

Леухин Алексей Николаевич

канд. социол. наук, доцент

Вакуленко Юлия Эдуардовна

студентка

ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет»

г. Астрахань, Астраханская область

ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ «HALAL FRIENDLY» НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

***Аннотация:** в статье рассмотрены базовые и специфические требования к организации программ обслуживания по системе «Halal Friendly» в практике российского турбизнеса. Проведен анализ динамики туристских прибытий граждан из мусульманских стран в Российскую Федерацию. Определены возможности и направления развития программы обслуживания «Halal Friendly» на предприятиях индустрии гостеприимства Астраханской области.*

***Ключевые слова:** халяльный туризм, программа обслуживания, Halal Friendly, гостиничная индустрия, сертификация, Астраханская область.*

В современном мире индустрия халяльного туризма переживает необычайный подъем. По данным статистики, в 2014 году путешественники-мусульмане потратили на путешествия примерно 192 миллиардов долларов [1]. В России темпы роста халяльного туризма составляют 15% в год. Более 10 гостиниц по всей стране (в Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Грозном, Махачкале и др.) уже прошли сертификацию по программе обслуживания «Halal Friendly», адаптировав свои услуги к специфическим требованиям туристов из мусульманских стран к проживанию и питанию.

По словам ведущего специалиста, в области туризмоведа, культуролога А.С. Кускова «необходимым условием успешного развития туризма является формирование качественного туристского продукта..., создание и реализация передовых программ обслуживания, соответствующих потребностям

туристов» [2, с. 193]. В рамках реализации данной программы, Советом муфтиев России при поддержке Ростуризма созданы:

1. Международный центр стандартизации и сертификации «Халяль».
2. Единый портал (сервис) бронирования для гостиниц.
3. Специализированный call-центр, оказывающий всем желающим консалтинговые услуги по вопросам халяльного туризма [3].

В течение последних несколько лет и в нашей стране сформировалось понимание, что программа «Halal Friendly» – это шанс для российского туризма восполнить потери иностранных туристов, вызванные агрессивной санкционной политикой западных стран. В этой связи особого внимания заслуживают азиатские туррынки, которые крайне перспективны в качестве источников въездного турпотока в Россию.

Согласно данным Ростуризма – в Топ-100 стран, лидирующих по количеству туристских прибытий в Российскую Федерацию за 2015 г. с туристскими целями, около 10% приходилось на мусульманские страны: Турцию, Иран, Казахстан, Туркмению, Узбекистан, Азербайджан. Особое внимание здесь следует уделить Исламской Республике Иран, которая по данному показателю имеет устойчивую положительную динамику (в 2016 г. – 67,6 тыс. чел.; по сравнению с 2015 г. – 41,4 тыс. чел., рост составил 62%) [4]. В ближайшей перспективе прогнозируется еще больший рост туроптока из этой страны в свете заключенного между Правительством России и Ирана в марте 2017 г. соглашения о безвизовых групповых туристических поездках.

Программа обслуживания «Halal Friendly» включает в себя необходимость соблюдения как *специфических*, так и *базовых* требований.

К специфическим требованиям можно отнести сертификационные требования, предъявляемые Международным центром стандартизации и сертификации «Халяль» к категориям (от одной до пяти лун) гостиниц или отдельных номеров. Например, отель или блок номеров гостиницы категории:

– «одна луна» *предполагает* наличие в номерах расписания намазов, а также информации о близлежащих предприятиях общественного питания

«Halal»; при этом в них не должно быть статуй, а также картин, где изображены люди или животные;

– «две луны» предусматривает наличие молельной комнаты и организацию для гостей халяльных завтраков;

– «три луны» обязывает наличие отдельной кухни «Halal», в которой приготовлением еды занимаются только повара-мусульмане, имеющие соответствующие сертификаты и прошедшие специальное обучение. Кроме того, продукты должны закупаться только у специализированных поставщиков, отдельно храниться, а посуда должна проходить очистку через профессиональные посудомоечные машины в соответствии с правилами «Halal»;

– «четыре луны» – наличие специальных отдельных бассейнов, саун, парикмахерских, соляриев и SPA-салонов с персоналом одного пола с обслуживаемыми гостями;

– «пять лун» – для России пока не достижимая высота, поскольку деятельность такого отеля требует полное соответствие нормам ислама и оказание исключительно халяльных услуг [3].

Следует отметить, что международный центр «Халяль» после процесса проверки и обучения персонала может выдать сертификат соответствия как на всю гостиницу, так и на несколько комнат. Сертификат выдается сроком на один год. Что касается проверок, то они осуществляются постоянно в плановом и внеплановом режимах. Более того, к каждому отелю прикрепляется куратор, который следит за соблюдением гостиницей правил обслуживания «Halal Friendly». В случае массового заселения в отель групп мусульман, куратор находится в здании гостиницы постоянно.

