

Antalya'daki Müslüman-Dostu Otel Odalarında Tasarımsal Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Design Problems and Solution Proposals in Muslim-Friendly Hotel Rooms in Antalya, Turkey

Ayşegül DURUKAN^{1*} , Sezer Volkan ÖZTÜRK¹ 

¹Akdeniz Üniversitesi, Mimarlık Fak., İçmimarlık Bölümü, Antalya

Received (Geliş Tarihi): 19.05.2020, Accepted (Kabul Tarihi): 10.06.2020
Corresponding author (Sorumlu Yazar*): aysegul.drukan@gmail.com

ÖZ

Bu çalışmanın amacı ülkemizde Müslüman-dostu otel odası tasarımının ziyaretçi ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde yapılandırılmasının sağlanması amacıyla bu sorunlara tasarımsal çözüm önerileri sunmaktır. Çalışma kapsamında Antalya'da bulunan 6 adet Müslüman-dostu otelin odalarının, tasarımları ve tefrişleri ziyaretçilerinin günlük dini aktivitelerini yerine getirebilmeleri için uygunlukları ve Müslüman-dostu otelciliğe ilişkin literatürdeki kurallara uygunlukları açısından incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda misafirlerin abdest alma ve namaz kılma vecibelerinin yerine getirirken yaşadıkları sorunlar tespit edilmiş ve bunları kolaylaştıracak tasarımsal önerileri 3dsmax programı kullanılarak modellenmiştir. Ayrıca ayaklarını kible yönüne uzatmaktan rahatsız olduğunu bildiren kullanıcılar içinde otel odası içinde çözüm önerileri sunulmuştur. Çalışmada engelli bireylerin de dini vecibelerini yerine getirirken karşılaştıkları sorunlar gözlemlenerek bu sorunlar için de tasarımlar geliştirilerek çözüm önerileri sunulmuştur. Bu çalışmanın Müslüman-dostu otel yatırımcıları, bu otellerin tasarımını yapan iç mimar ve mimarlar için önemli bir referans olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Halal turizm, iç mimarlık, Müslüman-dostu otel, müşteri memnuniyeti, tasarım

ABSTRACT

The aim of this study is to offer design solutions to these problems in order to ensure that the Muslim-friendly hotel room design is structured to meet the needs of the visitors. Within the scope of the study this study, it is examined if the furnishings and the designs of the six Muslim-friendly hotels in Antalya are designed in compliance with the daily religious activities of the guests. And these Muslim friendly hotel rooms are also examined in the respect of their accordance with the rules that are maintained in the literature of Muslim-friendly hotel management. In this context, the problems experienced by the guests while performing their ablution and prayer duties were identified and design suggestions to facilitate them were developed and modeled with use of 3dsmax program. Solutions for positioning of the beds are also presented for the users who are uncomfortable with the idea of placing their feet to the direction of the qibla. In the study, the problems faced by disabled people while performing their religious duties were observed, and certain criteria were determined for these problems and solutions were offered. It is thought that this study will be an important reference for Muslim-friendly hotel investors and for the interior designers and architects who designing these hotels.

Keywords: Halal tourism, interior architecture, Muslim-friendly hotel, customer satisfaction, design

GİRİŞ

Siyasi, sosyal ve ekonomik anlamda gerçekleşen değişimler sonrasında dünya çapında oluşan bir değişim silsilesi yaratmaktadır. Bu değişimler, tüm sektörleri etkilemektedir. Turizm sektörü ise bu tür değişimlerden en çok etkilenen sektörlerin başında gelmektedir. Global anlamda yaşanan değişimlerin ise turizm sektörüne etkisi çok yoğun olarak hissedilmektedir. Bu durum turizm

sektörünün çok narin ve incinebilir bir yapıda olduğunu gözler önüne sermektedir. Sektörün bu niteliğinden dolayı özenle geliştirilmeye ve yaşanan değişimler sırasında ve sonrasında stratejik olarak desteklenmeye ihtiyacı bulunmaktadır (Kuşat, 2011).

Amerika ekonomisinin kalbi New York' da Dünya Ticaret Merkezi'ne 11 Eylül 2001 tarihinde yapılan terör saldırısından sonra Amerika ve Avrupa ülkeleri ile Müslüman

ülkelerin arasındaki ilişkiler fazlaca zayıflamıştır. Saldırılar gerçekleştirilenlerin Müslüman ve Arap kökenli olmasından dolayı Müslüman ve Arapların Amerika'ya seyahat etmeleri Amerikan vatandaşları tarafından hoş karşılanmamıştır. 11 Eylül saldırılarından sonra Batı dünyasında daha önceki yabancı düşmanı ırkçı eğilimlerden kaynaklanan islamofobi ortaya çıkmıştır. Bunun sonucunda Müslüman turistler seyahatlerini Amerika ve Hristiyan nüfusun ağırlıklı olarak yaşadığı Avrupa ülkelerine değil Asya ve Avrupa'daki Müslüman nüfusun ağırlıklı olarak yaşadığı ülkelere yapmaya başlamışlardır (Yıldız ve Yıldız, 2018).

