



אקולאב זהר דליה - לעולם נקי יותר

מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל • כסלו תשס"ו • דצמבר 2005

**מחסור
במקומות טיסה**

עמוד
14

**להקים רשת
שיווק לאומית**

עמוד
4

**מדלית זהב
לשפים ישראלים**

עמוד
2

התאחדות המלונות:

הפסד של 20% מהלינות ללא מענק להשקעות



להקמת מיזמים תיירותיים. שר התיירות אברהם הירשזון הציג בפני משרדו את שנת 2006 כשנת ההשקעה בתשתיות תיירותיות: "שנת 2005 היתה שנת השיווק שהביאה לגידול בתיירות הניכנסת ותרמה לצמיחה במשק".

תגובה על הודעת משרד התיירות על השקעה בבניית מלונות

סגן נשיא התאחדות המלונות נאור חן, מוסר כי בעדיפות ראשונה יש לנקוט במדיניות תימרוץ ועידוד לביצוע שיפוץ ושדרוג המלונות במסגרת החוק לעידוד השקעות הון, כפי שהחלפה וחידוש ציוד מקובלים על פי החוק בתעשייה. לדבריו, כיום יש 29 מלונות עם 2,300 חדרים שעדיין סגורים ואינם פועלים כאיכסון מלונאי. עידוד השקעה בשיפוץ ובשדרוג הקיים, על רקע הפיגור המצטבר בשיפוץ ושדרוג במהלך שנות המשבר, יביא לפתרון התחלתי של היווצרות מחסור בחדרים אשר להערכת התאחדות אינו צפוי עד שנת 2008. יחד עם זאת, מאחר ובנית מלונות כרוכה בזמן ממושך אין זה מן הנימנע להתחיל לשנע את הנושא כבר מהיום.

עלולה להתחזק ככל שפער הזמן יגדל, רמת תיירות החוץ ותאושש והאפשרות לבחירה בין המלונות תלך ותצטמצם. יתר על כן, אי ביצוע השיפוצים והמשך התבלותם של המלונות יביא לקריסתם הכלכלית של חלק מהמלונות שבמקרה הטוב ישודרו על ידי הבעלים החדשים ובמקרה הרע ישנו את יעודם למטרות לא מלונאיות. בישיבה נאמר כי על מנת לעודד ולסייע ליזמים לבצע את ההשקעות הנדרשות בתשתית המלונאית, על הממשלה לתמוך בשדרוג ובשיפוץ המלונות על ידי מענק השתתפות של 20% מגובה ההשקעה המוכרת. המסגרת התקציבית הנדרשת הינה העמדת תקציב פיתוח של 100 מיליון דולר בפריסה של 3 עד 4 שנים, 120 מיליון שקל מידי שנה בשנים 2006-2009. על מנת להבטיח עמידה ביעדים יהיה צורך לאפשר זמינות אשראי על ידי מתן הלוואות בערבות מדינה בהיקף של 30% מגובה ההשקעה. יתרת ההשקעה של 50% תושג על ידי היזמים באופן עצמאי.

בפגישה שהתקיימה בין נשיאות "התאחדות המלונות בישראל" לשר התיירות אברהם הירשזון ומנכ"ל משרדו אלי כהן, הציגה ההתאחדות נתונים המצביעים על פיגור חסר תקדים בהשקעות בשידרוג ובשיפוץ מלונות קיימים, הנאמד ב-660 מיליון דולר במהלך השנים 2001-2005. על פי בדיקה כלכלית של התאחדות המלונות, במידה והמדינה לא תעודד שיפוץ ושדרוג מלונות, כפי שהיה מקובל בעבר על פי החוק לעידוד השקעות הון ומקובל היום בתעשייה בנושא החלפת וחידוש ציוד, המלונות ומדינת ישראל יפסידו כ-20% מהלינות שמשמעותם אובדן של 500 מיליון דולר תוצר למשק מדי שנה ואובדן של 15 אלף מקומות תעסוקה במשק. בפגישה השתתפו נשיא התאחדות המלונות אבי אלה, מ"מ הנשיא אלי גונן, סגני נשיא התאחדות נאור חן ורפי פרבר ומנכ"ל התאחדות המלונות אבי רוזנטל.

במיסמך שהציגה התאחדות המלונות לשר התיירות, מעריכה ההתאחדות כי מצבם הפיסי של מלונות ישראל הדרדר בארבע שנות המשבר בתיירות וכי הפיגור המצטבר בהשקעות, כפי שמקובל על פי הסטנדרטים הבין-לאומיים, נוצר כתוצאה מירידה דרסטית בשעורי הרווח שלא איפשרה לעמוד בהוצאות המימון השוטפות והביאה להזרמת הון עצמי בהיקף של מיליוני דולרים למימון הפעילות השוטפת וזאת לפני ביצוע ההשקעות הנדרשות. הערכה היא שבשנות המשבר התבצע כ-25% מהיקף ההשקעות הנדרש לשידרוג ולשיפוצים. התאחדות המלונות מעריכה שללא עידוד ממשלתי של השקעות הון, תופעת מצבם הירוד של המלונות



תערוכת כרזות נדירות אשר עוצבו ב"בצלאל" בשנות החמישים לקראת פתיחת מלון "אכדיה" בשנת 1955, מוצגת במלון. אירוע הפתיחה התקיים במעמד שר התיירות אברהם הירשזון, סגן יו"ר רשת "מלונות דן" עמי פדרמן, יו"ר חבר הנאמנים של "בצלאל" אהרון דברת, מנכ"ל רשת "מלונות דן" עמי הירשטיין, נשיא "בצלאל" ארנון צוקרמן. צילום: סיון פרג.

**התיירות
בנתניה
בחשש
לקריסה**

עמוד
6

פסטיבל תונים בעץ הזית

סגן נשיא התאחדות המלונות רפי פרפר פנה למנכ"ל רשת מלונות ABU NAWAS בתוניס, בבקשה לבדוק את האפשרות לארגן שבוע לקידום התיירות בין תוניס לישראל - בישראל ובתוניס. בכוננת רפי פרבר לערוך פסטיבל תונים במלונות "עץ הזית" עם שפים תוניסאים ולספק לאורחים חוויה תוניסאית מלאה.

עוד עולה מבדיקה כלכלית שערכה התאחדות המלונות כי מלונות המצויים בסטנדרטים מקובלים לרמתם מבחינת מצב החדרים, הציוד ורמת השירות, משיגים רמת תפוסה והכנסה של לפחות 20% מעל מלונות באותו דירוג אשר אינם מספקים את הרמה המתחייבת. יתר על כן, מלון מתבלה שאינו עומד בסטנדרטים גורם לאכזבה הפוגעת בדימוי המלון, פגיעה בכלל האזור ודימוי תיירותי שלילי של מדינת ישראל הגורם לירידה בביקושים של תיירות החוץ והפנים.

משרד התיירות פועל מול משרד האוצר להגדלת תקציב המענקים

מדליית זהב בסין לשפים ישראלים



במרכז: אבי רוזנטל, מימינו: שף ניר אבוטבול, משמאל: שף מוטי בוחבוט וג'ורג' קליין

ואולמפיאדת אסיה שתתקיים אף היא בסין ב-2010. לדבריו, חיזוק בסיס להגדלת נתח התיירות מסין לישראל, שתתרום לגידול התרומה הכלכלית למשק.

בתחרות, בה הוצגו סוגי מזון שונים ממדינות העולם, ביקרו מאות אלפי אנשים. המישלחת הישראלית הציגה בתערוכה מאכלים משלבים סיגנון ים תיכוני, מסורת יהודית וחדשנות קולינארית. במהלך התחרות הכינו חברי המישלחת חלות מתוקות מ-25 ק"ג בצק שנאפה במקום וכיבדו את המבקרים בשולחן הישראלי בחלה טרייה טבולה במלח (כמינהג הכנסת אורחים). השולחן הישראלי והזמנת הקהל במקום לטעימות היה למוקד עניין ואטרקציה באירוע.

המישלחת הישראלית הציגה תפריט של מנות, מאכלים ומוצרים ישראלים כגון: געפילטע פיש, קרפיון על מצע גזר וחזרת, צלעות טלה על מצע אורז, כבד אווז על תאנים, פלאפל מוגשי בחצאי מיני פיתות ברוטב טחינה מתובל, קישוא ירושלמי, אבוקדו, תמרים, תפוזים, תאנים, שקדים ומיגוון עשבי תיבול. המישלחת הישראלית הגיעה לתערוכה עם רבע טון מזון ישראלי כשר, בסיוע ובתמיכה של רשת מלונות "הולידיי אין" ו"חברת אל על".



מישלחת שפים מטעם "התאחדות המלונות בישראל" זכתה במדליות זהב על הרמה הקולינרית וצורת ההגשה בתחרות בישראל. התחרות שאורגנה על ידי התאחדות האירוח והמלונות הסינית והאיגוד הבין-לאומי למלונאות ומסעדנות (IH&RA) התקיימה במיסגרת תערוכת "אקספו" של מזון ומלונאות בעיר ונג זו שבדרום מיזרח סין. בתערוכה השתתפו נציגים מאירגוני תיירות ברחבי העולם ומישלחות מצרפת, מגרמניה, מיפן, מהודו, מארה"ב, מסינגפור, מסרלינקה, מאנגליה וממדינות נוספות. בראש המישלחת הישראלית וכנציג התאחדות המלונות הבין-לאומית עמד מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" אבי רוזנטל, המכהן כמזכיר "התאחדות המלונות הבין-לאומית".

המישלחת הישראלית זכתה זו השנה הרביעית ברציפות במדליית זהב המוגשת על פי ניקוד שניתן לפי קריטריונים של רמה קולינארית, צורת ההגשה ומידת התעניינות של הקהל בביתן הישראלי. השתתפו בתחרות שף ניר אבוטבול ממלון "קראון פלאזה" באילת, שף מוטי בוחבוט ממלון "קראון פלאזה" ירושלים ושף ג'ורג' קליין, שף ראשי של בית הספר למלונות וטבחות במלון "קראון פלאזה" בתל אביב.

בטכס פתיחת התערוכה ציין מנכ"ל התאחדות המלונות אבי רוזנטל כי סין תהיה בשנים הקרובות המדינה המובילה בתיירות הניכנסת לאחר שנירשמו כבר השנה מעל 40 מיליון מבקרים וכי גם בתיירות היוצאת נירשמו השנה כ-28 מיליון תיירים סינים. אבי רוזנטל הוסיף כי סין מגבירה את קשרי התיירות עם מדינות העולם לקראת האולימפיאדה שתתקיים בבייג'ין

כ ו כ י ס

מנכ"ל מלון "מרינה קלאב" באילת, היה מנכ"ל מלון "מוריה" ים המלח, מלון "השרון" בהרצליה, "מיית" בתל אביב ומלון "פארק פלאזה" בברלין.

יובל אילוני מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "קרלטון" בנהריה. היה עוזר למנכ"ל במלון "שרתון תל אביב". ניהל את מלון "נירוונה" בים המלח, "אסינדה" בגליל, "רות רימונים" בצפת ו"רימונים גלי כנרת" בטבריה.

ליאור גבאי (37) מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "קראון פלאזה" בתל אביב. בוגר אוניברסיטת בר אילן בכלכלה ומינהל מלונות בטכניון. מילא תפקידים ניהול בכירים במלונאות - ניהול כספים, תיפעול ומשאבי אנוש. היה מנכ"ל מלון "קיסר פרמיר" בים המלח.

נינה לוקר מונתה לתפקיד מנהלת שיווק ומכירות תיירות ניכנסת של "מלונות פתאל". עבדה בחברת "עמיאל תורס".

צביקה שפיס מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "הולידיי אין" בטבריה. בעל תואר בניהול מלונות מהטכניון ובעל תואר מאוניברסיטת חיפה. היה מנכ"ל מלון "סול מרין" בנהריה ומלון "גינסור". היה מנכ"ל מלון "השרון" בהרצליה ו"רויאל פלאזה" בטבריה.

וונדי גרי, מנהלת יחסי הציבור של מלון "שרתון" בתל אביב, פרשה אחרי עשרים ושמונה שנות עבודה במלון.



ג'יין יעקבזאדי



אבי לוי



ליאור גבאי

אבי לוי מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "פרימה רויאל" בירושלים (מלון "ווידמיל" לשעבר). עבד שנים רבות במלון "קראון פלאזה" בירושלים (מלון "הילטון" לשעבר).

אבי דור (42) מונה לתפקיד סמנכ"ל השיווק של רשת מלונות "אפריקה ישראל". בשלוש השנים האחרונות היה מנכ"ל מלון "קראון פלאזה" בתל אביב. בעל תואר שני בין-לאומי במינהל תיירות ובעל ניסיון רב בתחום המלונאות. היה מנכ"ל מלון "הולידיי אין" בחיפה.

ג'יין יעקבזאדי מונתה לתפקיד מנהלת יחסי הציבור של מלון "שרתון" תל אביב. עובדת במלון מ-1978. היתה מזכירה ועוזרת אישית למנכ"ל במשך עשר שנים ולפני כן מזכירת החשב. בעלת תואר ראשון בספרות אנגלית ודוברת עברית, אנגלית, פרסית וערבית.

ג'רום דופן מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "אמריקן קולוני" בירושלים. בעל תואר שווייצרי למלונאות. היה עוזר בכיר למנכ"ל ומנהל מזון ומשקאות במלון "לוזאן פאלאס" בשווייץ.

יאיר פלד מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "בלו ביי" בנתניה. בעל תואר בניהול מלונות מהטכניון, למד ב"קורנל" בברלין. עבד במלון "שרתון תל אביב", היה

שרות טוב יותר לאורחים זה גם לדעת לחסוך בהוצאות החשמל, המים והתחזוקה!

חברת אקוטופ מתמחה בפתרונות להשבחת מים, דלק ואיכות הסביבה.

פתרונות השבחת המים של אקוטופ:

- מניעה מוחלטת של אבנית, קורוזיה, אצות וליגיונלה
- הפסקת יצור התמלחות כתוצאה ממעבר ממים רכים למים קשים
- ניצול מלוא הספק המערכות ללא איבודי אנרגיה מיותרים
- ביטול הצורך בניקוי כימי
- חסכון ניכר בפעילות התחזוקה השוטפת במגדלי קירור ומערכות מיזוג אוויר, דוודי קיטור והסקה, מערכות מים סגורות, מכבסות, מדיחי כלים ומים חמים.

רוצה לדעת איך תוכל לחסוך בשנה הבאה על הטיפול במים? התקשר עוד היום לתאום פגישה עם נציגו להצגת הפתרונות.

אקוטופ
פתרונות להשבחת מים, דלק ואיכות הסביבה
שיווק בלעדי ע"י "אפריקה ישראל" בע"מ

הנאי 6 ת.ד. 717, כרמיאל, 21616
טלפון: 04-9888185-פקס: 04-9888184
www.ecotop.co.il
info@ecotop.co.il



הפחתת מיסוי מוניציפאלי ומקרקעין

טלפון: 03-5376644 03 פקס: 03-5373617
המסגר 38, תל אביב 67211
www.arnona-nihul.co.il

מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל
ISSN 0793-6052

עורך ומפיק: יורם ברנע ■ עורכת מישנה: רומי גורודיסקי

חברי המערכת: אבי רוזנטל, ינוש דמון

המערכת:

ת.ד. 2154, נוה מונוסון 60190 ■ barneay1@013.net
טלפון: 03-5-333333 ■ בקס: 03-533-9154



במיסגרת הסירים שעושה יו"ר מועצת ההתאחדות ומ"מ נשיא ההתאחדות אלי גונן במלונות באזורים השונים בארץ, התקיימה פגישה עם ראש העיר חיפה יונה יהב (במרכז) ועם יו"ר התאחדות המלונות בחיפה עדי מאור.

חדש במלכות הרודס באילת: סדנאות ריקוד

של רשת STARWOOD העולמית Starwood Spa Collection – שהוענק ל-30 מלונות בעולם. זהו מלון בוטיק עם 52 חדרים מרווחים ומאובזרים מתוכם 13 סוויטות, ומעניק לאורחיו חווית אירוח אישית ברמה גבוהה ומיתקני ספא.

ממלכה קסומה. ב"הרודס פאלאס" 296 חדרים מהודרים עם נוף לבריכה, לובי, בריכה, מועדון ילדים, הפעלות, מסעדות ומופעים. "הרודס ויטאליס" הינו מלון הספא המפואר ביותר במלונות בארץ וניבחר להיכלל במותג היוקרתי

ויטאליס". "ממלכות הרודס" עוצבו על-ידי האדריכל יואב איגרא ברוח ממלכות המיזרח: קשתות, ערבסקות, בדים עשירים, רהיטים אוריינטאליים, אולמות רחבי ידיים, חצרות ובריכות פאר שמששים על האורחים תחושה של טיול בתוך

נעמה זר, להנעמת זמנם של אורחי המלון והמטיילים בטיילת. ב"ממלכות הרודס" באילת, השייכות לרשת "שרתון", שלושה מלונות מהטובים בארץ, ברמה של 5 כוכבים דלקס – "הרודס פאלאס", "הרודס פורום" ו"הרודס

"ממלכות הרודס" באילת מקיימות סדנאות ריקוד כחלק מהאסטרטגיה של "ממלכות הרודס" להעניק לאורחים חוויה ייחודית וליצור אצלם התרגשות. בכל יום שלישי בשעה 8 בערב, יתקיימו ריקודי שורות בטיילת "הרודס" בהנחיית

אתה מוזמן להוסיף כוכב למלון שלך.

רק מוצרי עמינח יעבדו לאורחי המלון שלכם, שינה של 5 כוכבים עם מומן מודרני בריאות, מיטות מתכוננות ומערכת ריהוט לחדר. אתם מוזמנים להצטרף לבתי המלון המובילים בארץ, אשר מציעים לאורחיהם את הגב החזק עם המרכז הבריאותי של עמינח.



חדר שינה

מערכת שינה מעוצבת מנץ מלא. ניתן לשלב מרזן זוגי או מערכת זוגית מתלווננת.



מדרה

ספה דו מושבית ממברת ספות אופנתיות, משולבת כריות במגוון בדים לבחירה. נפתחת בקלות למיטה.



סיישל חד מושבי

ספה חד מושבית ממגוון ספות אופנתיות, בעלת משטח שינה קפיצי אורטופדי. נפתחת בקלות למיטה. אפשרות לשילוב ידיות מרופדות או עץ.



HEAVY DUTY

מיטה מתקפלת בעלת מרזן קפיצים מעולה, מתאימה במיוחד לאדם שלישי בחדר.



KING KOIL-Celebrity

בסיס מיטה קפיצי ומרזן מסדרת King Koil הכולל מערכת קפיצי פיזיקל איכותיים לתמיכה מושלמת. פותח בסיוע מומחי ענף המלונאות.



המחלקה הטכנית ואנשי המקצוע המיומנים של עמינח, ייצרו עבור מוצרים איכותיים לפי המפרט שאתם תקבעו. לתאום פגישה: מח' מוסדות ובתי מלון עמינח ניר צבי: טל' 08-9274821, 08-9274777, פקס' 08-9274760



**מיפגש
CHEF TO CHEF
במועדון השפים של
נסטלה פוד סרוויס**

האירוע השנתי של "מועדון השפים של נסטלה פוד סרוויס" הוא מיפגש "CHEF TO CHEF" שאליו מוזמנים בכירי השפים בישראל ליום של העשרה מקצועית. השנה יחלקו ביום מרכז אחד שלושה מהשפים המובילים בישראל את הידע והניסיון עם חברי מועדון השפים: מיקה שרון, ישראל אהרוני ואורי ירמיאס. מיקה שרון תתמקד בהשפעת טרנדים עולמיים על האוכל הישראלי, התאמת המיטבח הבין-לאומי למיטבח הכשר והתאמת הפיוז'ן למיטבחים גדולים. אורי ירמיאס יספר את סיפורו האישי המרתק והמופלא כנער שיצא בגיל 16 לבד מביתו למסע כיבושים בעולם הגדול ונעשה לאחד המסעדרנים המובילים בישראל. ישראל אהרוני ירצה על התפתחות תרבות האוכל בדרך המשי בין מזרח ומערב. מנהלת "נסטלה פוד סרוויס" איילת רוזן אומרת כי כחלק מאסטרטגיית "נסטלה פוד סרוויס" של "שותף מקצועי", הוקם מועדון השפים לפני שש שנים על מנת לאפשר לשפים בישראל להעשיר את עולמם ולהתפתח מבחינה מקצועית. "השנה בחרנו להציג בפניהם שפים מצליחים בתחומם, שישתפו את חברי מועדון השפים בנסיונם ובדרכים שהביאו אותם להצלחה", אומרת איילת רוזן.

**מילא מקום נשיא ההתאחדות אלי גונן:
יש להקים רשות שיווק לאומית לתיירות**

רצונות הגופים הציבוריים והממשלתיים לתאם מהלכים ולהשיג את מלוא התפוקה מההשקעה בצורות השיווק והמכירה בארצות היעד. מהלך זה יביא למיצוי הפוטנציאל האדיר של ענף התיירות לכלכלה ולתעסוקה במשך.

האירגון המשותף לשיווק תיירות הייתה חלק עיקרי במהלכים לביסוס התיירות כמנוף כלכלי במדינה. גם בקרב מדינות שכנות כמו מצרים וירדן, הוקמה רשות שיווק משותפת לסקטור הפרטי והממשלתי. גופי השיווק המשותפים הוקמו בעיקר בגלל

התאגיד המשותף תביא לייעול, לריכוז ולתאום פעולות ומאמצים שיווקיים, שפה משותפת ופעילות שטח מתואמת.

אלי גונן מוסיף כי השקעות בשיווק תיירות הן אחד המנופים החשובים ביותר להבאת תיירים והן נימצאות בתאוצה בשנה האחרונה הן מצד הסקטור הממשלתי והן מצד הסקטור הפרטי. הוא מדגיש כי פעולות השיווק מצריכות תיקצוב קבוע מצד המדינה בשיעור של 2% מההכנסות הישירות מתיירות ניכנסת, כפי שהסקטור הפרטי משקיע כ-3% מהכנסותיו בשיווק. בשנה הנוכחית השקיע הסקטור הפרטי כ-350 מיליון שקל בשיווק, מהן 166 מיליון שקל השקעה של ענף המלונות. ההכנסות הישירות מתיירות יסתכמו בשנת 2005 ב-2.6 מיליארד דולר כאשר 2% מהם הם 52 מיליון דולר. כיום מבוצעים מהלכי השיווק בצורה מבוזרת וחסרת תאום והכוונה, דבר הפוגע בהישגים ומביא לביזבז משאבים.

מבדיקה שקיימה "התאחדות המלונות בישראל", עולה שמרבית מדינות העולם, ובעיקר מדינות תיירות מצליחות דוגמת אנגליה, צרפת, ספרד ואירלנד – מדינה המהווה מודל לחיקוי מבחינת הצלחתה התיירותית, הקמת



"יש להקים רשות לאומית לשיווק שתהיה משותפת לסקטור הפרטי והציבורי ותתאם את פעולות השיווק של מדינת ישראל כיעד תיירותי בעולם". כך אמר ממלא מקום נשיא ההתאחדות המלונות בישראל אלי גונן במושב תיירות מיוחד שהתקיים בוועידת ישראל לעסקים. אלי גונן מציין כי ישראל מפגרת אחרי מרבית מדינות העולם בהן מטופל נושא שיווק התיירות בידי רשות או תאגיד אחד המתאם את השקעות המיגזר הפרטי והציבורי. לדבריו, התאגיד צריך להיות מורכב מנציגי הממשלה, מנציגות של רשויות מקומיות, גופים ציבוריים כמו רשות הטבע והגנים ונציגות מהסקטור הפרטי – מלונות, סוכנים ועוד. פעילות

**הרבעון השלישי של 2005 במלונות דן:
רווח נקי של 43.2 מיליון שקל**

בתוצאות העסקיות של הרשת. נתונים נוספים מתוצאות הרבעון השלישי של 2005: הרווח הנקי לעומת התקופה המקבילה בשנה שעברה גדל ב-111%, הרווח התיפעולי לפני פחת הסתכם ב-65.3 מיליון שקל לעומת 38.6 מיליון שקל בשנה שעברה, ההכנסות הסתכמו ב-207 מיליון שקל לעומת 162.1 מיליון שקל בתקופה המקבילה. בתשעת החודשים הראשונים של 2005 הרווח הנקי הסתכם ב-43.6 מיליון שקל לעומת הפסד של 2.8 מיליון שקל באותה תקופה בשנה שעברה, הרווח התיפעולי לפני פחת הגיע ל-133.6 מיליון שקל לעומת 73.3 מיליון שקל בשנה שעברה וההכנסות הסתכמו ב-503.2 מיליון שקל לעומת 393.6 מיליון שקל.

"תוצאות הפעילות הרבעונית מצביעות על המשך מגמת השיפור בענף התיירות בכלל וברשת מלונות דן בפרט", אומר מנכ"ל "מלונות דן" עמי הירשטיין. לדבריו, השיפור בהכנסות החברה נובע בין היתר מעליית מיספר התיירים מחו"ל ומגידול חלקה של רשת "מלונות דן" בפלח שוק זה. כתוצאה מכך התפוסה הממוצעת של הרשת גבוהה מהתפוסה הממוצעת הארצית, דבר המתבטא בגידול משמעותי בהכנסות. המשך השמירה על רמת יעילות גבוהה הביא לגידול חד ברווח התיפעולי וברווח הנקי. המשך השיפור במצב הביטחוני ובמצבה הבין-לאומי של ישראל יגביר את תנועת התיירות לישראל ויבטיח את המשך השיפור

**מזרני סילי וסימונס.
הבחירה של בתי המלון
המובילים בעולם!**

רוצה לגלות את הסוד הגדול של המלונות המובילים? את הסיבה הפשוטה שבגללה האורחים יוצאים מרוצים ותמיד חוזרים? שינה טובה על מזרנים איכותיים ומפנקים. רשתות בתי המלון המובילות בעולם – שרתון, הילטון, ריץ, קרלטון, היאט ועוד רשתות רבות נוספות ערכו השוואות, בדקו ובחרו כולם במזרנים הטובים בעולם – סימונס וסילי!

חברת מערכות שינה בינלאומיות בע"מ היא הזכיית הבלעדית לייצור ושיווק של שני מותגי המזרנים הנבחרים – סימונס וסילי – בארץ. המפעל המתקדם של החברה, ישמח לייצר עבורכם מזרנים בהזמנה אישית, המותאמים לצרכים. החברה מקיימת קשר רציף עם מרכזי הפיתוח של חברות SEALY ו-SIMMONS בארה"ב, וכך מבטיחה שרמת המוצרים ממושיכה להתפתח ולהשתפר בהתאם להתפתחויות העדכניות בארה"ב. לכן הבחירה בחברת מערכות שינה בינלאומיות בע"מ, מבטיחה לכם את המזרנים האיכותיים, המתקדמים והנוחים ביותר בעולם.



מערכות שינה בינלאומיות בע"מ ת.ד. 248 כפר סבא 44102 טל:

מלון פרימה רויאל נחנך בירושלים

מונכ"ל: אבי לוי

למונכ"ל מלון "פרימה רויאל" בירושלים אבי לוי, קריירה עשירה של 27 שנים במלונאות. היה קניין, מנהל רכש ומנהל משק בית ב"הילטון" הישן בירושלים וסמנכ"ל מלון "קראון פלאזה" בירושלים. השתלם בקורסים למלונאות של רשת "הילטון". "המלון מיועד לאנשי עסקים ולתיירים בודדים", מסביר המנכ"ל. "זהו מלון בוטיק סולידי, שקט וייחודי". מלון "פרימה רויאל" מעניק אווירה של תרבות ומתייחס היטב לאזור בו הוא ממוקם: שכונת טלביה, החאן, גן הפעמון, ימין משה.



שפים אהרון אליאן ויוסף מושקובסקי

מלון "פרימה רויאל" שנחנך לאחרונה בירושלים, מבטיח להעניק לאורחים חוויה ירושלמית אותנטית. הוא ממוקם ברחוב שקט וציורי בלב שכונת טלביה, ומשדר אווירה תרבותית, אינטימיות ויוקרתית. הוא מעוצב בסיגנון אלגנטי ובנוי לאירוח אנשי עסקים, תיירים ואנשי תרבות.

במלון 126 חדרים, 2 חדרים לנכים ו-7 סוויטות, עם מיני בר, טלוויזיה, כספת, אינטרנט אלחוטי בתשלום, בית כנסת, ספא, חדר כושר, מרכז עסקים ואולמות לכנסים ולאיירועים. המלון נימצא במרחק הליכה לעיר העתיקה, לכותל המערבי ולשכונת ימין משה. בשיפוץ, שנימשך כעשרה חודשים, הושקעו כ-5 מיליון שקל והמלון הוא בבעלות משפחת מוסקוביץ. את המלון מפעילים 35 עובדים. בטקס חנוכת המלון נשאה דברים מונכ"ל הרשת אתי לוי, שהבטיחה לא להפסיק לחלום ולרצות להרחיב את הרשת. אחריה דיבר הרב הראשי יונה מצגר, שברך את הבעלים הנרי מוסקוביץ ורגל יום הולדתו ה-100 ואיחל למלון שהאורחים יאהבו את המלון. ראש העיר ירושלים אורי לופוליאנסקי, שיבח את הנרי מוסקוביץ על היותו נדיב וצנוע

ברמת רחל ובמסעדות. למד ב"תדמור" והשתלם בקורסים. שני השפים הפליאו לעשות והכינו שפע של מטעמים. בקבלת הפנים הוגשו כדורי תרד ברוטב לימונית, מחית תפוחי אדמה עם כבד אווז, מרק דלעת עם חלב קוקוס ומקלות בצק עלים נוסח השף, קבב כבש מזרחי עם צנובר ועלי גפן, טחינה ירוקה וסושי.

בתחנות האוכל שהיו פזורות ברחבי האולם הוגשו שוק אווז ממולא פירות יבשים על מצע צ'יפס, בטטה, פטריה מזולפת בפירה ירוק עם מדליוני פילה בקר ברוטב לימון, קדירה ירושלמית של תבשיל כבש על מצע קטניות עם ארטישוק ירושלמי. בתחנה הירוקה הוגשו אנטרסטי, סלט פריז וסלט פטוש. לקינוח - 12 מיני עוגות, מוסים וקפה.

השף עשה לאורחים כך

שני שפים, אהרון אליאן שף המלון ויוסף מושקובסקי שף מלון "המלכים", הכינו את התקרובת המשובחת לטקס חנוכת המלון. אהרון אליאן היה 15 שנה שף של מלון "המלכים" ועבד במלונות "המלך דוד", "דיפלומט" ו"הנשיא". למד ב"תדמור", בגרמניה, בבלגיה ובצרפת. שף יוסף מושקובסקי עבד

מוסבוקיץ' השיב למברכים ואמר כי המיבחן החשוב הוא מיספר האורחים, וכי חברת "פרימה" משקיעה בארץ זה שנים רבות. הוא מאמין שצריך לתכנן את המלון לכל סוגי האורחים, ובעשרת המלונות של הרשת בארץ יש לכך תשובה. "אנחנו מגשימים את החזון של הנרי מוסקוביץ" אמר, "להגשים חלום של כל אורח".

נוסף על היותו מלונאי ואיש תיירות ואיחל לבן מרק שילך בדרכי אביו. נשיא "התאחדות המלונות בישראל" אבי אלה, אמר כי פתיחת המלון היא מהלך חשוב, יותר מסתם אירוע - דווקא בתקופה שבה ענף התיירות נתון בקשיים. סמנכ"ל בכיר במשרד התיירות רפי בן חור איחל למלון להיות בתפוסה מלאה, כפי שהיתה תיבת נוח. מרק

דורו שלוחי

- Sheraton
- Hilton
- Ritz
- Hyatt
- Le Meridien
- Holiday Inn
- Concord
- Carlton
- Marriott
- Renaissance



03-9610522 מלון | קלאסי גן, משווק מורשה בתי מלון 09-7646363

עוף התיירות בתניה בחשש לקריסה

בדיון חירום של מלונאי נתניה שהתקיים בעקבות הפיגוע בקניון, קראו המלונאים לגורמי הממשלה לאשר בדחיפות סיוע לענף המלונות בעיר אשר נימצא בהידרדרות לאור פיגועים חוזרים ונישנים. לטענת המלונאים, נתניה כעיר תיירות אינה מצליחה להשתקם מאז המשבר שהחל בשנת 2000 עם תחילת האירועים



נאור חן: עיר מוכת טרור

הבטחוניים. המלונאים טוענים כי למרות השיפור הניכר בתיירות הניכנסת בכל הארץ, ממשיכה נתניה להיות עיר מוכת פיגועים, וכל פיגוע, כולל הפיגוע האחרון, גורר אחריו ביטולים רבי היקף, משליך על התדמית של העיר ומצריך מאמצי שיקום אדירים בתחום השיווק ושיפור המוצר

התיירות. סגן נשיא התאחדות המלונות נאור חן קורא לממשלה להתייחס לנתניה כאל עיר מוכת טרור המהווה יעד לפיגועים, ולפיכך מצריכה תיקצוב מיוחד. ענף המלונות, ועימו כל תעשיית התיירות בעיר, הינו מנוף עיקרי לתעסוקה ולהכנסות בנתניה. נאור חן קורא למשרדי האוצר והתיירות לבצע הפליה מתקנת ולהפנות סיוע דחוף בשיווק התיירות לעיר ובשיפור המוצר התיירותי. לדבריו, המלונאים בנתניה ממשיכים לעסוק בהישירות עסקית וללא סיוע לא יתאפשר לתעשייה להשתקם וההידרדרות תמשיך עד לקריסה תיירותית של העיר.

כיום קיימים בנתניה 1,370 חדרי מלון לעומת קרוב ל 2,000 חדרים שהיו בעיר בשנת 2000. מספר לינות התיירים במלונות, המהווה כ-70% מסך הלינות בעיר, נמוך בכמחצית ממספר הלינות שהיו בשנת 2000. מאז שנת 2000 ניסגרו חמישה מלונות (מלון הטיילת, מלון הקשתות, מלון גרמי, מלון מקסים ומלון בלו ביי). גם במלונות הקיימים צומצמה מצבת החדרים עד ל-70% בחלק מהמלונות. המלונאים מביעים חשש מאובדן פלח השוק הצרפתי המהווה חלק ניכר מהתיירות בעיר. פלח זה התאושש באופן יחסי בקיץ האחרון

אולם כתוצאה מהפיגועים הנישנים, עלולים גם התיירים מצרפת לבטל את כוונתם לנפוש בנתניה. עוד ציינו המלונאים כי בחודשים האחרונים ניתחח חלון הזדמנויות להבאת תיירים מרוסיה שחלקם החלו להגיע, אולם מבטלים את הגעתם נוכח הפיגוע ועוברים לאזורים אחרים בארץ. כתוצאה מהמצב נימכרו לאחרונה שני מלונות בעיר - מלון "גולדאר" ומלון "גראנד יהלום", ומלון נוסף נימצא בהליכי מכירה בימים אלה.

