

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

по дисциплине Управление деятельностью гостиничного предприятия
на тему: «ВНЕДРЕНИЕ В ОТЕЛЬ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ
СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ HALAL FRIENDLY»

Работу выполнил:

студент 2 курса 4341 группы

Квашнина Ю.Н.

Научные руководители:

д.э.н., профессор Павлова А.В.

к.э.н., доцент Петрик Л.С.

Дата сдачи _____

Дата защиты _____

Оценка _____

Казань 2017

Содержание

Введение	3
1. Теоретические основы добровольной сертификации услуг гостиничных предприятий	6
1.1. Понятие и виды добровольной сертификации услуг гостиничных предприятий	6
1.2. Основные схемы добровольной сертификации услуг гостиничных предприятий	10
1.3. Особенности сертификации Halal Friendly; преимущества и перспективы, которые предоставляет данная сертификация	14
2. Проект по внедрению в отель системы добровольной сертификации «Halal Friendly»	20
2.1. Характеристика отеля под проект по внедрению системы «Halal Friendly»	20
2.2. Технология процесса внедрения системы «Halal Friendly»	23
2.3. Экономическое обоснование внедрения системы добровольной сертификации «Halal Friendly» в гостинично-ресторанный комплекс «Европа»	27
Заключение	31
Список использованной литературы	34

Введение

Гостиничная индустрия в настоящее время предлагает своим клиентам все более широкий спектр услуг. Чтобы подстроиться под предпочтения гостей разных культур, религий и взглядов у отелей появилась возможность получения специальных сертификаций, таких как China, India, Halal friendly и т.д. Наш курсовой проект посвящен изучению процесса внедрения добровольной сертификации «Halal friendly» в гостиничное предприятие.

В последние годы в Россию все чаще стали приезжать туристы из мусульманских стран. Об этом заявил исполнительный директор Российской гостиничной ассоциации Геннадий Ламшин. [22] Связано это, по его мнению, в первую очередь, с тем, что в стране активно развивается программа «Halal Friendly», согласно которой российские отели и рестораны добровольно проходят сертификацию на право оказания туристам услуг в соответствии с нормами ислама.

Средства размещения для мусульман сегодня представлены двумя типами: полностью халяльные гостиницы, специализирующиеся на приеме мусульман, и отели, имеющие статус «Halal Friendly» на услуги и меню.

Большое число халяльных отелей и курортов расположены в таких странах, как Малайзия, Турция, Египет, Саудовская Аравия, Сингапур, Индонезия, которые являются популярными направлениями для отдыха и путешествий последователей ислама. Одна из главных особенностей отелей «Halal Friendly» первого типа – полный запрет на продажу алкоголя. Вся еда, предлагаемая в отеле, соответствует стандарту «Halal». Во время Рамадана организуются приемы пищи после захода солнца и перед рассветом. [21]

В отелях с сертификацией «Halal Friendly» обязательно присутствуют молельные комнаты, а в некоторых – мечети. В номерах доступны исламские телевизионные каналы. Постояльцам предлагаются экскурсионные программы, связанные с историей ислама. Еще одна важная особенность

халяльных курортов – отдельные зоны отдыха (пляжи, бассейны, спа-зоны) для мужчин и женщин.

В России на сегодня получила развитие тема сертификации «Halal Friendly» на услуги и меню. Это второй тип отелей, для которых мусульмане являются одной из целевых групп. Эта категория отелей предоставляет по запросу специализированные номера, питание халяль, организацию мероприятий по стандарту «Halal». Для гостей-мусульман предусмотрены молельные комнаты. В России сертификацию по стандарту «Halal Friendly» сегодня уже прошли несколько отелей в Москве, Санкт-Петербурге, Казани и нескольких других городах. [20]

Из вышесказанного следует, что изучение процесса внедрения системы сертификации «Halal Friendly» является актуальной темой для индустрии гостеприимства в России в целом, и в Казани в частности. Система «Halal» становится все более популярной в современном мире не только среди мусульман, но и среди приверженцев здорового образа жизни. Чтобы удовлетворить потребности данных категорий гостей необходимо изучать, анализировать и внедрять на предприятия питания и гостеприимства систему сертификации «Halal Friendly». Данный курсовой проект, представленный на базе гостинично-ресторанного комплекса «Европа», дает теоретические обоснования актуальности выбранной темы и показывает, как именно проект может быть воплощен в жизнь.

Предметом исследования данного курсового проекта является технология внедрения системы добровольной сертификации услуг «Halal Friendly» на базе гостинично-ресторанного комплекса «Европа», г.Казань.

Цель проекта – разработать проект внедрения системы добровольной сертификации «Halal Friendly» на базе гостинично-ресторанного комплекса «Европа», г.Казань.

Задачи проекта:

1. изучить основы добровольной сертификации услуг в РФ;

2. описать процесс внедрения системы добровольной сертификации «Halal Friendly»;

3. сделать экономическое обоснование работы гостинично-ресторанного комплекса «Европа» по системе «Halal Friendly».

При написании данного курсового проекта мы опирались на нормативные документы в сфере стандартизации и сертификации в РФ, такие как Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании», постановления Госстандарта и Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации. Также были использованы работы авторов И.М. Лифица, М.И. Николаева, Г.Д. Крыловой, А.С. Кускова, Н.В. Старичковой, А.Ф. Ширялкина.

