



Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin “Helal” Konseptli Otellerde Çalışma Deneyimi (Work Experience of Tourism Students At “Halal” Hotels)

*Nisan YOZUKMAZ^a, Burhan KILIÇ^b, Funda ÖN ESEN^c

^a Pamukkale University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Denizli/Turkey

^b Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Department of Food&Beverage Management, Muğla/Turkey

^c Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management, Muğla/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:
17.11.2018

Kabul Tarihi: 14.12.2018

Anahtar Kelimeler

Helal otel
Helal turizm
Çalışma deneyimi

Öz

Son yıllarda giderek daha fazla araştırmanın konusu haline gelmiş olan “halal turizm” ve “halal konseptli otel” kavramları hakkında tartışmalar devam ederken, bu turizm ve konaklama türüne duyulan ilgi sektörel anlamda da giderek artmaktadır. Bu ilgi, beraberinde bazı yönetsel konuları da gündeme getirmektedir. Helal konseptli otellerin belirli bir standardizasyonunun olmaması, otel çalışanlarının seçimi ve refahı bağlamında sorunlara yol açabilmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı turizm eğitimi alan ve helal konseptli bir otelde çalışmış öğrencilerin çalışma deneyimlerinin ortaya konulmasıdır. Belirlenen amaç doğrultusunda nitel yöntemin kullanıldığı çalışmada, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi’nde lisans eğitimi alan ve helal konseptli bir otelde çalışma deneyimi bulunan öğrencilerle görüşme yapılmıştır. Nitel verilerin analizi sonucunda, öğrencilerin genel olarak lojman ve maaş gibi olumlu özelliklere sahip helal konseptli bir otelde çalışmaktan memnun olduğu ancak klasik otellerin aksine yeni bilgiler öğrenme aşamasında otelin yetersiz kaldığı ve çalışanlar için daha katı kurallara sahip olduğu tespit edilmiştir.

Keywords

Halal hotels
Halal tourism
Work experience

Abstract

In recent years, “halal tourism” and “halal hotels” have become a point of focus for tourism researchers while the interest in this type of tourism and accommodation has also increased in the industry. This also brings up some management issues. Lacking of an international or national standardisation, halal hotel managers may face some problems in employee choices and their welfare. In this regard, the aim of this study is to research work experiences of the students enrolled at a tourism undergraduate program. For this aim, with a qualitative approach, the students at Mugla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism who had experienced working at a halal hotel were interviewed. As a result of qualitative data analyses, it was revealed that the participant students were satisfied with working at a halal hotel because of some positive factors such as a better salary and lodging facility; but unlike other hotels, halal hotels could be insufficient for students in educative terms and had strict rules for employees.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: nisany@pau.edu.tr (N. Yozukmaz)

Makale Künyesi: Yozukmaz, N., Kılıç, B. & Ön Esen, F. (2018). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin “Helal” Konseptli Otellerde Çalışma Deneyimi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 714-732.
DOI: 10.21325/jotags.2018.331

GİRİŞ

Günümüzde turizm alanında sektörel ve akademik olarak helal turizme karşı ilgi giderek artmaktadır. Bunun en büyük sebebi Müslüman müşterilerin en hızlı büyüyen pazar segmentlerinden biri olmasıdır. Bu nedenle bu hedef pazarın ihtiyaç ve talepleri turizm operatörleri, destinasyon pazarlamacıları ve turizm araştırmacılarının ilgisini çekmektedir (Boğan, Batman ve Sarıışık, 2016; Battour ve Ismail, 2016). Yapılan bir araştırmaya göre, bu pazar segmenti yaş olarak genç ve zengin olarak tanımlanırken (Küpeli, Koç ve Hassan, 2018), en popüler helal turizm destinasyonları Malezya, Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri, Singapur, Rusya, Çin, Fransa, Tayland ve İtalya'dır (DinarStandard, 2013).

Helal otellerin sundukları hizmetler ve bu hizmetleri talep eden veya bu hizmetlerden yararlanan müşteri profilinin klasik otel işletmelerinden farklı olması, çalışanları da önemli kılmaktadır (Ceylanlar, 2017). Bu nedenle çalışmanın amacı turizm sektörünün geleceği olan turizm öğrencilerinin helal otellerdeki çalışma deneyimlerini incelemektir. Çalışma sonucunda helal otellerde çalışma deneyiminin nasıl daha iyi hale getirilebileceğine dair önerilerde bulunulmuştur.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Helal Turizm

Birçok yazara göre bir turizm çeşidi olarak değil, bir turist tercihi (Küpeli vd., 2018) veya farklı turizm çeşitlerinin (kültür turizmi, tatil turizmi vb.) alt türü (Zengin, Ulama, Dursun ve Eroğul, 2017) olarak görülen helal turizm Jafari ve Scott'a (2014) göre turistik ihtiyaçların İslami kurallara uygun şekilde karşılanması anlamına gelmektedir. Başka bir tanıma göre, helal turizm, İslami öğretilere göre turizm sektöründe olmasına veya kullanılmasına izin verilen nesne veya eylem olarak ifade edilmektedir. Bu tanıma göre bu turizm çeşidi helal oteller, helal resortlar, helal restoranlar veya helal seyahatler gibi turizm ürünlerini çoğunlukla Müslüman müşterilere şeriat temeline dayanarak sunmaktadır (Battour ve Ismail, 2016).

Helal turizmin prensiplerine veya esas gerekliliklerine dair herhangi yazılı bir standardizasyon olmasa da (El-Gohary, 2016), helal turizmin temelinde helal gıda, helal ulaşım, helal otel, helal lojistik, İslami finansman, İslami turlar ve Helal spa bulunmaktadır (Razalli, Abdullah ve Hassan, 2012). Sriprasert, Chainin ve Rahman'a (2014) göre, helal turizm, muhafazakar ve İslami bir hayat tarzını ön plana çıkarmaya ve modern turizm endüstrisine hakim olan Batılı turizm pratikleriyle karşılaştırılamayacağının altını çizmeye çalışarak bünyesinde dini ve muhafazakar motivasyonları bir araya getiren turizm türüdür. Helal otellere, helal seyahat acentelerine veya ulaşım araçlarına duyulan talep muhafazakar ailelerin ve bireylerin liberal veya Batılı tarzda lokasyonlara seyahat etme konusunda hissettikleri isteksizliği ve İslami olmayan seyahat davranışlarına karşı duydukları hoşnutsuzluğu göstermektedir.

Helal Konseptli Oteller

Literatürde şeriatla uyumlu otel (Henderson, 2010), İslami otel (Razalli vd, 2012), tesettür otel (Sehlikoglu ve Karakas, 2016), helal otel (Sriprasert vd., 2014; Battour ve Ismail, 2016), muhafazakar otel veya Müslüman dostu otel (El-Gohary, 2016; Battour ve Ismail, 2016) gibi farklı isimlerle tanımlanmasına rağmen belirli ortak özelliklere

sahip bu oteller genel olarak “helal” otel olarak isimlendirilmektedir. Sehlikoğlu ve Karakaş’a (2016) göre, “helal” konseptli oteller, kendileri için alternatif bir alan yaratma girişiminde bulunan Müslümanların sosyal benliklerini ana akım laik veya Batılı hayat tarzlarından farklılaştırma mücadelesi adımlarından biri olarak değerlendirilebilmektedir.

Saad, Ali ve Abdel-Ati (2014) helal oteli İslami kurallara uygun İslami turistik hizmet sunan işletmeler olarak tanımlarken, Arpacı (2015) helal oteli İslami kurallara göre dizayn edilmiş ve asıl işlevi geceleme ihtiyacını sağlamak olan ve bunun yanı sıra müşterilerin yeme, içme ve eğlence gereksinimlerini İslami kural ve inançlara uygun şekilde karşılayan tesis olarak tanımlamaktadır.