Yakın tarihe baktığımız zaman 25 Kasım 2015 Rus uçağının düşürülmesinden sonra ülkemize gelen turist sayısında ciddi bir düşüş yaşanmıştır. 2015 yılı, özellikle Antalya'nın turist profili çoğunlukla Ruslardan oluştuğu için turizm sektörü için kara(kötü) bir yıl olarak tarihe geçmiştir. Bu sebepten dolayı boş kalan otellerin yatırımcıları alternatif yollar aramışlar ve birçoğu çözümü Müslüman turist pazarında bulmuştur (Pamukçu ve Sarıışık, 2018).

Yaşanan bu olaylar Müslüman seyahat pazarı için önemli iki dönüm noktasıdır. Bu gelişmelerin sonucunda Müslüman turistlerin oluşturduğu geniş bir pazar ortaya çıkmıştır ve bu durum yatırımcılar, karar vericiler ve turizm sektörü için göz ardı edilemeyecek bir noktaya ulaşmıştır. Helal turizm, Müslümanların turizm faaliyetleri süresince kullandıkları hizmetlerin İslami esaslara göre olmasını ifade etmektedir. Her geçen gün gelişen helal turizm sektörü Müslümanların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak sunulan ürün ve hizmetlerin İslami kurallara uygun seçilmesini zorunlu kılmıştır. Bunlar turistin seyahati boyunca yararlandığı konaklama, yeme-içme, ulaşım, eğlence ve diğer birçok servislerin birleşimidir (Eravci, 2017).

Müslüman nüfusun ve gelir düzeylerinin artması, Müslüman olmayan ülkelerin de bu yeni pazara yönelik helal ürün ve hizmet hassasiyetlerine karşı daha hassas olmalarını sağlamıştır. Japonya, Hırvatistan, Rusya, Brezilya ve Filipinler gibi ülkeler Turizm sektöründe birçok alanda Müslüman dostu çözümler üretmişlerdir (Yıldız ve Yıldız, 2018).

Bugün ülkemizde Müslüman dostu oteller hakkında henüz bir standardizasyon belirlenmemiştir. Bu nedenle herhangi bir resmi istatistik veya veri bulunmamaktadır. Türkiye deniz, kum, güneş tatili, kültür turizmi, sağlık turizmi vs. alternatif turizmler seçenekleri ile Müslüman turistin tercih edebileceği niteliklere sahiptir (Tekin, 2014). Helal turizme hizmet eden bir otel mekânı düzenlenirken, o mekânı kimlerin kullanacağı, kullanıcıların mekândan neler beklediği önemli bir faktördür. Bu tür, mekânlar, kullanıcıların sayısına, eylemlerine, kültürel ilişkilerine ve her bireyin sahip olduğu kimliğe ve kültürel

temele bağlı parametrelerin etkisiyle tasarlanmaktadır. İç mimarlar farklı kültürlerden gelen insanların kullanacağı otel projelerinde kullanıcı profilinin taleplerini maksimum derecede yerine getiren ve evrensel tasarım kriterlerini karşılayan tasarımlar yapmak zorundadır.

Günümüzde turizmde yaşanan gelişmeler, turist beklentilerinin değişmesi sonucunda turizmden daha fazla pay almak isteyen ülkeler uluslararası turizm pazar payını tüm yıla yaymak için turistik ürünlerde çeşitlendirmeye gidilmesini gerekli bulmuştur (Oflaz, 2015). Turizm pazarından arzulanan payın elde edebilmesi, gerek Ulusal gerek Uluslararası pazarlarda rekabet üstünlüğünün elde edilebilmesi ve bu durumun korunabilmesi için karşılaştırmalı üstünlüklerin rekabetçi üstünlüklere dönüştürülmesi gerektiği görülmektedir. Tüm bu amaçlar doğrultusunda turistik taleplerin anlaşılması büyük bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Turistlerin anlaşılması, onların isteklerine hitap edilmesi bu nedenle tatmin edilmesi gereken en büyük ihtiyaçtır. Fakat günümüz daralan rekabet piyasası içinde ihtiyaçlara hitap edebilmek bile farklılaşarak rakiplere üstünlük sağlamak için yeterli olamamaktadır. Dolayısıyla turistlerin ihtiyaçlarına cevap vermenin ötesinde, onlara hayallerini süsleyecek hizmetlerin sunulmasının etkin bir çözüm olduğu düşünülmektedir. İç mekanlar dahilinde yapılandırılan çözüm odaklı tasarımların turistleri etkileme yönünde kullanılabileceği düşünülmektedir. Turistlerin memnuniyetinin sağlanması amacı ile AR-GE faaliyetlerinin yapılandırılması doğru ve yeniliklere açık bir turizm politikasıyla rekabet gücünü artırabilecek bir güçtedir.

