçerli olduğu Macaristan'da⁴² Hotelstars standardının kabul edilmesi için özel hükümet müdahalesine ihtiyaç duyulmuştur⁴³.

Standart belirleyici kurumlar yeni bir standart geliştirirken genellikle bazı ortak aşamaları izlerler. WTO resmi küresel otel kalite standartları yayımlamamış olsa da çeşitli alanlarda bu standartların geliştirilmesine yönelik süreçlere yoğunlukla dahil olur. Standartların geliştirilmesinde konaklama paydaşlarının desteklenmesine yönelik olarak, aşağıdaki tabloda ana hatlarıyla gösterilen bir dizi hizmet sunmaktadır. WTO, Mısır'ın turizm kalitesi standartlarını güncellemesine yardımcı olmak için bir süre önce gerçekleştirilen bir proje sırasında, mevcut kriterlerin gözden geçirilmesi, yeni kriterlerin oluşturulması, yerli denetçilerin eğitimi ve yeni kriterlerin bildirilmesi de dahil olmak üzere bu aşamaların birçoğunu izlemiştir.⁴⁴ Aşağıdaki tabloda Filipin Otel Yıldız Derecelendirme sistemini oluşturmak için izlenen aşamalar gösterilmektedir.

⁴² Diana Foris. "Comparative Analysis of Hotel Classification and Quality Mark in Hospitality." *Journal of Tourism and Hospitality Management* 2.1 (2014): 26-39. David Publishing, 29 Nisan 2014. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁴³ Hotel Classification The Founding of the Hotelstars Union to Lead to Harmonised Hotelstars in Europe." *HOTELSTARS - Basın Açıklaması*. Hotelstars, 14 Aralık 2009. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁴⁴ *Proje Özeti: Yeni Otel Sınıflandırma Sisteminin İncelenmesi ve Uygulanması*. Tekrar Baskı. UNWTO, 9 Mayıs 2013. İnternet. 17 Ekim 2016.

Tablo 8: Seçilen Standartlara İlişkin Geliştirme Süreci

Filipin Otel Yıldız Derecelendirmesi ⁴⁵		WTO Kılavuz İlkeleri ⁴⁶	
Aşamalar	✓ Yeni otel akreditasyon sistemini oluşturmak için temel standartları ve bir yıldız derecelendirme sistemini içeren ulusal mevzuatın hazırlanması (2009) ✓ Uluslararası turizm uzmanlarıyla mutabakat zaptı (2010) ✓ Turizm standartları ve belgelendirme sistemlerinin karşılaştırmalı değerlendirmesi (2010) ✓ Endüstri (özel sektör) katılımı ve çalıştaylar (2010) ✓ İlgili sektör birlikleriyle odak grup görüşmeleri (2010) ✓ Standart taslağının oluşturulması (2010-11) ✓ Standart taslaklarına dair çevrimiçi ve herkese açık geri bildirimler (2010-11) ✓ Geri bildirimlere göre standart taslaklarının revize edilmesi (2011-12) ✓ Temel yayınlarda Ulusal Konaklama Standartlarının Yayınlanması (2012) ✓ Endüstri paydaşlarına yönelik oryantasyon bilgilendirmeleri (2012-13) ✓ Bağımsız denetçilerin seçilmesi, işe alınması ve eğitilmesi (2013) ✓ Bağımsız denetçilerin ulusal düzeyde görevlendirilmesi (2013-14) ✓ Denetim raporlarının gözden geçirilmesi ve geçerliliklerinin onaylanması (2014-15) ✓ Yıldız derecelendirme sonuçlarının resmi olarak ilan edilmesi (2015-16) ✓ Ek olarak yapılan yeniden denetimler ve yeniden değerlendirmeler (sürüyor)		✓ Konaklamaya ilişkin mevcut kriterlerin gözden geçirilmesi ✓ Paydaş katılımıyla yeni kriterlerin oluşturulması ve geliştirilmesi ✓ Değerlendirme planının oluşturulması, denenmesi ve gözden geçirilmesi ✓ Yerel denetçilerin eğitilmesi ve kapasitelerinin geliştirilmesi ✓ Standart kriterlerinin bildirilmesi ve tanıtılması ✓ Kontrollerin, belgelerin ve takip süreçlerinin oluşturulması

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü ve Filipin Otel Yıldız Derecelendirmesi

Aşağıdaki tablo, WTO'nun sunduğu hizmetlerin ve 12-18 ay içinde bir kalite standardı ve sistemi geliştirmenin aşamalarının açıklandığı bir WTO dokümanından alınmıştır.⁴⁷

⁴⁵ Filipinler. Turizm Bakanlığı. *Understanding the Philippine Star Rating System*. Yayımlanmamış, 2015. Visit My Philippines. Turizm Bakanlığı, 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁴⁶ "Quality Standards in Tourism Services." *Dünya Turizm Örgütü*. UNWTO, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁴⁷ "Quality Standards in Tourism Services." *Dünya Turizm Örgütü*. UNWTO, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Tablo 9: Turizm Kalite Standartlarının Geliştirilmesine İlişkin WTO Süreci

Amaç Turizm sektöründeki (turizme yönelik tüm konaklama tesisleri, restoranlar, tur rehberleri, tur operatörleri ve turizmle ilgili diğer hizmet sağlayıcıları) ürün ve hizmetlerin genel kalitesinin iyileştirilmesi, ulusal, bölgesel ve uluslararası olarak talep düzeylerinin yükseltilmesi, sektörde rekabetin teşvik edilmesi ve turistler ve seyahat sektörü için kalite standartlarına ilişkin olarak güvenilir bilgiler sağlanması.	
Süre Modül 1: 1 ay; Modül 2: 3 ay; Modül 3: 6-12 ay; Modül 4-6: 12-18 ay. Tüm modüller, projenin niteliği ve kapsamına bağlı olarak 12-18 ay süren birleşik bir proje olarak gerçekleştirilebilir.	Metodoloji: Genel strateji: hükümet yetkilileri ve ulusal turizm sektörünün diğer kilit paydaşlarıyla yapılacak ilk görüşmelerle mevcut turizm kalite standartlarının değerlendirilmesi, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin (paydaşlar, çevre, yönetim, tesisler, kaynaklar, genel amaçlar, zorluklar) belirlenmesi; mevcut UNWTO kalite ürün ve hizmetlerinin uygulamaya konması (modüller) ve aşağıdaki modüllerde belirtilen teknik desteğin sağlanması. Modül 1: Turizm Bağlantılı Konaklamaya İlişkin Mevcut Kriterlerin Gözden Geçirilmesi • Çeşitli tesis ve hizmetlere ilişkin mevcut kriterlerin gözden geçirilmesi ve bunların yerel, bölgesel ve küresel en iyi uygulamalara ve rekabet ortamına göre değerlendirilmesi • Eksikliklerin ve kısıtların belirlenmesi • Mevcut kriterlerin değiştirilmesi ve/veya yükseltilmesine dair uygun tavsiyelerde bulunulması Modül 2: Yeni Kriterlerin Oluşturulması ve Geliştirilmesi • Hangi tesisler/hizmetler/sektörler için kriter oluşturulması gerektiğinin belirlenmesi • Ulusal/bölgesel ihtiyaçlara göre ve uluslararası endüstri uygulamaları ve rekabet ortamı dikkate alınarak kriterler geliştirilmesi • Kriterlerin ilk taslaklarının hazırlanması • Kriter taslaklarının endüstri paydaşlarına sunulması • Nihai kriterlerin hazırlanması ve onay sürecinin desteklenmesi Modül 3: Kriterlerin Uygulanması ve Değerlendirilmesi • Değerlendirme sorumluluklarının ve prosedürlerinin (idare öncesi ve sonrası, yerinde uygulanan prosedürler, sonuç raporlama) oluşturulması • Değerlendirme/denetim turlarının planlanması • Sahada ulusal değerlendirmeci/denetçi ziyaretlerine eşlik edilmesi • Değerlendirme bulgularına ve sonuç tanımlarına rehberlik edilmesi
Yol gösterici bütçe Modül 1: 15.000€; Modül 2: 40.000€; Modül 3: Bütçe, modülün süresine ve kapsamına bağlıdır; Modül 4: Bütçe, modülün süresine ve kapsamına bağlıdır	
Hedef faydalanıcılar Ulusal Turizm İdaresi Özel sektör İl Yönetimleri	
Çıktılar Sınıflandırma sisteminin mevcut olması ve bilgilerin sektördeki paydaşların erişimine açık olması. Sınıflandırma kriterlerinin uygulanması için yerel denetçilerin kapasitelerinin	

geliştirilmesi.	Modül 4: Uluslar Kriterleri Değerlendirecek/Denetleyecek Kişilerin Kapasitelerinin Geliştirilmesi • Değerlendirici/denetçi kapasitelerinin, bilgilerinin ve uzmanlık düzeylerinin değerlendirilmesi • Eksikliklerin ve kısıtların belirlenmesi • En uygun kapasite geliştirme yöntemleri için uygun tavsiyelerin verilmesi (tesis içi, tesis dışı) • İlgili kapasite geliştirme oturumlarına başarılı bir şekilde katılım gösterilmesi ve/veya tesis içinde ilerleme kaydedilmesi sonrasında "UNWTO değerlendirici belgelendirmesinin" uygulamaya konması • Değerlendirmeyi destekleyici araçların (bilgi ve referans kılavuzu, fotoğraf kütüphanesi) derlenmesi ve temin edilmesi • "Eğitmenleri Eğitme" programının geliştirilmesi Modül 5: Kriterlerin Bildirilmesi • Kriterlerin tanıtımına yönelik basın toplantısı • Kilit turizm paydaşları (konaklama sektörü, tesis sahipleri, yatırımcılar, tur operatörleri, ulaştırma şirketleri, turizmle ilgili hizmet ortakları) için endüstri çalıştayları • Liselere, otellere ve yemek hizmeti okullarına sunumlar Modül 6: Kriterler ve Kalite Kontrol (Gizli Müşteri) • Kriterlerin tanıtılması • Kontrol araç ve yöntemlerinin (kontrol listeleri, dokümanlar, raporlar, teknoloji kullanımı vb.) tanımlanması • Kontrol prosedürlerinin (rezervasyon, maliyet karşılama) kararlaştırılması ve oluşturulması • Takvimlerin planlanması ve uygulanması
-----------------	--

Kaynak: UNWTO

Önceki örneklere dayanarak, standart geliştirme sürecinin aşağıdaki şekilde gösterilen çeşitli temel aşamaları vardır.

Şekil 6: Kalite Standardı Belirlemenin Temel Aşamaları



Kaynak: DinarStandard

Hükümet, Özel Sektör ve Diğer Paydaşların Rolü

Hükümet, özel sektör ve diğer paydaşların rolü bir standarttan diğerine değişiklik gösterir. AB ülkelerindeki otel sınıflandırma standartlarıyla ilgili olarak bir süre önce yapılan bir incelemede, pazardaki kalite standartların bir kısmının hükümet tarafından, bir kısmının ise hükümet yerine veya hükümetin yanı sıra ticari birlikler tarafından yönetildiği karma bir yapı gözlenmiştir.⁴⁸ Daha önce de belirtildiği gibi ve ABD'deki AAA standardı örneğinde olduğu gibi standartlar üçüncü taraflarca da geliştirilip yönetilebilir. Birleşik Krallık gibi bazı pazarlarda Otomobil Derneği (AA) gibi üçüncü taraflar ve hükümet, standartlarını uyumlu hale getirmek için birlikte çalışmıştır. Mısır'da hükümet ve oteller birliği, konuk ağırlama standardını ortaklaşa denetlemektedir. Hükümet veya özel sektörün standartta aktif bir rol oynamadığı durumlarda bu aktörler danışman rolü oynayabilir.

ISO ve WTO gibi uluslararası kuruluşlar, otel standardı geliştirme ve uygulama konusunda sınırlı bir role sahiptir. Konuk ağırlama sektöründeki paydaşların gösterdiği direnç⁴⁹ karşısında ISO, 2005'te ilgili teknik komitesini (TC 228) oluşturduğundan beri otellerle ilgili pek fazla standart geliştirmemiştir. Bu komitenin denetimini yaptığı standartlardan yalnızca iki tanesi özellikle otellerle ilgilidir; biri terminolojiyle ilgiliyken (18513) diğeri çevre etkisinin iyileştirilmesiyle ilgilidir (13811).⁵⁰

⁴⁸ Diana Foris. "Comparative Analysis of Hotel Classification and Quality Mark in Hospitality." *Journal of Tourism and Hospitality Management* 2.1 (2014): 26-39. David Publishing, 29 Nisan 2014. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁴⁹ HOTREC - Temel Avrupa Tedbirleri. Tekrar Baskı. Yayımlanmamış HOTREC, tarih yok HOTREC, 09 Ağustos 2011. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁵⁰ "ISO/TC 228 - Turizm ve İlgili Hizmetler" *ISO Standartları Kataloğu*. ISO, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Standartların uyumlaştırılması konusu yıllarca Dünya Turizm Örgütünün gündeminde kalmıştır. Örgütün otel birlikleriyle ortaklaşa yaptığı 2004 tarihli çalışmasında, esasen küresel standartların o kadar da istenen bir şey olmadığı tespit edilmiştir. Ancak WTO hala kalite standartlarının kritik önemde olduğunu düşünmektedir. Daha önce de belirtildiği gibi WTO, kalite standartlarını ayrıntılı bir süreç izleyerek geliştirmeyi sağlamak amacıyla çeşitli destek gruplarını desteklemeye yönelik bir hizmet sunumu geliştirmiştir.

Dış Onay İhtiyacı

Genel olarak, ülkeler, otel kalite standartlarını kabul etmeden önce WTO, ISO veya IH&RA gibi uluslararası kuruluşların onayını almak zorunda değildir. Bununla birlikte, bir ülkenin veya otel birliğinin halihazırda ASEAN veya Hotelstars Birliği gibi bölgesel veya uluslararası bir kuruluşun üyesi olduğu durumlarda, ulusal kalite standardında önemli düzenlemeler yapılmadan önce dış onay alınması gerekebilir. Örneğin, Hotelstars Birliğinde, karar almak için ulusal otel birliklerini temsil eden üyelerin oy birliğiyle anlaşmaya varması gerekmektedir⁵¹.

İsteğe Bağlı ve Zorunlu Standartlar

Konaklama tesislerine ilişkin geleneksel kalite standartları, standardın ne olduğuyla alakalı olarak isteğe bağlı veya zorunlu olabilir.⁵² Her sektörde olduğu gibi özel sektörün (yani otel işletmecileri ve üye oldukları birlikler) genel tercihi, isteğe bağlı tedbirleri desteklemek ve zorunlu düzenlemelerden kaçınmaktır. En büyük turizm pazarı olan ABD'de⁵³, önde gelen kalite standartları isteğe bağlıdır; oteller AAA tarafından derecelendirilmek için gönüllü olarak başvuruda bulunur.⁵⁴ Birleşik Krallık'taki oteller de onaylanmak için gönüllü olarak AA'ya başvurur.⁵⁵ Ancak, sağlık ve güvenliğin söz konusu olduğu durumlarda veya konaklama sektörünün henüz uluslararası standartlara bağlı olmadığı hallerde zorunlu düzenlemeler, yerel otellerin küresel gezginler için daha rekabetçi olmalarına yardımcı olabilir.⁵⁶ Temel faydaların muhtemelen geçmişte elde edilmiş olmasına rağmen uygun pazarlarda çoğunlukla zorunlu kalite derecelendirmeleri yapılmaktadır.

Çevre standartları gibi alternatif kalite tedbirleri 2015 itibarıyla çoğunlukla isteğe bağlı niteliktedir. Konaklama hizmeti sağlayıcılarına farklılaşma ve rakiplerine üstünlük sağlama fırsatı sunarlar. Bu derecelendirmeler genellikle sağlık ve güvenlikle doğrudan ilgili olmadıkları için bunları zorunlu kılmaya yönelik her türlü girişim muhtemelen yerel otel birliklerinin temsil ettiği özel sektörün direnciyle karşılaşır.⁵⁷ Ancak, bir standart ne kadar yaygın bir şekilde kabul edilirse pazar oyuncularının rekabet gerekçesiyle bu standardı kabul etmek zorunda kalması da o kadar muhtemel olur.

⁵¹ De Barrin, Christian. "HSU Slovenia." HOTREC, Haziran 2014. İnternet. 5 Ekim 2016.

⁵² Diana Foris. "Comparative Analysis of Hotel Classification and Quality Mark in Hospitality." *Journal of Tourism and Hospitality Management* 2.1 (2014): 26-39. David Publishing, 29 Nisan 2014. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁵³ UNWTO Tourism Highlights - 2016 Baskısı. Tekrar Baskı. 2016 Basımı. Madrid: UNWTO, 2016. UNWTO, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁵⁴ AAA Tourism Information Development. Onay Şartları ve Elmas Derecelendirme Kılavuz İlkeleri. Heathrow, FL: AAA Tourism Information Development, 2012. AAA Publishing, Haziran 2012. İnternet. 5 Ekim 2016.

⁵⁵ AA Standardının Tanınması için Başvuru - Oteller. Yayımlanmamış AA Otel Hizmetleri, 2016. Baskı.

⁵⁶ Otel Sınıflandırmasına Dair WTO ve IH&RA Ortak Çalışması. Tekrar Baskı. Dünya Turizm Örgütü (WTO) ve IH&RA, 16 Nisan 2004. İnternet. 4 Ekim 2016.

⁵⁷ HOTREC - Temel Avrupa Tedbirleri. Tekrar Baskı. Yayımlanmamış HOTREC, tarih yok HOTREC, 09 Ağustos 2011. İnternet. 17 Ekim 2016.

2.3 Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri

WTO'nun (Dünya Turizm Örgütü) yakın zamanda yaptığı bir araştırmaya göre konaklama tesisleri, konuk ağırlama standartlarına uymanın pek çok faydasını görmektedir. İlk olarak, bu standartlar, küçük ve bağımsız otellere, kendilerini konumlandırma çabalarında yardımcı olmaktadır. Standartlar ayrıca konuklar açısından hem beklenti göstergesi hem de kalite güvencesi olarak işlev görmektedir ve sonuçta mekanın çekiciliğinin ve konuk memnuniyetinin artmasına sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra kıyaslama yapmayı kolaylaştırır ve otel hizmetlerinin güvenilirliğini artırır. Ayrıca personeli motive etmeye yardımcı olur, otel ücretlerini ve otellerin kazancını artırır.⁵⁸ Başka araştırma çalışmalarında da, konuk ağırlama standartlarının, bu standartları benimseyen konaklama tesisleri üzerinde, tüketiciler için kalite göstergesi olmak, müşteri memnuniyetini artırmak ve daha yüksek işletme verimi sağlamak gibi birtakım olumlu etkileri olduğu belirtilmiştir.

Tüketiciler hem geleneksel hem de alternatif ana akım otel kalite standartlarını kalite sinyalleri olarak algılar; bu nedenle birçok yeni otel zinciri belgelendirme süreçlerine başvurarak bu belgeleri alırlar. Örneğin, Amerika'da lüks bir otel olan Rosen Shingle Creek, faaliyete geçer geçmez AAA standardı için başvuruda bulunmuştur. Dokuz ay sonra otele, AAA tarafından "Dört Elmas" notu verilmiştir. Otel, standartları karşıladığına dair onay alması üzerine derhal ismini duyurduğu için bundan yarar sağlamış, AAA'nın Dört Elmas kriterlerini karşılayan oteller listesinde yer almış ve otelin, AAA notunu ziyaretçilere ve potansiyel konuklara karşı kalitenin kısa bir sembolü olarak kullanmasına izin verilmiştir.⁵⁹ Aynı şekilde, Almanya'da özel olarak verilen Service Qualität Deutschland gibi kalite işaretleri, potansiyel konukların bekleyebileceği hizmet düzeyini gösterebilir.⁶⁰ Benzer şekilde, potansiyel konuklara kararlarını vermelerine yardımcı olmak için detaylı veriler sağlamak üzere kullanıcıların yaptıkları derecelendirmeler, çoğunlukla standart otel yıldız derecelendirmeleri ile birlikte gösterilir (örneğin TripAdvisor). Belirli niş tüketicilerin karar verme süreçlerinde diğer standartlar da etki edici bir rol oynayabilir. Örneğin bazı oteller⁶¹ "koşer" belgesi almak için çeşitli tedbirler uygulamaktadır.

Mevcut araştırmalar, bazı tür standartların otellerde konuk memnuniyetini etkileyebileceğini ortaya koymaktadır. Cornell Hospitality Quarterly adlı dergide yayımlanan güncel bir makalede, Booking.com'daki konuk geri bildirimleri kullanılarak yapılan, İspanya'daki 6.000'in üzerinde otele ilişkin bir değerlendirmede "genelde konukların ISO 14001 belgesine sahip otellere bu belgeye sahip olmayan otellere göre daha yüksek not verdiği"⁶² tespit edilmiştir. Ancak şunun belirtilmesi gerekir ki Cornell makalesinde ISO 14001 çevre standartlarına bağlı kalmanın konuk memnuniyet düzeyleri üzerindeki pozitif etkisinin 5 yıldızlı ve 3 yıldızlı otellerde belirgin olmadığı, yalnızca 4 yıldız düzeyinde "ayırt edici bir pazar avantajı" olarak belirgin olduğu tespit edilmiştir. Bu konuya ilişkin olarak makalede yalnızca, bütçesine dikkat eden 3 yıldızlı müşterilerin çevresel standartlara fazla değer vermeyebileceği, birinci kalite hizmet arayan 5 yıldızlı müşteriler açısından ise çevresel standartların "diğer lüks olanaklar arasında kaybolup gidebileceği" şeklinde bir yorum yapılmıştır.

⁵⁸ Otel Sınıflandırma Sistemleri: 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Kriterlerin Tekrarı. Tekrar Baskı. Madrid: Dünya Turizm Örgütü, 2015. Otel Sınıflandırma Sistemleri: 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Kriterlerin Tekrarı. UNWTO, 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁵⁹ Deatrick, Mary. "Rosen Shingle Creek Awarded Prestigious AAA Four-Diamond Status." *Rosen Shingle Creek*. Yayımlanmamış, 22 Haziran 2007. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶⁰ Diana Foris. "Comparative Analysis of Hotel Classification and Quality Mark in Hospitality." *Journal of Tourism and Hospitality Management* 2.1 (2014): 26-39. David Publishing, 29 Nisan 2014. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶¹ Ferber, Alona. "Eight Things You Never Knew Israeli Hotels Do to Be Certified Kosher." *Jewish World Travel*. Haaretz, 06 Kasım 2014. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶² Peiró-Signes, A., Segarra-Oña, M., Verma, R., Mondéjar-Jiménez, J., & Vargas-Vargas, M. (2014). The impact of environmental certification on hotel guest ratings [Elektronik sürüm]. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 40-51.

Çevre standartları ile operasyonel verimlilik arasında pozitif bir ilişki vardır. Çevre standartlarının ABD'deki otel verimliliği üzerindeki etkileri üzerine Zhang vd. tarafından bir süre önce gerçekleştirilen bir çalışmada "çevre dostu işletme belgeleri" alan otellerin daha yüksek seviyelerde operasyonel verimlilik sağladığı tespit edilmiştir.⁶³ Bu tespit, çevresel standartlar gibi alternatif standartların operasyonel verimliliği artırabileceğini ortaya koymaktadır. Örneğin, Ambrose Hotel çeşitli çevre standartlarının ve çevre ile ilgili belgelerin gerekliliklerini yerine getirerek birçok alanda maliyet tasarrufu sağlamıştır. Otel, su faturalarında %20 tasarruf sağlamış ve enerji tüketimini %30 oranında azaltmıştır. Otel ayrıca, yaptığı "yeşil" yatırımların, çalışanlarının moral ve performansını artırdığına da şahit olmuştur.⁶⁴

Standartların ulusal turizm gelirleri veya oda rezervasyonları üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan araştırmalar veya sahip olunan veriler sınırlıdır. Ulusal turizm gelirleri bakımından, ekonomik büyüme, bölgesel istikrar ve diğer makroekonomik faktörler gibi birçok faktör bu ölçüyü etkilemektedir ve bu da standartların doğrudan etkilerinin belirlenmesini zorlaştırmaktadır. Otel derecelendirme standartları, Tayland tarafından yalnızca Tayland Otel Birliği ve Tayland Turizm Otoritesinin bir girişimi olarak kabul edilmiştir⁶⁵. 2002'deki yasama çalışmaları 2004'te ilk 84 otelin Tayland Otel Standartlarına göre belgelendirilmesini sağlamıştır. 2005'e kadar Tayland'daki 116 otel standarda/belgelendirme sürecine katılımda bulunmuştur.⁶⁶ Standartlar sonraki birkaç yılda ayrıntılı bir şekilde gözden geçirilerek 2011-2012'de kesinleştirilmiştir. Tayland'da turizm bu süre içinde büyük oranda artmış ve 2001'de ülkeye gelen yabancı turist sayısı 10 milyon iken 2015'te yaklaşık 30 milyona çıkmıştır⁶⁷. Uluslararası turizm gelirleri (nominal) ise 2001'de 9,3 milyar dolarken 2015'te 42,1 milyar dolara yükselmiştir.⁶⁸ Ancak, turizm gelirlerindeki pozitif büyüme, doğrudan yeni standartların kabul edilmesine atfedilemez; çünkü bunlar henüz yaygın bir şekilde kabul edilmemiştir. Bugüne kadar yalnızca 213 otel Tayland'ın Otel Standardını⁶⁹ kabul etmiştir ve en iyi⁷⁰ otellerden birkaçı fiilen resmi derecelendirmelere katılımda bulunmaktadır.⁷¹ Bununla birlikte, zorunlu standartlara ilişkin olarak, kriterlerin karşılanmaması bir otelin kar-zarar hanesi için olumsuz sonuçlar doğurabilir. Örneğin, Filipinler'deki yeni sistem kapsamında çok düşük puanlara sahip mekanlara işletme lisansı verilmemektedir.⁷²

⁶³ Zhang, Jie J., Nitin Joglekar, Rohit Verma, and Janelle Heineke. "Exploring the Relationship between Eco-certifications and Resource Efficiency in U.S. Hotels." *Cornell Konuk Ağırılama Raporu* (2014): 6-16. Cornell Konuk Ağırılama Raporu. Konuk Ağırılama Araştırmaları Merkezi, 2 Mart 2014. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶⁴ Firmani, Roberto, and Nurit Katz. *The Ambrose Hotel: Eco-labeling Strategies for Sustainable Lodging*. Tekrar Baskı. Los Angeles: UCLA Kurumsal Çevre Performansı Merkezi, tarih yok UCLA Çevre Enstitüsü. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶⁵ Tayland. Tayland Otel Standardı Vakfı. *Tayland Standart Otelleri - Dizin 2011*. Red Mango, Ltd, 2011. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶⁶ Tayland. Tayland Otel Standardı Vakfı. *Tayland Standart Otelleri - Dizin 2011*. Red Mango, Ltd, 2011. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶⁷ Vanhaleweyk, Guido. "Tayland Turizm İstatistikleri 2000-2016." *Tayland Turizm İstatistikleri*. Yayımlanmamış, 30 Temmuz 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶⁸ "Uluslararası Turizm Gelirleri (cari, USD)." Turizm İstatistikleri Yıllığı. Dünya Turizm Örgütü, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁶⁹ Tayland. Tayland Otel Standardı Vakfı. *Tayland Otel Standardı Vakfı için İsim Listesi*. Tayland Otel Standardı Vakfı, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁷⁰ TripAdvisor'a göre

⁷¹ "IS THE OFFICIAL HOTEL RATING SYSTEM SINKING INTO THE PAST?" *The Contemporary Relevance of the Hotel Star Rating System*. Quo Global, 19 Mayıs 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁷² Villareal, Melo. "Department of Tourism Announces the New Philippine Hotel Rating System." *Out of Town Blog*. Out of Town Seyahat, Yemek ve Hayat Tarzı Günlüğü, 3 Temmuz 2013. İnternet. 17 Ekim 2016.

3. Müslüman Dostu Turizm Standartları ve Düzenlemeleri

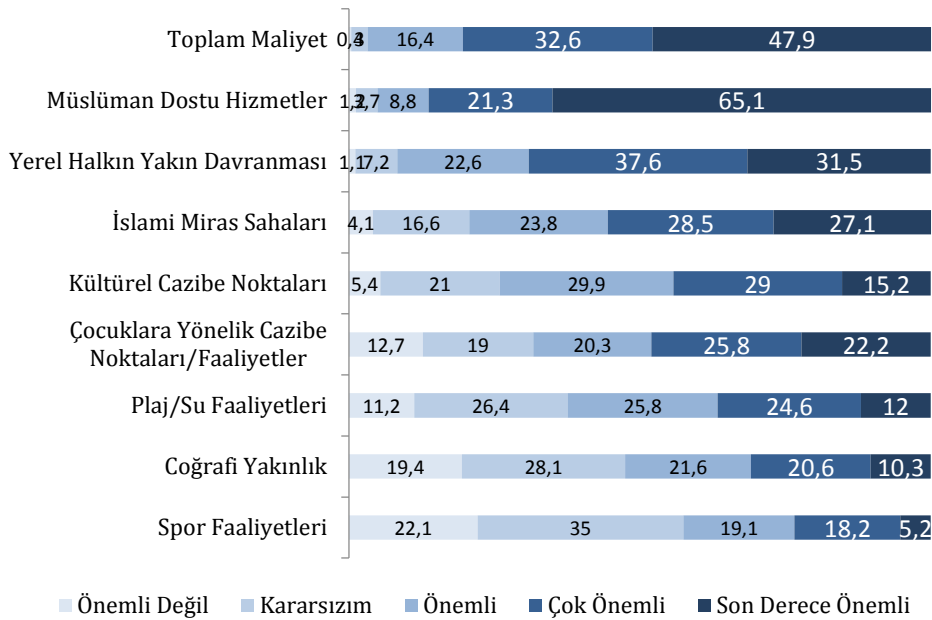
3.1 MDT Standartları ve Düzenlemelerinin Gerekliliği

Son yıllarda turizm sektörü, Müslüman turistlerin kendine özgü ihtiyaçlarını kavramaya ve bunlara hitap etmeye başlamıştır. Müslüman dostu turizm, pek çok konaklama tesisi tarafından gelecek vadeden niş bir pazar olarak görülmektedir. Hangi MDT unsurlarının bu standart ve düzenlemelere dahil edileceğine dair olarak şu anda bir fikir birliği yoktur, ancak konaklama tesisleri, uygulama kolaylığına, maliyete ve Müslüman olmayan konuklar üzerindeki etkilerine göre kararlarını verir. Geçmiş araştırma çalışmaları, Müslüman ve Müslüman olmayan turistlerin ihtiyaçlarının, bir otelin yeri ve fiyatı gibi inançtan bağımsız olarak turistler için önem arz eden çeşitli alanlarda örtüştüğünü göstermektedir. Ayrıca, Müslüman ve Müslüman olmayan turistler benzer şekilde temizlik, ferahlık ve rahatlık gibi geleneksel kalite standartlarında dikkate alınan özelliklerin çoğuna önem vermektedir. Ancak araştırmalar, Müslüman turistlerin, otel tesislerinde alkol bulundurulmaması gibi gayrimüslim turistlerin ihtiyaçları ile çelişebilecek birtakım dini ihtiyaçları olduğunu göstermiştir.

"Müslüman Dostu Turizm: İİT Üyesi Ülkelerde MDT Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Pazarlanması, Ağustos 2016" adlı çalışma kapsamında Müslüman turistlere uygulanan güncel bir ankette Müslümanların gayrimüslimlere benzer bir şekilde sahip olduğu ve aşağıdaki şekilde gösterilen çeşitli seçim kriterleri ortaya konmuştur.⁷³

Şekil 7: Müslüman Turistlerin Tatil Yeri Seçim Kriterleri (yüzde olarak)

"Tatilinizi nerede geçireceğinize karar verirken aşağıdaki kriterler sizin için ne kadar önem arz eder?"



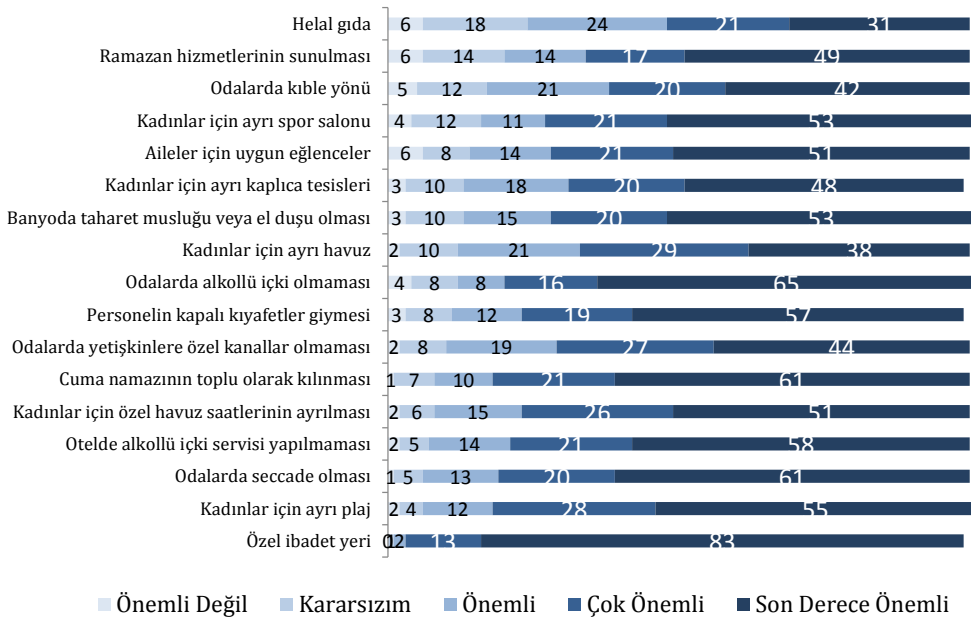
Kaynak: DinarStandard

⁷³ "Müslüman Dostu Turizm: İİT Üyesi Ülkelerde MDT Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Pazarlanmasına Dair Rapor. 8. İSEDAK Turizm Çalışma Grubu. Ağustos 2016. İnternet.

Söz konusu çalışma kapsamında gerçekleştirilen Müslüman turist anketinde Müslüman turistler için çeşitli MDT konaklama özelliklerinin önemi vurgulanmıştır. Bu, Müslüman turistlerin, farklı konaklama tesislerinin inançla ilgili ihtiyaçlarını nasıl karşıladıklarını karşılaştırmalarına olanak tanıyan bir tür standardın olması gerektiğini düşünüp düşünmediklerini anlama ihtiyacını doğurmuştur. Güncel bir çalışma kapsamında, Müslüman turistlerin bir MDT standardında farklı MDT hizmetlerine sahip olmaya verdikleri nispi önemi belirlemek için ikinci bir turist anketi yapılmıştır. Aşağıdaki grafikte verilen anket yanıtları, Müslüman turistlerin çeşitli MDT özelliklerine önem verdiklerini ve oluşturulması muhtemel bir MDT konaklama tesisi standardında bu özelliklerin çoğunun mevcut olması gerektiğini düşündüklerini açıkça vurgulamaktadır. Anketi yanıtlayanlardan, tesislerin Müslüman dostu konaklama tesisi standardına tabi (yani bu hizmetleri vermek üzere sertifikalandırılmış bir otel) olan Müslüman dostu hizmetlerine verdikleri önemi derecelendirmeleri istenmiştir. Derecelendirmeye dahil edilen hizmetler, 17 madde halinde aşağıdaki grafikte verilmiştir. Müslüman dostu bir konaklama standardı ile düzenlenen çeşitli Müslüman dostu hizmetlerin önemini derecelendirmek için 5 puanlı bir ölçek kullanılmıştır. Kullanılan ölçek şu kategorilerden oluşmaktadır: son derece önemli, çok önemli, önemli, kararsızım ve önemli değil. Aşağıdaki grafikte bu soruya verilen yanıtlar gösterilmektedir.