Bu otellerin ortak özellikleri Henderson (2010) tarafından şu şekilde belirtilmiştir:

- Tesis içerisinde alkol satışının olmaması,
- Tesis içerisinde alkol kullanımının yasak olması,
- Otel mutfağında sadece Helal gıda kullanılması,
- Otelin her odasında Kuran-ı Kerim, seccade ve kıblenin yönünü belirten işaretler olması,
- Yatak ve tuvaletlerin kıblenin tersi yönünde konumlandırılmış olması,
- Tuvalette taharet musluğunun bulunması,
- Mescit olması,
- Uygun eğlence seçeneklerinin olması (gece kulübünün veya yetişkin içerikli kanalların olmaması),
- Çalışanların Müslüman olması,
- Personel kıyafetlerinin muhafazakar olması,
- Kadınlar ve erkekler için ayrı rekreasyonel aktiviteler bulunması,
- Tamamen kadınlara özel katlar olması,
- Misafirlere kıyafet yönetmeliği/zorunluluğu olması,
- Yönetimin İslami kurallara uygun finansal kaynak bulması gerekmektedir.

Bunlara ek olarak, Doğan (2008) helal konseptli otel özelliklerine kadın havuz ve plajlarının dış çevreden izole edilmiş olması, otele Müslüman olmayan yabancıların alınmaması, aile müşterilerin tercih edilmesi ve acentelerle çalışmak yerine doğrudan satış yapılması gibi nitelikler de eklemiştir. Öte yandan, Küpeli ve diğerleri (2018) bu tür özellikleri nedeniyle helal otellerin müşterileri ve ihtiyaçlarını Müslüman/gayrimüslim, yerli/yabancı, kadın/erkek, evli/bekar ve alkollü/alkolsüz diye ayırdığını ve bu durumun bu otellerde kalan Müslümanlar ile kalmayanlar arasında sosyal ayrımcılığa neden olabileceğini ileri sürmüştür. Özetlemek gerekirse, helal oteller Müslüman müşterilerine, konaklamaları süresince rahat etmelerini sağlayacak şekilde doğru temayı, ambiyansı, mimariyi yaratmalı ve gereken desteği sağlamalıdır (Razzali vd., 2012).

Dünyada bu konseptte hizmet veren öncü otellerden biri de Almulla Hospitality bünyesindeki otellerdir. Dubai’de faaliyetlerini sürdüren konaklama işletmesi literatürde de şeriata uyumlu otel olarak birçok çalışmada örnek gösterilmiştir (Razzali vd., 2012; Henderson, 2010). Otel alkolsüz olmasını hedef pazarını büyütebilmek için sağlıklı yaşam tarzı ile özdeşleştirerek ön plana çıkarmaktadır. İşletme çevreye, kültüre, mirasa, sağlığa ve destinasyonun

ekolojisine saygı duyan “bilinçli yaşam tarzına” sahip müşterileri hedeflemektedir (Masseno, 2007). Yukarıda bahsedilen otel özelliklerine ek olarak Almulla Group’un benimsediği diğer uygulamalar arasında bekar erkek müşterilerle erkek çalışanların, kadınlar ve ailelerle kadın çalışanların ilgilenmesi; özel seminerler ve dua seanslarını yönetmesi için otelde görevli bir çalışanın bulunması; personel kıyafetlerinin geleneksel olması ve iç mimaride veya dekorasyonda kullanılan eserlerin insan formunda olmamasıdır (Battour, Ismail ve Battor, 2010).

Sriprasert ve diğerleri (2014) turist ihtiyaçlarını belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmalarında helal konseptli otellerde kalan müşterilerin odalarında kibleyi gösteren işaretleri, helal yiyecek içecekleri, odalarda Kuran-ı Kerim, seccade ve tesbih bulunmasını; restoranlarda Helal gıda işaretinin bulunmasını, personelin hizmet odaklı ve dostça davranmasını, muhafazakar tarzda eğlenceyi; ortak alanlarda ise mescit bulunmasını ve Ezan sesinin duyulmasını oldukça önemli buldukları sonucuna ulaşmışlardır. Cankül (2011) müşterilerin helal otel tercihlerini etkileyen faktörlerin helal gıda, kadınlar ve erkekler için ayrı havuz, alkollü içecek bulunmaması, güler yüzlü ve yardımsever personel olarak ortaya koymuştur.

Türkiye’de helal konseptli otellere bakıldığında, Arpacı (2015) helal hizmet sunan helal konseptli otellerin pazar bölümünün tam anlamıyla doymadığını; bu hizmeti sunmak ve giderek artan müşteri talebini karşılamak isteyen otellerin hızla harekete geçmesi gerektiğini belirtmiştir. Helal konseptli otel sayısı 2015 yılında 148’e ulaşmış olsa da, arz talep dengesizliğinden dolayı helal konseptli otellerin oda fiyatlarının oldukça yüksek olduğu belirtilmektedir (Pamukçu ve Arpacı, 2015). Pamukçu ve Arpacı’nın (2016) Türkiye’de faaliyet gösteren helal otellerin internet sitelerine dair yaptıkları araştırmaya göre, otellerin sadece yaklaşık %13’ünün internet sitesinde helal konseptli olduğu bilgisi yer almaktadır. Genel olarak bakıldığında otellerin internet sitelerinde helal konseptli olma, helal otel sertifikası, helal gıda, içki satışının ve kumarın olmaması, mescit, mahremiyet (erkek-kadın ayrı olması), din içerikli aktivite, çocuklara yönelik dini aktivite ve otele yakın inanç destinasyonlarına dair bilginin oldukça az oranda sunulduğu gözlenmiştir. Bu durum otelde konaklamak isteyen ve bilgi sahibi olmak için otellerin internet sitelerine bakan konuklara yanlış ön izlenim verebilecek ve daha sonrasında otel içerisinde konaklama süresince sıkıntılara neden olabilecektir.

Helal Konseptli Otellerde Çalışma Deneyimi

Helal turizm araştırmalarında otel müşterilerinin çalışanlar ile ilgili beklentileri arasında Müslüman olmaları, dini hassasiyete sahip olmaları ve buna uygun olarak hizmet vermeleri gerektiği ifade edilmektedir (Mansouri, 2014; Razalli, Abdullah ve Yusoff, 2013; Saad vd., 2014; Temizkan, Ceylanlar ve Şen, 2017).

Razalli ve diğerleri (2013) Helal sertifikası almak ve başarılı bir şekilde uygulamak isteyen işletmelerin yönetim stratejilerini ve personel politikalarını sorumlu bir şekilde geliştirmesi gerektiğini savunmaktadır. Bu tür işletmelerde personele Helal kavramının ve uygulamalarının iyi bir şekilde öğretilmesi gerektiğini çünkü Helal sertifikası sürecinin tamamen insani faktörlere bağlı olduğunu belirtmektedirler. Benzer şekilde, Mohsin, Ramli ve Alkhulayfi (2016) çalışmalarında helal turizmin ileride daha da gelişeceğini ancak bunun için atılması gereken adımlardan bir tanesinin helal işletmelerde çalışanlara İslami kurallar (yiyecek içecekler, gelenekler, görenekler vb.) hakkında eğitim verilmesi olduğunu ifade etmiştir.

Arpacı, Uğurlu ve Batman (2015) helal konseptli otellere yönelik şikayetler üzerine yaptıkları çalışmada, müşteri şikayetlerinin birçoğunun çalışan personelin niteliksizliği ile ilgili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Akkuş (2017) turizm eğitimi alan lisans öğrencileri ile yaptığı çalışmada öğrencilerin helal konseptli otellere karşı algılarını belirlemeye çalışmıştır. Öncelikle öğrencilerin çoğunun kendisini muhafazakar olarak tanımladığı ancak çok az bir kısmının helal otelde çalışma deneyimine sahip olduğu; yine büyük bir kısmının helal otellerde çalışmanın daha rahat bir çalışma ortamı sağlayacağını düşündüğü gözlenmiştir. Sonuç olarak öğrencilerin en yüksek oranda katılım gösterdiği faktörlerin ibadetlerin gerçekleştirilmesi için gereken altyapının bulunması, kadınlar için ayrı alanlarda sosyal aktivite imkanlarının olması, helal gıda tüketimi ve helal otellerin çevreye duyarlı olması gerekliliği olmuştur. Bunun yanı sıra, öğrencilerin yaklaşık üçte ikisi Türkiye'deki helal otellerin talebi karşılamadığını, yaklaşık %70'i helal otellerin sayısının artmasının diğer ülkelerin Türkiye'ye bakış açısını olumlu olarak değiştirebileceğini ve yaklaşık %90'ı helal otellerin artmasıyla muhafazakar insanlar için iş olanaklarının artacağını ifade etmiştir.