Ne yazık ki ülkemizde Turizm alanında İç Mimarlar tarafından yapılan literatüre geçmiş AR-GE çalışmaları çok fazla bulunmamaktadır. Bu çalışmanın amacı Turizm sektöründe yeni bir turizm kolu olan Helal Turizm kapsamındaki otellerin iç mekanlarında müşteri memnuniyeti açısından yaşanan tasarımsal sorunlara çözüm önerileri sunmaktır. Müşteri odaklı yaklaşımların doğurduğu pozitif sonuçlar günümüzde bilinmektedir. Bu nedenle işletmelerin devamlılıklarını sağlayabilmek için müşteri odaklı tasarımlara ağırlık verilmelidir. Müşteri beklentileri belirlenerek tasarım çalışmaları gerçekleştirilmelidir.

Müşterilerin bir ürün ya da hizmetten ne beklediklerinin anlaşılması dikkate alınması gereken bir konudur. Müşteri memnuniyetinin sağlanması için hitap edilecek kitlenin duyduğu ihtiyaçların belirlenmesi gerekmektedir (Tak, 2002). Sunulan hizmetin diğer müşteriye daha yüksek seviyede hitap etmesi, firmanın tüm rakiplerinden farklılaşarak rekabet piyasasının içinde başarıyı yakalamasını sağlamaktadır. Müşteriler işletmenin sahip olduğu en değerli varlıklardır (Berry, 1991). Günümüzde bu bakış açısı geliştirilerek insan odaklı yaklaşımlar çerçevesinde pazarlama çalışmaları yapılandırılmaktadır. İnsan odaklı pazarlama stratejileri sayesinde müşteri

memnuniyetinin elde edilmesi mümkün olmaktadır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması ile pazarlama ve satış aktivitelerine ayrılan bütçeler azalmaktadır. İnsan odaklı sunulan hizmetler, direk memnun müşteriler aracılığıyla kendi kendisini anlatır ve pazarlar hale gelmektedirler. Bununla birlikte müşteri memnuniyetinin sağlanması için ayrılan bütçe müşteri kazanmak için ayrılan bütçenin beşte biri civarındadır (Berry, 1991). Bu nedenle müşteri memnuniyetinin sağlanması, işletmelerin kalıcılığının ve karlılığının sürdürülebilmesi için yürütülmesi gereken en stratejik yaklaşımlar arasında yer almaktadır.

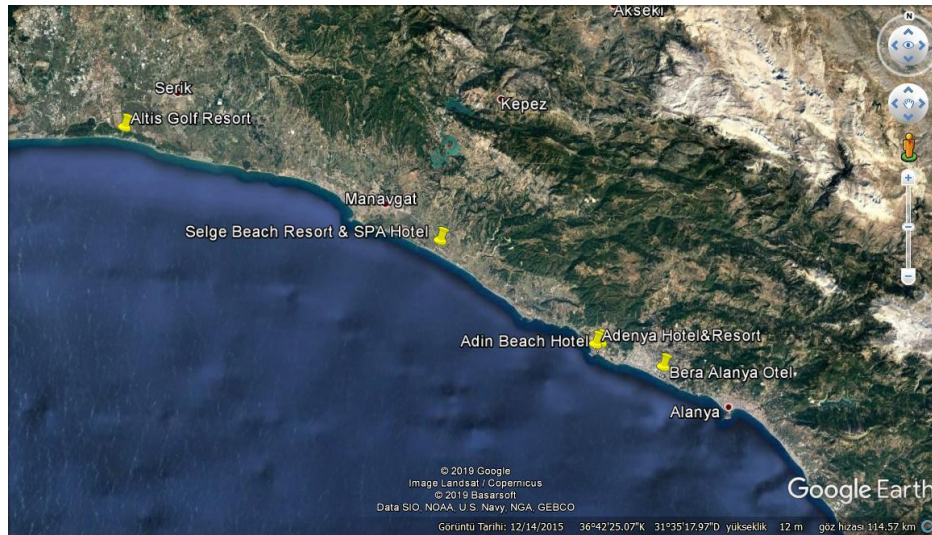
Müşterilerin satın aldıkları ürün ya da hizmetten beklentileri vardır (Eroğlu, 2005). Bu beklentilerin teşhis edilmesi, beklentileri tatmin etmek için atılması gereken ilk adımdır. Beklentilerin anlaşılması, onları tatmin edecek yapılanmanın oluşturulabilmesine olanak vermektedir. Turizm sektöründe müşterilere tatil yapabilecekleri, içinde dinlenebilecekleri mekanlar kiralanmaktadır. Konu Müslüman dostu oteller olduğunda, bu mekanların müşterilerinin beklentileri daha özellikli bir şekilde tanımlanır hale gelmektedir. Müşteri memnuniyetinin bu mekanlar dahilinde sağlanabilmesi için bu Müslüman dostu otellere gelen hedef kitlenin anlaşılması gerekmektedir.