מלון שרתון סיטי טאואר בהאזנה דרוכה

מנכ"ל מלון "שרתון סיטי טאואר" אריק סממה, הנהיג במלון תקשורת מירס עם אוחזות בין כל בעלי התפקידים ועמדות המפתח בשיטת דיווח פנימי. "זוהי התפתחות מתקדמת שמתיימרת לסטנדרטים בין-לאומיים המתאימים למלון עסקים", אומר אריק סממה.

עם כניסתו של האורח למלון, שמו מועבר לפקיד הקבלה על ידי הבל בוי ועם הגיעו לדלפק הקבלה, פקיד הקבלה כבר פונה אליו בשמו. פקיד הקבלה מדווח למפקחת הקומה שמחכה לאורח ליד המעלית, פונה אליו בשמו ומלווה אותו לחדר. העברת המידע המהירה מאפשרת להעניק לאורח טיפול אישי מרשים, שזוכה להערכה בקרב האורחים.

סגן נשיא התאחדות המלונות רפי פרבר: דרוש שינוי מיידי במדיניות רישוי העסקים למלונות



בישיבה ראשונה שקיימה הוועדה הבין משרדית לרישוי עסקים, טען סגן נשיא התאחדות המלונות רפי פרבר, המייצג את עמדת המלונות, כי חוסר שקיפות בדרישות הרישוי והעדר תקנות רישוי מוסדרות למלונות בישראל - מביא לריבוי דרישות חדשות ודוקונות, לסתירה בין גורמי הרישוי ולמצב של רישוי בלתי פוסק המקשה על ניהול המלונות. לדבריו, כתוצאה מכך עשרות מלונות בישראל פועלים כיום, שלא באשמתם, ללא רישוי עסק תקף.

במיסמך שהציג רפי פרבר בפני הוועדה, "התאחדות המלונות בישראל" מבקשת לאמץ סטנדרטים מקובלים בחו"ל לרישוי עסקים ולתקן בדחיפות תקנות מסודרות מכל גורמי הרישוי ובמיוחד ממישרד הבריאות, מכי אש ואיכות הסביבה. כיום קיים מצב של חוסר אחידות באזורי הארץ השונים המחייבים בדרישות שונות את העסקים בתחומם.

רפי פרבר, אשר עסק בנושא הרישוי גם בתפקידו הקודם כמנכ"ל משרד התיירות, מציין כי המצב היום מקשה על תיפעול המלון ומאלץ את המלון להתמודד עם דרישות בלתי סבירות ובלתי ישימות. לדבריו, כיום מלון המתקרב למועד חידוש הרישוי אינו יודע מה צפוי לו ומה ידרש מהרשויות - מה שהופך את המלונות לעבריינים בפועל. על מנת למנוע את המשך המצב, "התאחדות המלונות בישראל" מציעה כי דרישות חדשות המהוות תנאי לחידוש עסק יחויבו במתן התראה של שנה מראש על ידי הרשויות. עוד מבקשת ההתאחדות כי תתקיים שקיפות בדרישות גורמי הרישוי שיחויבו לפרסמן מראש על מנת שיהיו גלויות וידועות. תנאי נוסף אותו דורשת ההתאחדות הוא לאפשר למלונות לגשת לוועדת ערר שלפניה יהיה ניתן לערער על דרישות חדשות ולהעלות שיקולים כלכליים ואחרים. רפי פרבר מוסיף שלמרות שעל פי החוק כיום מחודש רישוי העסק של המלונות כל שלוש שנים, בפועל גורמי הרישוי השונים דורשים חידוש רישוי ושינויים מדי שנה.

עמינו זכתה ב-20 מיכרזים למלונות בישראל ובחו"ל

חברת "עמינו", שהינה החברה הגדולה בישראל בתחום ייצור ושיווק מערכות שינה ומזרנים, זכתה לאחרונה בכ-20 מיכרזים של מלונות בישראל ובחו"ל לאספקת כ-4,000 מזרנים, כ-1,000 ספות ניפתחות וכ-2,000 מערכות שינה. היקף המכירות מוערך ב-18 מיליון שקל. בין המלונות שהחברה תספק להם את מערכות השינה והמזרנים - דניאל ושיזון, הנסיכה אילת, רויאל בייג' אילת, יערות הכרמל, קלאב הוטל אילת, קלאב הוטל טבריה, מלון דן כרמל, מלון וונציה ברומניה, מלון בוקרשט ברומניה, מלון צנטריאל ברומניה. מנכ"ל "עמינו" רוני שוורץ, מציין שבשנת 2005 החברה הגדילה בכ-30% את היקף המכירות של מערכות השינה למלונות לעומת שנת 2004. החברה הרחיבה גם את פעילותה בחו"ל - ברומניה, בהונגריה, בצרפת וביוון. רוני שוורץ אומר כי שיתוף הפעולה ההדוק בין חברת "עמינו" לרשת "שרוטל" הוביל לפיתוח של מזון חדש ובלעדי - "קינג קויל פורסט", שהותאם במיוחד לסוויטות במלון "יערות הכרמל" ולסוויטות במלון "רויאל בייג' באילת. לאחרונה פתחה חברת "עמינו" חנות ביוהנסבורג בדרום אפריקה במותג "ספפה". רוני שוורץ מציין עוד שבכונת החברה לפתוח עד סוף שנת 2006 עוד 3 חנויות של המותג "ספפה" בדרום אפריקה, בערים קייפטאון, פרטוריה ובלומפונטיין. הצפי הוא שהחברה תגיע בשנה הראשונה לפעילותה בדרום אפריקה להיקף מכירות של כ-6 מיליון שקל. לפני מספר חודשים חתמה חברת "עמינו" על עסקה לייצוא של מאות מערכות שינה לנוער מסידרת "אקסטרים" לרשת של 3 חנויות במוסקווה. שווי העסקה מוערך בכ-5 מיליון שקל. החברה מייצאת מערכות שינה בריאותיות, מזרנים ומערכות שינה לצעירים ליפן, לקנדה, ליוון, להונגריה ולארה"ב. שווי הייצוא בשנת 2005 צפוי לעמוד על כ-25 מיליון שקל. לאחרונה פתחה החברה 2 חנויות של רשת "עמינו סנטר" בבוסטון ובקווינס בארה"ב. החברה קיבלה החלטה אסטרטגית לפתוח רשת של חנויות "עמינו סנטר" בארה"ב והמגמה הינה לפתוח 10 חנויות עד סוף 2006. חברת "עמינו" מפעילה כיום רשת של כ-7 חנויות שבבעלותה בהונגריה תחת המותג "קרדו". בבעלות חברת "עמינו" בישראל רשת של 18 חנויות "עמינו סנטר", 17 חנויות של רשת "אמריקן קומפורט", ו-5 חנויות של רשת "גודנייט סנטר".

עם מונטפורט העניין סגור

מערכת הנעילה החכמה - SAFE LOCK SYSTEMS - SLS, היא שיא הקידמה הטכנולוגית ופתרון מושלם לכל מלון: איכות גבוהה, חיסכון בתיפעול, מיבחר אפשרויות, מחיר נוח.



כרטיס נעילה מגנטי



מנעול טביעת אצבע

הפעלה ידנית, מכנית או חשמלית (התאמה לשומרי שבת) • בריחי נחושת ולשוניות פלדה • תצורת שינוע גמישה • מערכת קידוד מותאמת להנפקה מהירה ופשוטה של כרטיסים חכמים.

התקשר לתאום פגישת הדגמה במשרדך - ללא כל התחייבות.



טלפון: 04-9571405 • פקס: 04-9570434

דואל: info@mqsnet.com • אתר: www.mqsnet.com

התייר של שנת

2020

קונצן סנדאנט (CENDANT), ענק המלונאות והתיירות האמריקני, פירסם באוקטובר האחרון תחזית מקיפה על דמות הנסיעות והתיירות העולמיים בשנת 2020. המחקר שכותרתו "עולם הנסיעות בשנת 2020", מנתח את הגורמים אשר יעצבו את עתידה של התיירות העולמית בעשורים הבאים ומנבא את התהליכים והמגמות הבאים:

- העדפה לחופשות תכופות וקצרות יותר (עד ארבע בשנה), ושאיפה הולכת וגוברת לנופש "נבדל" וייחודי, אשר יש בו התנסות מיוחדת, חד-פעמית או נדירה.
- תיירי העשורים הבאים יסחרו אחר אינדיבידואליות וריתוק, התנסויות נדירות, מסלולי-אתגר ואפילו הסתכנות מבוקרת, סביבה ותרבות פלאיים ופיתוח אישי: פיזי ורגשי. עם זאת, הם יעדיפו שלא לחזור שוב אל אותם מקומות ונאמנותם לסוכן שרותי התיירות תהיה תלויה ביכולתו לספק להם זרם חדש של התנסויות חד פעמיות.
- "יוקרתית" לא עוד יהיה משהו שפירושו "היקר ביותר". ה"טרנד" יהיה לצריכה תיירותית סולידית ולשימוש לא ראוותני בפנאי. צרכני תיירות אמידים יעדיפו חופשות ומסעות נופש של "הגשמה עצמית", המבוססים על ערכים רגשיים ולא על ערכים כספיים כמנגנון זיכרון מסיגנון חייהם היומיומי.
- על חברות התיירות יהיה להגדיר מחדש את מוצריהן היוקרתיים. המחקר מצביע על גידול בביקוש למיפגשים אותנטיים בין תרבויות, או ל"אנתרו-תיירות" (תיירות אנתרופולוגית - Antro-Tourism), שכן צרכנים רבים יותר יבקשו לחוות תרבות, או ציוויליזציה חדשה באופן בלתי-אמצעי.
- נופש "ללא תפריים" - Seamless Travel: תיירי שנות העשרים של האלף השלישי יבקשו טיסות נוחות בזמן, צ'ק-אין וקרטס עליה למטוס לפני הגעתם לשדה התעופה, טיסות המשך טובות יותר, הנפקה מקוונת ONLINE של ויזה, רכב העברה (Transfer) של ויזה, או רכב שכור מוכן להתנעה, ללא תור ולא ניירת.
- מיבנה המשפחה ישפיע

לנסיעות ולנופש, יהודיים ומאתגרים. אין להסיק ממגמות אלה כי "חבילות הנופש" המסורתיות יעלמו לחלוטין. המחקר צופה כי גם בשני העשורים הבאים עדיין יהיה ביקוש ער לנופש שהוא בנאלי יותר, או פחות "מתמחה", מצד משפחות ויחידים בעלי הכנסה פנויה נמוכה יותר, ובמיוחד מצד גל חדש של צרכני השפע במעמד הביניים המתרחב בסין, בברזיל, ברוסיה ובהודו. ארצות אלה הן מוגה-שווקים, בעלות אוכלוסיות ענק ופוטנציאל תיירותי אשר עדיין לא נחשף.

בעשורים הבאים ישירות על האופן והמועד בו אנשים נוסעים ונופשים, ובעקיפין על המוצר והמחיר התיירותי. על חבילות הנופש והתימחור יהיה לתת מענה לגידול התלול במספר התאים המשפחתיים היחידים והמשפחות החד-הוריות. מספרם של נופשי "הגיל השלישי" צפוי לגדול דרמטית כתופעה כלל עולמית בשני העשורים הבאים. אוכלוסיית הפורשים לגמלאות בשנים אלה, תהיה גדולה יותר, אמידה יותר, בריאה יותר ומוכנה יותר מאי פעם בעבר - פיזית, נפשית וכספית -

עם עובדות לא מתווכחים

זכרה...

הקוד האתי הגלובאלי לתיירות, שפירסם אירגון התיירות העולמי (WTO) לפני כחמש שנים, כבר תורגם ל-35 שפות (ובכללם לעברית) ושולב על ידי מדינות שונות בחוקי ובתקנות תיירות. משרד התיירות פרסם את הנוסח העברי של האמנה כבר בשנת 2000. לדברי אירגון התיירות העולמי, הקוד האתי המכיל עשרה סעיפים, נועד לקבוע עקרונות מנחים לפיתוחה של תיירות עולמית שהיא בעלת "מעורבות חברתית, רגישות תרבותית, אחריות סביבתית והגינות כלכלית".

זכרה...

תעשיית המלונאות האמריקנית מראה סימני התאוששות. נתוני התאחדות המלונות ובתי הארחה בארה"ב, American Hotel & Lodging Association, מורים כי הכנסות הענף הסתכמו בשנת 2004 בכמעט 114 מיליארד דולר, לעומת כ-105 מיליארד דולר בשנת 2003. הרווח לפני מס גדל לכ-17 מיליארד דולר, לעומת כ-13 מיליארד דולר ב-2003.

עם זאת, שיעור הרווח הגולמי מן המחזור הוא עדיין נמוך: כ-15% בלבד. גם במדדים תפעוליים אחרים (% תפוסה ממוצעת, מחיר ממוצע והכנסה ממוצעת לחדר) חלה עלייה בשנת 2004.

זכרה...

בארה"ב 47,598 מלונות ובתי הארחה בדרגות שונות המציעים 4,4 מיליון חדרי אורחים. המלונאות האמריקנית מפרנסת ישירות 7.3 מיליון מישורות. תעשיית התיירות בכללה היא הענף הקמעונאי השלישי בגודלו בכלכלה האמריקנית, אחרי תעשיית הרכב וחנויות המזון. בשלושים מדינות בארה"ב התיירות היא המעסיק הראשון, השני והשלישי בגודלו.

מה עושה האינטרנט לתיירות ולמלונאות?

אין ספק כי האינטרנט מטלטל טלטלה עולמית. עזה את ענפי הנסיעות, התיירות והמלונאות.

האינטרנט: מנועי חיפוש תיירותיים המאפשרים השוואת מחירים בין המוצרים.

לפי הערכות חברת האנליסטיס האמריקנית "מריל לינץ" כבר בשנת 2005 ספקי תיירות ישירים (מלונות, חברות-תעופה, השכרת-רכב, חברות קרוזים וכיו"ב) יגסו כמעט 54% מסך-כל מכירות התיירות העולמיות באמצעות האינטרנט (כ-62 ביליון דולר), לעומת כ-46% בלבד שיפלו בחלקן של סוכנויות תיירות. מקוונות (כ-54 ביליון דולר בלבד). חברת "מריל לינץ" מדווחת עוד כי המכירות באמצעות האינטרנט של ספקי תיירות ישירים גדלו בשנה האחרונה בשיעור של 27%, לעומת גידול של 19% בלבד במכירותיהן של סוכנויות התיירות באינטרנט. עוד נימטר בדיווחה של החברה, כי מנועי החיפוש התיירותיים האיצו את מכירות הספקים הישירים והניבו בשנה שעברה הזמנות ישירות בשווי 600 מיליון דולר.

(online) מנסים להחדיר נאמנות בלקוחותיהם, ומנועי חיפוש לנסיעות ולתיירות הם המיזמים החדשים. לפי אומדן אירגון הנסיעות והתיירות העולמי (WTTC) שמושב בלונדון, ההוצאה האישית העולמית (להבדיל מן ההוצאה העסקית) לנסיעות ולתיירות תגיע בשנת 2005 ל-2,8 טריליון דולר של ארה"ב. זהו גידול של 10% לעומת השנה הקודמת.

ההוצאה לנסיעות ולתיירות עסקיים צפויה להגיע בשנת 2005 ל-653 ביליון דולר, אף זה גידול בשיעור של כ-10% לעומת שנת 2004.

חלקן של המכירות באמצעות האינטרנט (online) בשוק זה גדל בקצב מדהים בארצות הברית, באירופה, באסיה ובאוקיאניה, והוא צפוי להגיע לכ-116 ביליון דולר בשנת 2005, בשלושה אזורים אלה במשותף, בתיירות האישית והעסקית גם יחד.

סך-כל ההזמנות באמצעות האינטרנט לנסיעות, לתיירות ולמלונאות בארה"ב לבדה צפויות להגיע בשנת 2005 לכ-65.4 ביליון דולר, גידול של 25.5% לעומת 2004.

התחזית לגבי אירופה בשנת 2005 צופה מכירות תיירות באינטרנט בסך 34.5 ביליון דולר, גידול של 49% (!) לעומת השנה הקודמת, ואילו באסיה ובאוקיאניה יגיעו ההזמנות המקוונות ב-2005 לכ-16 ביליון דולר, גידול של כ-32% לעומת 2004.

המסקנה העולה מנתונים אלה היא כי קצב הגידול השנתי במכירות תיירות ומלונאות באמצעות האינטרנט גדול פי שלושה מקצב הגידול השנתי העולמי בסך-כל ההוצאה לנסיעות ולתיירות: גידול שנתי עולמי משוקלל של 30% ומעלה במכירות באמצעות האינטרנט, לעומת צמיחה של כ-10% בלבד בסך ההוצאה העולמית לתיירות.

אירגון הנסיעות והתיירות העולמי מציינ עוד כי הרוכשים שרותי תיירות באמצעות האינטרנט אינם נאמנים בדרך-כלל לספק מסוים אלא נוטים לשוטט באתרים רבים בחיפוש אחר דילים.

