TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

# TCVN 14230:2024

**Xuất bản lần 1**

# DỊCH VỤ DU LỊCH THÂN THIỆN VỚI NGƯỜI HỒI GIÁO – CÁC YÊU CẦU

***Muslim friendly hospitality services -***

***Requirements***

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

**HÀ NỘI – 2024**

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

## Lời nói đầu

TCVN 14230:2024 được xây dựng tham khảo tiêu chuẩn Malaysia MS 2610:2015 *Muslim friendly hospitality services – Requirements.*

TCVN 14230:2024 do nhóm công tác của Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 176/WG1 *Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch* xây dựng và đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ thẩm định và công bố.

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

# Dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo – Các yêu cầu

*Muslim friendly hospitality services – Requirements*

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

## 1 Phạm vi áp dụng

1.1 Tiêu chuẩn này đưa ra các hướng dẫn và yêu cầu về dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo gồm: quản lý cơ sở vật chất, sản phẩm và dịch vụ tại cơ sở lưu trú du lịch, chuyến du lịch trọn gói và hướng dẫn viên du lịch.

1.2 Tiêu chuẩn này áp dụng cho tổ chức, cá nhân quản lý sản phẩm, dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo gồm: cơ sở lưu trú du lịch, chuyến du lịch trọn gói và hướng dẫn viên du lịch.

1.3 Tiêu chuẩn này không áp dụng cho các cơ sở chăm sóc sức khoẻ và sắc đẹp cho khách du lịch Hồi giáo như spa và massage hoặc bất kỳ trang thiết bị, sản phẩm và dịch vụ trị liệu nào.

## 2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có).

TCVN 12944:2020 *Thực phẩm Halal – Yêu cầu chung*

## 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau đây:

**3.1**

**Dịch vụ du lịch thân thiện với người Hồi giáo** (Muslim friendly hospitality services)

**MFHS**

Sản phẩm, dịch vụ trong lĩnh vực du lịch dựa trên yêu cầu của luật Hồi giáo thích hợp cho khách du lịch Hồi giáo.

**3.2**

**Cơ sở lưu trú du lịch** (accommodation premises)

Nơi cung cấp dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch

[Luật Du lịch 2017 (Quốc hội khóa 14)].

**3.3**

**Giải trí** (recreation)

Các hoạt động xã hội, văn hóa, thể thao và các hoạt động liên quan khác được thực hiện trong thời gian rảnh rỗi.

**3.4**

**Cơ sở vật chất cho các hoạt động giải trí** (recreational facilities)

Các cơ sở vật chất công cộng và tư nhân được cung cấp cho các hoạt động giải trí.

**3.5**

**Doanh nghiệp lữ hành** (travel company)

Các doanh nghiệp thực hiện hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành được cấp phép theo quy định

[Luật Du lịch 2017 (Quốc hội khóa 14)].

**3.6**

**Chuyến du lịch trọn gói** (package tour)

Sự kết hợp được sắp xếp trước của ít nhất hai trong số các dịch vụ du lịch dưới đây khi được bán hoặc cung cấp để bán với giá trọn gói và dịch vụ kéo dài hơn 24 h hoặc có lưu trú qua đêm:

- Vận chuyển mặt đất;

- Lưu trú du lịch;

- Các dịch vụ du lịch khác không phải là dịch vụ phụ trợ cho vận chuyển hoặc lưu trú và chiếm tỷ trọng đáng kể trong chuyến du lịch trọn gói.

[TCVN 14196:2024, định nghĩa 6.1.21, có sửa đổi]

**3.7**

**Hướng dẫn viên du lịch** (tourist guide)

Người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch.

[Luật Du lịch 2017 (Quốc hội khóa 14)].

BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VEVSQI

**3.8**

**Kinh Qur'an** (al-Qur'an)

Thiên kinh của người Hồi giáo chứa đựng những lời được Allah mặc khải (truyền lại) cho Thiên sứ Muhammad (cầu xin bình an cho Người) thông qua đại thiên thần Jibrail (Angel Jibrail) viết bằng tiếng Ả Rập được quy định là nguồn chính của luật Hồi giáo.

[MS 2393: 2013, định nghĩa 2.5]

**3.9**

**Luật Hồi giáo** (Shari'ah)

Được Allah quy định liên quan đến hành vi của người có nghĩa vụ (mukallaf (3.15)) bao gồm các yêu cầu (các điều răn và sự cấm đoán) và các lựa chọn hoặc các sắc lệnh bắt buộc.

[MS 2393:2013, định nghĩa 2.37.1]

**3.10**

**Nhịn chay** (fasting)

Trụ cột thứ ba trong năm trụ cột của đạo Hồi. Người Hồi giáo buộc phải nhịn ăn, uống (kể cả nước), không hút thuốc, sinh hoạt tình dục cũng như các ham muốn khác và khuyến khích kìm chế những cảm xúc tiêu cực như tức giận và các thói quen xấu trong thời gian từ khi rạng đông đến khi mặt trời lặn của tháng Ramadan.

**3.11**

**Tháng Ramadan** (Ramadan)

Tháng linh thiêng trong lịch Hồi giáo (Hijri) khi người Hồi giáo thực hiện việc nhịn chay bắt buộc từ lúc rạng đông (fajr) đến lúc mặt trời lặn (maghrib).

**3.12**

**Halal** (Halal)

Hành động hoặc sản phẩm hợp pháp và được cho phép theo các quy định của đạo Hồi.

CHÚ THÍCH: Trái nghĩa là haram;

[MS 2393:2013, định nghĩa 2.13]

**3.13**

**Bữa ăn xả chay** (iftar)

Bữa ăn được người Hồi giáo dùng vào lúc mặt trời lặn để kết thúc một ngày nhịn chay của họ.

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

**3.14**

**Kiblat** (kiblat)

Hướng lễ nguyện về phía Kaabah ở Makkah.

[MS 2393:2013, định nghĩa 2.22]

**3.15**

**Mukallaf** (mukallaf)

Một người có trách nhiệm đã đến tuổi dậy thì, tỉnh táo và đã nhận được thông điệp của Hồi giáo và được yêu cầu phải tuân thủ luật Hồi giáo.

[MS 2393:2013, định nghĩa 2.30]

**3.16**

**Khu vực lễ nguyện** (Musalla)

Địa điểm, không gian hoặc căn phòng dành riêng cho lễ nguyện.

**3.17**

**Thảm dùng cho lễ nguyện** (sajada)

Một tấm thảm được người Hồi giáo sử dụng trong lễ nguyện.

**3.18**

**Bữa ăn trước bình minh** (sahur)

Bữa ăn được người Hồi giáo dùng trước khi rạng đông để bắt đầu ngày nhịn chay.

**3.19**

**Lễ nguyện** (solah)

Một trong năm trụ cột của đạo Hồi, được thực hiện năm lần một ngày.

**3.20**

**Thanh tẩy** (wudhu')

Nghi thức hoặc hành động rửa hoặc làm sạch các bộ phận cụ thể trên cơ thể bằng nước để được thanh khiết và sạch sẽ cho lễ nguyện.

**3.21**

**Khu vực thanh tẩy (**wudhu' facility)

Khu vực dành riêng hoặc thích hợp cho việc thanh tẩy riêng cho nam và nữ.

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

## 4 Yêu cầu chung

### 4.1 Trách nhiệm Lãnh đạo

4.1.1 Lãnh đạo của tổ chức phải thể hiện sự chỉ đạo và cam kết đáp ứng dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo (MFHS) thông qua:

a) đảm bảo chính sách và mục tiêu MFHS được thiết lập;

b) đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu MFHS vào các hoạt động chủ chốt của tổ chức;

c) đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho dịch vụ MFHS;

d) trao đổi thông tin về tầm quan trọng của việc quản lý MFHS có hiệu lực và phù hợp với yêu cầu của MFHS;

e) đảm bảo rằng hệ thống quản lý MFHS đạt được (các) kết quả dự kiến;

f) định hướng và hỗ trợ nhân sự cùng đóng góp vào hiệu lực của hệ thống quản lý MFHS;

g) thúc đẩy cải tiến liên tục MFHS; và

h) hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng tỏ sự lãnh đạo của họ và thực hiện vai trò lãnh đạo của họ ở vị trí mà họ phụ trách.

4.1.2 Lãnh đạo của tổ chức phải thiết lập chính sách MFHS:

a) phù hợp với mục đích của tổ chức;

b) đưa ra khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu MFHS;

c) bao gồm cam kết thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng; và

d) bao gồm cam kết cải tiến liên tục MFHS

4.1.3 Chính sách MFHS phải:

a) sẵn có dưới dạng thông tin dạng văn bản;

b) được trao đổi thông tin trong tổ chức; và

c) sẵn có cho các bên quan tâm, khi thích hợp.

4.1.4 Lãnh đạo của tổ chức phải đảm bảo rằng trách nhiệm và quyền hạn liên quan vai trò được phân công và trao đổi thông tin trong tổ chức.

4.1.5 Lãnh đạo của tổ chức phải phân công trách nhiệm và quyền hạn để:

a) đảm bảo rằng hệ thống quản lý MFHS phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này; và

b) báo cáo về kết quả hoạt động của hệ thống quản lý MFHS cho lãnh đạo.

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

4.1.6 Lãnh đạo phải giao trách nhiệm và quyền hạn cho một nhân viên (bất kể đang có trách nhiệm gì) là người Hồi giáo hoặc người hiểu biết rõ về đạo Hồi đã được đào tạo để đảm bảo việc thực hiện có hiệu lực MFHS.

4.1.7 Lãnh đạo phải chịu trách nhiệm đảm bảo sự tham gia và cam kết của nhân viên ở tất cả các cấp trong tổ chức hướng tới việc tuân thủ MFHS.

### 4.2 Nhân sự và trách nhiệm

4.2.1 Tổ chức phải:

a) xác định năng lực cần thiết của nhân sự làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng đến kết quả thực hiện của MFHS;

b) đảm bảo rằng những nhân sự này có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo hoặc kinh nghiệm thích hợp về MFHS;

c) khi có thể, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá hiệu lực của các hành động được thực hiện;

d) lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

CHÚ THÍCH Hành động thích hợp có thể bao gồm, ví dụ như cung cấp đào tạo, kèm cặp hoặc phân công lại nhân sự hiện đang được sử dụng; hay thuê hoặc ký hợp đồng với nhân sự có năng lực.

4.2.2 Nhân sự làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức phải nhận thức được:

a) chính sách MFHS;

b) sự đóng góp của họ cho hiệu lực của hệ thống quản lý MFHS, bao gồm cả lợi ích của kết quả thực hiện cải tiến MFHS;

c) hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý MFHS.

Tổ chức phải cung cấp một môi trường làm việc không phân biệt đối xử. Trong việc thực hiện công việc của mình, nhân viên không được thỏa hiệp về nghĩa vụ tôn giáo của mình.

### 4.3 Hệ thống quản lý MFHS

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý MFHS, bao gồm các quá trình cần thiết và sự tương tác giữa các quá trình này.

### 4.4 Đào tạo

4.4.1 Tổ chức phải đào tạo tất cả nhân sự làm công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng đến hiệu lực của MFHS.

BẢN THAM KHẢO, BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

4.4.2 Nhân viên là người Hồi giáo hoặc người hiểu biết rõ về đạo Hồi phải được đào tạo từ các cơ sở đào tạo được thừa nhận bởi cơ quan quản lý có liên quan.

4.4.3 Phải cung cấp đào tạo liên tục và duy trì hiệu lực thực sự qua việc đánh giá định kỳ. Các chương trình đào tạo phải sẵn có và được phê duyệt bởi bộ phận MFHS hoặc nhân viên điều hành MFHS.

4.4.4 Tất cả hồ sơ đào tạo phải được lưu giữ.

### 4.5 Tài liệu và lưu trữ

4.5.1 Tổ chức phải thiết lập một thủ tục dạng văn bản để xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận dạng, lưu trữ, bảo vệ, phục hồi, thời gian lưu giữ và hủy bỏ Hồ sơ.

4.5.2 Tổ chức phải tuân thủ đúng việc bố trí, bảo quản và xử lý tài liệu có chứa những câu Kinh Qur'an.

4.5.3 Tổ chức phải đảm bảo việc hủy bỏ các hồ sơ có chứa các câu Kinh Qur'an được tiến hành theo yêu cầu của luật Hồi giáo khi cần thiết.

4.5.4 Hồ sơ phải rõ ràng, dễ nhận biết và có thể truy xuất được.

CHÚ THÍCH Khi thuật ngữ “thủ tục dạng văn bản” xuất hiện trong tiêu chuẩn này, điều này có nghĩa là thủ tục được thiết lập, lập thành văn bản, thực hiện và duy trì. Một tài liệu duy nhất đề cập đến yêu cầu đối với một hoặc nhiều thủ tục. Yêu cầu đối với một thủ tục dạng văn bản có thể được đề cập bởi nhiều hơn một tài liệu

### 4.6 Trao đổi thông tin

4.6.1 Lãnh đạo phải đảm bảo rằng các quá trình trao đổi thông tin thích hợp, được thiết lập trong tổ chức và việc trao đổi thông tin diễn ra liên quan đến việc tuân thủ các yêu cầu của luật Hồi giáo và tính hiệu lực của hệ thống MFHS.