Şekil 8: Bir Tesisinin MDT Konaklama Standardına Göre Düzenlenmesine İlişkin Önem Derecelendirmesi (yüzde olarak)

Çeşitli Müslüman dostu hizmetlerin bir MDT konaklama standardı tarafından düzenlenmesi ne kadar önemli?



Kaynak: DinarStandard

Yukarıdaki şekilde, katılımcıların Müslüman dostu bir konaklama standardıyla Helal yiyeceklerin düzenlenmesine büyük önem verdiği ve katılımcıların %99'unun bunu önemli olarak derecelendirdiği gösterilmektedir (%83 son derece önemli olarak derecelendirmiştir). Açık büfe kahvaltı gibi Ramazan hizmetlerinin sunulması, düzenlenecek önemli MDT hizmetleri listesinde ikinci sırada yer almaktadır. Katılımcıların %95'i bunu önemli olarak derecelendirmiştir. Bu

hizmetin hemen ardından kullanıcıların %94'ünün önemli olarak derecelendirdiği otel odasında Kible yönünün gösterilmesi gelmektedir. Ancak şunun belirtilmesi gerekir ki otel odasında Kible yönünün gösterilmesini son derece önemli olarak derecelendiren katılımcıların oranı (61%), Ramazan hizmetlerinin sunulmasını son derece önemli olarak derecelendiren katılımcıların oranından (%55) fazladır.

Kadınlar için ayrı bir spor salonunun, aileler için uygun eğlencelerin ve kadınlar için ayrı kaplıca tesislerinin varlığının Müslüman dostu konaklama standardına dahil edilmesi katılımcıların %92-93'ü tarafından önemli olarak derecelendirilmiştir. Ancak, kadınlara yönelik hizmetlerin standarda dahil edilmesi katılımcıların %58-61'i tarafından son derece önemli olarak derecelendirilmiş, buna karşılık katılımcıların yalnızca %51'i aileler için uygun eğlenceleri son derece önemli olarak derecelendirilmiştir. Bu, katılımcıların %68'inin kadın olmasıyla açıklanabilir. Müslüman dostu bir konaklama standardına dahil edilmenin önemi bakımından kadınlar için ayrı havuz olması ve odalarda alkollü içki olmaması (%89), banyoda taharet musluğu veya el duşu olmasından (%90) sonra gelse de bunlar katılımcılar tarafından taharet musluğu olmasına kıyasla son derece önemli olarak derecelendirilmiştir.

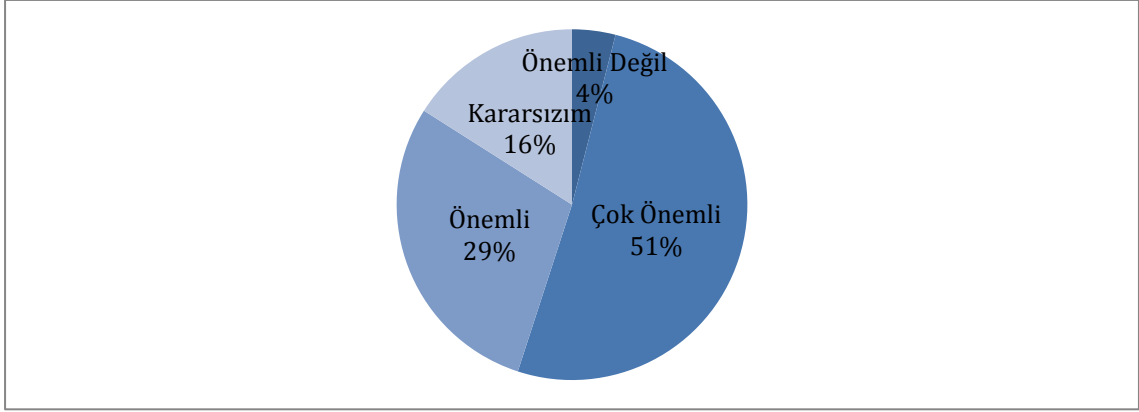
Personelin kapalı kıyafetler giymesi ve odalarda yetişkinlere özel kanallar olmamasının Müslüman dostu bir konaklama standardına dahil edilmesi katılımcıların %88'i tarafından önemli olarak derecelendirilmiştir ve bunların ardından toplu olarak Cuma namazının kılınması (%87), kadınlar için özel havuz saatlerinin ayrılması (%86) ve otelde alkollü içki servisi yapılmaması (%84) gelmektedir. Ancak, personelin kapalı kıyafetler giymesini son derece önemli olarak derecelendiren katılımcıların oranı (%38), benzer önem derecesine (%48-53) sahip diğer hizmetleri son derece önemli olarak derecelendiren katılımcıların oranları arasında en düşüğüdür.

Müslüman dostu konaklama standardına kadınlar için ayrı bir kumsalın varlığının dahil edilmesi, katılımcıların %80'i tarafından önemli olarak derecelendirilmiştir (%49'u tarafından son derece önemli olarak derecelendirilmiştir). Ancak yine şunun hatırlatılması gerekir ki katılımcıların %68'i kadındır. Müslüman dostu konaklama standardına dahil edilmenin önemi bakımından sonuncu unsur, odalarda seccade bulunmasıdır. Katılımcıların %76'sı bunu önemli olarak derecelendirmiştir (yalnızca %31'i son derece önemli olarak derecelendirmiştir).

Bu çalışmanın bir parçası olarak gerçekleştirilen kamu sektörü görüşmeleri bağlamında, kamu sektöründen görüşme yapılan tüm kişiler, Müslüman turistleri çekmek isteyen bir işletmenin Müslüman dostu bir konaklama standardına uymasının önemli olduğunu kabul etmiştir. Bir kişi haricinde tüm görüşme yapılan kişiler, çoklu MDT standartlarının otel konukları için kafa karıştırıcı olabileceğini ve farklı beklentilere yol açabileceğini düşünüyor olsa da çoklu bölgesel veya tek bir küresel MDT standardı olması ve standardın tek bir ya da farklı düzeyleri olması gerektiği konusunda ayrılırlar.

Konaklama sektörü anketinden elde edilen sonuçlar da MDT standartlarının kabul edilmesinin önemini göstermiştir. Aşağıdaki grafikte gösterildiği gibi, konaklama sektörü anketi katılımcılarının büyük bir kısmı (%80), Müslüman turistleri çekmek isteyen bir işletmenin Müslüman dostu bir konaklama standardına uymasının önemli olduğunu düşünmektedir ve bunların yarısından fazlası (%51) bunu çok önemli olarak nitelendirmektedir.

Şekil 9: MDT Standartının Kabul Edilmesinin Önemi



Kaynak: DinarStandard

MDT Düzenlemeleri ve Standartlarının Faydaları

Geleneksel standartlara dair önceki bölümde otel standartlarının faydaları ele alınmıştır. WTO'nun hazırladığı faydalar listesinde, standartların küçük ve bağımsız otellerin kendilerini pazarda konumlandırma çalışmalarında onlara yardımcı olması, konuklar açısından hem beklenti göstergesi hem de kalite güvencesi olarak işlev görmesi, mekanın çekiciliğinin ve konuk memnuniyetinin artmasına sebep olması, kıyaslama yapmayı kolaylaştırması ve otel hizmetlerinin güvenilirliğini artırması, personeli motive etmesi, otel ücretlerini ve kar marjlarını arttırması ve tüketiciler için bir karşılaştırma aracı olarak faydalı olması yer almaktadır.

Dolayısıyla, MDT standartları ve düzenlemeleri, konaklama tesislerine birtakım ek faydalar sağlayabilir. MDT standartları, bu standartlarla ölçülen ve Müslüman turistlerin önem verdiği MDT özelliklerine göre otellerin yatırımlarını yönlendirmeleri için bir dayanak sağlar. MDT standartları ve belgeleri, ayrıca konaklama tesisinin tüketiciler tarafından talep edilen MDT hizmetlerini sunduğunu tüketicilere gösteren kalite emareleri olmanın yanı sıra konaklama tesislerinin MDT pazarında bilinirliğini artıran ve pazarlama çalışmalarına yardımcı olan bir pazarlama aracı olarak işlev görmektedir.

MDT standartları ayrıca konaklama tesisi konukları için, bir beklenti göstergesi ve bir karşılaştırma aracı olarak işlev görmek de dahil olmak üzere birtakım faydalar sunar. Bu standartlar sayesinde Müslüman turistler, potansiyel tesislerin MDT özelliklerini bilip farklı tesislerde sunulan MDT hizmetlerini değerlendirebilirler ve böylelikle ihtiyaçlarını karşılayabilecek olan tesisi seçebilirler. Tesisin bir MDT belgesinin olması ayrıca, kumar ve alkol yasağı gibi çeşitli aile dostu MDT özelliklerinin varlığından ve ailelere yönelik eğlencelerden faydalanacak hem Müslüman hem de Müslüman olmayan turistler için ailelere uygun bir ortamın olmasını sağlar. MDT standartları ayrıca MDT hizmet kalitesini de sağlar; Müslüman turistler, konaklama tesislerinin MDT özelliklerine sahip olduğuna dair iddialarının doğru ve üçüncü bir tarafça teyit edilmiş olduğu konusunda emin olurlar.

3.2 MDT Standartlarını Geliştirme Süreci

MDT standartlarını geliştirme süreci, geleneksel kalite standartlarını geliştirme sürecine benzerdir. Bu sürecin aşamaları arasında paydaşların katılımının sağlanması, kapsamın tanımlanması, farkındalık oluşturulması ve denetim ve belgelendirme kabiliyetlerinin geliştirilmesi yer almaktadır. MDT standartları Helal gıda gibi diğer "Helal" sektörlerin başarıları üzerine yapılandırılabilir. Bugüne kadar geliştirilen birkaç MDT standardı mevcuttur. İİT üyesi ülkelerde hükümetler genellikle, Malezya örneğinde olduğu gibi MDT standartları geliştirir. İİT üyesi olmayan ülkelerde ise, Hırvatistan örneğinde olduğu gibi, MDT standartlarının geliştirilmesi çabalarına İslam teşkilatları öncülük etmiştir. Bazı durumlarda MDT standartları, CrescentRating standardında olduğu gibi özel kuruluşlar tarafından belirlenmektedir. Bir sonraki bölümde MDT standartları genel olarak ele alınmaktadır.

Malezya'nın MDT Standardı

"Müslüman dostu konuk ağırlama hizmetleri – Şartlar" tanımı yapılan yeni Malezya standardı MS 2610:2015'in geliştirilmesinde geleneksel bir süreç izlenmiştir.⁷⁴ Süreç Aralık 2012'de başlamış ve Uluslararası Helal Araştırma ve Eğitim Enstitüsü (Malezya Uluslararası İslam Üniversitesinin bir parçası olan INHART) ve Malezya Standartlar Dairesi (DSM) tarafından yürütülmüştür. Daha sonra, standardı geliştirmek için Malezya Bilimsel ve Endüstriyel Araştırma Enstitüsü (SIRIM) sürece dahil edilmiş (İslami Bakış Açılıyla Yönetim Sistemine dair bir Teknik Komiteyi yönetmesi için) ve diğer destekleyici komiteler oluşturulmuştur.

İki aylık halka açık yorum süresi için Ağustos 2014'te bir MDAH dokümanı taslağı yayımlanmıştır. Son olarak Ocak 2015'te standart yayımlanmıştır. Malezya Standartlar Dairesi şu anda standardın tamamını cüzi bir fiyat karşılığında ilgili taraflara satmaktadır. İslami Turizm Merkezi (Turizm ve Kültür Bakanlığı)⁷⁵, Turizm Malezya, Malezya Otel Sahipleri Birliği, Malezya Oteller Birliği, Malezya Tur ve Seyahat Acentaları Birliği, Malezya Turist Rehberleri Konseyi, Malezya Müslüman Tüketiciler Birliği ve çeşitli diğer bakanlıklar ile ilgili paydaşlar dahil olmak üzere çeşitli paydaşlar standardın geliştirilme sürecine dahil edilmiştir.⁷⁶

CrescentRating Standardı

CrescentRating, MDT derecelendirme sistemini/standardını 2008'de geliştirmiş ve faaliyete geçirmiştir. Bu standart, o zamandan beri çeşitli ülkelerdeki oteller tarafından gönüllü olarak uygulanmaktadır. CrescentRating, mobil uygulamalar, bir seyahat portalı, danışmanlık hizmetleri ve seyahat verilerini içeren daha büyük bir Müslüman turizmi ürünleri portföyünün bir parçası olarak MDT standartlarını geliştirmiştir. CrescentRating'in Müslüman turizmi ürünleri, birbirlerini tamamlamakta ve MDT standardının desteklenmesine yardımcı olmaktadır.⁷⁷ CrescentRating, yerinde bir denetim yapılmadan otellerin ücretsiz olarak kendilerini değerlendirmelerine olanak tanıyarak MDT konaklama standardı sürecini basit tutmaktadır.⁷⁸

⁷⁴ "Müslüman Dostu Konuk Ağırlama Hizmetleri Standardı." *Discover Malaysia - Your Muslim-Friendly Destination*. Malezya İslami Turizm Merkezi, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁷⁵ Zulkifly, Said Md. *Islamic Tourism: Sharing Malaysia's Best Practices*. İslami Turizm Merkezi, 16 Kasım 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁷⁶ Malezya. Malezya Standartlar Dairesi *MS 2610:2015 Müslüman Dostu Konuk Ağırlama Hizmetleri – Şartlar*. Kuala Lumpur: Malezya Standartları, 2015. Baskı.

⁷⁷ Bahardeen, Fazal. *Best Practice: CrescentRating*. CrescentRating, 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁷⁸ "Oteller için CrescentRating Değerlendirmesi." Helal Seyahat Konusunda Dünyanın Önde Gelen Otoritesi €" CrescentRating. Crescent Rating, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Hırvatistan'ın MDT Standardı

Hırvatistan'da Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, MDT konaklama standartları konusunda başı çekmektedir. Yerel bir otelin belge almak için talepte bulunmasıyla harekete geçen⁷⁹ Merkez, otellerin Helal yiyecek/restoran tarafında önceden beri var olan Boşnak standartlarını benimseyerek Helal belgesi almasına ilişkin özel kılavuz ilkeler belirlemiştir.⁸⁰

Merkez, geniş kapsamlı bir rol oynamaktadır; otellerden gelen başvuruları değerlendirir, otellere eğitim verir ve daha sonra standardı karşılayıp karşılamadıklarını değerlendirmek için onları denetler.⁸¹ Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, Hırvatistan'da hükümet ile yapılan bir anlaşma ve otellerin MDT özelliklerine dair olarak kendi kendilerine belge düzenlemelerini önleyen tüketici koruma yasaları kapsamında yetkilendirilmiş olan, MDT standartları ve belgelendirme işlemleri konusundaki tek kaynaktır.⁸²

Salam Standardı

Salam Standardı 2015'te Malezya'da ortaya çıkmıştır; bir seyahat şirketi olan Lagisatu Travel (tripfez.com) tarafından oluşturulmuştur. 50.000'i aşkın Müslüman turist, Salam Standardının şekillendirilmesine yardımcı olmak için temel MDT kriterleri hakkında geri bildirimler sunmuştur.⁸³ Salam Standardı kriterlerinin ölçülmesi ve kabul edilmesi nispeten kolaydır. Lagisatu Travel, büyük bir veri tabanına ve kendi kendine raporlama yapan binlerce konaklama hizmeti sağlayıcısıyla eskiden beri devam eden ilişkilere sahiptir. Standardın uluslararası düzeyde geniş çapta kabul edildiği görülmektedir, ancak sunulan MDT hizmetlerinin düzeyini doğrulamak için oteller denetime tabi tutulmamaktadır.

Türkiye'nin MDT Standartları ve Düzenlemeleri

Hem Kültür ve Turizm Bakanlığı hem de Türk Standartları Enstitüsü (TSE), MDT sektörünün geliştirilmesi üzerinde çalışmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı Türkiye'nin turizm sektörünün geliştirilmesi üzerinde yoğunlaşmış, Türk Standartları Enstitüsü ise konaklama hizmeti sağlayıcılarının taleplerine karşılık vermek için çalışmalarını sürdürmektedir. TSE, temsili paydaşlardan oluşan bir komiteyi toplayarak, bir taslak hazırlayarak, daha geniş bir paydaş ağından geri bildirimler isteyerek, taslağı revize edip onaylayarak ve son olarak standardı 2016'da yayımlayarak isteğe bağlı bu standardı iki buçuk yılda geliştirmiştir. Bakanlık, benzer bir süreç izleyerek 2016'da düzenlemeleri geliştirme sürecini başlatmıştır.^{84 85}

SMIIC İslam İşbirliği Teşkilatının (İİT) bünyesinde çalışan bir kurum olan İslam Ülkeleri Standartlar ve Metroloji Enstitüsü (SMIIC) de İİT üyesi ülkeler ve turizm sektöründen gelen taleplere karşılık olarak bir MDT standardı geliştirmektedir.⁸⁶ SMIIC'nın TC5 Turizm Standardının 2017'de faaliyete geçmesi beklenmektedir. SMIIC'nın geliştirdiği diğer standartlarda olduğu gibi, SMIIC'nın

⁷⁹ MDT Standartlarına ilişkin telefon görüşmesi. 8 Eylül 2016.

⁸⁰ Hırvatistan. Helal Kalite Belgelendirme Merkezi. *Hırvat Helal Standardı Taslağı – BAS 1049 :2010*. Zagreb: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, 2013. Baskı.

⁸¹ Hırvatistan. Helal Kalite Belgelendirme Merkezi. *Belgelendirme ve Kategorizasyona Dair Düzenlemeler: Konaklama Tesisleri (Gerektiği şekilde, Helal Kalite)*. Zagreb: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, 2015. Baskı.

⁸² Hırvatistan. Helal Kalite Belgelendirme Merkezi. *Belgelendirme ve Kategorizasyona Dair Düzenlemeler: Konaklama Tesisleri (Gerektiği şekilde, Helal Kalite)*. Zagreb: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, 2015. Baskı.

⁸³ PTI. "World's First Hotel Standard for Muslim Travellers Launched." *The New Indian Express*. New Indian Express, 21 Ekim 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁸⁴ MDT Standartlarına İlişkin Kişisel Görüşme. 27 Eylül 2016.

⁸⁵ MDT Standartlarına İlişkin Kişisel Görüşme. 23 Eylül 2016.

⁸⁶ MDT Standartlarına ilişkin kişisel görüşme. Eylül 2016.

Standardizasyon Departmanı MDT standardının tanımlanması için bir çalışma komitesi oluşturmuştur.⁸⁷ SMIIC , özel sektör uzmanları ve temsilcilerini bu süreçte danışman olarak görevlendirmiştir.⁸⁸

Geliştirilen Diğer MDT Standartları

Başka birtakım ülkeler de MDT standartlarının kabul edilmesi veya çoğunlukla mevcut bir standarda dayanılarak geliştirilmesine ilişkin olanakları araştırmaktadır. Örneğin Meksika Turizm Bakanlığı, büyüyen yerel talebi karşılamak için, Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığının MDT ve geleneksel turizm pazarına dair olarak gerçekleştirdiği çalışmaları incelemektedir.⁸⁹ Azerbaycan da Türkiye'nin standartlarını esas alarak kendi MDT standardını geliştirmektedir. Benzer şekilde Kore, Malezya'nınkine benzer bir yerel MDT standardı geliştirmesine yardımcı olmaları için Malezya makamlarına resmi bir girişimde bulunmuştur.⁹⁰ Diğer yandan, İspanya'da bir STK olan Instituto Halal, Halal gıda belgelendirmesindeki deneyimlerine dayanarak kendi dahili MDT standardını geliştirmek için önderlik etmektedir.⁹¹

Bu çalışma kapsamında görüşülen bazı hükümet yetkilileri, ülkelerinin (Türkiye, Azerbaycan, Uganda, Kamerun ve Mali dahil) MDT düzenlemelerini uygulamaya koymayı planladığını belirtmiştir. Burkina Faso ve BAE'den görüşülen yetkililer ise MDT düzenlemelerini uygulamaya koymaya dair hiçbir planları olmadığını ifade etmiştir. Malezya'nın mevcut ve Türkiye'nin planlanan MDT düzenlemeleri ilgili vaka çalışmasında detaylı olarak sunulduğundan aşağıdaki tabloda Azerbaycan, Uganda, Kamerun ve Mali'de planlanan MDT düzenlemeleri ile düzenlemeye tabi tutulacak hizmetler belirtilmektedir.

⁸⁷ Kamerun, Gambiya, İran, Senegal, Sudan, Tunus ve Türkiye dahil olmak üzere SMIIC üyelerinin standardizasyon kurumlarından temsilciler ve Bangladeş ve Moritanya'dan gözlemcilerden oluşmaktadır.

⁸⁸ MDT Standartlarına İlişkin Kişisel Görüşme. 21 Eylül 2016. SMIIC

⁸⁹ MDT Standartlarına İlişkin Kişisel Görüşme. 27 Eylül 2016. Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü

⁹⁰ MDT Standartlarına ilişkin kişisel görüşme. İslami Turizm Merkezi

⁹¹ MDT Standartlarına ilişkin e-posta yazışması. 27 Eylül 2016

Tablo 10: Planlanan MDT Düzenlemeleri

	Azerbaycan	Uganda	Kamerun	Mali
Düzenlenen Hizmetler	✓ Helal gıda ✓ Otelde içki servis edilmemesi ✓ Odalarda Kible yönünün gösterilmesi ✓ Odalarda seccade bulunması ✓ Banyolarda taharet musluğu veya el duşu bulunması ✓ Kadınlar için ayrı kaplıca tesisi ✓ Kadınlar için ayrı spor salonu ✓ Personelin kapalı kıyafetler giymesi ✓ Ailelere uygun eğlenceler ✓ İftar yemeği gibi Ramazan hizmetlerinin sunulması	✓ Helal gıda ✓ Otel odalarında alkol bulunmaması ✓ Odalarda Kible yönünün gösterilmesi ✓ Odalarda seccade bulunması ✓ Banyolarda taharet musluğu veya el duşu bulunması ✓ Özel ibadet yeri ✓ Toplu Cuma namazı ✓ Kadınlar için özel havuz saatleri ✓ Kadınlar için ayrı kaplıca tesisi ✓ Kadınlar için ayrı spor salonu ✓ Personelin kapalı kıyafetler giymesi ✓ Odalarda yetişkinlere özel kanallar olmaması ✓ Ailelere uygun eğlenceler ✓ İftar yemeği gibi Ramazan hizmetlerinin sunulması	✓ Helal gıda ✓ Odalarda Kible yönünün gösterilmesi ✓ Odalarda seccade bulunması ✓ Banyolarda taharet musluğu veya el duşu bulunması ✓ Özel ibadet yeri ✓ Toplu Cuma namazı ✓ Kadınlar için özel havuz saatleri ✓ Personelin kapalı kıyafetler giymesi ✓ İftar yemeği gibi Ramazan hizmetleri	✓ Helal gıda ✓ Otelde içki servis edilmemesi ✓ Otel odalarında alkol bulunmaması ✓ Odalarda Kible yönünün gösterilmesi ✓ Odalarda seccade bulunması ✓ Banyolarda taharet musluğu veya el duşu bulunması ✓ Özel ibadet yeri ✓ Personelin kapalı kıyafetler giymesi ✓ İftar yemeği gibi Ramazan hizmetleri

Kaynak: DinarStandard

3.3 MDT Düzenlemelerini Geliştirmek ve Uygulamaktan Sorumlu Kurumlar

Önceki bölümde gösterildiği gibi mevcut MDT standartlarının geliştirilmesi ve uygulanması sürecine katılan farklı oyuncular vardır. Standardın yerel veya bölgesel olmasına ve standart belirleyicinin bir devlet kurumu veya özel teşekkül olmasına bağlı olarak standart geliştirme ve uygulama sürecine farklı bir dizi paydaş katılımında bulunabilir. Bu bölümde MDT düzenlemelerine katılımında bulunan çeşitli kurum/teşekküller belirtilmektedir.

Devlet Kurumları: Bir yerel hükümet çeşitli roller oynayabilir; Malezya örneğinde olduğu gibi bir MDT standardını uygulamaya koyan bir yasama işlemi gerçekleştirebilir. Ayrıca, Hırvatistan ve Tayvan örneğinde olduğu gibi üçüncü bir tarafa MDT standartları geliştirmeye dair münhasır yetki verebilir.⁹² Belirli devlet kurumları veya makamları da ek olarak özel roller oynayabilir. Malezya örneğinde olduğu gibi turizm bakanlıkları veya makamları çoğunlukla yerel MDT standartlarının

⁹² Fitriati, Afia. "Taiwan Eyes Muslim Travellers." *Aquila Style*. Aquila Style, 21 Ekim 2013. İnternet. 17 Ekim 2016.

geliştirilmesinin koordine edilmesinde başı çekebilir. Ayrıca Suudi Arabistan ve Birleşik Arap Emirlikleri örneğinde olduğu gibi geleneksel standartlara MDT unsurları ekleyebilirler. Yerel standart belirleyici kurumlar, Malezya Standartları örneğinde olduğu gibi MDT standartları belirleyebilirler ve Türk Standartları Enstitüsü örneğinde olduğu gibi bazı durumlarda belgelendirme işlemleri de gerçekleştirebilirler.

Yerel/Bölgesel/Uluslararası Kuruluşlar: Birkaç İİT üyesi olmayan ülkede yerel İslami kuruluşlar, Hırvatistan ve Tayvan örneğinde olduğu gibi, çoğunlukla MDT olanaklarının değerlendirilmesi ve belgelendirilmesine ilişkin eksiklerini gidermektedir. Hırvatistan'da Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, MDT standartlarının geliştirilmesi, otellerden gelen başvuruların incelenmesi ve otellerin eğitilip denetlenmesine dair çalışmalar yürütmektedir.⁹³ İİT'de İslam Ülkeleri Standartlar ve Metroloji Enstitüsü (SMIIC), İİT üyesi ülke hükümetleri ve diğer yerel ve uluslararası kuruluşlarla birlikte standartların uyumlaştırılması üzerinde çalışmaktadır.

Özel Teşekküller: Bazı özel kuruluşlar, CrescentRating ve Salam Standardı örneğinde olduğu gibi MDT standartları geliştirmektedir. Her iki standart da isteğe bağlıdır ve esasen otellerin kendi kendilerine yaptıkları değerlendirmelere dayanmaktadır. CrescentRating ayrıca yerel standartlara göre Helal gıda unsurlarını doğrulamak için üçüncü taraf belgelendirme kuruluşları ile çalışmaktadır.⁹⁴

Bu çalışma kapsamında konaklama sektörü anketi katılımcılarına hangi küresel/bölgesel kurumların Müslüman dostu bir ağırlama hizmetleri standardı oluşturmaktan sorumlu olması gerektiği sorulduğunda, katılımcıların %31'i ulusal kurumların, %19-20'si ise bölgesel standardizasyon kurumları ve İslami ülkelerde yer alan kurumların bu konuda sorumlu olması gerektiğine inandıklarını ifade etmiştir. Kar amacı gütmeyen ağırlama sektörü kuruluşları ve özel kurumlar da katılımcıların %11'i tarafından belirtilmiştir. Şunun belirtilmesi gerekir ki konaklama sektörü katılımcılarının %45'i bir Müslüman dostu ağırlama hizmetleri standardının oluşturulmasından kimin sorumlu olması gerektiğini bilmediklerini ifade etmiştir.

Kamu sektörü anketi çerçevesinde devlet yetkililerine bir Müslüman dostu ağırlama hizmetleri standardının oluşturulmasından hangi küresel/bölgesel kurumların sorumlu olması gerektiği sorulmuş ve katılımcılar, ulusal kurumları ve SMIIC gibi İslami ülke kurumlarını tercih edenler olarak ikiye bölünmüştür. Az sayıda katılımcı bölgesel standardizasyon kuruluşlarını tercih etmiştir.

⁹³ Hırvatistan. Helal Kalite Belgelendirme Merkezi. *Belgelendirme ve Kategorizasyona Dair Düzenlemeler: Konaklama Tesisleri (Gerektiği şekilde, Helal Kalite)*. Zagreb: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, 2015. Baskı.

⁹⁴ "Helal Belgelendirme Kuruluşları." Helal Seyahat Konusunda Dünyanın Önde Gelen Otoritesi €" CrescentRating. Crescent Rating, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

3.4 Mevcut MDT Standartları/Düzenlemeleri ve Bileşenleri

Önceki bölümde belirtildiği gibi MDT standartları ve düzenlemeleri, hem İİT üyesi ülkelerde hem de diğer ülkelerde devlet kurumları, özel teşekküller ve yerel, bölgesel ve uluslararası kuruluşlar tarafından geliştirilmektedir. Aşağıdaki tabloda MDT standartlarını geliştiren çeşitli organların bu yöndeki çabaları özetlenmektedir.

Tablo 11: Mevcut MDT Standartları Seçili Listesi

Standart	Ülke	Standartı Yayınlayan Kurum	Kurum Tipi	Ölçülen Kriter	Standartı Uygulayan Örnek Tesisler
MS 2610:2015	Malezya	Malezya Standartları	Hükümet	Oteller ve tur operatörlerindeki çeşitli MDT unsurları (yiyecek, ibadet, sağlık, eğitim)	Grand Seasons Mandarin Oriental
TS 13683⁹⁵	Türkiye	TSE (Türk Standartları Enstitüsü)	Hükümet	Temel MDT'nin ötesindeki çeşitli unsurlar (yönetim, ikramlar, tasarım, işlemler, idare)	İkbal Termal Otel (başvuru değerlendiriliyor)
Konuk Ağırlama Hizmetlerinin Belgelendirilmesi ve Kategorizasyonuna Dair Kural Kitabı, ... Crescent Rating⁹⁷	Hırvatistan	Helal Kalite Belgelendirme Merkezi	STK ⁹⁶	Çeşitli MDT unsurları (yiyecek, ibadet, sağlık, dinlence)	Esplanade Westin
	Küresel	CrescentRating	Özel	20 unsur içeren 4 ana kriter (yiyecek, ibadet, Ramazan ve dinlence ile ilgili)	Grand Blue Wave (Malezya); Nouvo City Hotel (Tayland); Aljawhara Gardens (Dubai)
Salam Standard	Küresel	Lagitasu Travel	Özel	Bir standarttan ziyade MDT özelliklerine dayalı dizin	Archipelago Otel Grubu zincirleri de dahil olmak üzere 10 binin üzerinde otel ⁹⁸
Tayvan MDT sertifikasyonu	Tayvan	Çin Müslüman Derneği	Hükümet destekli, STK tarafından yürütülen	(standart uygulanabilir değil; muhtemel unsurlar ibadet ve yiyeceklerle ilgili)	Ambassador Hotel Taipei ⁹⁹
Sofyan Standardı¹⁰⁰	Bölgesel (Endonezya'dan)	Sofyan Otelleri	Özel	Tam standart uygulanabilir değil, ancak işletme ve ikramları kapsıyor	Radana (Bali)
Instituto Halal dahili standardı¹⁰¹	İspanya	Instituto Halal	STK tarafından yürütülen	Temel MDT unsurları (odalarda Kuran-ı Kerim ve seccade olması, Helal yiyecekler, Kible, namaz saatleri tablosu, mescit)	Alanda, Hotel El Palace, Tryp Meliá Córdoba

Kaynak: DinarStandard

⁹⁵ Türkiye TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ. *Türk Standardı TS 13683: Helal Yönetim Sistemi - Oteller*. Ankara: TSE, 2016. Baskı. ICS 03.080.30; 03.200.

⁹⁶ "Helal" konularında münhasır yetkiye sahip olacak şekilde hükümet tarafından yetkilendirilmiştir.

⁹⁷ "Oteller için CrescentRating Değerlendirmesi." Helal Seyahat Konusunda Dünyanın Önde Gelen Otoritesi €" CrescentRating. Crescent Rating, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

⁹⁸ "Muslim-friendly Hotel Standard Portal Goes Live (Müslüman Dostu Otel Standardı Hayata Geçirildi." *ITB Asia*. TTG Asia Media, 29 Ekim 2015. İnternet. 17 Ekim 2016.

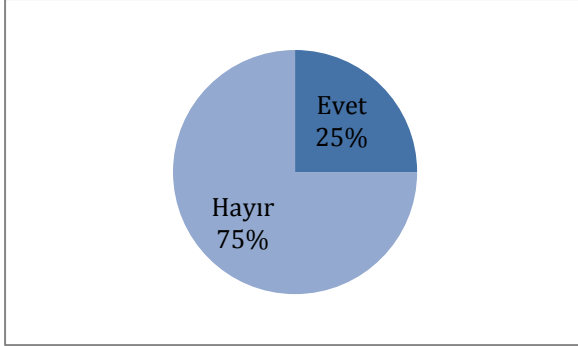
⁹⁹ "Dining and Accommodation for Muslim (Müslümanlar için Yemek ve Konaklama)". *Tayvan: The Heart of Asia (Asya'nın Kalbi)*. Turizm Bürosu, Çin Cumhuriyeti, 2 Eylül 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

¹⁰⁰ MDT Standartlarına ilişkin telefon görüşmesi. 10 Ekim 2016.

¹⁰¹ MDT Standartların ilişkin e-posta yazışması. 27 Eylül 2016.

Şunun belirtilmesi gerekir ki Müslüman Turist Anketi katılımcılarının %25'i, Müslüman dostu ağırlama sektörüne yönelik MDT düzenlemeleri/standartlarından haberdardır; bu katılımcıların yarısı (%51) bir devlet standardından, %40'ı Salam Standardından ve %28'i CrescentRating Standardından haberdar olduğunu belirtmiştir.

