



HELAL OTEL KAVRAMI VE TÜRK YE’DE HELAL OTEL SERT F KASYONU

Atilla AKBABA*, Fatih ÇAVU O LU**

ÖZET

Son yıllarda otel i letmelerinin dini hassasiyeti yüksek Müslümanlar için helal ürün ve hizmetler sunmaya özen gösterdikleri görülmektedir. Müslümanlara yönelik ürün ve hizmetlerin dini emirlere uygun bir eilde standartla tırılması için olu turulan helal otel sertifikasyonu aracılı ıyla bu pazara yönelen otellerin ürün ve hizmet standartları belgelendirilmektedir. Helal otel sertifikasını almak için gerekli artları yerine getiren otellerin dini hassasiyeti yüksek Müslümanlar tarafından tercih edildi i bilinmektedir. Ülkemizde helal otel sertifikaları Gıda ve htiyaç Maddeleri Denetleme ve Sertifikalama Ara tırmaları Derne i (GIMDES) ve ADL Belge ve Danı manlık Hizmetleri tarafından verilmektedir. Bu çalı manın amacı helal otel ve sertifikasyonu alanındaki bilgi birikimine katkıda bulunmaktır. Çalı mada ikincil verilerin incelenmesine dayalı bir literatür ara tırması uygulanmaktadır. Helal otel ve helal otel sertifikasyonu ile ilgili kavramlar ele alınmakta, aynı zamanda Türkiye’deki helal otel sertifikası veren kurumların standartları incelenmektedir. Bu ara tırma, ülkemizde helal otel sertifikasyonu için düzenlenmi olan standartların neler oldu u hakkında detaylı bilgiler vermesi ve sektöre yönelik de erlendirmeler yapması açısından önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Helal Turizm, Helal Otel, Helal Otel Sertifikasyonu.

HALAL HOTEL CONCEPT AND HALAL HOTEL CERTIFICATION IN TURKEY

ABSTRACT

In recent years, it is observed that hotel companies are paying attention to offering halal products and services for Muslims with high religious sensitivity. Through halal hotel certification, established to standardize products and services in accordance with religious orders for Muslims, the product and service standards of the hotels which are headed for this market are documented. It is known that the hotels which fulfill the requirements for receiving the Halal hotel certificate are preferred by Muslims with high religious sensitivity. Halal hotel certifications in our country are provided by the Association of Food and Supply Material Inspection and Certification Studies (GIMDES) and ADL Documentation and Consultancy Services. The purpose of this study is to contribute to the knowledge accumulation in the halal hotel and certification. In the study, a literature search based on the examination of the secondary data is applied. The concepts related to halal hotel and halal hotel certifications are discussed, while the standards of institutions that issue halal hotel certification in Turkey are examined. This research is important in terms that it provides detailed information about what standards are prepared for halal hotel certification in our country and makes evaluations for the sector.

Keywords: Halal tourism, Halal Hotel, Halal Hotel Certification

* Prof. Dr. zmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, atillaakbaba@yahoo.com

** Doktora Ö rencisi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, fatihcavusoglu@hotmail.com.tr

G R

Turizm sektörünün özellikle son 60 yılı a kın sürede sürekli geli erek ve çe itlenerek dünyada hızla geli en ekonomik sektörlerden biri haline geldi i görülmektedir. Dünya genelinde 1950 yılında 25 milyon olan turist sayısının 2016 yılı itibariyle 1,235 milyar oldu u görülmektedir. 2015 yılı ile kıyaslandı nda 46 milyon turistin daha turizm olayına katıldıkları görülmektedir. 2016 yılı, turizm sektörü için, küresel ekonomik krizin ya andı ı 2009 yılından beri turist sayısının düzenli bir artı gösterdi i yedinci yıl olma özelli ini ta ımaktadır. 2016 yılındaki turist sayısı, kriz öncesi dönem olan 2008 yılı ile kıyaslandı nda 300 milyon turist artı gösterdi i görülmektedir (UNWTO, 2017).

Son yıllarda turizm endüstrisinde hem sektör yetkilileri hem de ara tırmacılar tarafından helal turizme yönelik bir e ilim oldu u görülmektedir. Helal turizme yönelik artan bu e ilimin ba lıca sebebi, dünya üzerindeki Müslüman nüfusundaki artı olarak görülmektedir (Battour ve Ismail, 2015). Hızlı bir ekilde geli im gösteren helal turizm, dünya genelinde Müslümanlara helal anlayı ile ilgili önemli fırsatlar sunmaktadır. 100'ü a kın ülkede 1,57 milyar Müslüman bulunmaktadır. Bu sayı, dünya toplam nüfusunun %23'ünü olu turmaktadır (Farahani ve Henderson, 2010). Müslüman nüfusunun 2030 yılına kadar dünya nüfusu toplamının %26,5'ini olu turması beklenmektedir. Bu artı , Müslümanların önemli bir tüketici pazarı konumuna geldi ini göstermektedir. Satın alma kararlarını slami kurallar do rultusunda verdikleri ve bu kurallara uygun ürün ve hizmetlere taleplerinin arttı ı görülmektedir. Günümüzde Müslüman tüketicilerin daha genç, e itimli ve harcanabilir gelir düzeyi yüksek ki iler olması turizm olayına e ilimlerini de beraberinde getirmektedir. Müslüman nüfusun bu özellikleri, turizm, konaklama ve turizmle ilgili çe itli alt sektörleri büyük ve önemli bir pazar haline getirmektedir. 2014 yılında yapılan ara tırmaya göre turizm sektörüne 108 milyon Müslüman turistin toplam 145 milyar Amerikan doları harcama yaptıkları görülmektedir. Bu miktar dünyadaki toplam turizm harcamaları miktarının %10'una denk gelmektedir. Bu rakamların 2020 yılına kadar 150 milyon Müslüman turiste ve 200 milyar Amerikan doları turizm harcaması ile pazarın %11'ine ula ması

tahmin edilmektedir (MasterCard-CrescentRating, 2015, Razalli, Suzzaini ve Mohamad, 2012).