ARAŞTIRMA SORULARI

Yapılan literatür taraması ve alınan uzman görüşleri doğrultusunda, çalışmanın amacına uygun olarak aşağıdaki araştırma soruları belirlenmiştir:

- Çalıştığınız otelde konsepte dair herhangi bir eğitim aldınız mı? Aldıysanız eğitimde neler öğretildi?
- Sizce helal turizm konseptinde çalıştığınız otelin eksik yönleri var mıydı? Varsa nelerdir?
- Sizce helal turizm konseptinde çalıştığınız otelin diğer otellerden üstün tarafları var mıydı? Varsa nelerdir?
- Helal turizm konseptinde hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışmaktan memnun musunuz?
- Bu konseptte hizmet veren otellerde tekrar çalışmayı düşünüyor musunuz? Neden?
- Helal konseptli bir otelde çalışmayı başkalarına tavsiye eder misiniz? Neden?
- Helal konseptli bir otelde yönetim kadrosunda olsaydınız, çalışanlarınızın memnuniyetini nasıl artırırdınız?

YÖNTEM

Araştırmanın amacı, helal turizm konseptinde hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışmış turizm eğitimi alan öğrencilerin çalışma deneyimlerini belirlemektir. Araştırmada nitel yöntem kullanılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Öncelikle konuyla ilgili çalışmalar incelenmiş, araştırmanın amacına uygun olarak sorular belirlenmiş ve yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur. Araştırma, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde eğitim gören ve helal turizm konseptli bir konaklama işletmesinde çalışmış öğrencileri kapsamaktadır. Görüşmeler gönüllülük esasına dayalı olarak kolay ulaşılabilir durum örnekleme ile gerçekleştirilmeye başlanmış, daha sonra kartopu örnekleme ile devam edilmiştir. Yapılan görüşmelerin sayısı arttıkça, bilgiler tekrar edilmeye başlamış ve görüşmeler sona erdirilmiştir. Araştırmada 10 kişi ile görüşülmüş ve bilgileri dahilinde görüşmeler kayıt altına alınmıştır. Görüşmeler Mart-Mayıs 2017 tarihlerinde, 20-40 dakika arasında gerçekleştirilmiş ve hemen yazıya dökülmüştür. Veriler NVivo 11 for Windows nitel veri analizi programı aracılığıyla kodlanmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen bulgular, belirlenen kodlar doğrultusunda bölümlere ayrılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

‘Helal Turizm’ konseptli bir işletmede çalışan turizm fakültesi öğrencileriyle yürütülen yarı yapılandırılmış görüşmelerin analiz sonucu elde edilen kodlar ve öğrencilerin görüşleri aşağıda sunulmuştur. Yapılan kodlamalar sonucunda bulgular eğitimler, kurallar, yaşam tarzı, giyim, olumlu özellikler, olumsuz özellikler, memnuniyet, tekrar çalışma niyeti ve tavsiye, personel memnuniyeti için öneriler başlıkları altında açıklanmıştır.

Helal Otelin Çalışanlarına Verdiği Eğitimler

Helal otel konsepti henüz çok yaygın ve bilinen bir konsept olmadığı için katılımcılara öncelikle otel yönetiminin kendilerine konseptle dair herhangi bir eğitim verip vermediği sorulmuştur. Katılımcıların hepsi konseptle dair herhangi bir eğitim almadıklarını; oryantasyon eğitimlerinin ise otelin fiziki çevresi, departmanları, işleyişi, şirketin tanıtımı, iletişim ve müşteri profiline dair olduğunu belirtmiştir.

“Otel bünyesinde birtakım eğitimler aldık. Otelin vizyon, misyon tanımı ve bunun yanı sıra misafir portföyü, konuklara yaklaşım tarzı vs. hakkında bilgi verildi.” (3. Görüşmeci)

Bunun dışında örneğin mutfak departmanında çalışan katılımcılar yiyeceklerle ilgili genel bir eğitim aldıklarını belirtmişlerdir:

“Hep mutfakla ilgili... Örneğin şu süt ürünü ne kadar süre saklanmalı? Yoğurt ne kadar saklanmalı? Bu tür eğitimler aldık. Otelin konseptiyle ilgili eğitim almadım.” (1. Görüşmeci)

“Pastane eğitimleri aldım. Oteli tanıtılar öncelikle... Konseptle ilgili eğitim verilmedi. Normal, tanıtım amaçlıydı daha çok.” (6. Görüşmeci)

Görüşmeciler helal otel konseptine dair zaman zaman bilgilendirmeler yapıldığını ancak bunların “uyulması gereken kurallar” çerçevesi içerisinde verildiğini belirtmiştir. Aynı otelde dört sezon boyunca çalışmış olan sadece bir görüşmeci eğitimler hakkında şunu dile getirmiştir:

“İlk başta oryantasyon eğitimleri oluyor. Oryantasyon eğitimleri otelin genel fiziki yapısını tanıma, ondan sonra konseptiyle ilgili bilgiler verme şeklinde. İşte şirketi tanıtma... Neler yapılması neler yapılmaması gerektiğini öğretme... Muhafazakâr kesime karşı neler kullanılması, hangi gıdaların kullanılması gerektiği gibi her şekilde eğitim alıyorduk sezon başında. Sezon içinde de bu eğitimler tekrarlanıyordu toplantı olarak... Helal konseptine göre nelere dikkat edilmesi, insanlara nasıl hitap edilmesi gerektiği... Bunları açıklıyorlardı bize; eğitimlerde bunları görüşüyorduk.” (7. Görüşmeci)

Helal Otel Çalışanlarının Uyması Gereken Kurallar

Görüşmecilere aldıkları eğitimler sorulduğunda, çalışanlara otelin konseptiyle ilgili bilgiler ve uymaları gereken kuralların söylendiğini ayrıca belirtmiştir. Bu nedenle konseptle dair bilgiler ve kurallar verilen eğitimler kapsamı dışında tutulmuştur. Görüşmecilerin “kural” olarak belirttikleri bazı söylemler aşağıda verilmiştir:

“Eğitim görmedik, sadece söylendi. ‘Dikkat edin, tesettürlü bir otel. Böyle böyle müşterilere hitap ediyoruz’. Sadece söylendi. Eğitimimiz olmadı.” (4. Görüşmeci)

Görüşmecilerin ortak görüşte bulundukları konulardan biri giriş çıkışta parmak okutma sisteminin olmasıdır. Günlük çalışma saati tamamlanır tamamlanmaz otelden çıkmaları gerektiğini, çünkü otelin güvenlik seviyesinin üst düzeyde olduğunu belirtmişlerdir.

Otelin çalışanlar üzerinde uyguladığı kurallar giyim ve yaşam tarzı başlıkları altında açıklanmıştır.

Çalışanların Giyimi

Görüşmecilerin özellikle kız öğrencilerin hepsi giyim kuşam, saç veya makyaj konusunda otelin sıkı kuralları olduğunu ifade etmiştir:

“İşe alım sırasında evet makyaj yapmıştım ben kapalı olmama rağmen... Mutfak müdürüyle görüşmüştük; ‘bu kadar makyaj istemiyorum, kıyafetlerinize dikkat edin ilgi çekici olmasın. Sonuçta konseptimiz belli’ demişti. Bilmiyorum. Bence hoş değildi yani.” (5. Görüşmeci)

“Açıkkçası giyim konusunda ya da direkt makyaj veya saç yapımı konusunda tabii bu otelde daha fazla dikkat ediliyor ve az bir şey kaçırdığınızda bile gerek kendi departmanınızdan gerek başka departmanların üst yönetimine ait bir kişi gelip sizi uyatabiliyordu.” (8. Görüşmeci)

Çok sıcak yaz günlerinde dahi otelin giyim kuşam konusunda hoşgörülü olmadığını ve herhangi bir esneklik durumunda misafirlerden de şikâyet gelebildiğini dile getirmişlerdir.

