

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

Иргашев Даврон Абдумалик угли

**РАЗРАБОТКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ХАЛЯЛЬ-ТУРИСТОВ В  
ГОСТИНИЦАХ ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
по образовательной программе подготовки  
бакалавров  
по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»  
профиль «Гостиничная деятельность»

г. Владивосток  
2018

Автор работы \_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

Консультант (если имеется)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

Назначен рецензент \_\_\_\_\_  
(ученое звание)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

Защищена в ГЭК с оценкой \_\_\_\_\_

Секретарь ГЭК (для ВКР)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Е.Б. Гаффорова / \_\_\_\_\_ /  
Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента  
Директор/ наименование структурного подразделения

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Е.А. Тюрина / \_\_\_\_\_ /  
Подпись

Заместитель директора по науке и инновациям  
Школы экономики и менеджмента  
Уполномоченный по экспортному контролю

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

## Оглавление

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты гостиничных услуг.....	9
1.1 Общая характеристика гостиничных услуг .....	9
1.2. Международный опыт по предоставлению халяль услуг .....	14
1.3 Российский опыт по предоставлению халяль услуг .....	30
2 Характеристика состояния гостиничных услуг в Приморском крае.....	35
2.1 Анализ рынка гостиничных услуг Приморского края.....	35
2.2 Особенности предоставление дополнительных халяль услуг .....	44
2.3 Специфические требования по обслуживанию халяль-туристов.....	48
Заключение .....	51
Список использованных источников .....	54
Приложение А Сертификат «Халяль Туризма Стандарт».....	59
Приложение Б Меню ресторана «Белый Барашка».....	60

## Введение

Актуальность темы Халяль туризм, который представляет туристские и гостиничные услуги в соответствии с мусульманскими убеждениями и практикой, в настоящее время быстроразвивающийся направление и является общепринятым понятием в индустрии туризма. Исследование данного направления актуально, так как этот вид туризма представляет собой быстро растущий сектор рынка. Халяль-туризм существует уже давно, но известность приобрел недавно. Огромные запасы нефти в странах Ближнего Востока, рост в банковской сфере и других областях экономики привели к тому, что халяль-туристы путешествуют по всему миру и готовы потратить много денег за хороший сервис. В связи с этим многие владельцы отелей и туроператоры прилагают усилия для того, чтобы найти свое место в этом быстрорастущем рынке товаров и услуг с маркировкой «халяль». В городах разных стран появляются новые гостиницы и гостиничные продукты, которые включают в себя безалкогольные напитки, еда соответствующий стандарту халяль, отдельные инфраструктуры для мужчин и женщин: бассейны, пляжи, спа и т.д. Владельцы гостиниц нанимают специалистов, которые понимают специфику «халяль-отелей», халяль-туристов при обслуживании клиентов-мусульман из разных стран.

Халяль Туризм — вид туризма, направленный на мусульман, предоставляющий возможность отдыхать в соответствии с нормами Ислама. Размещение в халяль туризме осуществляется в отелях, которые предоставляют только безалкогольные напитки, еда, соответствующая стандарту и имеющие сертификаты халяль. Халяльные отели оснащены отдельной для мужчин и женщин зонами: бассейны, спа, тренажерные залы пляжи и т. д. Основной страной, которая имеет специализированные отели и курорты для мусульман — Халяль отели, является Турция. Отдельные предложения такого вида туризма также есть в Малайзии, Эмиратах, Египте.

Для внедрения нового понятия – «халяльный туризм» – группа отелей Al Jawhara Hospitality Group (JHG) в Дубае организовала мероприятие «Pure Rooms» (чистые номера), первое в своём роде на Ближнем Востоке, которое строго соответствует нормам исламского гостеприимства. Г-н Хани Лашин, генеральный директор отелей JHG, считает, что их отели следуют международным стандартам, и предоставляют услуги, которые являются полностью халяльными. «Никаких спиртных напитков в наших отелях и квартирах», – утверждает он. Кроме этого, вся пища, представленная в отелях, является халяльной и не содержит свинину и мясо животных, забитых не по правилам Ислама.

Организация по маркетингу Euromonitor International на Всемирной Выставке Туризма (World Travel Market) в 2007 году объявила о большом потенциале халяль туризма, особенно в страны Ближнего Востока. В этом же докладе также подчеркивалось, что потенциал рынка халяль авиаперелетов, учитывающих мусульманскую специфику: еда, уведомление о времени намазов, размещение в карманах сидений экземпляров Корана, отдельных мест для мужчин и женщин. В мае 2013 года в журнале «The Economist» перспективы развития Халяль индустрии определялись следующим образом: «имеет место не только в производстве халяль-продукции, но и в предоставлении халяль-услуг. Компания размещает халяль-туристов в курортах Турции, имеющие отдельные бассейны, спа, тренажерные залы и пляжи для мужчин и женщин, и обслуживают только халяль едой и безалкогольными напитками. Халяль-туристы могут арендовать люкс-виллы с частным бассейном и площадкой для загорания». Так же халяль-туристам предлагаются специальные экскурсионные программы по местам, связанным с историей Ислама.

Халяль-туристы обычно путешествуют с семьями, проводят больше времени на отдыхе и тратят большие суммы денег. В проведённом исследовании американской консалтинговой компании «Dinar Standart», прошлом году мусульмане потратили более 145 млрд долларов на

путешествия. Поэтому туристский бизнес не может игнорировать этих групп клиентов. Самыми популярными направлениями остаются мусульманские страны – Малайзия и Турция. Также растет число поездок в немусульманские страны, таких как Австралия и Новая Зеландия. Спрос растёт с каждым днём, желающих становится всё больше и больше. Компания «The Rezidor Hotel Group», владелец таких сетей-отелей, как «Radisson Blu» и «Park Inn», считает, что в ближайшие 10 лет спрос на отдых по Шариату будет расти на 20 % ежегодно.

Цель дипломного исследования: перспективы и разработка специфических гостиничных услуг для халяль туристов в гостиницах Приморского края

Задачи дипломного исследования:

- раскрыть основные понятия и определения халяль-туризма;
- определить специфику данного направления;
- проанализировать рынки гостиничных услуг Приморского края;
- обозначить специфические особенности обслуживания халяль-туристов;
- определить особенности дополнительных халяль услуг;

Объектом данного исследования является халяль-туризм.

Предмет данного исследования: перспективы и разработка халяль услуг в гостиницах Приморского края

Методологическую основу дипломного исследования составляют принципы историзма, системности научного анализа, а также аналитических подходов. Принцип историзма в изучении системы гостиничного бизнеса предполагает выявление причин его становления в Российской Федерации в конкретно – исторической обстановке. Системный метод предполагает целостное исследование сложных систем, состоящих из подсистем и элементов, и позволяет рассматривать общество как сложно организованную систему, подсистемами которой являются политические и социальные структуры, в частности, гостиничный бизнес. Метод сравнительно-

исторического анализа раскрывает общие и особенные черты гостиничного бизнеса, выявляет его специфику.

Научные методы исследования: методы опроса, интервьюирования, анализ рекламной продукции, анализ СМИ, анализ потребителей, метод систематизации.

Практическая значимость работы заключается в том, что для отельеров чрезвычайно важно не только владеть навыками практической организации работы по внедрению халяль-туризма. Эти знания помогут им лучше осознавать потребности гостей при создании и продвижении своего продукта, выделения целевых сегментов аудитории и т.д.

Степень научной разработанности дипломного исследования: В данной работе были использованы материалы работ российских и зарубежных авторов, нормативная документация, а также статьи газет и журналов. На сегодняшний день существует огромное количество разнообразной литературы по гостиничному бизнесу. Это такие книги как: Г. А. Бондаренко «Гостиничное и ресторанное хозяйство»; Г. А. Бондаренко, Н. И. Кабушкина, «Менеджмент гостиниц и ресторанов»; Ю. Ф. Волкова «Введение в гостиничный и туристический бизнес»; А. П. Дуровича «Маркетинг гостиниц и ресторанов»; Ф. Котлера и др. «Маркетинг. Гостеприимство. Туризм»; В. Романова «Гостиничный бизнес. Организация и функционирование»; А. Пфлегер «Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звезд», статьи в «ХаАМЕ-Инфо», ежедневник «Аль Ватан», ежедневник; журналы «Экономист», «Мусульманка» и др.

Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения. Во введении обоснована актуальность исследования, по теме дипломной работы, определены цель, объект, предмет, сформулированы задачи, методы исследования.

В первой главе «Теоретические аспекты гостиничных услуг» рассмотрены основные характеристики гостиничного бизнеса, халяль туризма, специфика халяль услуг

Вторая глава «Характеристика состояния гостиничных услуг в Приморском крае» посвящена перспективам и разработке халяль услуг в гостиницах Приморского края, особенностей предоставления дополнительных услуг.

В заключении подведены общие итоги дипломной работы, изложены основные выводы, определены проблемы халяль-туризма, требующие дальнейшего детального изучения в дипломной работе.



## **1 Теоретические аспекты гостиничных услуг**

### **1.1 Общая характеристика гостиничных услуг**

Гостиница – это предприятие, целью которого является получение прибыли с помощью продажи своего «товара» в виде комплекса услуг (услуги размещения и услуги питания). *Услуга* – это результат, достигаемый при непосредственном взаимодействии исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. В России с июля 1994 года впервые был введен в действие ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». В соответствии с этим документом под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По новому ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» определения остались неизменными [1].

Услуга – это нематериальная вещь, и, следовательно, ее нельзя измерить, а можно только оценить. Главной особенностью гостиничного продукта является то, что клиент не имеет право собственности на товар, которым пользуется. Выделяют характерные черты услуги, которые определяют специфику услуг размещения:

Неотделимость производства от потребления услуги. В большинстве ситуаций, типичных для индустрии гостеприимства, оказание услуги требует присутствия и того, кто оказывает ее, и того, кому она оказывается. Это действие происходит на территории производителя, а не потребителя. Кроме того, персонал, производящий услуги, имеет непосредственный контакт с потребителем. В процессе предоставления требуется активное участие, как от производителя, так и от потребителя. Клиент рассматривает персонал гостиницы как неотделимую часть самой услуги. Именно поэтому качество гостиницы определяется в значительной степени поведением служащих.

Невозможность хранения. Производство услуги зафиксировано во времени и пространстве: если услуга (гостиничный продукт) не проданы в

определенный день, то потенциальный доход теряется и не может быть восполнен. Услуги нельзя складировать, т. к. они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, имеющих в данный момент.

Неосязаемость. В отличие от материальных товаров услуги нельзя попробовать измерить, оценить на вкус, на ощупь, их не увидишь и не услышишь до момента их непосредственного оказания. Тот, кто приобрел какую-либо услугу, в руках ничего не уносит, но в памяти удерживает многое.

Сезонность колебания спроса. Для гостиничного рынка характерны колебания спроса в зависимости от сезона года. Большинство туристов отдыхают в летние месяцы.

Высокие фиксированные затраты. Когда анализируются отчеты гостиниц по прибылям и убыткам, становятся очевидными высокие фиксированные затраты производства и относительно низкие переменные затраты, которые являются ежегодными, во многом не зависящими от количества принятых клиентов за год [8].

Непостоянство качества. Услуги сферы гостеприимства отличаются изменчивостью, т. е. их качество зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. Есть несколько причин этой изменчивости. Во-первых, услуги такого рода оказываются и принимаются одновременно, что ограничивает возможность контролировать их качество. Временная неустойчивость спроса делает проблематичным сохранение качества обслуживания в периоды, когда спрос становится повышенным. Много зависит от состояния оказывающего услугу в момент ее оказания. Один и тот же человек может прекрасно обслужить вас сегодня и скверно завтра. Причины этого скверного обслуживания могут быть самые разные.

Изменчивость и колебания в качестве услуги - главная причина недовольства, высказываемого клиентами в адрес индустрии гостеприимства [20].

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными. К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление посетителей в гостинице и убывающих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания (размещённых в гостинице) лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. Для средних и крупных туркомплексов (тур гостиниц, полно сервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- магазины (сувенирный, продуктовый) торговые автоматы;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- уход за детьми, предоставление услуг нянь;
- уход за животными, которые совершают путешествие вместе с хозяевами;

- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток;
- услуги химчистки и прачечной;
- хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер;
- услуги салонов красоты и парикмахерских;
- сауна, баня, бассейны, тренажерный зал;
- аренда залов для переговоров, конференц зал;
- услуги бизнес-центра;
- обмен валюты;
- другие услуги.