1. Теоретические основы добровольной сертификации услуг гостиничных предприятий

1.1. Понятие и виды добровольной сертификации услуг гостиничных предприятий

Сертификация – это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров. Такое определение дает в своем учебнике Лифиц. [7, с. 273]

По Николаеву, сертификация – это процедура подтверждения соответствия результата производственной деятельности, товара, услуги нормативным требованиям, посредством которой третья сторона документально удостоверяет, что продукция, работа (процесс) или услуга соответствует заданным требованиям. [8, с. 34]

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. В условиях рыночной экономики в рамках индустрии туризма потребитель является ключевой фигурой при реализации требований стандартов на предоставляемое ему качество туристских услуг, в зависимости от которого и находится цена на реализуемый туристу турпродукт. [6, с.103] Индустрия туризма введением стандартов на туристское обслуживание, применением сертификации услуг определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу и экскурсанту в рамках четко определенных норм и правил. [11, с. 24]

Правовые основы сертификации туристских услуг и услуг гостиниц, права, обязанности и ответственность участников сертификации определяются Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [1] с последующими изменениями, а также

рядом других нормативных документов, в том числе законодательством о защите прав потребителей. Под сертификацией туристских услуг и услуг гостиниц понимается форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

Сертификат в переводе с латыни означает «сделано верно». [15]
Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил и условиям договоров. [7, с. 273]

Сертификация имеет три формы. Одной из старейших и самой простой из них является заверение, сделанное продавцом покупателю, это – «самосертификация», или сертификация, сделанная первой стороной. Вторая форма сертификации – подтверждение покупателем соответствия услуг заявленным продавцом требованиям. Третья форма сертификации – подтверждение соответствия услуг установленным требованиям, сделанное независимым лицом или организацией. Применительно к туристским услугам третья форма сертификации представляется наиболее предпочтительной при проведении оценки качества гостиничных услуг, а первая форма – для сертификации соответствия туристских услуг требованиям безопасности. [31]

Подтверждение соответствия осуществляется в целях:

- удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;
- содействия приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг;
- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;

- создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

Согласно Федеральному закону от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [1] существует две основные формы подтверждения соответствия. Во-первых, добровольное подтверждение соответствия, которое осуществляется в форме добровольной сертификации. Во-вторых, это обязательное подтверждение соответствия, которое осуществляется в формах принятия декларации о соответствии и обязательной сертификации.

Согласно информационному письму Госстандарта РФ от 11 июля 2003 г. № ВК-110-28/2522 «О сертификации услуг в системе сертификации ГОСТ Р» [2] услуги не являются объектом обязательного подтверждения соответствия. Таким образом, туристские услуги, услуги туроператоров и турагентов, услуги средств размещения туристов подлежат не обязательной, а добровольной сертификации.

В России действуют следующие документы по сертификации услуг:

- 1) «Общие правила по проведению аккредитации в Российской Федерации», утвержденные постановлением Госстандарта от 30 декабря 1999 г. № 72 [3];

- 2) «Правила по проведению сертификации в Российской Федерации», утвержденные постановлением Госстандарта от 10 мая 2000 г. № 26 [4];

- 3) «Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации», утвержденные постановлением Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. № 17 [5].

Под добровольной сертификацией туристских услуг и услуг гостиниц понимается подтверждение по инициативе изготовителя, исполнителя или продавца органом по сертификации уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания. [10, с.108]
Участниками сертификации являются Федеральное агентство по

техническому регулированию и метрологии, национальная туристская администрация России, Центральный орган по сертификации туристских услуг (ЦОС), а также региональные органы по сертификации, создаваемые на местах, которые и определяют в совокупности систему сертификации туристских услуг. Функции органов по сертификации могут выполнять организации, профессионально подготовленные для этих целей, имеющие в своем составе государственных экспертов и аккредитованные по правилам Ростехрегулирования, то есть прошедшие государственную регистрацию. [29]

Добровольная сертификация (подтверждение соответствия) осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для установления соответствия национальным стандартам, стандартам организаций, сводам правил, системам добровольной сертификации, условиям договоров. Прохождение гостиницами добровольной сертификации своих услуг служит определенной гарантией их качества и безопасности. [1]

Орган по сертификации:

а) осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия;

б) выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию;

в) предоставляет заявителям право на применение знака соответствия, если применение знака соответствия предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации;

г) приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

Таким образом, в данном параграфе мы дали определение основным понятиям, касающимся сертификации гостиничных услуг, рассмотрели документы, по которым проходят сертификацию средства размещения, а также описали цели сертификации.

1.2. Основные схемы добровольной сертификации услуг гостиничных предприятий

Правила и процедуры сертификации установлены в общероссийских правилах по сертификации, документах Системы сертификации ГОСТ Р, разработанных в соответствии с ними правилах по сертификации однородной продукции.

Последовательность проведения работ участниками сертификации, схемы сертификации и рекомендации по их применению описаны в "Порядке проведения сертификации продукции в Российской Федерации".

Постановлением Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. №17 «О принятии и введении в действие Правил сертификации» [5] вводятся так называемые схемы сертификации (табл. 1.2.1). Схема сертификации – определенная совокупность действий, официально принимаемая в качестве доказательства соответствия продукции или услуг заданным требованиям. [12, с. 143]

Цели сертификации в области туризма и гостеприимства – защита потребителей туристских услуг от недобросовестной деятельности организаций, которые их предлагают; защита жизни, здоровья и имущества туриста; подтверждение заявленных показателей качества туристского обслуживания; формирование благоприятной общественной, правовой и экономической среды для интенсивного развития туристского и гостиничного бизнеса; выработка мер государственной поддержки туризма как важного сектора экономики. [9, с. 315] Схемы, представленные в таблице ниже, позволяют оценить и проанализировать предприятия сферы гостеприимства, дать им оценку по рассматриваемым параметрам и провести объективное мероприятие по сертификации услуг.

Таблица 1.2.1

Схемы сертификации

Номер схемы	Оценка выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) работ и услуг	Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг
1	Оценка мастерства исполнителя работ и услуг	Проверка (испытания) результатов выполнения работ и услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и услуг
2	Оценка процесса выполнения работ и оказания услуг	Проверка (испытания) результатов выполнения работ и услуг	Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производства	Проверка (испытания) результатов выполнения работ и услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка (испытания) результатов выполнения работ и услуг	Контроль соответствия установленным требованиям
5	Оценка системы качества	Проверка (испытания) результатов выполнения работ и услуг	Контроль системы качества
6	Оценка системы качества	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Контроль качества выполнения работ, оказания услуг
7	Оценка системы качества	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Контроль системы качества

Рассмотрим применение схем сертификации. По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя работ и услуг и контролируют его при инспекционном контроле. Данную схему применяют для работ и услуг, качество и безопасность которых обусловлено мастерством исполнителя (например, экскурсовода, парикмахера, массажиста, педагога и т. д.).