“F&B departmanında kısa kollu gömlek kesinlikle yasak. Uzun kollu gömlek, yelek, pantolon giyiliyordu.” (9. Görüşmeci)

“Bizim kıyafetimiz (üniformamız) beyaz gömlek, lacivert pantolundu. Uzun kolluydu. Dirseğe kadar geliyordu. Bayanların etek giyme muhabbeti olmuştu bir ara. Bunu çok desteklemediler. Bizim yöneticilerimiz de desteklememişti; zaten bir fikir olarak sunulmuştu. Plajda çalışanlar kapri türü giyiyordu. Onlara bile kadın misafirler diyordu ‘rahatsız oluyoruz aslında oraya da başka bir şey bulunabilir’ diye. Dar olmamasına dikkat ediyorlardı. Dar olmayacaktı.” (6. Görüşmeci)

Uyulması gereken kuralların sadece çalışma esnasıyla sınırlı kalmadığını ve işe gelip giderken, mesai öncesi ve sonrasında da uyarılara maruz kalabildiklerini ifade etmişlerdir:

“‘Giyiminize kuşamınıza dikkat edin,’ diye bizi çok uyardılar. Otel dışında özellikle... ‘Çıkarken girerken dikkat edin,’ diye uyarıyorlardı.” (4. Görüşmeci)

“Otel içinde zaten otel üniforması vardı. Çok dikkat edilmiyordu. Ama otel dışında dikkat ediliyordu. Takip edilen vardı. Şimdi lojmanda kalıyor ya kızlar da, müdürlerle aynı yerde kalıyorlar. Otel dışında da bazı sıkıntılar oluyordu bizim kulağımıza gelen.” (1. Görüşmeci)

“Çalışanların dikkat etmesi gerektiği söyleniyordu. Genelde çevremdeki arkadaşlarım açık olmasına rağmen mini etekle geldiği zaman uyarılıyordu. ‘Gelirken dikkat et,’ diye. Askılıdır vs. onları giymek olumlu karşılanmıyordu. Uyarılıyorlardı genelde.” (10. Görüşmeci)

“Ben de kapalıyım ama açık arkadaşlarım da var otelde çalışan ve giderken sürekli kıyafetlerinden dolayı uyarıyorlar. İşe girerken ve çıkarken kıyafetlerinden uyarılıyorlardı. En yakın arkadaşım mesela açıktı ve sürekli uyarılıyordu yani çok rahatsızlık verici bir şey. Sonuçta ‘Otelin konsepti varsa çalışanlar da ona uymak zorunda,’ diye bir açıklama yapıyorlardı... Yani otele girdikten sonra hangi departmanda çalışıyorsan o kıyafeti giyyordun (ancak) o ana kadarki servisten inip yürüdüğü yol boyunca seni gözlemliyorlardı. Bana çok saçma geliyor yani bence ayırım... Mesai sırasında da dikkatliydiler. Mesela gömleklerinin ilk düğmelerini bile uyarıyordu mutfak müdürümüz. ‘Niye böylesiniz? Dikkat edin! Yakanızı paçanızı düzeltin,’ diye. Çok dikkatliydiler giyim kuşam bakımından.” (5. Görüşmeci)

Çalışanların Yaşam Tarzı

Otel içerisinde veya dışarısında uyulması gereken başka kurallardan da bahsedilmiştir. Örneğin mesai sırasında misafirlerle iletişim, hitap gibi konular veya mesai sonrasında lojman kuralları da görüşmecilerin dile getirdiği noktalar arasındadır:

“İçeride konuşmalarımıza, hal ve hareketlerimize dikkat etmek zorundayız çünkü orası diğer konseptlere göre dikkat edilmesi gereken bir yer. Gelen çoğu insan muhafazakâr kesimden olduğu için kurallara dikkat ediyorlardı. Onun için de bizim de onlara dikkat etmemiz lazımdı.” (7. Görüşmeci)

“Tam olarak söylenmiyordu ama yine de misafir profiline baktığınızda çok fazla kimin kadınlarla iletişim kurabileceği kimin kuramayacağı gibi konularda biraz muhakeme kurmanız gerekiyordu.” (8. Görüşmeci)

“Bana diyorlar ki ‘10’dan sonra giriş yapamazsın lojmana,’ işte ‘içemezsin’. Aslında çok içeceğimden de değil ha, ama kısıtlamaları bence çok yanlış. O konuda bir sıkıntı vardı. Lojmanda faaliyet yoktu. Herhangi bir faaliyet yoktu. O konu sıkıntılıydı. Bir de mesela konuşturamamaları. Mesela ben çok iyi arkadaşım ile konuşmadım. Konuştuğum zaman hemen gelip sorguya çekiyorlardı. ‘Siz sevgili misiniz?’, ‘Neden bu kadar yakınsınız?’ falan gibi sorunlar oluyordu.” (1. Görüşmeci)

Görüşmecilere otel yönetiminin çalışanlar için belirlediği kurallar arasında kişisel inanç veya ibadete dair bir uygulama veya yaptırım olup olmadığı sorulduğunda genellikle şu cevaplar alınmıştır:

“Hayır hayır. Hiç öyle bir şey sorulmadı. Herkes kendi iradesinde özgürdü. Oruç tutan da var otelde, tutmayan da. Kimse ‘Sen neden tutuyorsun? Sen neden tutmuyorsun?’ diye sormadı tabii ki de.” (4. Görüşmeci)

“Ben çalışanların muhafazakâr olup olmadığına bakıldığını düşünmüyorum. Sadece o işi yapabilme yetisine bakıyorlardı bence.” (8. Görüşmeci)

Bir görüşmecinin omzunda ve ensesinde dövme olduğu fark edilmesi üzerine dövmelerinin bir problem yaratıp yaratmadığı konusunda bir soru sorulmuştur. Görüşmecinin verdiği yanıt aşağıdaki gibidir:

“Zaten gömleğim çok yüksek olduğu için herhangi bir sorun yaşamadım ama başka çalışma arkadaşlarım için sorun oldu; bir kişide özellikle. Kolunda ve görülebilecek diğer yerlerinde birden fazla dövme olduğu için ona göre

bir yerde çalıştırılıyordu. Herhangi sıcak bir ortamda çalıştırıldığında kollarını kıvırdığında direkt uyarı alıyordu.” (8. Görüşmeci)

Bir görüşmeci çalışanların misafirler tarafından da eleştirilebildiğini belirtmiştir.

“Çalışanlar açısından herhangi dini bilgi kıstas koşulmuyor fakat konuk kitle göz önünde bulundurularak iş kıyafetleri ona göre ayarlanıp giriş çıkışlarda uygun kıyafetlerle gelinip çıkılması önemle rica ediliyordu. Konuklar çalışanların kıyafetleri hakkında isteklerini nasıl görmek istediklerini yönetimle paylaşıyorlardı.” (3. Görüşmeci)

Çalışanlar Açısından Helal Otelin Olumlu Özellikleri

Katılımcılara öncelikle daha öncesinde veya sonrasında helal otel dışında başka konseptli bir otelde çalışıp çalışmadıkları sorulmuş ve olumlu yanıt veren katılımcılardan iki oteli çalışma deneyimi açısından karşılaştırmaları istenmiştir. Çalışanlar otelin çalışma deneyimi açısından olumlu özelliklerine dair genel olarak lojmanlarının, ücretin, alkolsüz olmasının, yarım pansiyon olmasının, uzmanlaşma imkânının üstünlüğü gibi konulardan bahsetmiştir.

“4 yıldızlı havuzlu bir lojmandı. 2 kişilik odalar var ve istediğiniz zaman girip çıkabiliyorsunuz ki personele gerçekten önem verildiği için yemek kahvaltı öğle yemeği akşam yemeği güzel bir şekilde karşılanıyor. Ben diğer arkadaşlardan duyduğum kadarıyla bir klima problem oluyordu ki yaz dönemindeyken bu civardaki otellerde çalıştığınız zaman klima problem genelde. (Diğer oteller) personele önem vermedikleri için tek bir yerde yemek yiyorlar. Ama bizim hiç öyle değildi. Açık büfeydi yiyecekler... Karışma yoktu. Teras vardı mesela. Terasta üst yöneticilerle birlikte yani otelde çalışan üst yöneticilerle birlikte oturup çay kahve muhabbet sohbet oluyordu. Hiç sorun olmuyordu.” (10. Görüşmeci)

“Çalışanlar açısından üstünlüğü lojman şartlarının sektöre göre çok iyi şartlarda olması, çalışanların inançları doğrultusunda hareket etmeleri, maaş aralıklarının iyi olması, mesai saatlerinin yoğunluğuna rağmen kabul görüyordu.” (3. Görüşmeci)

“Benim tercih etme sebebim verilen ücretin diğer otellerden nispeten yüksek olması ve tabii otelin lüks olmasından dolayı bir sürü şey öğrenebileceğimi düşündüm. Sonuçta küçük bir otele gittiğimde bir ahtopot pişirimini göremeyecektim mesela. O yüzden tercih ettim. Lüks olduğu sürece çalışmak için tercih edilebilir bence. Kendini geliştirmek isteyenlere.” (5. Görüşmeci)

“Ben daha önce servis elemanı olarak çalıştım. Alkollü bir mekanda servis elemanı olmam çok tuhaf olurdu. Hani başım kapalı; alkol servisi yapmam bana göre çok normal gelmiyor. İş olarak düşündüğümde de, yine İslami bir otel veya helal turizm konseptinde bir oteli tercih ederim.” (6. Görüşmeci)

Çalışanlar Açısından Helal Otelin Olumsuz Özellikleri

Çalışanlar otelin çalışma deneyimi açısından olumsuz özelliklerine dair genel olarak alkolsüz olmasının, kuralların sertliği, misafirlerin davranışları, mesleki teknikleri öğrenme gibi konulardan bahsetmiştir.

Özellikle mutfak departmanında çalışmış katılımcılar alkol kullanılmamasının ve yiyeceklerin hepsinin ‘helal gıda’ olması gerektiği için her reçeteyi öğrenememelerinin kariyerleri açısından olumsuz bir özellik olduğunu vurgulamıştır.

“Deneyim olarak kariyerim açısından helal konsept olmayan işletmeler kariyer açısından daha iyi. Çünkü her şeyi görüyorsunuz ama bu tarafta örneğin alkol yok. Alkol olmadığında da... Mesela benim çalıştığım mutfak yöresel ve Osmanlı mutfağıydı. Bir şey kullanamıyorsunuz. Her şeyin helal olmasına dikkat etmek zorundasınız... Mesela yapılan yemeklerde uluslararası soslar çok kullanılmıyordu. Bu yüzden de kendi departmanım açısından söylüyorum; kariyerim açısından pek fazla bir şey katmıyor açıkçası... Ama dediğim gibi işte mutlaka herkesin çalışması lazım ama uzun vadede değil ki ben mesela 4 sezon boyunca çalıştığım bile pişmanım. En fazla 2 sezon çalışıp bırakılması gereken bir yer. İlerleyen dönemlerde de yine çalışabilirsin ama kariyerinizi yükselttiğiniz zaman. Kariyerinizin başlangıcındaysanız, biraz daha sizi geri planda bırakıyor yaşıtlarınıza göre, sizinle aynı anda başlamış diğer insanlara göre geri planda bırakıyor. Biraz eksiklerim var o yönde.” (7. Görüşmeci)

“Eğer (helal otel olmayan) başka bir otelde çalışırsa, daha çok şey öğrenir daha çok. Şimdi şöyle; biz sadece Türklere ya da Araplara yaptığımız için helal ürünler kullanmaya dikkat ediyoruz ya diğer otellerde bu olmadığı için çeşit daha fazla. Bir çalışan için söylüyorum diğer yerlerde daha fazla alakart restoran sayısı örneğin Çin Meksika İtalyan gibi. Daha çok şey öğrenebilirsiniz. Daha çok şey görebilirsiniz.” (2. Görüşmeci)

Birçok katılımcı otel yönetiminin sıkı kuralları olduğundan yakınmıştır:

“Dediğim gibi personeli çok fazla kısıtlıyorlardı. Bu da motivasyonu düşürüyor bence. Benim açımdan düşürüyor. Çünkü beni kısıtlamaları benim için her zaman kötü oluyor.” (1. Görüşmeci)

“Çok sıkıyorlardı kesinlikle. Üstümüzdeki insanlar; şefimiz çok sıkıyordu. Bu kadar sıkımasa belki rahat çalışacağız, belki daha verimli olur. Güler yüz zorunluluğu vardı ve biz onu yapamıyorduk.” (5. Görüşmeci)

Birkaç görüşmeci ise misafirlerin davranışlarından olumsuz etkilendiğini çünkü helal otel konseptli bir otelde çalışmadan önce bu otellerde konaklayan misafirlerle ilgili bireysel öngörülerinin aksi yönde deneyimler yaşadığını belirtmiştir:

“Personele çok kötü davranan insanlar da vardı. Helal turizm dediğin zaman misafirin kendisine baktığın zaman yüzündeki tebessümü görmeyi beklersin. Yani o insanda huşu bulmayı. Yaptığı bir hareket ile seni dinden soğutabilecek misafirler vardı.” (10. Görüşmeci)

“Aslında büyük bir ego vardı ya! Çalışanlar üzerinde bile yaptırım uygulamak isteyenler vardı. Şöyle örnekler var; herhangi bir çalışana takıp kendi bulunduğu outlette görmek istemediğini söyleyenler.. Birkaç örnek var buna benzer.” (3. Görüşmeci)

Helal Otellerde Çalışan Memnuniyeti ve Memnuniyetsizliği

Çalışanların memnuniyet durumlarını etkileyen faktörler yukarıda belirtilen otelin olumlu olumsuz koşullarının dışında kişisel deneyimlerden ve düşüncelerden de etkilenmektedir. Katılımcıların aslında hemen hemen hepsi bir

şekilde otelin bazı özelliklerinden memnun kalmış, bazı özelliklerinden de memnun kalmadığını belirtmiştir. Bu durumun, öğrencilerin farklı sezonlarda farklı departmanlarda çalışmış olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

“Gerçekten dört sezon boyunca en çok durduğum, çalıştığım yerdir bu otel. Ama en çok da mutlu olduğum zamanlardı; insanlar (açısından) olsun yaşantı (açısından) olsun... Sabah geldiğimde mutlu geliyordum işte. Ben bunu orada ilk stajım bittikten sonra da söylemiştim. Sabah kalktığımda ‘Yine mi iş!’ demiyordum yani. Mutlu gidiyordu insanlar ki herkes için geçerli bu. Daha bir huzurlu oluyorsun. Niye bilmiyorum ama daha bir huzurlu oluyorsun. Bu otel için mi geçerli bilmiyorum ama. Otelde çalışan müdürler, patron bize karşı hiçbir sıkıntısı olmadı ki o kadar güler yüzlülerdi ki hepsi de şaşırtıyorduk yani. ‘Bir ihtiyacınız var mı?’ diye soruyorlardı mesela.” (7. Görüşmeci)

“Memnun kaldım ben. Otelde çalışmaktan memnun kaldım. Yani biraz rahat bir oteldi. Yani biraz çiftlik gibiydi; yani öyle söyleyeyim ben size sistem falan. Mesela bir ara hiç iş yoktu. Sadece oturdum mesela ben bir ay boyunca. Ama öte yandan çok kısıtlamalar var yani. İşte mesela alkol tüketemezsin. Şunu yapamazsın. Dışarıda içemezsin. Lojmana öyle gelemezsin. Ben bunlara gelemiyorum. Alkol içemezsiniz. Dışarıda içip lojmana gelemezsiniz. Gördüklerinde zaten direkt atıyorlardı. Küçük bir şey olsun hemen atıyorlardı. O konuda sıkıntı vardı.” (1. Görüşmeci)