התחרות המקוונת העיקרית היא בין סוכנויות התיירות באינטרנט (פורטלים), המושכות לאתריהן את מספר המבקרים הגדול ביותר, לבין ספקים ישירים כמו מלונות וחברות תעופה המושכות לקוחות פוטנציאליים לאתריהם באמצעות הטבות למחירים הנמוכים ביותר ותגמול על נאמנות לאורך זמן. להיט החדש בשוק התיירות

רגשות בין תרבותית

ההערכות לקראת עונת התיירות הניכסת המתרגשת ובאה עלינו, מהווה הזמנות מצוינת לחדד את האפקטיביות שבהבנת ההבדלים בין תרבויות. פתיחות מחשבתית ונכונות ללמוד ולהבין הבדלים בין תרבויות של אנשים מרקע שונה ומאוצות שונות, תאפשר לנו לפתח רגישות בין תרבותית החשובה לקידום הענף כולו. הבדלי תרבויות נובעים ממכלול של גורמים, כגון אמונות, דעות, ערכים, ציפיות ונורמות של התנהגות המהווים את התשתית הבסיסית להבנת התרבות. טעות נפוצה היא לחשוב שכל האנשים דומים בהתנהגותם והם מצפים לאותו יחס שאנו מצפים לקבל מאחרים. יש לזכור, שתחושת יחס טובה מתקבלת כאשר אנו מרוצים ודואגים לאחרים בדרכם שלהם, מתוך רגישות, הבנה והכרת צרכי האמיתיים. מספר כללים בסיסיים יאפשרו לכל אחד מאיתנו לפתח מיומנויות ויקלו על התיירים את שהייתם אצלנו: הסבר פניך לתייר, הפגן חמימות, אל תשפוט, שמור על ראש פתוח, הימנע מעימותים, הייה סבלני, חפש את הדומה והמוכר, העבר מסרים ברורים, התייחס לאנשים כבודדים.

מיקור חוץ (OUTSOURCING) למילון: בעד, נגד ואיך לבחור קבלן חיצוני?

שאלה:

האם תוכלו ליידיע אותי בכל הקשור למיקור-חוץ בענף המלונאות? אילו תחומי פעילות מעבירים המלונות למיקור חוץ, ואיך נעשה תהליך בחירת הספק החיצוני?

תשובה:

מיקור-חוץ זכה לפופולאריות בענף האירוח עקב הירידה בהכנסות מתיירות, שהניעה מנהלים לתור אחר אמצעים לקיצוץ עלויות. מיקור-חוץ מתבצע כאשר חברה מגיעה למסקנה ששימושי ספציפיות יבוצעו בצורה טובה ויעילה יותר על ידי ספק חיצוני, המתמחה בתחום הפעילות הספציפי. בין תחומי הפעילות המועברים למיקור חוץ כלולים, בין היתר: שכר, נושאי מיסוי, בקרת פנים, משאבי אנוש, הנהלת חשבונות, כוח-אדם, חנייה, קמעונות, ביטחון, תחזוקה, ניקיון, שירותי ציוד, מכירות ושיוק, וניהול אתר אינטרנט. בארה"ב, ממלונות פרטיים ועד לרשתות מלונות, מדווחים על חיסכון של 40%-30 בעלויות הודות להעברת תחומי פעילות מסוימים למיקור חוץ. בעבר נטו מנהלי מלונות להפגין חשדנות בכל הקשור למיקור-חוץ בשל העדר השליטה על השירותים המוענקים. בעשור האחרון החלו המנהלים להבין שבמקרים מסוימים היתרונות עולים על החסרונות, ובאמצעות בחירה נכונה של ספק, מיקור חוץ עשוי להתברר כדרך קלה לקיצוץ בהוצאות, המאפשרת לבעלי המומחיות לטפל בתחומים אלה.

הגדרות

להלן רשימת הגדרות יסוד בנושא מיקור-חוץ ופירוט סוגים שונים של מיקור-חוץ.

מיקור-חוץ: מיקור חוץ הינו הסדר שבמסגרתו חברה אחת מספקת שירותים לחברה אחרת, היכולים גם להיות מבוצעים על ידי החברה עצמה. מיקור חוץ היא מגמה התופסת תאוצה בתעשיית טכנולוגיית המידע ובתעשיות נוספות, בכל הקשור לשירותים שנתפסו באופן מסורתי כשירותי ליבה המבוצעים בתוך הארגון פנימה.

Nearshore Outsourcing - (מיקור-חוץ למדינה שכנה), היא שיטת פעולה שבמסגרתה עבודה או שירותים מבוצעים בידי אנשים במדינות שכנות, במקום במדינת האם. חברות רבות בארה"ב למשל, מעבירות עבודה במיקור-חוץ לקנדה ולמקסיקו. סמיכות גיאוגרפית פירושה שנסיעות ותקשורת נוחים וזולים יותר. ניתן להניח שיהיו קווי דמיון מסוימים בין התרבויות והאנשים בשתי המדינות יהיו דוברי אותה שפה. **Onshore Outsourcing** - המכונה גם מיקור חוץ מקומי, נוגע לקבלת שירותים ממישהו מחוץ לחברה, שפועל באותה מדינה.

Offshore Outsourcing - (מיקור חוץ מדינתי) ייצוא עבודה בתחום טכנולוגיית מידע מארה"ב ומדינות מפותחות אחרות לאזורים אחרים בעולם, המתאפיינים ביציבות פוליטית ובעלויות זולות יותר של כוח אדם, או למדינות בהן ניתן להשיג חיסכון במס. מיקור החוץ הוא הסדר שבמסגרתו חברה אחת מספקת שירותים לחברה אחרת, אשר על פי רוב ניתן היה לבצעם גם באירגון עצמו. **Offshore** - פירושו כל מדינה אחרת ממדינת האם.

בחירת ספק חיצוני

לבחירת ספק חיצוני נודעת חשיבות מכרעת להצלחת פונקציות מיקור החוץ בענף האירוח. יש לבסס תקשורת פתוחה עם ספק מיקור החוץ, ונידרשת הבנה מלאה של סטנדרטי האיכות בתחום המלונאות.

הרשימה שלהלן כוללת קווים מנחים לבחירת ספק חיצוני למיקור חוץ בתחום טכנולוגיות מידע. ניתן בקלות רבה להכניס תיקונים והתאמות ברשימה המוצעת, כך שתתאים לספקי שירותים בתחומים שונים, כגון כביסה, ביטחון, חנייה וכיו"ב.

- הגדר במדויק את דרישות המערכת לזמינות, אמינות ושירותים.
- עבוד עם חברה בעלת רקע טכני מתאים ואיתנות כלכלית, המסוגלת להשתנות ולהתאים עצמה לצרכיך.
- אל תסתפק בפגישה עם סגל

מחלקת השירות בלבד. בקש לקבל קורות חיים, והתרשם ממיקור ראשון מכישורי סגל העובדים.

- הסכמים בנוגע לרמת שירות יתמקדו באמינות היישום ובזמן התגובה.
- דאג לקבל את לוחות הזמנים למשימות מנהליות, ולגיבויים ולכלול אותם בחוזה.
- הגדר את עלות הפיקוח על השירות המוענק לך.

הסכמים

לפני שמנהל חותם על הסכם למיקור חוץ, עליו לבחון את הנקודות המפורטות להלן. כזכור, הדוגמה היא למיקור חוץ של טכנולוגיית המידע (IT), אך יישומיה תקפים בהחלט למיקור חוץ בתחומים אחרים.

1. הגדר גבולות מפורשים למיקור-חוץ. אל תיתן לספקים לשכנע אותך להעביר למיקור חוץ תחומים רבים יותר משתיכנת מלכתחילה.

2. הבן את הסיבות שהניעו אותך לשקול מיקור-חוץ. מדוע מעוניינת החברה שלך להעביר את תחום טכנולוגיית המידע

למיקור חוץ? האם החליטה שטכנולוגיית מידע אינה כלולה בכישורי הליבה שלה?

3. נחח בזהירות והבן את מיבנה העלות שלך. נסה לקצץ בהוצאות החברה לפני שתיפנה לקבלת שירותי מיקור חוץ, מחברה הטוענת שתוכל לחסוך עבורך את הכסף.

4. בחן את העלות הכוללת של מיקור-חוץ. לפני שתיבחן את עלות מיקור החוץ בהשוואה לעלויות הנוכחיות, התחל במיכרז הספק. לאחר מכן הוסף את עלות ההכנה והערכת בקשה לקבלת הצעות, עלויות המעבר ועלות ניהול הספק למיקור החוץ.

5. הערך את ההשפעות הסמויות של מיקור-החוץ. מיקור-חוץ מחייב שינויים בתרבות החברה, והסתגלות לתהליכים חדשים הניכפים על ידי הספק החיצוני עלולה להיות קשה.

6. שקול בכובד ראש סוגיות כמו ביטחון ופרטיות. וודא את בטיחות המידע שבשליטת הספק החיצוני, כיון שהחברה עלולה לשאת באחריות בכל מקרה של פגיעה במידע של לקוח הנובע מהעדר אבטחה מצד הקבלן החיצוני.

7. בסס תקשורת כנה עם סגל העובדים שלך. הקפד לעדכן את סגל העובדים בנעשה בחברה ובסיבות לשינויים המתרחשים בה.

8. תכנן "אסטרטגיית יציאה" בת מימוש. כישלונות של ספק חיצוני וקבלנים חיצוניים הפושטים את הרגל עלולים לעשות שמות במערכת שלך. וודא כי יש לך תוכנית גיבוי.

9. וודא כי בעלי העניין המקוריים משני הצדדים יישאו באחריות. ההנהלה עשויה להשתנות מפעם לפעם, אך שני הצדדים חייבים להתמיד במחויבותם למטרות המקוריות.

לקריאה נוספת:

"Bottom Line",

ביטאון ארגון החשבים הבין-לאומי בבתי מלון והארח; Hospitality Financial & Technology Professionals (H.F.T.P.), גיליון יוני / יולי 2004.

9 עמוד
הנחיות להכנת תקציב

אליהם חייגו תקופות בביקוריהם הקודמים במלון. ב"מנדרין", ובמלונות טכנולוגיות-עילית נוספים, הותקנו מערכות מחשב חדשות המקשרות חדרים בודדים לשרתי רשת ומנהלות מעקב ורישום אחר העדפות האורחים כדי לשנות את החדר אוטומטית עם הגעתם החוזרת למלון. מערכות "חכמות" אלה מסוגלות ללמוד האם אורח מתמיד מעדיף עימעות אורות בחדרו, הפשלת וילונות האפלה, מידת חום מסוימת של המזגנים, ערוצי מוסיקה וטלוויזיה מסוימים וכן הלאה. גם המערכת האלקטרונית בחדר עוברת תהליך "פרסונליזציה", וקטעים של דיוק אלינגטון יקדמו את פניו של אורח שידוע כי הוא חובב ג'ז, בעוד חיישנים במיניבר יתריעו בפני החדרנית כי מלאי המשקה המועדף על האורח מידלדל.

סודם של החדרים "החכמים" הוא ברשתות המידע המאפשרות למלונות אלה לקשר את התאורה, מיזוג האוויר ומיתקנים אחרים בחדר למחשב מרכזי, כך שניתן יהיה לשלוט בהם ולכוונם מרחוק. מן המידע אודות העדפותיהם של האורחים החוזרים מרכיב המלון "פרופיל דיגיטלי" הנישלף במחשב הקבלה בעת הגעתם למלון ומאפשר התאמה אישית של החדר ל"פרופיל" שלהם. אף שהטכנולוגיה הבסיסית איננה חדשה, עלות הציוד יקרה ולכן חדרי מלון "חכמים" מצויים עדיין במלונות פאר בלבד.

אורחים קבועים במלון "מנדרין אוריינטל" בניו-יורק זוכים ליותר מאשר חיוך מן הבל-בוי או פרלץ על כרית מיטתם. חדרי-המלון שלהם "יודעים" להיערך אישית לבואם.

ברכה אישית מקבלת את פניהם על מסך הטלוויזיה וזיכרון הטלפון שבחדרם מכיל את המספרים



יוני פיבוקו בפגישה עם ראש הממשלה במיסגרת ועידת ישראל לעסקים

חדרי מלון "חכמים"

אני מכין תקציב עבור המלון שלי, וברצוני לוודא שהתקציב יכלול את כל השלבים הנכונים. האם תוכלו להסביר לי בפירוט איך להכין תקציב?

תשובה:

תהליך הכנת תקציב עשוי להיות מורכב, אך הבנת השלבים המובילים לתוצר סופי עשויה להועיל. לוחות הזמנים המוצעים, להלן הינם אפשריים ומקובלים, אם כי לא בלבדית, בארץ ובחול. יתכנו, כמובן, לוחות זמנים אחרים ובלבד שתהיה הקפדה על פריסת הזמן ועל קצב ההתקדמות משלב לשלב, עד לסיום.

השלבים הראשונים

לפני שניגשים למלאכת הכנת התקציב, יש לדאוג לתוכנית שיווק שנתית למלון. יש למנות ועדה שתגבש את תוכנית השיווק לא יאוחר מאמצע חודש אוגוסט, כדי להותיר לוועדות התקציב די זמן למלא את משימותיהן. תוכנית השיווק תכלול יעדים ואסטרטגיות מדידים, המפרטים את אופן מימוש היעדים. להלן דוגמה של מטרות אפשריות בתוכנית שיווק:

- תפוסה לפי פלח שוק
- תעריף ממוצע לפי פלח שוק
- מיבנה תימחור לחדרים, למזון ולמשקאות ולתחומים נוספים מניבי הכנסות
- מספר המנות (COVERS) בכל נקודת מכירה
- יעדי מכירות נוספים

המשימה הראשונה הניצבת בפני ועדת התקציב היא קביעת לוח זמנים להשלמת כל שלב משלבי תהליך התקציב. לוח זמנים זה צריך להותיר מירווח גמישות, למקרה שהוועדה תיתקל במיכשולים בלתי צפויים. הדרך הטובה ביותר להותיר מירווח גמישות היא להגדיר מועד אחרון להגשה קרוב יותר ממועד הגשת התקציב בפועל. לדוגמה, תוכנית התקציב שלהלן תוכננה להגשה ב-30 בנובמבר, בעוד שמועד ההגשה הסופי בפועל נקבע ל-10 בדצמבר, מה שהעניק למלון מירווח זמן נוסף בין שני המועדים.

עקרונות תקציב

להלן פירוט עקרונות יסוד בתכנון תקציב, לצד שיקולי "בעד" ו"נגד".

1. התקציב צריך לשקף אופטימיות, ולהציב מטרות קשות למימוש.
- **בעד:** הצבת מטרות שאפתניות יניעו את ההנהלה להשיג הצלחה מרבית.
- **נגד:** מנהלים צעירים, המבינים כבר בראשית השנה כי היעדים אינם בני השגה, מתפכחים מהאשליות עד כדי אכזבה מרה.

2. התקציב צריך להיות מתוכנן בצורה שמרנית מאוד, להציב מטרות בנות השגה, גם אם השנה תתברר כפחות מוצלחת מכפי שצפו תחילה.

● **בעד:** מספק מנהלים תחושת הישג, וההצלחה

תקציב המלון: הנחיות ועקרונות להכנה

תגרוור שבחים מהבעלים. ● **נגד:** מוביל לשאננות ומבטל את התמריץ להתאמץ להשגת יעדים שאפתניים יותר.

3. עקרון אידיאלי להכנת תקציב: תכנן תקציב מאתגר, אך כזה שבמאמץ סביר ובהעדד תקלות חמורות ובלתי צפויות, יהיה בר השגה.

חבילת התקציב

חבילת התקציב מורכבת בדרך כלל מהסעיפים שלהלן:

1. סעיף ההכנסות: שבו יעדי השיווק שניקבעו מראש משמשים בסיס לחישוב נתוני ההכנסות הכוללים.
2. חבילת שכר, שבה נתוני השכר המחלקתיים מחושבים על בסיס נתוני ההכנסות.
3. לוחות זמנים מחלקתיים מפורטים.

הכנסה

סעיף ההכנסות בחבילת התקציב כולל מספר מרכיבים:

- בראש ובראשונה, יש לפרט מידע ביחס לתעריפים ולתפוסה שלוש שנים אחורה לצורך ניתוח מגמות. תיפעול מוצלח של מלון אמור להציג מגמה של עלייה בהכנסות.

ביחס למכירת חדרים, הגיליון האלקטרוני יכלול הן תקציב והן נתוני מכירות בפועל לשנה הקודמת. ניתוח הנתונים יסייע לקבוע אם קיים דפוס של אופטימיות או פסימיות בתהליך התיקצוב.

● מזון ומשקאות מתקצב לפי נקודות מכירה וסוגי ארוחות: (הסדר האירוח BOARD ARRANGEMENT) ובאקסטרו (EXTRAS).

● הכנסות מאירועים, כנסים, ימי עיון והשתלמויות.

● הכנסות מספא, בריכה, מועדוני בריאות וכיוצא.

● הכנסות אחרות מחנויות, שכירות, משחקים, כביסה, טלפונים ועוד.

הגורם החשוב ביותר שיש לזכור כשמתכננים את תקציב ההכנסות הוא לשתף בתהליך את כל המחלקות הרלוונטיות. באחריות ראש המחלקה להכין את תקציב ההכנסות הראשוני למחלקה שלו/ה. צעד זה מבטיח את מעורבות ראש המחלקה בתהליך, וכפועל יוצא מכך גם את מחויבותו לעמידה ביעדי התקציב.

שכר

סעיף השכר הוא על פי רוב ההוצאה הגדולה ביותר של מלונות, ובהכנת התקציב יש להעניק לו את מלוא תשומת הלב. סעיף השכר בחבילת התקציב נקבע על פי

לחשב, האחראי לאחד את כל המחלקות ולהשלים את הצהרת הכנסה המתקצבת. 3. החשב נושא באחריות גם להכנת התקציב למחלקה המינהלית והכללית ותיקצוב לכל ההוצאות הקבועות. 4. לפני הגשת התקציב השלם לוועדת התקציב, החשב חייב לבחון בעיון את התקציב כדי לוודא דיוק מתמטי והעדד טעויות.

5. בשלב זה ועדת התקציב דנה בתקציב השלם, ובהתאם לצורך, מחזירה סעיפים מסוימים למחלקות לבדיקה נוספת. 6. לאחר אישור התקציב, החשב יכין תזרים מזומנים ותוכניות/לוחות זמנים עם הסברים לכל ד"ח שהופק. 7. בשלב זה התקציב מוגש לאישור בעלי הנכס/הנהלה.

לוחות זמנים מחלקתיים

להלן רשימת צעדים בקביעת לוחות זמנים מחלקתיים והשלמת תהליך התיקצוב.

1. באחריות ראש המחלקה להשלים את תקציב המחלקה, כלומר הזנת הנתונים לכל תקופה עבור כל סעיף, בהתאם לפורמט של הד"ח הכספי.
2. עם השלמת לוחות הזמנים, ראש המחלקה יגיש את לוחות הזמנים המחלקתיים לצד גיליונות העבודה הרלוונטיים

דוגמה לתיכנון תקציב:

יולי	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר
10 ביולי – פגישה ראשונה של ועדת התקציב	20 באוגוסט – הגשה ואישור של תפוסה ותעריף ממוצע על בסיס תקופתי ולפי פלח שוק.	10 בספטמבר – אישור מקדמי של בקשות תקצוב.	5 באוקטובר – הגשת הכנסות כל יתר המחלקות התפעוליות במלון.	10 בנובמבר – בחינה ראשונה של התקציב הכולל.
20 ביולי – פרסום חבילת התקציב לרבות בקשות לאישורי סעיפי הוצאות לתקציב.	15 בספטמבר – הגשת הכנסות חדרים ומזון ומשקאות.	15 באוקטובר – הגשת תקציבי מחלקות תקורה.	5 באוקטובר – בחינה זמנים מפורט יוגש ביחס לכל אחת ממחלקות המלון.	15 בנובמבר – בחינה סופית ואישור התקציב.
31 ביולי – בחינת יעדי תוכנית השיווק.	25 בספטמבר – אישור הכנסות חדרים ומזון ומשקאות.	25 באוקטובר – הגשת תקציבים מחלקתיים של כל המחלקות התפעוליות.	10 באוקטובר – אישור כל ההכנסות.	25 בנובמבר – השלמת תזרימי מזומנים ונספחי התקציב, במידת הצורך.
				30 בנובמבר – הגשת התקציב לבעלים.
				31 באוקטובר – בחינה ואישור של כל מחלקות תקורה (לוח זמנים מפורט יפורסם על בסיס מחלקתי).

לקריאה נוספת:

"Bottom Line",

ביטאון ארגון החשבים הבין-לאומי במלונות ובבתי הארחה, Hospitality Financial & Technology Professionals (H.F.T.P.), גיליון אפריל / מאי 2004.

William S. Gray, Hospitality Accounting ("Preparing a Budget")

Starwood מוכרת את

הבעלות על 38 נכסים

ומלונות בדחי העולם בשווי של 4.1 מיליארד דולר

ענק התיירות "סטארווד" הודיע על עיסקת מכירה של נכסי נדל"ן, ובתוכם 38 מלונות המחזיקים 18,964 חדרים. המלונות מנוהלים היום תחת שמות המותג הידועים של הרשת – שרתון, ווסטין ועוד. העיסקה שבה נימכרו הנכסים לחברת Host Marriott בוצעה בדרך של החלפת מניות ומזומנים. עוד נחתם במסגרת המכירה הסכם ניהול למשך 40 השנה הבאות. העיסקה אושרה על ידי הדיקטטוריונים של שתי החברות.

מלונות "קונרד" זכו בתואר מלונות היוקרה המובילים בעולם

מלונות "קונרד", השייכים לרשתות "הילטון" זכו בתואר מלונות היוקרה בטקס שנערך בפתחת תערוכת WTM בבית האופרה בלונדון. עשרות אלפי מומחי תיירות הצביעו על העדפותיהם בקטגוריות השונות, במישאל שנערך און-ליין וזכה לחשיפה פרסומית גדולה ביותר ותמיכה של רשתות תקשורת רבות, כולל רשת BBC העולמית וערוצי התיירות הבינלאומית.

WTO: ההשבעה של עליית

מחירי הנפט - קטנה מהצפוי

"משבר הנפט הנוכחי אינו דומה בעוצמתו למשברי הנפט בעבר", אומר מזכיר אירגון התיירות העולמי WTO פרנצ'סקו פראנגיאלי. על פי הערכות מקצועיות שפורסמו על ידי WTO, לא ניכרות השפעות מרחיקות לכת על תנועת התיירים בעקבות עליית מחירי הנפט בשנה האחרונה. הביקוש נישאר חזק לאורך שנת 2005 והתנועה הבין-לאומית תצביע על מגמת גידול שנתית של 5 עד 6% לשנה זו. מנתוני הד"ח המלא שיפורסם בחודש הבא, עולה כי אם קיימת השפעה כלשהי – הינמצאת בעיקר בהוצאות העקיפות ובהשפעה על הכלכלה העולמית, ויתכן שתשפיע במעט על השורה התחתונה בתוצאות הכספיות של חברות התיירות.

המחיר [אינו] תמיד המלך

מחקר שנערך לאחרונה על ידי התאחדות הנסיעות האמריקאית (TIA) בקרב יותר מ-5,000 נופשים ששהו לפחות לילה אחד במהלך השנה האחרונה במלונות נופש, התברר כי ראשית לכל, הנוסעים מחליטים על יעד הנסיעה על פי תחושת הביטחון (46%) פעילויות אפשריות ביעד (45%), ואילו מחיר, מיבצעים והנחות אינו הגורם המרכזי (22%). המחקר יאפשר לחברות הנסיעות להבין טוב יותר את קהל היעד ואת צרכי המשתתפים, במיוחד לאור הסביבה התחרותית מאוד שנוצרה בשנים האחרונות.

לאט, אבל בטוח

ביצועי המלונות באירופה והקשר הישראלי

ביצועי המלונות באירופה בתשעת החודשים הראשונים של שנת 2005 מצביעים על גידול של 3,6% בלבד במונחי המטבע אירו, בהכנסה לחדר זמן (revPAR), לעומת שנת 2004.

במונחים דולריים, העדיפים על האירו, הגידול השנתי באירופה הוא כ-6%. זהו שיעור הצמיחה השנתית הנמוך ביותר בהשוואה לאזורים גאוגרפיים אחרים בעולם ובמיוחד באמריקה, באסיה ובאוקיאניה. בקרב מדינות האירו, היה הגידול השנתי צנוע עוד יותר: 1,3% בלבד, ואילו במדינות ללא המטבע אירו נחרשמה צמיחה של 3,5%, כאשר המצטרפות החדשות לאיחוד האירופי (קפריסין, צ'כיה, אסטוניה, הונגריה, לטביה, ליטא, מלטה, פולין, סלובקיה וסלובניה) נהנו מעליות חדות הן בכניסות תיירים, הן בתפוסה הכללית במלונות והן במחיר הממוצע לחדר. שיעור הצמיחה השנתית ב-2005 במדינות אלה נאמד בכמעט 5%.

המלונות באירופה ב-2005: מדדי תפוסה עיקריים

נתוני תשעת החודשים הראשונים של 2005	% תפוסת המלונות בממוצע	המחיר הממוצע לחדר אירו	ההכנסה לחדר אירולעומת 2004 revPAR	% השינוי
אירופה כולה	67.4	103	69	3.6
מדינות המטבע אירו	65.1	99	64	1.3
מדינות ללא המטבע אירו	67.5	102	69	3.5
חברות חדשות באיחוד האירופי	70.0	78	54	10.6

מכיוון שמרבית המצטרפות החדשות לאיחוד האירופי הן ממרכז אירופה וממזרחה, הרי שהגידול השנתי בתת-אזור זה של היבשת הוא הרב ביותר: 11.9%. ואולם תת-האזור האירופי שביצועיו הטובים ביותר בשנה זאת הוא זה בו אנו נימצאים! הצמיחה המרשימה ביותר בתשעת החודשים הראשונים של שנת 2005 היא במזרח אגן הים התיכון, הכולל את קפריסין, טורקיה וישראל.

כאן ההכנסה לחדר (revPAR) זינקה השנה ב-29.5% ונילוו לכך גם שיפורים מקבילים בתפוסה ובמחיר הממוצע לחדר (ARR). לאחר שנים של פיגועים, אווירת טרור ואי יציבות פוליטית שפגעו קשות בתיירות, טורקיה וישראל נהנות מגידול בכניסות תיירים.

בעקבות יוזמות השלום הצטיירה ישראל כיעד בטוח יותר לתיירים, ובמיוחד לאירופאים מגרמניה, מאיטליה ומספרד. משרד התיירות מעריך כי סך כל כניסות התיירים לישראל בעשרת חודשי השנה הראשונים עלה בכ-27% לעומת התקופה המקבילה אשתקד, וכי עד סוף 2005 ניתן יהיה להתקרב ליעד השנתי של 2005: כניסת שני מיליון תיירים. תת-האזור האירופי שביצועיו ב-2005 הם הגרועים ביותר הוא דרום היבשת (יוון, ספרד, פורטוגל), שרשמו צניחות הן בהכנסה והן במחיר הממוצע לחדר, בהשוואה לביצועים טובים ב-2004, תודות לאולימפיאדה שנערכה בתאונה ולאליפות אירופה בכדורגל ("היורו") בפורטוגל.

התאוששות אמריקנית

אגף הנסיעות והתיירות במשרד המיסחר האמריקני, מפרסם נתונים מעודדים על מספר התיירים הניכנסים לארה"ב בשנתיים האחרונות:

- ▲ שנת 2000 הייתה שנת שיא של כל הזמנים בתיירות האמריקנית: כמעט 51 מיליון תיירים ניכנסים (50,9) לארה"ב בשנה אחת!
- ▲ בתוך 25 שנים הוכפל מספר כניסות התיירים: בשנת 1985 שהו בארה"ב כ-25 מיליון תיירים בלבד.
- ▲ בעקבות פיגועי הטרור של שנת 2001 חלה ירידה במספר התיירים בארה"ב, אם כי לא ירידה תלולה כשלנו בעיקבות האינתיפאדה. הצניחה האמריקנית בכניסות תיירים הסתכמה בכ-16% בממוצע לשנה בלבד.
- ▲ בשנת 2001 נירשמו 44,9 מיליון כניסות תיירים; בשנת 2002 - 41,2 מיליון ובשנת 2003 - 41,9 מיליון. בשנת 2004 החלה ההתאוששות ומספר כניסות התיירים לארה"ב הגיע לכ-46 מיליון.
- ▲ שנת 2005 עדיין איננה מסוכמת, אבל נתונים רבעוניים מצטברים מצביעים על המשך מגמת ההתאוששות והתקרבות נוספת לסביבות 50 מיליון כניסות תיירים.
- ▲ חשוב לציין כי מדידת כניסות התיירים מקוזת ביקורים חד-יומיים, כלומר כניסה ויציאה במעבר גבול כלשהוא, באותו יום.



- בסוף שנת 2005 קיימים בישראל 336 מלונות תיירות רשומים
- במלונות אלה 46,925 חדרים (ממוצע של כמעט 140 חדרים למלון)
- בסוף שנת 2005, מכילים חדרים אלה 115,469 מיטות
- בעשרת החודשים הראשונים של שנת 2005 ניכנסו לישראל 1,589,700 תיירים
- זהו גידול של 27% לעומת התקופה המקבילה ב-2004
- כ-57% מתוכם הגיעו מאירופה; כ-32% מאמריקה (כ-24% מארה"ב); כ-7% מאסיה; כ-3% מאפריקה; כ-1% מאוקיאניה
- 1,370,900 תיירים מתוכם ניכנסו לישראל בדרך האוויר (למעלה מ-86%); 202,100 בדרך היבשה (כמעט 13%); ו-12,500 באוניות קרוז (כמעט 1%)
- מתוך 1,370,900 כניסות התיירים לישראל בדרך האוויר, ניכנסו דרך נתב"ג (כמעט 97%), ו-43,800 הגיעו בטיסות ישירות לאילת (קצת יותר מ-3%)
- במספר התיירים הניכנסים בטיסות ישירות לאילת ירשם השנה גידול של כ-30% לעומת 2004
- קצב כניסות התיירים לישראל הוא 158,970 בממוצע לחודש מאז תחילת השנה
- בקצב זה נוכל להתקרב מאוד אל היעד השנתי שהציב משרד התיירות ל-2005: שני מיליון תיירים
- היעד השנתי של משרד התיירות ל-2006 הוא שלושה מיליון + תיירים

החופש הגדול

אירגון התיירות העולמי (WTO) מפרסם נתונים על מספר ימי החופשה השנתית הממוצעת לאדם בארצות נבחרות. הנתונים נלקחו מן השנתונים הסטטיסטיים של 2004 בתשע מדינות. את הרשימה מובילים האיטלקים עם מימצאים מעוררי קנאה: 42 ימי חופשה שנתית בממוצע. האמריקנים סוגרים את רשימת אירגון התיירות העולמי, עם 13 ימי חופשה שנתית בממוצע.

הארץ	ימי חופשה
איטליה	42
צרפת	37
גרמניה	35
ברזיל	34
בריטניה	28
קנדה	28
קוריאה	25
יפן	25
ארה"ב	13

סין וערכת להתמודדות עם אתגרי התיירות לשנים הקרובות

17 מראשי תעשיית התיירות בסין ניגשו לדיון משותף על האתגרים המשמעותיים העומדים בפני תעשיית התיירות הסינית בשנים הבאות. הדיון ערך בחסות העיתון המוביל "צ'ינה דיילי". סין סומנה כאחד היעדים החמים לעשור הבא על ידי ארגון התיירות העולמי (WTTC) ובהתחשב בכך שב-2008 תתקיים האולימפיאדה בבייג'ין וב-2010 תערך בשנאי World Expo - צופים כי סין תהפוך להיות היעד הרביעי בחשיבותו בעולם במפת התיירות הניכנסת. האתגרים המשמעותיים כפי שהועלו על ידי המשתתפים התמקדו בהגדלת ריווחיות הענף, יעילות השרות בנמלי התעופה, הקמת תשתיות, הגדלת מספר החדרים הכולל ויותר מכך - בהתמודדות הבלתי מספקת עם הכשרת המשאב החשוב מכל - משאבי אנוש.

שיפור השירות לאורחים על גבם של העובדים

האורחים ברשתות המלונאיות האמריקניות נהנים בתקופה האחרונה מהיעוצים החדשים של המיטות בחדרי המלון, מתוספת כריות ומכיווץ מיטה חדשים. רמת שביעות הרצון שמביעים האורחים עולה ומטפסת מעלה. אך בצד השני של המטבע עומדים עובדי המשק במלונות, הנאלצים להתמודד עם תוספת מישקל רב של המצעים וכיווץ המיטה. דבר זה גורם למאמץ פיזי מרובה ולעלות נוספת - בעיקבות שעות העבודה המושקעות בכל חדר ומשפיעה ישירות על מיספר החדרים שכל חדרן מסוגל לסדר ביום עבודה.

יש לנו טיפ בשבילכם...



רוכב האופניים האגדי אדי מרקס, שיזכה חמש פעמים בטור דה-פראנס, כיבד בנוכחותו את תחרות "תריאטלון ירוטל ספורט קלאב" שהתקיימה באילת בפעם ה-20. אדי מרקס, שהתארח במלון "ירוטל רויאל ביץ", הצטלם עם סמנכ"ל שיווק ומכירות של מלונות "ירוטל" רלי סלונים ועם עמית בהט, מנכ"ל מלונות "ירוטל רויאל גארדן" ו"ירוטל ריביירה קלאב" עמית בהט, שבעצמו לקח חלק בתחרות הקשה בה הוא שחה למרחק של 1.5 ק"מ, רכב על אופניים 10 ק"מ ורץ לאורך 40 ק"מ. לראשונה בחייו החליט גם סמנכ"ל מלונות "ירוטל" ליאור רביב לנסות את כוחו בתחרות הקשה והשתתף בתחרות הספרינט - למרחקים קצרים יותר - 750 מטר שחיה, 5 ק"מ רכיבה על אופניים ו-20 ק"מ ריצה.



שפת גוף המבהירים לסועדים אם הן מתבבות אותם או לא. דר' ברקן מבהירה כי על מלצריות לתעל את הרגישות הבינאישית הנשית לכיוונים פרודו קטיביים ובכך להעלות את איכות השירות הניתנת. במחקריהם הבאים יתמקדו ברקן וישראל בנושא הכשל השירותי ויבחנו איך מתמודדים מלצרים עם כשל בהענקת שירות ללקוח במסעדה.

עם ד"ר אביעד ישראלי וד"ר רחל ברקן ניתן ליצור קשר דרך כתובות האי-מייל המצורפות: aviad@som.bgu.ac.il barkanr@som.bgu.ac.il

בטיפ. מחקרים זיהו טכניקות פשוטות לשיפור הטיפ כגון חיך, מגע ויצירת תקשורת בינאישית. נקודה מעניינת נוספת העולה ממחקריהם של דר' ברקן ודר' ישראלי מתייחסת להבדלים בין גברים לנשים. החוקרים מצאו עדות לכך כי גברים מעניקים טיפים גבוהים יותר מנשים. בנוסף התגלה כי נשים עורכות הפרדה בין מלצרים למלצריות ובדרך כלל מתגמלות את המלצרים ביתר נדיבות מאשר את המלצריות. באופן מקביל מלצרים גברים נוטים לתת שירות איכותי ללא קשר לתחושותיהם לגבי הסועדים בעוד שמלצריות, אף שיעניקו שירות מקצועי, נוטות להעביר מסרים של

דר' רחל ברקן מהמחלקה למינהל עסקים ודר' אביעד ישראלי מהמחלקה לניהול מלונאות ותיירות, שניהם מבית הספר לניהול באוניברסיטת בן גוריון בנגב, עוסקים באחרונה במיגוון מחקרים הבודקים את יחסי הגומלין בין מלצרים ולקוחות ומתמקדים בעיקר בנושא הטיפים. בניגוד לתדמית הלא מחמיאה שנוהגים להדביק ללקוח הישראלי, המימצאים מגלים כי הלקוח הממוצע אינו קמצן. גובה הטיפ הממוצע שמשאיר הלקוח הישראלי במסעדות נאמד בכ- 15.7% מהחשבון. מימצא מעניין העולה ממחקריהם של דר' ברקן ודר' ישראלי, הוא כי המלצר מסוגל לנבא ברמת דיוק גבוהה את הטיפ שקבל מהסועדים כבר במעמד ההזמנה. לפי המחקר, מתרחש במסעדה תהליך מעניין שבו המלצר מפתח ציפיות לטיפ ולאחר מכן הוא מנהל את האינטראקציה עם הסועדים בהתאם. אם המלצר מאמין כי הסועדים ישאירו טיפ נאה, הוא מעניק להם שירות מעל הממוצע, גורם להם לתחושה של שביעות רצון והתוצאה - טיפ גבוה יחסית שהוא בבחינת נבואה שמגשימה את עצמה. לחילופין, אם המלצר חש כי לא יקבל טיפ גבוה, הוא אינו מעניק חוויה שירותית לסועדים, זוכה לטיפ נמוך יחסית, ושוב חווה נבואה שמגשימה את עצמה. בכך יש משום המלצה למנהלים לפתח אצל המלצרים ציפיות חיוביות וללמד אותם לעבוד נגד הנטייה הבסיסית שלהם לא לשרת לקוחות בצורה איכותית מכיוון שהם לא מאמינים שיקבלו טיפ נאה.



מפגש מלא תקוות לעתיד טוב יותר התקיים בריד WTM בלונדון. מימין לשמאל: שינה סקורק-סיבוני מנהלת מכירות "הרודס", צ'רלס זילברמן, הבעלים של סוכנות הנסיעות VDC מפריז - אשר גם בשנים הקשות התמיד במישלוח תיירים לארץ וקלייר קולנשר, מנהלת תחום תיירות ניכנסת ב"שרתון ישראל".

החוקרים גם מבחינים בין מימדים פונקציונליים במסעדה (כגון המזון, המשקאות, סידור השולחן ועוד) למימדים שירותיים (כגון חביבות המלצר, מספר הפניות שלו ללקוחות ועוד). באבחנה זו החוקרים משתמשים על מנת להראות כי מימדים אלה משפיעים על גובה הטיפ. ביצועים טובים במימדים פונקציונליים מהווים את הסטנדרט הבסיסי לקביעת איכות המזון והמסעדה בעיני הסועד. הם אינם מגדילים את גובה הטיפ הניתן למלצר באופן אישי ועיקר תפקידם הוא לשמר טיפ ברמת הנורמה. ביצועים במימדים השירותיים הם קשים יותר למדידה ומתייחסים לאינטראקציה שנוצרת בין הסועדים לבין המלצר. לדברי דר' ברקן, המחקר מגלה כי במימדים השירותיים טמון הפוטנציאל ליצירת טיפ גבוה ולעילה משמעותית באחוז הטיפ. מימדים שירותיים הם בדרך כלל סובייקטיביים ונתונים לפרשנות אישית. לכן, כאן יבואו לידי ביטוי היכולות החברתיות והבינאישיות של המלצר. יש לציין כי יכולות אלה מפותחות בעיקר בקרב מלצרים מקצועיים. דר' ישראלי מוסיף, כי יש צורך להתייחסות ניהולית שתתמקד בהקניית יכולות חברתיות ובינאישיות - על מנת לשפר את חווית השירות ואת תוצאותיה המתבטאות בין היתר

תדמור מציג גידול במיספר התלמידים

שכך מדובר בצמיחה של יותר מ-40% במספר הלומדים בכל אחד מהקורסים. שר התיירות לשעבר עוזי ברעם, מי שמשמש כיום כיועצו האסטרטגי של יו"ר מפלגת העבודה עמיר פרץ, סקר את התהליכים הפוליטיים הפנים מפלגתיים הדרמטיים המתרחשים בימים אלה. בהתייחסו לענף התיירות אמר עוזי ברעם, כי למרות המרכזיות של ענף התיירות והעובדה

בשנת 2005 נירשמה עלייה של 10% במיספר הנרשמים ללימודי בישול, מיגדנאות, ניהול והפקת אירועים ובקורס לניהול בתי קפה ומסעדות וגידול נוסף של 10% במספר הנרשמים צפוי בשנת 2006. לדבריו של שלומי נדיר, בקורסים לברמנים ושירותי ייעוץ לברים הניתנים במסגרת בר מאסטר והאקדמיה לקפה וכן בסדנאות המנהלים וההשתלמויות המקצועיות, הנתונים מרשימים עוד יותר -

עשרות בכירים מענף התיירות והגסטרונומיה, חברי אגודת הידידים של המרכז הקולינארי "תדמור", נכחו במפגש השנתי של האגודה. מנכ"ל "תדמור" שלומי נדיר, הציג בהרצאתו נתונים אודות הגידול במיספר התלמידים הלומדים בו, דיווח על הוספה של קורסים מקצועיים ומסלולי ניהול וציין את ההקפדה היתרה על התכנים המקצועיים הנילמדים במרכז הקולינארי.

בייג'ין בתל אביב



צילום: אורן אהרוני

לדרמן ודן מיכמן. מנכ"ל רשת "שרתון ישראל" אלי גונן אמר כי הסבת שם הלובי לבייג'ין 2008, מסמלת את הפעילות במיסגרת הבין-לאומית של "שרתון ישראל". "כמו הוועד האולימפי – גם אנחנו שואפים ומעודדים מצוינות", אמר אלי גונן.

בצילום: מנכ"ל הרשת ומנכ"ל הוועד האולימפי אפרים זינגר, מסירים את הלוח מכרזת לובי בייג'ין 2008. אלי גונן העניק סופי שבוע לספורטאי השנה של הוועד האולימפי הכדורסלן טל בורשטיין ולקלע גיא סטריק. צילום: אורן אהרוני.

במלון "שרתון מוריה" בתל אביב ניפתחה תערוכת הכרזות האולימפיות של ישראל בחסות אגודת המעצבים הגרפיים והוועד האולימפי בישראל. לרגל האירוע החליטה הנהלת המלון להסב את שם לובי הארועים ללובי בייג'ין 2008. התערוכה תוצג במלון במשך חודש ולאחריה תוצג במלונות האחרים ברשת. התערוכה והסבת שם הלובי הם במיסגרת החסות שנותנת רשת מלונות "שרתון ישראל" לוועד האולימפי בישראל לקראת המשחקים האולימפיים בייג'ין 2008. במקום הראשון בתחרות לעיצוב הכרזה זכו ליאן

קטשופ אסם באריזה חדשה לשוק המקצועי

חברת "נסטלה פוד סרוויס", חטיבת המזון המקצועי של "אסם", משווקת אריזה חדשה ומעוצבת לקטשופ הנימכר ביותר בישראל. האריזה עוצבה במטרה להגדיל את קלות האחיזה של בקבוק הקטשופ במסעדה ותוך מחשבה על צרכי הסועד. העיצוב המחודש של האריזה נעשה לאחר מחקר ממושך בקרב הצרכנים, בו ניבדקו המשתנים החשובים לסועד במסעדות. מתוך המחקר עלה כי הגורם החשוב ביותר באריזת הקטשופ הינו נוחות וקלות אחיזה הבקבוק גם למבוגרים וגם לילדים. הבקבוק החדש והיוקרתי משדרג את ניראות השולחן במסעדה ומשפר את חווית הצריכה. הקטשופ של "אסם" הינו המותג המוביל בשוק עם נתח שוק של 64%. מובילות זו באה לידי ביטוי גם בשוק המקצועי ומבטאת את תחושת הצרכנים כי שימוש במוצרים מובילים במסעדה מעיד על איכותה של המסעדה. קטשופ של "אסם" בבקבוק החדש, שטעמו לא שונה, עשוי מעגבניות טריות ומרכיבים טבעיים בלבד, ללא צבעי מאכל וללא חומר משמר. הבקבוק היחודי מכיל 750 מ"ל.

מלונות אפריקה ישראל: שיפור משמעותי בתשעת החודשים הראשונים של השנה

רשת מלונות "אפריקה ישראל", המפעילה בישראל את תשעת מלונות "הולדיי אין" ו"קראון פלזה", מדווחת כי ברבעון השלישי של 2005 השיגה רווח נקי של 2.32 מיליון שקל לאחר הוצאות המימון. הכנסות רשת מלונות "אפריקה ישראל" ברבעון השלישי של 2005 עמדו על 87.64 מיליון שקל, גידול של כ-27% לעומת הכנסות הרשת ברבעון המקביל אשתקד. הרווח הטיפולי לפני הוצאות מימון של הרשת בשלושת החודשים שהסתיימו ב-30 בספטמבר 2005 הסתכם ב-11 מיליון שקל לעומת 4.6 מיליון שקל ברבעון המקביל, ובסך כל תשעת חודשי שנת 2005 הסתכם הרווח הטיפולי ב-11.7 מיליון שקל לעומת 302 אלף בשנת 2004. הוצאות המימון של הרשת, אשר עמדו ברבעון האחרון על 8.8 מיליון שקל לעומת פחות ממיליון שקל ברבעון המקביל אשתקד, צומצמו בתשעת החודשים הראשונים של 2005 ל-10.9 מיליון שקל, לעומת יותר מ-15 מיליון שקל בתשעת החודשים

המעבר מירושלים לבית לחם: איכשול לתירות

חיסכון בצריכת חשמל

חברת "מונטפורט פתרונות איכותיים" מספקת פיתרון אולטימטיבי לחיסכון בצריכת חשמל במלונות. מערכת החיסכון החדשנית של "מונטפורט" מכבה באופן אוטומטי את המזגן והתאורה בחדרים עם יציאת האורח מהחדר – ובכך פוחתת באופן משמעותי צריכת החשמל. ניתן לתכנן את כיבוי מערכות המיזוג והתאורה לפרק זמן מוגדר מראש אחרי היציאה מהחדר, ובכך לשמור על רמת הטמפרטורה הרצויה וגם לחסוך באנרגיה באותה עת. ההתקנה של מערכת החיסכון מתבצעת בקלות ובמהירות, וכרוכה רק בהחלפת השקעים והמתגים החשמליים שנישלטים על ידי המערכת. בגלל העלות הנמוכה יחסית, ההשקעה מחזירה את עצמה תוך חמישה עד שמונה חודשים.

נוסף על החיסכון בצריכת אנרגיה, המערכת גורמת להפחתה בתדירות בהחלפת נורות, חוסכת בעלויות בתחזוקה של המזגנים, מייצלת את מערכת המיזוג ומפחיתה את הסכנה מפני שריפה. הדגמה מלאה תבצע ברצון וללא התחייבות בפניה לטלפון 04-9571405

ההסדרים החדשים במעבר מירושלים לבית לחם מקשים על מעבר התיירים לביקור במקומות הקדושים. לאחרונה הוקם במעבר מיבנה חדש המקשה עוד יותר על הגעת התיירים לבית לחם. מתלונות שהגיעו להתאחדות המלונות עולה כי המיבנה החדש במעבר נותן תחושה של כלא לעובר בו – מסדרונות ארוכים, ללא שילוט או הדרכה, אינו מאפשר קשר ישיר עם מפעילי המעבר, כרוך בבדיקות ביטחוניות ארוכות ומייגעות ועוד.

סגן נשיא התאחדות המלונות רפי פרבר, מתריע מפני הנזקים שייגרמו לתיירות ולתדמית ישראל בכלל. "מדינת ישראל התחייבה לאפשר חופש גישה לכל המקומות הקדושים ועבור הצליינים חוויית הביקור בבית לחם הינה חלק בלתי ניפרד מהסיוור במקומות הקדושים", אומר רפי פרבר. בפנייתו לשר התיירות מזהיר רפי פרבר כי ההסדרים החדשים מחזירים את ישראל לאחור ויגרמו נזק גדול לתיירות.

"כל המאמצים הרבים המושקעים על ידי משרד התיירות ועל ידי תעשיית התיירות עלולים לרדת לטמיון עקב הסדרים לא חכמים במעבר לבית לחם". הוא מציע כי מנכ"ל משרד התיירות, בשיתוף נציגים בכירים מתעשיית התיירות, יבחנו בקפידה את המתרחש במעבר ויפעלו לתיקון המצב.

סיבה למסיבה: שף חדש במלון עינבל



מנהלת מו"מ עופרה בוקובה, שף איציק מזרחי, המנכ"ל



השף הראשי של מסעדת גספאצ'ו ומלון "הולדיי אין" באשקלון גיא פרץ בן העשרים ושמונה, ניצח בתחרות ארצית לשפים צעירים. בעיקבות זכייתו, גיא פרץ ייצג את ישראל בתחרות בין-לאומית באיטליה. אם ניצח שם – יזכה ב-2,500 יורו. שף פרץ, הידוע בכינויו השף המתלבש, יקח איתו לתחרות חליפת שף ייצוגית עם דגל המדינה.

בלסמי וגבינת קצ'קבל. ההמשך – פילה דג לברק על מצע שומר, קונפי עגבניות ועלי תרד עם רוטב בצלצלי שאלוט. הסיום המענג – נפוליון מרנג עם פירות יער, קרפצ'ו אננס ורוטב אוכמניות, קפה ותה. שירותי הליווי היו יין גמלא שרדונה, גמלא פיננו נואר וירדן מוסקט לקינוח. אפשר לקבוע באופן מוחלט שהעליה לירושלים היתה שווה כל ביס.

מנכ"ל המלון, המלונאי הוותיק רודני סנדרס, פתח את המיפגש והחכים את הנאספים בפרטים על המלון: במלון השוכן סמוך לגן הפעמון, 300 חדרים, והתפוסה השנה הגיעה ל-65%. 25% מהם אמריקנים, 20% אירופאים, 10% ישראלים. בסוכות, למשל, התפוסה הגיעה ל-100% במשך כל החג, והאורחים נהנו מסוכה בגודל 1,500 מ"ר. "כבר היום", אמר רודני סנדרס, "אנחנו מקבלים הזמנות לשנת 2008, השנה שבה ימלאו 60 שנה למדינת ישראל.

"לאניני הטעם בירושלים יש למה לצפות", אומרת מנהלת מזון ומשקאות במלון "עינבל" בירושלים עופרה בוקובה, עם הגעתו של שף איציק מזרחי למלון. שף איציק מזרחי היה תלמידו של שף שלום קדוש ממלון "שרתון פלאזה" בירושלים, היה שף ראשי ב"הרוסד פאלאס" באילת ושף מלון "שרתון סיטי טאוור" ברמת גן. עופרה בוקובה, שעובדת במלון מאז שהשתחררה מצה"ל, גאה מאוד ברכש החדש. לציון כניסתו של שף איציק מזרחי למלון, בוצעה הפגנת יכולת – ארוחה חגיגית שהוגשה לכתבי מזון. האווירה היתה נעימה, השרות היה מצויין והארוחה ענתה על על הציפיות. הפתיחה היתה רביולי עגבניות במלית סביצה; דג דקר בשילוב עלי אנדיב בניחוח ריחן; טונה אדומה צרובה בליווי ארטישוק ירושלמי עם רוטב פילפלים קלויים ובבטי צנונית; עלי סלק ורוקט בשילוב ענבים ותאנים עם חומץ

ניתן להגיע לחיסכון מוצע של 10 עד 15% בצריכת החשמל, המים והאחזקה של מלונות

מים הינם אחד מחומרי הגלם החשובים לתיפעול המלון. המים במלון משרתים בעיקר את המערכות הבאות: מגדלי קירור למיזוג אוויר, מים במעגל סגור קירור/חימום, מים חמים משקיים, מכבסה ומדיחי כלים.

איכות המים במדינת ישראל נמוכה משמעותית בהשוואה לאירופה ולארה"ב – קושיות גבוהה, מוליכות גבוהה ותכולת מינרלים כללית גבוהה ביותר.

מסיבה זו איכות הטיפול במים והכשרתם האופטימלית לשימוש במערכות השונות הינה קריטית ביותר להבטחת חיסכון במים, בחשמל ובהוצאות האחזקה.

בחירת הטיפול המתאים יכולה להביא לחיסכון ממוצע של 10 עד 15% בהוצאות הישירות למים ולחשמל ולחיסכון דומה בהוצאות האחזקה במלון.

שיטות הטיפול המוצעות הינן רבות ומגוונות והדילמה לבחירת השיטה המועדפת הינה קשה לכל מנהל אחזקה במלון.

להלן מספר המלצות חשובות וקריטיות לבחירת הטיפול המועדף במים להבטחת יעילות הטיפול והחיסכון:

א. הטיפול במים חייב להתבצע על ידי מערכת בקרה רציפה אשר תמדוד את איכות המים ורק על בסיס איכות המים יבוצע מינון בחומר לטיפול.

ב. מערכת הבקרה חייבת להיות מצוידת בתצוגה ברורה כדי שמנהל האחזקה יוכל לראות בכל רגע את איכות המים.