4.6.2 Tổ chức phải xác định nhu cầu trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý MFHS bao gồm:

a) trao đổi thông tin gì;

b) trao đổi thông tin khi nào;

c) trao đổi thông tin với ai.

4.6.3 Tổ chức phải đảm bảo rằng mọi nhân sự làm việc cho tổ chức và với danh nghĩa của tổ chức được thông báo đầy đủ về hệ thống quản lý MFHS.

4.6.4 Tổ chức phải xác định và thực hiện các sắp đặt có hiệu lực cho việc trao đổi thông tin với khách hàng về:

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

a) thông tin về sản phẩm/dịch vụ phải đúng sự thật, hợp lệ và không gây nhầm lẫn;

b) danh sách cập nhật tất cả các sản phẩm và dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo được cung cấp tại cơ sở để đảm bảo người Hồi giáo đưa ra quyết định sáng suốt khi mua hàng; và

c) phản hồi của khách hàng, bao gồm cả khiếu nại của khách hàng.

## 5 Yêu cầu cụ thể

### 5.1 Tổng quát

Các yêu cầu cụ thể được áp dụng đối với cơ sở lưu trú du lịch, chuyến du lịch trọn gói và hướng dẫn viên du lịch. Các yêu cầu này được quy định trong 5.2, 5.3 và 5.4.

### 5.2 Cơ sở lưu trú du lịch

Tổ chức phải đảm bảo rằng cơ sở lưu trú du lịch tuân thủ các yêu cầu đặt ra trong tiêu chuẩn này. Tổ chức cũng phải đảm bảo rằng vật nuôi không phải động vật Halal sẽ bị cấm trong khu vực lưu trú. Trường hợp cơ sở bị nhiễm bẩn nghiêm trọng (najs Mughallazah) thì phải được thực hiện nghi thức  thanh tẩy theo quy trình quy định tại TCVN 12944:2020.

#### 5.2.1 Buồng ngủ

5.2.1.1 Tổ chức phải đảm bảo buồng ngủ phù hợp với người Hồi giáo bao gồm nhưng không giới hạn ở điều kiện sau:

a) buồng ngủ phải được giữ sạch sẽ và được bảo trì tốt;

b) tổ chức phải đảm bảo buồng ngủ dành cho khách có hướng kiblat được đánh dấu rõ ràng theo đúng quy định;

c) các buồng ngủ phải có đủ không gian sàn để người Hồi giáo thực hiện lễ nguyện (solah) trong buồng;

d) phòng vệ sinh trong buồng ngủ phải được trang bị vòi nước di động cạnh bồn cầu, vòi nước cầm tay;

e) sàn phòng vệ sinh phải được giữ sạch;

f) tổ chức phải đảm bảo rằng các vật dụng cho một khách và/hoặc sản phẩm chăm sóc cá nhân trong phòng vệ sinh phù hợp cho người Hồi giáo sử dụng;

g) không để các đồ uống có cồn, chất gây say trong tủ lạnh của buồng ngủ.

5.2.1.2 Sau đây là những điều khoản được khuyến nghị dành cho người Hồi giáo bao gồm nhưng không giới hạn ở điều kiện sau:

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

a) phải có sẵn thảm dùng cho lễ nguyện để sử dụng trong buồng ngủ hoặc khi khách yêu cầu;

b) buồng ngủ cần đặt sẵn trang phục lễ nguyện của nữ sạch sẽ hoặc sẵn sàng cung cấp khi có yêu cầu;

c) thông tin về thời gian lễ nguyện phải có sẵn trong buồng ngủ hoặc khi khách yêu cầu;

d) bản sao Kinh Qur'an đã được dịch phải được cung cấp khi khách yêu cầu.

5.2.1.3 Tổ chức cũng nên cung cấp các dịch vụ thân thiện dành cho khách là người khuyết tật.

**5.2.2 Đồ ăn và đồ uống**

5.2.2.1 Bếp của tổ chức phải có bố trí khu vực riêng được cơ quan có thẩm quyền chứng nhận Halal.

5.2.2.2 Tổ chức phải đảm bảo rằng thông tin về các dịch vụ trong tháng Ramadan luôn có sẵn và thông báo kịp thời. Các dịch vụ phải bao gồm thời gian và các bữa ăn trước bình minh (sahur) và bữa ăn xả chay (iftar).