Bu kitlenin kalacağı otel ve donatı tasarımlarının onlara ve beklentilerine hitap edecek şekilde yapılandırılması

gerekmektedir. Malzeme ile somutlaşan hacimlerin içinde yürütülmek istenen faaliyetlere hizmet edecek şekilde tasarlanmaları gerek mimarının gerek hizmet sektörünün gereklilikleri arasında yer almalıdır. Hacimlerin; ihtiyaçlara ve hayallere hizmet edecek şekilde tasarlanmaları gerekmektedir. Müşterilerin beklentilerine hatta hayallerine göre tasarlanan ürünler ve mekanlar güçlü bir sinerjik alan oluşturmaktadırlar. Bu şekilde tasarlanmış alanlarda müşteri memnuniyetinin sağlanmak ve rakiplerden farklılaşmak mümkün olmaktadır (Bilgin ve Karakaş, 2017). Müşteriler, ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanan mekânlar içinde istedikleri faaliyeti konfor alanı içinde sürdürebilmekteyler.

MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışma alanı kapsamında Türkiye turizm başkenti olan Antalya ilinin doğu ilçelerinde (Alanya, Manavgat, Serik) bulunan Muhafazakâr Aile Oteli konseptine sahip 5 yıldızlı 6 adet otel seçilmiştir. Bu otellerden Wome Deluxe, Bera Alanya, Adin Beach Otel, Adenya Resort Hotel & SPA Alanya İlçesi'nde, Selge Beach Resort SPA & Hotel, Manavgat İlçesi'nde ve Altis Golf Resort ise Serik İlçesi'nde yer almaktadır (Şekil 1).



Şekil 1. Çalışma alanlarının konumsal uydu görüntüsü

Onaylanmış şekliyle Müslüman dostu olarak adlandırılan oteller aynı zamanda; Muhafazakâr Aile Oteli, İslam Dostu Oteller ya da Helal Turizm konseptine uygun oteller olarak da adlandırılmaktadır (Boğan ve ark., 2016). Konu hakkında henüz resmi makamlar tarafından belgelendirilmiş bir çalışma materyali bulunmadığından popüler turizm siteleri veri tabanı olarak kullanılmıştır. Araştırma

sırasında kullanılan internet siteleri sırasıyla; islamitailerleri.com, islamioteldetatil.com, ispa.com, muhafazakarotelim.com, halalbooking.com, islamitatil.com, helaloteller.com, helaltatilvillalari.com olarak belirlenmiştir. İnternet sitelerinden bir veri tabanı oluşturulmuştur. İlk aşamada otellerden öncelikle 5 yıldızlı olanlar, daha sonra yatak kapasitesi 800'ün üzerinde bulunanlar

son olarak da Antalya'nın doğu ilçelerinde bulunan otellerden 15 adet otel tespit edilmiştir. Bu 15 otel yerinde

incelenmiş çalışmaya en uygun 6 otel seçilmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Antalya bölgesinde seçilmiş oteller

Otel	Yatak Sayısı	Bölge
Wome Deluxe	1800	Alanya
Selge Beach Resort SPA&hotel	1700	Manavgat
Altis Golf Resort	1450	Belek
Bera Alanya	1000	Alanya
Adin Beach Hotel	820	Alanya
Adenya Resort Hotels&SPA	800	Alanya

Çalışma için oteller tespit edildikten sonra otel odalarında karşılaşılan sorunları tespit etmek için çalışma kapsamında bulunan her otelde 10 müşteriye "otel odasında sizi en çok rahatsız eden 3 donatı ve mobilyayı belirtiniz" sorusunu içeren anket uygulanmıştır. Anket açık uçlu olarak uygulanmıştır.

