



3.TURİZM ŞÛRASI

Tam Zamanı

1-3 Kasım 2017 - Ankara

Konaklama Sektörü Komisyonu

Raportörler
Mücahid ÜSTE
Yeliz TEKİN



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI



Ülke turizminin bel kemiğini oluşturan konaklama sektörü, ekonomimize sunduğu katma değer ve oluşturduğu istihdam ile ülke kalkınmasında çok önemli bir paya sahiptir ve Türk turizminin rekabet üstünlüğünün hissedildiği en yüksek alandır.

Son yıllarda uluslararası alanda yaşanan olaylar ile ekonomik, toplumsal ve kültürel etmenlerden olumsuz yönde etkilenen ve bir daralma sürecine giren konaklama sektörünün uzun vadedeki hedeflerine ulaşabilmesi için sektörü ilgilendiren konularda kapsamlı değişiklik ve yeniliklerin yapılmasının gündeme getirilmesi zaruri olmuştur.

Bu kapsamda, mevcut mevzuatın çağın şartlarına uygun olarak güncellenmesi, teşvik mekanizmalarının geliştirilmesi, turist başı harcamanın arttırılması, yeni pazarlardan pay alınması, konaklama işletmelerinde ürün çeşitliliğinin sağlanması, özellikle belirli bölgelerde yoğunlaşan yatak arzının kontrol altına alınması, sektöre özel istihdam modellerinin oluşturulması, kriz yönetiminin etkinleştirilmesi, turizmin on iki aya yayılması, konaklama tesislerinde standart birliğin sağlanması, önümüzdeki dönem tüketici ihtiyaçlarına cevap verecek yeni nesil otel konseptlerinin özendirilmesi, büyük veri (big data) ve istatistik veri tabanının oluşturulması vb. amaçlarla aşağıda belirtilen konu başlıklarında çalışmalar yürütülmüş ve kapsamlı, sarih, uygulanabilir öneriler hazırlanmıştır.

Bu çalışmaların sürekli güncellenmesi için şûranın en geç beş yılda bir tekrarlanması önerilmektedir.

KONAKLAMA SEKTÖRÜNÜN TEŞVİKİ VE GELİŞİMİ

2634 Sayılı Kanunun Yenilenmesi

1. 1982'de yayımlanarak yürürlüğe girmiş olan 2634 sayılı Kanun ülkemizin ulaştığı kapasiteyi kaldırmamaktadır. 3. Turizm Evresindeki beklentilerimizin karşılanması için 2634 sayılı Kanun baştan aşağıya yenilenmelidir.

Teşvik Unsurları

2. Konaklama vergisi gibi, sektörün rekabet şansını azaltacak vergiler gündeme gelmemelidir.



3. Sektöre yönelik tüm teşvik ve desteklerin bir çatı altında toplanarak 2634 sayılı Kanunda birleştirilmesi ve bu yolla turizmi teşvik mevzuatındaki dağınıklığın giderilmesi gerekmektedir.

4. İşletmelerin tahsis süreleri, hakkaniyetli olması açısından ilave kırk dokuz (49) yıl olarak devam ettirilmelidir. Uzatma şartları Kültür ve Turizm Bakanlığı, Maliye Bakanlığı ve diğer tüm paydaşların uzlaşısıyla sonuçlandırılmalıdır. Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Maliye Bakanlığı ile yapılan sözleşmelerde kira bedellerinin en alt oranda eşit olması ve kamu kurumları ile yapılan mevcut sözleşme şartlarının tek tip hâlinde düzenlenmesi gerekmektedir.

5. Türkiye Varlık Fonu Yönetimi A.Ş. kapsamına alınan tüm taşınmazların, tahsis uzatmaları dâhil olmak üzere, sektöre sağlanan tüm teşvik ve desteklerden aynı şekilde faydalandırılması sağlanmalıdır.

6. 4916 sayılı Kanunun geçici 2. maddesi ve bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar yerine, kalıcı niteliği haiz olan ve yatırımcıların aykırılıklarının önem, derece ve ağırlığına göre belirlenecek farklı oranlarda bedel (tazminat) alınmasını hüküm altına alacak kanuni düzenleme yapılmalıdır.