По схеме 2 оценивают процесс выполнения работ, оказания услуг, проверяют результаты работ и услуг и контролируют процесс выполнения работ, оказания услуг при инспекционном контроле. В зависимости от сложности процесса оценивают: полноту и актуализацию документации, устанавливающей требования к процессу; оснащение необходимым оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и другими, а также их соответствие установленным требованиям; метрологическое, методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и другое обеспечение; безопасность и стабильность процесса; профессиональную компетентность исполнителей работ и услуг, обслуживающего и производственного персонала.

Схему 2 применяют для оценки работ и услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса выполнения работ и оказания услуг (например, услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, услуг химической чистки и крашения, услуг по перевозке пассажиров, медицинских услуг, услуг средств размещения, услуг общественного питания и др.).

По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют результаты работ и услуг. Данную схему применяют при сертификации производственных услуг.

По схеме 4 оценивают организацию – исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям государственных стандартов. Итогом оценки организации может быть присвоение ему определенной категории (звезда гостиницы, класс ресторана, разряд ателье и др.).

По схеме 5 оценивают систему качества и контролируют ее при инспекционном контроле, проверяют результаты работ и услуг. Оценку системы качества (схемы 5 и 7) проводит эксперт по сертификации систем качества в соответствии с нормативными документами. Схему 5 применяют при сертификации потенциально опасных работ и услуг (медицинских, туристских, по перевозке пассажиров и др.). При наличии сертификата качества его учитывают при сертификации работ и услуг.

Схемы 6, 7 основаны на использовании декларации о соответствии с прилагаемыми к ней документами, подтверждающими соответствие работ и услуг установленным требованиям. В декларации о соответствии исполнитель работ и услуг в лице руководителя организации или индивидуального предпринимателя заявляет, что выполняемые работы и оказываемые услуги соответствуют установленным требованиям.

Схему 6 применяют при сертификации работ и услуг, оказываемых по индивидуальным (неповторяющимся) заказам, выполняемых в небольших объемах организациями, зарекомендовавшими себя на отечественном или мировом рынках как исполнители работ и услуг высокого уровня качества.

Схему 7 применяют при наличии у исполнителя системы оценки качества, включающей контроль всех требований, проверяемых при сертификации, что подтверждается выпиской из акта оценки системы качества. Для подтверждения соответствия работ и услуг прилагаемым документам проводят обследование организации. Особенности применения схем сертификации на основе декларации о соответствии указывают в правилах сертификации однородных видов работ и услуг. Схемы сертификации с использованием декларации о соответствии при добровольной сертификации не применяют.

Во всех схемах сертификации, если это не противоречит правилам сертификации однородных работ и услуг, могут быть использованы документы, подтверждающие соответствие установленным требованиям и полученные вне работ по сертификации, например: результаты

социологических обследований и экспертных оценок; протоколы испытаний; договоры исполнителя работ и услуг с потребителем; акты проверок, заключения, сертификаты федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор за качеством и безопасностью работ и услуг и общественных объединений потребителей; техническая и другая документация исполнителя работ и услуг.

Таким образом в данном параграфе мы перечислили и подробно рассмотрели семь схем сертификации, вывели их особенности и критерии применения каждой схемы. Также нами были выделены документы, необходимые при прохождении сертификации по любой из этих семи схем.

1.3. Особенности сертификации Halal Friendly; преимущества и перспективы, которые предоставляет данная сертификация

Халяль (с араб. «halal» – разрешенный) – это не просто разрешенная для употребления мусульманам пища, а целая индустрия, обеспечивающая безопасность здоровья и жизнедеятельности человека, качество и надежность. Продукция с маркировкой «халяль» во всем мире воспринимается как натуральная, органическая, качественная продукция. Помимо мясомолочных продуктов, это пищевая и легкая промышленность, это банковская сфера, образование, парфюмерия, косметика, фармакология, и самый широкий спектр услуг. [24]

«Halal Friendly» – это системы добровольной сертификации услуг (СДС) предприятий туристической индустрии на соответствие потребностям туристов из различных стран мира. Сертификат соответствия «Halal Friendly» официальное независимое подтверждение того, что предприятие туристической индустрии соответствует критериям программы «Halal Friendly». Критерии программы «Halal Friendly» – набор услуг, применяя которые предприятие туристической индустрии повышает качество сервиса

для приема туристов. Кроме того, это перечень показателей, по которым проходит добровольную сертификацию предприятие туристской индустрии на соответствие системам добровольной сертификации. [18]

Одной из целей работы над проектом «Halal Friendly» является продвижение национального туристского продукта России на международном рынке и внутреннем рынках, содействие развитию въездного и внутреннего туризма в Российской Федерации. Проект призван создать комфортную среду пребывания для конфессиональных туристов и направлены на повышение интереса к России как туристской дестинации.

Программа гостеприимства «Halal Friendly» запущена в сентябре 2015 года компанией ООО «Спутник – спорт энд бизнес тревел» и рассчитана на привлечение туристов из мусульманских стран, а также регионов России, в которой проживает, по некоторым оценкам, более 20 млн мусульман из более чем 2 млрд мусульман, проживающих в мире. [23] К сожалению, отсутствие информации о создании благоприятных условий для проживания и питания мусульман в соответствии с их обычаями и потребностями является фактором, сдерживающим поток иностранных туристов-мусульман, путешествующих в Россию. В соответствии с регламентом процедуры проведения сертификации в рамках системы добровольной сертификации «Halal Friendly», объектами добровольной сертификации являются услуги средств размещения, включая услуги гостиниц, объектов общественного питания, фитнес-услуги, услуги парикмахерских и салонов красоты, услуги розничной торговли, а также персонал. [18]

Программа прошла двухгодичный путь создания в соответствии с требованиями законов «О техническом регулировании» и «О стандартизации в Российской Федерации». Был разработан регламент проведения сертификации, а все эксперты получили сертификаты соответствия установленным требованиям. В итоге «Halal Friendly» поддержали Комитет по стандарту «Халаль» Духовного управления мусульман Республики Татарстан, Госкомитет Татарстана по туризму и проект Visit Tatarstan, департамент

туризма Башкортостана, партнерские центры в ОАЭ, Иране, Малайзии федерального проекта Visit Russia и собственно Ростуризм. [14] Ниже представлен наглядный пример сертификата «Halal Friendly» (см. рис. 1.3.1).