Son yıllarda ya amlarını slam dininin emir ve yasalarına uygun bir ekilde sürdürmeye çalı an Müslüman ki iler tarafından helal ürün ve hizmetlere ili kin taleplerinde bir artı oldu u görülmektedir. Artan bu talebe paralel olarak helal anlayı la hareket eden otel i letmelerinde de bir artı oldu u görülmektedir (Arpacı ve Batman, 2016). Müstakil Sanayici ve adamları Derne i (MÜS AD) helal turizm algısını ölçmek için bir ara tırma gerçekle tirmi tir. Bu ara tırmanın sonucuna göre ara tırmaya katılan ki ilerinin %85,4'ü tatil seçimlerinde helal sertifikanın kendileri için bir tercih sebebi oldu unu ifade etmi lerdir (MÜS AD, 2014). Bu sonuç, helal anlayı ile ürün ve hizmet sunmayı amaçlayan otel i letmeleri için helal otel sertifikası sahibi olmayı önemli hale getirmektedir. Bu do rultuda, bir otel i letmesinin helal sertifikaya sahip olması, dini hassasiyeti yüksek turistler tarafından tercih edilebilirli ine katkı sa layabilece i öngörülmektedir. Bu çalı mada, helal otel ve sertifikasyonu alanındaki bilgi birikimine katkıda bulunulması amaçlanmaktadır. Bu do rultuda, öncelikle helal otel ve helal otel belgelendirilmesi ile ilgili kavramlara de inilmektedir. Ülkemizde helal otel belgelendirmesi akreditasyonuna sahip kurumların helal otel standartları ile ilgili bilgiler verilerek, sektöre yönelik de erlendirme ve önerilerde bulunulmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Helal Otel Kavramı

Otel i letmeleri, turizm sektörünün önemli bir alt kolunu olu turmaktadır. Emek-yo un özelli i içinde belirlemi oldu u pazarlara çok çe itli ürünleri satmaya çalı an, üretim ve satı ı bir çatı altında birle tiren, ürün ve hizmetlerini satın alan mü terisiyle yakın bir ileti im içinde olan i letmelerdir (Batman ve Soybalı, 2009). slami kurallar çerçevesinde ürün ve hizmet sunmayı amaçlayan otel i letmeleri, son yıllarda daha çok gündeme gelmeye ba lamı tır. Dünya üzerindeki Müslüman nüfusta ya anan ekonomik güç ve refah seviyesi artı ı, bu durumun ba lıca nedenlerinden birini olu turmaktadır. Hayatını slami kurallar çerçevesinde sürdüren ki iler, turizm olayına katıldıkları süreçlerde de yine slam'ın esaslarına

uygun bir ekilde hareket etmek istemektedir (Oflaz, 2015).

İgili alan yazın incelendi inde slami konseptte ürün ve hizmet sunan otel i letmelerine birçok farklı isim verildi i görülmektedir. Verilen bu isimler; “eriat uyumlu otel”, “helal konseptli otel”, “muhafazakar otel”, “slami otel”, “Müslüman dostu otel”, “helal otel”, “alternatif otel” ve “tesettür otel” olarak sıralanabilir. slami kurallara uygun bir ekilde ürün ve hizmet üreten otel i letmeleri için bu çalı mada “helal otel” terimi kullanılmaktadır. Arpacı ve Batman helal otel kavramını, slami kurallara göre düzenlenmi temel fonksiyonu yine otel tanımında oldu u gibi geceleme ihtiyacını kar ılamak olan ve bu hizmetin yanında yiyecek, içecek ve e lence ihtiyaçlarını slami kural ve inançlara uygun bir ekilde mü terilerine sunan oteller olarak tanımlamaktadır (Arpacı ve Batman, 2015). Bir ba ka tanıma göre helal otel, mü terilerine slam dininin gerekliliklerini kar ılayacak bir ekilde imkanlar, ürünler ve hizmetler sunan i letmeler olarak tanımlanmaktadır (Razalli, Yusoff ve Roslan, 2013). Herhangi bir konunun helal olarak adlandırılması için, o konunun slami kurallara uygun olması ya da slam dinine aykırı olmaması ya da slam dininin temel kaynakları tarafından belirtilmi olması gerekmektedir. Bu açıdan bakıldı nda helal oteller, slami kurallara uygun ürün ve hizmet sunan oteller olarak tanımlanabilir. Helal oteller yalnızca helal yiyecek ve içecek sunulmasıyla sınırlı de ildir. Tesis içerisindeki di er hizmetlerin de slami kurallara uygun bir ekilde mü teriye sunulması gerekmektedir (Met, Özdemir ve Aydemir, 2013; Kamarulzaman, Madun ve Farinda, 2012; Omar, Adaha ve Kamri, 2013).

Dini inanı lar, insanların tavır, de er ve davranı larını önemli ölçüde etkileyen bir sosyal olgudur (Rafiki ve Wahab, 2014). slam dininin koymu oldu u kurallar bir taraftan dini hassasiyeti yüksek ki ilerın turistik tercih ve davranı larını belli bir kalıba sokarken, di er yandan da bu profildeki ki ilere ürün ve hizmet sunmayı amaçlayan otel i letmelerinin özelliklerine de etkide bulunmaktadır. Dini hassasiyeti yüksek olan ki ilerın turistik profilleri, ürün ve hizmet beklentileri, tatil ve seyahat anlayı ları di er ki ilerden çe itli farklılıklar gösterebilmektedir. Bu profildeki ki ilere hizmet veren otel i letmelerinde,

en yüksek düzeyde slami kurallara uyulmaya çalı ılarak; mü terilerin aile olma artı aranmakta, yüzme havuzları, plajlar, spor salonu ve SPA hizmetlerinde kadın ve erkekler için ayrı alanlar olu turulmakta, mü terilerin ibadetlerini gerçekle tirebilecekleri mescid hizmeti sunulmakta, namaz vakitlerinde otel içerisinde ezan yayınları yapılmakta, otel odalarında seccade, Kur-an’ı Kerim ve kibleyi gösteren yön i aretleri bulunmakta, tesisin hiçbir yerinde alkol ürünleri, kumar vb. e lence türleri ve slam ahlakı kurallarına uymayan ürün ve aktiviteler sunulmamakta, otel içerisinde sunulan yiyecek- içeceklerin satın alınması ve hazırlanması sürecinde helal sertifikalı firmaların ürünleri tercih edilmektedir. Aynı zamanda hem tesis içerisinde sunulan e lence aktiviteleri hem de tesis dı ı aktiviteler yine slami esaslara uygun bir ekilde planlanmaktadır. Helal konseptli otel i letmelerinde Ramazan ayında, kandillerde ve dini anlam ta ıyan di er günlerde çe itli aktiviteler organize edilmeye çalı ılmaktadır (Tekin, 2014; Özdemir, 2015; Stephenson, 2014).