7. Yatırımlara Proje Bazlı Devlet Yardımı Verilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı ile hayata geçirilen devlet yardımlarından turizm sektörünün de faydalanabilmesi ve bu doğrultuda, yeni açılacak turizm alanlarında gerçekleştirilecek yatırımlarda Kararda belirlenen asgari yatırım tutarının 30 (Otuz) milyon ABD Dolarına indirilmesi talep edilmektedir.

8. Kültür ve Turizm Bakanlığında tahsisli konaklama tesislerinden tahsil edilecek kira bedellerinin ertelenmesi ve 3 (üç) eşit taksitte ödenmesi uygulamasının önümüzdeki yıl için de geçerli kılınması talep edilmektedir.

9. Seyahat acentalarına sağlanmakta olan uçak desteklerinin sadece düşük sezonda verilmesi gerekmekte olup ülkemiz kaynaklarının tüm turizm işletmelerinin (acentalar, oteller) ihtiyaçları da göze alınarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

10. Mevcut tesislerimizin finansal sıkıntılarının giderilmesi için hazine garantili Kredi Garanti Fonu mekanizması devreye alınmalıdır. Kredi Garanti Fonu



uygulamalarının etkinliğinin arttırılması için hazine kefaleti oranının yükseltilmesi gerekmektedir.

11. İhracatçı statüsündeki firmalara sağlanan tüm teşvikler konaklama işletmelerine de sağlanmalıdır.

12. Mevcut tesislerin yenilenmesi kapsamında, yatırım belgesinin konaklama yatırımlarına sağladığı avantajların benzerleri, işletmedeki tesislere de sağlanmalı; yenilemelerin gerçekleştirilebilmesi için uzun vadeli ve düşük faizli kredi olanakları yaratılmalıdır.

13. Ruhsatlandırma bedellerinde teşvik destekleri uygulanmalıdır.

14. Dünyanın önemli merkezlerinden turistik bölgelerimize doğrudan tarifeli seferler konulmalıdır.

15. Termal otellerden alınacak sıcak su ücreti sadece oda gelirleri üzerinden hesaplanmalıdır.

16. Merkezi yatırım bütçesinin iller arasında paylaşım kriteri olarak o ilin yıllık turist sayısı dikkate alınmalı ve altyapı yatırım bütçeleri de bu kriter göz önünde bulundurularak bölüştürülmelidir.

17. Turizm tahsisli belgeli işletmelerdeki kapasitenin bir bölümünün üçüncü kişiler lehine bağımsız ve sürekli üst hakkı kullanımının tapuya tescil edilebilmesi sağlanmalıdır.

Yeni Yatırımların ve Yatak Kapasitesinin Kontrol Altına Alınması

18. Turizmde bölgesel gelişimi teşvik etmek, tüm destinasyonların turizmden daha fazla pay alabilmesini sağlayabilmek ve ürün çeşitliliğini arttırmak için yatırımların belirli bölgelerde talepten fazla yoğunlaşmasının önüne geçilmesi kapsamında, ilgili Bakanlıkların temsilcileri ile özel sektör temsilcilerinin yer alacağı bölgesel bir "Yatırım Takip ve İzleme Kurulu" oluşturularak büyüme analizleri ve eğilimler çerçevesinde bölgelerin ve şehirlerin ihtiyaçlarına göre otel yatırımlarına izin verilmesi; buna göre 5, 10, 15 yıllık yatırım planlarının hazırlanması ve bunun kamuoyu ile yatırımcılara duyurulması uygun olacaktır.



19. Turizmin kentler ve bölgeler üzerindeki olumlu etkilerini arttırabilmek ve olası olumsuzlukları minimize etmek için kentlerde turizm envanterlerinin oluşturulması, sürdürülebilir turizm stratejilerinin hazırlanması, bunların yerel yönetimlerin stratejik planları ve mekânsal planlarıyla bütünleştirilmesi gerekmektedir. Turizmin sürdürülebilir olabilmesi için turizmin ekonomik etkilerinin yanı sıra sosyal, çevresel ve kültürel etkileri de gözetilerek kentsel gelişme stratejileri oluşturulmalıdır.

KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE MESLEKİ ÖRGÜTLENME

20. Konaklama sektörünün meslek birliği yasası acilen çıkarılmalıdır.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞININ GÜÇLENDİRİLMESİ

21. Kültür ve Turizm Bakanlığı küresel ve ulusal gelişmelere bağlı olarak yeniden yapılanmalı, bunu gelişmiş ve Türkiye koşullarında daha rekabetçi ve verimli çıktılarını hedefleyen bir kamu organizasyon yapısının bir parçası olarak gerçekleştirilmelidir.

22. Merkezi hükümet ve yerel idareler arasında yaşanan çok başlılık konusu ve kamusal yetki dağılımını 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nda yapılacak değişikliklerle gözden geçirilmelidir.

23. Kültür ve Turizm Bakanlığı Ekonomi Koordinasyon Kuruluna dâhil edilmelidir.

24. Turizm alanları ve bu alanların dışında yapılacak turizm yatırımları için planlama yetkisinin tek elde toplanması; bu özel kapsamlı yetkinin Kültür ve Turizm Bakanlığında olması, turizm amaçlı imar ve yatırım planlaması konularındaki yetki çakışmasının giderilmesi gerekmektedir.

25. Hazine taşınmazlarının turizm amaçlı tahsisinde, tapuda üst hakkı kurmak dâhil tüm işlemlerin tek bir bakanlık tarafından yürütülmesi hususunda kanuni düzenleme yapılması uygun olacaktır.

26. 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 30. maddesi uyarınca Kültür ve Turizm Bakanlığına verilmiş yetkinin kullanımının sağlanarak, tesislerin tek



elden konaklama sektörü temsilcileri ile birlikte belgelendirilmesi, denetiminin yapılması ve sınıflandırılmasının gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

KONAKLAMA TESİSLERİNİN BELGELENDİRİLMESİ, SINIFLANDIRILMASI VE DENETİMİ

27. Tesislere yönelik standartların gözden geçirilerek, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin yeni ihtiyaçlara yön verecek şekilde güncellenmesi gerekmektedir.

28. Bakanlıktan belgeli ve belediye belgeli olmak üzere iki farklı belgelendirmenin yarattığı karmaşıklığın giderilmesi için konaklama tesislerinin tümünün tek elden ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgelendirilmesi ve sınıflandırılması gerekmekte olup buna yönelik yerel yönetimlerin ve diğer Bakanlıkların denetim yetkilerinin Kültür ve Turizm Bakanlığına devredilmesi gerekmektedir.

29. Denetimin yerel ölçekte gerçekleştirilmesinin sağlanması amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığının bölge teşkilatlarının gerekli yerlerde oluşturulması gerekmektedir.

30. Tesis belgelendirmeleri en fazla beş yıl olmak üzere süreli olmalıdır.

31. Sınıflandırma formlarında tesislerin hizmet standardını ölçmeye yönelik asgari kriterler de olmalıdır.

32. Sınıflandırma formları; tesislere bölgelere göre fırsat eşitliği sağlayacak şekilde uyarlanmalıdır.

İLİŞKİLİ MEVZUATTAN KAYNAKLANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜMLERİ

Kimlik Bildirme Kanunu ve Anlık Bildirim Uygulaması

33. İçişleri Bakanlığının ilgili birimleri ile sektörün birlikte çalışarak kimlik bildirme işlemlerinin pratik ve otomatik hale getirilmesinin sağlanması; ayrıca, işletme ruhsatı iptali cezasının kaldırılması ve yaptırımların idari para cezası seviyesinde kalması gerekmektedir.



Dağıtım Bedelleri Adı Altında Alınan İlave Bedeller

34. Elektrik faturalarında dağıtım bedeli adı altında alınan ve turistleri ilgilendirmediğini düşündüğümüz kaçak elektrik payı ile TRT payı gibi faturalara yansıtılan ödemelerin kaldırılması gerekmektedir.

Eğlence Vergisine Muafiyet Getirilmesi

35. Kültür ve Turizm Bakanlığında belgeli, biletli satışa tabi üniteleri bulunmayan otellerden eğlence vergisi alınmamalıdır.

ÖTV İadesi

36. Kültür ve Turizm Bakanlığında belgeli konaklama işletmeleri için alkollü içeceklerde ÖTV iadesi mekanizmasının getirilmesi gerekmektedir.

KDV Uygulaması

37. Katma Değer Vergisi Genel Uygulama Tebliğinde değişiklik yapılarak her şey dâhil sistemi kapsamında sunulan alkollü içeceklerle ilgili ödenen KDV'nin indirilecek KDV hesaplarına dâhil edilmesinin sağlanması gerekmektedir.

38. Kültür ve Turizm Bakanlığında belgeli konaklama işletmelerinin lokantalarında verilen yiyecek hizmetinin KDV'sinin yüzde 8'e indirilmesi gerekmektedir.

Kıyı Kanunu

39. 3621 sayılı Kıyı Kanunu'nda, kamu kullanımını engellemeden, tesisleri ve işletmeleri zor durumda bırakmayacak "bütüncül" bir bakış açısıyla yeniden düzenleme yapılması ve yatırımcıyı işgalci konumuna sokan ecrimisil uygulamasının bitirilmesi; bedellerin tespiti ve ödenmesini bölgesel farklılıkları da göz önüne alarak belli standarda kavuşturan bir düzenleme yapılması gerekmektedir. Ayrıca, bu kapsamda ecrimisil uygulamasının cezai uygulama olmaktan çıkarılıp, kullanım hakkı olarak yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.

40. Tüm sahil bölgelerinde kıyı-kenar çizgisinin Çevre ve Şehircilik Bakanlığınca yeniden belirlenmesi gerekmektedir.



41. Mevzuatta yer alan dalgakıranlar ve iskelelerle ilgili bölümlerin izin süreçleri kolaylaştırılmalıdır.

Çevre Mevzuatı

42. Kültür ve Turizm Bakanlığında belgeli tesislerde çevre mevzuatına ilişkin olarak yaşanan zorlukların giderilmesi için Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Çevre ve Şehircilik Bakanlığının işbirliği yapması ve çevreye duyarlı konaklama tesisi belgeli tesislerin çevre mühendisi istihdamından ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığının denetiminden muaf tutulması gerekmektedir.

43. Sürdürülebilir turizm kapsamında, denizin ve çevrenin korunmasına yönelik denetimler arttırılmalıdır.

Telif Hakları İle İlgili Mevzuat

44. İmzalanan temsil lisans sözleşmeleri, kullanıcının yanı sıra Ortak Lisanslama Birimi (OLB) kapsamındaki meslek birliklerince ayrı ayrı imzalanmaktadır. Bu prosedürdeki çok taraflılığın giderilerek lisanslama faaliyetlerinde kullanıcı karşısında tek muhatap ilkesinin benimsenmesi ve sözleşmenin yürürlüğe girmesindeki gecikmelerin engellenmesi gerekmektedir.

Enerji Teşviki

45. 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 16.maddesinin uygulanmasının sağlanması gerekmektedir.

KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE İNSAN KAYNAKLARI

46. Konaklama sektöründe istihdama yönelik getirilen desteklerin devam etmesi gerekmektedir.

47. 4857 sayılı İş Kanunu, konaklama sektörünün günümüz ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde değiştirilmelidir.

48. Esnek çalışma için sınırlayıcı yaklaşım terk edilmelidir. Kadın çalışanlara ve gençlere esnek çalışabilecekleri ortamların sağlanması gerekmektedir.

49. Belirli süreli iş sözleşmesi yapılması önündeki engeller kaldırılmalıdır.



50. Geçici iş ilişkisi yeniden ele alınmalı ve buna izin veren düzenlemeler yapılmalıdır.

51. Meslek liselerinin, meslek yüksekokullarının ve fakültelerin eğitim-öğretim dönemleri, şehir otellerinin ve sahil otellerinin yoğun olduğu zamanlar dikkate alınarak programlanmalı ve anılan eğitim birimlerinde okuyan öğrencilerin zorunlu stajlar dışında eğitimleri sırasında da kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışması hâlinde çeşitli teşvikler sağlanmalıdır.

52. 4447 sayılı İşsizlik Sigortası Kanununa geçici 10. madde ile getirilen teşvik uygulamasında geriye dönük 6 aylık işsizlik aranmakta olup, bu sürenin 3 aya düşürülmesi ve askıdaki personeli de kapsar hale getirilmesi gerekmektedir.

53. Konaklama işletmelerindeki tüm departmanlar için mesleki yeterlilikler ivedilikle hazırlanmalı ve mesleki yeterlilik belgesine sahip olanların konaklama sektöründe çalışması özendirilmelidir.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÜRÜN ÇEŞİTLİLİĞİ

54.Uzun vadedeki hedeflerimize ulaşabilmek için, güçlü yanımız deniz-kum-güneş turizminin yanı sıra, farklı turizm ve konaklama türlerinin gelişiminin teşvik edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, aşağıda belirtilen türlerin Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe dâhil edilmesi için mevzuat altyapısının oluşturulması gerekmektedir.

Üçüncü Yaş Turizmi

55. Üçüncü yaş grubunun, otellerimizde sağlıklı yaşam konseptinde ağırlanması; bu misafirlere yönelik ilave sağlık hizmetlerinin sunulduğu yeni bir otel türünün geliştirilmesi önerilmektedir.

Karavan-Kamping Turizmi

56. Karavan-kamping turizmi teşvik edilerek iyi tanıtılmalı ve karavan-kamping alanlarının standartları yükseltilmelidir.



57. Kamping turizmine yönelik Hazine arazileri tahsisleri yapılmalı ve bu alanlar tek elden Kültür ve Turizm Bakanlığınca yerinden denetlenmelidir.

Golf Turizmi

58. Kültür ve Turizm Bakanlığınca ülkemizin çeşitli yerlerinde golf turizmine yönelik tahsisler yapılmalıdır.

Muhafazakâr Otel

59. Pazar hacmi ve ihtiyacı dikkate alınarak muhafazakâr otellerin standartlarının belirlenmesi ve bir konaklama tesisi türü olarak Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte yer alması gerekmektedir.

60. Yeni tahsislerde muhafazakâr otel türü de dikkate alınmalıdır.

Küçük Oteller

61. Konaklama tesislerinin belgelendirilmesine ilişkin mevcut mevzuat büyük oteller dikkate alınarak oluşturulduğu için küçük otellerin realitelerine uymamakta; bu da sınıflandırma ve belgelendirme konularında ciddi sıkıntılar yaratmaktadır. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte küçük otellerin de ayrı bir kategoride yer alması sağlanmalıdır.

Sağlıklı Yaşam (Wellness) Otelleri

62. “Wellness” için çok önemli bir destinasyon olma potansiyeline sahip olan ülkemizdeki “wellness otel” kapasitesini arttırmak için bu türün Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe ayrı bir tür olarak kazandırılması gerekmektedir.

Anadolu Yerel Kültür ve Konaklama Konseptinin Geliştirilmesi

63. Tarihî ve tescilli yapıların turizme kazandırılması teşvik edilmelidir. Tarih, coğrafya, lezzet ve yerel kültürlerle dayalı konaklama konsepti sunarak diğer ülkelerden ayrılmak amacıyla, Anadolu Yerel Kültür ve Konaklama Konsepti-



nin (Anatolity: Local Hospitality - Anatolity: Türk Misafirperverliđi) geliştirilmesi önerilmektedir. "Türk Misafirperverliđi Temelli Lokal Ağırılama Sistemi" (ANATOLITY); Kültür ve Turizm Bakanlığı, yerel yönetimler, özel sektör ve konu ile ilgili uzmanlaşmış üniversiteler işbirliğinde geliştirilmelidir.

Yeni Nesil Oteller

İşletmecilik özellikleri itibariyle farklılaşan otel konseptlerinin ilgili mevzuatta yer alması için çalışmalar başlatılmalı ve mevzuatta esnek yaklaşımlara yer verilmelidir. Bu kapsamda;

64. Teknoloji ve dijitalleşmenin geleceği tasarlamakta olduğu dikkate alınarak, "robot otel" konseptinin geliştirilmesi önerilmektedir.

Gelecek nesil tüketicilerin ihtiyaçlarını da karşılayan yeni nesil otel konseptlerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, yeni gelişen konsept oteller ve öğrenci yurtları olarak hizmet veren oteller de değerlendirilmelidir.

E-TİCARET VE PAYLAŞIM EKONOMİSİ

65. Turizmin bütün katmanlarının dijitalleşmesi teşvik edilmeli; bu dijital yapı özellikle bölgesel ürün ve destinasyon öncelikli pazarlama aracı olmalı ve dijital destinasyon rezervasyon yönetim modeli oluşturulmalıdır.