Перечень гостиничных услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах имеется возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять полный перечень услуг. Существует ряд требований, которые халяль-туристы предъявляют к гостиницам. Президент ассоциации отелей Казани и Республики Татарстан Гульнара Сафина выделяет - наличие молельной комнаты. В номере должно быть обозначено направление для молитвы и расписание намаза. Также важно, чтобы в номере был экземпляр Корана. В гостинице должно быть организовано халяль-питание. «Есть периоды, когда верующие держат пост, и должна быть готовность предоставить завтрак в ночное время», - рассказала Сафина. Кроме того, в мини-баре не должно быть алкоголя. В Казани уже есть несколько отелей, которые прошли сертификацию и соблюдают эти и другие необходимые нормы.

Также в Казани на халяль - стандарты перестраивается сеть общественного питания. Предприятия, которые заявляют в своем меню блюда халяль, имеют как максимум - выделенные помещения для приготовления такой еды, как минимум - отдельный стол и инвентарь, чтобы

обрабатывать продукцию. Необходимым условиям должны соответствовать не только отели и рестораны. Требования должны соблюдаться на всем протяжении путешествия туриста, в том числе в аэропорту. К сожалению, эти требования не соблюдаются. Например, в аэропорту халяльное питание ввели только с этого года. Казанский аэропорт является один из главных аэропортов по отправке хеджевых групп, поэтому условия должны быть максимально приспособлены для туристов мусульман [6].

Татарстан - лишь один из немногих регионов, где в целом развита инфраструктура для туристов мусульман. В целом же субъектам РФ только предстоит внедрять необходимые стандарты. Для того чтобы не отставать от развитых в этом направлении восточных и западных стран, и не потерять халяль туристов [5].

IX Международный экономический саммит России и стран Организации исламского сотрудничества (ОИС) «Россия - Исламский мир: Kazan Summit 2017» принял более 2 тыс. гостей из 50 стран мира. Традиционной центральной темой саммита стала экономика исламских стран и регионов. Кроме того, в том году Kazan Summit 2017 затрагивало такие направления, как социальное предпринимательство, экология, благотворительность, корпоративные стратегии, туризм, исламское образование и другие. Генеральным информационным партнером саммита стал ТАСС.

Главной особенностью гостиничного продукта является то, что клиент не имеет право собственности на товар, которым пользуется.

## **1.2. Международный опыт по предоставлению халяль услуг**

То, что можно, то – халяль, то, что нельзя – харам. «Халяль» (от арабского «al-halal» - «разрешенное») - термин, обозначающий каноническую разрешённость для мусульман продуктов питания. Туризм и отдых по законам Шариата – это новые тенденции в индустрии туризма, которые позволяют людям отдыхать в соответствии с их религиозными убеждениями. Так, гостиницы предоставляют все необходимое, что может потребоваться правоверным мусульманам: молельные комнаты, отдельные для мужчин и женщин бассейны, пляжи и спа-салоны. Обязательным условием является халяльное питание. В таких отелях все напитки только безалкогольные. Халяль-туризм становится не только популярным, но он охватывает все новые сферы, и с каждым днем все больше мусульман пользуются его услугами.

Понятие «халяль-туризм» относится к особому виду туристской отрасли, направленной на удовлетворение привычек и потребностей путешествующих мусульман. Прежде всего, эта категория клиентов ожидает получить услуги, отвечающие их религиозным принципам, например, халяльное меню в ресторанах и зоны для молитв в гостиницах.

Халяль-турист - потенциально – всякий, кто исповедует Ислам. В смысле государственной принадлежности, особенно высок спрос на подобные услуги со стороны граждан Индонезии (страны с крупнейшим в мире мусульманским населением), Малайзии, Саудовской Аравии и Объединенных Арабских Эмиратов. Существенный сегмент рынка приходится на путешественников из стран Северной Африки [32].

Халяль-туризм совершенно новый продукт на рынке туризма и начал пользоваться спросом совсем недавно. Основные отличия между обычным туризмом заключаются в том, что мусульмане мужчины и женщины могут отдыхать в соответствии с их религиозными убеждениями и практикой. Спа-центры, пляжи, бассейны делятся отдельно на мужские и женские, а также

есть отдельные пляжи, где соблюдаются строго исламский дресс-код. Рестораны и кафе на таких курортах предоставляют только продукты со стандартом Халяль. Помимо еды, в отелях и местах отдыха отсутствует алкоголь, зато огромный выбор разных безалкогольных напитков [22].

Когда халяль-турист выбирает отдых, то должен знать различия между двух понятий: «просто отель с определённой степенью халяльности» и «100% халяльный отдых». Первое подразумевает с собой просто обслуживание клиентов халяль едой и отсутствия ночных дискотек. Второе «100% халяль отдых» – это специально разработанный отдых для туристов мусульман [7].

Для обслуживания халяль-туристов необходим ресторан, где подают только халяльные блюда, не подают спиртные напитки. Скорее всего, они предполагают, что в гостинице будут помещения для молитв или, по крайней мере, им предложат молельный коврик в номере. И наконец, их могут интересовать экскурсии и другие мероприятия на тему Ислама и мусульманской культуре.

«Халяльный туризм» уже общепринятый факт во всем мире, хотя сам термин вошел в обиход не так давно. Многие мусульмане, из разных стран мира, в том числе и россияне, все больше предпочитают активный отдых, путешествия. В то же время, такие туристы предпочитают не отступать от религии. Так, индустрия туризма начала подстраиваться под мировые запросы, открываются гостиницы, рестораны и курорты, предоставляющие услуги «стандарта халяль» [30].

Не секрет, что численность мусульман в мире увеличивается, и бизнес не может не ориентироваться на их потребности. Все больше мусульман при бронировании отеля, отдают предпочтение гостиницам с услугами, соответствующим нормам шариата. За рубежом ведущие сети отелей уже оценили преимущества работы с клиентами-мусульманами и инвестировали средства в строительство и открытие халяльных гостиниц под своим брендом. Многие крупные отели на время поста Рамадан организуют питание

на сухур (утренний прием пищи) и ифтар (время разговения). В период проведения мероприятий, в таких отелях создаются зоны для коллективной молитвы для мужчин и женщин, имеются удобства для совершения омовения [26].

Стоит обратить внимание еще и на тот факт, что туристы-мусульмане предпочитает путешествовать семьями. Все эти факторы ведут к расширению и продвижению халяльного туризма во всем мире.

Можно выделить наиболее подробный ряд требований мусульман к отдыху по шариату, среди которых:

- наличие купальных костюмов для женщин: это дает возможность женщинам-мусульманкам насладиться отдыхом в спа-центре, бассейне или море;
- безалкогольные напитки: безалкогольные мини-бары в номерах гостиниц, выбор безалкогольных напитков в меню высоко ценится в списке требований путешественников-мусульман;
- наличие халяльных кафе и ресторанов. «Халяльная еда» - этот пункт становится главным требованием;
- кухня восточных народов в меню (этот пункт оказался одним из самых популярных требований мусульман к халяльному отдыху);
- наличие отдельных спа и бассейна для мужчин и женщин: имеется ли в отеле отдельные спа-салон, бассейн или пляж для женщин? Этим вопросом задаются многие мусульмане при планировании своего отпуска;
- возможность совершать намаз (мечети, молельные комнаты) в шаговой доступности;
- дресс-код: персонал отелей и гостиниц должен быть скромно одет;
- отсутствие (или минимальное присутствие) различных развлекательных мероприятий, строго противоречащих шариату (пляжные вечеринки, шоу-программы и прочее) на общедоступных площадках;



- желательное наличие экскурсий, связанных с Исламской тематикой и мусульманской культурой [15].

Первой страной, внедрившей халяль-туризм, считается Малайзия. Туры в данную страну тоже более или менее приемлемы для среднестатистического мусульманина. Малайзия, в которой проживают более 60% процентов мусульман, лидирует по разнообразию сервиса, предоставляемого туристам из исламских стран. Самый известный курортный город куда чаще всего приезжают отдыхать халяль-туристы, это Порт Джексон, который считается одним из лучших курортов для семейного отдыха среди халяль-туристов. Роскошные виллы стоят на сваях над бирюзовыми водами. Из окон вилл открывается вид на Малаккский пролив с пальмами и золотым песком на берегу, словом, райские пейзажи, как на открытке [24].

В каждой вилле есть указание направления к Мекку, в каждом номере есть Коран. В ресторане виллы предлагают, только халяльное меню и полностью безалкогольные напитки. В самых дорогих виллах есть частные бассейны и площадки для загорания, поэтому женщинам халяль-туристам нет необходимости пользоваться общим бассейном. В виллах есть также специальные комнаты для молитвы.

Во время Рамадана отели предлагают специальное меню – завтрак перед рассветом, а вечером, после захода солнца, - шведский стол. На этот курорт едут халяль-туристы со всего мира. Средняя стоимость тура меняется в зависимости от сезона. Стоимость 10-дневного тура с проживанием в четырёхзвёздочном отеле (всё включено) начинается от 750 долларов США. Но в зависимости от сезона цена увеличивается или уменьшается [34].

В Турцию халяль-туристов приглашает «Компания «Наджм Тур». Также есть специальные предложения такого вида туризма в Эмиратах, Катаре, Египте, Иране. Желаящим предлагается отдых по всем вышеупомянутым требованиям. Он также развивается в Дубае, Мальте, Боснии и других странах. Турция являющийся наследницей великого

мусульманского государства – Османской империи, центра пересечения Востока и Запада на протяжении шести столетий, которая привлекает халяль-туристов со всего мира. ОАЭ, в частности Абу-Даби и Дубай, также очень популярны, и значительные усилия предпринимаются в ОАЭ, и особенно в Абу-Даби, чтобы развиваться как туристское халяль направление. Малайзия, Индонезия и многие другие мусульманские и немусульманские страны, также развивают свои туристские халяль услуги, проходят сертификацию халяль и оказывают услуги своим гостям. На большинстве сайтов, где можно бронировать халяль услуг, предлагаются следующие категории халяль туризма:

- Курорты - для пляжного отдыха с бассейнами и спа
- Отели - отели в городах
- Санатории - для оздоровительного отдыха со спа-услугами
- Виллы - частные дома для отдыха с уединенными бассейнами

Также при онлайн-бронировании размещения халяль туристов для некоторых мест пребывания, доступны дополнительные услуги, которые туристы могут заказать при оформлении бронирования на сайте. Например, для большинства курортов при онлайн-бронировании могут забронировать трансфер в аэропорт, а для большинства вилл могут добавить аренду автомобиля или пакеты с халяль продуктами, расчет номеров по вместимости, точные цены для всей семьи и «лучшая стоимость». Это является большим преимуществом для мусульманских семей с детьми [18].

Для удобства поиска на сайтах также имеются специальные фильтры для выбора халяль услуг. Это халяль еда, отсутствие алкоголя и удобства для женщин. Эти фильтры позволяют посетителям сайта выбрать наиболее подходящие отели, отвечающие их требованиям. В тех местах отдыха, где халяльные отели недоступны, сайты помогут туристам, выбирающим халяль направление, определиться с подходящими отелями, исходя из их степени «халяльности». На курортах и в отелях, представленных на сайтах, подается еда, соответствующая стандарту халяль, алкоголь полностью отсутствует,

либо подается лишь в определенных заведениях. На всех курортах имеются отдельные бассейны, спа и дополнительные удобства для женщин. В некоторых местах пребывания есть частные пляжи для женщин с уединенными зонами для купания и загораения, а также на некоторых из них имеются пляжи для семей с соответствующим дресс-кодом. Здания оснащены молельными помещениями. Многие из них предлагают удобства и развлечения специально для семей с детьми. Также предлагаются виллы с частными бассейнами, где гарантированно 100%-ое обеспечение уединенности от посторонних глаз в бассейне и на площадке для загораения. Развлекательные мероприятия благопристойны и не противоречат мусульманским ценностям [31].

Кроме перечисленных особенностей, на халяль курортах есть еще одна особая услуга. Пять раз в день объявляются времена намазов и имеются молельные комнаты, а в некоторых курортах даже и мечети. Гостям также предлагаются специальные экскурсионные программы по местам, связанным с историей Ислама. Для вечернего времяпровождения организовываются развлечения и мероприятия в рамках норм Ислама.

Среди популярных веб сайтов для халяль-туристов считаются Halal Booking, Halal Trip, Muslim Travel Warehouse, так же набирает популярность недавно разработанный веб сайт Muslim Break, в которых халяль-туристы могут себе забронировать гостиницы, туристские продукты и другие услуги [12].

Население мусульман увеличивается с каждым годом, особенно в Западной Европе и США, Ключевые туристские рынки мира, такие как Турция, Малайзия, Сингапур и Индонезия уже продемонстрировали серьезный интерес к халяль-туристам. Так, в 2005 году Малайзия приняла около 150 тыс. халяль-туристов с Ближнего Востока, а в 2007 их количество выросло на 250 тыс. На фоне этого гостиницы адаптируют свои услуги для халяль-туристов [23].

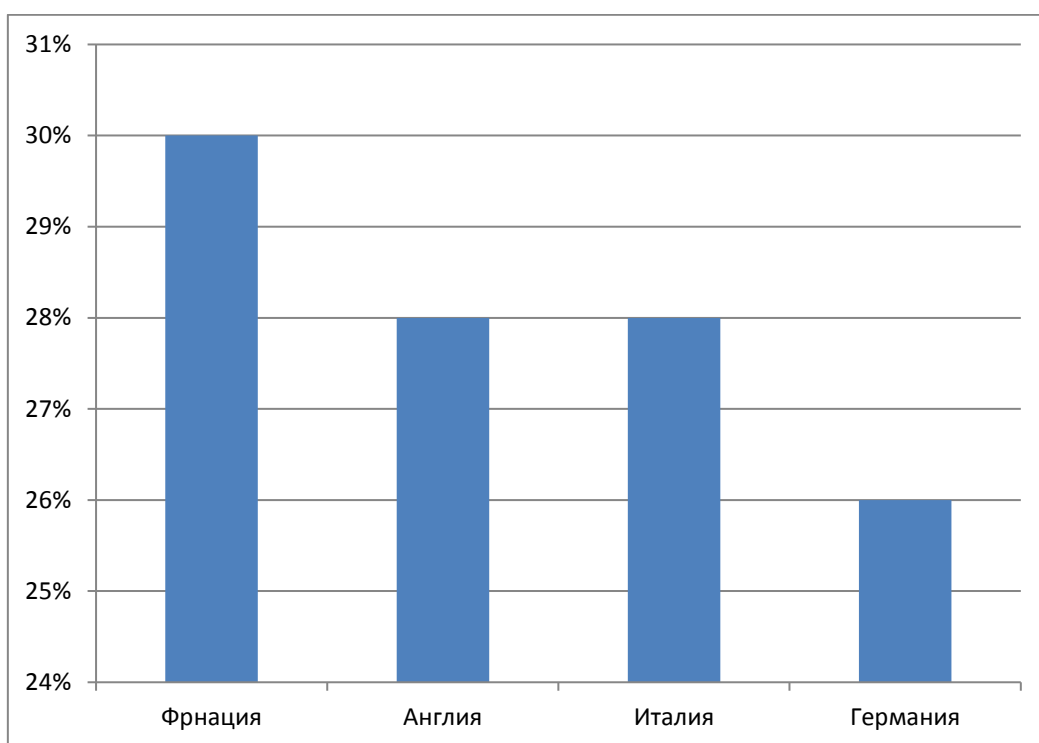
Одна из наиболее привлекательных для мусульман стран – Новая Зеландия. В последние годы число приезжающих туристов-мусульман, неуклонно растет. В августе прошлого года число туристов-мусульман в страну выросло на 141 процент, по сравнению с тем же месяцем прошлого года. Желая извлечь выгоду из географического положения страны, руководство страны стремится привлечь туристов и стать одним из самых быстрорастущих рынков в мире туризма. В 2013 году Новая Зеландия выпустила новый туристский путеводитель по стране, в котором рассказывается об учете халяльных потребностей путешественников. Путеводитель содержит в себе общую информацию о туризме в Новой Зеландии, а также список халяльных ресторанов и кафе, в который вклеены халяль - сертифицированные и вегетарианские блюда. Новые путеводители распределяются между туристскими агентствами, клиентами, в посольствах Новой Зеландии [16].

Япония, страна уникальной культуры, сервиса, привлекают туристов со всего мира. Не исключение путешественники из исламских стран. К примеру, агентство Miyako International Tourist Co (Осака) предлагает туры, учитывающие специфику мусульман туристов, делает ставку на пакетные туры

Компания «Almulla Hospitality» ОАЭ открыла 150 халяльных отелей, не только в Ближнем Востоке, но и в Западной Европе и Северной Америке. Сеть отелей «Jawhara» собирается сделать 25% своих отелей в Дубае халяльными [27].

Интерес к халяльному гостиничному бизнесу распространяется и за пределы мусульманских стран. Швейцарская сеть отелей «Kempinski», старейшая в Европе, собирается при сотрудничестве с «Guidance Financial Group» построить 30 халяльных отелей. В Австрии всемирно известный отель «Sacher» во время Рамадана предоставлял гостям молитвенное помещение, а также организовывал подачу сухура и ифтара. Крупнейшая в мире сеть отелей «Best Western» открыла халяльные отели в Малайзии,

Бахрейне и Омане, собирается расширяться в этой сфере. Брюссельская «Rezidor Hotel Group», которой принадлежат бренды «Radisson Blu и Park Inn», ожидает 20%-ного ежегодного роста халяльного гостиничного бизнеса на протяжении ближайшего десятилетия. Если говорить о немусульманские страны, то халяль-туристы предпочитают путешествовать в Европейские страны. Среди них лидирует Франция (30%), за ней следуют Англия и Италия (28%), третье место занимает Германия (26%).



Источник [35]

Рисунок 1 - Лидеры среди европейских стран принимающих халяль туристов

Так на Бали, где наиболее распространённой религией является индуизм, халяльную сертификацию получил крупнейший отель «Aston Denpasar Hotel». Этот шаг был отмечен как положительная тенденция в развитии халяльного рынка Бали и адекватным ответом на растущий спрос в товарах и услугах, соответствующих требованиям ислама. Многие страны, чтобы получить больше прибыли от туризма, создают все условия для халяльного туризма и делают всё возможное чтобы привлечь халяль

туристов. Каждая страна, которая хочет принимать халяль туристов, создают уникальные турпакеты, чтобы показать своё преимущество. В состязании за халяль-туриста, желающего отдыхать качественно и благочестиво, участвуют многочисленные приложения и веб-сайты для туристов, гостиницы, авиакомпании и путеводители для мусульман [19].

Так, Япония упростила условия въезда для граждан мусульманских стран. Гражданам ОАЭ предоставляется возможность оформить визу, которая позволит многократно въезжать в Японию в течение 3-х лет. Кроме того, Япония предложила без визовый въезд для граждан Малайзии и Индонезии.

Южная Корея создает инфраструктуру для халяль-туристов. Ее власти побуждают местных рестораторов вводить халяльное меню, установив новую систему сертификации.

Корейская организация туризма заявил, что в этом году в стране появятся около 200 сертифицированных халяльных заведений общественного питания. Организация опубликовала данные, согласно которым 740 000 халяль-туристов посетили страну в прошлом году. Большую часть из них являются гражданами Малайзии и Индонезии. Ожидается, что в этом году количество халяль-туристов увеличится до 800 000 человек. На данный момент в стране 140 ресторанов, который имеют статус халяль [13].

В 2015 году Турция запустила первый круизный маршрут для халяль-туристов. На борту халяльного лайнера нет ни алкоголя и не свинины, а также запрещены азартные игры. Спа салоны располагаются в разных местах. К тому же, лайнер будет оборудован молельными комнатами. Первый халяльный круиз – это пробный маршрут организаторов проекта. В случае успеха географию такого типа путешествий предполагается расширять.

В Таиланде разработали новую мобильную приложению для халяль-туристов *Muslim friendly destination*, который поможет халяль-туристам быстро найти мечети, а также рестораны и гостиниц отвечающие стандартам

халяль. Приложение работает на всех мобильных устройствах на базе операционных систем IOS и Android. Сервис доступен на английском и тайском, но ожидается, что он заработает на арабском и индонезийском языках [35].

Компания Crescent Rating, составила глобальный рейтинг Global Muslim Travel Index-2016, в который вошли 130 стран мира, и в этом рейтинге Россия заняла 49-е место. В рейтинге рассматривались страны, удобные для халяль-туристов, в нём учитывались, доступ к халяльной продукции, безопасность пребывания, а также ограничения на получения виз.

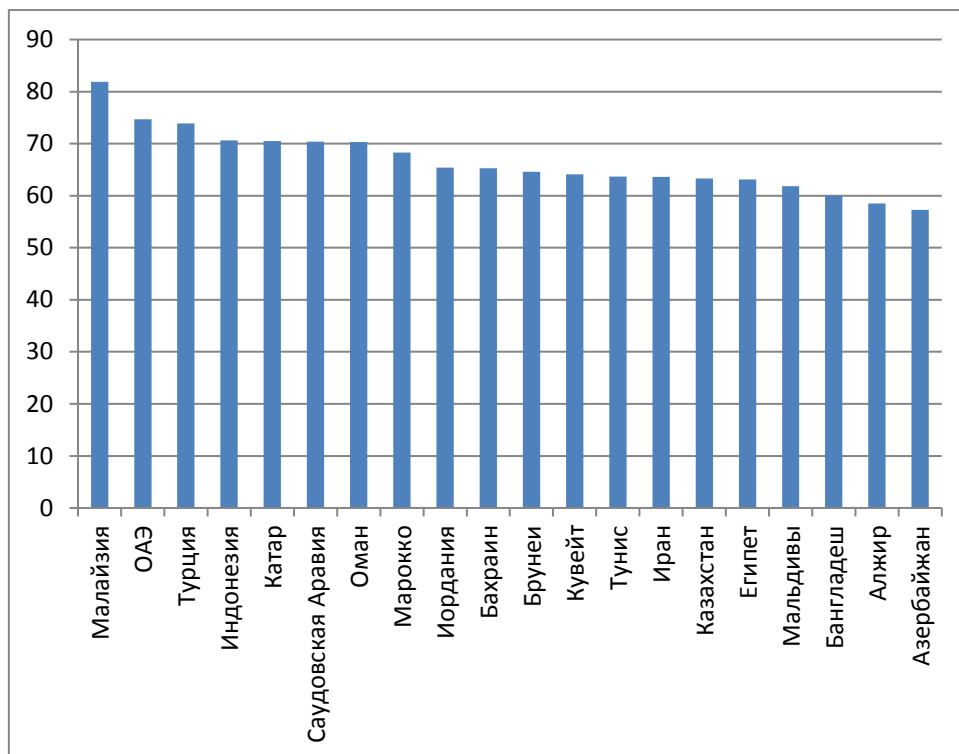
Возглавляет рейтинг Малайзия (81,9 баллов), на втором месте - ОАЭ (74,7 баллов), на третьем месте - Турция (73,9 баллов), также в топ – 10 вошли Индонезия, Катар, Саудовская Аравия, Оман, Сингапур, Марокко и Иордания.

По итогам рейтинга из европейских стран халяль-туризм лучше всего организован в Великобритании (21 место рейтинга, 59 баллов), Франции (32 место, 51,6 баллов), Испании (37 место, 48,8 баллов), а также в Бельгии, Германии и Швейцарии. Россия (49 место, 45,1 баллов) в этом рейтинге на одну позицию опередила Китай (50 место, 44,5 баллов). А также такие страны, как Канада (52 место), Южная Корея (54), Нидерланды (56), Италия (60), Австрия (69), Кипр (71), Дания (72), Маврикий (73), Литва (93), Польша (94), Финляндия (97), Украина (111).

Хуже всего с халяль-туризмом обстоит дело в странах Южной Америки: Уругвае, Колумбии, Гватемале, Никарагуа, Боливии, Коста-Рике и Сальвадоре, которые заняли места с 124-го по 130-е.

Несмотря на занимаемое место, Россия считается страной, которая привлекает большое внимание гостей из самых разных стран в том числе и мусульманских. На сегодняшний день владельцы гостиниц в России обращаются в Комитет за получения статуса «халяль» на услуги и меню. Одним из принимающих субъектов для туристов станет Татарстан. В республике хорошо развита сеть халяльного питания — с огромным

количеством ресторанов, кафе, продуктовых магазинов, которые представляют необходимые товары и услуги. Во многих учреждениях Татарстана оборудованы места для молитвы.



Источник [36]

Рисунок 2 - 20 лидирующих мусульманских стран

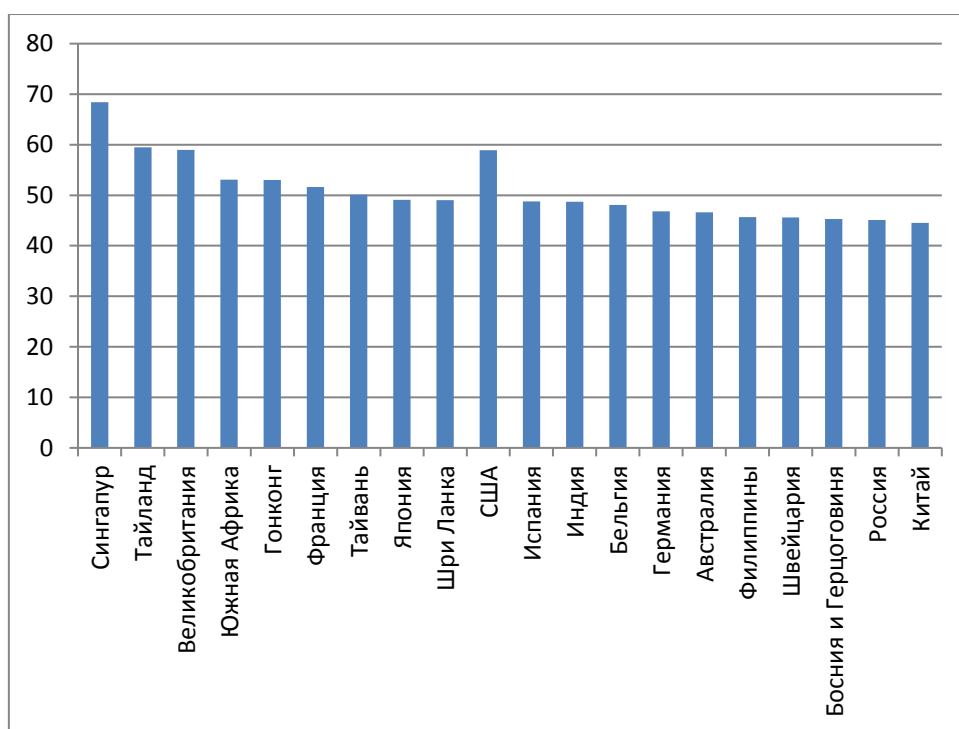
Рисунок 2 показывает, что Малайзия лидирует по разнообразию сервиса стандарта «халяль». Для халяль-туристов одним из самых удобных курортов является Порт Джексон куда каждый год приезжают халяль-туристы со всего мира. Роскошных виллы, стоящие на сваях над водой, открывается вид на Малаккский пролив. В ресторанах виллы полностью предоставляют халяльное меню. В некоторых виллах есть частные бассейны с площадкой для загора. Во время поста Рамадана отели Малайзии предлагают специальное меню – завтрак перед рассветом (сухур), а на ифтар — шведский стол.

Во многих халяльных гостиницах ОАЭ в специально отведенный день недели на пляже отдыхают только женщины. В отеле «One to One Village Abu



Dhabi» два бассейна для женщин. В отеле «Al Jawhara Hotel Apartments» отдельные фитнес-клубы. В номерах предусмотрены Священный Коран, молитвенный коврик и направление на Киблу.

Если сравнить с данные показатели с показателями не мусульманских стран в целом можно увидеть, что халяль-туристы больше предпочитают путешествовать в мусульманские страны, всё-таки преимущества у этих стран есть. Так как большинства не мусульманских стран еще не готовы полностью предоставить все услуги, которые хотят халяль-туристы.



Источник [36]

Рисунок 3 - 20 лидирующих немусульманских стран

В рисунок 3 показатели чуть ниже, и здесь лидер Сингапур. Также компания Crescent Rating, исследовала, в какой континент чаще путешествуют халяль-туристы. По данным составителей рейтинга, рынок халяль-туризма привлек в 2015 году почти 118 млн туристов, из которых 66,7 млн посетили страны Азии (56,7%), 35 млн побывали в Европе (29,7%), еще 10,4 млн туристов – в странах Африки (8,8%). Около 5 млн мусульман

посетили Америку (4,3%), около 600 тыс. человек – туристические направления Океании (0,5%) [33].

Технологическая компания, которая работает в глобальной платежной индустрии Мастеркард в 2017 году проводила собственное исследование по халяль туризму по странам, привлекающим молодых халяль-туристов. В ходе исследования выяснилось, что расходы молодого поколения халяль-туристов превысят 100 млрд долларов США в год.

Россия одна из наиболее привлекательных стран туристского направления для молодых халяль-туристов, не входящих в организацию исламского сотрудничества.

По прогнозам экспертов, расходы только молодых халяль-туристов к 2025 году станут больше 100 млрд долларов США, в то время как сегмент халяль-туризма достигнет в 300 млрд долларов в США в 2026 году [17].

Исследование Мастеркард – это первый всесторонний отчет, в котором отражаются увеличение числа халяль-туристов. Путешествующие по всему миру. Главной целью является оценить потенциал путешествующих молодых халяль туристов в контексте развития туристических направлений, туроператоров, авиакомпаний и индустрии гостеприимства в целом.

Фазаль Бахардин генеральный директор CrescentRating и HalalTrip отметил ценность информации исследования Мастеркард об этом «быстрорастущим и набирающим силу на рынке» и о новых возможностях который он открывает. «Нет сомнений в том, что представителям всех сегментов индустрии туризма следует обратить внимание на этот рынок, где будут расти расходы на авиабилеты, гостиницы и экскурсии», — считает Фазаль Бахардин [21].

Мусульманский туристский рынок стремительно развивается в мировом туристском рынке. На данный момент это очень прибыльный сектор в туризме. В ближайшее 5-10 лет данное туристское направление может достигнуть пика по уровню доходов, расходов и количеству путешествиях.

Значительный рост популярности туристских услуг у молодых халяль-туристов сигнализирует о высоком потенциале спроса на товары и предложения для халяль-туристов на рынке международного туризма.

Туризм среди молодых халяль-туристов растет. Это безусловно связано с тем, что платёжеспособные путешественники намного активнее интересуются экзотическими направлениями и дальними странами.

Учитывая, что халяль туризм еще совсем молод и только развивается на мировом рынке, стоит обращать внимание на данное исследование. Оно дает ясное представление о том, на что индустрии гостеприимства стоит обращать внимание [25].

Аиша Ислам, вице-президент по управлению рыночными продуктами Азиатско-Тихоокеанского подразделения Mastercard, отметила: «Ценности молодежи все больше смещаются от приобретения товаров к получению впечатлений, например, от путешествий. Для молодых мусульман путешествие — это больше, чем просто отдых. Его часто рассматривают в качестве возможности для личного роста и развития, поиска новых впечатлений и общения с семьей и друзьями».

В соответствии с тем как развивается халяль туризм продолжает, безусловно они станут драйвером роста индустрии гостеприимства. Поставщики услуг, которые хотят выйти на этот сегмент, должны понимать их отношения к путешествиям и их ценности – таких как, например удобства, доступность, что отражено в исследовании. Также очень важно, заботиться о их религиозных потребностях и запросах.

В мире примерно 1 млрд мусульман моложе 30 лет, и составляют 60% населения большинства мусульманских стран. Молодое поколение мусульман было определено как ключевой фактор роста рынка халяль туризма.

По оценкам CrescentRating, более 30% халяль-туристов поколение Y, а еще 30 процентов - представители поколения Z – возрастная группа людей, которые родились после 1995 года. Из 121 миллионов мусульман,

выезжающих за границу в 2016 году более 72 миллиона туристов из поколения Z.

Согласно исследованию, Саудовская Аравия, Малайзия и Турция – крупнейшие зарубежные туристские рынки для молодых халяль-туристов в странах организации исламского сотрудничества. Германия, Россия и Индия входят в тройку самых популярных зарубежных туристских рынков для молодых халяль туристов не входящих в организацию исламского сотрудничества.

Исследование также охватывает мотивацию, привычки, потребности и предпочтения молодых мусульман в путешествиях:

По результатам опроса было выявлено, что помимо поездок для отдыха и на праздники (93%), мусульмане-миллениалы путешествуют, чтобы изучить местную культуру и традиции (63%), а также увидеться с друзьями или родственниками (43%).

Большинство молодых мусульман — активные туристы. Они путешествуют от двух до пяти раз в год (46%) и проводят в поездках от четырех до шести дней (41%).

Мусульмане – миллениалы бережливые путешественники. Большинство их трат, связанных с поездкой (перелеты, проживание, питание, шоппинг и прочие расходы), в среднем составляют от 101 до 500 долларов США [36].

Большинство респондентов предпочитают самостоятельные поездки (72%), так как ценят гибкость и возможность контролировать свое путешествие. Молодые мусульмане технически подкованы, они с уверенностью используют онлайн-ресурсы для планирования путешествий. Только пять процентов выбирают организованные туры.

Большинство участников опроса сказали, что тратят на планирование поездки от одного до шести месяцев (61%), тщательно изучая и анализируя множество офлайн и онлайн-источников перед путешествием.

Среди 10 самых посещаемых мест оказались: Малайзия, Индонезия, Япония, Таиланд, Австралия, Сингапур, ОАЭ, Великобритания, США и Индия [40].

Стоимость перелета и проживания, вопросы безопасности, а также наличие халяльной еды вошли в тройку наиболее влиятельных факторов при планировании поездки.

Что касается выбора еды в поездке, мусульмане-миллениалы ценят доступность, халяльные варианты местной кухни и аутентичные местные блюда в качестве трех главных факторов.

Страны, популярные среди молодых халяль-туристов, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Зарубежные туристские рынки для молодых халяль-туристов

ОИС (Организация Исламского сотрудничества)	Не входящих в ОИС
Саудовская Аравия	Германия
Малайзия	Россия
Турция	Индия
Казахстан	Китай
Египет	Великобритания
Индонезия	
Оман	
Иран	
Азербайжан	
Алжир	

Источник: [42]

Основное внимание в исследовании уделяется мусульманам-миллениалам в возрасте от 18 до 36 лет. В работе были охвачены пять

регионов Всемирной туристской организации (UNWTO): (1) Африка, (2) Америка, (3) Азия и страны Тихоокеанского региона, (4) Европа и (5) Ближний Восток [42].

В исследовании были рассмотрены различные факторы, включая поведенческие характеристики в поездках, социально-демографические особенности, понимание процессов планирования путешествий и принятия решений в поездках. Кроме того, были определены главные пожелания туристов в плане впечатлений и активностей, проведены оценка и анализ потенциала рынка, а также изучено поведение в социальных сетях и тенденции в современном цифровом пространстве.

## **1.2 Российский опыт по предоставлению халяль услуг**

В российском рынке, понятие халяль туризм только зарождается, и постепенно начинает свое развития. Развитие этого нового для России направления туризма начинает свои обороты, в стране появляются халяльные гостиницы и предприятия общественного питания. Россия считается привлекательной страной для халяль туристов. В России есть большие перспективы для развития халяль туризма с каждым годом Россия принимает все больше и больше туристов из мусульманских стран. Однако на саммите KazanSammit 2017, эксперты рассказали, что страна находится на начальном этапе формирования подобных туристских продуктов. Заместитель руководителя Ростуризма Николай Королев считает, что «с каждым годом Россия принимает все больше туристов из разных стран, в том числе мусульманских. Такие туристы предъявляют много требований к обслуживанию и в том числе подтверждению халяльных услуг. К сожалению, на сегодняшний день информации о статусе предоставляемых услуг, тем более халяльного происхождения, недостаточно или в регионах вообще нет, и это важная задача, над которой еще предстоит работать. Тем не менее спрос на халяльные услуги растет» [41].

Как уже было отмечено, на сегодняшний день в мире насчитывается около 2 млрд мусульман. Точных данных о том, сколько халяль-туристов приезжают в Россию еще не называлось. В Россию приезжают не только из стран Ближнего Востока, но растет количество китайских туристов, исповедующих Ислам.