Yapılan bu iki anket sonucunda en yüksek orana sahip 10 mobilya ve donatı elemanı belirlenmiştir. Kriter seçiminde etkili olan faktörler; birimlerin tasarımlarının ergonomik ve işlevselliklerinin geliştirilebilir olması olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda bir adet yatak, küçük eklentilerle istenilen değişikliğe sahip olacak şekilde yeniden tasarlanmıştır. Bununla birlikte daha önce kullanılmayan fakat Müslüman dostu otel kullanıcıların isteklerine cevap verebilecek namaz kılma alanı tasarlanarak, tasarım nedeni ve fonksiyonu makale içinde anlatılmış ve QR kodu ile animasyonu verilmiştir. Kullanıcıların abdest alma sırasında tasarımdan kaynaklı bir zorlanma tespit

edilmiştir. Abdest almayı kolaylaştıracak tasarım önerileri sunulmuştur. Tespit edilen mobilya ve donatıların ilk olarak her biri için üçer adet eskiz çalışması yapılmıştır ve 10 kişiden oluşan uzman iç mimar grubunun seçtikleri tasarımlar 3dsmax programı kullanılarak modellenmiştir. Bu tasarımların yapılandırılması sırasında 5 akademisyen iç mimar ve 5 serbest iç mimarın görüşünden faydalanılmıştır.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Çalışma kapsamında ilk olarak misafirlerin namaz kılmak için özel bir mekân istedikleri ve hiçbir otel odasında sadece namaz kılmak için ayrılmış bir mekân ya da donatıya rastlanmamıştır. Çalışma kapsamındaki otel odalarında bununla ilgili yaptığımız tespitler Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Otellerin namaz kılmaya uygunluğunun incelenmesi

	Odalara ayakkabıyla mı giriliyor?	Seccade var mı?	Namaz kılmak için bir alan düşünülmüş mü?	Odada yeterli boşluk var mı?
Wome Deluxe	Evet	Var	Hayır	Var
Selge Beach Resort SPA&hotel	Evet	Var	Hayır	Var
Altis Golf Resort	Evet	Var	Hayır	Var
Bera Alanya	Evet	Var	Hayır	Var
Adin Beach Hotel	Evet	Var	Hayır	Var
Adenya Resort Hotels&SPA	Evet	Var	Hayır	Var

Adı geçen otellerde yürütülen anket çalışmaları neticesinde otel kullanıcılarının namaz ibadetini yerine getirirken daha önce üzerine başka kullanıcılar tarafından basılmış zemini kullanmaktan dolayı rahatsız oldukları tespit edilmiştir. Bu tespitler sonucunda Müslüman bireylerin ibadetlerini otel ve ofis odaları gibi özel alanlarda yerine getirme zorlukları düşünülerek namaz kılma birimi tasarlanmıştır. Bu alanlarda ayakkabıyla kullanım gerçekleştirildiği için ibadet eden kullanıcı seccadeyi yere

sermeyi tercih etmemektedir. Bireyin ibadetini yerine getirmesi için hijyenik koşulların sağlanması amaçlanmıştır. Mekân içerisinde saklanılabilen modül, tv ünitesine ya da kitaplık gibi sabit mobilyalara entegre edilerek özel bir namaz kılma alanı oluşturulmuştur (Şekil 2). Çitçitlere sahip olan modül ile farklı mekanlarda, kible yönüne göre sabitlenmiş seccade ile kolayca namaz kılınabilmesi hedeflenmiştir. Seccadenin çitçitli olması nedeni ile hijyen kolay sağlanabilmektedir. Bu modül sağladığı

fonksiyonel rahatlık ve konfor ile birlikte psikolojik olarak da ibadeti destekleyen bir nitelik taşımaktadır.



Şekil 2. Namaz kılma biriminin kullanım aşamaları

Modülün ibadet için bireye özel alan sunması, yukarıda belirtilen bu amacın gerçekleşmesine imkân vermektedir. Müslüman dostu otellerin bu modülü otel odaları içinde kullanması ile müşterilerine özel ibadet alanı hizmetini sunması mümkün olabilecektir. Bu ise ayırt edici ve farklılık yaratan bir hizmetin sunulmasıdır. Rekabet

piyçası içinde farklılaşan çözümlerin hedef kitleye özel olarak üretilmesi, mekânların birer cazibe odağı haline gelmelerine olanak vermektedir. Bahsi geçen bu modülün çalışma prensibi Şekil 3'te yer alan QR kod aracılığı ile izlenebilmektedir (Şekil 3).