66. Günübürlük kiralık evlerin faaliyetlerinin yasaklanması yerine yasal kapsama alınması amacıyla, ticari amaçlı turizm faaliyetinin tanımlanması ve çerçevesinin belirlenmesi gerekmektedir.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BÜYÜK VERİ (BIG DATA) VE SEKTÖR İSTATİSTİKLERİ

67. Büyük verilerin konsolide edileceği teknoloji platformlarının kurulmasına ve veri bankalarının oluşturulmasına özel sektör, meslek birlikleri, devlet ve alanında uzman yerli ve yabancı üniversitelerin işbirliği ile bir an önce başlanmalıdır. Bilgi güvenlik politikalarının bu vizyon ile geliştirilmesi ve ilgili mevzuatın bu ihtiyaca yanıt verecek şekilde yenilenmesi; teknolojik çözümler yerine sistemler arası entegrasyonu engelleyen, yavaş ve eski usul uygulamaların da en kısa zamanda güncellenerek daha çağdaş bir yapıya kavuşturulması gerekmektedir.



68. Büyük veri olarak nitelendirilebilecek bilgilerin bulunduğu yerlerden olan Türkiye İstatistik Kurumu, Kültür ve Turizm Bakanlığı, yerel yönetimler, ticaret odaları, kredi kartı şirketleri, mobil telefon operatörleri, on-line seyahat platformları, sosyal medya kanalları, konaklama tesisleri, gümrük kapıları veya AVM'ler gibi mecralarda toplanan verinin turizm sektörünün ihtiyacına cevap verecek şekilde tasnif ve analiz edilerek devreye girmesi sağlanmalıdır.

69. "Turizm Sektörü Veri Merkezi"nin kurulması gerekmektedir. Bu birim, büyük verinin sektörde kullanımı konusunda yenilikçi çalışmalar yaparak, trendleri takip ederek, pazar ve imaj araştırmaları yaparak, sektörü ilgilendiren konularda bilgileri ve ziyaretçi geri dönüşümlerini toplayıp filtreleyerek ve nihayetinde de değerlendirerek yeniden sektörün yararına sunmalıdır.

70. ISO standartlarına uygun olarak aylık, üç aylık, altı aylık ve yıllık; bölgesel ve ulusal istatistik bilgileri üretilmeli ve tüm sektörle paylaşılmalıdır.

KRİZ YÖNETİMİ

71. Bakanlık bünyesinde merkezi ve yerel bir "Kriz Masası" ve "Kriz Eylem Planı"nın oluşturulması gerekmektedir.

72. Yerel düzeyde, turizm sektörü temsilcilerinin yanı sıra yaşanan krizin niteliğine bağlı olarak ilgili kurum temsilcilerinden oluşan kriz yönetim biriminin oluşturulması, bu birimin yasal bir düzenlemeyle desteklenmesi ve gerekli yetkilerle donatılması gerekmektedir.

73. Konaklama sektörünün mağduriyetinin engellenmesi için bütüncül bir yaklaşımla "sigortacılık" sisteminin güncellenmesi ve yeni bir sigorta sisteminin ortaya konularak yapılandırılması gerekmektedir.

74. Kriz yönetiminde mobil uygulamalar bölgesel bazda kullanılabilir.

MİSAFİR MEMNUNİYETİ & ŞİKÂyetLERİ

75. Turizm hizmetini sunan, alan ve aracılık eden taraflar arasında yaşanacak uyuşmazlıkların çözümü konusunda karar verici bir merci olarak "Tahkim Kurulu" yapısının oluşturulması önerilmektedir. Söz konusu Tahkim Kurulu, tur operatörü temsilcisi, Bakanlık temsilcisi ve otel temsilcisinden oluşmalıdır.



76. Bakanlık belgesi olmayan konaklama tesislerinin internette yayımlanan reklamlarına yönelik olarak Kültür ve Turizm Bakanlığına; merkez ve bölge teŖkilatı düzeyinde tedbir alma, denetim yapma ve cezai iŖlem yapma yetkisinin verilmesi uygun olacaktır.

77. Rezervasyon ağrı merkezlerinin yasal zemine oturtulması ve bu konuda denetim mekanizmasının oluŖturulması gerekmektedir.