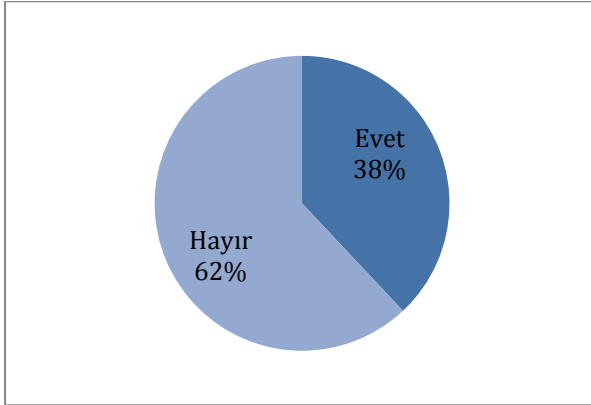
Şekil 10: Müslüman Turistlerin MDT Standartlarına Dair Farkındalığı



Kaynak: DinarStandard

Konaklama sektörü katılımcılarına Müslüman dostu ağırlama sektörüne ilişkin MDT düzenlemeleri/standartlarından haberdar olup olmadıkları sorulduğunda, yalnızca %38'i haberdar olduğunu belirtmiştir. Bu katılımcıların %61'i bir devlet standardından, %45'i Salam Standardından¹⁰² ve %10'u ise CrescentRating Standardından haberdar olduğunu ifade etmiştir.

Şekil 11: Konaklama Sektörü Anketi - MDT Standartlarına Dair Farkındalık



Kaynak: DinarStandard

Mevcut MDT standartlarıyla, helal gıda, Kible işareti ve tuvaletlerde taharet musluğu veya el duşu olması gibi çeşitli ortak unsurlar ölçülebilmektedir. Kadınlar için ayrı plaj veya konuklara yakındaki camilerin ve yemek yiyebilecekleri yerlerin listesinin sunulması gibi diğer unsurlar birkaç farklı MDT standardıyla ölçülmektedir. Şunun belirtilmesi önemlidir ki bazı MDT standartlarında çeşitli düzeylerde bir puanlama sistemi varken diğerlerinde yalnızca tek bir düzeyde belgelendirme yapılmaktadır. Aşağıdaki tabloda seçilen standartlarda dikkate alınan ortak MDT unsurları gösterilmektedir.

¹⁰² Şunun belirtilmesi gerekir ki Salam Standardının kardeş kuruluşu olan TripFez anketlerin dağıtımına yardımcı olmuştur. Onların yaptığı çalışmalarla 20 anket sonucu toplanmıştır.

Tablo 12: Seçilen MDT Standartlarının Ortak Unsurları

Ölçülen Unsur	Crescent Rating ¹⁰³	Malezya MS 2610 ¹⁰⁴	Türkiye TS 13683 ¹⁰⁵	Hırvatistan ¹⁰⁶	Salam Standart ¹⁰⁷
Odalarda Kible yönü	✓	✓	✓	✓	
Taharet Musluğu/El Duşu	✓	✓	✓		
Tesiste Helal gıdalar	✓	✓	✓	✓	✓
Tesiste domuz eti vb. olmaması	✓	✓	✓	✓	
Tesiste alkol olmaması	✓	✓	✓	✓	
Tesiste kumarhane ve gece kulübü olmaması	✓	✓	✓		
Tesiste yetişkin kanalları veya Helal olmayan faaliyetler olmaması	✓	✓	✓		
Talep üzerine namaz saatlerinin sunulması	✓	✓	✓	✓	
Talep üzerine seccade verilmesi	✓	✓		✓	✓
Talep üzerine baş örtüsü verilmesi	✓	✓			
Alkollü içki olmayan mini bar	✓	✓	✓	✓	✓
Kadınlara özel havuzlar	✓	✓	✓	✓	
Kadınlara özel kumsal	✓			✓	
Sahur/İftar yemekleri	✓	✓	✓	✓	
Kadın ve erkekler için ayrı sağlık tesisleri ve hizmetleri (fiziksel olarak ayrı veya farklı saatlerde ayrılan)	✓	✓	✓	✓	
Helal hijyen/sağlık ürünleri	✓	✓	✓	✓	
Yerel camilerin listesi	✓		✓		
Yerel Helal restoranların listesi	✓	✓			✓
Talep üzerine Kuran verilmesi	✓	✓	✓		
Yerel camilere ulaşım (Ramazan)	✓				
Toplu namaz alanı	✓	✓	✓		
MDT süreçleri (idare, eğitim vb.)	✓	✓	✓		

Kaynak: DinarStandard

¹⁰³ "Oteller için CrescentRating Değerlendirmesi." *Helal Seyahat Konusunda Dünyanın Önde Gelen Otoritesi CrescentRating*. Crescent Rating, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

¹⁰⁴ Malezya. Malezya Standartlar Dairesi MS 2610:2015 Müslüman Dostu Konuk Ağırılama Hizmetleri – Şartlar. Kuala Lumpur: Malezya Standartları, 2015. Baskı.

¹⁰⁵ Türkiye TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ. *Türk Standardı TS 13683: Helal Yönetim Sistemi - Oteller*. Ankara: TSE, 2016. Baskı. ICS 03.080.30; 03.200.

¹⁰⁶ Hırvatistan. Helal Kalite Belgelendirme Merkezi. *Belgelendirme ve Kategorizasyona Dair Düzenlemeler: Konaklama Tesisleri (Gerektiği şekilde, Helal Kalite)*. Zagreb: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, 2015. Baskı. Özelliğin zorunlu olduğu düzeye göre puan

¹⁰⁷ "Müslüman Turistlere Özel Yenilikçi, Yeni Konuk Ağırılama Standardı." *Salam Standardı*. Tripfez.com, 2016. İnternet. 17 Ekim 2016.

Tabloda görüldüğü gibi MDT standartlarında ölçülen birçok ortak unsur vardır. Şunun belirtilmesi önemlidir ki İnternet içerik filtresi olması, odalar, banyolar ve ibadet alanlarında ses yalıtımı olması, abdest alma alanı olması, İslami literatürü içeren okuma odası olması, Cuma namazları veya yerel camilere ulaşım, personelin kapalı giyinmesi, personel ve konukların Şeriata uygun hareket etmesi, tesiste geleneksel ve Batı tarzı tuvaletler olması, tuvaletlerin Kibleye bakmaması, evcil hayvan yönetim politikaları ve İslam'a uygun sanat, sanatçılar, paylaşımlar, müzikler, eğlenceler vb. olması gibi yalnızca Türkiye'nin TS 13683 standardı tarafından ölçülüp yukarıdaki tabloda yer almayan çeşitli MDT unsurları vardır.

Mevcut MDT standartlarının hepsinde Helal gıdayı belgelendirmenin önemi kabul edilmektedir; çünkü yapılan araştırmalara göre bu, Müslüman turistler için başlıca öneme sahip bir konudur. Bazı MDT standartlarında, şartlarının bir parçası olarak Helal gıda standartları benimsenmiştir; bu, oturmuş Helal gıda standartlarının gücü ve bilinirliğine dayanarak standartları geliştirmenin pratik bir yolu olarak değerlendirilebilir.

Bu noktada tüm standartlarda olduğu görülen temel kısıtlama, hem tüketici hem de konaklama sektörü anketlerinin sonuçlarının gösterdiği gibi genel olarak MDT standartlarına dair düşük farkındalık düzeyidir. Standartların bazılarının kabul edilme düzeyini etkileyen başlıca zayıf yanlarından birisi, standartların geliştirilmesine çeşitli paydaşların düşük düzeyde katılımıdır. İsteğe bağlı MDT standartlarında başlıca eksikliklerden birisi, özellikle denetim ve kontrol eksikliği ile birlikte düşünüldüğünde kendi kendine raporlama stratejisidir; çünkü beklenen ve fiili olarak sunulan MDT hizmetleri arasında tutarsızlıklar olması durumunda tüketiciler nezdinde güven kaybı yaşanması söz konusu olabilir.

3.5 Ana sorunlar

MDT standartlarının geliştirilmesinde yaşanan sorunlar arasında, konaklama bağlamındaki "Helal" kavramının mezheplere göre farklı şekillerde yorumlanması ve farklı düzeylerde uygulanması, Müslüman ve gayrimüslim konukların farklı ihtiyaçlara sahip olması, bazı durumlarda MDT ve geleneksel kalite standartlarının şartları arasında ortaya çıkan uyumsuzluklar ve sürekli gelişen ürünlerin çeşitliliği nedeniyle konaklama endüstrisindeki Helal unsurların değerlendirilmesinin karmaşıklığı yer almaktadır. Ayrıca, konaklama sektöründe uzmanlığa sahip deneyimli denetçilerin yeterince olmaması da geliştirilen standartların uygulanmasının önünde ciddi bir engel oluşturmaktadır.

Standartların kabulü açısından, özellikle gönüllü olarak uygulanan MDT standartlarının konaklama hizmeti sağlayıcıları tarafından kabul edilme oranı düşüktür. Pek çok otel işletmecisi, gayrimüslim konukların kendilerinden uzaklaşabilecekleri korkusuyla, bu standartları kabul etmeye istekli değildir.¹⁰⁸ Belirli standartların ölçtüğü MDT hizmetlerini eklemenin maliyeti de otelleri bir MDT standardını kabul etmekten caydırmaktadır. Kabul etme, uygulama ve denetim prosedürlerinin karmaşıklığı, MDT belgesi almaya çalışan oteller için bir engel teşkil edebilir.

Şunun belirtilmesi önemlidir ki çoklu MDT standartlarının ortaya çıkması da MDT sektörünün gelişimi önünde engel teşkil edebilir; çünkü tüketici anketinin sonuçlarına göre Müslüman turistlerin büyük bir kısmı (%61), çoklu standartların varlığını kafa karıştırıcı¹⁰⁹ bulmaktadır ve bu,

¹⁰⁸ MDT Standartlarına ilişkin telefon görüşmesi. 10 Ekim 2016.

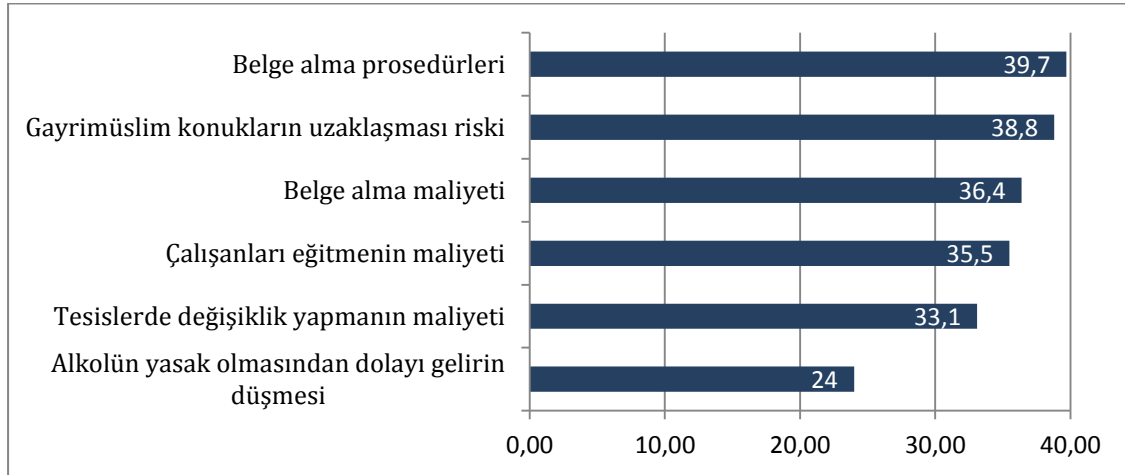
¹⁰⁹ "Müslüman Dostu Turizm: İİT Üyesi Ülkelerde MDT Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Pazarlanmasına" Dair Rapor. 8. İSEDAT Turizm Çalışma Grubu. Ağustos 2016. İnternet.

otellerin MDT standartlarını kabul ederek elde etmeye çalıştıkları pazarlama faydalarını boşa çıkarır.

Bu çalışma kapsamında görüşülen devlet yetkililerine bir Müslüman dostu konaklama standardını kabul eden tesislerin oranının artırılmasında yaşanan güçlükler sorulduğunda, bu kişilerin çoğu maliyet ve MDT belgesi almak için izlenmesi gereken prosedürleri dile getirmiş, yine birçok kişi de Müslüman olmayan konukların uzaklaştırılması riskinden bahsetmiştir. Malezya hükümetinden yetkililer sektör desteği almanın güçlüğünden ve sektörün isteğe bağlı standartları tercih etmesinden bahsetmiştir.

Konaklama sektörü anketi katılımcılarına bir Müslüman dostu konaklama standardına uymanın güçlükleri sorulduğunda, katılımcılar en çok belge alma prosedürlerini (%40) ve daha sonra Müslüman olmayan konukların uzaklaştırılması riskini (%39) dile getirmişlerdir. Aşağıdaki grafikte gösterildiği gibi, MDT belgelendirmesi, çalışanların eğitilmesi ve MDT hizmetleri sunmak için tesislerde değişiklik yapılmasıyla ilişkili maliyetler katılımcıların en az üçte biri tarafından ifade edilmiştir. Katılımcıların dörtte biri, bir MDT standardına uymanın güçlüklerinden biri olarak alkol gelirlerinin kaybedilmesinden bahsetmiştir.

Şekil 12: Konaklama Sektörü Anketi - MDT Standartlarının Kabul Edilmesine İlişkin Güçlükler



Kaynak: DinarStandard

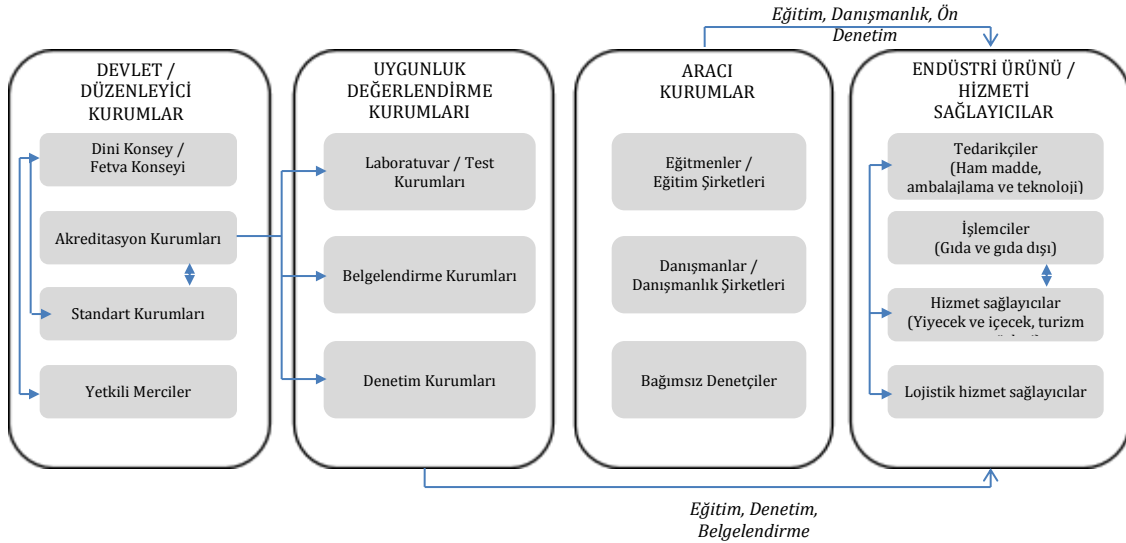
3.6 Çıkarılan Dersler

Mevcut MDT standartlarının bazılarında, standartların geliştirilmesi, uygulanması ve kabulü konusunda yaşanan güçlüklerin ele alınmasına yönelik birkaç başarılı strateji uygulanmaktadır. Standartlar geliştirilirken "Helal" sektörlerdeki ve konaklama sektörlerindeki birçok kilit paydaştan geri bildirim alınmakta ve tüm önemli MDT terimleri, Malezya örneğinde olduğu gibi tutarlı bir şekilde tanımlanmaktadır. Uygulamayı kolaylaştırmak için standartlara dair eğitim verilmektedir. Standartların kabulünü artırmak için standartlar basitleştirilmekte ve temel düzeyler için ilk adım olarak öz değerlendirmeye izin verilmektedir.

Ayrıca, İslami Ekonominin diğer alanlarındaki Müslüman Dostu standartlardan da çıkarılacak bazı önemli dersler vardır. Herhangi bir sektörde küresel bir "Helal" standardı henüz mevcut olmasa da standart geliştirme çalışmaları belki de Helal gıda sektöründe en olgun şekilde yürütülmektedir.

Mevcut MDT konaklama standartları, restoranlar ve mutfaklar için uygulanan hakim "Helal gıda" standartlarını ve belgelendirmelerini benimsemek suretiyle, mevcut Helal gıda belgelendirmesine dayanılarak geliştirilmiştir. Yine de Helal gıda sektöründe standart geliştirme konusunda kaydedilen ilerleme ve gerilemeler gözden geçirilirse, MDT standartlarının geliştirilmesine ilişkin değerli fikirler edinilebilir; çünkü aynı sorunların çoğu bu sektörlerde standartlarının geliştirilmesine ilişkin olarak da yaşanmaktadır.¹¹⁰ Aşağıdaki şekilde İslami Ekonominin çeşitli alanlarında standartların geliştirilmesi sürecinde yer alan ortak paydaşlar gösterilmektedir.

Şekil 13: İslami Ekonomide Standart Geliştiren Paydaşlar



Kaynak: DinarStandard

MDT konaklama standartları için helal gıda alanında standartların geliştirilmesinden çıkarılacak temel derslerden bazıları şunlardır: farklı bölgesel standartların karşılıklı olarak tanınması, mevcut akreditasyon ve belgelendirme oyuncularının değerli teknik bilgilerinden faydalanılması, akreditasyon ve belgelendirme rolleri arasındaki potansiyel çıkar çatışmalarından kaçınılması, istişare ve koordinasyon ile eğitim yoluyla paydaş katılımının sağlanması ve akreditasyon ve belgelendirme maliyetlerinin en aza indirilmesi.

"Helal" ilaçlar alanında standartların geliştirilmesi de MDT için biraz rehberlik sağlayabilir. Örneğin, özel bir şirket olan CCM Berhad, Malezya'da Helal ilaç standartlarına ilişkin olarak kılavuz ilkeler hazırlanması konusunda önyak olmuştur. CCM Berhad, daha sonra hazırladığı standart taslağının kabul edilmesi için lobi çalışmaları yürütmüştür. Bu girişim, tipik standart geliştirme aşamalarını atlayarak sürecin altı aya indirilmesine yardımcı olmuştur.¹¹¹ Diğer "Helal" sektörlerden çıkarılacak dersler ise şunları içermektedir: standart çıkarıldığında belgelendirme, akreditasyon ve uygulama mekanizmalarının mevcut olmasının sağlanması; belge veren kurumların yeni alanlarda akreditasyona ilişkin denetimleri için "program dokümanı" veya standart işletme prosedürü sunmasının zorunlu kılınması; "Helal" belgelendirmesi, denetimi, akreditasyonu konusunda ve standart belirleyen teşekküller için yoksa yeni uzmanlıkların eklenmesi; özellikle İİT üyesi ülkeler dışındaki pazarlarda akredite ve akredite olmayan sertifika veren kuruluşlar arasında ayırım yapılması ve danışman olarak hareket eden sertifika veren kuruluşlar örneğinde olduğu gibi çıkar çatışmalarından kaçınılması.

¹¹⁰ Latif, Haroon. *Municipal Halal Strategy*. Tekrar Baskı. Yayımlanmamış DinarStandard, 2016. Baskı

¹¹¹ MDT Standartlarına ilişkin telefon görüşmesi. 14 Ekim 2016.

4. Vaka Çalışmaları

4.1 Malezya

Malezya, Müslüman turistler için önde gelen uğrak yerlerinden biridir. Büyük bir Müslüman nüfusa sahip olan Malezya, yerli ve yabancı Müslüman turistlere hizmet vermek için çok iyi donanımına sahiptir. JAKIM'nin çabaları sayesinde Malezya, güçlü bir Helal belgelendirme kuruluşuna ve Helal Geliştirme Kurumu (HDC) aracılığıyla Helal ürün ve hizmetleri yurt içinde ve yurt dışında tanıtmak üzere uzman bir kuruma sahiptir. Malezya, dünyadaki ilk Müslüman dostu ağırlama hizmetleri standartlarından birini geliştirdiği için Müslüman dostu ağırlama düzenlemelerinin yapılandırılmasında ön plandadır ve benzer bir yolda ilerlemek isteyen diğer ülkelere ve kuruluşlara sürekli olarak destek vermektedir.

Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri standardı - MDAH (MS 2610:2015) Malezya Standartlar Dairesi tarafından yayımlanmış bir standarttır. Malezya Standartlar Dairesi, Malezya'nın Bilim, Teknoloji ve İnovasyon Bakanlığına (MOSTI) bağlı olarak hizmet veren ulusal standart ve akreditasyon kurumudur. Malezya Standartlar Dairesi, SIRIM Berhad'ı standardı geliştirmek, dağıtımını yapmak ve satmaktan sorumlu kurum olarak görevlendirmiştir.

MDAH'nin oluşturulması, Malezya hükümetinin Malezya İslami Turizm Planında (İslami Turizmin Geliştirilmesine İlişkin Stratejik Plan) ülkedeki İslami Turizm için bir karşılaştırmalı değerlendirme ve kalite güvence mekanizması geliştirilmesine yönelik tavsiyesine uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Bu hükümet girişimi, Malezya'nın dünyadaki başlıca Müslüman turizm merkezlerinden birisi haline getirilmesine yönelik planı izlemektedir.

Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri standardı, üreticiler, kullanıcılar, tüketiciler ve diğer ilgili paydaşların dengeli bir şekilde temsil edildiği bir teknik komitenin fikir birliğine varmasıyla geliştirilmiştir. Standardın onaylanması, 1996 tarihli Malezya Standartları Yasasına (549 sayılı Yasa) tabidir ve her bir standart periyodik olarak gözden geçirilmektedir. MDAH 2015'te yayımlanmış ve o zamandan beri bir değişikliğe uğramamıştır. MDAH'nin kullanımı ve kabulü isteğe bağlıdır.

Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri standardının temel amacı, Müslüman turistler için sağlanan ürün ve hizmetlerin bütünlüğünü koruyacak bir güvence sistemini oluşturmaktır. Müslüman turistlere yönelik ürün ve hizmetlerin Şeriat kurallarına uygun olmasını sağlamak üzere geliştirilmiştir. Amaçlar şu şekilde özetlenebilir¹¹²:

- Bir kurum veya bireyin Müslüman dostu turizm ürün ve hizmetleri üretme ve/veya yönetme kabiliyetlerinin artırılması,
- Standardın uygulanmasıyla Müslüman dostu turizm ürünleri ve hizmetlerinin bütünlüğünün korunması ve
- Müşterilerin ihtiyaç ve gereksinimlerinin karşılanarak müşteri memnuniyetinin artırılması.

MDAH, Müslüman dostu konaklama, tur paketleri ve tur rehberlik hizmetleri alanlarını kapsamaktadır.

Malezya'nın MDAH standardına ve Müslüman dostu düzenlemeler alanında Malezya'nın deneyimlerine olan ilgi giderek artmaktadır. Birçok hükümet ve birlik, kendi standartlarını oluşturmalarına yardımcı olması için ITC ile temas kurmuştur; çünkü birçok ülke MDAH gibi

¹¹² MS2610:2015 – Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri – Şartlar, Standartlar Dairesi, Eylül 2016

mevcut bir standardı özel ulusal ihtiyaçları için uyarlamayı düşünmektedir. Şu anda ITC, konuk ağırlama hizmetleri veren Koreli işletmeler için bir standardın geliştirilmesi konusunda resmi olarak Kore'ye yardımcı olmalıdır.¹¹³

4.1.1. Standart Geliştirme Süreci

Malezya'da herhangi bir standardın geliştirilmesi için bir teknik komitenin kurulması gerekir.¹¹⁴ MDAH standardı, şu temsilcilerden oluşan İslami Bakış Açısıyla Yönetim Sistemine dair teknik komite tarafından geliştirilmiştir: Malezya İslami Gelişim Dairesi (JAKIM), Helal Endüstrisi Geliştirme Kurumu (HDC), Malezya İslami Anlayış Enstitüsü, Malezya Uluslararası İslam Üniversitesi, Malezya Yolsuzlukla Mücadele Komisyonu, Malezya Müslüman Tüketiciler Birliği, İslam Standartları Araştırma Enstitüsü, SIRIM QAS Uluslararası, Yayasan Ilmuwan (Eğitim Vakfı) ve SIRIM Berhad (sekretaryayı da oluşturmaktadır).¹¹⁵

Teknik komitenin üyelerine ek olarak Malezya'daki endüstri ve birlik temsilcilerine de danışılmaktadır. Endüstri temsilcileri ve birlikleri, Malezya Bumiputera Seyahat ve Tur Acentaları Birliği (Bumitra), Uluslararası Helal Bütünlük İttifakı, Malezya Uluslararası İslam Üniversitesi, Malezya Tur ve Seyahat Acentaları Birliği (MATTA), Malezya Oteller Birliği (MAH), Malezya Otel Sahipleri Birliği (MAHO), Malezya Turist Rehberleri Konseyi ve Malezya Turizm ve Kültür Bakanlığı (İslami Turizm Merkezi (ITC) ve Malezya Turizm Dairesi tarafından temsil edilmektedir).¹¹⁶

Teknik komite ve endüstri temsilcileri ilk görüşmelerini 2012'de yapmıştır. Daha sonra ağırlama sektörünün ihtiyaçlarını tespit etmek ve standardın farklı kriterlerini belirlemek için toplantılar yapılmıştır. İlk standart, iki aylık halka açık yorum süresinin ardından 2014'ün sonunda tamamlanmıştır. Standardın ilk sürümü, 2015'in başında yayımlanmıştır. Standardın resmi olarak tanıtımı, Aralık 2015'te Turizm Bakan Yardımcısı tarafından gerçekleştirilmiştir. Görüşmeleri başlatılması, taslak hazırlanması ve standardın yayımlanmasına dair tüm süreç yaklaşık olarak üç yıl almıştır.¹¹⁷

MDAH, mevcut ana akım standartlar esas alınarak modellenmemiştir, ancak MS1900:2014 (Şeriat esaslı kalite yönetim sistemleri), MS2393 (İslami ve Helal İlkeler), Helal İlaçlar ve Helal Ambalaj gibi birkaç tane mevcut Malezya standardının yanı sıra 1992 tarihli Malezya Turizm Sektörü Yasasına, İHI Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri İttifakına (ilk baskı), MATTA Etik Kurallarına ve MTGC Etik Kurallarına atıfta bulunulmuştur.¹¹⁸

Şu anda standarda ilişkin olarak hiçbir resmi kurum tarafından belgelendirme yapılmamaktadır; ancak standart, Müslüman dostu ürünler sunan konaklama hizmeti sağlayıcıları ve tur ve seyahat acentaları için bir rehber görevi görmektedir. Halihazırda Malezya'da 300'ü aşkın otelin Müslüman dostu olduğu tahmin edilmektedir.¹¹⁹

¹¹³ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi, Ekim 2016

¹¹⁴ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi

¹¹⁵ MS2610:2015 – Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri – Şartlar, Standartlar Dairesi, Eylül 2016

¹¹⁶ MS2610:2015 – Müslüman Dostu Ağırlama Hizmetleri – Şartlar, Standartlar Dairesi, Eylül 2016

¹¹⁷ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi

¹¹⁸ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi

¹¹⁹ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi

4.1.2. Standardın Şartları

Bir konaklama standardının şartları, genel ve özel şartlar olmak üzere iki kategoriye ayrılır. Genel şartlar yönetim ve personel sorumluluklarını, eğitim, dokümantasyon ve depolama, iletişim ve bir MDAH yönetim sistemini içerirken özel şartlar, konaklama tesislerinin odalarını, yiyecek ve içeceklerini, herkese açık ibadet odalarını ("namazgah"), umumi tuvaletlerini ve eğlence ve sağlık tesislerini kapsamaktadır.

A. Genel Şartlar

- Yönetim, çerçevenin oluşturulmasını, belirtilen tüm MDAH uygulamalarının yürütülmesini ve MDAH'yi sürekli olarak iyileştirme taahhüdünü sağlamalıdır.
- Yönetim, MDAH'nin uygulanmasını sağlamak için eğitilmiş bir Müslüman yetkiliyi görevlendirmelidir.
- Kurum, yetkin ve eğitilmiş personeli işe almalı ve yetkinliklerini sağlamak için onlara eğitim vermelidir.
- Sunulan tüm Müslüman dostu ürün ve hizmetlerin bir listesi verilmeli ve Müslüman konukların bilinçli kararlar verebilmesini sağlamak için bu liste sürekli olarak güncellenmelidir.

B. Özel Şartlar

- Konaklama tesisinin odaları şunları içererek Müslüman konuklar için uygun olmalıdır:
 - Odalarda JAKIM tarafından yerleştirilmiş Kible yönü işareti
 - Banyolarda abdest alma imkanları (taharet musluğu, el duşu veya hortum)
 - Müslümanların kullanması için uygun Helal kişisel bakım ürünleri
 - Odalarda mini barda alkollü içki olmaması
 - Odalarda seccade olması veya talep üzerine alınabilmesi
 - Odalarda Kadın Namaz Kıyafetlerinin olması veya talep üzerine alınabilmesi
 - Odalarda Kuran olması veya talep üzerine alınabilmesi
 - Odalarda namaz saatleri çizelgesinin olması veya talep üzerine alınabilmesi
- Konaklama tesisinin mutfağı JAKIM tarafından verilmiş Helal belgesine sahip olmalıdır.
- Ramazan ayında Sahur ve İftar yemeklerinin verilmesi.
- Herkese açık ibadet odalarının olması.
- Müslüman dostu dinlenme ve sağlık tesislerinin olması.

4.1.3. Belgelendirme Süreci ve Düzenlemeler

Müslüman Dostu Ağırhama Hizmetleri standardı, SIRIM'nin İnternet sitesi üzerinden çevrimiçi olarak satın alınıp indirilebilir. Ayrıca Putrajaya'daki İslami Turizm Merkezinden ve seçilen fuar ve tanıtım turlarından satın alınabilir. Standarda uymaya ilişkin tüm gerekli kılavuz ilkeler, dokümanda açıklanmaktadır. Mevcut çevrimiçi satın alma fiyatı 20 MYR'dir (yaklaşık 5 USD).¹²⁰

¹²⁰ Malezya Standartları Dairesinin internet sitesi (www.msonline.gov.my), Ekim 2016

Konaklama veya seyahat hizmeti sağlayıcısı, standartlarda belirlenen kılavuz ilkelere isteğe bağlı olarak uyabilir. Şu anda hiçbir belgelendirme süreci yoktur; standartta belirtilen kriterlere uymak, konaklama veya seyahat hizmeti sağlayıcısına bağlıdır. Standart şu anda zorunlu değildir. Gelecekte Malezya turizm makamları standarda ilişkin olarak bir belgelendirme süreci sunmayı düşünebilirler.¹²¹

Konaklama hizmeti sağlayıcılarını standarda uymaya teşvik etmek için İslami Turizm Merkezi, ağırlama sektörüne ve halka standardı tanıtmak ve standarda uymanın faydalarını göstermek için birçok tanıtım turu ve endüstri oturumu düzenlemektedir. Malezya Tur ve Seyahat Acentaları Birliği, paydaşları standart konusunda bilgilendirmek ve Malezya'daki seyahat acentalarını Müslüman müşterilerine Müslüman dostu konaklama sağlamaları için teşvik etmek amacıyla endüstri etkinlikleri düzenlemektedir. Bu endüstri etkinlikleri bağlamında paydaşlar, standardın oluşturulması ve uygulanmasında geniş bir endüstri katılımının önemini ifade etmiştir; çünkü yeni bir standardın başarısında endüstri oyuncularının standardı ne derecede kabul ettikleri çok önemlidir. Standart isteğe bağlı olarak uygulandığından, ağırlama endüstrisinin standardı kabulü, standardın zorunlu olması halindeki kabul oranından çok daha iyidir.¹²²

4.1.4. Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri

Pazarlama

MDAH Standardı, konaklama hizmeti sağlayıcıları tarafından tesislerinin tanıtımında bir pazarlama aracı olarak kullanılabilir.¹²³ Müslüman dostu standartları uygulayan ve izleyen işletmeler, pazar bölümlendirmesinde olumlu etkiler görmekte ve belirli bir pazar bölümüne (bu çalışmada Müslüman turistleri) daha iyi bir şekilde hitap etmektedir.¹²⁴

Müslüman konukların artması

MDAH standardına uyan oteller, Müslüman konuklara yönelik daha yüksek hizmet düzeyi ve daha fazla olanaklar nedeniyle Müslüman konukların sayısında artış sağlamaktadır. Bu yüzden oteller, dini hakkında duyarlı ve detaylara dikkat eden konuklara satış yapmayı avantajlı olarak değerlendirmektedir.¹²⁵

Olumlu Müşteri Algısı ve Deneyimi

Bir Müslüman konuk, kaldığı konaklama tesisinin Müslüman dostu olduğunu bilirse daha güvende ve rahat hisseder.¹²⁶ Müslüman dostu hizmetler sunulması, Müslüman turistler için kapsamlı bir seyahat deneyimi sağlar.¹²⁷

¹²¹ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi

¹²² Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi, Ekim 2016

¹²³ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Perhentian Island Resort, Ekim 2016

¹²⁴ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Malaya Üniversitesi, Ekim 2016

¹²⁵ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Perhentian Island Resort, Ekim 2016

¹²⁶ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, MATTA, Ekim 2016

¹²⁷ Stephensen, M. (2014) Deciphering 'Islamic hospitality': Developments, challenges and opportunities, Tourism Management Vol. 40, s. 155-164.