Şekil 3. Kullanımı önerilen namaz kılma birimi animasyonu (URL-1, 2020)

Çalışmada belirlenen ikinci problem abdest alma zorludur. Müşteriler ile yapılan görüşmeler sonucunda abdest alma süreci içerisinde müşterilerin yaşadığı sıkıntı-

lar ele alınmış ve bu probleme yönelik çözümsel bir tasarım yapılmıştır. Evyelerle ilgili çalışma kapsamındaki otel odalarında bununla ilgili yapılan tespitler Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Otellerin lavabo incelemeleri

	Lavabo tipi	Tezgâh malzemesi	Evye malzemesi	Evye Adedi	Tezgâh yüksekliği	Batarya sensörlü mü?	Abdest almayı kolaylaştırıcı bir çözüm var mı?
Wome Deluxe	Tezgahaltı lavabo	Mermer	Seramik	Bazı odalarda tek, bazılarında çift	78	Hayır	Hayır
Selge Beach Resort SPA&hotel	Standart	X	Seramik	Tek	82	Hayır	Hayır
Altis Golf Resort	Tezgahaltı lavabo	Mermer	Seramik	Tek	80	Hayır	Hayır
Bera Alanya	Tezgahüstü	Mermer	Seramik	Tek	85	Hayır	Hayır
Adin Beach Hotel	Standart	X	Seramik	Tek	80	Hayır	Hayır
Adenya Resort Hotels&SPA	Tezgahüstü	Mermer	Seramik	Tek	85	Hayır	Hayır

Bu tespitler sonucunda ıslak mekanlarda abdest almayı kolaylaştırmak için yapılandırılmış aşağıdaki tasarımlar geliştirilmiştir. Ürünler engelliler dahil olmak üzere her yaştaki bireylere aynı kullanım kolaylığını sağlayabilmektedir. Tasarım sırasında yaşlılarda sıkça rastlanan diz ve bel ile ilgili sıkıntılar göz önünde bulundurulmuştur. Bu nedenle ayak yıkama alanlarının yüksekliği düşürülmüş ve sensörlü batarya kullanılmıştır. Abdest alma eylemi sırasında ayakları yıkamanın en zor eylem olduğu tespit edilmiştir. Ayak yıkama sırasında özellikle yaşlılar ve engelliler büyük zorluk yaşamaktadır. Bu nedenle üniteye ikinci bir lavabo alanı eklenmiş ve bu lavabo düşük yükseklikte tutulmuştur. Bununla birlikte musluk açıp-kapama ve ayakları ovma eylemlerinin gerçekleştirilmesini kolaylaştırmak amacıyla sensörlü batarya kullanılmıştır. Bu kullanımın, dini yönden uygunluktan emin olmak için ise Din İşleri Yüksek Kurulu Başkanlığından e-devlet üzerinden onay istenmiştir. 04.12.19 tarihinde alınan uygunluk onayı doğrultusunda tasarımlarımız yapılandırılmıştır. Abdest alırken yaşanan su sıçrama problemi de ürünlerin içinde derin oyuntu kullanılarak giderilmiştir. Şekil 4' deki ürün şekilsel olarak İslam dini içerisinde büyük anlam içeren "Vav" (ﻭ) harfinden türetilen akışkanlık ve İslam felsefesinin müteviziliği içinde çözümlenmiştir. Tasarıma ise "Vav" (ﻭ) adı verilmiştir.

Islak mekânlardaki abdest alma sorunsalına yönelik donatı tasarımı geliştirme sürecinde tasarlanan diğer bir ürün ise "Denge" isimli çalışmadır (Şekil 5). Bu çalışmanın tasarımı sırasında da İslam geometrisinde sıkça kullanılan altıgen yıldız formundan ilham alınmıştır (Broug, 2016). Altıgen yıldız soyutlanarak ürünün son şekli elde

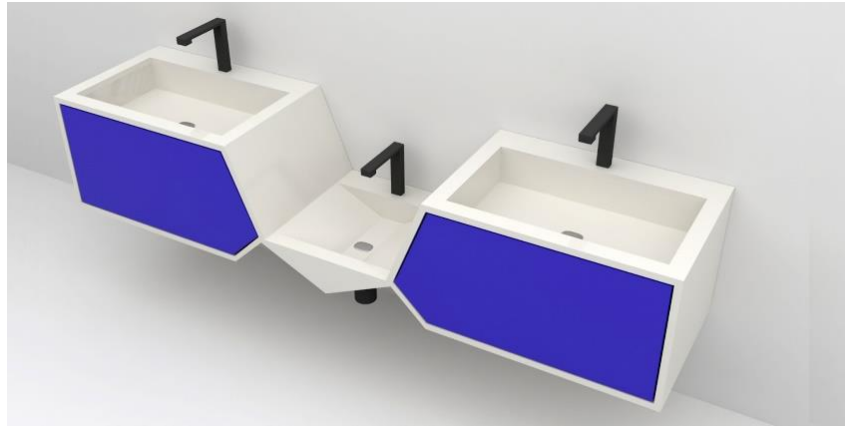
edilmiştir. Üründe 3 farklı lavabo ve batarya kullanılmıştır.