ג. בשל הדרישות החמורות של המשרד לאיכות הסביבה יש להבטיח את הקטנת השימוש במים רכים בכדי להימנע מהצורך בפניו תמלחות.

ד. יש לדרוש מהחברה המטפלת הוכחות ברורות לניהול מערכת בקרת איכות מבוקרת ומאושרת ISO-9001 וכן מערכת בקרה ISO-14001.

ה. יש לדרוש מהחברה המטפלת קבלת אחריות כתובה ומחייבת לאיכות התוצאות המובטחות: מניעה מוחלטת של אבנית, קורוזיה, אצות, מיקרואורגניזמים וליגונלה.

ו. מומלץ להתקשר לחברה המסוגלת לבצע טיפול בכל מערכות המים תוך מתן תחייבות כאמור לעיל.

ז. מומלץ להתקין מוני מים וחשמל ולבצע מעקב שוטף למעקב אחר חיסכון במים וחשמל. (השוואה חודשית / שנתית).

ח. על החברה המטפלת להתחייב כי תוצאות הטיפול במים יבטיחו:

☑ שטחי מעבר חום נקיים במעבים ובמגדלי הקירור ללא ניקויים כימיים לקבלת חיסכון מרבי בהוצאות החשמל ועבודה בלחצי ראש נומינאליים במדחסים.

☑ מניעת סתימות על ידי מישקעי תחמוצות ברזל ביטאו"ת וב-FAN COILS

☑ שטחי מעבר חום נקיים במחליפי החום ובמאגרי המים החמים לצורך חיסכון באנרגיה מחד ומניעת ליגונלה מאידך.

☑ מכוונות כביסה נקיות מאבנית ומגבות לבנות ורכות.

☑ דיוות נקיות במדיחי הכלים להבטחת איכות מרבית במדיח הכלים.

בגרף להלן ניתן לראות את פוטנציאל החיסכון בחשמל על ידי טיפול אופטימלי במי מגדל הקירור.



לסיכום, האחריות על מנהלי האחזקה הולכת וגדלה: קיצוץ בכוח אדם ונטל כבד בתיפקוד סדיר ויעיל של המערכות במלון, שברוב המקרים הן ישנות ומורכבות. ניתן עם מעט תשומת לב לקצץ בהוצאות המים, החשמל והאחזקה ולהוריד מהעומס המוטל עליהם בטיפול נכון במים שמאריך גם את חיי המערכות.

מחבר המאמר: חיים מייזלס, מהנדס ראשי בחברת אקוטופ כרמיאל.

התאחדות המלונות:

צפוי מחסור חמור של עובדים מקצועיים במלונות

צפוי מחסור של 4,500 עובדים מקצועיים במלונות בכל אחת מהשנים 2006-2007 ומחסור מיידי של 2,500 עובדים מקצועיים

מיליון כניסות תיירים. על פי התחזית, אם אכן יינקטו הצעדים התומכים הנידרשים בתחום מדיניות התעופה ושיווק תיירות, הצפי הוא לחזור תוך שנתיים להיקף פעילות דומה לשנת 2000 שהייתה שנת שיא עם 2.7 מיליון כניסות מבקרים ותפוסה ממוצעת ארצית של כ-60%. על פי נתוני הלמ"ס, הגידול בתיירות ובתפוסת החדרים הממוצעת במלונות הביא לעליה במספר העובדים במלונות לממוצע שנתי של כ-23 אלף עובדים ובשיא העונה מגיע מספרם ליותר מ-28 אלף עובדים (לא כולל עובדי מיקור חוץ הנאמדים בכ-4,000 עובדים). השנה נוספו כ-2,000 עובדים לענף.



2005 פעילים כ-45,000 חדרי מלון, ועל פי האומדן שתתכנס התפוסה ארצית הממוצעת בכ-53% בעקבות התאוששות הדרגתית בתיירות החוץ, שתתכנס ב-1.9

הגידול בתיירות ובתפוסות במלונות מחייב הגדלת מצבת העובדים בענף המלונות ב-20% בכל אחת מהשנתיים הקרובות – כך מעריכה המחלקה הכלכלית של התאחדות המלונות בנייר עמדה שהוכן לקראת פגישה בין נשיאות התאחדות המלונות לשר התיירות אברהם הירשזון. מדובר בתוספת שנתית של 9,000 עובדים, כמחציתם עובדים מקצועיים ומחציתם בלתי מקצועיים. יו"ר ועדת העבודה בהתאחדות המלונות אהרון שחם, מציין כי המחסור המורגש במקצועות המלונאות יחריף בהעדר תמיכה ממשלתית בהכשרה מקצועית לה נחדש תקציב שנתי של 30 מיליון שקל. הערכת "התאחדות המלונות בישראל" היא שכיום יש מחסור מיידי של 2,500 עובדים במקצועות להם נידרשת הכשרה מקצועית: טבחים (800 עובדים), קונדיטורים (200 עובדים), ניהול דרג הביניים (400 עובדים), מנהל משק (600 עובדים), קבלה ומודיעין (500 עובדים). מקצועות המלונאות הנידרשים בכל רחבי הארץ לשנת 2006: באילת (800 עובדים), ים המלח (400 עובדים), גוש דן (800 עובדים), אזור ירושלים (700 עובדים), חיפה והגליל המערבי (300 עובדים), טבריה והגליל העליון (400 עובדים), אזורים אחרים (1100 עובדים).



משלחת רשמית מסין העממת בראשותו של פנג זו-או-קו, מנכ"ל ההתאחדות הסינית למען ידידות עם מדינות זרות, הגיעה לישראל במסגרת ההחלטה של ממשלת סין להפוך את ישראל ליעד תיירותי מועדף החל משנת 2006. עם הגיע המשלחת למלון "הילטון" תל-אביב התקבלו האורחים המשתאים בגסטרונומיה ישראלית העממת – צלחת חומס ענקית עם פיתה טריה. משמאל: מנכ"ל המלון רוני פורטיס ומימין מנכ"ל התאחדות מלונות תל-אביב-יפו אלי זיו. המשלחת שהתה בישראל כשבוע ימים.

סילברבייט מערכות הגיעה לגמר תחרות IT AWARDS

הפרוייקט הצליח בזכות חשיבה יצירתית ומציאת פתרונות לא שיגרתיים בענף ושיתוף הלקוחות בתהליך מראשיתו. השימוש בפתרונות החדשים הביא לחיסכון גדול בהוצאות הטיפול ובמחזור המכירות של המלונות שהשתתפו בפרוייקט.

מנימוקי השופטים: "הפרוייקט של 'סילברבייט' מצטיין מצד אחד ברוחב שלו ומצד שני בפשטות הנובעת משימוש בטכנולוגיה הנכונה משלב אפס והבנת הצרכים האמיתיים של המלונות."

טכס פרסי תחרות מצטייני המיחשוב של ישראל התקיים באוקטובר בממנד בכירי תעשיית ההיי-טק בישראל ובכירים במיגזר הציבורי.

"סילברבייט" היא החברה היחידה מהמיגזר הפרטי שהגיעה לשלב הגמר עם פרויקט ייעול מרכזי – הזמנות למלונות, הכולל ריכוז משאבי המיחשוב וכוח האדם במקום מרכזי, ניהול פקסים אלקטרוני ברשתות מלונות ופרוייקט פקיד הזמנות האלקטרוני, אשר מהווים חידוש ברמה עולמית בתחום.

יש לך חומר למדור כוכבים?



לדברי אהרון שחם, מדובר במספר עובדים גדול ובצורך בקליטה מהירה של גול הייתה כדוגמאות ושנובעת מתקופת המשבר בתיירות אשר הביאה לקריסת הבסיס המקצועי של הענף. לדבריו, על המדינה לחזור ולתקצב את ההכשרה המקצועית כפי שהיה בעבר על בסיס קבוע שצומצם מאוד בשנים האחרונות. "ללא תמיכה ממשלתית ימשך המחסור בעובדים בענף – דבר הפוגע בתשתית התיירותית וביכולת לתת שירות איכותי ומקצועי לאלפי התיירים המגיעים לארץ", אומר אהרון שחם.

בשל הצרכים הגדלים בכוח אדם מקצועי הוחלט לאחרונה על חידוש פעילותו של המרכז לקידום מקצועי על ידי התאחדות המלונות. המרכז יופעל בצורה ביזורית על ידי בתי הספר הקיימים למלונאות, כאשר יהיה מרכז ארצי ניהולי-תקציבי מצומצם שיופעל מתוך המנגנון של התאחדות המלונות. בהתאחדות מציינים כי יש חשיבות רבה להעברת השתלמויות מקצועיות בתמיכת משרדי התמ"ת והתיירות כפי שהיה מקובל ערב הקפאת פעילותו של המרכז.

על פי הערכת "התאחדות המלונות בישראל" ענף המלונאות נימצא בהליך מזורז של שיפור במספר הלינות והתפוסות במלונות. בשנת

נשיא התאחדות המלונות בישראל אבי אלה: אמירות משרד התחבורה בנושא טיסות הן דמוגיה שלא תישם לפני פתיחת השוק לתחרות



בדיון שהתקיים בנושא מדיניות התעופה לישראל בוועידת ישראל לעסקים, אמר נשיא התאחדות המלונות אבי אלה, כי ללא יישום מדיניות תעופה תחרותית שתביא להגדלה מסיבית של תנועת התיירות לישראל, הסיכוי להבאתן של חברות נמוך ולכן מדובר בדמוגיה ולא בפעילות מעשית. לפתיחת שוק התעופה לתחרות. הוא ציין כי מדובר בחברות בעלות כושר תחרות אגרסיבי לעומת "אל על", ולכן לפני בואן יש להסדיר תחרות חופשית עם מובילים אחרים בשוק.

קביעת מנגנון שיבטיח ערבות לרמת רווח מסוימת לחברה. לדבריו, כי מקרים של חברות תעופה גדולות בעולם שהופרטו וניכנסו לכללי תחרות חופשית ורגולציה ממשלתית מינימלית, מראים בצורה חד משמעית על גידול במיספר הנוסעים, בעדי הטיסות, בהכנסות וברווח הטיפעולי. לדוגמה - חברת התעופה האירית שהגדילה את ההכנסות מ-140 מיליון לירות סטרלינג ל-950 מיליון. "יישום מדיניות תעופה חופשית יביא

נשיא התאחדות טוען כי על המדינה להודות בטעות בהכנסת הסעיף במיכרז עם "אל על", לפיו התחילה המדינה לפתיחת השמים רק כאשר יגדל מיספר הנוסעים ל-10.7 מיליון. לדבריו, מדובר בשגיאה חמורה שאינה מאפשרת הגדלת מיספר הנוסעים ללא פתיחת השוק לתחרות. אבי אלה קורא לבטל את הסעיף לא בדרך של הפרת הסכם אלה על ידי

חיובי ארנונה לשנת 2006

לאחרונה הובא לידיעתנו כי עיריית אילת קיבלה אישור חריג משרי הפנים והאוצר לתעריפים הקבועים בצו המיסים שלה. האישור החריג הסדיר פגם היסטורי שהיה קיים בצו המיסים של העירייה לפיו חיובו חלק מהמלונות בעיר בהתאם לשיטת החדרים (מלונות שהוקמו לפני שנת 1992) ומנגד חלק מהמלונות חיבו לפי השיטה המטרית (מלונות שהוקמו אחרי שנת 1992) צפויים לירידה משמעותית בחיוב. הפחתת החיוב למלונות 5 כוכבים צלחה בעקבות מאבק שניהל מלון בעיר אל מול משרד הפנים. לסיכום: אנו צופים כי העירייה תישלח עוד השנה דרישות תשלום מעודכנות בהתאם לאישור החריג. על כן אנו ממליצים לבחון את חיובי הארנונה לשנים 2005 ו-2006 באופן מקצועי ובעין בוחנת.

המשמעות של אישור התעריפים היא שמלונות שהוקמו לפני שנת 1992, ששילמו עד לשנת 2004 בהתאם לשיטת "החדרים", ישלמו עתה בהתאם לשיטה "המטרית", ולפיכך צפויים לגידול משמעותי בשיעור חיובם. מאידך, מלונות 5 כוכבים אשר שילמו לפי השיטה המטרית (מלונות שהוקמו אחרי שנת 1992) צפויים לירידה משמעותית בחיוב. הפחתת החיוב למלונות 5 כוכבים צלחה בעקבות מאבק שניהל מלון בעיר אל מול משרד הפנים. לסיכום: אנו צופים כי העירייה תישלח עוד השנה דרישות תשלום מעודכנות בהתאם לאישור החריג. על כן אנו ממליצים לבחון את חיובי הארנונה לשנים 2005 ו-2006 באופן מקצועי ובעין בוחנת.

סוג המלון	התעריף בש"ח למ"ר לשנה - לכל שטח הנכס
5 כוכבים	75
4 כוכבים	73.9
3 כוכבים	58.94
2 כוכבים	53.47
מלונות	63.8
אכסניה	48.19

האמור במאמר זה אינו מהווה עצה לפעולה כזו או אחרת. אין להיזקק לאמור כאן מבלי לקבל עצה מקצועית.

התעריפים האמורים אינם כוללים העלאה של 4% נוספים שאושרו אף הם לעירייה. התעריפים הינם לכלל השטח הבנוי.

החומר מוגש על ידי חברת ארנונה ניהול נכסים ויעוץ (1965) העוסקת בטיפול ובהפחתת מיסוי מוניציפלי.

התאחדות המלונות ליועץ מזוז: השהיית החלטה על הוספת מוביל נקוב לטיסות לארה"ב תפגע באינטרסים הכלכליים של אזרחי מדינת ישראל

הובלת מוביל נוסף הינה בעלת משמעות כלכלית כבדה למשק הישראלי, למלונות וגם ל"אל על". ההתאחדות טוענת כי אי קבלת החלטה משמעותה החלטה לפגוע באינטרס הכלכלי של כלל המשק, פגיעה במאמצי השיווק של מדינת ישראל ואי מימוש הפוטנציאל התיירותי שמימוש ייצר אלפי מקומות עבודה והכנסות למדינה.

בפנייה ליועץ המשפטי לממשלה, מציינת ההתאחדות כי זה למעלה משנה קיים חוסר במקומות טיסה בקו ארה"ב ישראל וכי כבר היום יש מצוקה קשה במקומות טיסה לפסח הקרוב. עוד מצוין כי מחסור במקומות טיסה פוגע בתיירות הקבוצתית לארץ ובעיקר מארה"ב. במכתב מציינת ההתאחדות המלונות כי אובדן של 30 אלף תיירים בשנה, הניגרם משמירת המונופול כיום, משמעותו אובדן של 2000 מישרות ואובדן הכנסה של 60 מיליון דולר בשנה למדינת ישראל.

"פניית אל על" ליועץ המשפטי לממשלה מני מזוז מציגה את הדברים באופן מוטעה שיש בו כדי לפגוע באינטרסים הכלכליים הרחבים של אזרחי מדינת ישראל. כך נאמר במכתב דחוף ששיגר נשיא התאחדות המלונות אבי אלה בשם "התאחדות המלונות בישראל" ליועץ המשפטי לממשלה, מני מזוז. ההתאחדות טוענת כי בניגוד לנאמר על ידי "אל על", מבחינה משפטית עקרונית אין מניעה לשקול ולהחליט על הוספת מוביל נקוב נוסף וכל השהייה בהחלטה תגרום נזק כלכלי חמור למשק הישראלי. לטענתה, בהחלטות בג"ץ, כולל ההחלטה על עתירת "ארקיע", ניתנו סייגים ברורים ואמירות על פגיעה בחופש העיסוק של מובילים נוספים (חברות תעופה) ואפשרות להוספת מוביל נקוב נוסף לאחר שיקול כל הגורמים הקשורים לנושא. במסמך ניטען כי ההחלטה על

לתוספת שנתית של 800 מיליון דולר לתמ"ג ובמצטבר - 4 מיליארד דולר תוספת הכנסות במהלך חמש השנים הבאות בתמורה להבטחת אי הפסד ל"אל על" לתקופה של 10 שנים בגובה מקסימום 200 מיליון דולר או עד להגעת יעד של 10.7 מיליון נוסעים", אומר אבי אלה.

נשיא ההתאחדות קורא לשר התיירות לברר על שינוי פני התעופה לישראל ולאשר את הוספת "ישראייר" כמוביל נקוב נוסף לארה"ב. שינוי זה, לדבריו, הינו צעד קטן ל"ישראייר" וצעד גדול למשק ולתיירות בישראל. בנושא קידום חקיקה למדיניות השמיים הפתוחים קורא אבי אלה לאשר בשלב ראשון את חוק ההסדרים עם השינויים המוצעים ובשלב שני לעודד חקיקה המוציאה את הסמכות הבלעדית לאישור טיסות ומובילים מידי משרד התחבורה לידי ועדה משותפת של משרדי האוצר, התחבורה, התיירות ונציגות מתעשיית התיירות.



במיסגרת אירועי העשור לרצח יצחק רבין, הגיעו לארץ אישים בכירים וראשי מדינות. מלון "דן" בתל אביב ארח רבים מהם, שהתקבלו על ידי מנהל המלון יוסי סודרי. בין האורחים: ראש ממשלת צרפת לשעבר ליונל ז'וספן, שרת החוץ השבדית ליילה פרייולדס, שר החוץ ההונגרי ד"ר פרנץ סמוגי, שר ההגנה היווני ספיליוס ספיליוטופולס ונציגי האיחוד האירופי. בצילום: יועצו של נשיא מצרים עוסמא אל באז.