Кроме Москвы и Санкт Петербурга халяль-туристы путешествуют и в других мусульманских регионах страны. Один из таких регионов является Татарстан, где халяль туризм и условия для халяль-туристов созданы на высоком уровне. Как рассказал президент ассоциации турагентств республики Рамиль Мифтахов, данная направления популярно туристами из Ирана и ОАЭ: «Мы приняли уже несколько рекламных туров и ожидаем туристов из Ирана, из Арабских Эмиратов и других исламских стран. Мы изначально предполагали, что направление халяль будет не так уж и востребовано, но последний опыт показал, что эти критерии (туристов-мусульман) обязательны. При выборе ресторана, гостиницы, при выборе питания определение «халяль» стоит первым вопросом», - подчеркнул Мифтахов. Обычно наличие полной востребованной инфраструктуры халяль является решающим фактором для халяль-туристов при выборе тура.

Президент «Спутник-спорт энд бизнес тревел» Ильдар Мусин подтверждает: «Мы отработывали малазийский рынок: формировали группы по маршруту Москва - Санкт-Петербург - Казань. В Москве и Казани - все о'кей, а в Санкт-Петербурге размещения халяль почти нет, мало гостиниц. И часть малазийских туристов не поехали в РФ, так как не было только одного «куска».

Существует несколько требований, которые халяль-туристы предъявляют к гостиницам. Среди них - наличие молельной комнаты. В номерах должны быть направления для совершения молитвы и расписание молитв. Также важно иметь в номерах гостиницы экземпляры Корана, организованное халяль питание, которое является одно из самых важных требований. Есть периоды, когда халяль-туристы соблюдают пост, и должна

быть готовность предоставить завтрак в ночное время. Кроме того, в мини баре не должно быть алкоголя.

Кроме гостиничных предприятий в стандарт халяль начали перестраиваться предприятия общественного питания. Предприятия, которые заявляют получить сертификат халяль, уже имеют отдельное помещение для приготовления еды – отдельный стол, инвентарь, чтобы обработать продукцию [38].

Российские отели особенно региональные, пока что не имеют полного представления о том, какие нужно соблюдать условия для того, чтобы получить статус халяль. Аналогичным требованиям должна соответствовать не только гостиницы и рестораны, но, а также городская среда: должны появляться рестораны и кафе с халяльное меню в торговых центрах или при больших музейных комплексах.

В России на сегодняшний день уже существуют несколько гостиниц, которые приняли стандарты халяль, в таких городах, как Москва «Аэростар», «Метрополь», «Holiday Inn Сущевский», Казань «Гольфстрим», «Шушма». Самой первой гостиницей, которая получила статус халяль является «Шушма» которая находится в городе Казань. Также с 2015 году началось проводиться ежегодное мероприятие по халяльному туризму «Halal Expo». Такие мероприятия дополнительно привлекут халяль-туристов с разных стран мира, и не только из других стран, но и из самой России.

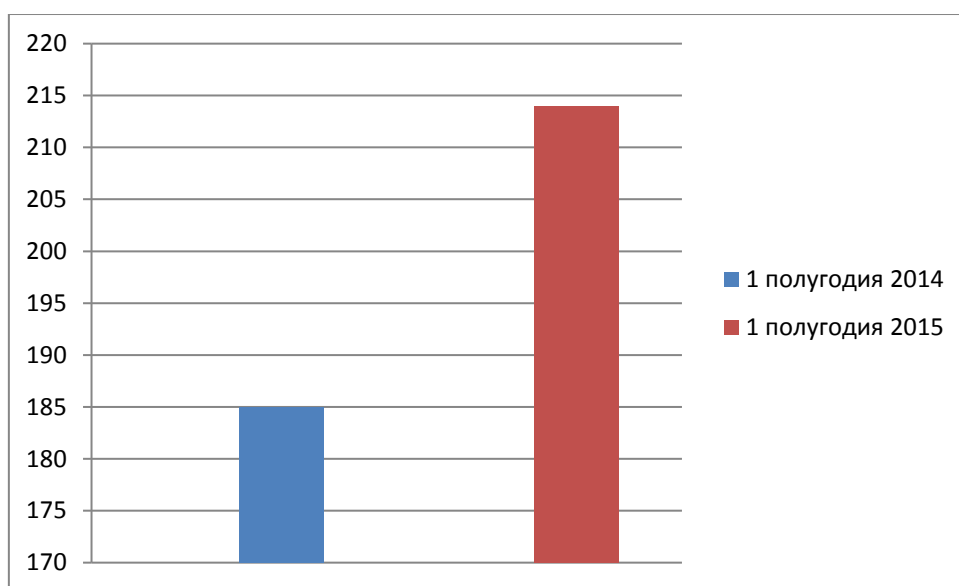
На сегодняшний день в России проживают около 25 миллионов мусульман и их число ежегодно растет. Халяль- туризм, поможет развивать внутренний туризм в стране, поднять экономику, и принести дополнительные прибыли как гостиницам, так и государству. Собственники некоторых российских гостиничных бизнесов уже сейчас изучают стандарты «халяль» и рассчитывают в ближайшем будущем получить статус «халяль» на предоставляемые услуги [39].

Россия может больше рассчитывает привлечь иностранных гостей из ближнего Востока, особенно из ОАЭ, Катар, Саудовская Аравия. На



ближнем Востоке уже открыт национальный туристский офис Visit Russia. Стратегия предполагает наличие туристических представительств в разных странах, развитие информационного партнерства между этими офисами и регионами России, туристическими, транспортными компаниями и СМИ.

Офисы VisitRussia – партнерские учреждения. Инициатором их создания стал Ростуризм, однако их работу курируют негосударственные организации. «Это прозрачный подход, современный и понятный,» – подчеркнул замглавы Ростуризма [34].



Источник [36]

Рисунок 5 - Количество туристов из ОАЭ, посетивших Россию

Халяль туризм очень быстро развивается по всему миру. Многие гостиницы изучают и стараются получить стандарт халяль чтобы принимать у себя халяль туристов. По многочисленным исследованиям и мнению международных экспертов, халяль туристы больше всех тратят на путешествия, что заставляет мировому туризму обратить на них внимания. Многие ведущие страны мира призывают гостиниц пройти стандарт халяль, так как это не только приносит прибыль гостинцам, но помогает стране поднять свою экономику. Халяль-туризм развивается быстрыми темпами. Спрос растёт с каждым годом, желающих становится больше. В этом

направлении лидируют развитые мусульманские страны. Многие страны упрощают визовый режим или во все его отменяют. Пока же халяль туристы посещают больше всего мусульманские страны.

В России данное направление только зарождается и работать придется еще очень много. Несмотря на недавнее появление халяль туризма на российском рынке, уже успели получить несколько гостиниц сертификат стандарта халяль. Это означает заинтересованности России принимать туристов мусульман из разных стран и оказать услугу в соответствии по нормам шариата.

## 2 Характеристика состояния гостиничных услуг в Приморском крае

### 2.1 Анализ рынка гостиничных услуг Приморского края

В настоящее время наиболее характерной тенденцией мирового туризма является создания качественной и современной туристской инфраструктуры, которая будет состоять не только из объектов показа, но и транспортную и инженерную инфраструктуру, а также сервис высокого уровня, которая будет соответствовать международным стандартам. Кроме того, развитие туризма включает в себя разнообразие туристского продукта, поиск новых туристских направлений, выбор альтернативных средств размещения и транспорта за соответствующую ценовую политику [9].

Туристская инфраструктура на территории Приморского края представляет собой совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения. Статистика количества гостиниц и иных средств размещения представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Статистика количества гостиниц на территории Приморского края в период 2012-2016

	доля, %	2012	2013	2014	2015	2016	доля, %
Число организаций		151	150	167	152	263	
базисный период, %						174	
текущий период, %			99	111	91	173	
Число номеров (комнат)		4511	4829	6410	6987	8771	
базисный, %						194	
текущий, %			107	133	109	126	
в том числе высшей категории:	9,6	435	466	478	485	633	7,2
базисный, %						146	
текущий, %			107	103	101	131	

Продолжение таблицы 2

	доля, %	2012	2013	2014	2015	2016	доля, %
Число мест (коек) в месяц		9607	12691	15985	18255	22169	
текущий, %			132	126	114	121	
Число номеров (комнат) в расчете на 1 КСР		30	32	38	46	41	
базисный, %						137	
текущий, %			107	119	121	89	
Число мест (коек) в месяц максимального развертывания в расчете на 1 КСР		64	85	96	120	105	
базисный, %						164	
текущий, %			107	132	113	125	

Источник: [49]

Таблица «Номерной и коечный фонд КСР» определяет среднюю крупность гостиничных предприятий, а также показывает максимальную туристскую емкость Приморского края, то есть количество туристов, которых регион может принять. Анализ динамики приведенных показателей за анализируемый период с 2012 по 2016 год свидетельствует о росте числа гостиниц на 74 % или на 112 предприятий. При этом, можно отметить, что характер роста - неравномерный, так как за указанный период наблюдалось как повышение, так и снижение числа предприятий. Данный факт подтверждает неустойчивое развитие сферы гостеприимства ПК. Кроме того, наблюдается увеличение количества номеров на 1 КСР в течение анализируемого периода на 37% или на 11 номеров, что может свидетельствовать о повышении числа более крупных предприятий.

В Приморском крае существует большой потенциал для развития туристской отрасли в плане гостиничного хозяйства, обустройства объектов и мест, имеющих туристскую привлекательность. Однако имеющаяся материальная база в значительной степени сдерживает развитие

конкурентоспособного рынка туристских услуг, повышение уровня и качества оказываемых услуг [11].

Коллективные средства размещения - гостиницы и аналогичные средства размещения являются главной составляющей туристской индустрии. Коллективные средства размещения в регионе представляют собой гостиницы, пансионаты, меблированные комнаты, общежития для приезжих. Специализированные средства размещения представляют собой детские санатории, санатории-профилактории, грязелечебницы, базы отдыха. В Приморском крае представлено около 263 гостиниц. Один из самых посещаемых городов в Приморском крае является Владивосток.

Владивосток по сравнению с другими городами Приморского края существенно развит в области туризма и гостиничного бизнеса. На сегодняшний день в городе проживает около 800 тысяч человек. В городе насчитывается 116 гостиниц. Статистика по числу коллективных средств размещения общего назначения по городским округам и муниципальным районам Приморского края приведены в таблице 3.

Таблица – 3. Коллективные средства размещения по городским округам и муниципальным районам

	2012	2013	2014	2015	2016
Приморский край	151	150	167	152	263
Арсеньев	7	6	7	9	10
Артем	5	6	5	5	13
Большой камень	4	7	7	8	7
Владивосток	28	31	39	38	116
Дальнегорск	3	2	2	3	4
Дальнереченск	4	3	4	1	4
Лесозаводск	3	3	4	3	5
Находка	20	18	22	21	27
Партизанск	3	4	5	4	8
Спасск-Дальний	4	5	5	5	4

Продолжение таблицы 3

	2012	2013	2014	2015	2016
Уссурийск	24	28	28	19	29
Фокино	1	2	2	3	3
Дальнереченский	2	2	1	-	2
Кавалеровский	2	2	3	3	3
Кировский	1	1	1	2	2
Красноармейский	2	2	2	1	-
Лазовский	-	-	2	1	1
Надеждинский	1	-	1	-	-
Октябрьский	1	-	-	-	2
Ольгинский	3	1	3	1	1
Пограничный	3	3	1	-	-
Пожарский	8	5	3	2	4
Спасский	1	-	-	-	1
Тернейский	4	3	5	5	3
Ханкайский	2	2	2	2	2
Хасанский	8	10	10	13	9
Хорольский	1	1	1	-	-
Черниговский	1	2	-	2	1
Чугуевский	1	2	2	1	2
Шкотовский	1	-	-	-	-

Источник: [49]

По данным таблицы видно, что Владивосток существенно опережает других городов по числу гостиниц. Это говорит о том, что турпоток к другим городам намного меньше, и потребность в гостиницах почти нет.

Во Владивостоке очень сильный сезонный фактор и, практически, не развиваются такие направления, как бизнес-туризм. С ноября по апрель наполняемость владивостокских гостиниц составляет всего 40% [28]. В основном посещают Приморский край туристы из стран Юго-восточной Азии. Среди них больше всего туристов из Китая, Кореи и Японии. С каждым годом туристский поток из Китая становится все больше и больше. Для них разработана программа «China Friendly» которая широко известна по

всей России. Японцы так же посещают Владивосток, но их поток значительно уступает китайским туристам. Туристам нужен комфорт сравнимый с комфортом, предоставляемым их предприятиями гостиничного типа. Из 116 предприятий гостиничного типа г. Владивостока только 11 гостиниц имеют сертификаты на категорию, а остальные 105 гостиницы без категории. Ниже в таблице приведены классности гостиниц по Приморскому краю.

Таблица – 4. Распределение коллективных средств размещения общего назначения по их классности в 2016 году

	<i>Всего</i>	<i>5 звезд</i>	<i>4 звезды</i>	<i>3 звезды</i>	<i>2 звезды</i>	<i>1 звезда</i>	<i>без категории</i>
Приморский край	263	1	3	12	1	1	245
Арсеньев	10	-	-	1	-	-	9
Артем	13	-	-	1	1	1	10
Большой камень	7	-	-	-	-	-	7
Владивосток	116	1	2	7	1		105
Дальнегорск	4	-	-	-	-	-	4
Дальнереченск	4	-	-	-	-	-	4
Лесозаводск	5	-	-	-	-	-	5
Находка	27	-	-	2	-	-	25
Партизанск	8	-	-	-	-	-	8
Спасск-Дальний	4	-	-	-	-	-	4
Уссурийск	29	-	-	-	-	-	29
Фокино	3	-	-	1	-	-	2
Дальнереческий	2	-	-	-	-	-	2
Кавалеровский	3	-	-	-	-	-	3
Кировский	2	-	-	-	-	-	2
Красноармеский	-	-	-	-	-	-	-
Лазовский	1	-	-	-	-	-	1
Октябрьский	2	-	-	-	-	-	2
Ольгинский	1	-	-	-	-	-	1
Пограничный	-	-	-	-	-	-	-
Пожарский	4	-	-	-	-	-	4

Продолжение таблицы 4

	<i>Всего</i>	<i>5 звезд</i>	<i>4 звезды</i>	<i>3 звезды</i>	<i>2 звезды</i>	<i>1 звезда</i>	<i>без категории</i>
Спасский	1	-	-	-	-	-	1
Тернейский	3	-	-	-	-	-	3
Ханкайский	2	-	-	-	-	-	2
Хасанский	9	-	-	-	-	-	9
Черниговский	1	-	-	-	-	-	1
Чугуевский	2	-	-	-	-	-	2

Источник: [49]

По данным ООО «Приморский центр сертификации и качества», в настоящее время в городе Владивостоке имеют категорию следующие гостиницы: 3 звезды – «Приморье», «Островок», «Гранит», «Славянская», «Владивосток», «Меридиан», 4 звезды – Азимут, Астория, 5 звезд – «Хёндэ». Малое количество сертифицированных гостиниц является одной из важнейших проблем для Приморского края, для развития халяль туризма. В Приморском крае всего лишь одна пятизвездочная звездочная гостиница. Халяль туристы, как правило, останавливаются только в гостиницах 4 и 5 звезд [29].

Пятизвездочная гостиница ООО «Владивостокский бизнес центр» по международным меркам считается малым или средним отелем. В нём всего 153 номера. Всего о Владивостоке 116 гостиниц. Большинство из них имеют небольшой номерной фонд (до 100 номеров) и ориентированы на деловых туристов, которые составляют основную статью их доходов. Гостевая отрасль города, как правило, отражает состояние его экономики. Пока уровень гостиниц Владивостока находится на низком уровне по предоставлению услуг потребителю [3].

Показатели систем, в которых сертифицированы эти гостиницы, гармонизированы с основными требованиями Всемирной туристской организации. Гостиницы Владивостока сертифицируются на безопасность - по ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие



требования» на категорию – по показателям «Системы классификации гостиниц и других средств размещения», разработанную Федеральным агентством по туризму. Право использования этих показателей предоставлено некоммерческой организации «Фонд устойчивого развития туризма» (г. Москва) и ООО «Приморский центр сертификации и качества» (г. Владивосток) [2]. Но требования к уровню обслуживания халяль туристов достаточно высокие.

Следует отметить, что в г. Владивостоке значительная часть (66%) гостиниц находится в частной собственности; 12% — иностранная и смешанная (российская и иностранная) и 10% приходится на государственную собственность. При этом наибольший доход имеют гостиничные предприятия с частной, смешанной российской и иностранной формой собственности. Именно эти гостиницы представляют интерес для развития услуг для халяль туризма [43].

Статистика форм собственности гостиниц и аналогичных средств размещения представлена в Таблице 4.

Таблица 5 - Статистика форм собственности гостиниц за 2016г.

Всего предприятий	100%
Федеральная собственность	10%
Частная собственность	66%
Смешанная российская собственность	6%
Иностранная собственность	12%
Совместная российская и иностранная собственность	6%

Источник: [43]

Популярна у деловых туристов гостиница «Гавань», располагающая тремя залами для проведения конференций, семинаров и переговоров: «Джоконда», «Романтик-холл» и «Консульский клуб». Достаточно

востребованы трехзвездные отели «Акфес-сейо», «Влад Инн», «Венеция» и, с хорошим сервисом, гостиница «Версаль».

Кампус ДВФУ – также площадка для делового туризма. Конференц-центр имеет необходимые помещения для проведения конгрессно-выставочных мероприятий любого уровня, обеспечен современным мультимедийным оборудованием, отвечающим мировым стандартам. Кампус ДВФУ располагает двумя конференц-залами на 700 и 900 мест, соответственно, ближайший конкурент отель «Хендэ» располагает залом всего на 300 мест.

В таблице 6 проведен сравнительный анализ гостиниц города Владивостока.

Таблица 6 – Сравнительный анализ гостиниц города Владивостока

Критерий оценки	Перечень гостиниц			
	Кампус ДВФУ	«Владивостокский бизнес центр»	«Меридиан»	«Азимут»
Месторасположение (относительно центра города)	20 км от центра города	Центр города	4 км от центра города	Центр города
Категории номеров	Стандартные, бизнес-класс, люкс, Президентский номер	Стандартные, ДеЛюкс, Люкс «Джуниор», Люкс «Корнер», люкс, роял – люкс, президентский номер президентский номер	Стандартные, люкс, бизнес-класса, Vip	Стандартные, супериор, бизнес-класс, эконом-класс
Организация рабочей зоны в номере	Телевизор, сейф, кабельный интернет телефон, рабочий стол, полки, канцелярия	Телевизор с международными каналами, сейф, бесплатный Wi-Fi, телефон с междугородным и международным доступом	Телевизор, сейф, бесплатный Wi-Fi, телефон, рабочий стол, холодильник	Телевизор, сейф, бесплатный Wi-Fi, телефон, рабочий стол, холодильник

Продолжение таблицы 6

Критерий оценки	Перечень гостиниц			
	Кампус ДВФУ	«Владивостокский бизнес центр»	«Меридиан»	«Азимут»
Наличие дополнительных услуг	Прачечная, химчистка, услуги международной и междугородной связи, мини-бар, парковка, принимаются кредитные карты, обменный пункт валюты, банкоматы, конференц-залы.	Бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля, бизнес центр (компьютер, интернет, факс, копировальный аппарат), визовая поддержка (турагентство), организация экскурсионного обслуживания, трансферов и заказ такси, бесплатная парковка, персональные сейфы, прачечная и химчистка, парикмахерская	Трансфер в аэропорт или вокзал, доставка в любой пункт Приморского края, прачечная, автостоянка, камера хранения, ресторан, салон красоты, услуги международной и междугородной связи, доступ к сети интернет (Wi-Fi), бронирование бил	Прачечная, 2 охраняемые парковки, камера хранения, бизнес центр (8 конференц-залов, оснащенных мультимедийным оборудованием, копировальный центр, факс, аренда автомобиля, массажный кабинет, сауна, салон красоты, сувенирный магазин, ресторан «Саммит», лобби-.

Источник: [собственное исследование автора]

Одна из особенностей владивостокского гостиничного рынка: ему не присуща специализация, ставшая тенденцией в мире. К примеру, нет специальных номеров для бизнес-дам, мотелей, отелей для студентов и т.п. [10].

Гостиницы Владивостока динамично развиваются, совершенствуются и расширяют спектр предоставляемых услуг. Как недорогие гостиницы Владивостока, так и отели Владивостока высшей категории предлагают своим постояльцам достаточно широкий комплекс услуг, обеспечивающий максимально комфортное проживание, насыщенный и разнообразный отдых, а также плодотворный труд. Для кого-то особое значение имеет месторасположение гостиницы, для кого-то - наличие конференц-зала, для

других самым главным фактором при выборе отеля является стоимость проживания. В любом случае для каждого гостя Владивостока найдется оптимальный вариант. Но для халяль-туриста необходимы специфические услуги не нарушающие их религиозные требования, с ковриком для молитвы, четки, экземпляр Корана в каждом номере и направления на Киблу, а самое главное халяльное питание в гостиницах и предприятиях общественного питания.

## **2.2 Особенности предоставление дополнительных халяль услуг**

Председатель Совета муфтиев России и Духовного управления мусульман Российской Федерации Муфтий шейх Равиль Гайнутдин утвердил Стандарт «Халяль» SO RMC 410:2014: "Услуги халяль в гостиницах и других средствах размещения, разработанный Международным Центром стандартизации и сертификации «Халяль» Совета муфтиев России.

Данный стандарт стал первым в России документом, регулирующим правила предоставления услуг «Халяль» в гостиничном и туристском сегменте. «Номера, предоставленные халяль туристам, должны соответствовать нормам Шариата», - говорится в документе. В частности, в каждом номере должно быть направление на Киблу, чтобы турист во время наступления молитвы смог спокойно знать в какую сторону стать лицом. Экземпляр Священного Корана, очень обрадует гостя, так как во многих гостиницах халяль туристы спрашивают о Коране. Кроме того, в номерах должны быть коврик для намаза, кувшин для омовения. Также стоит отметить, что для гостей, исповедующих Ислам, всегда будет доступно халяльное питание, это очень важно и одна из самых актуальных проблем сегодняшних дней, гостиницы принимающие халяль туристов обязаны предоставлять им виды блюд и мясо, которые разрешены по законам Ислама [14].

Также, как и в обычных гостиницах, в халяль гостиницах тоже есть дополнительные услуги. Многие из этих дополнительных услуг, таких как прачечная, гладильная, химчистка, сейфы для хранения дорогих вещей или важных документов, можно увидеть в других обычных гостиницах. Но также есть особые дополнительные услуги, одна из таких услуг, это во время месяца Рамадан. В этом месяце меняется график работы ресторанов и баров в гостиницах. Рестораны гостиницах предоставляют утренний завтрак (сухур) до восхода солнца, а ужин (ифтар) после заката солнца. Этим нельзя сказать, что остальное время дня ресторан будет закрыт, ресторан продолжит свою работу в обычном графике. Есть люди, которым нельзя поститься (больные, беременные женщины и т.д.). Эта услуга, хоть и считается дополнительной, она бесплатная во многих халяль гостиницах. Еще одна дополнительная услуга, это предоставления купальных костюм для женщин, которые дают возможность женщинам-мусульманкам насладиться отдыхом в спа-центре, бассейне или море.

Также безалкогольные мини-бары в номерах и выбор безалкогольных напитков в меню высоко ценится в списке требований путешественников-мусульман [37].

Приморский край является одним из быстроразвивающихся краев в России, в том числе в сфере индустрии гостеприимства и туризма. Владивосток, который каждый год принимает туристов со всего мира. Основной турпоток во Владивосток идет из стран Юго-восточной Азии, и акцент делается именно на них, создаются программы и разрабатываются услуги для того, чтобы удовлетворить их потребности. Туристские потоки из мусульманских стран активно растут, в том числе за счет упрощения визовых требований. В рамках этой программы Приморский край должен показать готовность принятия халяль туристов, активному продвижению необходимых условий, учитывающих их специфические требования [44].

Наибольшие усилия по созданию гостеприимной для халяль туризма среды необходимо реализовывать в сфере гостеприимства, общественного

питания. Уже создана индустрия производства полуфабрикатов по принципам халяль. В рамках проекта активно проходят сертификацию гостиницы Казани, Москвы, Владивостока, Уфы – направлений, которые наиболее востребованы у потенциального потребителя турпродукта Halal Friendly [4].

В последнее время наблюдается большой рост въездного потока из Азиатских и ближневосточных стран, в то числе стран с преобладающим мусульманским населением. Существенно увеличились потоки из Малайзии, Ирана, ОАЭ, Индонезии. Определен перечень стран, граждане которых смогут посетить Россию по электронным визам через пункты пропуска в свободном порту Владивосток. В России на Дальнем Востоке действует упрощенный визовый режим для восемнадцать стран Бруней, Индия, КНР, КНДР, Мексика, Сингапур, Япония, Алжир, Бахрейн, Иран, Катар, Кувейт, Марокко, ОАЭ, Оман, Саудовская Аравия, Тунис и Турция. Министр России по развитию Дальнего Востока Александр Галушка сообщил, что в первую очередь по новой схеме заработают пункты пропуска во Владивостоке. В перспективе прибыть по электронной визе иностранцы смогут из пяти регионов, где действует режим свободного порта – Приморье, Хабаровский край, Сахалинскую область, Чукотку и Камчатку. Получение визы бесплатно. Для того чтобы получить визу, необходимо заполнить анкету на сайте МИД России. При положительном ответе виза будет проставлено прямо на российской границе. Анкета рассматривается 4 дня, а сама виза действует в течении 30 дней с момента оформления. Для Приморского края халяль туризм новое понятия. Это уникальная ниша для бизнеса, который безусловно может поднять экономику Приморского края и города Владивосток, привлечь в край инвесторов и показать высокую доходность. Разнообразный ассортимент средства размещения такого типа может стать залогом не только растущего потока из других стран, но и развивающегося внутреннего туризма. В на территории России проживают около 25 млн мусульман, в Приморье – свыше 150 тысяч. Таким образом, некоторые

гостиницы Приморья страны озадачились получением сертификатов на услуги халяль.

Сейчас центры сертификации халяль предлагают разные уровни стандартов для отелей. «Облегченный» вариант предусматривает более подходящее российскому рынку условия, формат halal friendly, наличие в гостинице халяль номеров и некоторых сертифицированных услуг. Среди гостиниц Владивостока первым удалось получить сертификацию халяль на предоставления услуг, это гостиница Азимут. На сегодняшний день гостиница может предоставить четки, коврик для молитвы, и экземпляр Корана. Азимут получил сертификацию год назад, и по словам сотрудников воспользовались такой услугой ни один раз. Владивосток имеет все возможности привлечь халяль-туристов, у города уникальная природа и инфраструктура, исторические здания и музеи, современные развлекательные комплексы, остаются все лишь внедрить программу halal friendly, гостиницам, предприятиям общественного питания и продуктовым магазинам. Расширение таких услуг способствует к увеличению халяль-туристов в Приморском крае [47].

Как уже было отмечено к халяль туризму не только средства размещения или предприятия общественного питания должны быть готовыми, но и сам город должен показать свою готовность. В самом главном городе Приморского края, Владивостоке отсутствует мечеть, это является основной проблемой города, которая может остановить халяль-туристов. Мечеть является основным местом посещения каждого мусульманина. Каждый халяль-турист желает посещать мечети в городе во время его путешествия. Мечеть, которая может стать достопримечательностью города, привлечет халяль-туристов и других туристов, посетивших Владивосток.

В России халяль-туризм, хорошо развит в Республики Татарстан, где более половины численности населения составляют мусульман. В республике все больше предприятий пищевой промышленности начинают

производить халяльную продукцию, открываются новые халяль кафе и рестораны, активно развивается халяль туризм и разрабатываются медицинские услуги по канонам шариата. В Татарстане в некоторых гостиницах и хостелах оборудованы специальные номера, отвечающие халяль стандартам. В основном такие гостиницы расположены в Казани: Korston Club Hotel (5 звезд), Гольфстрим (4 звезды), Relita Kazan Hotel (4 звезды), Val Hotel (3 звезды), Олимп (3 звезды) [45]. Врио губернатора Андрей Тарасенко провел совещания с делегацией Республики Татарстан во главе с заместителем премьер-министра Василем Шайхрезиевым. Заместитель премьер-министра добавил, что за это время был решен вопрос по закреплению земельного участка. Кроме того, специалисты подготовили и согласовали проект будущей мечети, а также документы всех необходимых коммуникаций. Планируется начало стройки первой мечети города Владивосток уже в июне этого года, выделено участок на берегу бухты Улисс, Катерная 5 [48].

### **2.3 Специфические требования по обслуживанию халяль-туристов**

Во всех гостиницах существует стандарт обслуживания. Такие стандарты есть и в халяль гостиницах. Иногда отельерам в гостиницах Приморья трудно выполнять все требования халяль туристов. В первую очередь, гостей заинтересует халяльная еда. Достаточно опыт в приготовлении халяль-питания имеется в популярных ресторанах Владивостока «Хлопок» и «Белый барашка».

Сеть ресторанов узбекской кухни Чайхона «Хлопок» сочетает в себе лучшие традиции восточного гостеприимства и самые современные тенденции в интерьере. Это не просто чайхона: это современный Восток. Именно в «Хлопке» все гурманы, любители и ценители найдут что-то для себя - будь то самые дымные кальяны или наваристый лагман, авторские коктейли или хрустящие чебуреки, уютные топчаны и отличная музыка. Сеть



ресторанов «Хлопок» постоянно развивается, внедряя новые услуги, например, мариновку и доставку шашлыков. Отдельного внимания заслуживает мясо, в упаковке, которая обозначена штампом халяль и его доставка. Современный интерьер, повара, специалисты восточной кухни, разнообразное меню ресторана делают «Хлопок» отвечающим запросам халяль туристов. Настоящее восточное гостеприимство, атмосфера уюта и тепла для каждого — вот отличительная особенность сеть этих ресторанов.

Ресторан «Белый барашка», основными блюдами которого являются восточных и азербайджанских кухонь, приготавливают мясо со стикерами халяль на упаковках.

Таким образом, во Владивостоке уже существуют популярные и посещаемые рестораны, которые предоставляют халяльную еду. Но халяль-туристам необходима полная халяльность ресторана или кафе.

Требования к гостиничным номерам, ориентируемых на халяль – туристов. Номера должны быть укомплектованы необходимыми вещами для мусульман: Кораном, ковриком для молитвы и указателем направления на Киблу. Киблу изображают в виде стрелки и, как правило, приклеивают на подоконник, либо на журнальный столик. Конечно, сейчас каждый мусульманин может определить направлению на Киблу с помощью разных телефонных предложении, но по стандарту халяль указатели должны быть в каждом номере. Хорошо если будет еще мусульманский путеводитель с перечнем полезных мест в городе: мечетей, халяльных магазин, халяльных ресторанов, стоматологических кабинетов и поликлиник [46].

К персоналу и интерьеру халяльных отелей также предъявляются специфические требования. Женщины должны носить закрытую одежду и не могут обслуживать в номерах мужчин. Спортзал, сауна, бассейн должны быть отдельными по половому признаку.

В зависимости от степени халяльности отелям после сертификации будут присваиваются «луны» (по аналогии со «звездами»). Четких критериев

«лунности» в РФ пока нет. Чем больше критериев выполнит отель, тем больше лун получит.

Критерии халяльности:

- наличие в номерах принадлежностей для намаза: ковриков, четок, расписания времени молитв для данного региона, а также Корана и Киблы;
- санузел оборудован кувшином для омовения и/или гигиеническим душем и биде;
- халяльное питание и/или возможность доставки халяль-еды;
- возможность приема пищи в ресторане отеля в ночное время во время Рамадана;
- наличие в отеле мужских и женских молельных комнат;
- отдельные для мужчин и женщин места общего пользования (парикмахерские, медпункты, спа и т. д.);
- одежда персонала отвечает нормам исламской этики, обслуживание в номерах осуществляется персоналом одного пола с клиентом.

Халяль услуги в перспективе планирует внедрить отель «Владивостокский бизнес центр». Гостиница очень популярна не только среди местных жителей, но и среди иностранных туристов. Гостиница «Владивостокский бизнес центр» в прошлом году была выкуплена всемирной туристской корпорацией Lotte и будет носить его имя. Это повлечет за собой реконструкцию гостиницы и его реформатирование под требования Lotte. Со сменой руководство гостиница Lotte еще больше разнообразит свои услуги, и имеет все возможности предоставить халяль услуг ведь на данный момент главный конкурент Азимут начал внедрять halal friendly.

## Заключение

Цель дипломного исследования: перспективы и разработка специфических гостиничных услуг и питания для халяль туристов в гостиницах Приморского края.

Были раскрыты основные понятия и определения халяль-туризма, специфику данного направления, проанализировано рынки гостиничных услуг Приморского края, обозначены специфические особенности обслуживания халяль-туристов, определены особенности дополнительных халяль услуг.

Понятие «халяль-туризм» относится к особому виду туристской отрасли, направленной на удовлетворение привычек и потребностей путешествующих мусульман. Прежде всего, эта категория клиентов ожидает получить услуги, отвечающие их религиозным принципам, например, халяльное меню в ресторанах и зоны для молитв в гостиницах.

Многие страны, чтобы получить больше прибыли от туризма, создают все условия для халяльного туризма и делают всё возможное чтобы привлечь халяль туристов, еще это можно назвать «соревнование» между стран, каждая страна, которая хочет принимать халяль туристов создают уникальные турпакеты, чтобы показать своё преимущество. Халяль туризм – это деньги и серьезные деньги. Согласно индексу глобальной отрасли мусульманского туризма (GMTI), разработанному Mastercard и CrescentRating, к 2020 году отрасль вырастет до 200 млрд долларов, тогда как в прошлом году ее оборот составлял 145 млрд долларов.

На российском рынке понятие халяль туризм, услуги халяль туризма только зарождаются. Развитие этого нового для России направления туризма набирает обороты, в стране появляются халяльные гостиницы и предприятия общественного питания. Россия считается привлекательной страной для халяль туристов. Компания Crescent Rating, составила глобальный рейтинг

Global Muslim Travel Index-2016, в который вошли 130 стран мира, и в этом рейтинге Россия заняла 49-е место. По многочисленным исследованиям и мнению международных экспертов, халяль туристы больше всех тратят на путешествия, что заставляет мировому туризму обратить на них внимания. Многие ведущие страны мира призывают гостиниц пройти стандарт халяль, так как это не только приносит прибыль гостинцам, но помогает стране поднять свою экономику.

В международном уровне халяль туризм пользуется популярностью европейские, страны Ближнего и Дальнего Востока создают новые халяль гостиницы и услуги. Однако для Приморья, и Владивостока это совершенно новое направление туризма, что подтверждает положение о его незначительной популярности среди туристов.

Владивосток имеет большой потенциал для развития халяль туризма. Город имеет все необходимые инфраструктуры для того, чтобы привлечь халяль-туристов. Появляются предприятия питания, предоставляющие халяльное питания. Популярные рестораны «Хлопок» и «Белый барашка» предоставляют гостям халяльное питание. Гостиницы города стремительно стараются получить сертификат халяль для оказания услуг для халяль-туристов. Среди гостиниц Владивостока первым удалось получить сертификацию халяль на предоставления услуг, это гостиница Азимут. Врио губернатора Андрей Тарасенко провел совещания с делегацией Республики Татарстан во главе с заместителем премьер-министра Василем Шайхрезиевым. Заместитель премьер-министра добавил, что за это время был решен вопрос по закреплению земельного участка. Кроме того, специалисты подготовили и согласовали проект будущей мечети, а также документы всех необходимых коммуникаций. Планируется начало стройки первой мечети города Владивосток уже в июне этого года, выделено участок на берегу бухты Улисс, Катерная 5.

Но стоит отметить, что рынок Приморского края не полностью готов к обслуживанию халяль туристов. В Приморье нет достаточного количества

4-х и 5-и звездных отелей, сертифицированных отелей. Это влияет на развитие туризма со стран Ближнего Востока.

