

MÜSLÜMAN DOSTU TURİZM (MDT): İSLAM ÜLKELERİNDE KONAKLAMA TESİSLERİNE İLİŞKİN DÜZENLEMELER

“Müslüman Dostu Turizm, önemi her geçen gün artan turizmin yeni bir alt sektörüdür. Müslüman turistlerin talepleri hem İslam coğrafyasında hem de başta Avrupa ve Uzak doğu olmak üzere diğer bölgelerde daha fazla dikkate alınmaktadır. Günümüzde gelişen bu alt sektörün düzenleme ve denetim ihtiyacı hükümetler ve turizm işletmeleri tarafından daha fazla hissedilmektedir. Bu yeni pazardan pay almak isteyen birçok ülke ve tesis bu alana yatırım yapmaktadır.”

Helal Turizm olarak da adlandırılan Müslüman Dostu Turizm, Müslümanların kendi inanış ve ihtiyaçlarına uygun bir şekilde konaklayıp seyahat edebilmelerini içeren, turizmin alt sektörü olarak ortaya çıkmış bir kavramdır.

Müslüman turistlerin inanış ve ihtiyaçlar doğrultusunda seyahat ve konaklama hizmetlerini artan bir şekilde talep etmeleri bu sektörün her geçen gün daha da büyümesine katkı sağlamaktadır.

Müslüman Dostu Turizmin en önemli alanlarından biri olan, konaklama tesislerinin, ekonomik açıdan büyük bir potansiyeli bulunmaktadır. Bu kapsamda, İslam İşbirliği Teşkilatı Ekonomik ve Ticari İşbirliği Daimi Komitesi (İSEDAK) Turizm Çalışma Grubu'nun 9. Toplantısı 16 Şubat 2017 tarihinde “Müslüman Dostu Turizm (MDT): İslam İşbirliği Teşkilatı (İİT) Üyesi Ülkelerde Konaklama Tesislerine İlişkin Düzenlemeler” temasıyla Ankara’da düzenlenmiştir. Ayrıca anılan temada bir araştırma raporu hazırlanmıştır.

Raporda, İslam ülkelerindeki konaklama tesislerine yönelik MDT düzenlemelerinin durumunu incelenmiş ve bu düzenlemeler geleneksel turizm kalite standartlarıyla karşılaştırılmış, mevcut MDT düzenlemelerinin uygulamalarında karşılaşılan zorluklar saptanmış ve İslam ülkeleri için politika tavsiyeleri sunulmuştur. Çalışma kapsamında ayrıntılı mülakatlara ve görüşmelere ek olarak tüketici ve sektör araştırmaları yapılmıştır. Ayrıca Türkiye, Malezya ve Hırvatistan ülke örnekleri incelenmiş, bu ülkelerdeki tecrübeler paylaşılmıştır. Araştırma raporuna (<http://ebook.comcec.org>) linkinden ulaşılabilmektedir.

Raporun MDT'ye ilişkin bazı bulguları:

- İslam ülkelerindeki oteller dünyadaki otellerin %10,3'üne tekabül etmektedir. İslam ülkelerinde en çok sayıda otelin bulunduğu ilk beş ülke: Türkiye (3295), Malezya (2178), BAE (1985), Endonezya (1332) ve Suudi Arabistan'dır (1254).
- Dünyada halen 680 konaklama tesisi Müslüman Dostu olarak kayda geçmiştir. Bu otellerin %60'ı 4 ve 5 yıldızlı otellerdir. 680 otelden 58'i helal gıda ile helal ürünler ve hizmetler sunarak sadece Müslüman tüketicileri hedeflemektedir.
- Araştırma raporunun hazırlanması sürecinde yapılan anketlere katılan otel müşterileri aşağıdaki maddelerin bir MDT Standardına/Yönetmeliğine dâhil edilmesinin “son derece önemli” olduğunu vurgulamıştır.
 - i. Helal gıda (katılımcıların %83,3'ü)
 - ii. Odalardaki kible yönü (katılımcıların %61,1'i).
 - iii. Ramazan hizmetlerinin sunulması, kadınlar için ayrı sağlıklı yaşam alanları sağlanması ve alkol servisinin olmaması (katılımcıların yarısından fazlası).

Müslüman Dostu Turizm Standartları ve Düzenlemeleri

Geleneksel turizm kalite standartları ve düzenlemeleri konusunda kamu ve özel kesim tarafından birçok düzenleme yapılmasına karşın bugüne kadar sınırlı sayıda MDT standardı

hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur. İslam ülkelerinde, genellikle Malezya ve Türkiye örneğinde olduğu gibi, MDT standartlarını hükümetler geliştirmektedir. Müslümanların azınlıkta olduğu ülkelerde, Hırvatistan örneğinde olduğu gibi, sivil toplum kuruluşları MDT standartlarının geliştirme çabalarına öncülük etmişlerdir. MDT standartları bazen de özel kuruluşlar tarafından belirlenmiştir.

Mevcut MDT standartlarında Helal gıda, odalarda Kible işaretine yer verilmesi ve tuvalet ile banyolarda İslami usullere dikkat edilmesi gibi ölçülebilen bir dizi ortak öge vardır. Yakındaki camiler, helal gıda sunan restoranlar veya kadınlar için ayrı bir plaj gibi konuklara verilen diğer hizmetler de bazı MDT standartları tarafından düzenlenmektedir. Bazı MDT standartları çeşitli düzeyler için puanlama sistemi içermekte olup tek bir seviyede sertifikasyonlar da bulunmaktadır.

MDT Konaklama Tesisleri için Temel İlkeler

Hem Müslüman hem de diğer turistlere hizmet veren konaklama tesislerinin odaklanabileceği başlıca konular sunulan gıdaların helal olması, , Ramazan'da iftar ve sahur hizmetine yer verilmesi, ayrıca otelde namaz alanı ve odalarda namaz seccadesi bulundurulması olarak sıralanabilmektedir.

Özellikle ziyade İslami hassasiyetleri olan turistlere hizmet veren otellerin, mutfaklarını helal sertifikalı hale getirilebilir. Ayrıca, alkol sunumu kaldırılıp, abdest alınması ve cemaatle namaz kılınabilmesi için gerekli yer temin edilebilir. Ramazanda iftar ve sahur yemekleri sunulabilir. Kaplıcalar, havuzlar veya plajlar gibi sağlıklı yaşam tesisleri kadın ve erkekler için ayrı olarak kullanıma sunulabilir. Çalışanların adil bir ücret alması da bu konuda öne çıkan bir ilkedir.

Müslüman turistlere daha az hizmet veren konaklama tesisleri bazı Helal yemek seçenekleri sunmaya, mini barlarda alkollü içecekler bulundurmamaya çıkarmaya ve odalarda kible yönü sağlamaya odaklanabilir. Personel ayrıca MDT ilkeleri konusunda eğitilebilir.

İslam Ülkelerindeki Konaklama Tesisleri Tarafından Karşılaşılan Başlıca Zorluklar

- MDT ve geleneksel konaklama tesislerinin farklı gereksinimleri/ kalite standartları,
- Farklı MDT standartlarının varlığı,
- Otelcilik sektöründe Helal unsurların değerlendirilmesinin karmaşıklığı,
- Konaklama sektöründe deneyimli denetçilerin eksikliği,
- Konaklama hizmeti sunanların tarafından MDT standartlarını yeterince benimsememesi,
- Uygulama ve inceleme prosedürlerinin karmaşıklığı.

MDT Düzenlemesi Bulunmayan İslam Ülkeleri için Tavsiyeler

- Kamu liderliğinde bir MDT Stratejisinin geliştirilmesi,
- MDT konaklama sektörü ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesi,
- MDT konaklama hizmetlerine ilişkin Standartların oluşturulması/geliştirilmesi,
- Paydaşların farkındalığın artırılması için kampanya, seminer ve eğitim vb. faaliyetlerin düzenlenmesi,
- MDT düzenleme ve uygulamalarının izlemesi,
- MDT uygulamasının faydalarının ölçülmesi,
- Hizmet verenlerden ve tüketicilerden geri bildirim toplanma,
- Standardın yeniden değerlendirilmesi ve gerekirse revize edilmesi.

Mevcut Düzenlemeye Sahip İslam Ülkeleri için Tavsiyeler



- Mevcut standardın geliştirilmesi: Öncelikle ulusal MDT stratejisi yeniden gözden geçirilebilir, MDT konaklama sektörü ürünleri ve hizmetleri geliştirilebilir. MDT düzenlemesinin Müslüman turist gelirleri ve misafir memnuniyeti üzerindeki etkisi değerlendirilebilir. Standartları iyileştirmek için ilgili paydaşlardan geri bildirimler alınabilir.
- Sertifikasyon süreci: Sertifikasyonu sağlayan kuruluş ile standart belirleyen kuruluşun ayrı olması ve rollerinin iyi belirlenmesi, standardın uygulanmasının iyileştirilmesinde önem arz etmektedir. Bu kapsamda denetim yapacak personelin MDT hakkında yeterli eğitime sahip olmaları ve sertifikasyon kuruluşlarının akredite olmaları önem taşımaktadır.
- Standartların sektörde daha fazla benimsenmesi için promosyon amaçlı kampanyalar yürütülebilir, sektör seminerleri düzenlenebilir ve başarılı MDT sertifikalı oteller için ödüller verilebilir.