4.1.5. Güçlükler ve Çıkarılan Dersler

Standart Oluşturma

İlk olarak, fazla katı olmadan Müslüman dostu olmanın tüm gerekli unsurlarını içeren bir standardın oluşturulması başlı başına bir güçlüktür. Fazla katı olunursa, başta Müslüman olmayan ülkelerdeki konaklama tesisleri olmak üzere çoğu tesis, kriterleri karşılayamaz. Ayrıca tüketicilerin hangi imkan ve hizmetlere gerçekten ihtiyaç duyduklarının araştırılması gerekir. Malaya Üniversitesinin araştırmalarında, Müslüman turistlerin Helal gıda ve bir mescit/cami yerini en önemli kriterler olarak gördüğü ortaya konmuştur. Diğer kriterler bir konaklama tesisi için ek faydalar sağlayabilir; ancak tüketiciler için daha az önem arz etmektedir. Bir standart oluşturmak için hem uygulanabilirliği hem de kullanılabilirliği sağlamak üzere geniş çapta endüstri katılımı ve derinlemesine araştırmalara ihtiyaç duyulur. Malezya standardı örneğinde bu, sürekli olarak gerçekleştirilen endüstri katılımı oturumlarıyla sağlanmıştır.¹²⁸

Endüstri Tarafından Standardın Kabulü

Genel olarak, konaklama işletmeleri ve hizmet sağlayıcıları, aşağıdaki standartların isteğe bağlı olması konusunda ısrar ediyor görünmektedir. Bu, standardın endüstri tarafından düşük düzeylerde kabul edilmesine yol açabilir. Standardın kabul edilmesine ilişkin güçlükleri aşmanın bir yolu, geniş çaplı kampanyalar, tanıtım turları ve endüstri bilgilendirme oturumlarının düzenlenmesidir. Standarda katılımın faydalarının açıklanması, birçok işletmeyi standardı kabul etme konusunda motive edebilir.¹²⁹ Endüstrinin katılımda bulunması için motive edilmesine yönelik olarak bir teşvik sisteminin uygulanması önerilebilir. Bir seçenek olarak, MDAH standardına bağlı kalan konaklama hizmeti sağlayıcılarının ek vergi indirimleri vb. gibi faydalar sağlaması önerilmiştir.¹³⁰

Müslüman Olmayan Konukların Algıları

Birçok konaklama hizmeti sağlayıcısı, Müslüman dostu bir standarda katılımda bulunmalarına ilişkin en büyük korkularından biri olarak Müslüman olmayan konukların uzaklaştırılmasına ve gelir ve rezervasyonların kaybedilmesine ilişkin potansiyel riskten bahsetmektedir.¹³¹ Müslüman dostu standartların kabul edilmesinin konaklama tesislerinin karları üzerindeki etkilerini kesin olarak gösteren araştırmalara rağmen sektörde sübjektif bir korku hakimdir.¹³² Bu korkuyu yenmek için, Müslüman dostu konaklama standartların kabul edilmesinin konaklama tesisleri üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla derinlemesine ampirik araştırmaların gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bazı konuk ağırlama sektörü oyuncuları da konaklama hizmetleri sağlamaya ilişkin genel işe dinin karıştırılmasına dair endişelerini dile getirmiştir.¹³³

¹²⁸ The Readiness of Malaysian Accommodations Towards Shariah-Compliance, yayımlanmamış araştırma makalesi, Malaya Üniversitesi, 2016

¹²⁹ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi, Ekim 2016

¹³⁰ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Malaya Üniversitesi, Ekim 2016

¹³¹ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Perhentian Island Resort, Ekim 2016

¹³² Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, MATTA, Ekim 2016

¹³³ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Perhentian Island Resort, Ekim 2016

Küresel ve Bölgesel/Ulusal Standartlar

Tek bir küresel veya birkaç bölgesel/ulusal Müslüman dostu standardın mı daha iyi olacağına dair bir fikir birliği yoktur. Tek bir küresel standart daha iyi bir bilinirlik potansiyeline sahipken ve tek bir şekilde tanıtımı yapılırken¹³⁴, kültürel farklılıklardan dolayı uygulanması imkansız olabilir. Nüfusu Müslüman ağırlıklı olan ülkelerde bile küresel bir standart oluşturmak üzere siyasi ve kültürel farklılıkların üstesinden gelmek oldukça zor olabilir.¹³⁵ Başka bir güçlük de hangi kurum veya uluslararası kuruluşun böyle küresel bir standardın uygulanmasını denetleyeceğinin belirlenmesinde yaşabilir; çünkü bu, bir standardı her zaman bir tür siyasi araç haline getirecektir.¹³⁶ Diğer yandan, bölgesel/ulusal standartların ulusal/bölgesel ihtiyaçlara uyarlanması daha kolay olsa da bunların yerel niteliği, tekdüze bir standardın sahip olabileceği küresel bilinirliği garanti edemez.

Kadın ve Erkekler için Ayrı Tesisler

Yüzme havuzlarının veya spor salonlarının erkek ve kadınlar için ayrılması, özellikle bu tür tesislerin bulunmadığı otellerde konaklama hizmeti sağlayıcıları için büyük bir zorluk teşkil etmekte ve bunları işletmeye dahil etmek imkansız olmasa bile oldukça pahalıya mal olmaktadır. Bazı konaklama hizmeti sağlayıcıları yüzme havuzu veya spor salonu tesislerinin kullanımı için erkeklere ve kadınlara farklı saatler belirleyerek bu zorluğun üstesinden gelmektedir.¹³⁷ Birçok standart ayrılmış tesisler gerektirse de, pek çok turist bu uygulamadan hoşnutsuz olduğunu belirtmektedir. Müslüman konuklar da dahil olmak üzere birlikte seyahat eden aileler veya gruplar, birlikte bu tesislerin keyfini çıkarmak isteyebilir. Konukların kadın ve erkekler için ayrı yüzme havuzu uygulamasına itiraz etmeleri, bu özelliğin bir Müslüman dostu standartta isteğe bağlı bir özellik olarak yer almasını gerektirebilir.¹³⁸

Uygulama Maliyeti

İşletmeyi daha Müslüman dostu hale getirmek için mevcut tesislerde değişiklikler yapılması bakımından uygulama maliyeti, Müslüman dostu standartların karşı karşıya olduğu başka bir güçlüktür. Yatırımcıların işletmeyi Müslüman dostu hale getirmek için mevcut tesisleri değiştirmeye veya iyileştirmeye istekli olması gerekir. Bu, tesis ve hizmetleri katı bir şekilde standardize edilen ve beklenen getirisi en azından yatırım tutarına eşit olmayan büyük yatırımları yapmaktan kaçınacak uluslararası zincirler için özellikle sorun arz edebilir.¹³⁹

¹³⁴ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi, Ekim 2016

¹³⁵ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, İslami Turizm Merkezi, Ekim 2016

¹³⁶ Ponte, S. & Gibbon, P. (2011). Governing through standards: origins, drivers and limitations. Yayımlayan: Basingstoke: Palgrave Macmillan.

¹³⁷ Battour, M., ve ark. (2010). The impact of destination attributes on Muslim tourist's choice, International Journal of Tourism Research, Vol. 16, Issue 6, s. 527-540.

¹³⁸ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Malaya Üniversitesi, Ekim 2016

¹³⁹ Malezya vaka çalışması için yapılan görüşme, Malaya Üniversitesi, Ekim 2016

4.2 Türkiye

Türkiye, 2015 yılında 36,3 milyon yabancı ziyaretçi ile dünyanın en büyük altıncı turizm merkezidir. Bu turistlerin 5,8 milyonu Müslüman ülkelere gelmiştir ve toplam 31 milyar dolar harcamışlardır.¹⁴⁰ 11 milyon yerli Müslüman turistle Türkiye'nin konaklama tesisleri her yıl 15 milyondan fazla Müslüman'ı ağırlamaktadır. 4.500 kayıtlı konaklama tesisi toplamda 1,2 milyon yatak kapasitesine sahiptir.¹⁴¹ 2000'li yılların başında Türkiye genelinde kendilerini Helal olarak tanımlayan ondan az otel vardı. Şu anda, kıyı resortlarından yeşil resortlara ve termal otellere uzanan otel türleri arasında kendilerini Helal veya İslami otel olarak tanımlayan yaklaşık 140 otel vardır.¹⁴² Bununla birlikte, ülkede Helal belgeli otel bulunmamaktadır. İstanbul merkezli ve daha çok gıda belgelendirmesine odaklanan özel bir Helal belgelendirme kuruluşu olan GİMDES, birkaç yıl önce Helal turizm standardını yayımlamıştır. Fakat hiçbir otele standart tarafından henüz belge verilmemiştir.¹⁴³

Türk Standartları Enstitüsüne (TSE) göre MDT standartlarına olan ilgi, turizm sektörü yani otelciler tarafından ortaya çıkmıştır.¹⁴⁴ Sektörün ilgisine karşılık olarak TSE, iki buçuk yıllık hazırlıktan sonra Şubat 2016'da TS 13683 Helal Yönetimi Sistemi-Oteller adlı MDT standardını çıkarmıştır. Türkiye Kültür ve Turizm Bakanlığı, hem Türkiye hem de dünyadaki MDT pazarında görülen hızlı gelişmelerden bu yıl kendi MDT düzenlemelerini geliştirmek üzere motive olmuştur. Bakanlık, Helal turizm trendinin yükseldiğini izlemiş ve otel girişimcilerinden gelen MDT düzenlemesine ilişkin talepleri karşılamaya karar vermiştir.¹⁴⁵

4.2.1. Standart Geliştirme Süreci

Türk Standartları Enstitüsü (TSE) 2013'ün sonunda bir MDT standardının geliştirilmesi üzerinde çalışmaya başlamıştır. TSE Helal Yönetim Sistemi TS 13683 standardı, Şubat 2016'da tamamlanmıştır. Standart, birçoğu ilahiyat fakülteleri de dahil olmak üzere farklı üniversitelerde görev yapan profesörler olan 16 uzmanın oluşturduğu bir akademik istişare komitesinin yardımıyla geliştirilmiştir. 2017'nin ilkbahar aylarında TSE'nin Helal Yönetim Sistemi Belgesinin ilk kez verileceği otelin İkbal Termal Otel olması beklenmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2016'da bir MDT düzenlemesi üzerinde çalışmaya başlamıştır. Bakanlıkta Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü bünyesindeki Kontrolörler Kurulu Başkanlığı, Türkiye'nin Helal otelleri için bir MDT düzenlemesi üzerinde çalışmaya başlamıştır. Bakanlık bünyesinde bir Helal belgelendirme mekanizması kurulması planlanmaktadır. Bu, Bakanlığın kendi belgelendirme sistemini geliştirip uygulamaya koyacağı anlamına gelmektedir. Aşağıdaki tabloda TSE'nin standardının ve Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığının düzenlemelerinin gelişim aşamaları gösterilmektedir.

¹⁴⁰ Turizm İstatistikleri. TÜİK. 2016.

¹⁴¹ 1966'dan 2014'e Tescilli Turistik Konaklama Tesisleri ve İşletmelerinin Sayısı. TÜRSAB. 2016. İnternet.

¹⁴² "Müslüman Dostu Turizm: İİT Üyesi Ülkelerde MDT Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Pazarlanmasına" Dair Rapor. 8. İSEDAT Turizm Çalışma Grubu. Ağustos 2016. İnternet.

¹⁴³ "Helal Seyahat için GİMDES Standartları" *Helal Otel Nasıl Olmalı?* GİMDES, 2005-2016. İnternet.

¹⁴⁴ Türkiye vaka çalışması için yapılan görüşme, Eylül 2016.

¹⁴⁵ Türkiye vaka çalışması için yapılan görüşme, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eylül 2016.

Tablo 13: MDT Standardının Gelişimi – Türkiye

	TSE'nin MDT Standardı	Kültür ve Turizm Bakanlığı Düzenlemeleri
Aşamalar	✓ Bir Akademik İstişare Komitesi kurulur. ✓ Komite standardın ön taslak dokümanını hazırlar. ✓ Ön taslak dokümanı TSE'nin Helal Komitesinde değerlendirilir. ✓ Taslak, turizm sektörü birlikleri, oteller ve diğer ilgili devlet kurumları dahil olmak üzere paydaşlara iki kez gönderilir. ✓ Akademik İstişare Komitesi, paydaşların geri bildirimlerine göre taslakta değişiklikler yapar. ✓ Son taslak TSE'nin Teknik Kurulu tarafından değerlendirilir. ✓ Taslak onaylanırsa, resmi olarak TSE yönetimi tarafından hizmete sunulur.¹⁴⁶	✓ Müslüman Dostu Turizm/Helal turizm sektörü kavramsal olarak tanımlanmıştır. ✓ Turizm sektöründen paydaşlarla toplantı düzenlenmiştir. ✓ MDT hakkındaki uluslararası toplantılara uzmanlar katılmıştır. ✓ MDT'ye dair ulusal ve uluslararası standartlar incelenmiştir. ✓ Düzenleme taslağı oluşturulmuştur. ✓ Yasal belge yayımlanmıştır. ✓ Taslak yayımlanırsa denetimler Bakanlık tarafından gerçekleştirilecektir.

Kaynak: DinarStandard

4.2.2. Belgelendirme Süreci ve Düzenlemeler

Halihazırda kendi MDT standardını geliştirmiş olan TSE bünyesinde uygulama ve belgelendirmeden sorumlu bir Helal Belgelendirme Müdürlüğü vardır. Diğer yandan, Bakanlığın belgelendirme ve uygulama süreci, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü tarafından yürütülecektir. Şunun belirtilmesi gerekir ki Bakanlık, MDT'ye dair yasama işlemleri için belgelendirme sürecini henüz belirlememiştir. Kalite derecelendirmesi yapılan beş yıldızlı belgelendirme programı Bakanlık tarafından yürütülmektedir ve Bakanlık şu anda bu geleneksel belgelendirme süreci için aşağıda belirtilen özel bir dizi aşamayı izlemektedir. Hazırlanan taslak son halini alıp Resmi Gazetede yayımlanınca MDT belgelendirmesi için benzer bir süreç uygulanabilir.

¹⁴⁶ Türkiye vaka çalışması için yapılan görüşme, Eylül 2016.

Tablo 14: MDT Standardının Belgelendirilmesi – Türkiye

	TSE'nin MDT Standardı	Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgelendirmesi
Aşamalar	✓ Oteller, TSE'nin internet sitesinden bir başvuru formu doldurmalıdır. ✓ Başvuruda otelin tüm tedarikçileri belirtilmelidir (örneğin Helal belgeli olup olmadıklarını anlamak için gıda maddelerini nerelerden aldıkları). ✓ Dokümanın TSE yönetimi tarafından ön kontrolü, ✓ TSE'den ve Diyanet İşleri Başkanlığından denetçi ziyaretlerinin planlanması, ✓ Denetçiler saha ziyareti gerçekleştirip rapor hazırlarlar. ✓ Denetimin sonucu yeterli bulunursa rapor, Diyanet İşleri Başkanlığından bir uzmanın da yer aldığı TSE Helal Belgelendirme Komitesine sunulur. ✓ Komite raporu onaylarsa otele Helal yönetim sistemi belgesi verilir. ✓ Belgeleri TSE Helal Belgelendirme Müdürlüğü verir. Belge yıllık olarak yenilenir. Denetçi bir yıl içinde önceden haber vermeksizin ziyarette bulunur. Ancak ziyaretlerin sıklığı ihtiyaca göre yılda birden fazla olabilir.	✓ İşletmeler başvuru dokümanlarını toplayıp hazırlarlar. ✓ İşletmeler Bakanlığı resmi başvuruda bulunurlar. ✓ Uzmanlar dokümanları incelerler. ✓ Dokümanlar uygun bulunursa kontrolörler saha kontrolü için işletmeyi ziyaret ederler. ✓ İşletme yükümlülüklerini yerine getirdiyse kontrolör bunu Bakanlığa bildirir. ✓ İşletme için turizm belgesi onaylanır. ✓ Kontrolörler işletmeyi düzenli olarak ziyaret edip kontrol ederler. ✓ İşletme, kontrol listesindeki unsurları sağlayamazsa veya sınıflandırma formunda daha düşük bir puan alırsa belgelendirme işlemi iptal edilmelidir. Daha sonra işletme yeni bir belge almak isterse süreç başından itibaren tekrar başlatılır. ✓ Kontrolörler denetim programına göre işletmeye ziyarette bulunurlar. Şikayet veya talep alınması üzerine ya da diğer önemli sebeplerle yıl içinde başka ziyaretler yapılması da mümkündür.

Kaynak: DinarStandard

4.2.3. Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri

Daha önce de belirtildiği gibi şu anda Türkiye'nin herhangi bir MDT standardı kapsamında belgelendirilmiş hiçbir otel yoktur. 2017'nin ilkbahar aylarında İkbâl Termal Otelin ilk kez belgelendirilen otel olması beklenmektedir ve muhtemelen onu Şah Inn Paradise Otel izleyecektir. Bu haliyle standartların konaklama tesisleri üzerindeki etkisini değerlendirmek mümkün değildir. TSE yetkilileri, çoğu tesisin ilk başvuruda bulunanların deneyimlerini yakından izleyeceğini ve bunların başarılı olması halinde diğer tesislerin belge almaya çalışacağını düşünmektedir. Bakanlık, turizm pazarında Helal belgelendirmesine dair bir mevzuat hazırlamayı amaçlamaktadır.¹⁴⁷

¹⁴⁷ Türkiye vaka çalışması için yapılan görüşme, Eylül 2016.

4.2.4. Güçlükler ve Çıkarılan Dersler

Standart Geliştirme

Sürecin sorunsuz bir şekilde ilerlemesini sağlamak için yüksek düzeyde koordinasyon gerekmektedir. İşlevsel ve geçerli MDT düzenlemelerini geliştirmek için standart geliştirme kurumları, Helal parametrelerini açıklığa kavuşturmak üzere dini mercilerin desteğine ihtiyaç duymaktadır. Daha yüksek standart kabul oranları sağlamak için konaklama tesislerine danışılması gerekmektedir.

Konaklama Sektörünün Karmaşıklığı

Yiyecek ve içecek temini ve eğlenceyi de içeren hizmetler portföyünün karmaşıklığı sebebiyle otellerin MDT düzenlemelerine uyması zorlu olabilir. Gerekli bilgilerin ve sürekli eğitimin sağlanması şarttır. TSE, otel yönetimi için seminerler vermektedir.

4.3 Hırvatistan

Hırvatistan'ın Helal Turizmi teşvik etmek için Kasım 2016'da düzenlediği Dünya Helal Günü, MDT sektörüne daha fazla dikkat çekmiş olabilir ancak Hırvatistan'ın bu alandaki çalışmaları bu etkinlikten birkaç yıl önce başlamıştır. Hırvatistan'daki tek Helal belgelendirme kurumu olan Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, Hırvatistan Cumhuriyeti'ndeki Helal ürün ve hizmetlerin belgelendirilmesine yönelik uzman bir kuruluş olarak Hırvatistan'daki İslam topluluğu tarafından kurulmuştur. Bu kurum, 2010'da "Helal Kalitesinin Şartlarına Göre Ağırlama Hizmetleri, Seyahat Acentaları ve Sağlık Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Sınıflandırılmasına Dair Kural Kitabını" hazırlamıştır. O zamandan beri 2012'de ve 2014'te olmak üzere iki revizyon yapılmıştır. Bu Kural Kitabının hazırlanması, Malezya'nın MDAH standardı ile SMIIC adlı kurumunun ve TSE'nin Ağırlama Standardının oluşturulmasından önce gerçekleştirilmiştir.

Otellerden birinin belge alma talebi üzerine Kural Kitabının hazırlanması için harekete geçilmiştir. O zamanlar Helal Kalite Belgelendirme Merkezi daha çok Helal gıda belgelendirmesi üzerinde yoğunlaşmıştı ve konaklama sektörünün diğer yönleriyle ilgili çalışmalar yapmıyordu. Kural Kitabında ağırlama sektörü kılavuz ilkelerine ek olarak seyahat acentaları da ele alınmakta ve acentaların Müslüman müşterilerini götürebilecekleri yerlere (örneğin müşterileri şaraplık üzüm bağı turlarına götürmekten kaçınmaları gerekir) ve konaklamalarını sağlayacakları otellere (örneğin Helal belgeli oteller) dair kılavuz ilkeler yer almaktadır.

Otellerin Müslüman dostu olmasını ve belge almasını teşvik etmek için Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, Turizm Bakanlığıyla, Dışişleri Bakanlığıyla, Ticaret Odasıyla ve Oteller Birliğiyle işbirliği yapmaktadır. Merkez, Oteller Birliği aracılığıyla, belgelendirmenin faydaları ve şartları hakkında otelleri eğitmek için düzenli olarak seminerler düzenlemektedir. Şu anda Hırvatistan'da bu standart kapsamında belgelendirilmiş 14 otel bulunmaktadır ve yedi otel de belgelendirilme sürecindedir. Standart, Müslüman Dostu Turizm potansiyelinden faydalanmak için oluşturulmuştur.

4.3.1. Standart Geliştirme Süreci

Standartı geliştirmek amacıyla Helal Kalite Belgelendirme Merkezinden bir temsilci, fiili otel faaliyetlerine göre standardı hazırlayabilmek için faaliyetleri gözlemlemek üzere otelleri ziyaret etmiştir. "Kural Kitabının" taslağının hazırlanması sürecinde Hırvatistan'daki Ağırlama Hizmetleri Yasası ve Hizmet Sunumu Yasası da dahil olmak üzere ağırlama hizmetleri ve turizme ilişkin yasalara başvurulmuştur. Taslağın hazırlanmasında Hırvatistan'ın mevcut Helal gıda standardı olan ve Hırvat Standart Enstitüsünde tescil edilmiş olan Helal Standardı HRN BAS 1049 2010'a da başvurulmuştur. Kural Kitabının hazırlanması altı ay sürmüştür.

Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, otellere standardın bildirilmesinde ve belge almaları için otellerin teşvik edilmesinde Turizm Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı ve otel birliklerinin desteğini talep etmiştir.

4.3.2. Standartın Şartları

Hırvat hukuku, otellerin belge almadan Helal veya Müslüman dostu olduklarını iddia etmelerine izin vermemektedir; tüketici koruma yasalarına göre bir otelin belge almadan Helal veya Müslüman dostu olduğunu iddia etmesi yasa dışıdır. Helal Kalite Belgelendirme Merkezi, Hırvatistan'da Helal

belgesi verilmesine ilişkin olarak hükümet ile bir anlaşma imzalamıştır. Hükümetle yapılan bu anlaşmaya ve tüketici koruma yasalarına göre geçerli bir belgeleri olmadan Helal olduklarını iddia eden oteller cezalandırılır. "Helal Kalitesinin Şartlarına Göre Ağırlama Hizmetleri, Seyahat Acentaları ve Sağlık Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Sınıflandırılmasına Dair Kural Kitabında" konaklama tesislerine yönelik olarak üç kategoride belgelendirme yapılmaktadır.

Helal Paketi A

Helal Paketi A için konaklama tesisleri aşağıdaki şartları yerine getirmelidir:

- Turizm Bakanlığında konaklama hizmetleri ruhsatının alınması
- HACCP sistemi ve ISO 22000:2005 için talepte bulunulmuş olması
- Helal belgesi olan ve Helal Kalite Belgelendirme Merkezi tarafından yetkilendirilmiş olan onaylı tedarikçilerden Helal gıda temin edilmesi
- Gıda maddelerinin HRN BAS 1049:2010 Helal şartlarına göre depolanması ve hazırlanması
- Personelin Helal Kalite Belgelendirme Merkezi tarafından Helal konusunda eğitilmesi
- Helal gıda servisi yaptıklarının belirtildiği kolaylıkla görülebilir bir işarete sahip olunması
- Menüde Helal yiyeceklerin açık bir şekilde belirtilmesi
- Yemek sunumu yapılan yerin girişinde kolaylıkla görülebilir bir Helal belgesinin yer alması
- Odalarda Kible yönünün gösterilmesi
- Seccade temin edilmesi
- Namaz saatler çizelgesinin temin edilmesi
- Mini barda alkollü içki bulundurulmaması

Helal Paketi B

Helal Paketi B için konaklama tesisleri aşağıdaki şartları yerine getirmelidir:

- Helal Paketi A'nın tüm şartlarının karşılanması
- Tesislerde alkollü içki servisi yapılmaması
- Tesislerde haram gıda servisi yapılmaması

Helal Paketi C

Helal Paketi C için konaklama tesisleri aşağıdaki şartları yerine getirmelidir:

- Helal Paketi B'nin tüm şartlarının karşılanması
- Kadınlar için ayrı bir yüzme havuzu temin edilmesi
- Kadınlar için ayrı bir kumsal temin edilmesi

Şu anda Hırvatistan'da Helal Paketi C kapsamında belgelendirilmiş hiçbir otel yoktur.

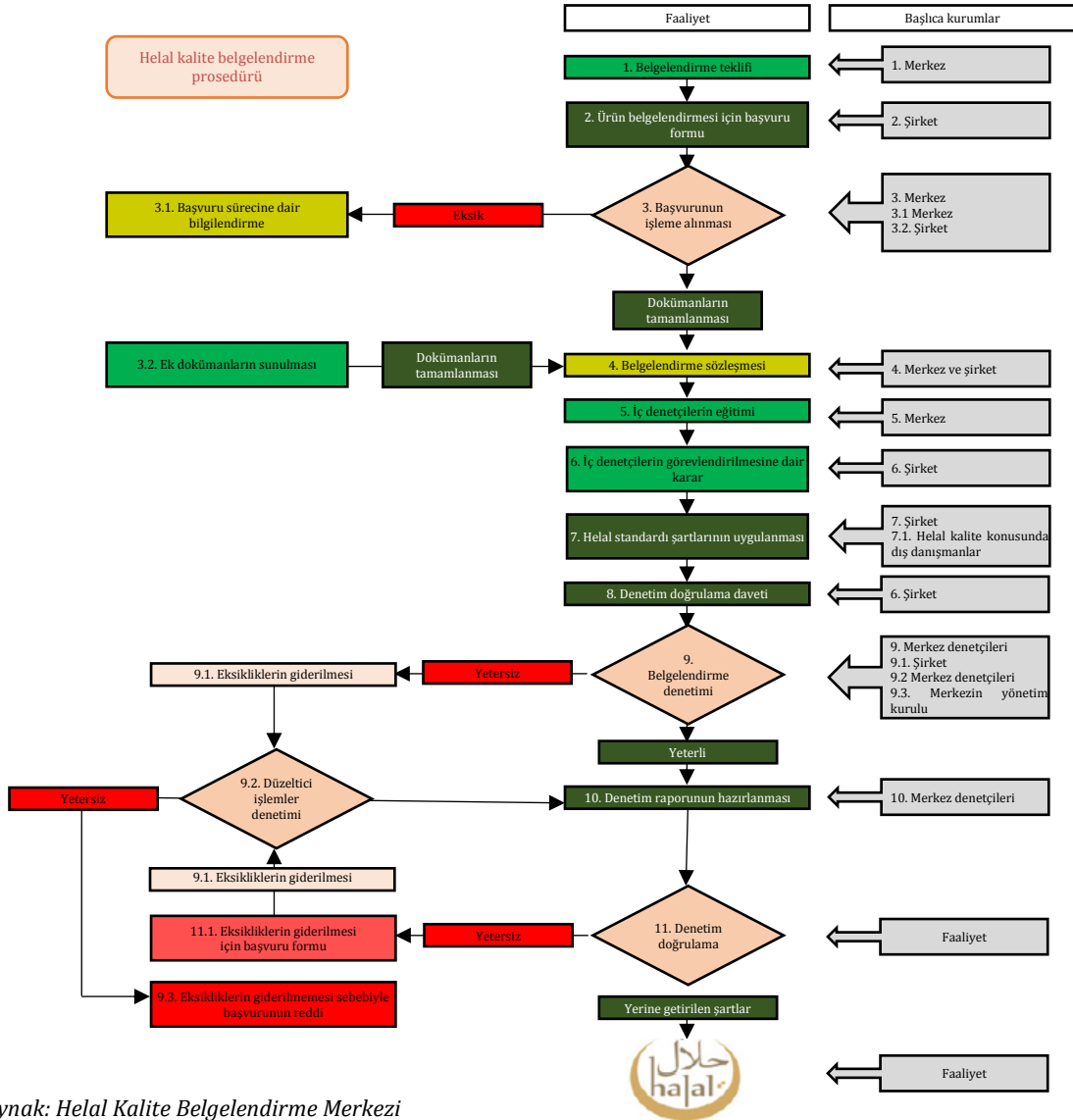
4.3.3. Belgelendirme Süreci ve Düzenlemeler

Bir konaklama tesisinin belgelendirilmesinin aşamaları aşağıda belirtilmektedir:

- Konaklama tesisi özel bir form doldurarak belgelendirilmek üzere başvuruda bulunur.
- Helal Kalite Belgelendirme Merkezinden bir temsilci, talep edilen programları yönetimle birlikte değerlendirmek için tesisi ziyaret eder.
- Daha sonra Merkez, Şeriat kanunları ve Helalin ne anlama geldiği üzerine yoğunlaşan eğitimler gerçekleştirir.
- Otel, seçtiği Helal paketi kategorisine ilişkin Helal şartlarını uygular ve gerekli tüm doküman ve süreçleri tamamladıktan sonra bir iç denetim gerçekleştirir.
- Daha sonra konaklama tesisi uygulamayı sonuçlandırıdığını Merkeze bildirir.
- Merkez, normal ISO 7021 standardına uyarak bir belgelendirme denetimi gerçekleştirir; çünkü bu, Merkezin Dubai Akreditasyon Merkezine akredite olmak için yerine getirmek zorunda olduğu şartların bir parçasıdır.
- Uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda Merkez, uygunluk sağlanması için halledilmesi gereken alanları raporunda belirtir.
- Tesis kriterleri karşılıyorsa belgelendirme yapılır ve resepsiyona yerleştirilmek üzere bir Helal İşareti alır.
- Otellerin her 3 yılda bir belgelerini yeniletmesi gerekir.
- Merkez ayrıca her bir otel için yılda bir kez "gizli müşteri" denetimi gerçekleştirir ve yıl içinde ek olarak resmi olmayan denetimler gerçekleştirebilir. Merkez bazen konuklardan da geri bildirimler alır. Anlaşmada otelin şartları yerine getirmemesi halinde ceza verilmesi öngörülmektedir.

Aşağıdaki şemada belgelendirme sürecinin aşamaları ve her bir aşamada yer alan kurumlar gösterilmektedir.

Şekil 14: Hırvatistan'da Helal Belgelendirme Süreci¹⁴⁸



Kaynak: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi

Şu anda Helal Kalite Belgelendirme Merkezi tarafından her biri paket A kategorisi kapsamında belgelendirilmiş 14 otel vardır. Hotel Ilirija, DoubleTree by Hilton Zagreb, Hoteli Milenij Opatija, Hotel Grand Adriatic Opatija, Hotel Monte Mulini Rovinj, Hotel Lone Rovinj ve Hotel Sveti Martin gibi başka birkaç otel de şu anda belgelendirme sürecindedir. Aşağıdaki tabloda "Paket A" belgesi olan oteller ve belgelerin verildiği tarihler belirtilmektedir.

¹⁴⁸ Bu şema Helal Kalite Belgelendirme Merkezi tarafından temin edilmiştir.

Tablo 15: Paket A Belgeli Oteller

Otel Adı	Veriliş Tarihi
HOTEL BAŠKA	Ekim 2010
LIBERTAS RIXOS	Nisan 2014
SHERATON DUBROVNIK RIVIERA HOTEL	Haziran 2016
TOPLICE HOTEL	Mart 2014
HOTEL SPAČVA	Mayıs 2012
HOTEL MOZART	Ekim 2014
GRAND HOTEL BONAVIA	Mayıs 2014
HOTEL ART	Mayıs 2012
HOTEL SOL UMAG	Mayıs 2014
HOTEL TURIST	Şubat 2012
HOTEL ARISTOS	Ağustos 2013
ESPLANADE ZAGREB HOTEL	Mayıs 2013
SHERATON ZAGREB HOTEL	Mart 2015
WESTIN ZAGREB HOTEL	Ekim 2012

Kaynak: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi

Hırvatistan Müslümanların çoğunluk olmadığı bir ülke olduğu için Helal tuvaletler, abdest alma imkanları, kadın ve erkekler için ayrı sağlık tesisleri ve Helal kozmetik ürünleri gibi Helal özellikler bakımından nelerin zorunlu olabileceğine dair kısıtlamalar söz konusudur. Mutfağın Helale dönüştürülmesi de oteller için bir sorundur; çünkü domuz eti ve alkol içeren birçok ürün vardır.

Belgelendirme maliyeti otelin büyüklüğüne, çalışanlarının sayısına ve resmi üyeliğine (yani bir zincirin parçası olup olmaması) bağlıdır. Merkez, otellerin belge aldıktan sonra fiyatlarını yükseltmemelerini talep etmektedir.

4.3.4. Standartların Konaklama Sektörü Üzerindeki Etkileri

Satışlarda Artış

Helal belgesi alan bazı oteller, çeşitli olumlu etkiler deneyimlemiştir. Helal belgesi aldıktan bir yıl sonra satışlarını %6 arttıran Esplanade Westin örneğinde olduğu gibi bazı oteller satışlarını artırmıştır.

Müslüman Konukların İhtiyaçlarının Etkili Bir Şekilde Karşlanması

Diğer oteller ise Müslüman konuklarla daha etkili bir şekilde ilgilendiklerini deneyimlemişlerdir. Hem Hotel Sheraton Zagreb hem de Rixos Dubrovnik'in belirttiği gibi, gayrimüslim personel Müslüman konukların ihtiyaçları konusunda daha fazla bilgi ve anlayışa sahip hale gelmiştir.¹⁴⁹

4.3.5. Güçlükler ve Çıkarılan Dersler

- Farklı uygunluk düzeylerini içeren bir standarda sahip olunması, konaklama tesislerini bu standardı kabul etmeleri konusunda teşvik eder çünkü ilk seviye genellikle asgari temel şartları kapsar. Sheraton, Rixos ve Hilton'ın Hırvatistan'da MDT belgelendirmesi için başvuran oteller arasında olduğu göz önünde bulundurulduğunda bu, küresel otel markaları için bile geçerlidir.
- Kural Kitabı özellikle Müslüman olmayan ülkeler için uygundur; çünkü ilk kategori esasen Helal gıda seçeneklerinin sunulmasını, odalarda namaz imkanlarının sunulmasını ve mini barda alkollü içkilerin bulundurulmamasını gerektirir. Bunların hepsi uygulaması oldukça kolay adımlardır.
- Özellikle bir otelin resmi bir belgesi olmadan Helal veya Müslüman dostu olduğunu iddia etmesi yasa dışıysa otellerin MDT belgesi almalarının teşvik edilmesinde hükümetin buna ilişkin yasama işlemleri belirli bir rol oynar.
- Hırvatistan'da hükümetle Helalden sorumlu merci olarak görevlendirilmesini sağlayan bir anlaşma yapmış olan Helal Kalite Belgelendirme Merkezi örneğinde olduğu gibi MDT standartlarına ilişkin olarak hükümetin desteğinin alınması önemlidir.

¹⁴⁹ Hırvatistan vaka çalışması için yapılan görüşme, Helal Kalite Belgelendirme Merkezi

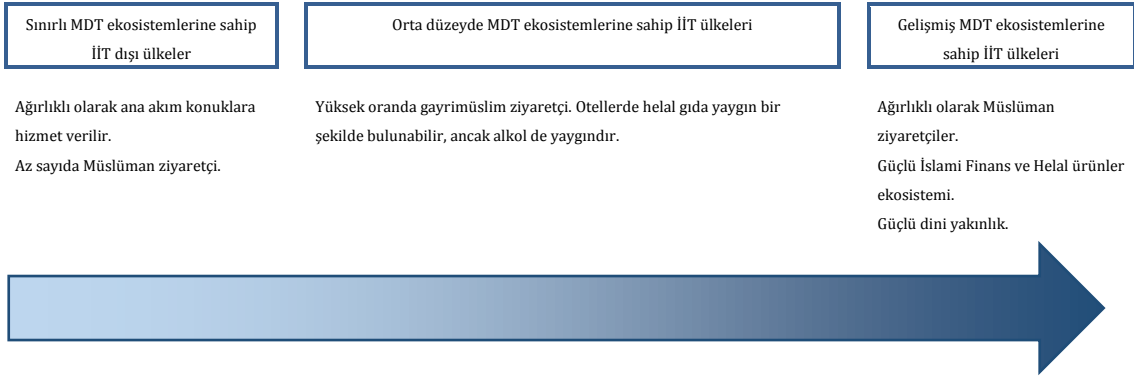
5 MDT Konaklama Hizmetleri ve Standartlarına İlişkin Temel İlkeler

5.1 MDT Hizmetleri ve Olanakları

Bu bölümde İİT üyesi ülkelerin bir MDT ağırlama standardına dahil etmeleri gereken MDT hizmetleri ve olanaklarının temel bir listesi sunulmaktadır. Esnekliğin kritik öneme sahip olduğu göz önünde bulundurulduğunda, tavsiyeler MDT ekosistemlerinin ne kadar sağlam olduğu dikkate alınarak uygun hale getirilmiştir.

Bu listenin belirlenmesinde vaka çalışmaları, görüşmeler, mevcut standartlar ve eski MDT raporlarının yanı sıra DinarStandard'ın çerçevelerinden ve MDT sektörüne ilişkin analizlerinden yararlanılmıştır. Aşağıdaki şekilde MDT ekosistemi gelişiminin çeşitli düzeylerde olduğu İİT üyesi ülkelere yönelik tavsiyeler için kullanılan sınıflandırılma gösterilmektedir.

Şekil 15: İİT Üyesi Ülkelerin Sınıflandırılması - MDT Ekosistemi



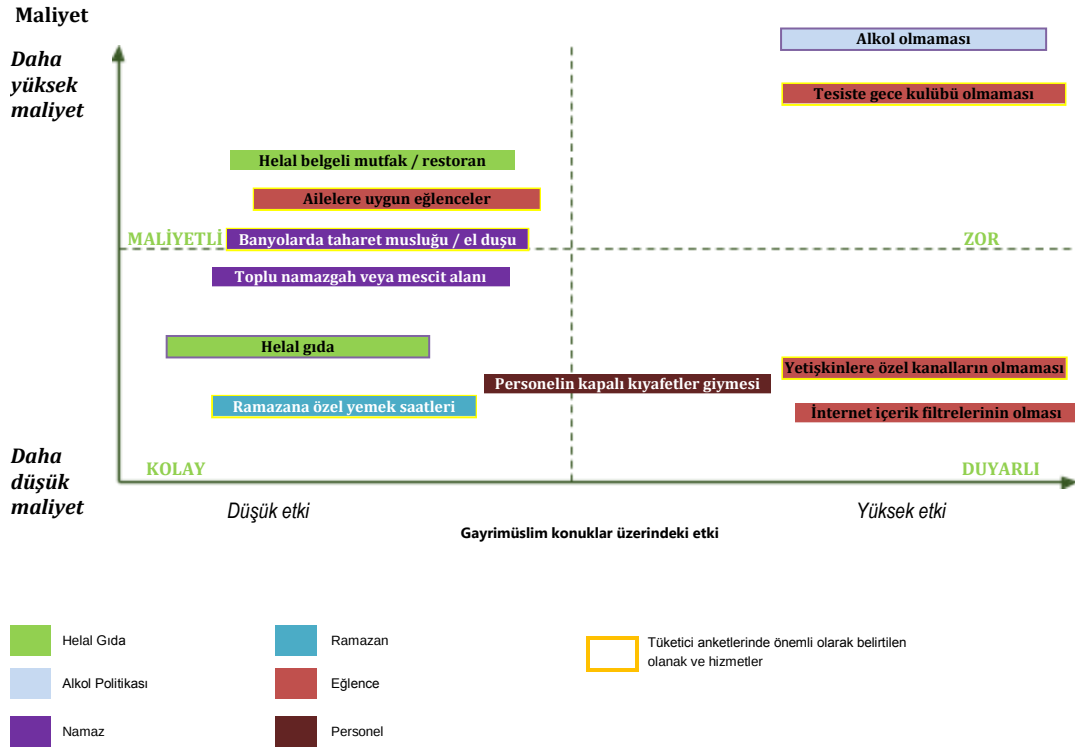
Kaynak: DinarStandard

Sonraki bölümlerde ilk olarak orta düzey MDT ekosistemlerine sahip İİT üyesi ülkelere yönelik hizmet ve olanaklar, daha sonra da gelişmiş MDT ekosistemleri olan İİT üyesi ülkelere yönelik MDT hizmetleri ele alınacaktır. Son olarak, anlaşılır olduğu üzere sınırlı MDT ekosistemlerine sahip olan İİT üyesi olmayan ülkeler ele alınacaktır.

5.1.1. Orta Düzey MDT Ekosistemine Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları

Müslüman konuklar için önem teşkil eden, uygulanması kolay olan ve ana akım konuklar üzerinde düşük bir etkiye sahip olan, ancak ılımlı MDT ekosistemlerine sahip İİT üyesi ülkelerdeki konaklama tesislerinin sunması gereken üç pratik MDT hizmeti vardır. Bu üç hizmet, aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi sadece Helal belgeli yiyeceklerin sunulması (otel mutfaklarının Helal belgesi almasına yönelik bir anlayışla), odalarda seccadelerin bulundurulması ve Ramazan ayında yemek saatlerinin ve menüdeki ürünlerin ayarlanmasıdır. Tüm bu hizmetler ankette önemli olarak derecelendirilmiştir. Ayrıca uygulanmaları kolaydır ve ana akım konuklar üzerinde sınırlı etkiye sebep olurlar. Önemli olarak derecelendirilen ve sunulması maliyetli olmayan başka bir hizmet de otele bir "namazgah" veya ibadet odası sunulmasıdır.

Şekil 16: Orta Düzey Ekosistemlere Yönelik MDT Hizmetleri



Kaynak: DinarStandard

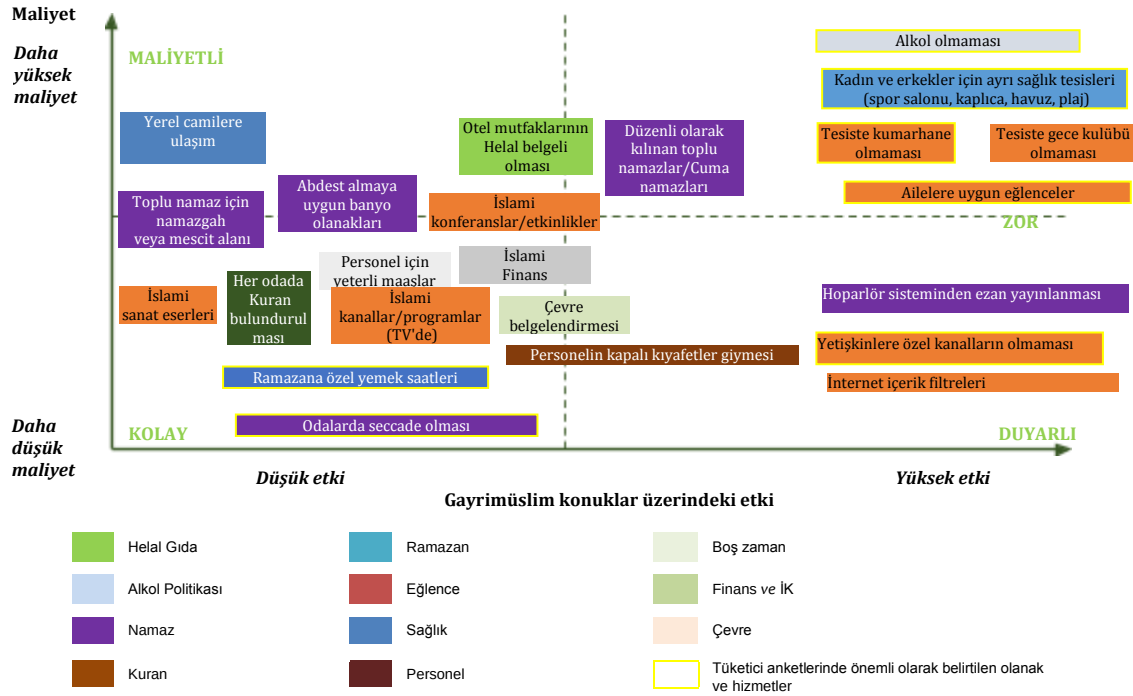
Önemli olarak derecelendirilen ve uygulanması orta derecede maliyetli olup ana akım konuklar üzerinde düşük etkiye sebep olacak ek hizmetler, hem konuk odalarındaki hem de herkese açık alanlardaki banyolarda taharet musluğu veya el duşu olması ve ailelere uygun eğlenceler düzenlenmesidir.

Müslüman konuklar için önemli olarak derecelendirilen ancak *haram* olarak kabul edilen faaliyetlerin gerçekleştirilmemesi nedeniyle gelir kaybına yol açan ve ana akım konuklar üzerinde yüksek bir etkiye sebep olan özellikler arasında tesiste alkol servisi yapılmaması ve kumarhane veya gece kulübü olmaması yer almaktadır. Ayrıca, eğlence bakımından yetişkin kanallarının sunulmaması ve İnternet içerik filtrelerinin sunulması düşük maliyetli özelliklerdir ancak ana akım konukları etkileyebilirler. Bununla birlikte, ailelere uygun eğlenceler düzenlenmesi ve personelin kapalı bir şekilde giyinmesinin şart koşulmasıyla birlikte tüm bu özellikler, ana akım konuklar üzerinde etkiye sebep olmasına rağmen aynı zamanda ailelere ve etik değerlere uygundur ve dolayısıyla aileler ve etik bilinci olan tüketiciler gibi diğer pazar bölümleri için cazip gelecektir. Ailelere ve etik değerlere uygun MDT hizmetlerinin bir listesi için lütfen bölüm 5.1.4'e bakın.

5.1.2. Gelişmiş MDT Ekosistemlerine Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları

Gelişmiş MDT ekosistemlerine sahip İİT üyesi ülkelere geçiş yaparken konaklama tesislerinin sunması gereken pratik özelliklerin çeşitliliği büyük oranda artar. Bu ülkeler için, yukarıdaki şemada gösterildiği gibi daha yüksek bir MDT hizmet ve olanakları düzeyinin uygulanması tavsiye edilmektedir. Örneğin, otel mutfakları Helal belgeli olmalı, otel içinde alkol satılmamalı veya kullanımına izin verilmemeli, umumi tuvaletlerde ve odalardaki tuvaletlerde *abdest* almak için uygun imkanlar bulunmalı, Cuma namazı da dahil olmak üzere toplu yapılan ibadetler namazgah/ mescitte yapılmalı ve ezan, hoparlör sistemi üzerinden yayınlanmalıdır. Ayrıca Ramazan ayında *iftar* ve *sahur* yemekleri verilmesine ek olarak civardaki camilere servisler kaldırılmalı ve helal belgeli ürünler, sağlık ürünlerini de kapsayacak şekilde artırılmalıdır.

Şekil 17: Gelişmiş Ekosistemlere Yönelik MDT Hizmetleri



Kaynak: DinarStandard

Boş zaman faaliyetleri; spor salonları, yüzme havuzları, kaplıcalar ve plajlar da dahil olmak üzere sağlık tesislerinde erkek ve kadınlar için ayrı mekanlar sunularak veya belirli saatler kadınlar için tahsis edilerek cinsiyetlere göre ayrılmalıdır. İşletme yönetimi bakımından, tüm finansman Şeriata uygun ilkelere bağlı olmalıdır. Konaklama tesisi çalışanları adil bir şekilde muamele görmeli ve geçinmeye yetecek bir ücret almalı, işletmeler ise çevre dostu süreçler yürütmeli ve çevre belgelerine sahip olmalıdır.

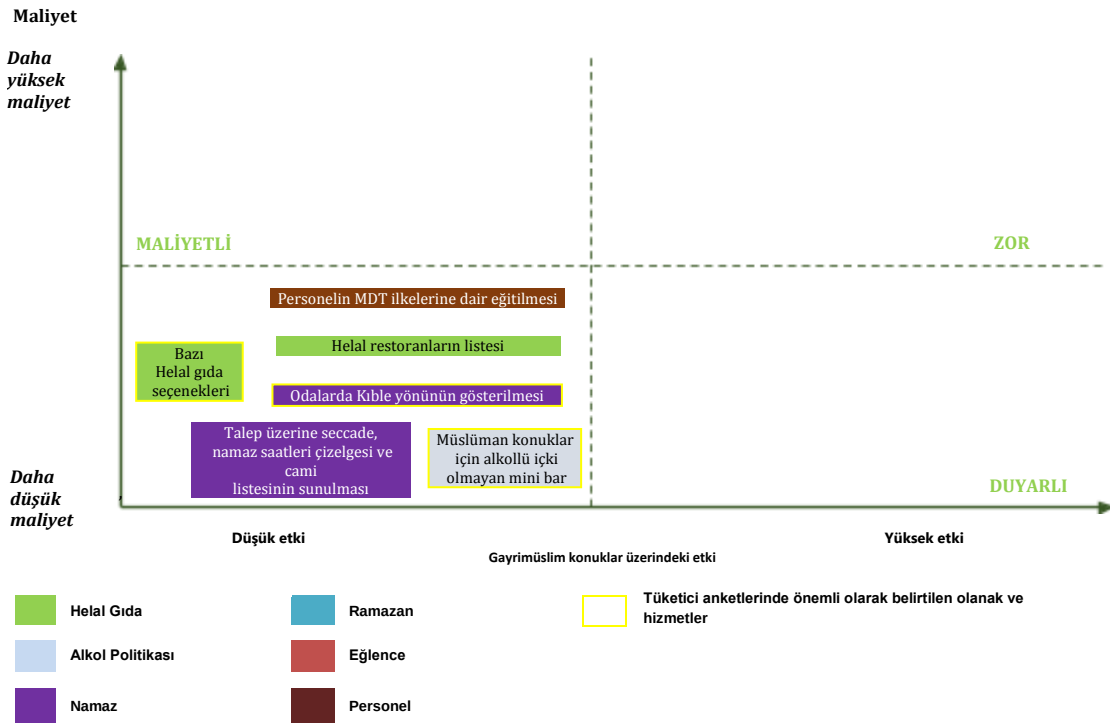
Her odada *Kuran* bulundurulması gibi düşük maliyetli, Ramazan ayında camilere servis kaldırılması gibi orta düzeyde maliyetli ve erkek ve kadınlar için ayrı sağlık tesisleri gibi yüksek maliyetli ek hizmet ve özellikler de vardır.

Ek özellik ve hizmetlerin çoğunluğunun otelin ailelere uygun olduğu anlayışına ilişkin olarak ekstra getirisi yoktur, ancak faizsiz finansman ve çevre dostu şartlara uyma gibi özellikler otelin etik anlayışını ekstra olarak güçlendirmektedir. Ailelere ve etik değerlere uygun MDT hizmetlerinin bir listesi için lütfen bölüm 5.1.4'e bakın.

5.1.3. Sınırlı MDT Ekosistemlerine Sahip İİT Üyesi Olmayan Ülkelere Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları

İİT üyesi olmayan ülkelerde işletmeler, aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi düşük maliyetli temel hizmetleri sunarak pratik bir şekilde Müslüman tüketicileri çekebilirler. Şekilde Müslüman konuklara hizmet vermek isteyen ancak ana akım konukları etkilemek veya çok fazla çaba harcamak istemeyen ve yüksek maliyetlerden kaçınmayı amaçlayan İİT üyesi olmayan ülkelerdeki oteller için uygun olan temel MDT hizmetleri ve olanakları gösterilmektedir.

Şekil 18: Sınırlı Ekosistemlere Yönelik MDT Hizmetleri



Kaynak: DinarStandard

Şemanın sol alt kısmında tavsiye edilen hizmet ve olanaklar düşük maliyetlidir ve ana akım konuklar üzerinde düşük bir etkiye sebep olurlar. Şartlar, Helal gıda olması, mini barda alkollü içki yer almaması ve odalarda Kible yönünün gösterilmesi gibi tüketici anketinde önemli olarak derecelendirilen hizmet ve olanakları içerir. Müslüman konuklar için çok önemli olsa da bu hizmet ve olanaklar ana akım konuklar üzerinde düşük bir etkiye sebep olur ve düşük maliyetlidirler.

Personelin MDT ilkelerine ilişkin olarak eğitilmesi, orta düzeyde maliyetli olan tek unsurdur ve Müslüman konukların temel ihtiyaçlarının karşılanması için önemlidir. Otelde bazı Helal gıdaların sunulmasına ek olarak, konuklarla ilgilenen personel çevredeki Helal restoranları tavsiye edebilmeli, yerel camiler hakkında bilgi verebilmeli ve istek üzerine seccade ve namaz saatleri çizelgesi sunabilmelidir.

5.1.4. Ailelere ve Etik Değerlere Uygun Anlayış

MDT özelliklerinin uygulamaya konulmasına ilişkin pratiklik düzeyi ülkeden ülkeye değişiklik gösterir. MDT ile ilgili özelliklerin bazıları, daha yüksek maliyetli ve uygulaması daha zor olabilir; ancak bazı MDT özellikleri aynı zamanda konaklama tesisinin ailelere ve etik değerlere uygunluğunu vurgular. Örneğin, bir gece kulübü veya barın olmaması yalnızca Müslüman konukların ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, aynı zamanda otelin ailelere uygun olduğu anlayışını güçlendirir; çünkü çocuklarıyla gelen birçok ana akım aile, böyle bir ortamın aile üyeleri için daha güvenli bir ortam olacağını düşünür.

Aşağıdaki tabloda, farklı MDT ekosistemi düzeylerinde bir konaklama tesisinin ailelere ve etik değerlere uygun olduğu anlayışını güçlendiren hizmet ve olanaklar belirtilmektedir. Yetişkin TV kanallarının ve müstehcen sanat eserlerinin olmaması ve İnternet içerik filtrelerinin kullanılmasına ek olarak tesiste alkol, kumarhane veya gece kulübü olmaması, tesisin etik anlayışına ek olarak ailelere uygun duruşunu da vurgular.

Tablo 16: Ailelere Uygun ve Etik MDT Hizmetleri ve Olanakları

Asgari şartlar	
Helal gıda	Helal gıda seçenekleri
Alkol Politikası	Müslüman konuklar için içkisiz mini bar
Ekstra özellikler	
Alkol Politikası	Alkol olmaması: bar olmaması veya otel restoranında alkollü içki servisi yapılmaması
Eğlence	Tesiste gece kulübü olmaması Tesiste kumarhane olmaması Yetişkinlere özel kanalların olmaması İnternet içerik filtrelerinin kullanılması (müstehcenlik için) Tesiste ailelere uygun program ve eğlenceler düzenlenmesi
Personel	Personelin kapalı kıyafetler giymesi
Tam uygunluk özellikleri	
Alkol Politikası	Tesiste alkollü içki olmaması (örneğin restoranda veya talep üzerine)
Eğlence	İslami değerlere ters düşebilecek müstehcen sanat eserleri ve müziklerin olmaması
Çevre	Çevre belgeleri olması ve çevre dostu süreçlerin uygulanması

5.2 MDT Standartları

Müslüman turistlerin MDT hizmetlerine verdiği önem göz önünde bulundurulduğunda, konaklama hizmeti sağlayıcılarının bu hizmetleri ne kadar sağladığının ölçülmesine yönelik bir ihtiyaç söz konusudur. Önceki bölümde ortaya konulduğu gibi ülkelerin MDT ekosistemlerin gelişmişlik düzeyleri farklıdır; bu, MDT hizmetlerine yönelik düzenleyici sistemler için de geçerlidir. Bu bölümde MDT standartlarının oluşturulmasına yönelik ihtiyaca ve standartların nasıl oluşturulduğu, neleri ölçtüğü ve bu standartlar kapsamında şirketlerin nasıl belgelendirildiğine dair olarak ana akım devlet standartları ve özel standartlardan çıkarılan derslere odaklanılmaktadır. Tavsiyelerin tümü için lütfen "Politika Tavsiyeleri" adlı Bölüm 6'ya bakın.

5.2.1 Devlet Standartları

A. Standartlar nasıl geliştirilir?

MDT standartlarının oluşturulmasına ilişkin aşamalarla karşılaştırıldığında MDT standartlarının iyileştirilmesine ilişkin çeşitli fırsatların ve eksikliklerin vurgulandığı ana akım ağırlama standartlarının oluşturulmasında devletlerin izlediği bazı temel aşamalar vardır.

Tablo 17: Devlet Standartlarının Oluşturulmasına İlişkin Aşamalar

	Ana Akım Standartlar Örneğin ASEAN Yeşil Otel, Filipin Yıldız Derecelendirme Sistemi	MDT Standartları Örneğin Malezya'nın MDAH standardı, Türkiye'nin TS 13683 standardı	MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatlar
Aşamalar	✓ Standardın belirlenmesi için bir kurum oluşturulması (paydaşların temsil edildiği) ✓ Konaklamaya ilişkin mevcut kriterlerin gözden geçirilmesi ✓ Paydaşların görüşlerinin alınması ✓ Bir standart taslağı hazırlanması ✓ Paydaşlardan ve halktan geri bildirim alınması ✓ Yeni standarda son halinin verilmesi ve nihai metnin yayımlanması ✓ Kontrol/denetim kapasitesinin geliştirilmesi ✓ Belgelendirilmek için başvuruda bulunan otellerde denetim ve derecelendirme yapılması ✓ Periyodik denetimler gerçekleştirilmesi	✓ Ana paydaşlardan oluşan bir komitenin oluşturulması ✓ Mevcut standartların (ana akım ve Helal) gözden geçirilmesi ✓ Bir standart taslağı hazırlanması ✓ Daha geniş bir paydaş havuzundan geri bildirimler alınması (Buna "Kamuoyu" aşaması denmektedir.) ✓ Geri bildirimlere göre taslağın revize edilmesi ✓ Standardın yayımlanması	✓ Endüstri birlikleri ve tüketiciler de dahil olmak üzere tüm paydaşların sürece dahil edilmesi ✓ Varsa MDT'yi engelleyici mevzuatın ve geleneksel otel standartlarında MDT'yi engelleyici unsurların değiştirilmesi (örneğin otellerin alkollü içki servisi yapmasının zorunlu olması) ✓ Bölgesel hükümetlerle/İİT üyesi ülke hükümetleriyle birlikte hareket edilmesi ✓ Bölgesel standartlarda yerel farklılıklara olanak tanınması ✓ Standart belirleme ve belgelendirme rolleri arasında çıkar çatışmasının en aza indirilmesi ✓ Yerel denetçilerin eğitilmesi ve kapasitelerinin geliştirilmesi ✓ Kontrollerin, belgelerin ve takip süreçlerinin oluşturulması ✓ Endüstri paydaşları ve tüketiciler arasında standardın teşvik edilmesi

Kaynak: DinarStandard

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, MDT standartlarını oluşturma süreci, bir ana akım standardı oluşturma sürecine benzerdir. Her ikisi de ana paydaşları içeren bir kurum veya komite oluşturulması ve mevcut standartların gözden geçirilmesiyle başlar. Paydaşlar bir standart taslağı hazırlama sürecine katılırlar ve daha sonra bu taslak incelenmek üzere daha geniş bir paydaşlar grubuyla paylaşılır. Standart taslağı paydaş geri bildirimlerine göre revize edilir ve ardından son halini alan standart yayımlanır.

MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatlar

Bir ana akım standardın oluşturulmasına ilişkin aşamaların yanı sıra bir MDT standardının geliştirilmesine ilişkin aşamaların analizine dayanılarak aşağıdakiler, MDT standartlarının iyileştirilebileceği alanlar olarak değerlendirilmektedir. Bu alanların bazıları halihazırda ele alınmış olsa da tam uygunluğu sağlamak için bunlar da aşağıda değerlendirilmektedir.

- **Tüm paydaşların katılımının sağlanması**

MDT standartlarının oluşturulması sürecine bazı paydaşlar katılıyor olsa da *tüm* paydaşların katılımı konusu bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir. Sertifika veren kuruluşlara ek olarak endüstri birlikleri aracılığıyla temsil edilebilecek konaklama tesislerinin yoğun bir şekilde katılımının sağlanması önemlidir. Tüketici anketleri yaparak tüketici görüşlerinin alınması da kritik öneme sahiptir.

- ***MDT'yi engelleyici mevzuatın değiştirilmesi***

5 yıldızlı otellerin yıldız derecelendirmesini korumak için alkollü içki servisi yapmak zorunda oldukları Mısır ve Birleşik Arap Emirlikleri örneğinde olduğu gibi bazı ülkeler konaklama sektörü için bu çalışmada MDT'yi engelleyici mevzuat olarak sınıflandırılan yasalara sahiptir. MDT standartları ile uyumsuzluğu önlemek ve bu standartların kabulünü teşvik etmek için MDT'yi engelleyici mevzuatın değiştirilmesi gerekir.

- ***İİT üyesi ülke hükümetleri/bölgesel hükümetlerle birlikte hareket edilmesi ve yerel değişikliklere imkan tanınması***

Mevcut MDT standartlarının çoğu, bölgesel işbirliği olmadan geliştirilen ulusal standartlardır. Bölgesel hükümetlerle/İİT üyesi ülke hükümetleriyle irtibat kurulması, MDT standardının bölgesel düzeyde kabul edilmesini teşvik eder ve bu da standarda dair farkındalığın daha yüksek düzeylere çıkmasını sağlar ve pazarlama çalışmalarını kolaylaştırır. Bölgesel işbirliğiyle, MDT standardında her bir ülkenin kendine özgü ihtiyaçlarını karşılamak için yerel farklılıkların olmasına imkan tanınmalıdır.

- ***Standart belirleme ve belgelendirme rolleri arasında çıkar çatışmasının en aza indirilmesi***

Şu anda standart belirleme rolüyle belgelendirme rolü arasında bir çıkar çatışması vardır; çünkü birçok ülkede bu roller aynı kuruma aittir. Belgelendirme de yapan standardizasyon kurumlarında çıkar çatışması söz konusudur. Çoğu durumda belgelendirme kuruluşları aynı zamanda eğitim de vermektedir ve bu da ayrı bir çıkar çatışması demektir.

- ***Yerel denetçilerin eğitilmesi ve kapasitelerinin geliştirilmesi***

Denetçilere ilişkin olarak, çoğu durumda bunlar Helal gıda kontrol geçmişine sahiptir ve MDT alanında uzmanlık eğitimi almamışlardır. Denetçilerin konaklama tesislerinde yiyecek ve içecek alanı dışında karşılaşılabilecekleri konulara hazırlanması için eğitilmesi tavsiye edilmektedir. Belgelendirme amacıyla denetimler gerçekleştirilirken tarafsızlığı ve çıkar çatışması olmamasını sağlamak için bu denetçilerin eğitimi ve yeterlilik kazandırma çalışmalarında sertifika veren kuruluştan bağımsız bir program izlenmelidir.

- ***Kontrollerin, belgelerin ve takip süreçlerinin oluşturulması***

MDT standartlarının geliştirilme sürecinin yanı sıra kontrol ve takip süreçlerinde de bir Standart İşletme Prosedürü (SİP) dokümanı da dahil olmak üzere uygun dokümanlar çoğunlukla eksiktir. MDT standartlarının sorunsuz bir şekilde uygulamaya konması ve düzgün bir şekilde uygulanmasını sağlamak için bu sorunun ele alınması gerekmektedir.

- ***Paydaşlar ve tüketiciler arasında standardın teşvik edilmesi***

Kısmen paydaş ve tüketicilere yönelik tanıtım çalışmalarının eksikliği nedeniyle mevcut MDT standartlarının kabul edilme oranı düşüktür.

B. Neler ölçülüyor?

Tabii ki ana akım standartlar ve MDT standartları, farklı kriterleri ölçmektedir. Ekosisteme bağlı olarak konaklama tesislerine dahil edilecek en önemli MDT hizmetleri ve özelliklerini, halihazırda tespit etmiş bulunmaktayız. Ancak, finansman ve işlemlerin Şeriata uygun yöntemlerle gerçekleştirilmesi ve çevre belgelerine sahip olunması da dahil olmak üzere dikkate alınması gereken ek MDT özellikleri vardır. Lütfen aşağıdaki tabloda verilen "MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatların" tam listesini gözden geçirin.

Tablo 18: Devlet Standartlarına İlişkin Ölçüm Kriterleri

	Ana Akım Standartlar	MDT Standartları	MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatlar
Ölçülen Alanlar/Hizmetler	✓ Lobi/resepsiyon, konuk odaları, banyolar, etkinlik tesisleri, dış mekanlar ile ilgili fiziksel kriterler ✓ Otel hizmetleri ✓ Boş zaman tesisleri ✓ Yiyecek ve içecek	✓ Helal gıda ✓ Odaların temizliği ✓ Odalarda Kible yönü işareti ve seccade olması ✓ Banyolarda taharet musluğu / el duşu olması ✓ Kişisel bakım malzemelerinin Müslümanlar için uygun olması ✓ Odalarda alkollü içki olmaması ✓ Otelde herkese açık ibadet odası olması ✓ Ramazan hizmetleri	✓ Kalite ve çevre belgelerine sahip olunması ✓ Mimari (örneğin tuvaletlerin yönünün Mekke'ye bakmaması) ✓ Sanat eserleri ve dekorasyonlar (örneğin insan veya hayvanların resim veya heykellerinden kaçınılması) ✓ Finansman ve işlemlerin Şeriata uygun yöntemlerle gerçekleştirilmesi ✓ Çalışanlar ve konuklar için davranış kuralları olması ✓ Tesis içinde toplu namaz ve dini programlar ✓ Otel dışı konaklama kapsamı (örneğin Müslüman dostu "ev paylaşımı") ✓ Dijital platformlar (örneğin konuklara bilgi veren personel uygulamaları)

Kaynak: DinarStandard

C. Belgelendirme Süreci

Ana akım ve MDT ağırlama standartları için belgelendirme sürecinin oluşturulmasında hükümetlerin izlediği çeşitli temel aşamalar vardır. Ancak, MDT belgelendirme sürecinin iyileştirilmesine ilişkin olarak belirli eksiklik ve fırsatlar söz konusudur. Bunlar, tavsiyeler bölümünde tüm detaylarıyla ele alınmaktadır, ancak aşağıdaki tabloda da özetlenmektedir.

Tablo 19: Devlet Standartları için Belgelendirme Süreci Aşamaları

	Ana Akım Standartlar	MDT Standartları	MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatlar
Aşamalar	✓ Kriterlere göre öz değerlendirme ✓ Sertifika veren kuruluşa başvuru yapılması ✓ Ücretlerin ödenmesi ✓ Sertifika veren kuruluşun tesisi denetlemesi ve denetim raporu hazırlaması ✓ Tesisin denetimi geçmesi halinde belge verilmesi ✓ Konaklama tesisinin kriterleri karşılayamaması halinde düzeltici işlemler uygulaması ve yeniden denetlenmesi ve denetimi geçerse belge alması ✓ Doğaçlama olarak gizli müşteri denetimlerinin yapılması ✓ Belgenin niteliğine bağlı olarak her yıl, iki yılda bir, üç yılda bir veya beş yılda bir yenilenmesi	✓ Başvurunun sunulması ✓ Dokümanların tamamlanması ✓ Sertifika veren kuruluşun iç denetçileri eğitmesi ✓ Helal standardı şartlarının uygulanması ✓ Denetim doğrulama daveti ✓ Belgelendirme denetimi ✓ Tesis yeterli bulunursa sertifika veren kuruluşun denetim raporu hazırlaması ✓ Doğrulama komisyonu tarafından denetimin doğrulanması ✓ Şartların yerine getirilmesi halinde Helal belgesinin verilmesi ✓ Denetim sonucunun yetersiz olması halinde otelin eksiklikleri gidermesi ve yeniden denetlenmesi	✓ Standart belirleyici kuruluş çoğunlukla belgelendirme sürecini de yönetir ki bu bir çıkar çatışmasıdır ✓ Sertifika veren kuruluşlar ayrıca konaklama tesislerine eğitim verir ki bu da bir çıkar çatışmasıdır ✓ Sertifika veren kuruluşlar için Standart İşletme Prosedürleri (SİP) dokümanı çoğunlukla eksiktir ✓ İlk adım olarak öz değerlendirme ✓ Uygunluğu izlemek için gizli müşteri denetimi uygulanması ✓ İç MDT uygunluğuna dair eğitim, her bir çalışanın MDT'ye ilişkin sorumluluğuna uygun bir derinlikle tüm personeli kapsayacak şekilde genişletilmelidir. Eğitim yalnızca denetçilerle sınırlı olmamalıdır.

Kaynak: DinarStandard

5.2.2. Özel Standartlar

A. Standartlar nasıl geliştirilir?

MDT standartlarının oluşturulmasına ilişkin aşamalarla karşılaştırıldığında MDT standartlarının iyileştirilmesine ilişkin çeşitli fırsatların ve eksikliklerin vurgulandığı ana akım ağırlama standartlarının oluşturulmasında özel teşekküllerin izlediği bazı temel aşamalar vardır.

Tüm paydaşların katılımının sağlanması gibi eksikliklerin bazıları, devlet standartlarının geliştirilmesine ilişkin olarak tespit edilen eksikliklere benzerken, hükümetin desteğinin alınması

gibi diğer eksiklikler özel standartlara özgüdür. Özel standartların oluşturulmasına ilişkin eksiklik ve fırsatların tam listesi aşağıda verilmektedir.

Tablo 20: Özel Standartlarının Oluşturulmasına İlişkin Aşamalar

	Ana Akım Standartlar Örneğin AAA Elmas derecelendirmesi, ISO 13811	MDT Standartları Örneğin CrescentRating, Salam Standardı	MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatlar
Aşamalar	✓ Bir teknik komitede uzmanlardan oluşan bir heyet oluşturulması ✓ Bir standart taslağı hazırlanması ✓ Yorumlanmak üzere paydaşlarla paylaşılması ✓ Nihai taslağın yayımlanması	✓ Müslüman turistlerin talep ettiği MDT hizmetleri ve olanaklarına ilişkin tüketici anketi ✓ Otellerin mevcut durumunun değerlendirilmesi	✓ Endüstri birlikleri ve tüketiciler de dahil olmak üzere tüm paydaşların sürece dahil edilmesi ✓ Hükümetin desteğinin alınması ✓ Standart belirleme ve belgelendirme rolleri arasında çıkar çatışmasının en aza indirilmesi ✓ Yerel denetçilerin eğitilmesi ve kapasitelerinin geliştirilmesi ✓ Kontrollerin, belgelerin ve takip süreçlerinin oluşturulması ✓ Endüstri paydaşları ve tüketiciler arasında standardın teşvik edilmesi

Kaynak: DinarStandard

B. Ölçüm Kriterleri

Ana akım standartlar ve MDT standartlarının farklı niteliğinden dolayı bunların her birinde ölçülen hizmet ve olanaklar ayrıdır. MDT standartlarının iyileştirilmesine ilişkin eksiklikler ve fırsatlar bakımından, özel sektör standartlarına dahil edilebilecek ve devlet standartları için önerilen bazı ek özellikler aşağıda belirtilmektedir.

Tablo 21: Özel Standartlara İlişkin Ölçüm Kriterleri

	Ana Akım Standartlar	MDT Standartları	MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatlar
Ölçülen Alanlar/Hizmetler	Yıldız derecelendirmeleri: ✓ Temizlik ✓ Yönetim ✓ Konuk odakları ve banyolar ✓ Herkese açık alanlar ve dış alanlar Çevre standartları: ✓ Enerji ve su verimliliği ✓ Bina tasarımı/yapımı ✓ Kat hizmetleri ve atık yönetimi ✓ Su ve enerji tasarrufu ✓ Yiyecek ve içecek seçenekleri	✓ Helal menü öğeleri ✓ Helal belgeli mutfak ✓ Civardeki restoranların listesi ✓ Seccade, Kuran, namaz saatleri çizelgesi, Kible yönü ✓ Ramazan hizmetleri ✓ Kadın ve erkekler için ayrı kaplıca, spor salonu ve havuz saatleri ✓ Kadın ve erkekler için ayrı kaplıca, spor salonu ve havuzlar ✓ Yetişkinlere özel kanalların olmaması	Dahil edilebilecek ek unsurlar: ✓ Mimari (örneğin tuvaletlerin yönünün Mekke'ye bakmaması) ✓ Sanat eserleri ve dekorasyonlar (örneğin insan veya hayvanların resim veya heykellerinden kaçınılması) ✓ Finansman ve işlemlerin Şeriata uygun olarak gerçekleştirilmesi ✓ Çalışanlar ve konuklar için davranış kuralları olması ✓ Tesis içinde toplu namaz ve dini programlar ✓ Otel dışı konaklama kapsamı (örneğin Müslüman dostu "ev paylaşımı")

Kaynak: DinarStandard

C. Belgelendirme Süreci

Ana akım ve MDT ağırlama standartları için belgelendirme sürecinin oluşturulmasında özel teşekküllerin izlediği çeşitli temel aşamalar vardır. Ancak, MDT belgelendirme sürecinin iyileştirilmesine ilişkin olarak belirli eksiklik ve fırsatlar söz konusudur. İyileştirme için başlıca fırsat, belge alma sürecinin katılaştırılmasıdır; çünkü bazı durumlarda bu süreç, ana akım özel standartlarda izlenen aşamalara kıyasla gevşek kalmaktadır ve çoğu zaman otellerin kendi kendilerine denetim yapmasına ve konukların değerlendirmelerine bel bağlamasına olanak tanımaktadır.

Tablo 22: Özel Standartlar için Belgelendirme Süreci

	Ana Akım Standartlar	MDT Standartları	MDT Standartlarının İyileştirilmesine İlişkin Eksiklikler ve Fırsatlar
Aşamalar	✓ Konaklama tesisi denetime başvurmak için başvuru formu sunar ✓ Konaklama tesisi ücretleri öder ✓ Denetçi tarafından yerinde görüşme ✓ Tesis turu ve kriterlerin değerlendirilmesi ✓ Sertifika veren kuruluş değerlendirme özeti sunar ✓ Tesis, derecelendirme belgesi alır ✓ Tesis, periyodik olarak takip değerlendirmelerinden geçer	✓ Otel, standart kontrol listesine göre öz değerlendirme gerçekleştirir ✓ Tüketici değerlendirmeleri dikkate alınır ✓ Bazı durumlarda denetim ✓ Otele derecelendirme notu verilir	✓ Titiz bir denetim sürecinin izlenmesi

Kaynak: DinarStandard

6 Politika Tavsiyeleri

Anketlerde alınan güçlü geri bildirimler göz önünde bulundurulduğunda bu çalışmada konaklama sektöründeki MDT unsurlarının düzenlenmesi ve gerekli hizmet türlerinin ve bunları sağlamanın nispeten ne kadar kolay olduğunun açıkça belirtilmesi önemle tavsiye edilmektedir.

Bu bölümde ülkelerin Müslüman turistlerin ihtiyaçlarını daha iyi bir şekilde ele almasına ve turizm sektörlerinin büyümesini kolaylaştırmasına yönelik olarak kesin bir yol haritası ve İİT üyesi ülkelerde sağlam bir koordinasyon için bir başlangıç noktası sunulmaya çalışılmaktadır.

MDT düzenlemesi ve standartlarının faydaları, Bölüm 3.1'de detaylı bir şekilde açıklanmaktadır. Özet olarak MDT düzenlemesi, özellikle Helal gıda bakımından konuklara bir güvence sağlar, tutarlı beklentiler sunar ve hem Müslüman konuklar hem de aileleriyle seyahat eden ana akım konuklar için faydalı olacak şekilde ailelere uygun bir ortamı destekler.

Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilmiş olan tüketici anketinde katılımcıların, Helal gıdanın Müslüman dostu bir konaklama standardıyla düzenlenmesine büyük önem verdiği belirlenmiştir; katılımcıların %99'u bunu önemli olarak derecelendirmiştir (%83'ü son derece önemli olarak derecelendirmiştir). Bunu katılımcıların %95'inin önemli olarak derecelendirdiği açık büfe kahvaltı gibi Ramazan hizmetlerinin sunulması ve katılımcıların %94'ünün önemli olarak derecelendirdiği otel odalarında Kible yönünün gösterilmesi izlemiştir.

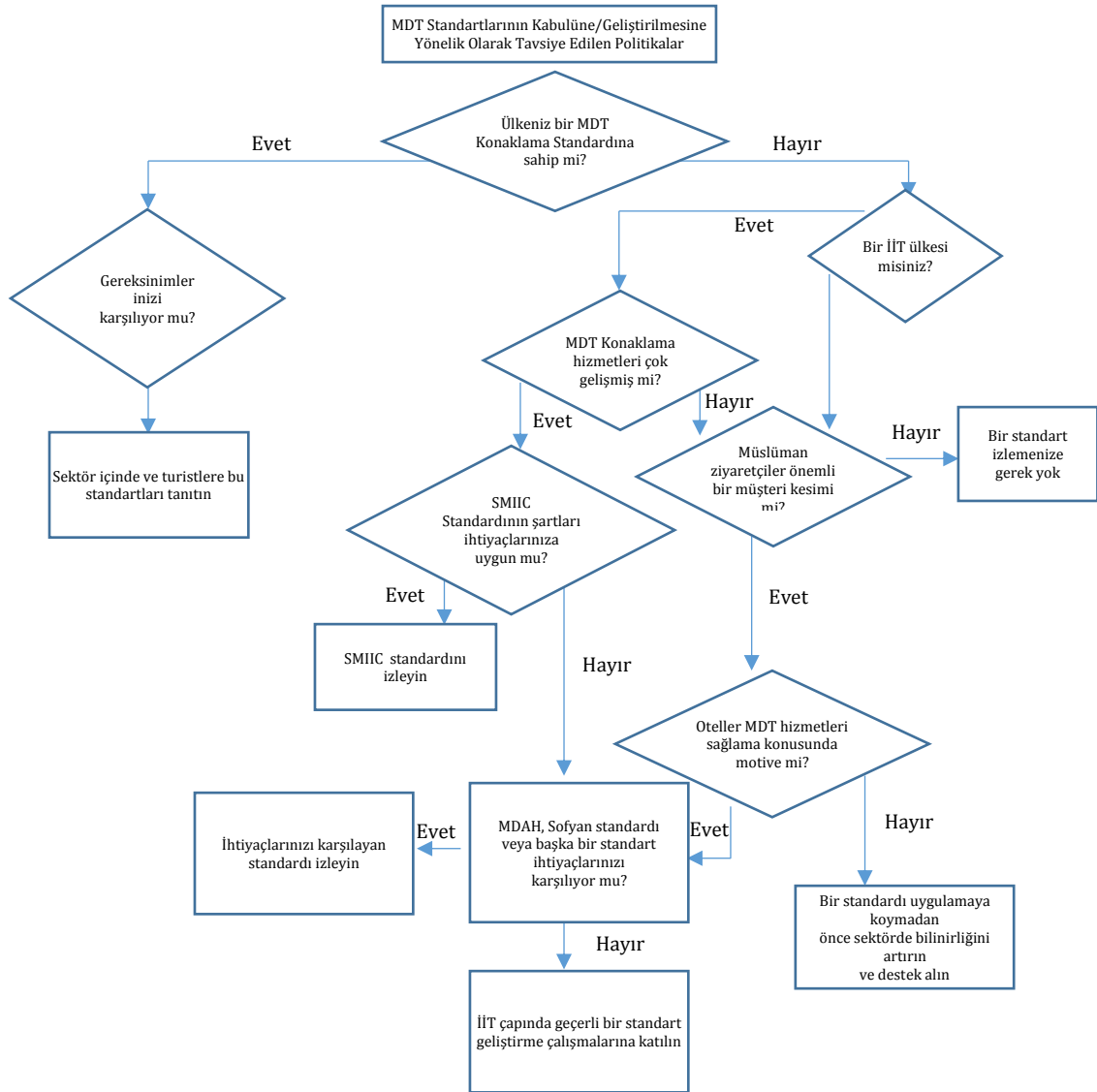
Konaklama tesisleri bakımından, standarda uygunluk belgesi, tesislerin gerçekleştirdiği MDT girişimlerine ilişkin bilinirlik sağlar ve MDT çalışmalarının destekleneceği bir platform temin eder. Standartlar ayrıca yatırımcıların bir MDT otelinde hangi tesislerin olmasına gerektiğine dair açık beklentilere sahip olmalarını sağlar.

MDT Standartlarının Kabulüne/Geliştirilmesine İlişkin Seçenekler

Aşağıdaki karar ağacı diyagramı, ülkelere çeşitli kriterlere dayalı seçenekleriyle rehberlik eder. Bir ülke halihazırda sektörün gereksinimlerini ve konukların beklentilerini karşılayan bir MDT konaklama standardına sahipse hükümet, sektörü bu standardın uygulanması ve pazarlama çalışmalarında turistlere bu standarttan bahsedilmesi için teşvik etmelidir. Çok gelişmiş MDT hizmetlerine sahip bir İİT üyesi ülke, SMIIC gibi mevcut standartlardan birisini 2017'de yayımlandığında kabul etmeyi düşünmelidir. Mevcut standartlardan hiçbirisi bir ülkenin gereksinimlerini karşılamıyorsa (ki bu pek muhtemel değildir) bu ülke İİT üyesi ülkeler çapında geçerli olacak bir standart geliştirme çalışmalarına katılmalıdır.

MDT konaklama hizmetleri çok gelişmiş değilse ancak Müslüman ziyaretçiler önemli bir müşteri kesimiye ve oteller MDT hizmetleri ve olanakları sunmaya istekliyse Malezya'nın MDAH standardı, Sofyan Standardı gibi mevcut başka MDT standartlarından birinin uygulanması düşünülmelidir. Mevcut standartlardan hiçbirisi gereksinimlerini karşılamıyorsa (ki bu pek muhtemel değildir) bir İİT standardı geliştirme çalışmalarına katılabilirler.

Şekil 19: MDT Standartlarının Kabulü/Geliştirilmesine İlişkin Karar Ağacı



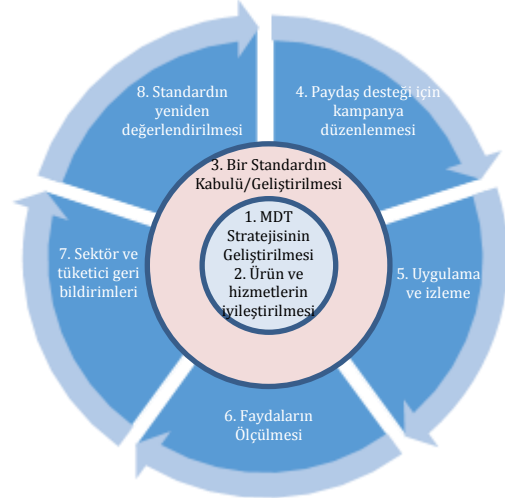
Kaynak: DinarStandard

6.1 MDT Düzenlemelerine Sahip Olmayan İİT Üyesi Ülkelere Yönelik Tavsiyeler

Şekil 20: Politika Tavsiyeleri Çerçevesi

6.1.1. MDT Stratejisinin Geliştirilmesi

"İSEDAK Müslüman Dostu Turizm: İİT Üyesi Ülkelerde MDT Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Pazarlanması" raporundaki politika tavsiyelerinde belirtildiği gibi İİT üyesi ülkeler, iç paydaş farkındalığı yaratılmasını, özel bir MDT kurumu veya komitesinin kurulmasını ve MDT pazarını büyütme yönelik bir stratejinin geliştirilmesini ve uygulanmasını içeren, hükümetin öncülük ettiği bir MDT stratejisi geliştirmelidir.



Kaynak: DinarStandard

6.1.2. MDT Konaklama Sektörü Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi

MDT ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesi, "İSEDAK Müslüman Dostu Turizm: İİT Üyesi Ülkelerde MDT Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Pazarlanması" raporunun politika tavsiyeleri bölümünde detaylı olarak ele alınmaktadır.

Söz konusu MDT raporundan alınan aşağıdaki şekilde konaklama sektörünün yanı sıra diğer turizm sektörleri için geliştirilmesi gereken temel hizmet ve özellikler gösterilmektedir.

Turizm bakanlığı, açık bir şekilde Helal gıda seçeneklerinin sunulması, odalarda alkollü içki bulundurulmaması, banyolarda taharet musluğu veya el duşu olması, kible yönü işareti, seccade ve namaz saatleri çizelgesinin temin edilmesi ve Ramazan yemeklerinin verilmesi de dahil olmak üzere tüm temel MDT şartlarının konaklama tesisleri tarafından karşılanmasını sağlamak için onlarla birlikte çalışmalıdır.

Temel MDT hizmet ve olanaklarını halihazırda sunan oteller için Helal belgeli restoranlar ve kadın ve erkekler için ayrı havuz, spor salonu ve kaplıcalar gibi daha seçkin MDT hizmet ve olanaklarının sunulması düşünülmelidir.

Şekil 21:

Hedef kesimler ve temalar*

	Genç Müslüman Y Kuşağı Yaş: 18-24 Boş zaman faaliyetleri, eğitim, arkadaşlar ve aile		Genç Müslüman Çiftler Yaş: 25-34 Boş zaman faaliyetleri, arkadaşlar ve aile, dini, eğitim		Olgun Müslüman Aileler Yaş: 35-44 Boş zaman faaliyetleri, arkadaşlar ve aile, dini	
--	--	--	---	--	--	--

Sektörün MDT öncelikleri

	Konaklama	Yiyecek ve İçecekler,	Sevahat Hizmetleri	Faaliyetler	Ulaşım
Temel Olanaklar	- Açık bir şekilde Helal gıda seçeneklerinin sunulması - Tuvaletlerde bide el duşu olması - Odalarda alkollü içki olmaması - Ramazan yemekleri - Tesislerdeki tüm yiyeceklerin güvenilir şekilde Helal olması - Odalarda Kible yönünün gösterilmesi - Ailelere uygun eğlence gösterileri	Helal gıda güven belgeleri	Müslüman seyahati konulu paketler	- Turistik noktalarda namaz olanakları/diğer olanaklar - İslami miras sahalarının geliştirilmesi / tanıtılması	Turistik merkezlerde namaz olanakları/diğer olanaklar
Gelişmiş/ Yenilikçi	- Müslüman dostu tatil/deniz tatili yerleri - Müslüman dostu ev paylaşımı - Müslüman odaklı konuk bilgilendirme uygulamaları - Kültürel temalı oteller	Yemek paylaşma platformları	- Seyahate Yönelik İslami finansman hizmetleri - Tekafül bazlı seyahat sigortası - MDT odaklı seyahat rezervasyonu yapılan internet	- Ailelere uygun kültürel eğlenceler - Müslüman yaşam tarzına uygun festivaller ve tema parkları	Yenilikçi transit hizmetler: kadın ve erkekler için ayrı spor salonları, kaplıcalar...

Kaynak: DinarStandard

6.1.3. Standardın Kabulü/Geliştirilmesi

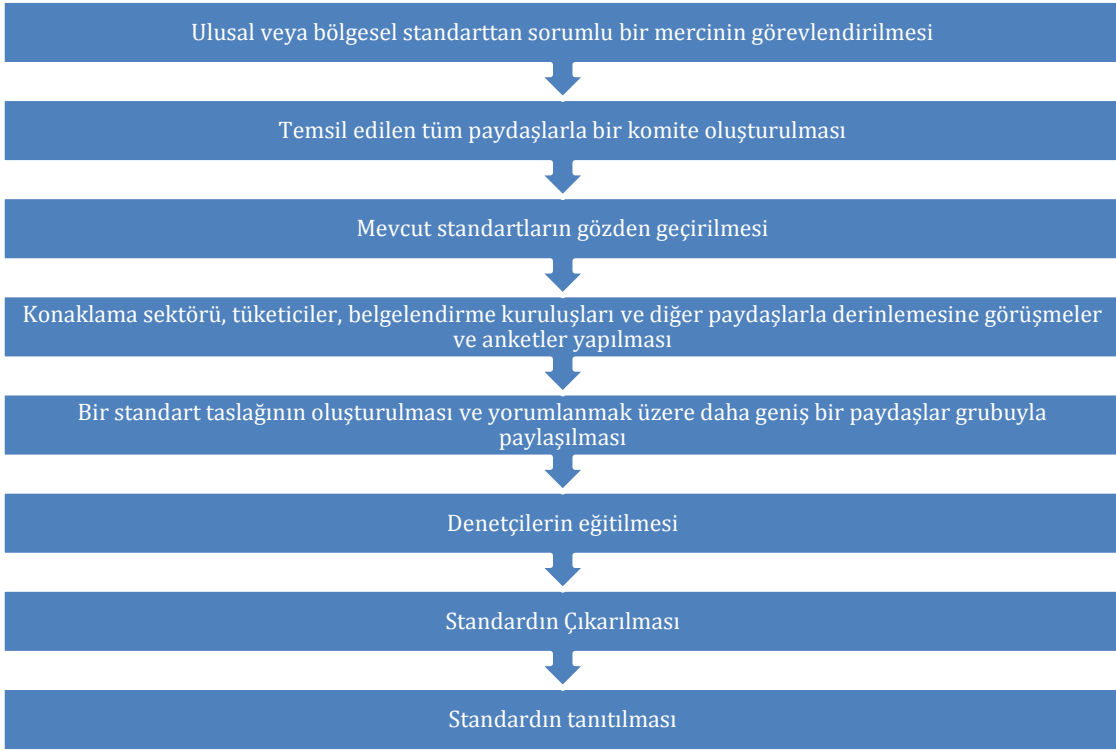
Hali hazırda kullanımda olan bir MDT düzenlemesi olmayan İİT üyesi ülkelerin kendi gelişmişlik düzeyine sahip İİT üyesi ülkeler için uygun bir mevcut MDT standardını kabul etmeleri önerilmektedir. SMIIC'nın standardının izlenmesi ve sektörün hazırlıklılığine ve özellikle SMIIC standardının yerel özelleştirme için olanak tanıyacağı konuk ihtiyaçlarına uygunluk sağlanması amacıyla detaylı kriterlerin ayarlanması tavsiye edilmektedir. Kabul edilebilecek diğer standartlar arasında Malezya'nın MS 2610:2015 standardı veya Sofyan standardı yer almaktadır.

MDT standartları kapsamında yer alan ana kategorilerin bir örneği olarak, Malezya'nın MS 2610:2015 standardında şu kategoriler yer almaktadır:

- Odalar
- Yiyecek ve içecek
- Herkese açık namazgah/ibadet odası
- Umumi abdesthane
- Dinlenme ve sağlık tesisleri
- Yönetim sorumluluğu
- Personel yetkinliği
- MDAH yönetim sistemi
- Eğitim

Mevcut standartların hiçbirini bir ülkenin kendine özgü gereksinimleri için uygun değilse bir MDT standardının geliştirilmesi için belirli aşamaların izlenmesi tavsiye edilmektedir. Aşağıdaki şekilde gösterilen bu aşamalar, vaka çalışmaları, görüşmeler ve mevcut standartlara dair araştırmalardan elde edilen bulgulara dayanmaktadır.

Şekil 22: Standart Oluşturma Aşamaları



Kaynak: DinarStandard

Yukarıdaki şemada gösterildiği gibi, bir MDT standardının geliştirilmesi için aşağıdaki aşamaların izlenmesi tavsiye edilmektedir:

- **Ulusal veya bölgesel standarttan sorumlu bir mercinin görevlendirilmesi**
MDT standartları genellikle, Malezya Standartları Dairesi ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE) gibi ulusal standart belirleyici kurum tarafından veya Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından geliştirilen MDT standardı örneğinde olduğu gibi turizm bakanlığı tarafından ya da Hırvatistan örneğinde olduğu gibi İİT üyesi olmayan ülkelerdeki İslami merciler tarafından geliştirilmektedir. Oysa birçok ana akım konaklama standardı endüstri birlikleri tarafından geliştirilmektedir. Her durumda, standart oluşturma yetkisi, hem hükümet hem de paydaşlarla irtibatını sürdüren sorumlu bir kuruluşa verilmelidir.
- **Temsil edilen tüm paydaşlarla bir komite oluşturulması**
Standartı geliştirmekten sorumlu temel bir komitenin oluşturulması gerekir. Bu komite, turizm bakanlığından, standart belirleyici kurumdan, konaklama sektörü birliklerinden katılan paydaşlardan ve Şariat uzmanlarından oluşmalıdır. Özel sektör teknik uzmanlığa sahip olduğundan, endüstri birlikleri aracılığıyla standardın geliştirilmesine yoğun bir şekilde katılım göstermelidir. Bu ayrıca benimseme oranlarını arttırmak için standardı kabul etmelerini de sağlayacaktır. Bölgesel bir standardın geliştirilmesi durumunda komite, standardın uygulanacağı bölgedeki tüm ülkelerden temsilci içermelidir.

- ***Mevcut standartların gözden geçirilmesi***
En iyi uygulamalardan çeşitli şeyler öğrenmek ve ilgili özelliklerin benzerlerini oluşturmak için mevcut MDT standartları gözden geçirilmelidir. Ayrıca, MDT standartları alanındaki en güncel gelişmelerden haberdar olmak için diğer MDT standartlarının geliştirilmesinden sorumlu kişilerle iletişim kanallarının açık tutulması da önemlidir.
- ***Konaklama sektörü, tüketiciler, belgelendirme kuruluşları ve diğer paydaşlarla derinlemesine görüşmeler ve anketler yapılması***
Tüm paydaşların ihtiyaçlarını, tercihlerini ve yaşadıkları güçlükleri tespit etmek için birincil araştırmalar yapılmalıdır. Tüketicilerle, konaklama sektörüyle, belgelendirme kuruluşlarıyla ve diğer paydaşlarla derinlemesine görüşmeler ve anketler yapılması tavsiye edilmektedir.
- ***Bir standart taslağının oluşturulması ve yorumlanmak üzere daha geniş bir paydaşlar grubuyla paylaşılması***
Komite, tüketici ve sektör geri bildirimlerine göre ve mevcut MDT standartlarından en iyi uygulamaları ve tüm paydaşların görüşlerini dikkate alarak bir standart taslağı oluşturmalıdır. Bu standart taslağı, seyahat acentaları, seyahat birlikleri, düzenleyici kurumlar vb. dahil olmak üzere daha geniş bir paydaş grubu ile paylaşılmalıdır.
- ***Denetçilerin eğitilmesi***
Denetimleri gerçekleştirecek olan denetçilerin kapsamlı bir şekilde eğitilmesi gerekmektedir. Otel tesisleri ve hizmetlerinin denetlenmesi Helal gıda denetimlerinden farklı beceriler gerektirdiği için bu denetçilerin konaklama sektörünün işletmeye ilişkin detaylarını bilmesi gerekir. Sertifika veren kuruluşlar için, denetçilere yönelik bir rehber olarak standartla birlikte kullanılacak bir Standart İşletme Prosedürleri (SİP) dokümanının hazırlanması önemlidir.
- ***Standartın Çıkarılması***
Standartın nihai taslağı tüm paydaşlar tarafından gözden geçirilip onaylandığında standart resmi olarak yayımlanabilir. Tüm paydaşlara yayımlanma tarihi bildirilmelidir.
- ***Standartın tanıtılması***
Bir standardı tüm paydaşlara ve tüketicilere tanıtmak için, standardın yayımlanma tarihini duyurmak üzere basın toplantıları düzenlenmesi, sektör için bilgilendirme seminerlerinin gerçekleştirilmesi ve kendi çevrelerinde standardın tanıtımını yapacak paydaşlarla irtibat kurulması gibi çeşitli stratejiler kullanılabilir.

6.1.4. Paydaş desteği için kampanya düzenlenmesi

Yeni bir MDT düzenlemesinin başarılı olması için konaklama tesisleri, endüstri birlikleri, turizm kurulları ve seyahat edenler de dahil olmak üzere tüm paydaşların desteğinin alınması önemlidir.

Mevcut standartların çoğu sınırlı sayıda otel tarafından kabul edilmiştir. Daha yaygın bir kabulün sağlanması için tanıtım kampanyaları, belirli endüstri etkinlikleri ve vergi indirimi/muafiyeti gibi teşviklerin uygulanması gerekir. Ayrıca anket sonuçlarından da anlaşıldığı gibi tüketiciler arasında MDT düzenlemelerinin varlığı hakkında farkındalık düzeyi sınırlıdır. Kampanya, ayrıca Müslüman turistlerin MDT belgelendirmesine olan talebinin artırılmasını amaçlamalıdır.

Sektörün desteğini almak için, standart ISO'ya benzer şekilde ilgili maliyet ve çabaları haklı çıkarmak üzere bir kalite güvence mekanizması olarak konumlandırılmalıdır.

Halkla ilişkiler kampanyası

Standartın kabulü/yayımlanması üzerine basın toplantıları düzenlenmelidir. Standartı duyurmak için basın açıklamaları yapılmalıdır ve daha sonra katılımı bulan otelleri duyurmak için basın açıklamaları yapılmalıdır. Bu otellerin duyurulması, diğerlerini katılımı bulunmaya teşvik edecektir. Seyahat konferanslarına MDT düzenlemesine dair oturumlar eklenmelidir.

Endüstri seminerleri

Konaklama sektörünü standarda dair olarak eğitmek ve standardın kabulünü teşvik etmek için düzenli olarak seminerler düzenlenmelidir. Yeni bir standardın başarısı için endüstri oyuncularının kabulü şart olduğundan konaklama sektörünün endüstri birlikleri ile yakın çalışmalar yürütülmelidir.

E-posta kampanyaları

Standartın yayımlanmasını üyelerine e-posta kampanyaları aracılığıyla duyurmaları için endüstri birlikleri gibi tüm paydaşlarla irtibat kurmalıdır.

Nüfuzlu kişi kampanyaları

Tüketici farkındalığını arttırmak için nüfuzlu kişiler üzerinde yürütülen kampanyalar düzenlenmelidir. Nüfuzlu kişiler, küresel bir erişim alanına ve başlıca kaynak ülkelerde geniş bir takipçi kitlesine sahip olmalıdır.

Sosyal Medya kampanyaları

Başlıca kaynak ülkelerde ve yerel düzeyde popüler olan sosyal medya platformlarında kampanyalar düzenlenmelidir. Kampanyalar, organik ve ücretli içeriğin bir birleşiminden oluşmalıdır.

Etkinlikler

Helal yemekleri ve kapalı giyimi kapsayan MDT olanaklarının vurgulandığı Müslüman yaşam tarzı festivalleri düzenlenmelidir.

Ödüller

Müslüman konuklar için olağanüstü hizmet ve olanaklar sunan MDT belgeli en iyi oteller için ödül törenleri düzenlenmelidir.

6.1.5. Uygulama ve İzleme

MDT düzenlemesinin etkili bir şekilde uygulanması kritik öneme sahiptir ve başarılı olabilmesi için yakından izlenmesi gerekmektedir. Bu aşağıdakileri içerir:

- MDT otel denetimlerinin gerçekleştirilmesi için sertifika veren kuruluş çalışanlarının eğitilmesi
- Düzenli olarak gizli müşteri uygulamasının gerçekleştirilmesi
- Belirtilen kriterlerden tüm sapmaların konaklama tesisleri tarafından düzeltilmesinin sağlanması (ve sapma tespit edilmesi halinde para cezalarının uygulanmasının sağlanması)

6.1.6. Faydaların ölçülmesi

MDT düzenlemesinin ulusal düzeyde (Müslüman turist alımları yoluyla) ve tek tek her bir otel düzeyindeki faydalarının açık bir şekilde ifade edilmesi önemlidir. Belgelendirme sayesinde satışlarda bir artış kaydedilmesi güven tesis edecek ve diğer otelleri de belge alma konusunda teşvik edecektir.

Birçok otel, MDT standartlarının kabul edilmesinin ana akım konukların uzaklaştırılmasına ve iş kaybına sebep olmasından korkmaktadır. Bir MDT standardını kabul ettikten sonra işlerini arttıran otellerin başarı hikayeleri vurgulanmalıdır. Suudi bir grup tarafından satın alındıktan sonra Helal belgesi alan İspanya'daki Alanda Hotel gibi çeşitli otellerin müdürleriyle yapılan görüşmeler aksi yönde sonuçlar ortaya koymuştur. Oteller, iş nedeniyle seyahat eden kadınlar veya spor takımları örneklerinde olduğu gibi özellikle ailelere uygun bir ortam veya alkolsüz güvenli bir ortam arayan ana akım turistlerin gelmeye devam ettiklerini bildirmişlerdir.

6.1.7. Sektör ve tüketici geri bildirimlerinin alınması

Standart uygulamaya konduktan sonra konaklama sektöründen, düzenleyici kurumlardan ve tüketicilerden geri bildirim alınmalıdır. İzlemeye ve düzenli aralıklarla geri bildirim toplamaya devam edilmelidir.

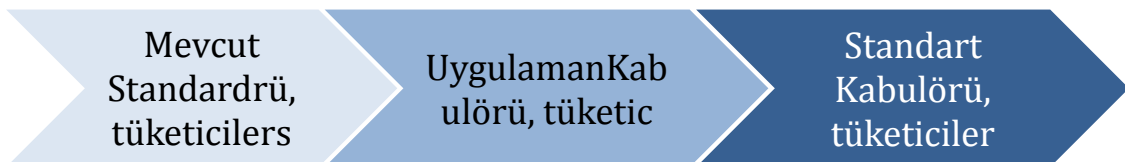
6.1.8. Standartın Yeniden Değerlendirilmesi

Elde edilen faydaların düzeyine ve tüm paydaşlardan toplanan geri bildirimlere göre standart, yeniden değerlendirilmelidir ve gerekirse revize edilmelidir.

6.2 Halihazırda Düzenlemeye Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik Tavsiyeler

Bölüm 6.1'de belirtilen aşamalardan bazıları, MDT düzenlemesine sahip İİT üyesi ülkeler için hala geçerlidir. Ülke çapında bir MDT stratejisi gibi bazı aşamalar muhtemelen halihazırda mevcut olsa da stratejinin MDT düzenlemesini ve MDT düzenlemesinin de stratejiyi desteklemesini sağlamak için stratejinin yeniden değerlendirilmesi anlamlı olacaktır.

Şekil 23: Halihazırda Düzenlemeye Sahip İİT Üyesi Ülkelere Yönelik Tavsiyeler



Kaynak: DinarStandard

6.2.1. Standardın İyileştirilmesi

MDT Stratejisinin Gözden Geçirilmesi

Bir MDT standardı geliştirmiş olan ülkelerin halihazırda sağlam bir MDT stratejisine sahip olduğu varsayılmaktadır. Mevcut MDT standardını geliştirmek için bu strateji yeniden değerlendirilmelidir. İİT üyesi ülkeler, MDT büyüme hedeflerini gözden geçirmeli, MDT pazarı için yerel varış noktalarını yeniden değerlendirmeli, kaynak MDT pazarlarını yeniden belirleyip önceliklendirmeli, MDT ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik planlama yapmalı ve MDT pazarlama stratejisini yeniden ele almalıdır.

MDT Konaklama Sektörü Ürün ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi

Bölüm 6.1'de bahsedilenlere benzer olarak, Turizm Bakanlığı MDT şartlarını geliştirmek için konaklama tesisleriyle birlikte çalışmalıdır. MDT belgeli olmayan otellere ilişkin olarak turizm bakanlığı, bu otellerin temel hizmet ve olanakları sunmalarını sağlayabilir. MDT belgeli otellere ilişkin olarak bakanlık, bu otelleri, çok düzeyli bir standardın gelişmiş bir düzeyine yönelik kriterlerin bir parçası olarak daha gelişmiş MDT olanakları sunmaları konusunda teşvik edebilir.

MDT düzenlemesinin etkisinin değerlendirilmesi

MDT düzenlemesinin etkisini ve iyileştirme alanlarını değerlendirmek için konaklama tesisleri, konuklar, seyahat acentaları, endüstri birlikleri, sertifika veren kuruluşlar vb. dahil olmak üzere tüm paydaşlarla odak grup görüşmeleri ve anketler düzenlenmelidir ve turizm rakamları analiz edilmelidir. Aşağıdaki sorular sorulmalıdır:

- MDT düzenlemesi Müslüman turist gelirlerinde bir artışa yol açtı mı?
- MDT otelleri belge aldıktan sonra satışlarında bir artış yaşadı mı?
- Konukların memnuniyet düzeyinde bir artış oldu mu?
- MDT düzenlemesinin uygulanmasında oteller hangi zorluklarla karşılaşılıyor?
- MDT belgeli olmayan otelleri belge almaktan alıkoyan şeyler nelerdir? Maliyet? Uygulama zorluğu? Ana akım ziyaretçilerin uzaklaşabileceğine dair kaygılar? Diğer sebepler?
- MDT hizmetleri ve olanaklarına dair konuk algıları nasıldır? Neler eksiktir? Nelerin değiştirilmesi gerekir?
- Denetçiler konaklama tesislerini değerlendirecek vasıflara sahip mi?

Sektör ve tüketici geri bildirimlerinin alınması

Standardın iyileştirilmesi gereken alanlarını tespit etmek için konaklama sektörü, tüketiciler ve düzenleyici sektörle derinlemesine görüşmeler ve anketler yapılmalıdır.

Standardın iyileştirilmesi

Önceki aşamalarda alınan tüm geri bildirimler, analiz edilmelidir ve standardı iyileştirmek için atılması gereken adımlar belirlenmelidir. Aşağıdakiler halihazırda mevcut değilse bunları dikkate alınmalıdır:

- Geleneksel yıldız derecelendirme sistemi bazı temel MDT şartlarını içeren Malezya örneğinde olduğu gibi geleneksel ağırlama standartlarına bazı MDT standartları dahil edilmelidir.
- Örneğin Mısır ve Birleşik Arap Emirlikleri'ndeki bazı otellerde olduğu gibi beş yıldızlı bir derecelendirme notu için alkollü içki servisini zorunlu tutarak geleneksel standartlardan MDT'yi engelleyici şartlar çıkarılmalıdır.

Gerekirse güncelleme yapılması

Paydaşlardan alınan geri bildirimlere göre standart, yeniden değerlendirilmelidir. Bir güncelleme yapılması gerekirse, standardı geliştirirken benimsenen sürece benzer bir süreç izlenmelidir (paydaşlardan oluşan bir komite kurulmalıdır, nelerin değiştirilmesi gerektiğine dair olarak daha geniş bir paydaş grubunun görüşleri alınmalıdır vb.).

6.2.2. Standardın Uygulanmasının İyileştirilmesi

Bölüm 6.1'de bahsedildiği gibi MDT düzenlemesinin düzgün bir şekilde uygulanması ve sürekli olarak yakından izlenmesi hayati öneme sahiptir. Aşağıdaki hususlar sağlanmalıdır:

- Belgelendirme rolünün, standart belirleme rolünden ayrı tutulması. Bazı İİT üyesi ülkelerde standart belirleyici kurum ayrıca belgelendirme işlemlerini de yürütmektedir ve bu da çıkar çatışmasına yol açmaktadır.
- Denetçilerin MDT seyahat hizmetleri ve olanakları konusunda düzgün bir şekilde eğitilmiş olması
- Sertifika veren kuruluşların akredite olması sağlanarak profesyonelliğinin temin edilmesi. Sertifika veren kuruluşlar akredite olduğunda bu, gerekli tüm doküman ve süreçlere sahip olunmasını sağlar. Çoğu durumda, sertifika veren kuruluşlar, standartlara ilişkin bir program dokümanı (veya standart işletme prosedürü) gibi kritik dokümanlara sahip değildir.
- Sertifika veren kuruluşlar, eğitimci rolünü üstlenmemelidir; çünkü bu çıkar çatışmasına yol açar. Her biri ayrı bir rol olmalıdır.

6.2.3. Standardın Kabulünün Arttırılması

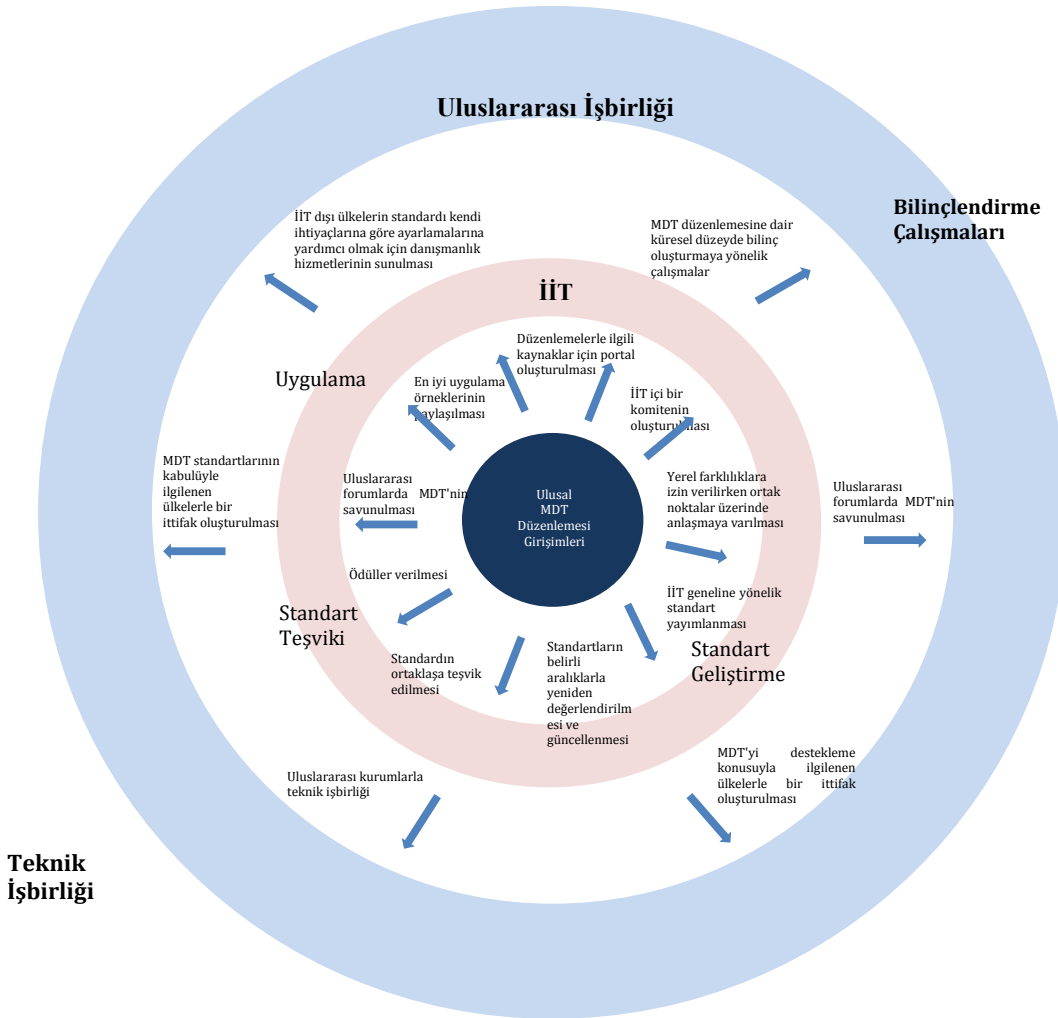
Paydaş desteğine yönelik kampanya kapsamında Bölüm 6.1'de bahsedilenlere benzer aşamalar izlenmelidir. Standardın konaklama sektörü tarafından kabul edilmesini teşvik etmek için bir tanıtım kampanyası düzenlenmelidir. Basın açıklamaları yapılmalı, konferanslar düzenlenmeli, sektörü eğitmek için endüstri seminerleri planlanmalı, özel hizmetler ve MDT imkanları sunan MDT belgeli otellere ödül verilmesi için törenler düzenlenmeli ve bunların kulaktan kulağa yayılması sağlanmalıdır.

Tanıtım kampanyasına ek olarak vergi indirimleri gibi devlet teşvikleri daha fazla konaklama tesisini standardı kabul etmeleri konusunda teşvik edebilir.

6.3 Uluslararası İşbirliğine İlişkin Tavsiyeler

Bu bölümde MDT düzenlemeleri alanında hem İİT üyesi ülkeler arasında hem de uluslararası işbirliği stratejileri açıklanacaktır. Aşağıdaki diyagramda bu bölümde sunulan İİT üyesi ülkeler arasında ve uluslararası işbirliğine ilişkin tavsiyeler özetlenmektedir.

Şekil 24: Uluslararası İşbirliğine İlişkin Tavsiyeler



Kaynak: DinarStandard

6.3.1. İİT Üyesi Ülkeler Arasında İşbirliği

Bölüm 6.1 ve 6.2'de MDT düzenlemeleri olmayan İİT üyesi ülkeler ve MDT düzenlemeleri olan İİT üyesi ülkeler için ayrı politika tavsiyeleri sunulmuştur. Bu bölümde ise İİT üyesi ülkeler arasında işbirliği politikaları sunulmaktadır.

Standart Geliştirme

Daha önce bölüm 6.1'de bahsedildiği gibi MDT düzenlemelerine sahip olmayan İİT üyesi ülkelerin yeni bir standart geliştirmek yerine yayımlandığında SMIIC'nın MDT standardını kabul etmeleri tavsiye edilmektedir. Ülkeler, özellikle SMIIC standardının yerel özelleştirme için olanak tanıyacağı özel durumlarına uygunluk sağlanması amacıyla detaylı kriterleri ayarlayabilirler.

Standartın Tanıtılması

- Standartın ortaklaşa teşvik edilmesi
Standartın İİT genelinde ve küresel olarak turizm bakanlıkları, konaklama sektörü, düzenleme sektörü ve tüketiciler dahil olmak üzere tüm paydaşlar arasında tanıtılması ve teşvik edilmesi
- Ödüller verilmesi
MDT hizmet ve olanaklarının sunulmasında uzman olan ve belgelendirilmiş konaklama hizmeti sağlayıcıları için endüstri ödülleri verilmesi. Endüstriyi motive etmek ve daha fazla belgelendirme yapılmasını teşvik etmek için bu ödüllerin kulaktan kulağa yayılmasının sağlanması.
- Uluslararası forumlarda MDT'nin savunulması için merkezi bir komite oluşturulması
Önemli uluslararası konferanslar ve toplantılarda MDT'nin savunulması için bir komite oluşturulmalıdır. Bu, uluslararası işbirliğine dair bir sonraki bölümde daha detaylı bir şekilde ele alınmaktadır.

Uygulama

- Standartların uygulanmasında en iyi uygulamaların ve teknik bilgilerin paylaşılması
Standart komitesi, sorunsuz bir uygulama gerçekleştirilmesini sağlamak için en iyi uygulamaların ve teknik detayların konaklama endüstrisiyle ve düzenleyici kurumlarla paylaşılmasını kolaylaştırmalıdır.
- Düzenlemelerle ilgili kaynaklar için portal oluşturulması
Tüm belgeleri, süreçleri ve standart ve uygulanmasıyla ilgili en iyi uygulamaları içeren bir portal oluşturulmalıdır. Paydaşlar arasında bilgi paylaşımı ve tartışmalar yapılmasına olanak tanımak için portalın bir parçası olarak bir forum oluşturulmalıdır.

6.3.2. Uluslararası İşbirliği

Uluslararası işbirliği, uluslararası kuruluşlarla teknik işbirliğine ek olarak küresel düzeyde MDT düzenlemelerine dair farkındalık oluşturulmasına ve uluslararası forumlarda MDT düzenlemesinin savunulmasına odaklanmalıdır.

Farkındalık Oluşturulması

- MDT düzenlemesine dair küresel düzeyde bilinç oluşturmaya yönelik çalışmalar
İİT üyesi ülkeler, UNWTO, AB ve ASEAN gibi uluslararası kuruluşlar aracılığıyla İİT üyesi olmayan ülkelerde MDT'ye ve MDT düzenlemesine dair farkındalık oluşturmalıdır.
- Uluslararası forumlarda MDT'nin savunulması
Toplantılar, konferanslar ve turizm çalışma grupları da dahil olmak üzere uluslararası forumlarda MDT düzenlemesi de dahil olmak üzere MDT'nin

savunulması için merkezi bir sorumluluğa sahip olan İİT içi bir komite oluşturulmalıdır.

- MDT'yi destekleme konusuyla ilgilenen ülkelerle bir ittifak oluşturulması
MDT hizmet ve olanaklarının teşvik edilmesinden fayda sağlayacak olan İİT üyesi ülkeler ve İİT üyesi olmayan ülkeler arasında bir ittifak oluşturulmalıdır. Bunlar birleşik bir MDT/Helal sembolü altında MDT ürün ve hizmetlerini ortaklaşa teşvik edebilirler.

Teknik İşbirliği

- Uluslararası kurumlarla teknik işbirliği
UNWTO, OECD, ASEAN, ISO, HOTREC gibi uluslararası kuruluşlar, turizm standartlarının oluşturulması ve sertifika veren kuruluşların faaliyetlerine olanak tanınması konusunda deneyimlidir. Bölgesel veya uluslararası bir standardın geliştirilmesinde, kabulünün teşvik edilmesinde ve uygunluğun izlenmesinde en iyi uygulamalara dair olarak bu kuruluşlara danışılmalıdır. MDT standardı yayımlandığında İİT üyesi ülkeler, MDT düzenlemesi ile ilgili konulara dair bilgi paylaşımı için işbirliği yapabilir.
- MDT standartlarının kabulü konusuyla ilgilenen ülkelerle bir ittifak oluşturulması
Uluslararası bir MDT standardının kabul edilmesiyle ilgilenen hem İİT üyesi ülkeler hem de İİT üyesi olmayan ülkeler, en iyi uygulamaları paylaşmak, sorunların çözümü için beyin fırtınası yapmak ve standardın gelecekteki revizyonları için görüşlerini sunmak üzere bir ittifak oluşturmalıdır.
- Bir standardın kabul edilmesinde İİT üyesi olmayan ülkelere yardımcı olmak için danışmanlık hizmetlerinin oluşturulması
İİT üyesi ülkeler, İİT üyesi olmayan ülkelere bir MDT standardının uygulanmasında veya mevcut bir standardın ihtiyaçlarını karşılamaması halinde kendi standartlarını geliştirmelerinde yardımcı olmak için onlara danışmanlık hizmetleri veren bir kuruluş kurabilir.

7 Ek

7.1 Hotelstars Kalite Standardı

Alan	No.	Kriter	Puan	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Genel Otel Bilgileri								
Temizlik / Hijyen	1	Temizlik ve mükemmel hijyen, tüm kategorilerdeki temel koşulların ön şartıdır.	-	M	M	M	M	M
Koruma durumu	2	Tüm mekanizma ve ekipmanlar çalışır ve arızasız durumdadır.	-	M	M	M	M	M
Genel izlenim	3	Otel ile ilgili genel izlenim _ şartları bakımından yeterlidir.	-	basi t ¹⁵⁰	orta ¹⁵¹	yüksek ¹⁵²	daha yüksek ¹⁵³	en yüksek ¹⁵⁴
Personel	4	Tüm hizmetler yetkin ve kimliği saptanabilir personel tarafından sunulmalıdır.	-	M	M	M	M	M
Araç Parkı	5	Araç doğrudan otele park etme imkanı	3					
	6	Otobüsler için park imkanı	1					
	7	Garaj	5					
	8	Elektrikli araçlar için şarj istasyonu (örneğin arabalar, bisikletler)	3					
Diğerleri	9	Odaların en az %50'si balkon veya terasa sahip	2					
	10	Asansör ¹⁵⁵	15				M	M
Engellilere yönelik imkanlar ¹⁵⁶	11	Bariyersiz Tekerlekli sandalye veya yardım 	5					
	12	Bariyersiz Elektronik tekerlekli sandalye 	8					
	13	Bariyersiz 	5					
		Kör veya görme engelli						
	14	Bariyersiz Sağır veya işitme engelli 	5					
	15	Tamamen bariyersiz 	5					

¹⁵⁰ Özellikle mobilya ve ekipmanlar uygun ve bakımlıdır.

¹⁵¹ Özellikle mobilya ve ekipmanlar bakımlı ve uyumludur.

¹⁵² Özellikle mobilya ve ekipmanlar şekil ve renk açısından tutarlıdır. Genel izlenim, yüksek konfora sahip olduğu yönündedir.

¹⁵³ Özellikle mobilya ve ekipmanlar kalitelidir ve birinci sınıf konfor sunmaktadır. Genel görünüm şekil, renk ve malzemeler bakımından tutarlıdır.

¹⁵⁴ Özellikle mobilya ve ekipmanlar lükstür ve en yüksek düzeyde konfor sunmaktadır. Genel görünüm şekil, renk ve malzemeler bakımından tutarlıdır.

¹⁵⁵ Üçten fazla kata (zemin dahil) sahip oteller için.

¹⁵⁶ Ulusal düzenlemelere göre.

Alan	No.	Kriter	Puan	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. Resepsiyon ve Hizmetler								
	16	Görsel olarak ayrı alan veya mahremiyeti sağlayan masa (uygun masa veya sekreter kabul edilebilir)	1	M	M	M		
	17	Ayrı ve bağımsız resepsiyon yeri veya mahremiyeti sağlayan masa	6				M	M
	18	Resepsiyonda oturma grubu	1			M		
	19	Koltuk bulunan ve içecek servisi olan lobi	5				M	
	20	Birçok koltuğun bulunduğu ve içecek servisi olan resepsiyon salonu	10					M
	21	Aramalar için (otel içinden ve dışından) 24 saat müsait resepsiyon hizmeti	1	M	M			
	22	14 saat açık resepsiyonda 24 saat arama (otel içinden ve dışından) imkanı	3			M		
	23	16 saat açık resepsiyonda 24 saat arama (otel içinden ve dışından) imkanı ve resepsiyon hizmetleri için 24 saat personel bulunması ¹⁵⁷	4				M	
	24	24 saat boyunca açık ve personel bulunan resepsiyonda arama yapmaya (otel içinden ve dışından) müsait resepsiyon hizmeti	6					M
	25	Hızlı çıkış	3					
	26	Çift dil bilen personel	2			M	M	
	27	Çok dil bilen personel	4					M
	28	Fotokopi/tarama hizmeti	2				M	M
	29	Vale park hizmeti	10					M
	30	Kapı görevlisi (ayrı personel)	15					
	31	Konukları bilgilendirici personel (ayrı personel)	15					M
	32	Komi (ayrı personel)	15					M
	33	İstek üzerine bavul taşıma hizmeti	2			M	M	
	34	Bavul taşıma hizmeti	5					M

¹⁵⁷ "24 saat personel bulunan" demek, personelin 24 saat boyunca hizmet verdiği anlamına gelir.

	35	Giriş veya çıkış yapan konuklar için güvenli emanetçilik hizmeti		5				M	M
Odaların temizlenmesi / çarşafların değiştirilmesi	36	Günlük oda temizliği		1	M	M	M	M	M
	37	İstek üzerine havluların günlük olarak değiştirilmesi		1	M	M	M	M	M
	38	Haftada en az bir kez yatak çarşaflarının değiştirilmesi		1	M	M	M		
	39	Haftada en az iki kez yatak çarşaflarının değiştirilmesi		2				M	M
	40	İstek üzerine yatak çarşaflarının günlük olarak değiştirilmesi		4				M	M
	41	Kimyasal temizlik/kuru temizleme (9.00'dan önce teslim, 24 saat içinde geri teslim)		1					
Çamaşır ve ütü hizmeti	42	Kimyasal temizlik/kuru temizleme (9.00'dan önce teslim, 9 saat içinde geri teslim)		3					
	43	Ütü hizmeti (1 saat içinde geri teslim)		2					M
	44	Çamaşır ve ütü hizmeti (kararlaştırıldığı şekilde geri teslim)		1			M		
	45	Çamaşır ve ütü hizmeti (9.00'dan önce teslim, aynı gün içinde geri teslim – hafta sonu hariç)		3				M	
	46	Çamaşır ve ütü hizmeti (9.00'dan önce teslim, 9 saat içinde geri teslim)		4					M
	47	Kartla ödeme		2		M	M	M	M
Ödeme Muhtelif	48	Kurum içi bilişim desteği		2					M
	49	Resepsiyonda/odada şemsiye		1					
	50	Güncel dergiler		1					M
	51	Günlük gazeteler (basılı veya dijital)		2				M	M
	52	Dikiş hizmeti		2				M	M

	53	Ayakkabı cilalama hizmeti		2			M ¹⁵⁸	M ¹⁵⁹	M
	54	Servis veya limuzin hizmeti		2					M
	55	Hijyen ürünlerinin temin edilmesi (örneğin diş fırçası, diş macunu, tıraş seti)		2		M	M	M	M
	56	Her konuk için odada çiçeklerle veya bir hediyeyle özel karşılama (yalnızca TV ekranında bir hoş geldiniz mesajı değil)		6					M
	57	Otele gelen konuğa odasına kadar eşlik edilmesi		2					
	58	Ek bir oda kontrolü olarak akşamları yatak hazırlama hizmeti ¹⁶⁰		10					M
III. Odalar									
Genel Oda Bilgileri	59	Odaların büyüklüğü (banyo dahil) $\geq 14m^2$ ¹⁶¹		10					
	60	Odaların büyüklüğü (banyo dahil) $\geq 18m^2$ ¹⁶¹		15					
	61	Odaların büyüklüğü (banyo dahil) $\geq 22m^2$ ¹⁶¹		20					
	62	Odaların büyüklüğü (banyo dahil) $\geq 30m^2$ ¹⁶¹		25					
	63	Süit sayısı ¹⁶²		Süit başına 2, en fazla 6					M (en az 2)
	64	Odaların en az %50'sinde sigara içmek yasak		3					
Oda ekipmanları	65	En az 13 cm kalınlığında modern ve iyi durumda bir yatağı		1	M	M			

¹⁵⁸ Otelde ayakkabı cilalama hizmeti yerine bir ayakkabı cilalama makinesi (bkz. no. 163) kullanıma sunulabilir. Odada bir ayakkabı cilalama seti bulundurulması da eşdeğer olarak değerlendirilmektedir (bkz. no. 162).

¹⁵⁹ Otelde ayakkabı cilalama hizmeti yerine bir ayakkabı cilalama makinesi (bkz. no. 163) kullanıma sunulabilir.

¹⁶⁰ "İkinci hizmet" de denmektedir. Havluların değiştirilmesi, yatak örtüsünün çıkarılması, atık kağıt kutusunun boşaltılması vb.

¹⁶¹ Otelde bundan daha küçük odaların sayısı sınırlıysa (en fazla %15) konuk, kayıt yapılmadan önce bu konu hakkında bilgilendirilmelidir.

¹⁶² "Junior süitler" yok. Süitler biri yatak odası diğeri de oturma odası olarak dizayn edilmiş en az iki ayrı odadan oluşur. Odaların bir kapıyla birbirlerine açılması gerekmez; arada bir açıklık olması yeterlidir. Esasen ek bir binadaki bir tatil daireesi süit olarak değerlendirilmez. Konukların otel hizmetlerinden tam olarak faydalanmasını sağlamak için süitler otel binasının içinde bulunmalıdır.

	olan yatak sistemi							
66	Kalınlığı en az 18 cm olan modern ve iyi durumda bir yatağın yanı sıra elastik bir sistemden oluşan yatak sistemi ¹⁶³		5			M	M	M
67	Kalınlığı en az 22 cm olan modern ve iyi durumda bir yatağın yanı sıra elastik bir sistemden oluşan yatak sistemi ¹⁶³		10					
68	Ergonomik olarak ayarlanabilir yatak sistemi		5					
69	Minimum 0,80 m x 1,90 ölçülerinde tek kişilik yataklar ve minimum 1,60 m x 1,90 m ölçülerinde çift kişilik yataklar ¹⁶⁴		1	M	M			
70	Minimum 0,90 m x 1,90 ölçülerinde tek kişilik yataklar ve minimum 1,80 m x 1,90 m ölçülerinde çift kişilik yataklar ¹⁶⁴		5			M		
71	Minimum 0,90 m x 2,00 ölçülerinde tek kişilik yataklar ve minimum 1,80 m x 2,00 m ölçülerinde çift kişilik yataklar ¹⁶⁴		15				M	M
72	Minimum 1,00 m x 2,00 ölçülerinde tek kişilik yataklar ve minimum 2,00 m x 2,00 m ölçülerinde çift kişilik yataklar ¹⁶⁴		25					
73	Yatakların %10'u minimum 2,10 m uzunluğunda		5					
74	Ekstra bebek beşiği		3					
75	Yataklar için hijyenik örtüler ¹⁶⁵ ("örtüler")		10					
76	En fazla 3 yıl önce alınmış yataklar (Başvuruya belge eklenmelidir.)		10					

¹⁶³ Yatak bazası yaylı, ahşap çıtalı veya başka herhangi bir eşdeğer sistem olabilir.

¹⁶⁴ Bir tane çift kişilik yatak yerine iki tane tek kişilik veya bir adet 1,50 m x 2,00 m boyutlarında yatak varsa konuk, kaydı yapılmadan önce yatakların alışımlı standarda uygun olmadığı konusunda bilgilendirilmelidir. Otelde ilgili kategori için uygun boyutlardan daha küçük boyutlardaki yatakların sayısı sınırlıysa (en fazla %15) konuk, kaydı yapılmadan önce bu konu hakkında bilgilendirilmelidir.

¹⁶⁵ Moltondan yapılmış basit bir şilte, kabul edilmez. Ancak (kimyasal-termal olarak) yıkanabilir, nefes alan, akar ve pisliklerini içermeyen, pamuk veya sentetik malzemelerden yapılmış ve alt tarafından açılan bir yatak örtüsü bu kriteri karşılar.

77	Yatakların yıllık olarak yıkanması veya detaylı olarak temizlenmesi ¹⁶⁶ (Başvuruya belge eklenmelidir.)		10					
78	İstek üzerine alerji dostu uyuma alternatifi temin edilmesi (Başvuruya belge eklenmelidir.)		2					
79	Modern ve bakımlı battaniye		1	M	M	M	M	M
80	İstek üzerine ekstra battaniye		2			M	M	M
81	Modern ve bakımlı yastık		1	M	M	M	M	M
82	Yastıklar için hijyenik örtüler ("örtüler")		5					
83	Yastıkların yıllık olarak yıkanması veya en fazla 1 yıl önce alınmış olması (temizlik) (Başvuruya bir kanıt eklenmelidir.)		8					
84	İstek üzerine ekstra kullanılabilir ve dekoratif olmayan yastık		1			M	M	M
85	Kişi başına iki adet kullanılabilir ve dekoratif olmayan yastık		4					M
86	Yastık seçimi ¹⁶⁷		4				M	M
87	Odayı karartma imkanı (örneğin perdeyle)		1	M	M	M	M	
88	Odayı tamamen karartma imkanı (örneğin panjur veya karartma perdesiyle)		5					M
89	Tül perde/güneşlik/panjur veya eşdeğer bir ürün		3					
90	Yıkanabilir yatak yanı halısı		3					
91	Uyandırma servisi veya cihazı		1	M	M	M	M	M
92	Yeterli gardırop veya kıyafet nişi		1	M	M	M	M	M
93	Çarşaf rafları		1		M	M	M	M

¹⁶⁶ Nemlilik kalıntısı yoksa, akarlar öldürülmüşse ve çoğalmaları durdurulmuşsa bu kriter karşılanmış olur.

¹⁶⁷ Konuk, farklı tür yastıklar arasından seçim yapabilir.

94	Yeterli sayıda askı ¹⁶⁸		1	M	M	M		
95	Farklı türlerde yeterli sayıda askı		3				M	M
96	Gardırop veya kıyafet askıları		1	M	M	M	M	M
97	Elbise torbası asma imkanı (gardırobun dışına)		1			M	M	M
98	1 sandalye		1	M	M			
99	1 adet oturma mobilyası, yatak başına en az bir sandalye		2			M	M	M
100	Yan sehpa/sandalye olan 1 adet rahat oturma mobilyası (döşemeli sandalye/koltuk)		4				M	M
101	Çift kişilik odalarda veya süitlerde ekstra 1 adet rahat ve döşemeli sandalye veya iki kişilik koltuk		4					M
102	Çalışma veya yazı masası		1	M	M			
103	En az 0,5 m2'lik çalışma alanına sahip bir masa ve yeterli ve uygun aydınlatma		5			M	M	M
104	Yatak yanında sehpa/konsol		2			M	M	M
105	Odada kullanılabilir durumda priz		1	M	M	M	M	M
106	Masanın yanında kullanılabilir durumda ekstra priz		2			M	M	M
107	Yatağın yanında kullanılabilir durumda priz		1			M	M	M
108	Oda aydınlatması için merkezi lamba anahtarı		3					
109	Oda aydınlatması için yatak yanı lamba anahtarı		2					
110	Tüm oda aydınlatması için yatak yanı lamba anahtarı		4					
111	Gece lambası		1					
112	Yeterli oda aydınlatması		1	M	M	M	M	M
113	Yatağın yanında okuma ışığı		2		M	M	M	M
114	Boy aynası		2			M	M	M
115	Bavul/çanta koymak için yeterli alan veya raf		1			M	M	M
116	Atık kağıt kutusu		2			M	M	M

¹⁶⁸ Basit tel askılar bu kriteri karşılamaz.

Değerli eşyaların saklanması	117	Saklama olanakları (örneğin resepsiyonda)		1	M	M			
	118	Merkezi kasa (örneğin resepsiyonda)		3			M ¹⁶⁹	M ¹⁶⁹	M
	119	Odada kasa		8					M
	120	Odada entegre prizli kasa		10					
Gürültü kontrolü / iklimlendirme	121	Yeterli ses yalıtımı (pencereler)		8					
	122	Ses emici kapılar veya çift kapılar		8					
	123	Oda içinden ayarlanabilir iklimlendirmeli odalar		8					
	124	Oda içinden ayarlanabilir iklimlendirmeli odalar		15					
	125	Tüm konuklara açık alanlarda iklimlendirme (restoran, lobi, giriş salonu, kahvaltı salonu)		4					
	126	Umumi alanlarda uyumlu oda atmosferi (ışık, koku, müzik, renkler vb.)		4					
Eğlenceye yönelik elektronik cihazlar	127	Radio ¹⁷⁰ yayın cihazı		1			M	M	M
	128	Ses veya multimedya çalar		2					
	129	Banyoda sabit elektronik iletişim araçları		5					
	130	Uzaktan kumandalı televizyon		2	M	M			
	131	Oda için uygun büyüklükte ve kumandalı televizyon ve kanal listesi		4			M		
	132	Oda için uygun büyüklükte ve kumandalı modern televizyon, kanal listesi ve bir program		6				M	M
	133	Süitlerde oda için uygun büyüklükte ekstra modern televizyon		2					
	134	Ulusal ve uluslararası kanallar		2					
	135	"Yetişkin kilitli"		5					

¹⁶⁹ Veya odada bir kasa (bkz. no 119).

¹⁷⁰ Radyo yayını alışı, TV'den veya otelin merkezi telekomünikasyon sisteminden ayarlanabilir.

		ödemeli TV, film kanalları veya video oyunları						
	136	İstek üzerine uluslararası güç adaptörü fişi		2				
	137	Şarj istasyonu (çoklu elektronik cihazlar için) ve/veya istek üzerine farklı adaptörler		2				
Telekomünikasyon	138	Konuklar için genel kullanıma açık telefon		1	M	M	M	M
	139	İstek üzerine en az çift dilli talimat kılavuzuyla birlikte odaya telefon (cep telefonu) temin edilmesi ¹⁷¹		3			M	
	140	Çok dilli talimat kılavuzuyla birlikte odada telefon		8				M
	141	Umumi alanlarda İnternet erişimi (örneğin geniş bant, kablosuz)		2		M ¹⁷²	M	M
	142	Odada İnternet erişimi (örneğin geniş bant, kablosuz)		8			M	M
	143	Umumi alanda baskı seçeneği olan İnternet cihazı		5				M
	144	İstek üzerine odaya İnternet cihazı temin edilmesi		1				M
	145	Odada İnternet cihazı		3				
Muhtelif	146	Otel bilgileri ¹⁷³ (Otel bilgileri başvuruya eklenmelidir.)		1	M	M		
	147	Çift dilli hizmet kılavuzu A-Z (Hizmet kılavuzu A-Z başvuruya eklenmelidir.)		2			M	
	148	Çift dilli hizmet kılavuzu A-Z (Hizmet kılavuzu A-Z başvuruya eklenmelidir.)		3				M
	149	Umumi alanda bölgesel bilgilendirme materyali bulundurulması		1	M	M	M	M
	150	Odada günlük gazete (basılı veya dijital)		2				

¹⁷¹ Konuk, otele kayıt sırasında bu teklif hakkında bilgilendirilmelidir; bir ekran vb. kabul edilir.

¹⁷² Veya odada İnternet erişimi (bkz. no. 142)

¹⁷³ Otel bilgileri asgari olarak kahvaltı saatini, çıkış saatini ve otel tesislerinin açılış saatlerini içerir.

	151	Odada konuklar için dergi		1					M
	152	Kalem ve not defteri		1			M	M	M
	153	Posta klasörü		3					M
	154	Pantolon presi		3					
	155	Çamaşır torbası		1			M	M	M
	156	İstek üzerine ütü ve ütü masası veya ütü odası		2					
	157	Odada ütü ve ütü masası		4					
	158	İstek üzerine dikiş seti		1		M ¹⁷⁴	M ¹⁷⁴	M	
	159	Odada dikiş seti		2					M
	160	Odada ayakkabı çekeceği		1					M
	161	İstek üzerine ayakkabı cilalama seti		1		M ¹⁷⁵	M ¹⁷⁵		
	162	Odada ayakkabı cilalama seti		2				M ¹⁷⁶	M
	163	Otelde ayakkabı cilalama makinesi		3			M ¹⁷⁷	M ¹⁷⁸	M
	164	Kapı gözü		2					
	165	Oda kapısında ek kilitleme mekanizması		3					
Genel Banyo Bilgileri	166	Banyo/hijyen alanları $\geq 5m^2$		5					
	167	Banyo/hijyen alanları $\geq 7,5 m^2$		10					
	168	Odaların %100'ünde duş/tuvalet veya küvet/tuvalet olması		1	M ¹⁸⁰	M ¹⁸⁰	M	M	M
	169	Odaların %100'ünde duş/tuvalet veya küvet/tuvalet olması ve odaların %50'sinde küvet ve ayrıca duş kabini olması		10					
	170	Odaların %30'unda tuvaletin banyodan ayrı olması		5					
	171	Perdeli duş ¹⁸¹		1	M	M	M	M	M
	172	Perdeli duş ¹⁸¹		5					
	173	Lavabo		1	M	M	M	M	M
	174	Çift kişilik oda ve süitlerde çift lavabo		5					
	175	Yıkanabilir banyo		1		M	M	M	M

¹⁷⁴ İstek üzerine dikiş seti sunmak yerine dikiş hizmeti de (bkz. no. 52) sunulabilir.

¹⁷⁵ İstek üzerine ayakkabı cilalama seti sunmak yerine ayakkabı cilalama hizmeti (bkz. no. 53) veya odada ayakkabı cilalama seti (bkz. no. 162) de sunulabilir. Otelde bir ayakkabı cilalama makinesi (bkz. no. 163) bulundurulması da bu kriteri karşılar.

¹⁷⁶ Odada ayakkabı cilalama seti bulundurmamak yerine ayakkabı cilalama hizmeti (bkz. no. 53) de sunulabilir.

¹⁷⁷ Otelde ayakkabı cilalama makinesi yerine ayakkabı cilalama hizmeti (bkz. no. 53) de sunulabilir. Odada bir ayakkabı cilalama seti (bkz. no. 162) bulundurulması da bu kriteri karşılar.

¹⁷⁸ Otelde ayakkabı cilalama makinesi bulundurmamak yerine ayakkabı cilalama hizmeti (bkz. no. 53) sunulabilir.

¹⁷⁹ Otelde bundan daha küçük odaların sayısı sınırlıysa (en fazla %15) konuk, kaydı yapılmadan önce bu konu hakkında bilgilendirilmelidir.

¹⁸⁰ Otel odalarının en fazla %15'inde özel duş/tuvalet yoksa ve onun yerine ortak duş/tuvalet sunuluyorsa konuk, kaydı yapılmadan önce odanın alışılmış standarda uymadığı konusunda bilgilendirilmelidir.

¹⁸¹ Banyoda hijyen alanları ve tuvalet ayırıysa duş perdesi veya duş kabini olmasına gerek yoktur.

		paspası						
176		Lavaboda yeterli aydınlatma	1	M	M	M	M	M
177		Duşta veya küvette sabit veya çıkarılabilir kaymaz mat	3					
178		Emniyet tutamaçları	1					
179		Ayna	1	M	M	M	M	M
180		Ayna yanında priz	1	M	M	M	M	M
181		Makyaj aynası	1					
182		Esnek makyaj aynası	2				M	M
183		Işıklı makyaj aynası	1					
184		Havluluk veya havlu askısı	1	M	M	M	M	M
185		Banyoyu ısıtma seçeneği ¹⁸²	5				M	M
186		Isıtmalı havluluk	3					
187		Raf	1	M	M	M		
188		Büyük raf	3				M	M
189		Diş fırçası bardağı	1	M	M	M	M	M
190		Lavaboda sabun veya duş jeli	1	M	M	M	M	M
191		Duşta/küvette duş jeli	1		M	M	M	M
192		Şampuan ¹⁸³	1		M	M	M	M
193		Şişelerde sunulan kişisel bakım ürünleri	2					M
194		Ek kozmetik ürünler (örneğin banyo esansı, duş bonesi, tırnak törpüsü, kulak temizleme çubuğu, pamuk, vücut losyonu)	Unsur başına 1, en fazla 4				M	M
195		Kağıt mendil	2			M	M	M
196		Yedek tuvalet kağıdı	1	M	M	M	M	M
197		Kişi başına 1 el havlusu	1		M	M	M	M
198		Kişi başına 1 banyo havlusu	2	M	M	M	M	M
199		İstek üzerine bornoz	2				M	
200		Bornoz	4					M
201		İstek üzerine terlik	1				M	
202		Terlik	3					M
203		İstek üzerine saç kurutma makinesi	1					
204		Saç kurutma makinesi	2			M	M	M
205		İstek üzerine banyoda tabure	3					M
206		Banyo tartısı	1					
207		Çöp kutusu	1	M	M	M	M	M
IV. Gastronomi								
İçecekler	208	Otelde içecek servisi	1	M	M	M	M	M

¹⁸² "Isıtmalı havluluk" (bkz. no. 186) kriteri karşılanıyorsa asgari kriter karşılanmış sayılır.