Также были рассмотрены специфические особенности обслуживания халяль туристов. На сегодняшний день гостиница может предоставить четки, коврик для молитвы, и экземпляр Корана. Азимут получил сертификацию год назад, и по словам сотрудников воспользовались такой услугой ни один раз. Требования к гостиничным номерам, ориентируемых на халяль – туристов. Номера должны быть укомплектованы необходимыми вещами для мусульман: Кораном, ковриком для молитвы и указателем направления на Киблу. Киблу изображают в виде стрелки и, как правило, приклеивают на подоконник, либо на журнальный столик. Конечно, сейчас каждый мусульманин может определить направлению на Киблу с помощью разных телефонных предложении, но по стандарту халяль указатели должны быть в каждом номере. Хорошо если будет еще мусульманский путеводитель с перечнем полезных мест в городе: мечетей, халяльных магазинов, халяльных ресторанов, стоматологических кабинетов и поликлиник. К персоналу и интерьеру халяльных отелей также предъявляются специфические требования. Женщины должны носить закрытую одежду и не могут обслуживать в номерах мужчин. Спортзал, сауна, бассейн должны быть отдельными по половому признаку.

### Список использованных источников

1. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»: [принят 29 ноября 2012 г.]. – Электронный фонд. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>
2. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»: [принят 11 ноября 2014 г.]. – Электронный фонд. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>
3. Азоев А.Г. Конкуренция: анализ, стратегия и практика / А.Г. Азоев. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2015. – 208с.
4. Азоев А. Г. Конкурентные преимущества фирмы / А.Г. Азоев, А.П. Челенкову – М.: 2013.-44с.
5. Алексеев А.А. Маркетинговые исследования рынка услуг / А.А. Алексеев — М.: Типография «НОВОСТИ», 2012.С.55-62.
6. Амблер Т. Практический маркетинг / Пер. с англ. под общей ред. Ю.Н. Каптуревского. — СПб.: Изд. «Питер», 2014.-99с.
7. Багиев Г.Л. Маркетинг: учебник для вузов / Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич, Х. Анн — М.: Изд. «Экономика», 2016.-17с.
8. Багиев Г.Л. Методы получения и обработки маркетинговой информации / Г.Л. Багиев — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2013.С.67-72.
9. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования / Л.В. Баумгартен. — М.: Изд. центр «Академия», 2013. — 288 с.
- 10.Баумгартен Л.В. Стандартизация — методическая основа качества деятельности и обслуживания гостей сетевыми гостиницами // Менеджмент качества. - 2015. - № 1. - С. 66-72.
- 11.Бест Р. Маркетинг от потребителя / Р. Бэст. – М.: МИФ, 2015.
- 12.Березин И.С. Маркетинговый анализ. Рынок. Фирма. Товар. Продвижение / И.С. Березин — М.: Изд. «Вершина», 2011.-235с.

13. Березин И.С. Маркетинг и исследования рынков / И.С. Березин — М.: «Русская Деловая Литература», 2010.-35с.
14. Большаков Н.М., Новиков Ю.С. Маркетинговые методы управления предприятием / Н.М. Большаков, Ю.С Новиков — Сыктывкар: СЛИ, 2014.
15. Виханский О.С. Стратегическое управление / Виханский О.С. - М.: Инфра – М , 2006. - 550с.
16. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика / Е.П. Голубков — М.: Изд. «Финпресс», 2011.-121с.
17. Голубков Е.П. Основы маркетинга: учебник / Е.П. Голубков — М.: Изд. «Финпресс», 2009.-209с.
18. Грибов В. Д. Инновационный менеджмент: учебное пособие / В. Д. Грибов, Л. П. Никитина. – Москва: ИНФРА-М, 2014. – 311 с.
19. Гурнакова Л. Н. Методические основы анализа конкурентной среды, измерения концентрации и силы рынка / Л. Н. Гурнакова // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. заоч. науч. конф. (г. Москва, апрель 2011 г.). Т. I. — М.: РИОР, 2011. -С.9-12
20. Дейан А. Изучение рынка / Пер. с англ. — СПб.: Изд. дом «Нева экономикс», 2011. С.28-33.
21. Ерёмин В.Н. Маркетинг: основы и маркетинг информации: учебник / В.Н. Ерёмин — М.: КНОРУС, 2010.-87с.
22. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник : для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис" / М.А. Ёхина. - 6-е изд., перераб. – М.: Академия, 2015. - 236 с.
23. Иванов Л.А. Исследования рынка собственными силами. Мастер класс / Л.А. Иванов — СПб: «Питер», 2011.-С 128-131.
24. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ. В.Б. Боброва — М.: Изд. "Прогресс", 2014.-153с.

25. Ламбен Ж.Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок / Перев. с англ. под ред. В.Б. Колчанова — СПб.: Питер, 2012.-150с.
26. Малхотра Н. Маркетинговые исследования. Практическое руководство – М: Вильямс, 2009. – 960с.
27. Нарута Я.С. Пути повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия / Я.С. Нарута, Т.Е. Смакота // Междунар. студенческий науч. вестн. – 2016. – № 6. – С. 93
28. Нэреш К. Малхотра Маркетинговые исследования / Пер. с англ. В. Кравченко, О. Пелявский — М.: Изд. «Вильямс». 2014.-С.35-38.
29. Современный менеджмент: учебник / под ред. М. М. Максимцова, В. Я. Горфинкеля. – Москва: ИНФРА-М, 2014. – 299 с
30. Тюрин Д.В. Маркетинговые исследования: организация и проведение в компании/ Д.В. Тюрин. – М.: Юрайт, 2013. 5. Сергеева, С.Е. Эффективный маркетинг — ключ к успеху компании / С.Е. Сергеева // Маркетинг в России и за рубежом, 2011. — № 2. — С.114-120.
31. Успешная карьера в международной индустрии гостеприимства: рекомендации начинающим отельерам / Т. Нолл. – СПб. : С.-Петербург. гуманитар. ун-т профсоюзов, 2013. - 62 с.
32. Все, что хотели узнать о халяль туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.islam.ru/content/obshestvo/41605>
33. Гостиничный халяль: все только начинается [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/article/gostinichnyy-halyal-vsyo-tolko-nachinaetsya>
34. Что такое халяльный туризм [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ansar.ru/other/chto-takoe-halyalnyj-turizm>
35. Прогноз Amadeus [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelier.pro/news/item/1383-amadeus>
36. Как и зачем привлекать мусульманских туристов в Россию [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.dp.ru/a/2015/12/10/Druzheljubnij\\_haljal](https://www.dp.ru/a/2015/12/10/Druzheljubnij_haljal)



- 37.[Электронный ресурс]. – URL: <http://islamreview.ru/halalnyj-turizm/>
- 38.Услуги гостиничного бизнеса и службы их осуществления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/lojko9-2.htm](http://tourlib.net/books_tourism/lojko9-2.htm)
- 39.Пляжная мода: бикини или буркини [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://jam-dc.ru/news/news\\_world/360-plyazhnaya-moda-bikini-ili-burkini.html](http://jam-dc.ru/news/news_world/360-plyazhnaya-moda-bikini-ili-burkini.html)
- 40.Халяльный туризм в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://russiantourism.ru/main/main\\_22438.html](http://russiantourism.ru/main/main_22438.html)
- 41.Солнце, море и халяль: как устроен мир мусульманских путешествий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://iz.ru/706453/evgeniia-priemskaia/solntce-more-i-khalial>
- 42.Mastercard: Расходы молодого поколения мусульман на туризм [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://newsroom.mastercard.com/ru/press-releases/mastercard-%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%85%D0%BE%D0%B4%D1%8B-%D0%BC%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BC%D1%83%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C/>
- 43.Исследование конкурентной среды рынка гостиничных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://studbooks.net/1214657/marketing/issledovanie\\_konkurentnoy\\_sredy\\_rynka\\_gostinichnyh\\_uslug](http://studbooks.net/1214657/marketing/issledovanie_konkurentnoy_sredy_rynka_gostinichnyh_uslug)
- 44.Halal friendly в России развивается [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.atorus.ru/NEWS/PRESS-CENTRE/new/40523.html>
- 45.Современное состояние халяль туризма в республике Татарстан [Электронный ресурс]. – URL: <https://islamjournal.ru/2017/id01/>

46. Как в России зарождается рынок халяльного туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.accordmg.ru/novosti/kak-v-rossii-zarozhdaetsja-rynok-haljalnogo-turizma.html>
47. Проблемы и перспективы развития религиозного туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docplayer.ru/60832951-Problemy-i-perspektivy-razvitiya-religioznogo-turizma.html>
48. Строительство мечети на бухте Улисс во Владивостоке [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.newsvl.ru/vlad/2018/01/30/167211/>
49. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Приморскому краю [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
[http://primstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/primstat/ru/statistics/](http://primstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/primstat/ru/statistics/)

## Приложение А Сертификат «Халаль Туризма Стандарт»

ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ МУСУЛЬМАНСКАЯ РЕЛИГИОЗНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ

**СОВЕТ МУФТИЕВ  
РОССИИ**  
THE RUSSIA MUFTIES COUNCIL

129090, г. Москва, Выползов пер. 7  
Vypolzov lane 7, Moscow, 129090, Russian Federation,  
Tel./fax: +7 (495) 681 49 04, 681 73 72  
www.muslim.ru



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЦЕНТР  
СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ  
"ХАЛЯЛЬ"  
МЦСИС «ХАЛЯЛЬ»  
INTERNATIONAL CENTER FOR "HALAL"  
STANDARDIZATION AND CERTIFICATION  
Тел.: +7 (495) 926-03-10  
www.halalcenter.ru, e-mail: info@halalcenter.ru

**Halal** **حلال** **Халаль**

**СВИДЕТЕЛЬСТВО № 006 НТ LICENCE No. 006 NT**  
о постановке деятельности ООО «ТВИНС ГРУПП» на контроль



**ООО «ТВИНС ГРУПП» (ОГРН 1137746884880)**  
AZIMUT Отель Олимпик Москва  
находящийся по адресу: 129110, г. Москва, Олимпийский проспект, д.18/1, имеет условия оказания услуг размещения с  
соблюдением норм Ислама, соответствующих категории 3 (трёх) луи по лунной системе классификации, установленной  
Системой добровольной сертификации «Халаль Туризм Стандарт» SO RMS 410:2014 «УСЛУГИ «ХАЛЯЛЬ» В ГОСТИНИЦАХ  
И ДРУГИХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ».

Процесс оказания указанных в настоящем Свидетельстве услуг находится под контролем ООО «МЦСИС «Халаль»  
Совета муфтиев России.

**Настоящее Свидетельство не действительно без сертификата соответствия.**  
**Срок действия настоящего Свидетельства с «09» июня 2017 г. по «31» мая 2018 г.**



**Муфтий шейх Равиль Гайнутдин**  
Председатель Централизованной мусульманской религиозной организации Совета муфтиев России  
Председатель Духовного управления мусульман  
Российской Федерации



## Приложение Б Меню ресторана «Белый Барашка»



Добавить в корзину

Лявянги из рыбы (предзаказ; цена зависит от веса)

130р



Добавить в корзину

Запеченная ножка ягненка (предзаказ; цена зависит от веса)

1 900р



Добавить в корзину

Плов Азербайджанский

300р



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ**

на выпускную квалификационную работу студента Иргашева Даврона  
Абдумалик угли

(фамилия, имя, отчество)

специальность (направление 43.03.03.) Гостиничное дело группа Б1410  
Руководитель ВКР \_Васильева Людмила Алексеевна, доктор филол. наук,  
профессор

(ученая степень, ученое звание, и.о. фамилия)

на тему: « Разработка гостиничных услуг для халяль – туристов в гостиницах  
Приморского края »

Дата защиты ВКР «29» июня 2018 г.

Название ВКР соответствует выданному заданию, актуальность темы не вызывает сомнений, поскольку в гостиничном бизнесе в условиях высокой конкурентности среди средств размещения, возникает естественный интерес клиентов к предприятиям большей комфортности и классности. Представленная выпускная квалификационная работа выполнена на материале гостиниц, оказывающих халяль-услуги в РФ и Приморском крае. Это направление делает первые шаги в Приморье. Тем не менее, на основе проделанного анализа студентом были сформированы рекомендации с целью дальнейшего улучшения работы этого предприятия. Работа Даврона Иргашева выполнена с соблюдением всех стандартов и соответствует требованиям высшей школы и может быть допущена к защите.

Заключение: Работа заслуживает отличной оценки, а исполнитель достоин присвоения квалификации «Бакалавр гостиничного дела».

Процент оригинальности текста: 70%

Руководитель ВКР Васильева Л.А. доктор филол. наук, профессор

(уч. степень, уч. звание)

(подпись)

  
(и.о. фамилия)

«22 июня» 2018 г.