Hem küresel anlamda hem de ülkemizde son yıllarda helal konseptli otel i letmeleri sayısında ciddi anlamda bir artı oldu u görülmektedir. Ülkemizde 2002 yılında yalnızca 5 adet olan helal konseptte ürün ve hizmet sunan otel sayısı 2015 yılı itibariyle 207’e ula mı tır. Bölgesel olarak bakıldı nda bu otellerin 25’i Akdeniz, 17’si Do u Anadolu, 50’si Ege, 13’ü Güneydo u Anadolu, 25’i ç Anadolu, 27’si Karadeniz ve 50’si Marmara bölgelerinde yer almaktadır (Oflaz, 2015; Arpacı ve Batman, 2016).

Amerika Birle ik Devletleri kökenli bir irket olan Dinar Standart, 2012 yılında helal turizme katılım gösteren turistleri inceleyen “Global Muslim Lifestyle Travel Market 2012: Landscape & Consumer Needs Study for Airlines, Destinations and Hotel/Resorts” isimli bir ara tırma gerçekle tirmi tir. Bu ara tırma sonucunda; Müslüman turistlerin seyahat kararı verirken önem verdikleri ba lıca hususların “helal standartlarda gıda üretimi” (%66,8), “ekonomik uygunluk” (%52,9) ve “Müslüman dostu uygulamalar” (%49,1) oldu u görülmektedir. Aynı ara tırmanın sonuçlarına göre, Müslüman turistlerin bir otel i letmesini tercih ederken önem verdikleri kriterler ise u ekildedir (Dinar Standard, 2012):

- Temiz oda ve çevre
 - Samimi bir misafirperverlik anlayışı ve hizmeti
 - Helal gıda seçenekleri
 - Çeşitli aktiviteler için tesisin merkezi konumda yer alması
 - Badetleri yerine getirebilme olanaklarının olması
 - Alkolsüz çevre
 - Yemek seçeneklerinin çeşitliliği
 - Yüzme imkanlarının iyi olması
 - Sosyal aktivite olanaklarının zenginliği
 - Transfer hizmetleri
 - Araç park etme/vale hizmetleri
 - Kadınlar için ayrı alanlarda rekreasyon alanları
- Saad ve Ali'ye göre, slami inanç ve kurallara uygun bir şekilde tatilini gerçekleştirmek isteyen dini hassasiyeti yüksek turistler için ortaya çıkan helal konseptli otelleri letmeler 3'e ayrılmaktadır. Bunlar (Saad, Ali ve Abdel, 2014; Oflaz, 2015):
- *Dry Otel letmeleri:* Yalnızca helal yiyecek ve içecek hizmeti sunan otelleri letmeleridir.
 - *Kısmen slami Kurallara Uyumlu Otel letmeleri:* Dry otelleri letmesinin yanında daha fazla slami niteliklere uygun özellikler taşıyan otelleri letmelerdir. (Odalarda seccade, Kur'an'ı Kerim, kible yönü bulunması, tesis içerisinde mescit olması, kadın ve erkekler için ayrı hizmet sunumu)
 - *Tamamen slami Kurallara Uyumlu Otel letmeleri:* Otelleri letmesinin tasarımından finansal yapısına kadar bütün unsurlarının slami kural ve emirlere uygun olduğu otelleri letmelerdir.

Helal Otel Sertifikasyonu

Helal otel belgelendirmesi ile ilgili bazı kavramlar bulunmaktadır. Bu kavramlar arasında en önemlileri; standardizasyon, akreditasyon ve belgelendirme kavramlarıdır. Bir otelleri letmesinin helal belgelendirme prosedürlerinden bahsetmeden önce bu kavramların anlaşılmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

Standardizasyon: Uluslararası Standardizasyon Örgütü'nün (ISO) yaptığı tanıma göre, "belirli bir faaliyetten ekonomik fayda sağlamak üzere, bütün ilgili tarafların katkı ve işbirliği ile belirli kurallar koyma ve kuralları uygulama işlemidir". Standardizasyon işlemi ile kalitenin alt sınırı belirlenerek, bu düzeyin altında mal ve hizmet üretimini izin verilmemektedir. Herhangi bir

standart, yetkili kuruluşlar tarafından hazırlanarak onaylanır, karılıklı olarak yerine getirilmesi gereken koşulları kapsamaktadır (İmrek, 2013).

Akreditasyon: Uygunluk değerlendirme kuruluşlarıncı gerçekleştirilen çalışmaların ve bu çalışmalar neticesinde düzenledikleri uygunluk teyit belgelerini güvenilirliğini ve geçerliliğini desteklemek amacıyla oluşturulmuş bir kalite altyapısıdır. Uygunluk değerlendirme kuruluşlarının akreditasyonu, uygunluk değerlendirme kurumları için yeterlilik koşullarını belirleyen uluslararası standartlar, sektöre özel gereklilikler ve bölgesel ya da uluslararası akreditasyon kuruluşları tarafından rehber belgelerde belirlenmiş, dünya genelinde kabul görmekte olan gereklilikler temel alınarak gerçekleştirilmektedir (TÜRKAK, 2016).

Belgelendirme: Ürün, süreç, sistem ya da kişi ile ilgili üçüncü taraf doğruluk beyanını ifade etmektedir. Daha açık bir şekilde ifade edilirse, akreditasyonu olan bir üçüncü tarafın, bir kuruluşu kontrol edip, kuruluşun standart olarak belirlenmiş olan kriterlere uyduğunu belirtmek için bir belge verilmesini ifade etmektedir (Kascert, 2016).

Günümüzde uluslararası seviyede faaliyet gösteren ve birçok ülkenin belgelendirme kuruluşlarının üyesi olduğu helal belgelendirme kuruluşları bulunmaktadır. Bu durum, dünya genelinde ve de ülkemizde helal otel sertifikalandırması ile ilgili genel olarak kabul gören tek bir standart olmadığını göstermektedir. Bu kuruluşlardan en bilinenlerini Dünya Helal Konseyi (World Halal Council), Uluslararası Helal Bütünlük itfakı (International Halal Integrity Alliance) ve slami Ülkeleri Standardizasyon ve Metroloji Enstitüsü (The Standards and Metrology Institute for the Islamic Countries) kuruluşlarıdır (Köseo lu, 2014). Dünyada helal sertifika alanında öncü olan ülkenin, eri kanunlara göre yönetilen Malezya olduğu bilinmektedir. Malezya içerisinde yer alan turizm letmelerinin helal standardizasyon ve sertifikasyonları Malezya Turizm Bakanlığı (JAKIM) tarafından düzenlenmektedir. Ülke içerisinde helal otel sertifikası, Malezya slami Gelişim Departmanı tarafından verilmektedir. Ülke içerisinde helal sertifikası almak isteyen otelleri letmelerinin, bu kurumun belirlemi olduğu standartlara tamamiyle uyması gerekmektedir (Kamarulzaman vd., 2012; Razallı vd., 2013).

Ülkemizde de helal otel sertifikasyonu ile ilgili ön plana çıkan kurulu , Dünya Helal Konseyi çatısı altında faaliyet gösteren Gıda ve ihtiyaç Maddeleri Denetleme ve Sertifikalama Ara tırmaları Derne i'dir (G MDES). Bu kurulu un helal otel sertifikası almak isteyen i letmeler için belirlemi oldu u standartlar Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: G MDES Helal Otel Standartları

Odalar	<p>*Mü teriler er'i hükümlere uyularak odalarına yerle tirilmelidirler. Çift olarak gelen mü terilere oda verilmeden evlilik cüzdanı sorulmalıdır.</p> <p>*Zina haramdır, sebebiyet verecek hususlar için önlemler alınmalıdır.</p> <p>*Homoseksüellik haram oldu u için, bu tür insanların tesisten yararlanmalarına izin verilmemelidir.</p> <p>*Ücret kar ılı ı cinsel ili ki haramdır ve bu tür eylemleri icra edenler tesiste bulunamazlar.</p> <p>*Odalar aile mahremiyetine uygun ekilde tasarlanmalı, odalarda kamera sistemi bulunmamalıdır.</p> <p>*Odaların mini buzdolaplarında alkollü ve kola gibi asitli içecekler, banyo ve lavabolarda ise sertifikasız temizlik ve kozmetik ürünler bulundurulmamalıdır.</p> <p>*Televizyon var ise, kayıtlı müstehcen kanallar ve CD, DVD ve kasetler bulundurulmamalıdır.</p> <p>*Odalarda Kur-an'ı Kerim, temiz seccade ve tesbih mutlaka bulundurulmalı, Kible, odanın sabit yerinde belirtilmelidir. Odalarda namaz vakitlerini gösteren takvimler bulunmalı; personel de bu konuda bilinçli olmalıdır.</p> <p>*Odaların ve banyonun temizli i rutin olarak sa lanmalı, odada bulunan ki ilerin cinsiyetlerine göre personel atanmalıdır. Oda servislerinde görevli personel, servis için odalara mahremiyet ilkelerine uyararak girmelidir.</p> <p>*Tuvaletler Kibleye dönük olmamalıdır. Tuvaletlerde mutlaka uygun taharet tertibatı mevcut olmalıdır.</p> <p>*Odalarda hayvanların bulunmasına izin verilmemelidir. letmede evcil hayvan kabul ediliyorsa, hayvanlar için özel alan tahsis edilmelidir.</p>	<p>*Tüm mutfaklar, restoranlar, kafeler ve büfeler Helal ve Tayyib artlara riayet etmeli, sanitasyonları temizlik prosedürlerine göre yapılmalı, gıdalar için yol haritasında belirtilecek hususlara göre satın alma prosedürü olu turmalıdır. Dört mezhebe göre üpheli ve haram hiçbir gıda i letmede bulundurulmamalıdır.</p> <p>*Mutfak, restoran, kafe ve büfelerde tüm gıdalar için kritik kontrollerin yer aldı ı tablolar, ilgili personelin her an görebilece i yerlerde bulundurulmalıdır. Çapraz bula malar engellenmeli, ta ıma ve depolama prosedürlerine riayet edilmelidir.</p> <p>*Mü teri iste ine göre i letmeye helal kapsam dı ında hiçbir gıda satın alınmamalıdır.</p> <p>*Temizlik ve dezenfeksiyon i lemleri alkol bazlı olmamalıdır.</p> <p>*Tüm mutfak araç ve gereçleri hijyenik artlara uygun rutin olarak temizlenmelidir.</p> <p>*Personel hijyen kuralları konusunda e itilmeli ve çalı ma düzenini bu artlara göre olu turmalıdır.</p> <p>*Restoran, kafe ve büfelerde helal menüler bulundurulmalı, yiyecek ve içecekler için Dünya slam Ülkelerinden gelen farklı mezheplere sahip Müslüman mü teriler için mezhep logoları yerle tirilmelidir.</p> <p>* slam i artlara göre restoran, kafe ve büfe gibi yemek yenen yerlerde müzik çalınması uygun de ildir.</p> <p>slam'da israf yoktur. srafa sebep olacak durumlar kontrol edilerek önlem alınmalı, mü teriler bilinçlendirilmelidir. Artık gıdalar için prosedür olu turulmalıdır.</p> <p>*Ramazan ayı süresince tesiste iftar – sahur vakitlerine uygun olarak servis yapılmalıdır. Ancak oruç tutamayan hasta ve ya hılar için gereken tertip alınmalıdır.</p>
	<p>Yiyecek ve içecek</p>	<p>Ortak Alanlar</p> <p>*Kumarhane ve gazino gibi yerler haramdır. letmede uygulanmasına kesinlikle izin verilemez.</p> <p>*Masaj salonlarında kar ı cinslerin bulunmaması, kullanılan ürünlerin helal ürünler olması, ki ilerin er'i hükümlere göre kılık kıyafete uyması gerekmektedir.</p> <p>*Termal kaplıca gibi tesislerde mümkünse kadın ve erkekler için ayrı</p>

<p>sa lık görevlisi doktor bulundurulmalıdır (Tesislerin büyüklü üne göre dü ünülebilir). * çki ve uyu turucu haramdır. letmede satılamaz veya bulundurulamaz. *Yüzme havuzlarının rutin temizli i yapılmalı, insanların sa lı nı tehlikeye sokabilecek e lence araçları kullanılmamalıdır. Herhangi bir kaza veya yaralanmalara sebep olabilecek durumlar için güvenlik kontrol noktaları olu turulmalıdır. *Bay ve bayanlar için ayrı yüzme havuzları ve plaj tahsis edilmeli, “aile plajı” adı altına karı ık plaj uygulamasına izin verilmemelidir. Mahremiyete zarar verecek her türlü tehlike için gerekli önlemler alınmalı, hemcinsleri arasında dahi giyim ve ku ama dikkat edilmelidir. Aksi durumlarda i letmenin personeli mü terileri derhal uyarmalıdır. *Bayanlar için tahsis edilen yüzme havuzları ve plaj yerleri, otel odalarından veya i letmenin herhangi bir yerinden görünebilir olmamalı, bu yerlerde kamera, foto raf makinesi, cep telefonu gibi cihazların kullanımına izin verilmemelidir. Bu tür alanlara beylerin yanlı lıkla girmelerini önlemek için gerekli ayrımlar sa lanmalı, giri lere bayan görevliler yerle tirilmelidir. * letmeye ait cami olmalı, temizlik ve bakımı rutin olarak sa lanmalıdır. *Mümkünse i letmeye ait mü terilerin ihtiyaçlarını kar ılayabilecekleri ma azalar ve helal ürünlerin bulundu u marketler bulunmalıdır. *Çocuklar için oyun alanları düzenlenmeli ve bu alanlarda i letme personelinden yetkili ki iler bulundurulmalıdır. * letme içerisindeki yayınlar slam’a uygun olmalı, mü teri taleplerine göre her türlü slamı yayınlar da temin etmelidir. * letme içerisinde slamı hassasiyete zarar verecek animasyon veya e lence programları yapılmamalıdır. * letme içerisinde reklam, afi ve panolarda müstehcen resimler bulundurulmamalıdır. *Hem misafirler hem de personel dekolte olmayan, slamı ölçülere</p>	<p>uygun elbiseler giymelidir. Uygunsuz kıyafetli misafirler uyarılmalı ya da tesise misafir olarak kabul edilmemelidir. * Otel veya tesis dü ün, konferans gibi etkinliklere açık oldu u takdirde de helal prensiplerden taviz verilmemelidir.</p>
	<p>letme Yönetimi ve Çalı anlar</p> <p>* letme yönetimine ait en yetkili ki i Helal ve Tayyib bir otel veya konaklama tesisine sahip oldu unun bilincinde olmalı ve organizasyonu bu artlara göre olu turulmalıdır. Bu sebeple i letmeye personel alırken bu hassasiyete ortak olabilecek ki ileri istihdam etmelidir. * letme yönetimi, her türlü mü teri ikayetini dikkate almalı, düzeltici ve önleyici faaliyet olarak ivedilikle dönü yapmalıdır. * letmede Helal Güvence Sisteminin olu turulması ve takibinin yapılmasından sorumlu olarak atanacak ç Helal Koordinatör, alanında uzman ve Müslüman olmalıdır. letme müdürü, ç Helal Koordinatör personeline tam yetki vermelidir. * letmede çalı an tüm personel helal e itim almalıdır. * letme personelinin kılık kıyafeti temiz ve düzenli olmalıdır.</p>

Kaynak: G MDES Helal Otel ve Konaklama Hizmeti Genel artnamesi, 2016

Ülkemizde helal otel sertifikası veren kurumlardan bir di eri ise slam Ülkeleri Standardizasyon ve Metroloji Enstitüsü (SMIIC) akreditasyonuna sahip olan ADL Belge ve Danı manlık Hizmetleri’dir. Bu kurum, Malezya merkezli bir kurum olan SMIIC tarafından belirlenen helal otel standartlarını kullanarak belgelendirme i lemini gerçekle tirmektedir. ADL Belge ve Danı manlık Hizmetleri’ne göre helal otel sertifikası sahibi olmak isteyen i letmelerin yerine getirmeleri gereken standartlara Tablo 2’de yer verilmektedir.

Tablo 2: ADL Belge ve Danı manlık Hizmetleri Helal Otel Sertifikası Standartları

<p>Odalar</p>	<p>*Odalarda kıble yönü gösterilmi mi? *Odalarda 2 adet seccade mevcut mu? *Odalarda Kuran-ı Kerim bulunuyor mu? *Otel odalarında yer alan televizyonlarda yer alan kanallarda müstehcen içerikli televizyon kanalları kapatılmı mı? *Odaların temizli i günlük ve düzenli olarak yapılarak kayıt altına alınıyor mu? *Otel in aatı sırasında tuvaletlerin yönlerinin Kıble'edo ru olmaması konusunda dikkat edilmi mi? *Otel odalarına hayvan sokulmaması konusunda misafirlere yeterli bilgi veriliyor mu? *Otel mü terilerinin odalarında " slami Otel Mü teri Memnuniyet ikayet ve Öneri Anket Formu" konukların görebilece i bir ekilde yanında kalem ve doldurma alanı bulunacak ekilde yerle tirilmi mi? *Odalarda misafirler için temiz havlu, çar af, yastık imkanı sa lanıyor mu? Bunların günlük temizlik ve de i imleri yeterli düzeyde mi? *Otel odaları olması gerekti i gibi temiz ve hijyenik mi? *Her çıkı ardından çıkı yapılan odalar hangi malzemelerle ne ekilde temizleniyor?</p>	<p>yiyecek ve içecekler için gerekli uyarılar yer alıyor mu? *Mutfakta HACCP kurallarına uyuluyor mu? *So uk gıdalar, sebze ve meyveler, et, süt ürünleri, unlu mamüller gerekti i gibi muhafaza ediliyor mu? *Gıda üretim metodları slami gıda çerçevesi dı ına çıkıyor mu?</p>
<p>Yiyecek – çecek</p>	<p>* slami otel helal sertifikası kapsamında genel olarak helal gıda sertifikası artlarına uygunluk sa lanıyor mu? *Otelde ayrı olarak dahi alkollü içki satı ı ve tüketimine izin veriliyor mu? *Açık büfedeyen alan içecek grupları nelerdir? *Yiyecek ve içeceklerin israf edilmeden tüketimi konusunda restoran alanlarında otel konseptine uygun bir dille yerle tirilmi uyarılar yer alıyor mu? *Günlük ve haftalık olarak artan yiyecek tespiti takip edilip gerekli tedbirler alınıyor mu? *Otel içerisine dı arıdan uygun olmayan gıdaların alınmasına izin veriliyor mu? *Otelde yer alan deniz ürünleri gibi farklı mezheplerde farklı artlara sahip</p>	<p>Genel Alanlar</p> <p>*Otel içerisinde bayan ve erkek kullanımına ayrı ayrı tahsis edilmi havuzlar bulunuyor mu? *Bayan ve erkek havuzlarına geçi yolları er'i hususlar açısından sorun te kil ediyor mu? *Bayan havuzunun üstü dı arıdan görülmeyecek ekilde kapatılmı mı? *Havuz ve plaj gibi ayrı tahsis edilmi alanlarda soyunma kabini, du kabini yer alıyor mu? *Oteldeyer alan tuvaletler bayan erkek kullanımına helal sertifikası açısından uygun dizayn edilmi mi? *Otelde süs amaçlı olarak alkol i eleri, kadehleri yer alıyor mu? *Katlara yeterli asansör ula ımı sa lanıyor mu? *Etkinliklerin namaz vakitlerine uygunluk durumu nedir? *Otel içerisinde vakit namazlarının kılınması için bayan erkek ayrılımlı ve otelin misafir kapasitesi için yeterli mescid alanları bulunuyor mu? *Cuma namazları için otel yakınında cami bulunuyor mu? *Cuma namazları için otelin çok yakınında cami bulunmuyor ise gerekli ula ım ücretsiz olarak sa lanıyor mu? *Mescide giri ve çıkı için gerekli kurallar mescid alanında herkesin görebilece i ekilde bulunuyor mu? *E lence animasyon etkinlikleri er'i kurallara uygun mu? *Yeme içme lokanta restoran alanları yeterli kapasiteye sahip mi? *Ezan vakitlerinde otelin dahili hoparlör sistemiyle ezan yayını yapılıyor mu? *Otelin ortak kullanım alanlarında mahremiyet artları yerine getiriliyor mu? *Ortak alan kullanımlarında (havuz, ezlong, terlik gibi) gerekli alanların ve kullanılan otele ait e yaların dezenfektasyonu düzenli yapılıyor mu? *Otelde, otel kapasite ve boyutuna</p>

	<p>ba lı olarak tek havuz mevcutsa bu havuzun kullanımı bayan erkek saatleri olarak ayrılmı mı? *Çocuklar için yeterli oyun alanları sa lanmı mı? *Otel içerisinde yapılan tüm yayınlar (müzikli etkinlik) helal artlarına uygun mu? *E lence araçları (su kaydırma vs gibi) ya sınırnı belirten ve di er gerekli güvenlik uyarıları gerekli alanlara uygun olarak (herkesin görebilece i ekilde) yerle tirilmi mi? *Temizlik amaçlı kullanılan alkol içeren ve içermeyen tüm temizlik ürünlerinin hiçbir ekilde gıda teması olmamasına riayet ediliyor mu?</p>	<p>tehlikelere kar ı risk analizleri yapılmı mı? *Otelin mutfa nda görevli personel helal gıda üretimine ilgili olarak yapılması gerekenleri biliyor mu? *Otele temin edilen yiyecek içecek ve her türlü gıdanın helal gıda artlarına uygunlu u nasıl ve hangi satın alma kurallarıyla denetleniyor? *Otel helal yönetim sistemi sorumlusu tarafından ba ta mutfak olmak üzere, depolama alanları, so utucular, gıda satın alımları gibi gıda ve gıda ile temas eden tüm otel alanları düzenli ve planlı bir iç denetim yapısıyla denetlenerek kayıt altına alınıyor mu? *Otel içerisinde üretimi yapılan ya da dı arıdan temin edilen yiyeceklerin helal gıda artlarına uygunlu u nasıl kontrol edilip denetleniyor? *Mutfak ve yemek alanlarının temizli i, çalı anların ki isel bakım, kıyafet, tırnak, takı kontrolü düzenli yapılıyor mu? *Sa lıklı, temiz, hijyenik gıda üretimi ve sunumu konusunda personel yeterince bilgili mi? *Otelde çalı an personel i e alınırken gerekli oryantasyon e itimlerinde slami otel yapısı hakkında tam olarak bilgilendirilmi mi?</p>
<p>letme Yönetimi ve Çalı anlar</p>	<p>*Otele giri yapan her misafire otelin slami alt yapıyı kullanmakta oldu u ve dikkat edilmesi gereken slami Otel konseptini anlatan bro ür veriliyor veya gerekli bilgilendirme yapılıyor mu? (Bunun yerine her odada bulunan otel kuralları formu da kabul edilmektedir) *Görevliler otel misafirlerine gerekli gördükleri durumlarda nasıl uyarı yapılacağı konusunda e itilmi mi? *Acil durumlar için otelde "Acil Durum Planı" olu turulmu mu? *Otel bünyesinde organize edilen çe itli tur organizasyonları slami artlara uygun olarak hazırlanıyor ve denetleniyor mu? *Mü teri istek ve ikayetlerinin kime bildirilmesi gerekti i otele ilk giri sırasında konuklara bildiriliyor mu? * slami otel kapsamında yer alan otelin sertifikaya uygunluk artları ve hizmet kriterleri otelin internet sitesinde ayrı bir bölümde herkesin açıkça anlayabilece i ekilde yer alıyor mu? *Otele evli olmayan çiftler alınıyor mu? *Otelde acil sa lık durumlarında müdahale edebilecek personel veya sorumlu bulunuyor mu? * letme bro ürleri, internet sitesi ve her türlü reklam alanlarında müstehcen içerik yer alıyor mu? *Otele dı arıdan dahil edilen etkinlikler de slami emir ve yasaklar uygunluk denetleniyor mu? *Otel aktivitelerinin slami uygunlu u hakkında misafirlerin görü lerine de er veriliyor mu? *Otelde yer alan tüm alanlarda olası</p>	<p>Kaynak: ADL Belge ve Danı manlık Hizmetleri Helal Otel Sertifikası Genel Kuralları, 2016</p> <p>ARA TIRMANIN YÖNTEM</p> <p>Türkiye'deki helal otel kavramı ve helal otel sertifikasyonu ile ilgili genel bir de erlendirmeyi kapsayan bu çalı ma, ülkemizdeki bir konaklama i letmesinin helal otel sertifikasına sahip olabilmesi için yerine getirmesi gereken ko ulların neler oldu unu ortaya koymaktadır. Ara tırmanın yöntemi olarak ikincil verilerin incelenmesine dayalı literatür ara tırması uygulanmaktadır.</p> <p>SONUÇ VE ÖNER LER</p> <p>Günümüzde dünya genelinde helal belgelendirme standartları olu turan kurumlar bulunmaktadır. Bu durum, tüm ülkeler tarafından kabul edilen ortak standartların olu turulmasına engel olu turmaktadır. Bu noktada, bünyesinde en fazla ülkenin üyesi ini ta ıyan kurumlar ön plana çıkmaktadır. Türkiye'nin yanı sıra 32 ülkenin daha üyesi oldu u slam Ülkeleri Standardizasyon ve Metroloji Enstitüsü (SMIIC) kurumunun helal</p>

belgelendirme alanında ön planda olduğu görülmektedir. ADL Belge ve Danışmanlık Hizmetleri, helal otel belgelendirme faaliyetlerini SMIIC kurumundan aldığı akreditasyon ile yürütmektedir. Türkiye’de helal belgelendirme alanında öncü olan Gıda ve Hırtıya Maddeleri Sertifikalama Ara tırmaları Derne i (G MDES) ise 19 ülkeyi çatısı altında bulunduran Dünya Helal Konseyi (WHC) akreditesini almı bir kurum olarak helal otel belgelendirme alanında faaliyetlerini yürütmektedir. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de helal anlayı la ürün ve hizmet sunmayı amaçlayan otel i letmelerine olan talep hızlı bir artı göstermektedir. Dinar Standard’ın 2012 yılında yaptığı ara tırmaya göre Türkiye, Müslüman turistlerin en yo un talep gösterdi i ikinci ülke olarak yer almaktadır. Ancak ülkemizde bu talebi kar ılayabilecek yeterli sayıda helal otel i letmesi bulunmamaktadır. Arz-talep dengesi göz önünde bulunduruldu unda, helal anlayı la ürün ve hizmet sunan otel i letmeleri fiyatlarının yüksek seviyede olduğu dikkat çekmektedir. Helal otel i letmeleri, yüksek fiyatlı olmalarına ra men yo un talep görmektedir. Bu durumun ba lıca sebebi, ülkemizde helal anlayı la hizmet veren otel i letmelerinin az olmasıdır. Aynı zamanda, helal otel i letmelerine talep gösteren ki ilerin fiyat duyarlılı nın dü ük olması da bu duruma etken olarak gösterilebilir.

- Helal turizm sektörü içerisinde yer alacak ki ilerin turizm okullarından ba layarak mevcut olanlara ve sonrasında kurulacak olan turizm i letmelerine, helal turizm ile ilgili kuralları, ne ekilde uygulanması gerekti i ve helal kavramı ile ilgili kriterleri aktaracak bir kurum olu turulması ve helal turizm sektöründe istihdam edilen ki iler için bu do rultuda e itim verilmesi faydalı olacaktır.
- Helal sertifikası alabilen otel i letmeleri gibi helal sertifika alabilen i gücüne yönelik e itim programları düzenlenebilir. Helal turizm içerisinde görev yapmak isteyen ki ilere yönelik helal turizmin nasıl olması ve nelere dikkat edilmesi gerekti ine yönelik e itimler verilerek ki iler sertifika sahibi olabilirler.
- Sektörde, helal otel sertifikası sahibi olan otel i letmelerinin, bu sertifika standartlarını gelecek yıllarda da yerine getirip getirmedi ini denetleyen bir kurum ihtiyacı olduğu

görülmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlı ı’nın bu noktada ilgili denetleme kurulu larını olu turması gerekmektedir. İlgili denetleme kurulu larının da düzenli ve aktif bir ekilde faaliyetlerini yürütmesi gerekmektedir.

- Helal otel sertifikası sahibi otel i letmelerinde, i letme içerisinde de helal standartlarının yerine getirilip getirilmedi ini kontrol eden bir “helal denetleme koordinatörü” bulunmalıdır.
- İslam dini, içerisinde birçok mezhebi barındırmaktadır. Bu sebeple mezhepler arasındaki farklılıkların mü terilere ve helal sertifika almak isteyen otel i letmelerine sorun olu turmaması açısından bu standartların farklı mezheplere uygun bazı istisnaları esneklikle tirilmesi faydalı olacaktır. Örnek olarak; Hanefi mezhebine göre caiz olmayan midyenin, afii mezhebine göre yenilebilir olması gösterilebilir. Bir otel i letmesinin afii mü terisine midye talebini kar ılamak adına mutfa nda midye bulundurması, bu tesisin helal otel sertifikası almasına engel olmamalıdır.
- Bir otel i letmesinin sahip olduğu helal otel sertifikası, i letmenin reklam, satı ve pazarlamasında çok önemli bir rol oynamaktadır. Helal anlayı ile ürün ve hizmet satın almak isteyen turistlerin satın alma kararlarını etkileyen ba lıca faktörlerden biri, i letmenin helal otel sertifikasına sahip olup olmadığıdır. Helal otel sertifikasına sahip olan i letmeler, helal anlayı la ürün ve hizmet satın almak isteyen turistlere güven vermektedir. Bu noktada otel i letmeleri, misafir memnuniyetini sürekli ve yüksek düzeyde tutabilmek için sahip oldukları sertifikanın yükümlülüklerini uygulamada da aktif bir ekilde yerine getirebilmelidir.
- Helal otel standartlarına bakıldı nda, finansal anlamda herhangi bir madde olmadığı görülmektedir. İslam dininin ba lıca yasaklarından biri olan “faiz” hususunun, helal otel standartlarında yer almasının gerekli olduğu dü ünülmektedir. Faiz ile finanse edilen bir helal otel i letmesinin olması, İslami yasak ve kurallar ile çeli kili bir durum olu turmaktadır. Bu anlamda, helal otel standartlarının, otel i letmesinin yapımından ba layarak güncellenmesi faydalı olacaktır.

Türkiye’de helal gıda ve sertifikaları ile ilgili birçok ara tırma yapılmı olmasına kar ın, helal otel ve sertifikasyonu ile ilgili çok fazla ara tırma yapılmamı olması dikkat çekmektedir. Bu çalı ma ile ülkemizdeki helal otel, standartları ve sertifikasyonları konusunda bilgiler verilerek, ilgili alan yazındaki bilgi birikiminin artırılması amaçlanmaktadır. Bu çalı manın gelecekte bu alanda ara tırma yapmak isteyen ki iler için bir kaynak olması açısından fayda sa layaca ı dü ünülmektedir.

KAYNAKÇA

ADL Belge ve Danı manlık Hizmetleri (2016). Helal Otel Sertifikası Genel Kurullar. <http://adlbelge.com/helal-otel-sertifikasi> Eri im Tarihi: 9 Ocak 2017.

Arpacı, Ö. ve Batman, O. (2015). Helal konseptli otel i letmelerinin yüksek ve dü ük sezonda algılanan hizmet kalitesinin mü teri sadakati ve mü teri de eri üzerindeki etkisi, *Seyahat ve Otel letmecili i Dergisi*, 12(3), 73-86.

Arpacı, Ö. ve Batman, O. (2016). Helal otel mü terisi hizmet kalitesini nasıl algılıyor?. *III. International Congress of Tourism and Management Research* içinde. (s.1505-1529). Antalya.

Batman, O. ve Soybalı, H.H. (2009). Turizm letmeleri. çinde Demirkol, . Ve Zengin, B. (Ed.), *Otel letmeleri* (ss. 93-129). stanbul: De i im Yayınları.

Battour, M. ve Ismail, N.M. (2015). Halal tourism: concepts, practices, challenges and future, *Tourism Management Perspectives*, 19, (s. 150-154).

Dinar Standart. (2012). Global Muslim Lifestyle Travel Market 2012: Landscape & Consumer Needs Study for Airlines, Destinations and Hotels/Resorts, <http://www.dinarstandard.com/travel-study/>, Eri im Tarihi: 10 Ocak 2017.

Farahani, H.Z. ve Henderson, J.C. (2010). Islamic tourism and managing tourism development in islamic societies: the cases of Iran and Saudi Arabia, *International Journal of Tourism Research*, 12(1), 79-89.

G MDES (2016). Helal Otel ve Konaklama Hizmeti Genel artnamesi.

<http://www.gimdes.org/gimdes-standartlari> Eri im Tarihi: 8 Ocak 2017.

Henderson, J.C. (2010). Sharia – compliant hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 10(3), 246-254.

Kamarulzaman, Y., Madun, A. ve Farinda, A.G. (2012). The acceptance of islamic hotel concept in Malaysia: a conceptual paper, *DOI*, 10(2.1), 1-10.

Kascert International (2016), Belgelendirme ve akreditasyon nedir? http://www.kascert.com/goster.aspx?metin_id=1182 Eri im Tarihi: 13 Ocak 2017.

Köseo lu, A. (2014). Helal belgelendirme gereklili i, *Mevlana Kalkınma Ajansı*, (s.1-17), Konya.

MasterCard – Crescent Rating (2015). Global Muslim Travel Index. Mart 2015.

Met, Ö., Özdemir, .M. ve Aydemir, B. (2012). slami otellerin nitelikleri: Türkiye örne i, *International Conference on Religious Tourism and Tolerance* içinde. (s.651-662). Konya.

Müstakil Sanayici ve adamları Derne i (MÜS AD) (2014). Helal Turizm Ara tırması Sonuçları. Aralık 2014.

Oflaz, M. (2015). Turistik ürün çe idi olarak helal turizm konsepti uygulayan konaklama tesislerinde mü teri algıları, *Yayınlanmamı Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Omar, C. M. C., Adaha, N. M. A. ve Kamri, N. A. (2013). Shariah compliance in hotel management: a conceptual framework, <https://www.researchgate.net/publication/281612400> Eri im Tarihi: 24 Ocak 2017.

Özdemir, H. (2015). Muhafazakâr otel mü terilerinin otel i letmelerinde aradıkları özelliklerin belirlenmesine yönelik bir ara tırma, *Yayınlanmamı Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Rafiki, A. ve Wahab, K.A. (2014). Islamic values and principles in the organization: a review of literatüre, *Asian Social Science*, 10(9), 1-7.

Razalli, M. R., Yusoff, Z. R. ve Roslan, M. W. M. (2013). A framework of halal certification practices for hotel industry, <http://dx.doi.org/10.5539/ass.v9n11p316> Eri im Tarihi: 25 Ocak 2017.

Razalli, M.R., Suzzaini, A. ve Mohamad, G. H. (2012). Developing a model for islamic hotels: evaluating oppurtunities and challenges, *International Conference on Knowledge, Culture and Society*, Universiti Utara Malaysia, 91-95.

Saad, H. E., Ali, B.N. ve Abdel-Ati, A. M. (2014). Sharia-compliant hotels in Egypt: concept and challenges, *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 2(1), 1-15.

Stephenson, M. L., (2014). Deciphering islamic hospitality: developments, challenges and oppurtunities, *Tourism Management*, 40, 155-164.

im ek, M. (2013). Helal belgelendirme ve SMIC standardı, *slam Hukuku Ara tirmaları Dergisi*, 22, 19-44.

Tekin, Ö.A. (2014). slami turizm: Dünyadaki ve Türkiye'deki genel durum üzerine bir inceleme, *Uluslararası Sosyal Ara tirmalar Dergisi*, 7(29), 750-766.

TÜRKAK (2016). Akreditasyon nedir? <http://www.turkak.org.tr/TURKAKSITE/AkreditasyonAkreditasyonNedir.aspx> Eri im Tarihi: 8 Ocak 2017.

UNWTO (2017). Sustained Growth in International Tourism Despite Challenges. <http://www2.unwto.org/press-release/2017-01-17/sustained-growth-international-tourism-despite-challenges> Eri im Tarihi: 31 Ocak 2017.