**5.2.3 Khu vực lễ nguyện công cộng**

5.2.3.1 Phải bố trí khu vực lễ nguyện công cộng cho người Hồi giáo tại cơ sở.

5.2.3.2 Yêu cầu đối với khu vực lễ nguyện công cộng như sau:

a) được đặt ở vị trí thích hợp và có biển báo dành riêng cho khu vực lễ nguyện;

b) đủ ánh sáng và thông gió đầy đủ, được giữ sạch sẽ và bảo trì tốt;

c) có hướng kiblat được đánh dấu rõ ràng theo đúng quy định;

d) có các khu vực lễ nguyện tách biệt dành riêng cho nam và dành riêng cho nữ;

e) có đủ số lượng thảm dùng cho lễ nguyện;

f) có thông tin cập nhật về thời gian lễ nguyện hoặc khi có yêu cầu;

g) cung cấp trang phục lễ nguyện của nữ sạch sẽ hoặc khi có yêu cầu; và

h) có các khu vực thanh tẩy (wudhu' facilities) tách biệt dành riêng cho nam và dành riêng cho nữ nằm cạnh khu vực lễ nguyện.

**5.2.4 Phòng vệ sinh công cộng**

Yêu cầu đối với phòng vệ sinh công cộng như sau:

a) phòng vệ sinh phải được trang bị vòi nước di động cạnh bồn cầu, vòi nước cầm tay;

b) sàn phòng vệ sinh phải được giữ sạch; và

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

c) các vật dụng/sản phẩm trong phòng vệ sinh phù hợp cho người Hồi giáo sử dụng.

**5.2.5 Cơ sở vật chất khu vực giải trí và chăm sóc sức khoẻ**

Yêu cầu đối với các cơ sở vật chất khu vực giải trí và chăm sóc sức khoẻ như sau:

a) các cơ sở vật chất khu vực giải trí và chăm sóc sức khỏe phải được giữ sạch và được bảo trì tốt;

b) phòng vệ sinh tại các cơ sở phải được trang bị vòi nước di động cạnh bồn cầu, vòi nước cầm tay; và

c) tổ chức phải cung cấp cơ sở vật chất thân thiện với người Hồi giáo tại nơi phù hợp.

**5.3 Chuyến du lịch trọn gói**

**5.3.1 Cơ sở lưu trú du lịch**

Doanh nghiệp lữ hành phải đảm bảo chuyến du lịch trọn gói có cung cấp cơ sở lưu trú phải tuân thủ các yêu cầu quy định tại 5.2.

**5.3.2 Vận chuyển mặt đất**

5.3.2.1 Việc vận chuyển mặt đất phải tuân thủ các quy định bắt buộc về an toàn.

5.3.2.2 Khi tổ chức chọn thuê dịch vụ vận chuyển từ các đơn vị khác, tổ chức phải đảm bảo kiểm soát hoạt động đó, tức là đảm bảo rằng các nhà cung cấp, nhà thầu phụ và các bên quan tâm khác có liên quan tuân thủ yêu cầu liên quan của tiêu chuẩn này.

5.3.2.3 Chuyến du lịch trọn gói phải có khả năng cung cấp dịch vụ vận chuyển dành riêng cho khách là phụ nữ nếu có yêu cầu.

**5.3.3 Lựa chọn sản phẩm**

5.3.3.1 Việc lựa chọn các sản phẩm du lịch trong gói phải phản ánh kinh nghiệm giá trị Hồi giáo.

5.3.3.2 Việc lựa chọn sản phẩm không bao gồm các cơ sở có những hoạt động cơ bản sau:

a) sản xuất các sản phẩm không Halal hoặc các sản phẩm liên quan, ví dụ bán rượu và thịt lợn;

b) cờ bạc và trò chơi;

c) nội dung khiêu dâm;

d) các hoạt động giải trí không được phép theo luật Hồi giáo;

e) những nơi thờ cúng không phải của Hồi giáo; và

f) các hoạt động khác được coi là không được phép theo luật Hồi giáo.

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

### 5.3.4 Hành trình

Hành trình sẽ có thời gian dự kiến dành cho việc lễ nguyện, bữa ăn trước bình minh và bữa ăn xả chay trong tháng Ramadan.

### 5.3.5 Cơ sở vật chất

Doanh nghiệp lữ hành phải đảm bảo rằng các sản phẩm du lịch được lựa chọn có cơ sở vật chất phù hợp như khu lễ nguyện, khu vệ sinh, v.v. hoặc dễ dàng tiếp cận các cơ sở vật chất. Doanh nghiệp lữ hành phải đảm bảo các cơ sở vật chất nhìn chung là sạch sẽ và ở trong tình trạng hoạt động tốt.