"Denge" olarak adlandırılan ürün, diğerine göre çoklu kullanıma izin veren bir yapıya sahiptir. Orta modülde düşük yükseklikte çözülen lavabo ayak yıkama için öngörülerek konumlandırılmıştır. Vav olarak adlandırılan ürün ile gerekçe ve fetva anlamında aynı dayanaklarda tasarlanmıştır. Bu ürün üzerinde tasarlanacak bir dolap ünitesi ile altıgen yıldız formunu bütünleyecek formdadır. Bu uygulama mekânın niteliğine göre yapılandırılabilir.

Yapılan anket neticesinde bazı müşterilerin değindiği diğer bir problem ise kibleye ayak uzatmak zorunda kalmaktır. Müşteriler özellikle yatarken ayaklarını kible yönüne uzatmamak konusunda hassasiyete sahip olduklarını belirtmişlerdir. Çalışma kapsamında bulunan 6 otelde de yatak ayakuçları kibleye gelen odalar tespit edilmiştir. Otellerin hacimsel yapıları ve manzaraya göre konumlanmaları gereğiyle bu durumun kaçınılmaz olduğu gözlemlenmiştir. Bu nedenle çalışma kapsamında son olarak yatak ayakuçlarının kibleye gelen yataklar için çözüm üreten ayarlanabilir yatak çerçevesi tasarlanmıştır. Misafirlerin bu konudaki hassasiyeti ve müşteri memnuniyetinin sağlanması bu tasarımın odak noktasıdır. Bu tasarımda yatağın asıl başlığından farklı olarak ayak tarafında içine girip çıkabilen bir başlık düşünülmüştür. Bu konuda duyarlılık sahibi olan misafirlere bir çözüm olarak değerlendirilebilecek bir tasarımdır. Spesifik bir gereksinime cevap vermesi açısından özgün ve kullanıcı dostudur (Şekil 6).



Şekil 4. Lavabo tasarım önerisi 1 "Vav"



Şekil 5. Lavabo tasarım önerisi 2 "Denge"



Şekil 6. Yatak başlığı tasarım önerisi

SONUÇLAR

Her yıl CrescentRating araştırma şirketi tarafından yayımlanan 2019 yılı GMTI (Global Muslim Travel Index 2019) raporuna göre, 2018 yılında 131 milyon Müslüman kendi ülkesinden bir başka ülkeye tatile gitmiş ve 170 milyar USD harcama yapmıştır. Bireylerin kişi başı harcama düzeyi 1.297 USD seviyesindedir. Aynı araştırmaya göre İslam İşbirliği Teşkilatı (İİT) üyesi ülkeler arasında Türkiye, Müslüman turistler tarafından, Suudi Arabistan'dan sonra en çok tercih edilen ikinci ülke konumundadır (URL-2, 2020).

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin yapmış olduğu çalışmada Turizm gelirlerinin Gayrisafi yurt içi hasıla içindeki payı yıldan yıla düzenli bir şekilde artmaktadır. 2016 yılında %2,6 iken 2017 yılında %3,1 ve 2018 de %3,8 olmuştur (URL-3, 2020). Turizm, son yıllarda gösterdiği gelişim ile birlikte Türkiye' de yaşamın büyük bir parçası olmuş, kazandığı sayısal büyüklük ile de ekonominin en önemli girdilerinden biri haline gelmiştir (Tugay, 2011). Türkiye'ye yaklaşık 5 saatlik uçuş mesafesinde, 400 milyon Müslüman nüfus yaşadığı bilinmektedir (Tekin ve ark., 2017). Bu durum Müslüman dostu turizm konusunda stratejik bir avantaj sunmaktadır. Bu araştırmalar turizm endüstrisinin Türkiye için ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda turizm endüstri içerisinde Müslüman nüfusun önemi araştırmalar sonucu ortaya konmuştur. Müşteri memnuniyeti açısından bu turist profilinin beklentisi ve konforu sağlandıkça Türkiye helal turizmden daha fazla pay alacağı kaçınılmazdır. Bu amacın sağlanması yolunda müşterilere özgün ve ihtiyaçlarına bire bir hitap eden hizmetlerin sunulması bir çözüm önerisi olarak görülmektedir. Bunun için ise hedef kitleye hitap eden özgün tasarımlardan faydalanılabileceği düşünülmektedir. Bu çıkış noktası ile Müslüman dostu otel kullanıcılarına donatı ve mobilyaların onlara hitap edip etmediği ile ilgili sorular sorulmuş ve teşhis edilen problemlere çözüm üreten tasarımlar üretilmiştir.