סילברבייט ישראל קיבלה את פרס יקירת רשת מלונות פתאל

המקצועית שנעשית מעל ומעבר כחברת התוכנה של הרשת. עוד הוסיף בגאווה רבה שאין לו ספק כי בעזרת חברת "סילברבייט" יוכלו להמשיך ולהציע את הרשת להישגים נוספים, לפיתוח מערכות חדשות באחזכות ובאחידות.

התקיימה לאחר ארוחת ערב חגיגת שהוגשה במלון "מרדיאן" בים המלח. המנהל הכללי של הרשת דוד פתאל, צינן הפרס מגיע בראש ובראשונה על התרומה הרבה של הרשת למלונות פתאל, על העבודה והטכנולוגיה. הענקת הפרס

טכס הענקת פרס יקירי רשת "מלונות פתאל" התקיים זו הפעם השנייה באוקטובר 2005 במעמד שלוש מאות עובדים מצטיינים של הרשת, בכירי הרשת ומנכ"ל משרד התיירות. המועמדים היו מתחומי הפרסום, יחסי הציבור והטכנולוגיה. הענקת הפרס



בקלאב הוטל באילת

את הסילבסטר באילת ומאמינים כי החגיגות יהיו מנוף משמעותי לעידוד התיירות הרוסית בישראל ובאילת במהלך כל השנה. במסיגרת חגיגות הסילבסטר, תערוך הרשת את אירוע הגאלה המרכזי "הסילבסטר הכי חם" שיפתח בערב הסילבסטר בשעה 12.00 בלילה עם שמפנייה לכל האורחים, "גאלה דינר" - תפריטי אוכל מיוחדים המשלבים מיטב רוסי וישראלי, להקת רקדנים זמרים ששרים ברוסית ובאנגלית, זיקוקי דינור ופרסים. הרשת תעמיד לרשות הקהל הרוסי 1,300 סוויטות משפחתיות במלונותיה באילת (קלאב הוטל אילת, קלאב אין אילת והסלע האדום), סוויטות המבוססות על אירוח משפחות עם ילדים, 7 בריכות שחיה (בקלאב הוטל אילת), אטרקציות ופעילויות לילדים ב"מיפרץ הפירטים" המצויד ב-150 מכונות מישחקים לילדים. לרשות המבוגרים מציעה הרשת את מועדון הבריאות והספא "ג'ים קלאב" מהמפוארים והמתקדמים ביותר באילת וכרי דשא רחבים.

רשת מלונות "קלאב הוטל" נערכת לקליטת אלפי תיירים שינחתו בישראל מרוסיה, מאוקראינה ומרוסיה הלבנה בסוף דצמבר, לחגוג את הסילבסטר. מנכ"ל רשת מלונות "קלאב הוטל" רוני פיבקו, מדווח כי הרשת החלה לפעול לפני מספר חודשים לקידום ולהבאת התיירים הרוסים לאילת. לצורך כך הושקעו מיליון שקל בקמפיין תיירותי מיוחד לקהל הרוסי, שכלל אירוח סוכני נסיעות מרוסיה במלונות לשם היכרות מקדימה, פרסום במגזינים תיירותיים ברוסיה, פרסום עלוני מידע אצל סוכני הנסיעות ברוסיה והדרכת סוכני הנסיעות בארץ אשר מטפלים בתיירות הרוסית הניכנסת. רוני פיבקו, אשר מכהן גם כיו"ר ועדת הכלכלה של "התאחדות המלונות בישראל", מסביר כי הקמפיין לקידום התיירות הרוסית הוכרז כהצלחה, ובימים אלה הרשת נערכת לקליטת אלפי תיירים רוסיים באילת. "אנחנו מקווים שנצליח להנחיל מסורת בקרב הקהל הרוסי, בה חוגגים בכל שנה

שיפור בתוצאות רשת אקור כלל מקבוצת כלל תיירות:

גידול בתפוסות ובהכנסות תרמו לגידול ברווחי הרשת בעשרת החודשים הראשונים של השנה

חל גידול של כ-50% בתיירות האמריקנית המגיעה למלון, מ-14 אלף תיירים ל-21 אלף. עודד מרקוס, סמנכ"ל השיווק של רשת "אקור כלל" אמר: "אנו עדים לשיפור רב בפעילותה של רשת "אקור כלל" בשנה האחרונה". עודד מרקוס הדגיש כי הרשת יזמה פעולות שיווקיות ומכירתיות רבות בתחום התיירות הניכנסת שתדמו לגידול ניכר במספר התיירים בעשרת החודשים הראשונים של 2005. הוא הדגיש את תוכנית העבודה לשנת 2005 שתכננה בקפידה וכללה מוצרים אטרקטיביים רבים לקהל הישראלי, ובעיקר תוכניות אירוח משולבות לקהל התיירות הניכנסת. שילוב האירוח במלונות הרשת בירושלים, יצר עלייה במספר התיירים שבחר להתארח בתוכנית זו.

רשת מלונות "אקור כלל" מקבוצת "כלל תיירות" מדווחת על גידול מרשים ברווחיה התפעוליים ובנתוני התפוסה במלונות בעשרת החודשים הראשונים של השנה. הרווח התיפעולי של רשת "אקור כלל" בעשרת החודשים הראשונים של שנת 2005 גדל ב-70% לכ-17.5 מיליון שקל לעומת 10.8 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. מהרשת נמסר כי במלונות הרשת בירושלים ובים המלח תרמו משמעותית לגידול הרשת. במלון "נובוטל ים המלח" הסתכם הרווח התיפעולי בעשרת החודשים הראשונים של השנה בכ-7.5 מיליון שקל לעומת רווח התיפעולי של כ-5 מיליון שקל בשנה הקודמת.

הכנסות המלון בעשרת החודשים הראשונים של שנת 2005 הסתכמו בכ-35 מיליון שקל לעומת הכנסות של 29 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-20%. נתוני התפוסה של המלון בתקופה המדוברת השתפרו אף הם, 72% תפוסה מצטברת לעומת 67% תפוסה בתקופה המקבילה אשתקד.

בתקופה מינאר עד אוקטובר חלה עלייה באחוז התיירים המבקרים במלון, 21% לעומת 14% בתקופה המקבילה אשתקד. בתקופה המדוברת הורגשה עלייה משמעותית של כ-100% בתיירות המרפא המגיעה מגרמניה ומרוסיה. במלון "נובוטל" בירושלים הסתכם הרווח התיפעולי בעשרת החודשים הראשונים של שנת 2005 בכ-6.5 מיליון שקל לעומת רווח תפעולי של כ-2.5 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-160%. הכנסות המלון בעשרת החודשים הראשונים של שנת 2005 הסתכמו בכ-25.5 מיליון שקל לעומת הכנסות של 15.5 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. נתוני התפוסה של המלון בתקופה המדוברת השתפרו אף הם, למעלה מ-60% תפוסה מצטברת לעומת 42% תפוסה בתקופה המקבילה אשתקד.

אחד היעדים אותם השיג המלון בתקופה זו הוא שינוי אוכלוסיית תיירות החוץ המגיעה להתארח בו. במהלך שנת 2005 התארחו במלון תיירים בעיקר מצפון אמריקה ומאזרחות אירופה השונות. מהרשת נחמסר כי משנת 2004 ל-2005

רשת "אקור כלל" מדווחת בנוסף על עלייה משמעותית בהזמנות לישראל המגיעות מהמערכות הבין-לאומיות, עיקר הגידול מתבטא בתיירות העיסקית ובתיירות המשפחות. הזמנות המגיעות ממערכות "אקור" הבין-לאומיות עלו משמעותית מ-3,100 חדרים ללילה ב-2004 ל-4,677 חדרים ללילה בתקופה המדוברת בשנת 2005, גידול של כ-50%.

רשת "אקור" מתפעלת מערכות שיווק בין-לאומיות המבוססות על מערכות מחשבים מתקדמות. במערכות ההזמנות הבין לאומיות ניתן לבצע הזמנה לכל 4,000 המלונות של רשת "אקור" ברחבי העולם. סוכני הנסיעות הקיימקונאים יכולים להתקשר למרכזי ההזמנות ולבצע הזמנות ללקוחותיהם. המערכות הללו כוללות גם את המיזרח התיכון וישראל.

רשת המלונות הצרפתית "אקור" הינה רשת המלונות והנופש הגדולה בעולם. בבעלותה כ-4,000 מלונות ברחבי העולם בכ-100 מדינות. בישראל פועלת הרשת כחלק מ"כלל תיירות" מקבוצת אי.די.בי, העוסקת בתחומי התיירות, הנסיעות והמלונאות. רשת "אקור ישראל" מתפעלת ומנהלת כיום חמישה מלונות: שני מלונות במונת "נובוטל" ברמת 5 כוכבים בים המלח ובירושלים, מלון "מרקור" בטבריה, מלון סוויטות בבת ים ומלון "אטאפ" בגליל.

יש לך חומר למדור כוכבים?



בארוחת ערב חגיגת לכבוד 120 סוכני "קדוגן" מבריטניה, נכחו (מימין לשמאל): מנכ"ל "אינטרנשיונל" תיירות וכנסים רפי שלף, מנכ"ל "קדוגן" גארי דייויד, סמנכ"ל בכיר לראש מינהל השיווק במשרד התיירות רמי לוי, מנהל לישיבת לונדון במשרד התיירות עוזי גפני.

סוכני חברת קדוגן האנגלית מתארחים בדנסוס בתל אביב

החולפו שטיחים, רהיטים, וילונות, כסווי מיטה ואמבטיית. לובי המלון שופץ ושודרג וכך גם מועדון הבריאות, הכולל בריכה מקורה ומחוממת, ג'אקוזי וסאונה. כמו כן יוחלפו 3 מעליות בחדישות ומפוארות יותר. היקף השיפוץ לשנת 2005 עומד על כמיליון דולר, וכולל גם את הכנסת קונספט

החולפו שטיחים, רהיטים, וילונות, כסווי מיטה ואמבטיית. לובי המלון שופץ ושודרג וכך גם מועדון הבריאות, הכולל בריכה מקורה ומחוממת, ג'אקוזי וסאונה. כמו כן יוחלפו 3 מעליות בחדישות ומפוארות יותר. היקף השיפוץ לשנת 2005 עומד על כמיליון דולר, וכולל גם את הכנסת קונספט

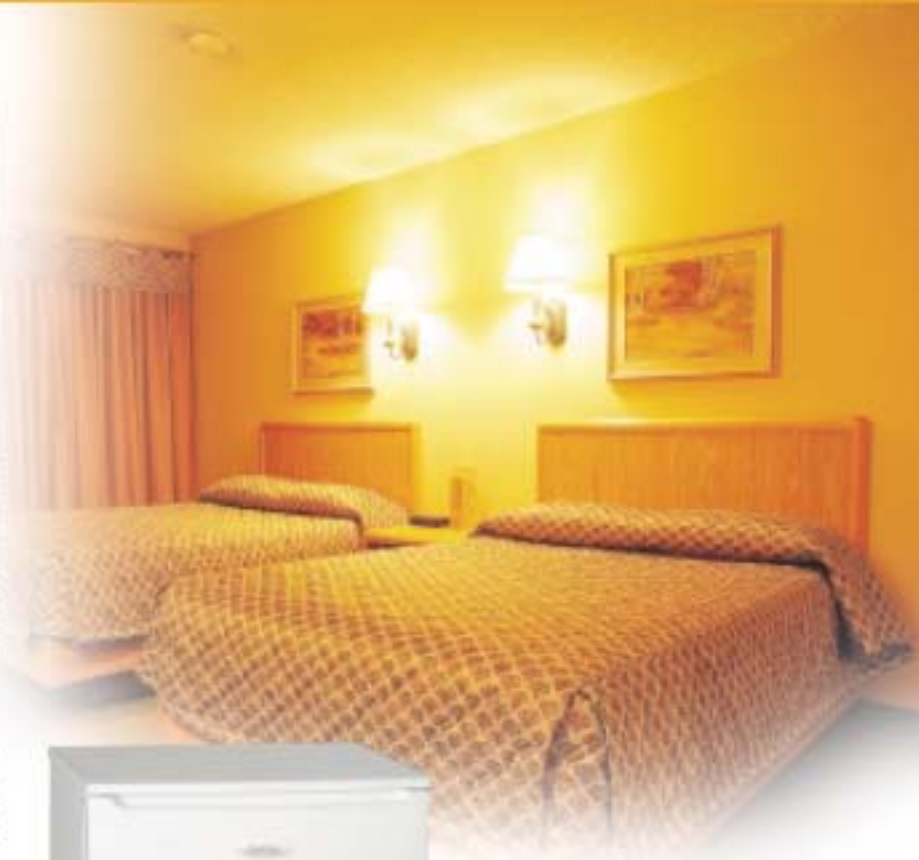
ניבחרים. מלון "רנסנס" ניבחר להיות אחד המלונות שיארחו את "מריוט" העולמית, השלים לאחרונה את השלב הראשון בשידור המלון ומיתוגו כמלון עסקים. במיסגרת השידור שופצו 5 קומות ועד סוף השנה יושפצו 2 קומות נוספות. במהלך השיפוץ

מלון "רנסנס" בתל אביב ניבחר לארח סוכני נסיעות אנגליים, אורחי חברת הנסיעות הבריטית הגדולה "קדוגן הולדייס". לאחרונה פורסם כי חברת "קדוגן" בחרה לראשונה בישראל כיעד תיירותי שיוצג לקהל לקוחותיה. להשקת התוכנית מארחת החברה בישראל כ-100 סוכני נסיעות אנגליים

- אתר האינטרנט של משרד התיירות יהיה פורטל התיירות של ישראל. האתר יכלול מידע על כל אתרי התיירות בארץ, שרותי תיירות, ספקי תיירות, המלצות לטוילים ואירועים, ויספק מידע בעברית ובאנגלית. חברת "מפה" זכתה במיכרז להפעלת האתר.
- מלונות "שרתון" ערכו סופי שבוע בין-לאומיים: באילת - באווירה ניוֹרִיקית: מיכל שפירא בלהיטי מחזמר מברודווי, אלי גורנשטיין שר פרנק סינטרה ובנוסף טעימות בסיגנון ניו-יורקי. גם בטבריה נערך סוף שבוע ניו-יורקי, עם אלי גורנשטיין וטעימות בסיגנון ניו-יורקי.
- 100,000 נהנו בסוף השבוע הראשון של "חמשושלים" מאירועים יזומים על ידי העיריה. יו"ר התאחדות המלונות בירושלים פול מילויצקי מסר כי התפוסה במלונות העיר הגיעה ל-90%.
- מסכי LCD בגודל 60 אינץ' יותקנו במלונות פתאל באילת: קלאב מד קוראל ביץ', מרידיאן, מג'יק סאנרייז, מג'יק פאלאס וגולדן טוליפ.
- במלון "רימונים גלי כנרת" מרשת "רימונים", תקיים פעילות מיוחדת לחנוכה: הדלקת נרות בליווי מוזיקלי, אירועים לילדים, ערבי שירה בסיגנונות שונים, סדנות והרצאות.
- מלונות "בריה" ו"טופז" מרשת "אילת אין" באילת, יפעלו מתחילת 2006 בסיגנון "הכל כלול". בסידור החדש חדרי האוכל יעמדו לרשות האורחים מ-7 בבוקר עד 10 בלילה, ארוחת הבוקר תוגש עד 12 בצהריים, ארוחות בשריות יוגשו מ-12 בצהריים עד 10 בלילה ללא הגבלה, משקאות יוגשו חינם במשך כל השהיה, לרשות האורחים יעמדו דוכני גלידה חופשיים.
- מלונות "שרתון ישראל" אימצו את הצבע הלבן וחוגגים "ליל כלולות בלבן" ו"לילות משי לבנים" - חוויה זוגית רומנטית לכל אירוע. בכל אחד מהמיבצעים שפע של הטבות לאורחים.
- פול רייכמן מטורונטו רכש את בנין מלון "פאלאס" בירושלים תמורת 20 מיליון דולר. בתיכנון - השקעה של 150 מיליון דולר כדי שיתפקד כמלון יוקרתי. הבנין שימש במשך שנים את משרד המיסחר והתעשייה.
- רשת "ישרוטל" זכתה באות המעסיק המתקדם לקידום נשים לשנת 2005. יותר מ-50% מעובדי "ישרוטל" הן נשים (כ-2,500), ורבות מהן משולבות בעמדות ניהול בכירות. האות ניתן מטעם נציבות שרות המדינה, התאחדות התעשיינים, פורום מנהלות ושדולת הנשים בישראל.

Lenco®

כשמדובר בציוד לבתי מלון All you need is **Lenco**



כשמדובר במכשירי חשמל לבתי מלון יש לך כתובת אחת -
ישפאר הום-סק.

לא בכדי ציוד החשמל של לנקו מצוי בלמעלה מ-80%
מבתי המלון ברחבי הארץ. טלויזיות, מקררי מיני-בר,
מכשירי מיקרוגל ומערכות סטראו הם חלק בלתי נפרד
מהציוד הקבוע בחדרים.

כיום אנו מרחיבים את קו המוצרים כך שתוכלו לבחור
גם טלפונים אלחוטיים, מכשירי חשמל קטנים למטבח,
מסכי LCD ועוד ציוד רב ואיכותי (לרבות התאמה
ואינטגרציה) לחדרי הישיבות, מרכזי הקונגרסים
ומשרדי המלון.

כשמדובר בבחירת הציוד הטוב ביותר עבורך -

All you need is **Lenco**



שרות ואחריות היבואן הרשמי



לפרטים וייעוץ ניתן לפנות לנדב וצלר, האיש שלך בבתי המלון: 050-8899354
מרכז מידע ארצי: 1-800-390-900 • www.isfar.co.il • infocenter@isfar.co.il