### 5.3.6 Đồ ăn và đồ uống

5.3.6.1 Doanh nghiệp lữ hành phải đảm bảo đồ ăn và đồ uống có trong chuyến du lịch trọn gói được cơ quan có thẩm quyền chứng nhận Halal.

5.3.6.2 Nếu chuyến du lịch trọn gói không bao gồm đồ ăn và đồ uống thì theo yêu cầu, cần phải cung cấp danh sách các nhà hàng có chứng nhận Halal trong vùng lân cận.

### 5.3.7 Kế hoạch bảo đảm chuyến du lịch trọn gói

Doanh nghiệp lữ hành phải có kế hoạch bảo đảm việc tuân thủ luật Hồi giáo trong chuyến du lịch trọn gói.

## 5.4 Hướng dẫn viên du lịch

### 5.4.1 Yêu cầu chung

Hướng dẫn viên du lịch thân thiện với người Hồi giáo là người có đầy đủ điều kiện hành nghề hướng dẫn viên du lịch và có năng lực cơ bản đáp ứng yêu cầu dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo.

### 5.4.2 Quy tắc ứng xử

Hướng dẫn viên du lịch phải tuân theo quy tắc ứng xử và đạo đức do cơ quan có thẩm quyền quy định.

### 5.4.3 Tác phong và trang phục

5.4.3.1 Hướng dẫn viên du lịch phải ăn mặc phù hợp, tôn trọng văn hóa đạo Hồi và theo quy định của cơ quan có thẩm quyền. Đối với hướng dẫn viên là nữ, khuyến khích việc sử dụng khăn trùm đầu.

5.4.3.2 Hướng dẫn viên du lịch phải tác phong lịch sự theo các giá trị quy định của đạo Hồi.

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

### 5.4.4 Dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo

Hướng dẫn viên du lịch cung cấp dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo phải bao gồm nhưng không giới hạn những điều sau đây:

a) có kiến thức cơ bản về các yêu cầu đối với khách du lịch Hồi giáo;

b) thông báo cho khách về thời gian lễ nguyện của họ;

c) tạo điều kiện thuận lợi cho khách có đủ thời gian thực hiện lễ nguyện của mình;

d) có trách nhiệm lên hệ, phản ánh với doanh nghiệp lữ hành, đảm bảo tất cả các nhà hàng, quán ăn đều được cơ quan có thẩm quyền chứng nhận Halal;

e) trong trường hợp chuyến du lịch không cung cấp đồ ăn và đồ uống Halal, hướng dẫn viên du lịch có trách nhiệm lên hệ, phản ánh với doanh nghiệp lữ hành để cung cấp cho khách danh sách quán ăn có chứng nhận Halal.

## 6 Yêu cầu pháp lý

Các sản phẩm và dịch vụ ở các khía cạnh khác phải tuân thủ các quy định liên quan hiện hành.

## 7 Tính tuân thủ

7.1 Tổ chức phải đảm bảo rằng các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo phải dựa trên luật Hồi giáo.

7.2 Đối với cơ sở lưu trú du lịch phù hợp theo 5.2.

7.3 Đối với các chuyến du lịch trọn gói phù hợp theo 5.3.

7.4 Đối với hướng dẫn viên du lịch phù hợp theo 5.4

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI

## Thư mục tài liệu tham khảo

[1] TCVN ISO 9001:2015, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

[2] TCVN 14196:2024 (BS EN 13809:2023), Dịch vụ du lịch – Đại lý lữ hành và doanh nghiệp lữ hành – Thuật ngữ và định nghĩa

[3] MS 2393:2013, Nguyên tắc Hồi giáo và Halal - Định nghĩa và giải thích về thuật ngữ

[4] MS 2424:2012, Dược phẩm Halal - Hướng dẫn chung

[5] MS 2565:2014, Bao bì Halal - Hướng dẫn chung

[6] Luật Du lịch 2017

[7] IHIAS 1100:2012, Dịch vụ khách sạn thân thiện với người Hồi giáo của liên minh ICCI-IHI (xuất bản lần 1)

[8] Quy tắc đạo đức của MATTA

[9] Quy tắc đạo đức của MTGC

BẢN THAM KHẢO - BẢN QUYỀN GỐC THUỘC VỀ VSQI