Рис. 1.3.1 – Пример сертификата «Halal Friendly» [17]

Хочется отметить, что у заявителей существует возможность сертифицировать не весь гостиничный комплекс в целом, а только номерной фонд (ограниченное количество номеров) или только услуги общественного питания. Также это может быть исключительно только ресторан или кафе. Одним из эффективных и действенных способов решения этого вопроса является внедрение и применение на территории России проекта «Halal Friendly», ориентированного на формирование сети предприятий туристской отрасли, основными из которых являются отели и рестораны.

Несомненно, получение сертификата на соответствие услуг требованиям системы добровольной сертификации «Halal Friendly» после проведения проверки, будет дополнительным преимуществом гостиниц,

которые смогут предлагать туристам-мусульманам тот набор услуг, к которому эта категория туристов привыкла и с которыми чувствует себя безопасно и комфортно. [18] Отель должен обеспечить своим клиентам удобства в соответствии с требованиями системы «Halal Friendly», перечисленными ниже. В список требований системы «Halal Friendly» к номерам входят:

- места в номерах/отдельные комнаты в отелях для совершения ежедневных молитв (намазов) с принадлежностями (ковриками, четками, расписанием времени молитв для данного региона и т. д.);
- указатели направления на Мекку;
- санузел, оборудованный для совершения ритуального омовения с соответствующими принадлежностями;
- услуги общественного питания (буфетов, кафе, ресторанов), соответствующие требованиям системы «Халяль» или сервис доставки еды халяль по заказу клиентов;
- места общего пользования (медицинских пунктов, парикмахерских, саун, бассейнов, соляриев, массажных кабинетов, пляжей и т. д.), отдельные для мужчин и женщин;
- отсутствие в номерах картин с изображением людей и животных и содержанием, несовместимым с исламской этикой и нормами;
- обслуживающий персонал, имеющий соответствующую подготовку по основам ислама и обслуживанию клиентов в соответствии с нормами исламской этики и с соблюдением правил отдельного обслуживания мужчин и женщин, униформа персонала должна отвечать исламской этике.

Для того, чтобы ресторан соответствовал требованиям халяль, пищевая продукция, используемая для оказания услуг общественного питания халяль, должна находиться в специально выделенных и маркированных местах хранения (помещения и/или тара для хранения, холодильное оборудование и др.). Кроме того, не допускается смешение при хранении пищевой продукции, используемой для оказания услуг халяль, с иной продукцией. Оборудование и

инвентарь, используемые при обработке пищевой продукции и приготовлении блюд (разделочные доски, ножи, посуда, технологическая тара и т. д.), должны использоваться исключительно для блюд, приготавливаемых в рамках оказания услуг общественного питания халяль. Использование такого оборудования и инвентаря для приготовления иной продукции не допускается. Также необходимо соблюдение особых требований в связи с Рамаданом (питание ночью в период поста и др.). [26]

Чтобы обустроить номера для мусульман и получить сертификат соответствия, владельцам гостиницы необходимо подать заявку в Международный центр стандартизации и сертификации «Халяль». После проверки и обучения персонала документ может быть выдан на несколько комнат, а не на всю гостиницу. Уже разработана система оценки – от одной до пяти лун. Категории гостиниц, оказывающих халяльные услуги [19]:

1. Одна луна. Номера отеля оборудованы согласно нормам ислама (без картин, где изображены люди или животные, без статуй), в них есть расписание намазов, а также информация о близлежащих предприятиях общественного питания "халяль".

2. Две луны. Гостей также кормят халяльными завтраками. Для желающих есть в наличии молельная комната.

3. Три луны. В гостинице расположена отдельная кухня "халяль".

4. Четыре луны. На территории отеля находятся специальные отдельные бассейны, сауны, парикмахерские и SPA-салоны с персоналом одного пола с обслуживаемыми гостями.

5. Пять лун. Отель оказывает исключительно халяльные услуги и должен полностью соответствовать нормам ислама.

Таким образом, система добровольной сертификации «Halal Friendly», как мы видим из источников, набирает популярность в России и является неоспоримым преимуществом отелей, располагающих таким сертификатом. «Halal Friendly» для гостиницы – это не только лояльность туристов-

мусульман, но и интерес туристов, следящих за качеством предоставляемых услуг питания и размещения.

2. Проект по внедрению в отель системы добровольной сертификации «Halal Friendly»

2.1. Характеристика отеля под проект по внедрению системы «Halal Friendly»

Базой для внедрения системы сертификации «Halal Friendly» нами был выбран гостинично-ресторанный комплекс «Европа» 3*, расположенный в центре Казани, на пешеходной ул. Петербургская.

Гостинично-ресторанный комплекс «Европа» по международной звездной классификации отелей имеет уровень 3 звезды и относится к предприятиям сферы размещения и общественного питания. Согласно звездной системе классификации отелей, гостиница этой категории – это гостиница среднего класса со стандартным набором услуг: ежедневная уборка номеров, санузел, телевизор, мини-бар или холодильник в каждом номере; на территории гостиницы имеются прачечная для постояльцев, бассейн, тренажёрный зал, бизнес-центр, место для предоставляемого гостиницей завтрака. Некоторые из этих услуг могут отсутствовать, в то же время могут быть другие. Обязательно наличие различных типов номеров (одноместные, двухкомнатные, для курящих, не курящих и т. д.), а также наличие своей электрической подстанции на случай внепланового отключения света в городе. Исходя из вышеописанной характеристики гостинично-ресторанного комплекса «Европа», он соответствует заявленному уровню в три звезды.

Предприятие включает в себя отель «Европа» с номерным фондом в 22 комнаты различного уровня, ресторан «Европа» с залом вместимостью до 100 человек, кафе «Алан Аш» с залом на 75 человек, салон красоты и SPA-комплекс.

Двадцать два номера отеля включают в себя: [16]

- 8 номеров категории «Стандарт»;

- 8 номеров категории «Стандарт Плюс» (в этой категории есть 2 номера, оборудованные для людей с ограниченными физическими возможностями);

- 2 номера категории «Семейный»;
- 2 номера категории «Студия»;
- 2 номера категории «Люкс».

Рассмотрим номерной фонд более подробно.

Номера категории «Стандарт» – это номера с двухместным размещением. Во всех номерах отдельный санузел с душевой кабиной, фен, кондиционер, сейф, телевизор с плоским экраном, холодильник с мини-баром. [16]

Номера категории «Стандарт Плюс» – это номера большей площади с улучшенной планировкой. Во всех номерах отдельный санузел с душевой кабиной, фен, кондиционер, сейф, телевизор с плоским экраном, холодильник с мини-баром. Также в этой категории номеров имеются два номера, оборудованные для людей с ограниченными возможностями (более широкие дверные проемы, зеркала с регуляторами наклона и высоты, поручни в санузле, душевая кабина без бортиков с сидением и поручнями). [16]

Номера категории «Семейный» – это просторные номера с замечательным видом на пешеходную зону центра города. Во всех номерах отдельный санузел с душевой кабиной, фен, кондиционер, сейф, телевизор с плоским экраном, рабочая зона, холодильник с мини-баром. Есть возможность размещения трех человек: есть дополнительная кровать для ребенка или взрослого. [16]

Номера категории «Студия» – это удобные, просторные номера с большой двуспальной кроватью. Во всех номерах отдельный санузел с душевой кабиной, фен, халат, тапочки, кондиционер, сейф, телевизор с плоским экраном, рабочая зона, холодильник с мини-баром, подсветка «седьмое небо». [16]

Номера категории «Люкс» – это просторные двухкомнатные номера, выполненный в изысканном стиле. Во всех номерах отдельный просторный санузел с большой душевой кабиной, фен, халат, тапочки, кондиционер, сейф. В гостиной – большая плазменная панель, удобная мебель для комфортного отдыха, холодильник с мини-баром. В спальне – двуспальная кровать king-size, изысканная мебель. [16]

Коридоры и холлы отеля достаточно просторные, в них расположены диваны для отдыха гостей, кулеры с питьевой водой.

В цену любого номера включен завтрак, который предоставляется в ресторане «Европа» на втором этаже здания.

Согласно сертификату «Halal Friendly», не обязательно, чтобы все номера соответствовали требованиям данной сертификации, достаточно лишь части. Поэтому, проанализировав номерной фонд отеля «Европа», мы выделили под сертификацию два номера категории «Стандарт Плюс» (см. рис 2.1.1) на разных этажах, расположенные один над другим.



Рис. 2.1.1 – Номер категории «Стандарт Плюс»

Номер этой категории имеет большую площадь, в сравнении со стандартным номером, и улучшенную планировку. Дополнительное свободное пространство комнаты предоставляет гостям номера «Halal Friendly» комфортное расположение во время молитв. Во всех номерах

«Стандарт Плюс» отдельный санузел с душевой кабиной, фен, кондиционер, сейф, телевизор с плоским экраном, холодильник с мини-баром.

Предприятия питания в данном комплексе – ресторан «Европа» и кафе «Алан Аш» – предоставляют гостям широкий выбор блюд национальной татарской и европейской кухонь. Загрузка данных предприятий в течении дня достаточно велика: в дневные часы здесь проходит бизнес-ланч, вечером ежедневно есть бронирование на столы, также заходят гости и без предварительного бронирования. В теплое время года ресторан «Европа» привлекает посетителей наличием летней террасы.

Подводя итог, можно сказать, что, исходя из вышеописанных характеристик, гостинично-ресторанный комплекс «Европа» отвечает запросам потенциальных потребителей услуг, предоставляемых согласно сертификации «Halal Friendly», а после внедрения этой сертификации будет еще более востребованным средством размещения на мусульманском туристском рынке.

2.2. Технология процесса внедрения системы «Halal Friendly»

Для реализации системы «Halal Friendly» на базе гостинично-ресторанного комплекса «Европа» необходимо выполнить три задачи:

- 1) переоформить два выделенных номера отеля под стандарты сертификата «Halal Friendly»;
- 2) включить в меню ресторана «Европа» и кафе «Алан Аш» ассортимент халяльных блюд и преобразовать работу кухни под стандарты сертификата «Halal Friendly»;
- 3) обеспечить подготовку персонала по основам ислама и обслуживанию клиентов в соответствии с нормами исламской этики.

Как было сказано выше, под халяльные номера выбраны два номера «Стандарт Плюс» с улучшенной планировкой и большей площадью для удобства гостей во время молитв. Также в номер добавляется молитвенный

коврик, четки, расписание молитв и указатель Кибла (направление в сторону Мекки). Из мини-баров номеров «Halal Friendly» должны быть исключены алкогольные напитки. Картины и декоративные элементы, изображающие живых существ, заменяются на нейтральные для исламской религии: пейзажи, натюрморты, мозаика, графика в национальных мотивах. Санузлы отеля оборудуются необходимыми для совершения ритуального омовения принадлежностями: душ, ковш, полотенца, средства личной гигиены (необходимо добавить только ковш). Мыло, шампунь, гель для душа, присутствующие в ванной комнате специализированного номера, закупаются у специализированных поставщиков и не содержат спирта и животных жиров. Стирка постельного белья, халатов и полотенец, проживающих в этих номерах, осуществляется с помощью халяль-сертифицированных средств, отдельно от белья из других номеров.