¹⁸³ Banyo esansı veya duş jeli şampuan olarak da kullanılabilen özellikteyse ve bu belirtilmişse (şişe veya sabunluk üzerinde) bu kriter karşılanmış sayılır.

	209	Odada içecek servisi		2			M	M	M
	210	Oda servisiyle 16 saat boyunca içecek servisi		2				M ¹⁸⁴	
	211	Oda servisiyle 24 saat boyunca içecek servisi		4					M
	212	Her katta maksi bar ¹⁸⁵		2					
	213	Odada buzdolabı		2					
	214	Mini bar (içecek ve atıştırmalıklarla dolu)		6				M ¹⁸⁶	M
	215	Odada aksesuarlarıyla birlikte çay/kahve için kahve makinesi veya su kaynatıcı		4					
Bar	216	Bar ¹⁸⁷ (haftanın en az 6 günü açık)		4				M	
	217	Bar ¹⁸⁸ (haftanın 7 günü açık)		6					M
Kahvaltı	218	Kahvaltı salonu		3	M	M	M	M	M
	219	Geniş kahvaltı ¹⁸⁸		1	M				
	220	Açık büfe kahvaltı veya ona eşdeğer kahvaltı menüsü kartı ¹⁸⁹		2		M	M		
	221	Servisli açık büfe kahvaltı veya ona eşdeğer kahvaltı menüsü kartı		8				M	M
	222	Oda servisiyle kahvaltı menüsü kartı		5					M
Yiyecek	223	Otelde yiyecek sunumu		1	M	M	M	M	M
	224	Oda servisiyle 14 saat boyunca yiyecek servisi		5				M	
	225	Oda servisiyle 24 saat boyunca yiyecek servisi		10					M
	226	Haftanın 5 günü açık restoran ¹⁹⁰		Her biri 5, en fazla 10	M ¹⁹¹ (en az 1)	M ¹⁹¹ (en az 1)	M ¹⁹² (en az 1)		
	227	Haftanın 6 günü açık restoran ¹⁹⁰		Her biri 8, en fazla 16				M ¹⁹³ (en az 1)	

¹⁸⁴ Veya mini bar (bkz. no. 214) veya maksi bar (bkz. no. 212).

¹⁸⁵ Ürünlerin odanın hesabına yazılabilmesi

¹⁸⁶ Veya oda servisiyle 16 saat boyunca içecek servisi (bkz. no. 210) ya da her katta maksi bar (bkz. no. 212).

¹⁸⁷ "Bar", basit bir içecek servisinin daha kapsamlıdır. Restorandan ayrı olmalıdır.

¹⁸⁸ Geniş kahvaltıda en az bir sıcak içecek (örneğin kahve veya çay), bir meyve suyu, çeşitli meyveler veya meyve salatası, çeşitli ekmek ve sandviçlerle birlikte tereyağı, reçel, salam/jambon ve peynirler bulunur.

¹⁸⁹ Yumurta veya bir yumurta tabağı ve kahvaltılık gevreklerle birlikte asgari olarak geniş kahvaltıda olan ürünlerin aynısını içeren self-servis sunum.

¹⁹⁰ Her biri farklı bir konseptte, yiyecek seçimine ve yere sahip.

¹⁹¹ Üç yemekli menü veya "alakart" ya da açık büfe.

¹⁹² Seçmeli üç yemekli menü veya "alakart" veya açık büfe.

¹⁹³ Akşam yemeği için seçmeli üç yemekli menü veya "alakart" veya açık büfe.

	228	Haftanın 7 günü açık restoran ¹⁹⁶		Her biri 10, en fazla 20					M ¹⁹⁴ (en az 1)
	229	Diyet mutfak		2					
	230	Bölgesel mutfak ¹⁹⁵		4					
V. Event Facilities (MICE)									
Ziyafet hizmetleri	231	En az 50 kişilik ziyafet hizmeti ¹⁹⁶		2					
	232	En az 100 kişi için ziyafet hizmeti ¹⁹⁶		4					
	233	En az 250 kişi için ziyafet hizmeti ¹⁹⁶		8					
Konferans odaları	234	36 m ² - 100 m ² arasında alana sahip ve tavan yüksekliği en az 2,50 m olan konferans odası/odaları ¹⁹⁷		10					
	235	100 m ² 'den geniş ve tavan yüksekliği en az 2,75 m olan konferans odası/odaları ¹⁹⁷		15					
	236	250 m ² 'den geniş ve tavan yüksekliği en az 3,50 m olan konferans odası/odaları ¹⁹⁷		20					
	237	Grup çalışması odaları/dinlenme odaları ¹⁹⁸		Oda başına 2,					
	238	İş merkezi (ayrı ofis ve hizmete hazır personel)		3					
	239	Konferans hizmeti ¹⁹⁸ (ayrı bölüm, ayrı personel)		5					
	240	Konferans ofisi/daktilo odası ¹⁹⁸		1					
	241	Oturak sayısına göre ayarlanmış yeterli sayıda priz ^{198 199}		2					
	242	Konferans odasında gün ışığı ve odayı karartma imkanı ^{198, 199}		3					
	243	Konferans odalarında bağımsız olarak ayarlanabilir		3					

¹⁹⁴ Öğle ve Akşam Yemekleri için seçmeli üç yemekli menü veya "alakart" veya açık büfe.

¹⁹⁵ Sunulan yemekler, bölgeye/ülkeye özgü yemeklerin önemli bir kısmını oluşturur. Kullanılan ürünlerin çoğunluğu bölgeden temin edilir.

¹⁹⁶ Restoran alanı dahil değildir.

¹⁹⁷ Konferans odasında uygun ışıklandırma (200 lükslük suni ışık), bir telefon, uygun kapasiteli kablosuz İnternet, bir projektör, bir projeksiyon ekranı (uygun tavan yüksekliği ve oda büyüklüğü), iki adet mantar pano, bir kağıt tahtası, çalıştay malzemeleri, bir portmanto veya dolap, en az sekiz adet priz, bir uzatma kablosu ve güç dağıtım panosu bulunmalıdır.

¹⁹⁸ Ancak 234-236 numaralı kriterlerden en az biri karşılanırsa kabul gerçekleştirilir.

¹⁹⁹ Her bir konferans odası için minimum kriter.

		iklimlendirme ¹⁹⁶							
VI. Boş zaman									
Spor									
	244	Otele ait yeterli eğlenme ve dinlenme tesisleri (iç mekan ve dış mekan) ²⁰⁰ (örneğin tenis kortu, plaj, golf sahası)		Tesis başına 3, en fazla 9					
	245	Spor ekipmanlarının kiralanması (örneğin kayak takımı, tekne, bisiklet)		2					
	246	En az 4 farklı egzersiz aleti bulunan spor salonu ²⁰¹ (örneğin ergometre, dambıl, ağırlık idmanı makinesi, kondüsyon küreği, merdiven çıkma aleti)		4					
Kaplıca/Sağlık³									
	247	Masajlar ²⁰² (örneğin tam vücut masajı, lenf bezi boşaltma, Shiatsu, ayak refleksolojisi)		Kabin başına 2, en fazla 6					
	248	Ayrı rahatlama odası ²⁰³		3					
	249	Jakuzi veya eşdeğer bir ürün		3					
	250	Sauna (en az 6 oturaklı)		Sauna türü başına 5 ²⁰⁴ , en fazla 10					
	251	En az 4 farklı kürü olan güzellik bölümü ²⁰² (örneğin yüz, manikür, pedikür, peeling ve stres giderme masajı yapılması)		5					
	252	En az 4 farklı kürü olan kaplıca ²⁰² (örneğin banyo, Kneipp, hidroterapi, bataklık çamuru, hamam ve buhar banyosu)		5					
	253	Özel kaplıca kabini		2					
	254	Yüzme havuzu (açık) ²⁰⁵ veya yüzme göleti ²⁰⁶		10					

²⁰⁰ Tesislerin otel alanının bir parçası olması ve kullanım masraflarının odanın hesabına yazılabilmesi.

²⁰¹ Spor salonunun en az 20 m² olması.

²⁰² Kabinlerin en az 10 m² olması.

²⁰³ Rahatlama odasının en az 20 m² olması.

²⁰⁴ Sauna türleri: "sıcak/kuru" (örneğin Fin hamamı), "ılık/hafif nemli" (örneğin Tepidaryum) veya "ılık/çok nemli" (örneğin buhar odası).

²⁰⁵ Açık yüzme havuzunun ısıtılması ve en az 60 m² olması.

	255	Yüzme havuzu (kapalı) ²⁰⁷		15					
Çocuklar	256	Hafta içi en az 3 saat boyunca vasıflı personel tarafından tesis içi çocuk bakımı (3 yaşından küçük çocuklar için)		10					
	257	Hafta içi en az 3 saat boyunca vasıflı personel tarafından tesis içi çocuk bakımı (3 yaşından büyük çocuklar için)		10					
	258	Çocuk alanı (oyun odası/oyun alanı)		4					
Diğerleri	259	Otel konukları için bekleme salonu (kahvaltı salonuna veya restorana ek olarak)		2					
	260	Okuma ve yazma odası (ayrı bir yerde)		1					
	261	Kütüphane (ayrı bir yerde)		2					
	262	Ağırlama/animasyon programı		3					
VII. Quality and Online Activities									
Kalite Sistemleri	263	Sistematiik şikayet yönetim sistemi ²⁰⁸		3			M	M	M
	264	Konuk değerlendirmelerinin sistematiik analizi ²⁰⁹		5				M	M
	265	Gizli müşteri uygulamasıyla kalite kontrolleri ²¹⁰ (Başvuruya bu hususa ilişkin bir kanıt eklenmelidir.)		10				(M) ²¹¹	M
	266	EHQ'ya uygun kalite yönetim sistemi ²¹² veya eşdeğeri		10					
Çevrimiçi Faaliyetler	267	İnternet sitesinin ²¹³ otelin konumu ile		5	M	M	M ²¹⁴	M ²¹⁴	M ²¹⁴

²⁰⁶ Yüzme havuzu, içinde kimyasal bir karışım olmayan, yüzmek veya suya girmek için tasarlanmış insan yapımı bir durgun su kütlesidir.

²⁰⁷ Kapalı yüzme havuzunun ısıtılması ve en az 40 m² olması.

²⁰⁸ Sistematiik bir şikayet yönetim sistemi, yapılandırılmış şikayet kabulünü, değerlendirmesini ve cevabını içerir.

²⁰⁹ Otel hizmetlerinin kalitesine dair olarak konuk görüşlerinin aktif ve sistematiik bir şekilde alınması ve değerlendirilmesi, otelin zayıf yanlarının analizi ve iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi.

²¹⁰ Gizli müşteri uygulamasının kabul edilmesi için bir sınıflandırma döneminde aşağıdaki hususların en az bir kere yerine getirilmesi gerekir: girişim üzerine dışarıdan uzmanlar tarafından ve otel hesabına analiz ve belgelendirme. Örneğin otel zinciri veya işbirliğinin gizli (iç) kontrolleri eşit olarak kabul edilir.

²¹¹ Gizli müşteri uygulaması 4 yıldızlı üst sektörde asgari kriterlerden biridir.

²¹² Avrupa Ağırlama Kalitesi (EHQ), Avrupa'daki otel, restoran, kafe ve benzeri işletmeleri temsil eden ulusal ticari birliklerin çatı kuruluşu olan HOTREC (bkz. www.hotrec.eu) tarafından uygulanan Avrupa Ağırlama Kalitesi programıdır. Avrupa düzeyinde ulusal ve bölgesel kalite programları için referans bir model işlevi görür. Örneğin "ServiceQualität Deutschland" (bkz. www.servicequalitaet-deutschland.de) tamamiyle akreditedir.

		birlikte güncel bilgiler ve gerçekçi fotoğraflar içermesi							
	268	İnternet sitesinin doğrudan rezervasyon seçeneği ve konuk değerlendirmelerini içermesi ²¹⁵		10					
	269	Ayrılan/çıkış yapan konukların portala veya İnternet sitesine bir değerlendirme yazmalarına yönelik aktif davet		5				M	M
Diğerleri	270	Eco-label ²¹⁶		10					
VIII. Minimum Puan²¹⁷									
	Oteller				90	170	260	400	600
	Takviye "Üstün" ²¹⁸				170	260	400	600	700

²⁰⁹ Otel hizmetlerinin kalitesine dair olarak konuk görüşlerinin aktif ve sistematik bir şekilde alınması ve değerlendirilmesi, otelin zayıf yanlarının analizi ve iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi.

²¹⁰ Gizli müşteri uygulamasının kabul edilmesi için bir sınıflandırma döneminde aşağıdaki hususların en az bir kere yerine getirilmesi gerekir: girişim üzerine dışarıdan uzmanlar tarafından ve otel hesabına analiz ve belgelendirme. Örneğin otel zinciri veya işbirliğinin gizli (iç) kontrolleri eşit olarak kabul edilir.

²¹¹ Gizli müşteri uygulaması 4 yıldızlı üst sektörde asgari kriterlerden biridir.

²¹² Avrupa Ağrlama Kalitesi (EHQ), Avrupa'daki otel, restoran, kafe ve benzeri işletmeleri temsil eden ulusal ticari birliklerin çatı kuruluşu olan HOTREC (bkz. www.hotrec.eu) tarafından uygulanan Avrupa Ağrlama Kalitesi programıdır. Avrupa düzeyinde ulusal ve bölgesel kalite programları için referans bir model işlevi görür. Örneğin "ServiceQualität Deutschland" (bkz. www.servicequalitaet-deutschland.de) tamamıyla akreditedir.

²¹³ Fotoğraflarda asgari olarak bir dış görünüm, umumi alan ve bir odanın gösterilmesi.

²¹⁴ İnternet sitesinde en az iki dil seçeneği olmalıdır.

²¹⁵ Basit bir e-posta kabul edilmez.

²¹⁶ Örneğin (münhasırlık iması olmadan): Austrian Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001 veya Viabono.

²¹⁷ Bir "garni otel" (yani yalnızca kahvaltı verilen bir otel) için alınabilecek puan her bir kategoride 20 puan düşüktür. Bir "garni otel" 5 yıldız alamaz.

²¹⁸ "Üstün" akreditasyonu, kendi kategorisine ilişkin eşik değer puanının çok üzerinde puan almış ancak bir üst kategorinin asgari kriterlerini karşılamayan mükemmel otelleri ifade eder. Bu oteller genellikle üst düzey hizmet sunar. "Üstün" akreditasyonu tüm oteller ve "garni oteller" tarafından alınabilir.

²¹³ Fotoğraflarda asgari olarak bir dış görünüm, umumi alan ve bir odanın gösterilmesi.

²¹⁴ İnternet sitesinde en az iki dil seçeneği olmalıdır.

²¹⁵ Basit bir e-posta kabul edilmez.

²¹⁶ Örneğin (münhasırlık iması olmadan): Austrian Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001 veya Viabono.

²¹⁷ Bir "garni otel" (yani yalnızca kahvaltı verilen bir otel) için alınabilecek puan her bir kategoride 20 puan düşüktür. Bir "garni otel" 5 yıldız alamaz.

²¹⁸ "Üstün" akreditasyonu, kendi kategorisine ilişkin eşik değer puanının çok üzerinde puan almış ancak bir üst kategorinin asgari kriterlerini karşılamayan mükemmel otelleri ifade eder. Bu oteller genellikle üst düzey hizmet sunar. "Üstün" akreditasyonu tüm oteller ve "garni oteller" tarafından alınabilir.

7.2 Hırvatistan'ın Standardı



KONAKLAMA TESİSLERİNİN

HELAL KALİTESİNİN GEREKTİRDİĞİ ŞEKİLDE

BELGELENDİRİLMESİ VE KATEGORİZASYONUNA

DAİR DÜZENLEMELER

GİRİŞ

Helal turizm, dünyada halihazırda var olan ve genel olarak turizm faaliyetlerinden çok farklı olmayan yeni bir turizm biçimidir.

Helal turizm, gelişiminin başındadır. Dünya Turizm Örgütünün istatistiklerine göre 2010'da helal turizm, toplam turizm endüstrisi içinde yüzde dokuz paya sahipti ve toplam değeri 90 milyar dolar civarındaydı.

Hırvat ekonomisinde bir faaliyet olarak turizm, çok önemli bir role sahiptir ve çoğunlukla kalkınmanın bel kemiği olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla, Helal Kalite Belgelendirme Merkezi tarafından bu Düzenlemenin hazırlanması, Hırvatistan'da helal turizmin geliştirilmesine ilişkin bir teori oluşturmakta ve helal kalitenin ne olduğunu bilen ve anlayan konukların sayısını artırmaktadır.

1. Amaç ve kapsam

1.1 Amaç

Helal Kaliteye göre konaklama tesislerinin kategorizasyonuna dair Düzenlemelerle (bundan sonra Düzenlemeler olarak anılacaktır), konaklama tesislerinin helal kalitesine göre belgelendirilmesi ve kategorize edilmesi amaçlanmaktadır. Düzenlemelerde şunlar kullanılmaktadır: Helal Kalite Belgelendirme Merkezi (bundan sonra Merkez olarak anılacaktır), denetim ekibi ve ilgili konaklama tesisleri.

1.2 Kapsam

Bu düzenleme, konaklama tesislerinde yiyecek ve içecek temini ile konaklama hizmetlerinin sunumu için geçerlidir.

1.3 Sorumluluklar

Bu Düzenlemenin uygulanması ve Düzenlemeye uygunluğun sağlanmasından Merkez ve ilgili konaklama tesisleri sorumludur.

2. Referans dokümanlar

Bu Düzenlemenin hazırlanmasında kullanılan referans dokümanlar aşağıdaki gibidir:

- Helal standardı, HRN BAS 1049:2010,
- Konaklama faaliyeti yasası (NN 138/06, NN 43/09, NN 88/10).

3. Terimler ve tanımları

3.1 Helal (*Arapça*), dini düzenlemeler bakımından Müslümanların yapmasına izin verilen her şeyi (beslenme, davranış vb.) içerir. Helal, insanlar için genel bir yaşam tarzıdır.

3.2 Haram (*Arapça*), İslam kaynaklarına göre müminlerin yapması kesinlikle yasak olan şeyleri ifade eder. Helal kavramının zıttıdır.

3.3 Meşbuh (*Arapça*): şüpheli.

Helal veya haram olduğu kesin olarak belirlenemeyen ve bu yüzden helal olduğu belirlenene kadar tüketilmesine izin verilmeyen gıda maddeleri. Genel olarak, GDO'lu tüm ürünler meşbuhtur çünkü GDO'lu ürünlerin insan sağlığı üzerindeki etkisi hala kesin olarak belirlenememiştir.

3.4 Kuran: Allah'ın Hazreti Muhammed'e indirdiği, Mushaf olarak yazılmış ve inananların aktarımıyla (tevatür) toplanmış kitabıdır.

3.5 Abdest (*Farsça*): Namaz kılmadan ve Kuran öğretileri ile meşgul olmadan önce vücudun belirli kısımlarının suyla yıkanması.

3.6 Namaz (*Farsça*): dua, tapınma.

3.7 Kible (*Arapça*): Namazda dönülmesi gereken, bizim topraklarımızın güneydoğusunda kalan Mekke'deki Kabe'nin yönü.

3.8 Vaktiye (*Arapça*): günlük namaz saatlerini gösteren çizelge.

3.9 Seccade (*Türkçe*): Müslümanların üzerinde namaz kıldığı kilim veya halı.

3.10 Mescit (*Arapça*): ibadet için ayrılmış oda.

3.11. Ramazan (*Arapça*): Kuran'ın indirilmeye başladığı, Müslümanların oruç tutup günahlardan sakındığı, İslami takvime göre 9. ayın adı.

3.12. Sahur (*Arapça*): oruçtan önce yenen sabah yemeği.

3.13. İftar (*Türkçe*): orucun bozulduğu akşam vakti yenen yemek.

3.14 Bayram (*Türkçe*): Müslümanların kutlu ve en büyük tatil günü. Müslümanların iki Bayramı vardır: Ramazan Bayramı ve Kurban Bayramı.

4. Konaklama tesislerinin Helal Kalitesine göre kategorizasyonu

Konaklama tesislerine ilişkin belgelendirme süreci ve kategorizasyon, bu Düzenleme kapsamında Helal Kalite Belgelendirmesinin prosedürel aşamaları izlenerek gerçekleştirilir.

Konaklama tesisleri şunlarla nitelendirilir:

- HELAL PAKETİ A
- HELAL PAKETİ B
- HELAL PAKETİ C

Helal Paketi A kategorisi için konaklama tesisleri aşağıdaki şartları yerine getirmelidir:

- a) konaklama tesisi hizmetleri için yetkili bakanlığın kategorizasyonuna dair bir çözüme sahip olunması,
- b) HACCP sistemi ve ISO 22000:2005'in şartları,
- c) onaylı tedarikçilerden (helal belgesine sahip ve Merkez tarafından yetkilendirilmiş) helal gıdanın temin edilmesi
- d) gıda maddelerinin HRN BAS 1049:2010 Helal şartlarına göre depolanması ve hazırlanması,
- e) personelin, Merkez tarafından Helal Kalitesine göre eğitilmesi,
- f) helal servis ve self-servis helal gıda işaretinin kolaylıkla görülebilen bir yere yerleştirilmesi
- g) normal menülerde helal unsurların açık bir şekilde gösterilmesi,
- h) yemek servisi yapılan alanın girişinde helal belgesinin açık bir şekilde gösterilmesi (konukların talebi üzerine Düzenlemeler gereğince konaklama tesisinin detaylı bir şekilde kategorizasyonu)
- i) odalarda güneydoğu yönünün gösterilmesi (namaz sırasında dönülen yön)
- j) namaz için seccade temini,
- k) vaktiye (günlük namaz saatlerini gösteren çizelge) temin edilmesi
- l) mini barda alkollü içkilerin bulundurulmaması.

Not: İ, J, K ve L maddeleri, konaklama hizmeti veren konaklama tesisleri içindir.

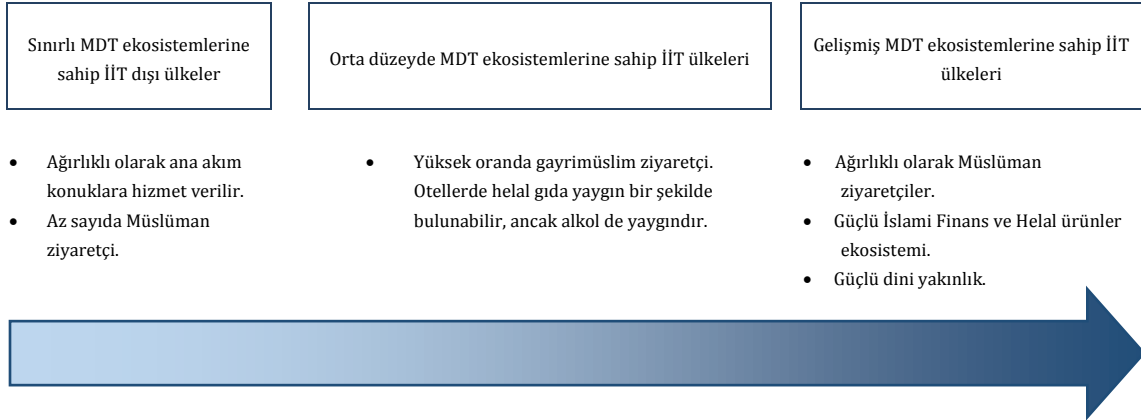
7.3 KONAKLAMA TESİSLERİNİN DÜZENLENMESİNE YÖNELİK İSEDAK MDT KILAVUZ İLKELERİ TASLAĞI

Son yıllarda turizm sektörü, Müslüman turistlerin belli başlı ihtiyaçlarını kavramaya ve bunlara hitap etmeye başlamıştır. Müslüman dostu turizm, pek çok konaklama tesisi tarafından gelecek vadede niş bir pazar olarak görülmektedir. Hangi MDT unsurlarının bu standart ve düzenlemelere dahil edileceğine dair olarak şu anda bir fikir birliği yoktur ancak konaklama tesisleri, uygulama kolaylığına, maliyete ve Müslüman olmayan konuklar üzerindeki etkilerine göre kararlarını verir. Geçmiş araştırma çalışmaları, Müslüman ve Müslüman olmayan turistlerin ihtiyaçlarının, bir otelin yeri ve fiyatı gibi inançtan bağımsız olarak turistler için önem arz eden çeşitli alanlarda örtüştüğünü göstermektedir. Ayrıca, Müslüman ve Müslüman olmayan turistler benzer şekilde temizlik, ferahlık ve rahatlık gibi geleneksel kalite standartlarında dikkate alınan özelliklerin çoğuna önem vermektedir. Ancak araştırmalar, Müslüman turistlerin, otel tesislerinde alkol bulundurulmaması gibi gayrimüslim turistlerin ihtiyaçları ile çelişebilecek birtakım dini ihtiyaçları olduğunu göstermiştir. Turizm endüstrisinde sunulan MDT hizmet ve olanaklarının farklı düzeyleri göz önünde bulundurulduğunda özellikle konaklama sektöründe düzenleme yapılmasına ihtiyaç vardır.

Vaka çalışmaları, anketler, uzmanlarla yapılan görüşmeler ve mevcut standartların analizinden elde de Konaklama Tesislerine Yönelik Müslüman İlkelerine U U edilen anlayışları içeren İSEDAK'ın İİT Dostu Turizm (MDT) Düzenlemesi adlı çalışmasına dayanan bu dokümanda, konaklama tesislerinde sunulan hizmet ve olanaklara ilişkin olarak, MDT ekosisteminin farklı düzeylerde gelişmiş olduğu İİT ülkelerinin yanı sıra İİT dışı ülkelere yönelik temel kılavuz ilkeler sunulmaktadır.

Aşağıdaki tabloda, İİT Üye Ülkesi olup olmamalarına ve mevcut MDT ekosistemlerinin düzeyine göre ülke bölümlendirmesi gösterilmektedir.

Ülke Sınıflandırılması - MDT Ekosistemi



Bu dokümandaki kılavuz ilkeler orta düzey MDT ekosistemlerine sahip İİT ülkeleri için ayrı bir dizi hizmet ve olanağı kapsamaktadır. Ardından, gelişmiş MDT ekosistemlerine sahip İİT ülkeleri için MDT hizmetleri ele alınmaktadır. Son olarak, anlaşılır olduğu üzere sınırlı MDT ekosistemlerine sahip olan İİT dışı ülkelere yönelik kılavuz ilkeler sunulmaktadır.

1 Orta Düzey MDT Ekosistemine Sahip İİT Ülkelerine Yönelik MDT Hizmet ve Olanakları

Müslüman konuklar için önem teşkil eden, uygulanması kolay olan ve ana akım konuklar üzerinde düşük bir etkiye sahip olan, ancak orta düzey MDT ekosistemlerine sahip İİT ülkelerindeki konaklama tesislerinin sunması gereken üç pratik MDT hizmeti vardır. Bu üç hizmet, aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi şunları içermektedir²¹⁹:

1. Sadece Helal belgeli gıda ürünlerinin sunulması (otel mutfaklarının Helal belgesi almasına yönelik bir anlayışla)
2. Odalarda seccade bulundurulması
3. Ramazan ayında yemek saatlerinin ve menü unsurlarının ayarlanması

Konaklama hizmeti sağlayıcılar tarafından sunulabilecek MDT hizmet ve olanakları, bunların uygulanmasının düşük maliyetli mi yoksa yüksek maliyetli mi olduğuna ve bunların gayrimüslim konuklar üzerindeki etkilerine (yeni bir hizmetin uygulamaya konmasının Müslüman konuklar üzerinde düşük bir etkiye mi yoksa yüksek bir etkiye mi sebep olacağına) göre bölümlere ayrılabilir. Düşük maliyetli olan ve ana akım konuklar üzerinde düşük bir etkiye sebep olan MDT hizmetlerinin uygulanması kolayken, düşük maliyetli olup ana akım konuklar üzerinde yüksek bir etki yaratan hizmetlerin uygulanması hassas bir konudur (bkz. çalışmadaki Şekil 15: Orta Düzey Ekosistemler için MDT Hizmetleri).

Önemli olarak derecelendirilen ve uygulanması orta ile yüksek derecede maliyetli olan ek hizmetler aşağıdaki gibidir:

1. Hem konuk odalarındaki hem de umumi alanlardaki banyolara bide veya el duşu takılması
2. Ailelere uygun eğlenceler düzenlenmesi
3. Tesiste alkollü içki servisi yapılmaması ve kumarhane veya gece kulübü olmaması
4. Yetişkin kanallarının kaldırılması ve İnternet içerik filtrelerinin kullanılması
5. Personelin kapalı giyinmesinin zorunlu kılınması

²¹⁹ Anket katılımcıları tarafından önemli olarak derecelendirilen ve sunulması maliyetli olmayan ek hizmetlerden biri, otele bir "namazgah" veya ibadet odası sunulmasıdır.

2 Gelişmiş MDT Ekosistemlerine Sahip İİT Ülkelerine Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları

Gelişmiş MDT ekosistemlerine sahip İİT ülkeleri için temel hizmetlere ek olarak aşağıdaki daha üst düzey MDT hizmet ve olanaklarının sunulması tavsiye edilmektedir:

Genel:

1. Otel mutfakları Helal belgeli olmalıdır.
2. Otel içinde alkollü içki olmamalı veya kullanımına izin verilmemelidir.
3. Umumi alanlardaki ve odalardaki banyolarda abdest almaya yönelik imkanlar bulunmalıdır.
4. Her odada Kuran bulunmalıdır.
5. Cuma namazı da dahil olmak üzere toplu namazların namazgahta/mescitte kılınması mümkün olmalı ve ezan, hoparlör sisteminden yayınlanmalıdır.
6. Ramazan ayında iftar ve sahur yemeklerinin verilmesine ek olarak yerel camilere servis kaldırılmalıdır.
7. Helal belgeli ürünlerin kapsamı, şampuan ve losyonlar gibi sağlık ürünlerini içerecek şekilde genişletilmelidir.

Boş Zaman Faaliyetleri:

8. Ayrı tesisler kurularak veya kadınlar için ayrı saatler tahsis edilerek spor salonu, havuz ve kaşlıca gibi sağlık tesislerinde ve plajlarda kadın-erkek ayrımı yapılmalıdır.

İşletmenin yönetimi

9. Tüm finansman Şeriata uygun ilkelere dayanılarak sağlanmalıdır.
10. Konaklama tesisinin çalışanları adil bir şekilde muamele görmeli ve geçinmek ve normal bir yaşam standardını korumak için yeterli bir ücret almalıdır.
11. İşletmelerin yürürlükte olan çevre dostu süreçleri ve bir çevre belgesi olmalıdır.

3 Sınırlı MDT Ekosistemlerine Sahip İİT Dışı Ülkelere Yönelik MDT Hizmetleri ve Olanakları

İİT dışı ülkelerde tesisler, Müslüman konukların ihtiyaçlarını karşılayan ve ana akım konuklar üzerinde pek etkisi olmayan düşük maliyetli temel hizmetleri sunarak pratik bir şekilde Müslüman tüketicileri çekebilir (bkz. çalışmadaki Şekil 17: Sınırlı Ekosistemler için MDT Hizmetleri).

Tavsiye edilen hizmet ve olanaklar aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

1. Bazı Helal gıda seçeneklerinin sunulması
2. Müslüman konuklar için mini bardan alkollü içeceklerin çıkarılması
3. Odalarda *Kible* (namaz) yönünün gösterilmesi
4. Cıvardaki Helal restoranların listesinin ve yerel camiye ilişkin adres tarifinin sunulması
5. İstek üzerine seccade ve namaz saatleri çizelgesi verilmesi
6. Personelin, MDT ilkelerine dair farkındalık hakkında eğitilmesi

Müslüman konuklar için çok önemli olsa da bu hizmet ve olanaklar ana akım konuklar üzerinde düşük bir etki yaratır ve düşük maliyetlidirler.

4 Ailelere ve Etik Değerlere Uygun Anlayış

MDT özelliklerinin uygulamaya konulmasına ilişkin pratiklik düzeyi ülkeden ülkeye değişiklik gösterir. MDT ile ilgili özelliklerin bazıları, daha yüksek maliyetli ve uygulaması daha zor olabilir; ancak bazı MDT özellikleri aynı zamanda konaklama tesisinin ailelere ve etik değerlere uygunluğunu vurgular. Örneğin, bir gece kulübü veya barın olmaması yalnızca Müslüman konukların ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, aynı zamanda otelin ailelere uygun olduğu anlayışını güçlendirir; çünkü çocuklarıyla gelen birçok ana akım aile, böyle bir ortamın aile üyeleri için daha güvenli bir ortam olacağını düşünür.

Aşağıdaki tabloda, farklı MDT ekosistemi düzeylerinde bir konaklama tesisinin ailelere ve etik değerlere uygun olduğu anlayışını güçlendiren hizmet ve olanaklar belirtilmektedir. Yetişkin TV kanallarının ve müstehcen sanat eserlerinin olmaması ve İnternet içerik filtrelerinin kullanılmasına ek olarak tesiste alkol, kumarhane veya gece kulübü olmaması, tesisin etik anlayışına ek olarak ailelere uygun duruşunu vurgular.

Ailelere Uygun ve Etik MDT Hizmetleri ve Olanakları

Asgari şartlar	
Helal gıda	Helal gıda seçenekleri
Alkol Politikası	Müslüman konuklar için içkisiz mini bar
Ekstra özellikler	
Alkol Politikası	Alkol olmaması: bar olmaması veya otel restoranında alkollü içki servisi yapılmaması
Eğlence	Tesiste gece kulübü olmaması Tesiste kumarhane olmaması Yetişkinlere özel kanalların olmaması İnternet içerik filtrelerinin kullanılması (müstehcenlik için) Tesiste ailelere uygun program ve eğlenceler düzenlenmesi
Personel	Personelin kapalı kıyafetler giymesi
Tam uygunluk özellikleri	
Alkol Politikası	Tesiste alkollü içki olmaması (örneğin restoranda veya talep üzerine)
Eğlence	İslami değerlere ters düşebilecek müstehcen sanat eserleri ve müziklerin olmaması
Çevre	Çevre belgeleri olması ve çevre dostu süreçlerin uygulanması