Başarılı bir otel odası tasarımı misafiri en iyi şekilde ağırlayan ve tekrar gelme hissi uyandıran mekânı yaratma becerisine dayanmaktadır. Otel yatak odalarının müşteri algısı üzerindeki etkisi, otelin diğer iç mekânlarına göre daha güçlüdür. Bu nedenle oda bir otel için ilk ve en önemli unsur tasarımsal niteliklidir. (Tunalı, 2009). Tasarım ile insanların yaşamını kolaylaştırmak ve aktivitelerini gerçekleştirmelerini sağlamak mümkün olmaktadır. Bunun için ihtiyacı anlamak esastır. İhtiyaca cevap veren mekânlar, donatılar ve mobilyaların tasarımı işlevsel gereksinimlerin çözümü ile gerçekleştirilmelidir.

Ekonomik, teknik ve estetik ise bu öncelik dâhilinde çözümlenmelidir. Bu şekilde oluşturulan tasarım girdisi ile mekâna, ihtiyaca en önemlisi özel ihtiyaçlara yönelik çözümsel öğelerin ve mekânların tasarlanmalıdır. İnsanın

ve onun ihtiyaçlarının temel olarak alındığı her durumda olduğu gibi bu durumda da başarılı bir modelin oluşması kaçınılmazdır. Hedef kitlenin ihtiyaçlarına özgün çözümlerle cevap verilmesi farklılaşmanın özgün bir şekilde gerçekleşmesine yardımcı olmaktadır. Bu ise bu tür farklı ve çözümsel tasarlanmış Müslüman dostu otellerin yüksek derecede tercih edilmelerini sağlayabilecektir.

KAYNAKLAR

- Berry, T.H. (1991). *Managing the Total Quality Transformation*, McGraw Hill Inc., USA.
- Bilgin, Y., Karakaş, A. (2017). *Otel İşletmelerinin Helal Niteliğinin Müşteri Değerlendirmelerine Yansımaları: İstanbul'daki Helal Konseptli Otel İşletmeleri Örneği*. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(4): 911-926.
- Boğan, E., Batman, O., Sarıışık, M. (2016). *Helal turizmin kavramsal çerçevesi ve Türkiye'deki uygulamalar üzerine bir değerlendirme*. 3. *International Congress of Tourism & Management Resaerches-2016*, 1425-1440.
- Broug, E. (2016). *İslam Sanatında Geometrik Desenler*. *Antalya: Klasik Yayınları*.
- Eravcı, A. (2017). *Helâl turizmde destinasyon özelliklerinin destinasyon seçim sürecine etkisi*. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1): 155-181.
- Eroğlu, E. (2005). *Müşteri memnuniyeti ölçüm modeli*. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34(1): 7-25.
- Kuşat, N. (2011). *Küreselleşen dünyada turizm sektörü: bilgi iletişim teknolojileri ve rekabet gücü*. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(5): 114-138.
- Oflaz, M. (2015). *Turistik Ürün Çeşidi Olarak Helâl Turizm Konsepti Uygulayan Konaklama Tesislerinde Müşteri Algıları*. *Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi*.
- Pamukçu, H., Sarıışık, M. (2018). *Tüm Yönleriyle Helal Turizm*. *Detay Yayıncılık, Ankara*.
- Tak, B. (2002). *Kamu kuruluşlarında müşteri odaklı müşteri odaklı yönetim anlayışına geçiş aracı olarak vatandaş tatmin araştırmaları*, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2): 143-159.
- Tekin, Ö. A. (2014). *İslami turizm: Dünyadaki ve Türkiye'deki genel durum üzerine bir inceleme*. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(29): 750-766.
- Tekin, Ömer A., Turhan, A., Turhan, E. (2017). *Türkiye turizmi için stratejik bir vizyon: Helal turizm*. *MÜSİAD, Antalya*.
- Tugay, İ. (2011). *Beş Yıldızlı Otel Yatak Odalarının Mekânsal Analizi Manavgat Örneği*. *Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi*.
- Tunalı, S. (2009). *Zincir Otellerde Konaklama Amaçlarına Göre Yatak Odası Nitelikleri ve Tasarım – Uygulama İçin Endüstrileşme Yaklaşımı*. *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi*.
- URL-1 (2020). https://www.youtube.com/watch?v=Ka7jm_A--hc&feature=youtu.be (Erişim Tarihi: 18/05/2020).
- URL-2 (2020). *MasterCard ve CrescentRating*, (2019). *Global Muslim Travel Index 2019*. www.crescentrating.com (Erişim Tarihi: 18/05/2020).
- URL-3 (2020). <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/> (Erişim Tarihi: 18/05/2020).
- Yıldız, S., Yıldız Z. (2018). *İslam'ın turizme yansımaları: Helal turizm*. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(26): 770-781