Очень важно, чтобы предлагаемое гостям меню в предприятиях питания гостинично-ресторанного комплекса «Европа» полностью соответствовало нормам ислама и отвечало запросам самых требовательных посетителей. Халяль-стандарты должны неукоснительно соблюдаться на каждом этапе производства продукции: от подготовки и транспортировки пищевого сырья до подачи готового блюда на стол гостю. Согласно п.6.1.2 Правил по продукции «Халяль» [28], производство продукции халяль, начиная от приемки сырья, до реализации готовой продукции, проводится на индивидуальном оборудовании в отдельных предприятиях, цехах, специализированных участках. Соответственно, на кухне предприятий питания в рамках проекта необходимо выделить отдельное место (помещение/стеллаж/тара для хранения, холодильное оборудование и пр.) для хранения пищевой продукции, необходимого оборудования и инвентаря. Оборудование, инвентарь и инструменты, используемые для производства продукции халяль должны соответствовать техническим регламентам, нормативной/технической документации, утвержденной в установленном законодательством порядке, действующими на территории Российской

Федерации и в рамках Таможенного союза. Используемая производственная тара и инструменты должны быть промаркированы несмываемой краской словом: «ХАЛЯЛЬ» [28]

При возможности надо отделить место приготовления халяльных блюд от общей кухонной зоны.

Для обозначения халяльной продукции на раздаче в кафе «Алан Аш» необходимо ввести специальные ценники или таблички/наклейки (см. рис. 2.2.1). В меню ресторана «Европа» надо добавить страницы с предложением по ассортименту блюд халяль, что сэкономит бюджет проекта, либо внести халяльные блюда в основное меню и выделить их специальным обозначением «halal» рядом с названием блюда (см. рис. 2.2.2).



Рис. 2.2.1 – Обозначение для ценников



Рис. 2.2.2 – Обозначение в меню

При производстве и маркировке продукта должно быть обеспечено соответствие состава указанной на ярлыке информации примененным при производстве ингредиентам, тем самым случаи их фальсификации и замены исключаются. [24]

Пищевая продукция (сырье) для приготовления блюд по стандартам «Halal Friendly» должна иметь соответствующий сертификат, в случае, если она закупается, или же должна быть подготовлена халяльным поваром предприятия питания гостинично-ресторанного комплекса «Европа» в соответствии с исламскими традициями.

Для производства продукции халяль используются все виды сырья и вспомогательных материалов за исключением [24]:

- сырьевых материалов (мяса, жира, кожи, шкуры и т.д.) свинины, животных, забитых с нарушением исламских традиций; хищных животных и птиц, собак, ослов и мулов;
- железы внутренней секреции, желчного и мочевого пузыря, гениталий животных;
- кровь;
- сырье, которое при его переработке соприкасалось с запрещенными продуктами, указанными в настоящем разделе;
- сырьевые материалы из животных умерших своей естественной смертью, в результате воздействия электрического тока, удара молнии, в результате удушения, отравления, удара, падения и других несчастных случаев);
- все виды сырья без проведения ветеринарно-санитарной экспертизы;
- ингредиенты, содержащие алкоголь, наркотические вещества;
- жировые добавки, натуральная оболочка, пищевые и иные добавки нехаляльного происхождения;
- ферменты, полученные из органов животных, вспомогательное сырье и ингредиенты (желатин, добавки, наполнители, специи, желатиновые загустители и другие;
- генетически модифицированное сырье и/или полуфабрикаты, полученные на основе генетически модифицированных источников;

Приемка от других предприятий на переработку сырья, продуктов животного происхождения осуществляется при наличии свидетельства, выданного или признаваемого Комитетом по стандарту «Халяль» при ДУМ РТ и/или сертификата соответствия Системы добровольной сертификации продукции и услуг на соответствие Канонам Ислама, выданного Органами по сертификации Системы Халяль.

Сырье должно приниматься при наличии сопроводительных документов, предусмотренных действующим законодательством, позволяющим идентифицировать поставщика, легальность поставки сырья и его безопасность и другие необходимые для изготовления продукции халяль и оказания услуг халяль с соблюдением Канонов Ислама

Во время месяца Рамадан ресторан «Европа» должен работать в обычном режиме, а кафе «Алан Аш» меняет свои часы работы, подстраиваясь под требования поста: вместо работы с 9:00 до 21:00, оно работает с 3:00 до 5:00, а после – с 9:00 до 23:00.

С персоналом гостиницы проводятся несколько тренингов по работе с туристами-мусульманами, по правилам исламского этикета и культуры. Персонал кухни проходит специальный тренинг и инструктаж по работе с продукцией халяль.

Таким образом, в гостинично-ресторанном комплексе «Европа» должны быть проведены надлежащие изменения в комплектации выделенных под сертификацию номеров. Более основательные изменения произойдут на предприятиях питания: необходимо изменить рабочее пространство кухни, внести изменения в технологию приготовления блюд, добавить новые позиции, провести тренинги с персоналом и нанять новый для работы с приготовлением халяльных блюд.

2.3. Экономическое обоснование внедрения системы добровольной сертификации «Halal Friendly» в гостинично-ресторанный комплекс «Европа»

Мы создаем план реализации проекта «Halal Friendly» на базе гостинично-ресторанного комплекса «Европа», т.к. Россия расширяет свою кампанию по привлечению иностранных туристов и одним из приоритетных направлений на данный момент является Азия и Ближний Восток. Туристы-мусульмане готовы посещать нашу страну, и мы в свою очередь должны

создать максимально комфортные условия для их пребывания. Однако, как говорят аналитики российской туристической индустрии, наша страна пока не совсем готова принимать туристов из мусульманских стран, т.к. большинство этих туристов являются достаточно обеспеченными людьми, а значит предъявляют строгие требования не только к объекту размещения, но и к дестинации в целом. Просто сертификации «Halal Friendly» недостаточно; для того чтобы сделать российские города привлекательными для туристов-мусульман, нужны огромные вложения, необходимо менять инфраструктуру и предоставлять привлекательные цены. [30] По словам руководителя департамента по въездному туризму турфирмы «Алеан» Ольги Ковалевич, такие туристы предъявляют высокие требования к отелям, предпочитают пятизвездочные, обязательно не старой постройки. Некоторые требуют ежедневного посещения мечети. [25]

По данным отчета Global Muslim Travel Index-2015, число туристов, выбравших халяльный туризм в 2014 году, составило 108 млн человек. Это 10% от общего числа туристов. Оборот же отрасли превысил \$145 млрд. По прогнозам, к 2020 году эта цифра увеличится до 200 млрд долларов, в основном благодаря реализации программы «Halal Friendly». [22]

Татарстан – одна из ключевых дестинаций для исповедующих ислам туристов. В Татарстане туристов привлекают Болгар, Свияжск, мечети Казани и многовековая история татар. А еще, как говорит заместитель руководителя Федерального агентства по туризму Сергей Корнеев, - «русская зима», пакетный тур под которую планируют разработать в Ростуризме.

По данному сегменту рынка имеются «ниши», то есть он остаётся пока свободным на территории страны в целом, а также недостаточно развитым на территории РТ, а спрос на халяльные гостиничные услуги постоянно растёт. [13] Сертификацию «Halal Friendly» в Казани прошли Relita Kazan Hotel, Korston Hotel, отель Гольфстрим. Все эти три отеля расположены на удалении от центра. Поэтому нами было решено реализовывать проект «Halal Friendly» на базе гостиницы, находящейся в центре города, – гостиницы «Европа».

На основе данных, перечисленных в предыдущем параграфе, мы составили смету расходов гостиничного предприятия на осуществление проекта по внедрению системы добровольной сертификации «Halal Friendly» по номерному фонду и по предприятию питания (табл. 2.3.1) гостинично-ресторанного комплекса «Европа». Цены в смете выбраны как средние цены на данные товары/услуги по региону.

Таблица 2.3.1

Смета расходов по номерному фонду

№	Статья расходов	Кол-во ед.	Цена, руб.	Стоимость, руб.
	<i>Номерной фонд</i>			
1	Молитвенный коврик	10	800	8000
2	Ламинированные указатели на Мекку, услуги полиграфии	4	50	200
3	Четки	6	500	3000
4	Коран	2	700	1400
5	Ковш для омовения	2	100	200
6	Декоративное панно	4	2000	8000
	<i>Предприятия питания</i>			
7	Дизайн специального халяльного меню, услуги фотографа и дизайнера			15000
8	Печать специального халяльного меню (отдельный вкладыш в основное меню), услуги полиграфии	30	100	3000
Итого: 38800 р.				

Представленная смета не включает в себя затраты на наем халяльных поваров (2 повара, чтобы работать посменно), затраты на проведение тренингов и обучение персонала, затраты на заработную плату сотрудников, выходящих на дополнительные часы работы в кафе Алан-Аш во время месяца Рамадан, а также дополнительные коммунальные расходы на обслуживание предприятия питания в это время. Эти данные не включены в смету по нескольким причинам, главной из которых является отсутствие доступа к внутренним документам гостинично-ресторанного комплекса «Европа».

Из вышеприведенных данных следует, что затраты на внедрение системы добровольной сертификации «Halal Friendly» не велики и окупятся отелем за достаточно короткий срок. Таким образом, сертификат «Halal Friendly» является выгодным вложением владельцев гостиничных предприятий, который привлечет туристов-мусульман и создаст дополнительную рекламу, являясь существенным преимуществом в глазах не только приверженцев Ислама, но и туристов, желающих качественных услуг питания в гостинице.

Заключение

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. В условиях рыночной экономики в рамках индустрии туризма потребитель является ключевой фигурой при реализации требований стандартов на предоставляемое ему качество туристских услуг, в зависимости от которого и находится цена на реализуемый туристу турпродукт.

Индустрия туризма введением стандартов на туристское обслуживание, применением сертификации услуг определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу и экскурсанту в рамках четко определенных норм и правил.

Сертификация «Halal Friendly» для гостиничного бизнеса – это выгодное вложение, которое при грамотном продвижении принесет существенный доход. В современном мире стандарты халяль проявляются во все сферы жизни – от продуктов до услуг – потому что на это есть спрос. «Халяль» теперь интересует не только приверженцев исламской религии, но и желающих получать качественные, а главное экологически безопасные продукты и услуги. Отечественная гостиничная индустрия не должна отставать от общих тенденций, а тем более гостиничная индустрия Татарстана, как одного из главных центров притяжения туристов-мусульман в России. Проект «Halal Friendly» – это продвижение национального туристского продукта России на международном рынке и внутреннем рынках, содействие развитию въездного и внутреннего туризма в Российской Федерации. Он призван создать комфортную среду пребывания для конфессиональных туристов и направлены на повышение интереса к России как туристской дестинации.

В ходе создания проекта мы выполнили поставленные задачи, а именно

- 1) описали основы добровольной сертификации услуг в Российской Федерации, опираясь на Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании», нормативные документы Росстандарта и труды отечественных авторов;
- 2) создали теоретический проект внедрения системы добровольной сертификации «Halal Friendly» на базе гостинично-ресторанного комплекса «Европа»;
- 3) оформили экономическое обоснование проекта.

Цель нашего проекта – разработка проекта внедрения системы добровольной сертификации услуг «Halal Friendly» на базе гостинично-ресторанного комплекса «Европа» в г.Казань – была достигнута.

В первой главе нами были изучены различные нормативные документы, касающиеся сертификации в Российской Федерации, проанализированы труды российских авторов, в том числе бизнес-статьи на тему реализации проектов «Halal Friendly» на отечественном рынке гостеприимства и прогнозы бизнес-аналитиков. По уверениям последних, доля туристов из мусульманских стран к 2020 году намного возрастет, поэтому почву для тесного сотрудничества в сфере туризма необходимо готовить уже сейчас. Запросы туристов-мусульман достаточно высоки, и не только в плане размещения, но и в плане инфраструктуры дестинации в целом. Эти моменты и описывают в своих статьях и блогах представители туристической индустрии.

Вторая глава включает в себя характеристику гостинично-ресторанного комплекса «Европа», описание технологии внедрения проекта «Halal Friendly» в этот комплекс с расчетом всех необходимых изменений, и смету затрат на проведение данного мероприятия.

При создании данного курсового проекта мы столкнулись с такой сложностью, как слабая теоретическая база не только по сертификации «Halal Friendly», но и по сертификации гостиничных услуг в России в целом. На данный момент учебников и учебных пособий, касающихся этой сферы очень мало. Отчего актуальность разработки и изучения научных трудов в сфере

сертификации и стандартизации услуг гостеприимства возрастает в несколько раз.

Список использованной литературы

1. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" [Электронный ресурс] Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ) / Режим доступа:

http://www.gost.ru/wps/wcm/connect/a0a4b580455e4860ae96bfe4dffffd2ca/FZ_27.12.2002_184.pdf?MOD=AJPERES (Дата обращения: 12.04.17)

2. Информационное письмо Госстандарта РФ от 11 июля 2003 г. N ВК-110-28/2522 «О сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р» [Электронный ресурс] / Режим доступа:

<http://tehnorma.ru/normativbase/41/41342/index.htm> (Дата обращения: 14.04.17)

3. Постановление Госстандарта РФ от 30 декабря 1999 г. N 72 «Об утверждении Общих правил по проведению аккредитации в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Режим доступа:

<http://base.garant.ru/181661/> (Дата обращения: 14.04.17)

4. Постановление Госстандарта РФ от 10 мая 2000 г. N 26 «Об утверждении Правил по проведению сертификации в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Режим доступа:

<http://ivo.garant.ru/#/document/12120081/paragraph/8991:1> (Дата обращения: 14.04.17)

5. Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. N 17) [Электронный ресурс] / Режим доступа:

<http://ivo.garant.ru/#/document/178418/paragraph/9402:4> (Дата обращения: 12.04.17)

6. Жданова Т.С. Менеджмент в туризме / Т.С. Жданова, Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, – М.: Альфа-М, 2014. – 272 с.

7. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник для бакалавров / И.М.Лифиц, – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 411 с.
8. Николаев М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством / М.И. Николаев, – М.: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. – 216 с.
9. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов / Г.Д. Крылова, – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 711 с.
10. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / А.С. Кусков, – М.: Дашков и Ко, 2008. – 328 с.
11. Старичкова Н.В. Сертификация и управление качеством туристских услуг и гостинично-ресторанных предприятий: конспект лекций / Н.В. Старичкова, – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2016. – 60 с.
12. Ширялкин А.Ф. Метрология и сертификация: учебно-практическое пособие / А.Ф. Ширялкин. Ульянов. гос. техн. ун-т. – Ульяновск: УлГТУ, 2013. – 197 с.
13. Галяутдинова Л.И. Гостиничный халяль в России: стандарты и тенденции развития / Л.И. Галяутдинова // IV Межвузовская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов «Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма» – Казань: Поволжская ГАФКСиТ, 2016. – С. 449-451.
14. Rata News – Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.ratanews.travel/news/news_23082016_2.stm (Дата обращения: 21.04.17)
15. Википедия [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/> (Дата обращения: 10.05.17)
16. Гостинично-ресторанный комплекс «Европа» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://europe-ru.ru> (Дата обращения: 30.04.17)

17. Гостиничный комплекс «Орехово» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.orekhovo-hotel.ru/> (Дата обращения: 30.04.17)
18. Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/smi/Дайджест%20СМИ%20СО%200802-2016.pdf> (Дата обращения: 15.04.17)
19. Журнал для отельеров – Hotelier.PRO [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://hotelier.pro/news/item/1723-halalbooking/1723-halalbooking> (Дата обращения: 21.04.17)
20. Журнал «Современный отель» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.delinform.ru/content.php?izd=3&book=9&year=2015> (Дата обращения: 24.04.17)
21. Информационный портал Газета.ru [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.gazeta.ru/business/2016/02/07/8057105.shtml> (Дата обращения: 7.05.17)
22. Исламский информационно – аналитический федеральный портал [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://islam-today.ru/> (Дата обращения: 30.04.17)
23. Исламский новостной портал [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://umma.news/> (Дата обращения: 28.04.17)
24. Комитет по стандарту «Халяль» ЦРО ДУМ РТ [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://halalrt.com> (Дата обращения: 11.05.17)
25. Национальный туроператор «Алеан» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.alean.ru> (Дата обращения: 5.05.17)
26. Официальный сайт Совета муфтиев России [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.muslim.ru> (Дата обращения: 30.04.17)
27. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru> (Дата обращения: 19.04.17)

28. Правила по продукции «Халяль» (Выписка из Системы добровольной сертификации продукции и услуг на соответствие канонам Ислама – Система Халяль (Halal)) [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://halal-center.ru/files/____.doc (Дата обращения: 11.05.17)

29. Роспромтест: сертификация продукции в России [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.rospromtest.ru/> (Дата обращения: 20.04.17)

30. Электронная газета "Деловой Петербург" [Электронный ресурс] / Режим доступа: https://www.dp.ru/a/2015/12/10/Druzheljubnij_haljal (Дата обращения: 28.04.17)

31. Электронная туристическая библиотека [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/senin09.htm (Дата обращения: 30.04.17)

Рекомендации научного руководителя

26.05.17

1. Вместо «оглавление» – «содержание».
2. В содержании отступ 1,25
3. Добавить актуальность в введение
4. Добавить оценку библиографического списка в введение
5. Добавить названия рисунков
6. Расширить вторую главу
7. Добавить выводы к главам

30.05.17



Юлия

Бесплатный доступ (0/0), Баланс: 0

Модуль поиска Интернет

Папки

Корневая папка

Документы [В кабинет](#)

Поиск

Имя документа

Дата

Оригинальность



для проверки нового документа переместите его в это поле или просто кликните здесь

Формат документов: pdf, txt, html, htm, docx, doc, rtf, odt, odf
Формат архивов: 7z, tar, gz, bz2, rar, zip
Максимальный размер: 20 МБ

5.docx (подробнее)

31.05.2017
01:06:50

63.13%

5.docx (подробнее)

11.05.2017
19:52:08

49.14%

СВЯЗЬ
СТУДЕНЧЕСКОГО
СПОРТА И СПОРТА
ВЫСШИХ
ДОСТИЖЕНИЙ.docx
(подробнее)

03.12.2016
21:15:09

53.15%

Выберите действие



1 / 2



Выводить по 10 [20] [50] [100]

Документов: 14