“Uzun bir süre memnundum. Çok geçmişim de yok zaten bu sektörde. O yüzden insan kullanma değil de bazı şeylerin farkına varılmadığını gördüm ve buna da ben daha fazla katlanamadığım için... bir haksızlık söz konusuydu. Bu yüzden de biraz çıkmak istedim. İlk başlarda biraz tolere edebiliyorsunuz. Hiçbir deneyiminiz yok, stajınız var mecbursunuz ama daha sonrasında yani pek memnun değilim.” (8. Görüşmeci)

“(Misafirler) çok rahat bir şekilde denize giriyorlardı mesela. Bu beni çok şaşırtmıştı. Ben bazen bakamıyormuşum bile. Normalde bir yere gittiğinizde dışardayken üstsüz güneşlendiğin zaman abes bakılır ya, tesettürlü bayanın üstsüz güneşlenmesini abes karşılıyordum. Yani bunlar bilinçsizce yapılan şeyler. Yani ne bileyim. Helal turizm açmadı. Bir daha o insanlarla bir araya gelmek ister miyim öyle bir ortamda çalışmak ister miyim bu benim için bir soru işareti. Çok mecbur kalırsam belki çalışırım. Memnun kalmadım yani.” (10. Görüşmeci)

Helal Otellerde Tekrar Çalışma ve Başkasına Tavsiye Etme Niyeti

Katılımcılara helal konseptli bir otelde çalışma deneyimlerinden memnun olup olmadığının sorulmasının ardından, kendilerine tekrar çalışmayı isteyip istemediklerine ve başkalarına orada çalışmayı tavsiye edip etmeyecekleri sorulmuştur.

“Tekrar çalışmayı düşünmüyorum. Dediğim gibi sıkıntıları var. Ben biraz zora gelemiyorum. Çok kısıtlamalar var yani.” (1. Görüşmeci)

“Memnun kaldım ama daha da memnun kalacağım bir otel vardır illa ki. Şimdi iki seçeneği varsa önünde, biri daha büyük bir otelse ve bu konseptte değilse, orada çalışmayı tavsiye etmem. Ama benim çalıştığım otelde çalışanlar da rahattı çünkü ilk bir ay bir buçuk ay işimiz olmamıştı; belki konsept gereği, hitap ettiği kitleden dolayı olabilir.

Ramazan bayramında çok fazla artmıştı mesela. Diğer aylarda ne kadar rahatsak, o aylarda o kadar sıkıntı yaşıyorduk. Tavsiye ederim ama iki seçeneği varsa diğerini seçmesini öneririm yani.” (2. Görüşmeci)

“Hayır (tekrar çalışmayı) düşünmüyorum... Yoğun mesai saatleri, konukların otelin sunduğu alternatifler dışında farklı isteklerde bulunması, işi zorlaştırması çalışma açısından motivasyonu düşürüyor.” (3. Görüşmeci)

Özellikle daha muhafazakar bir yaşam tarzına sahip olan veya lojman ve maaş gibi özellikleri daha önemli bulan öğrencilerin helal konseptli otelde çalışmaktan memnun olduğu, tekrar çalışma ve başkalarına tavsiye etme niyetine sahip olduğu görülmüştür. Benzer şekilde, Ceylanlar (2017)’ın 394 katılımcıyla gerçekleştirdiği çalışmasında katılımcıların büyük çoğunluğunun iş yeri seçiminde ilk tercihlerinin helal konseptli oteller olduğunu ve helal otel çalışanlarının görev bilinci bakımından etik davrandıklarını gözlemlemiştir.

“Çalışırım tabi ki de evet. Tavsiye ederim rahatlık açısından rahattık ama gelen misafirlerin VIP olması birazcık sıkıntı yaratabiliyordu.” (9. Görüşmeci)

“Evet, isterim zaten benim için benim açımdan da uygun olan o. Yani hiç başörtümüze karışmadılar, ben memnun kaldım. Başka bir otelde çalışmadım sadece bu otelle ilgili çalışma deneyimim var.” (4. Görüşmeci)

“Belki şu an çalıştığım otelde değil ama başka helal otellerde çalışmayı isterim. Dediğim gibi kendim kapalıyım. Açık da olsaydım buna bağlamak istemem; açık da olsaydım böyle bir mekânda çalışmak isterdim çünkü alkolli mekânlar karışık, kavgalı gürültülü oluyor. İlla ki sorunlar çıkıyor. Ve ben 3 ay çalıştım hiçbir sorun yaşamadık. Hiçbir tartışma ile karşılaşmadık. Rahattım o konuda.” (6. Görüşmeci)

“Kariyer farklı yerlerde düşünüyorum ama aşçılıkta devam edersem tabi çalışmayı isterim çünkü benim güzel bir deneyimim oldu. Çalışma anlamında. Güzel sezonlar geçirdim. Memnunum. Sıkıntı yok. Arkadaşlarıma tavsiye de ettim, geldiler de zaten.” (7. Görüşmeci)

Helal Otellerde Personel Memnuniyeti için Çalışanların İleri Sürdüğü Öneriler

Çalışan deneyimi konusunda son olarak katılımcılara “Helal konseptli bir otelde yönetim kadrosunda olsaydınız, çalışanlarınızın memnuniyetini nasıl artırırdınız?” sorusu yöneltilmiştir.

“Önce dediğim gibi personelin motivasyonunu yükseltmek lazım. Alkolü falan geçtim en azından kısıtlamaları azaltmak lazım. Mesela bu (kız-erkek) konuşma olaylarını falan değiştirirdim. Başka da öyle bir şeyim yok yani personel açısından. Karşılaştığım tek sorun bunlardı zaten otelde.” (1. Görüşmeci)

“Çok dar kısıtlamaların olması biz personeli rahatsız ediyordu zaten çoğumuz gençtik yani. Stajyerdik. Yani ben daha rahat olmayı isterdim açıkçası. En azından saat 10’dan sonra lojmana girebilmeliyim yani. 20 yaşında insanız sonuçta.” (2. Görüşmeci)

“Bizim otelde sadece mesela bone takılıyordu başörtüsü tarzında bir şey değil. Ona daha dikkat edilebilir. İsteyen istediği şekilde takabilir diye mesela. Onun dışında çalışanlarına eğitim verebilirler. Bu konu hakkında bize verilmedi. Çalışanların birbirine olan davranışları hakkında da verilebilir böyle bir eğitim bir kural bir sınırlama.” (4. Görüşmeci)

“Bence karşılıklı diyalog halinde konuşulabilir. Mesela mutfak müdürü çok sertti. Mutfak müdürü çalışanların isteklerini de sunabilir. ‘Ne istiyorsunuz?’ diye çalışanların isteklerini de sunabilir bunun yanında müşteri isteklerini de gerçekleştirebilir. Bunun ikisini bir arada yapabilirse bence olabilir. Ama şimdi sadece müşteriye düşünüp de ona göre hareket etmek...” (5. Görüşmeci)

Öğrencilerin çalışma deneyiminin iyileştirilmesi için genel olarak çalışanların motivasyonunun artırılmasına, kuralların daha yumuşatılmasına ve konseptte dair eğitime yönelik önerileri olduğu görülmektedir. Bu bulgular Temizkan ve diğerlerinin (2017) helal otellerdeki personel üzerine yaptıkları çalışmada buldukları sonuçları destekler niteliktedir. Araştırmada yöneticilerin helal otelcilikle ilgili eğitimleri personele kendilerinin verdiğini, standart uygulamaların olmadığını ancak genel olarak yöneticilerin personelin İslami kuralları bilmeleri gerektiğini ifade ettiklerini ortaya koymuşlardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektöründe yeni bir konsept olan ‘helal turizm’ bir turistik ürün çeşidi olarak ortaya çıkmıştır. Helal turizmi genellikle Müslüman nüfusun yoğun olduğu ülkelerden gelen turistler tercih etmekte ve sayıları gittikçe artmaktadır. Dolayısıyla helal otelde çalışanların çalışma deneyimi merak konusu olmuştur. Bu bağlamda, çalışmada çalışanlara konsept ile ilgili eğitim verilip verilmediği, kuralların olup olmadığı, çalışanların memnuniyeti ve başkalarına tavsiye edip etmeyeceği sorulmuştur.