В отличие от специализированных – базовые требования более конкретны и рекомендованы к исполнению отелем вне зависимости от того, к какой именно категории он относится. К этим требованиям можно отнести:

- 1) отсутствие свинины в рационе питания, а также спиртного в номерах;
- 2) наличие в пакете спутникового телевидения хотя бы двух каналов на арабском языке, разрешенных к просмотру в РФ;

3) оснащение ванных комнат кувшинчиками для омовения (кумган), либо специальным душем или биде; мыло, шампунь, гель для душа не должны содержать спирт и животных жиров;

4) наличие в номерах в виде зеленой наклейки-стрелочки направления на Мекку (кибла) – обычно крепится с боку прикроватной тумбочки; молящимся должны быть предоставлены (по требованию) молитвенные коврики, четки, Коран;

5) использование халяль-сертифицированных средств, закупленных у специализированных поставщиков, для стирки постельного белья, халатов и полотенец; хранение их отдельно от белья из других номеров.

Что касается возможности внедрения программы обслуживания «Halal Friendly» на предприятиях гостиничной индустрии Астраханской области, то здесь для региона открываются большие перспективы. Полиэтничность и многоконфессиональность Астраханской области, на территории которой «бок о бок» в мире и дружбе живут представители более ста различных национальностей, активное международное сотрудничество нашего региона с Прикаспийскими государствами – являются необходимым условием развития халяльного туризма на территории Нижней Волги. Туристу-мусульманину, оказавшемуся на Астраханской земле, будет интересно не только посетить объекты паломнического туризма, но и более детально познакомиться с культурой города, известного в том числе и своим уникальным восточным колоритом.

На основе проведенного анализа гостиничного рынка города Астрахани на предмет возможности развития программы «Halal Friendly» нами были определены как слабые, так и сильные стороны этого процесса. Среди позитивных факторов следует выделить: географическое положение региона; уникальные культурные и религиозные исторические объекты; налаженные внешнеэкономические отношения со странами Прикаспия (Иран, Казахстан, Азербайджан, Туркменистан), население которых традиционным исповедует Ислам. К негативным факторам необходимо отнести: отсутствие соответствующего для приема

туристов мусульман ассортимента услуг; отсутствие квалифицированных сотрудников, которые могли бы работать с участниками данной программы.

Вместе с тем нами предложены рекомендации по развитию на астраханском гостиничном рынке программы обслуживания «Halal Friendly». К ним следует отнести следующие направления:

1. Проведение сертификации отелей по системе «Halal Friendly». Процесс сертификации включает в себя несколько этапов: представление и проверку заявки на сертификацию и документации к ней; рассмотрение документации; проверку сертифицируемого объекта; оформление результатов сертификации; выдачу сертификата; инспекционный контроль деятельности объекта.

2. Подготовка обслуживающего персонала к приему гостей мусульман (приветствуется использование в качестве униформы сотрудников, работающих с туристами-мусульманами традиционной одежды в соответствии с канонами ислама). Следует обратить внимание, что в штате гостиницы обязательно должен быть сотрудник, владеющий арабским и английским.

3. Оборудование номерного фонда согласно халяльным требованиям. Так, использование трансформируемых перегородок наподобие перегородок, используемых в конференц-зале библиотеки им. Крупской, позволяет без ущерба целостности полов, потолков и стен помещения создавать конфигурируемые автономные пространства (например, молельные комнаты) для мужчин и женщин.

4. Организация досуга, не противоречащего канонам ислама. Например, экскурсионные программы по территории региона могут включать посещение не только мечетей (Белая, Красная, Черная мечети), но и святых для мусульман Поволжья мест (ауля – захоронение святых): в Астраханской области насчитывается около 40 таких захоронений. Для лиц духовного сана в гостиницах могут проводиться различные мероприятия, например, проведение круглых столов с участием представителей духовных управлений мусульман.

5. Предоставление услуг питания по системе «Halal Friendly» (включая услуги по доставке в номера халяльных блюд, организацию питания в дни Рамадана – после захода солнца и перед рассветом).

6. Содействие региональных органов власти в продвижении астраханского туристского продукта в рамках программы «Halal Friendly».

Считаем, что реализация этих рекомендаций создаст положительный образ Астраханской области в среде туристов-мусульман, послужит основой для уверенной мотивации в выборе нашего города в качестве цели поездки.

Список литературы

1. Духовная Л.Л. Сертификация объектов туристской индустрии по программе «Halal Friendly»: современный аспект [Текст] / Л.Л. Духовная // Сервис в России и за рубежом. – 2017. – Т. 11. – №6. – С. 41–53.

2. Кусков А.С. Основы туризма [Текст]: Учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джалядян. – М.: Кнорус, 2008. – 400 с.

3. Booking.com для мусульман. Halal-friendly, совет муфтиев, единый портал бронирования и «лунная звездность» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelier.pro/news/item/1723-halalbooking/1723-halalbooking>

4. Количество поездок граждан стран дальнего зарубежья с целью туризма на территорию РФ за 2016 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika>