

Грижата за клиента - основни туристически услуги за туристи мюсюлмани и християни в дестинациите с религиозен и културен туризъм

Обучение, март 2013 г.

Даниела Ненкова

Министерство на икономиката, енергетиката и туризма, дирекция "Туристическа политика"

Съдържание

1. Въведение
2. Особености при разработването на туристически продукти и предлагането на туристически услуги
3. Основни въпроси, предизвикателства и тенденции при предлагането на туристически услуги в мюсюлмански страни и за мюсюлмани
4. Сегментиране на туристическия пазар. Нови пазарни сегменти и възможности на туристическия пазар
5. Грижата за клиента - основни понятия и концепции, специфики и изисквания при предлагането на основни туристически услуги за мюсюлмански и християнски туристи
6. Заключение

Въведение

Връзката и ролята между религията, културата и туризма:

- разбирателството между народите и налагането на културата за мир
- подобряването на взаимоотношенията, взаимното уважение, етичната толерантност
- устойчивото развитие и международното сътрудничество
- обмяната на идеи и технологии
- опознаването и преживяването на чуждите култури и обичаи на дестинацията, което изисква и взаимодействие с местните общности

Особености при разработването на туристически продукти и предлагането на туристически услуги

Необходимост от:

- познаване на ценностите и уважение към постоянните жители при взаимодействието с туристите
- идентифициране и баланс между нуждите и интересите на туристите и ежедневните навици и обичаи на местните с цел избягване на негативните влияния
- подкрепа и добра воля на местните относно туризма и предлаганите туристически услуги
- предварителна подготовка на местните жители и туристите - основата на устойчивите туристически дейности: посетителите се нуждаят от информация за местните жители и обратното, местните жители трябва да имат разбиране за туристите
- добра информираност на туристите за изисквания или ограничения преди посещението на туристическата дестинация с цел по-доброто разбиране и уважение на местната култура и традиция, повторно връщане в дестинацията, постигане на дългосрочен интерес

Из „Световния кодекс на етиката в туризма” на Световната Организация по Туризм /СОТ/

Чл. 1. Приносът на туризма за взаимното разбирателство и уважение между народите и обществата

- Разбирателството и насърчаването на общочовешките морални ценности с отношение на толерантност и уважение към разнообразието от религиозни, философски и морални убеждения са едновременно основата и последствието от отговорния туризъм; участниците в развитието на туризма и самите туристи трябва да съблюдават обществените и културни традиции и практики на всички народи, включително тези на малцинствата и местното население, и да зачитат тяхната стойност
- Туристическите дейности трябва да се извършват в хармония с характеристиките и традициите на регионите и страните-домакини и да зачитат техните закони, практики и обичаи
- Общностите-домакини, от една страна, и местните професионалисти, от друга страна, трябва да се запознаят с туристите, които ги посещават, и да ги уважават, и да проучват техния начин на живот, вкусове и очаквания; образоването и обучението на професионалистите допринася за гостоприемно посрещане

Чл. 6. Задължения на участниците в развитието на туризма

- Доколкото зависи от професионалистите в туризма, те трябва да допринасят за културното и духовно задоволяване на туристите и да им позволяват да упражняват религията си по време на пътуванията им

Основни въпроси, предизвикателства и тенденции в предлагането на туристически услуги в мюсюлмански страни и за мюсюлмани (1/2)

- около 30 % от общото население в света изповядва Ислямска религия
- 1.57 билиона мюсюлмани в над 100 страни
- Страни с преобладаващ дял на мюсюлманския туризъм - Мароко, Египет, Турция и Малайзия, с най-високия ръст на туристи вследствие на тяхната популярност сред немюсюлманските туристи (*източник: COT*)
- Мюсюлманските туристи – вторият най-бързо разрастващ се туристически пазар след китайския: ръст на разходите в туризма на мюсюлмански туристи - 13 % от общите разходи в туризма за 2012 г. в сравнение с 3.5 % за 1995 г., разходи на мюсюлманските туристи за 2012 г. – 130 блн. \$; за 2020 г. – 200 блн. \$ (*Muslim Lifestyle Travel Market Study, Crescentrating and DinarStandard, 2012*)
- Най-много мюсюлмански туристи са от страните от Персийския залив, Индонезия, Малайзия и Западна Европа.
- Страни като Сингапур, Русия, Китай, Русия, Франция, Тайланд, Италия с малцинство на мюсюлманското население са в топ дестинациите за мюсюлманите
- Около 70% от разходите на мюсюлманските туристи през 2012 г. са от следните пазари: Саудитска Арабия, Иран, Обединените арабски емирства, Кувейт, Индонезия, Турция, Нигерия, Малайзия, Германия, Катар, Русия, Египет, Франция, Ливан, Великобритания

Основни въпроси, предизвикателства и тенденции в предлагането на туристически услуги в мюсюлмански страни и за мюсюлмани (2/2)

- Повече от половината мюсюлманско население е на възраст 24 години или по-малко, много от тях са добре образовани
- Глобална тенденция е добре образовани мюсюлмани от големите градове да отседат в хотели и ресторанти, съобразени с ислямските традиции
- “Халал” концепцията в областта на храненето, производството, дрехите, козметиката, услугите като банково дело, финанси, логистика, хотелиерство и ресторантьорство
- Решаващ фактор при избора на туристическа дестинация е наличието на “халал” храна и “халал” ресторанти, стаи за молитва на летищата и в хотелите, спа центрове, съобразени с изискванията на религията

Сегментиране на туристическия пазар

- Взаиморъзката между туризма и религията и удовлетворяването на религиозните нужди в туристическата индустрия са важни в маркетинговия процес и грижата за клиента
- Сегментирането позволява продуктът да бъде съобразен с нуждите и желанията на клиента

Добрият туристически продукт трябва да:

- задоволява нуждите на избрания пазар
- включва и разпространява ползи за местната общност
- включва възможности за автентични преживявания за туристите
- осигурява образователна ценност за туристите и местната общност

Нови пазарни сегменти и възможности на туристическия пазар

- бум на пътуванията на мюсюлмани през следващото десетилетие и увеличаване на техните разходи за пътуване
- **нова пазарна ниша – «халал туризъм»** и фокус върху мюсюлманските туристи
- връзка на ислямската религия с пътуването - поклонничеството, което е един от петте стълба, заедно с вярата в Господ и Мохамед, молитвите, постите и даването на милостиня (благотворителност), включва задължението да се пътува/мигрира.
- въпреки половото неравенство, което проповядва, Ислямът не е против туризма в своята същност
- основната концепция на Исляма за непричиняване на зло - забранява всички замени, действия и транзакции, които са във вреда на Земята и нейните обитатели, вземането на лихвени проценти и др.

Global Travel Industry Gears Up for Muslim Tourist Boom

July 29, 2012



Tourists wait for their departure at the Suvarnabhumi Airport on Sunday, April 11, 2010 in Bangkok, Thailand. Suvarnabhumi Airport was ranked the most-friendly airport in a non-Muslim country in a study on the booming Islamic tourism industry. (AP Photo/Wong Maye-E)

- Related articles**
- [Indonesian Wins Rare Victory Against Noisy Mosque](#) 5:14pm Feb 25, 2013
 - [Indonesia Meets Target of 8 Million Tourists in 2012](#) 5:56pm Feb 1, 2013
 - [Basketball: Muslim Player Quits Lithuania Club in Cheerleader Row](#) 12:43pm Feb 1, 2013
 - [Exploring Cave Houses and Underground Cities in](#)

From halal spas to prayer rooms at airport terminals, the global tourism industry is gearing up for a projected boom in Muslim travel over the next decade, experts say.

Their growing number and affluence means Muslims — especially from the oil-rich Middle East — are traveling like never before, and it is a trend that looks set to gather pace.

Spending by Muslim tourists is growing faster than the global rate and is forecast to reach \$192 billion a year by 2020, up from \$126 billion in 2011, according to a study by two companies specializing in the market.

The study, made available to AFP, was conducted in 47 countries by Singapore-based halal travel specialist Crescentrating, along with DinarStandard, a US-based firm that tracks the Muslim lifestyle market.

Crescentrating chief executive Fazal Bahardeen said Muslim-majority states such as Egypt, Malaysia and Indonesia were already favorite destinations, but non-Islamic countries are now "taking a serious look" at Muslim holidaymakers.

Malaysia, the number-one destination according to the findings, attracts Muslim visitors even during the

From chaos to harmony

Is your management working hard or smart?

Is your leadership generate "noise" or music?

CLICK HERE TO LEARN

The World's Number 1 Business Coaching

actionCOACH
business & executive coaching

STOP SEARCHING START FINDING

iPropertyIndonesia.com

Salamworld – халал социална мрежа за мюсюлмани

SalamWorld

www.salamworld.com

salamworld home about press room partners career contact English

Salamworld is a social enterprise that provides an inspirational **Muslim-oriented platform** to positively change the world.

It specifically supports **Muslims** individually and collectively by **connecting, developing, learning, entertaining and enabling them** to contribute as global citizens.

Jihad Ad War on American Streets

Russia in New Move on Islam Study

Middle East tablet market rises 90% in 2012

Four illiterate Saudi women memorise Quran

iPhone 5S Launch Rumored for August, iPads in

Latest News

Technology

Recent Campaign

start Global Travel Industr... Info_for presentation... Microsoft PowerPoint ... SalamWorld - Google ... EN 11:22 AM

Мотиви при пътуването

- *общи мотиви* - с цел бизнес, посещение на приятели и роднини, пазаруване, почивка или развлечения
- *специфични ислямски /религиозни/ мотиви*
- *неислямски /неприемливи/ мотиви* – секс туризъм, винен туризъм, хазарт, консумация на свинско месо и алкохол и др.
- сходни преживявания с тези на немюсюлманите в параметрите, поставени от Исляма и дестинациите не са задължително места, където е разпространен ислямският закон или «шария»
- не винаги и изцяло мотивите са религиозни

«Халал туризъм» или «ислямски туризъм»

Ислямският/ халал туризъм - туристически дейности на мюсюлмани, които произтичат от ислямски мотиви и са реализирани според «шария» /*shariah*/ принципите, оттук и **специфичните нужди на този тип туристи**

- *В тесния смисъл на думата:* религиозен туризъм /посещение на религиозни места/
- *В широкия смисъл на думата:* вид туризъм, който се съобразява с ислямските ценности

Халал ваканции и почивки

Islamic Hotels, Halal Beach H x

www.crescenttours.com/?gclid=CLezxZ6HmrQCFUjwzAodPKUAEA

Home [English](#) [Русский](#) [About](#) [Halal tourism?](#) [FAQ](#) [Testimonials](#) [Full Protection](#) [Book now](#)

 **CrescentTours**
holidays with an Islamic ethos

Resorts *Sun & Beach* **City Breaks** *Hotels & Tours* **Heritage** *Discovery tours* **Health** *Thermal resorts* **Villas** *Luxury & Private*



Halal Tourism

Holidays in accordance with Islamic beliefs and practices. Travel with confidence

[Read more](#)



Dubai
from €45 per adult



Angels Peninsula
from €145 per adult

[Like](#) 12k [Follow](#) [Subscribe](#) [Contact us](#)

Leader in Halal Holidays

Crescent Tours is a unique brand, offering truly great holiday experiences with an Islamic ethos. Our aim is to provide a holiday experience that is in harmony with Islam. Our resorts do not serve alcohol and have segregated swimming pools, leisure areas and spa

Testimonials

“Characteristic thing about this holiday is that between enjoying the beach, restaurants, the segregated spa and pool, guests hear calls to prayer - athan. . .”
Mrs L.Sayeed, from London, UK

Featured on

WIKIPEDIA
the guardian
BBC
emel
SISTERS

start Global Travel Industr... Info_for presentation... Microsoft PowerPoint ... Islamic Hotels, Halal B... EN 11:26 AM

Халал ваканции и почивки

Sign up to our newsletter and receive £25 off your next holiday with us

Name
Email >



All holidays booked with us are protected by the Travel Trust Association ensuring complete 100% financial protection for your holidays.



The air holiday packages shown are ATOL protected by the Civil Aviation Authority.

Serendipity Tailormade provides halal friendly journeys to make your next holiday one to remember.

[Click here to see a selection of our inspiring ideas](#)



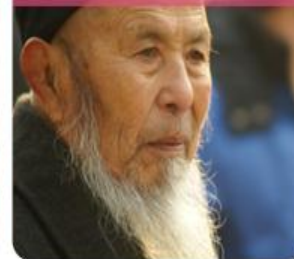
Discover Malaysia



Explore Argentina



Halal China Tours



Muslim Travel

Serendipity Tailormade designs halal friendly holidays, offering expert travel advice for Muslim travellers from our well-travelled team. Our selection of halal holidays and Muslim tours offer the opportunity to explore the world's most fascinating destinations, from mysterious Morocco to Muslim friendly China, safe in the knowledge that your halal arrangements are taken care of for you. Make your next halal trip one to remember. Bask in the year round Maldives sunshine in a private villa or explore Vietnam on one of our

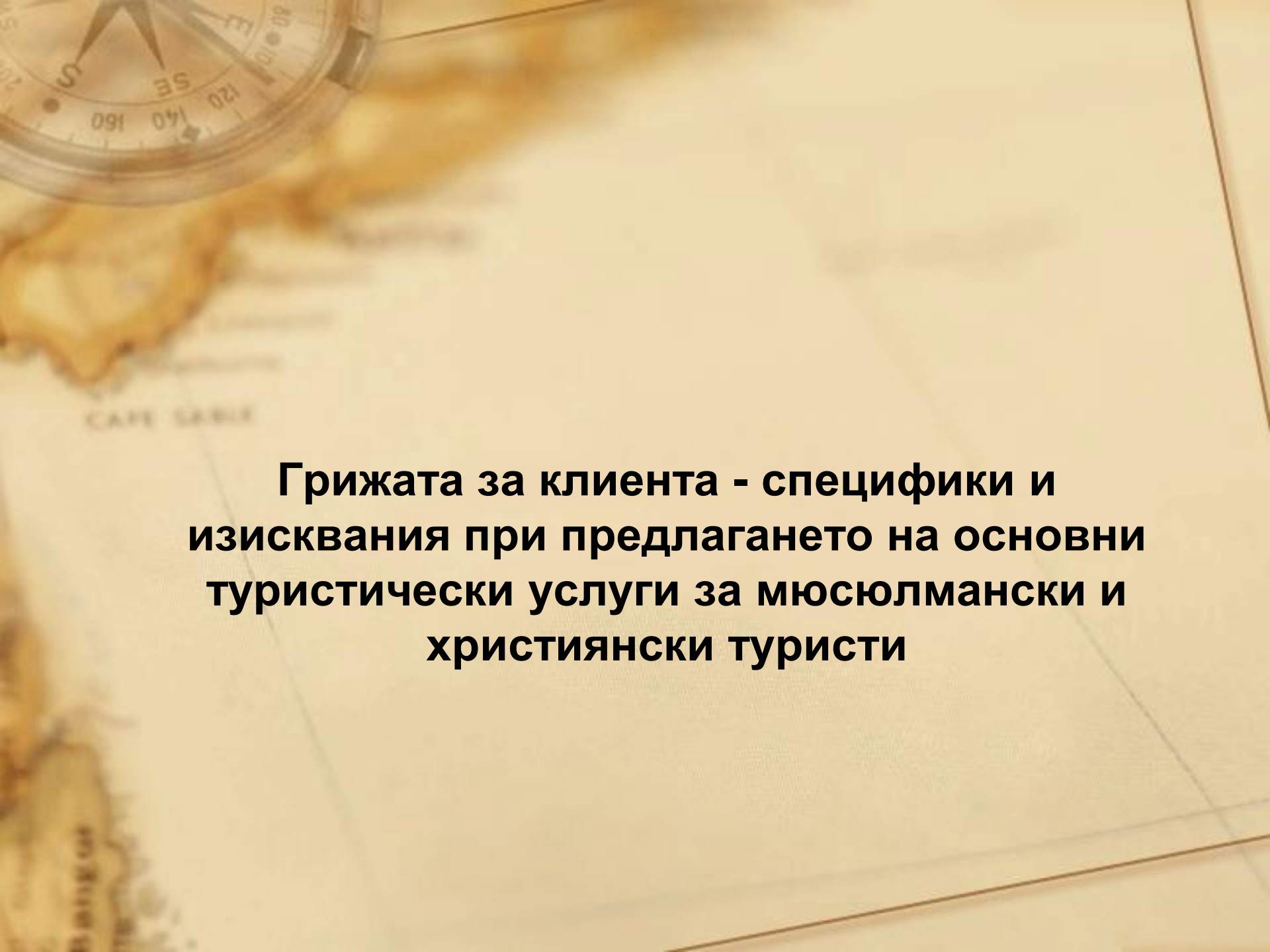
The background of the slide features a faded, light-colored map with a prominent compass rose in the upper left corner. The map shows various geographical lines and labels, though they are not clearly legible. The overall tone is warm and yellowish.

Как да привлечем мюсюлмански туристи?

**Какво трябва да знаем за тях и да
съобразяваме при предлагането на
туристически услуги?**

Важни особености

- търсене на ваканция в нови региони, където могат да изповядват своята вяра, съответствие с начина им на живот, вярвания и мироглед
- религиозните нужди не са ограничени само до хотелите, а се отнасят и до другите дейности, инфраструктура и съоразения, свързани с туризма като атракции, летища, туристически информационни центрове, заведения за хранене, тематични паркове, магазини и др.
- **да не се третират по един и същ начин мюсюлманските и немюсюлманските туристи**
- избягване предлагането на дейности, свързани с хазарта, развлеченията и алкохола
- включване на посещения на джамии и други религиозни обекти в програмата
- осигуряване на “халал” храни без свинско месо и алкохол
- предвиждане време за молитви по време на пътуването, съобщаване на часовете за молитва по време на полета и осигуряване на коран на борда и в хотела
- персонал, които говори арабски език.



Грижата за клиента - специфики и изисквания при предлагането на основни туристически услуги за мюсюлмански и християнски туристи

“халал хотел” или “ислямски хотел” /Halal hotel, shariah-compliant hotel*/

- функционирането на хотела като цяло е подобно на другите хотели, но основано на Shariah ислямските принципи
- не е ограничено само до предлагане на халал храна и напитки
- няма официални общоприети критерии и установен бизнес модел за ислямски хотел в практиката и академичаната литература

* **Shariah** /арабска дума/ - пътят, който трябва да бъде следван от мюсюлмани

Основни изисквания към туристическите услуги, базирани на ислямската религия (1/3)

- предоставяне на настаняване близо до джамии и др. мюсюлмански обекти
- хотелът не е част от курорт с казина и игрални автомати
- без сервиране и продажба на алкохол
- осигуряване на храна, която е съобразена с мюсюлманските закони, само халал храна и напитки, в т.ч. и за румсървиза при поискване. По време на Рамадан се сервира определен вид храна */Suhoor/* вместо закуска в хотела
- „халал” храна в ресторантите, в хотела, на летището, по време на полет и на други обществени места или списък с ресторанти, предлагащи такава храна в близост
- без дискотеки и други форми на забавления, които са срещу ислямските принципи
- подходящи развлечения

Основни изисквания към туристическите услуги, базирани на ислямската религия (2/3)

- молитвени стаи в хотела и на обществени места, транзитни зони, туристически атракции; маса за молитва /при поискване на рецепция/
- коран и молитвено килимче във всяка стая /коранът може да бъде заменен с библия съобразно туристите и религията/
- преобладаващо мюсюлмански персонал
- съдържано облекло на персонала
- отделни рецепции за жените и мъжете
- отделни плувни басейни, места за възстановяване /спа центрове/ и за развлечения за мъжете и жените
- изцяло етаж за жени и специален т.нар. „ислямски етаж”
- персонал от жени за етажите, на които са настанени жени и от мъже на етажите с мъже в хотела. Женският персонал се изисква да носи кърпа за главата
- подходящо облекло за гостите
- специални дрехи за мъже и жени, обличани за техните молитви и предоставени от хотелиера в хотелската стая



Основни изисквания към туристическите услуги, базирани на ислямската религия (3/3)

- леглата да са обърнати „с лице” по посока на Мека и стрелки, които определят посоката към Мека за изпълнението на молитвата в хотела и хотелската стая (*да се използват по-скоро временни знаци, отколкото постоянни съобразно страната, туристите и религията*)
- информационно табло с надпис (на английски): „Скъпи гости, посоката към Кибла и молитвените килимчета са в гардероба”
- оповестяване на времето за молитви
- кранче с вода за ритуално измиване, което мюсюлманите извършват преди молитва
- ислямско финансиране

Халал регулиране и сертифициране

- **Основна цел** е да подпомага потребителите при идентифицирането на продукти, които да са съобразени с ислямските принципи и постигане доверие на потребителите в марката и произхода
- **Началото** на системата за сертифициране на хранителни продукти като халал е през 70-те години на 20 в.
- Продуктът и целият процес от създаването му до крайния продукт, доставката и консумацията трябва да са съобразени с “sharia” и продуктите да са изцяло безвредни и насочени към опазване на околната среда според принципите на ислямската религия (**всичко е в хармония**)
- Доставчици, сертифицирани като халал
- Днес халал пазарът е **един от най-бързо развиващите** се дори и в немюсюлманските страни /например Франция/
- **Няма общоприети халал стандарти** нито в мюсюлманските страни, нито в световен мащаб
- **Няма функциониращ механизъм за взаимно признаване** между страните

French halal market booms despite political unease

By Tom Barfield (AFP) – Apr 2, 2010

PARIS — Halal foie gras, non-alcoholic champagne, sauerkraut garnished with pork-free sausages: Muslim-friendly food is moving away from its immigrant roots and merging with mainstream French tradition.

While the fine wine and gourmet food exports that underpin the French food industry have been hit hard by the global crisis, the halal niche market has been growing fast.

The boom went largely unnoticed until a hamburger chain tried a halal menu in some of its restaurants, sparking charges of "communautarisme" -- a term roughly meaning "ghettoization", which grates against the French insistence on integration.

The growth of halal products is largely thanks to young descendants of Arab and African migrants, who want to enjoy the same culinary diversity as their non-Muslim French neighbours while remaining true to their cultural roots.

"It's mostly driven by the second and third generations," said Antoine Bonnel, director of the Paris Halal trade show held this week.

"It's not a case of the Muslim community withdrawing into itself, but rather one of integration, since they want to be able to buy halal sauerkraut or spring rolls," he said.

Bonnel was referring to the increasing number of Muslims joining the French middle classes and expanding their culinary horizons, a trend that has even spawned a new term -- "bourgeois", a slightly ironic mix of "bourgeois", or middle class, and "beur", slang for North African.

French sales of halal food are forecast to hit 5.5 billion euros (7.42 billion dollars) in 2010 and move "from the ethnic market to the mass market", said Bonnel.

The word halal -- meaning "lawful" in Arabic -- applies to food that has been prepared according to the prescriptions of the Koran.

Islamic law requires meat to be slaughtered under religious supervision and forbids the consumption of pork and alcohol.

The halal market, targeting France's estimated five-million-strong Muslim population, has obvious attractions for retailers and restaurateurs, and market researchers say it is growing rapidly.



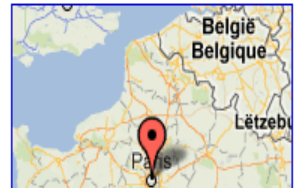
Photo 1 of 3



French sales of halal food are forecast to hit 5.5 bln euros in 2010



Map



Заклучение

- Мюсюлманските туристи – важен сегмент на туристическия пазар; огромен потенциал за бизнес, но само ако са напълно разбрани техните ценности
- Младите мюсюлмански туристи са отворени към положителната промяна и иновация, както други туристи навсякъде – но промяната трябва да бъде подкрепена с техните ценности
- Еволюцията на бизнес практиките към устойчивост и съобразяването с “Shariah” принципите – едновременно бизнес възможност за привличане на мюсюлманския пазар, докато се прилагат устойчиви инициативи и етични бизнес практики
- “Халал” туристическата индустрия и хотелиерство – нова пазарна ниша, възможност за иновация и новаторство



Anna Lindh
Foundation
— EUROMED —

Благодаря за вниманието!

Фондация “Информация и природозащита”;
тел./факс: 02 872 14 83; е-мейл: elc@crossculturebg.com

www.crossculturebg.com

Проект „Познание и разбиране за религиозните, културни и човешки различия в полза на устойчивото развитие” на Фондация „Информация и природозащита”