Nitel veri analizi sonucunda, helal otelin çalışanlarına verdiği eğitimler, helal otel çalışanlarının uyması gereken kurallar, çalışanlar açısından helal otelin olumlu özellikleri, çalışanlar açısından helal otelin olumsuz özellikleri, helal otellerde çalışan memnuniyeti ve memnuniyetsizliği ve helal otellerde personel memnuniyeti için çalışanların ileri sürdüğü öneriler olmak üzere toplam yedi boyut ortaya çıkmıştır. Helal otel çalışanlarının uyması gereken kurallar boyutunun altında çalışanların giyimi ve çalışanların yaşam tarzı olarak iki alt kategori belirlenmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda; çalışanların helal konseptte dair eğitim almadıkları, sadece otele uyum açısından oryantasyon eğitimi aldıkları ortaya çıkmıştır. Ancak çalışanların uyması gereken bazı kurallar bulunmaktadır. Otelde çalışma saatlerinde çalışanların kıyafet, saç ve makyaj konusuna dikkat etmeleri gerektiği, kadın çalışanlar için etek giymenin ve yoğun makyaj yapmanın yasak olduğu görülmektedir. Çalışanlarda dövme varsa gözükmeyecek şekilde olması, çalışanların kadın/erkek ilişkilerine dikkat etmesi, mesai dışında otele giriş-çıkış saatlerine uymaları, kıyafetlerine dikkat etmeleri, en geç saat 22:00’da otele giriş yapmaları ve alkol tüketmemeleri gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Mesai saatleri içerisinde ise müşterilerle iletişime dikkat etmeleri ve samimi olmamaları gerektiği anlaşılmıştır.

Helal otelde çalışmanın olumlu-olumsuz özellikleri kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Ücretin diğer otellere nazaran yüksek olması, lojmanlarının iyi olması, alkolsüz olması, yarım pansiyon olması nedeniyle uzmanlaşma imkânının olması gibi olumlu özelliklerinden söz edilirken; alkolsüz olması, katı kuralların olması, misafirlerin davranışları ve mesleki teknikleri öğrenmenin zorluğu gibi olumsuz özelliklerinden de söz edilmektedir. Uluslararası mutfaklarda bazı yemeklerde ya da soslarda alkol kullanılması gerektiği için sadece helal konseptine uygun yemekler yapılmakta, dolayısıyla çalışanlar kendilerini geliştiremediğini belirtmektedir. Bu görüşe istinaden,

özellikle mutfak departmanında çalışan ve kariyerlerinin başlangıcında olan kişiler için önem teşkil eden bir konu olmaktadır.

Kariyerlerinin henüz başında olan turizm öğrencileri, otelde çalışanlar için uygulanan kurallardan dolayı bazı sıkıntılar yaşamakta ve kendini kötü hissetmektedir. Bu da çalışan memnuniyetini etkilemektedir. Katılımcılar helal otelde çalışmaktan genel olarak memnun kalsa da, uluslararası alanda da kişisel gelişimlerini gerçekleştirmek için başka bir konseptte çalışmayı tercih etmektedir. Ancak helal konseptini görmek için çalışılması gerektiğini tavsiye etmektedirler.

Sonuç olarak, turizm sektöründe yer alan kişilerin gittikçe gelişen helal konseptli otelleri yeni bir turizm ürünü olması, pazar hızı ve hacmi nedeniyle deneyimlemeleri gerektiği; helal otelin diğer otellere nazaran çalışma deneyiminin farklı olduğu; yeni bir konsept olmasına rağmen herhangi bir eğitim verilmediği; otel işleyişinde personel kurallarında yaşanan bazı sıkıntılara rağmen helal otelde çalışmayı deneyimledikleri için memnun kaldıkları görülmektedir.

Helal turizm konseptli otel yöneticilerine, bünyelerinde çalışacak kişilere helal otel, helal turizm, helal gıda gibi konseptte uygun eğitim vermesi önerilebilir. Helal turizm konsepti ile hizmet veren oteller kendi aralarında bu eğitimin nasıl verileceği, içeriğinin neler olabileceği konusunda ortak karar verebilir, aynı zamanda personelin uyması gereken kurallar konusunda da fikirlerini beyan edebilir ve personel motivasyonunu arttıracak şekilde kuralları belirleyebilirler.

Bu çalışma helal otelde iş deneyimi hakkında bilgi vermesi ve personel bakış açısıyla değerlendirmesi açısından önem teşkil etmektedir. Diğer araştırmacılara helal turizm konseptli otellerde orta ve üst düzeyde istihdam eden personelle görüşmeleri önerilebilir. Çalışmayla ilgili olarak göz önünde bulundurulması gereken sınırlılık ise, çalışmada kariyerlerinin henüz başında olan öğrencilerin araştırmaya dâhil edilmiş olmasıdır. Çalışmanın bir diğer sınırı, tek bir otelde yapılması ve katılımcıların çalıştığı “helal” konseptli otelin üst segment bir hizmet sunduğu ve bu nedenle lüks oteller arasında değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırmacılara örneklemin çoğaltılıp farklı otellerde de araştırma yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akkuş, G. (2017). Turizm Fakültesi Öğrencilerinin Helal Konseptli Otellere Bakış Açısı, *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 99-119.
- Arpacı, Ö. (2015). Helal Konseptli Otel İşletmelerinin Sezonlara Göre Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Sadakati ve Müşteri Değeri Üzerine Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Arpacı, Ö., Uğurlu, K. & Batman, O. (2015). Helal konseptli otel işletmelerine yönelik yapılan müşteri şikâyetleri üzerine bir araştırma, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(11), 181-198.

- Battour, M. & Ismail, M. N. (2016). Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future, *Tourism management perspectives*, 19, 150-154.
- Battour, M. M., Ismail, M. N. & Battor, M. (2010). Toward a halal tourism market, *Tourism Analysis*, 15(4), 461-470.
- Boğan, E., Batman, O. & Sarıışık, M. (2016). Helâl turizmin kavramsal çerçevesi ve Türkiye’deki uygulamalar üzerine bir değerlendirme. *3rd International Congress of Tourism & Management Researches* Bildiri Kitabı içinde (s. 1425-1440). 20-22 Mayıs 2016, Antalya.
- Cankül, D. (2011). Otel Seçimine Etki Eden Faktörlerden Biri Olarak Dini Hayat Tarzlarının Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ceylanlar, N. A. (2017). Helal Konseptli Otel İşletmelerinde Çalışanların Etik Algıları, Birey-Örgüt Uyumu ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- DinarStandard (2013). Food and beverage: State of the global Islamic economy report 2013, <http://www.dinarstandard.com/food-beverage-sgie-report-203/> adresinden erişilmiştir (25.06.2018).
- Doğan, M. (2008). Turistik Ürün Çeşitlendirmesi Bağlamında Türkiye’de İslami Turizm. 3. *Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi* Bildiriler Kitabı içinde (s. 388-392). 17-19 Nisan 2008, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- El-Gohary, H. (2016). Halal tourism, is it really Halal?, *Tourism Management Perspectives*, 19, 124-130.
- Henderson, J. C. (2010). Sharia-compliant hotels, *Tourism and Hospitality Research*, 10(3), 246-254.
- Jafari, J. & Scott, N. (2014). Muslim world and its tourisms, *Annals of Tourism Research*, 44, 1-19.
- Küpeli, T., Ş., Koc, B. & Hassan, A. (2018). Understanding religion-based tourism terminology in the context of the hotel industry, *Anatolia*, 1-15.
- Mansouri, S. (2014). Role of Halal tourism ideology in destination competitiveness: a study on selected hotels in Bangkok, Thailand. *Proceedings of the International Conference on Law, Education and Humanities (ICLEH'14)*, Tayland, 30-31 Ocak 2014, s. 30-31.
- Masseno, M. (2007). Almula Launches World’s First International Sharia Compliant Hotel Chain, <http://www.iftta.org/content/almulla-launches-world%E2%80%99s-first-international-sharia-compliant-hotel-chain>, adresinden erişilmiştir (25.07.2018).
- Mohsin, A., Ramli, N. & Alkhulayfi, B. A. (2016). Halal tourism: Emerging opportunities, *Tourism Management Perspectives*, 19, 137-143.
- Pamukçu, H. & Arpacı, Ö. (2015). Helal konseptli otel işletmeleri: Türkiye’deki mevcut durum üzerine bir araştırma, 1. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu* Bildiriler Kitabı içinde (s. 322). 19-21 Kasım 2015, Kastamonu: Kastamonu Üniversitesi.

- Pamukçu, H. & Arpacı, Ö. (2016). Helal konseptli otel işletmelerinin web sitelerinin analizi. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 147-160.
- Razalli, M. R., Abdullah, S. & Hassan, M. G. (2012). Developing a model for Islamic hotels: Evaluating opportunities and challenges. *Proceedings of International Conference on Knowledge, Culture and Society 2012 (ICKCS 2012)*, 29-30 Haziran 2012, Güney Kore.
- Razalli, M. R., Abdullah, S. & Yusoff, R. Z. (2013). The influence of human factors in halal certification process on organizational performance, *World Review of Business Research*, 3(3), 157-16.
- Saad, H., Ali, B. & Abdel-Ati, A. (2014). Sharia-Compliant Hotels in Egypt: Concept and Challenges, *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 2(1), s. 1-13.
- Sehlikoglu, S. & Karakas, F. (2016). We can have the cake and eat it too: leisure and spirituality at ‘veiled’ hotels in Turkey, *Leisure studies*, 35(2), 157-169.
- Sriprasert, P., Chainin, O. & Rahman, H. A. (2014). Understanding behavior and needs of halal tourism in Andaman Gulf of Thailand: A case of Asian muslim, *Journal of Advanced Management Science Vol*, 2(3).
- Temizkan, R., Ceylanlar, N. A. & Şen, B. (2017). Helal Otel Konseptinde Hizmet Veren Konaklama İşletmelerinde Personel Seçim Kriterleri ve Klasik Otel İşletmeleri ile Karşılaştırılması. *1. Uluslararası Helal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 7-9 Nisan 2017, Antalya.
- Zengin, B., Ulama, Ş., Dursun, C. & Eroğul, C. (2017). Helal Turizm Konseptli Otel İşletmelerinin Tanıtımında Yönetici Görüşlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği. *1. Uluslararası Helal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 7-9 Nisan 2017, Antalya.

Work Experience of Tourism Students at “Halal” Hotels

Nisan YOZUKMAZ

Pamukkale University, Faculty of Tourism, Denizli/Turkey

Burhan KILIÇ

Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Muğla/Turkey

Funda ÖN ESEN

Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Muğla/Turkey

Extensive Summary

Today the interest in halal tourism has increased both in tourism industry and tourism academia. The primary reason for this increase is that Muslim consumers are one of the fastest growing market segments in the world. Therefore, the needs and demands of this market segment have attracted the attention of both tourism marketers and tourism scholars (Boğan, Batman & Sarıışık, 2016; Battour & Ismail, 2016). According to various researchers, halal tourism is considered either as a type of tourism facilities or a sub segment of different tourism types such as cultural tourism or sea sun sand tourism. Jafari & Scott (2014) defines halal tourism as meeting the tourist needs in accordance with Islamic rules. Another definition of halal tourism is the objects or actions which are permitted to be used in tourism industry under Islamic discipline. This definition also covers halal hotels, halal resorts, halal restaurants or halal travels offered to Muslim consumers based on sharia (Battour & Ismail, 2016).

Even though this hotel concept is named differently as sharia-compliant hotel (Henderson, 2010), Islamic hotel (Razalli et al., 2012), veiled hotel (Sehlikoglu & Karakas, 2016), halal hotel (Sriprasert et al., 2014; Battour & Ismail, 2016) or Muslim friendly hotel (El-Gohary, 2016; Battour & Ismail, 2016), hotels which have certain common features are recognized as halal hotels in general. The common characteristics of these hotels are as follows (Henderson, 2010): not selling drinks with alcohol, banning the use of alcohol, using only Halal food in hotel kitchens, having Qur'an, prayer mats and arrows indicating the direction of Mecca in all the rooms, placing beds and toilets at the opposite of the direction of Mecca, having bidets in bathrooms, having prayer rooms in the hotel, offering appropriate entertainment alternatives (no night club or adult TV channels), employing Muslim staff, conservative dress for employees, offering separate recreational activities for women and men, having private floors only for women, using Islamic funding for operations of the hotel.

The purpose of this qualitative research is to analyze the experience of being an employee in a halal hotel from the viewpoint of the students who are enrolled at Tourism Faculty and have worked for a certain time in a halal hotel. The main question of the study is whether working in a halal hotel is different from working in a regular hotel or not.

For this aim, interview technique was applied as data collection tool. The questions in the semi-structured interview form were determined after literature review related to the subject. The sample of the study consisted of the students of Tourism Faculty in Mugla Sıtkı Kocman University and had the experience of working at a halal hotel. The interview process took place between March and May in 2017. As the answers of the interviewees began repeating itself, the data collection ended and the evaluated interviews belonged to ten participants in total. The interviews lasted for 20-40 minutes, and were transcribed on the same day of the interview. The data were analyzed and coded via NVivo 11 for Windows for specifying themes and revealing findings in a more proper way.

For warm up, the participants were asked about whether the management of the hotels had given any training about the concept. All of the participants admitted that they did not take any course or educational seminar about the halal hotel concept except the specific rules of the hotels. Most of the participants agreed upon that the hotels had very strict rules about especially apparels, working hours and lodging houses. The participants who had the experience of working at a regular hotel also compared two concepts. They admitted that there were positive and negative sides of the both concepts. They clearly asserted that halal hotels paid more and the lodging house was much better. On the other hand, especially the participants working at food and beverage department of the hotels confessed that as only halal food and non-alcoholic drinks were served at those hotels, their practical learning remained limited when compared to the same department at regular hotels.

Some of the participants, especially the female ones, mentioned about the negative attitudes of female guests towards themselves. They claimed that they had higher expectations from the guests in terms of tolerance, kindness and understanding as those guests were “pious” and “god-fearing” people, but they were disappointed at facing with negative behaviors of the guests.

The participants were also asked about if they had been glad to work at a halal hotel. Their answers mostly differed because more conservative participants claimed to have been happy to work there as the hotel felt safe for work or the ones that prioritized salary or lodging opportunities also stated that they would work there again and recommend the facility to other friends. For making the work experience better for especially young tourism students, the participants suggested that the employees should have been motivated; the rules should have been softened and some orientation about the concept should have been given to new employees.

As a result of this study, it is revealed that working at a halal hotel is different from working at a regular hotel in terms of various reasons such as rules, employee benefits or learning experience. The satisfaction with working at a halal hotel varies by person to person as it is partially related to the lifestyles and expectations of the employees. It may be suggested that tourism students or the young people who would like to shape their future in tourism industry work at a halal hotel for a certain period for gaining a different experience. By this way, halal tourism industry may improve with the opinions and contributions of the youth.

For the halal hotel managers, we can suggest to give educational information about the concept especially to the new employees or students who come for their internship. The content of this training may be determined by professionals who have halal hotel experience in the industry. This qualitative research is important as it presents a

deeper understanding of work experience at a halal hotel from the viewpoints of young employees. For future research, it may be suggested that the managers of halal hotels be interviewed about the work and management experiences at halal hotels.