



אקולאב זהר דליה - לעולם נקי יותר

מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל - חשון תשס"ט • נובמבר 2008

ספטמבר 2008:

משבר כלכלי בעולם התיירות פורחת בישראל

"תוצאות חודש ספטמבר במלונאות משקפות תמונה חיובית ביותר במיכלול הפרמטרים הרלוונטיים. תפוסת המלונות הקרובה ל-70%, קרובה לתפוסה המקובלת במוקדי תיירות בין-לאומיים מבוקשים", כך קובע מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" שמואל צוראל. לדבריו, בספטמבר 2008 נימצא העולם בעיצומו של משבר כלכלי שלא התבטא בביקושים לישראל. תרומת תעשיית התיירות לגידול בצמיחה במשק הישראלי בשנה מאוד בעייתית היא משמעותית ביותר. "אני מאמין כי בטיפול לאומי נאות ובהקצאת משאבי שיווק נכונים - התיירות יכולה להוסיף ולתרום לצמיחה הכלכלית של ישראל גם ב-2009, שצפויה להיות שנה כלכלית מאתגרת".

תיירים

763 אלף לינות, עליה של 49%

מקום	מיספר לינות באלפים	שינוי לעומת ספטמבר 2007
ירושלים	256	+31%
תל אביב	175	+40%
טבריה	67	+117%
ים המלח	52	+83%
אילת	42	+80%
חיפה	19	+69%
קיבוצים	43	+66%
נתניה	33	+54%
הרצליה	14	+11%

ישראלים

1.1 מיליון, עליה של 6%

מקום	מיספר לינות באלפים	שינוי לעומת ספטמבר 2007
אילת	549	+10%
ים המלח	142	+20%
תל אביב	40	-19%
ירושלים	50	-12%
חיפה	24	-2%
נתניה	16	-1%
קיבוצים	75	-1%
טבריה	82	ללא שינוי
הרצליה	8	ללא שינוי

תכוסה

תכוסה ארצית ממוצעת - 69%, עליה של 27%

ים המלח - 81%; תל אביב - 78%; אילת - 76%; הרצליה - 72%; נתניה - 70%; חיפה - 69%; ירושלים - 67%; טבריה - 66%; קיבוצים - 65%.

ספטמבר 2008

מיספר הלינות הכולל: 1.84 מיליון - עליה של 20%. מחצית מלינות הישראלים היו באילת - 549 אלף.

הנתונים נימסרו על ידי המחלקה הכלכלית של "התאחדות המלונות בישראל"

ועידת המלונאים

23 בדצמבר 2008, מלון הילטון תל אביב

רישום: rumi@iha.org.il

הרוסים באים

שר התיירות לשעבר ח"כ יצחק אהרונוביץ' קיבל את פני הבאים במטוס הראשון שהגיע מרוסיה ללא ויזה. הסכם ביטול הויזות שניכנס לתוקפו ב-20 בספטמבר 2008, הוא תוצאות מאמציו של יצחק אהרונוביץ' אשר זיהה את הפוטנציאל בתיירות מרוסיה. "בגלל הליך ארוך, מורכב ומיותר", אמר ח"כ יצחק אהרונוביץ', "נימנעה עד כה כניסתם של מאות אלפי תיירים פוטנציאליים".

שר התיירות לשעבר קיבל את פני התיירים ועקב אחרי תהליך קליטתם מרגע הירידה מהמטוס עד צאתם משער מקבלי הפנים. "התרשמתי לחיוב", אומר ח"כ יצחק אהרונוביץ', "מהמערכות ומהטיפול של רשות שדות התעופה והמשטרה בתהליך הכניסה לארץ - שהסתיים ללא כל תקלות".

שלוש טיסות שבועיות מפולין לאילת

אירועי שיווק יומי עיון והגדלת היצע המושבים בטיסות לישראל ולאילת בפרט. "הפוטנציאל גדול הרבה יותר", אומרת השרה, "ואין סיבה לא לממש אותו כבר השנה". מישרד התיירות הפעיל ביתן ישראלי בירד ITW בורשה, שייחשף ל-8,000 אנשי תעשיית התיירות העולמית ול-10,000 פולנים. הביתן היה בגודל 60 מ"ר ותשע חברות וגורמי תיירות הציגו בו. בערב הראשון ערך מישרד התיירות בשיתוף "התאחדות המלונות באילת" וחברת "אואזיס" ערב גאלה, במיסגרתו טעמו האורחים מאכלים ישראליים, התקיימה תצוגת אופנה והוגרה חופשה בישראל.

יותר מ-97 אלף מבקרים מפולין הגיעו לארץ מתחילת השנה. זהו גידול של 94% לעומת התקופה המקבילה בשנה שעברה. באוגוסט הגיעו 15 אלף תיירים מפולין. חברת התיירות הפולנית "אואזיס תורס", תפעיל מדצמבר השנה, למשך שנה, שתי טיסות שבועיות לאילת - מקרקוב ומורשה. חברת ריינו תורס תפעיל טיסה שבועית אחת לאילת. לדברי שרת התיירות רוחמה אברהם בלילא, פולין היא ארץ המקור הרביעית בגודלה בהיקף התיירות לישראל, וזוהי התוצאה של השקעת מישרד התיירות בשיווק ישראל בפולין - באמצעות סיוטנאי תיירות מובילים בפולין, הפקת



שנים-עשר מסוקים נחתו על המידשאה של מלון "דן אכדיה" בהרצליה. המסוקים הביאו ארבעים אורחים משיקגו לארוחת ערב במלון, אחרי ששהו בצפון הארץ.

מיקבץ

המרכז ללימודים קולינאריים של רשת "מלונות דן" "דן גורמה", קיים יום פתוח לקהל בהשתתפות תישעה שפים. השפים קיימו סדנות בשול בנושאים מגוונים - שוקולד, עוגות מצק סוכר ומרציפן, זיהו יין משובח ובשר איכותי.



מלון "קיסר פרמייר" בירושלים חתם על הסכם עם חברת הצ'יטרים Berge & Meer באמצעות "נורין תורס", על פיו ישוריינו מדי שבוע 75 חדרים למשך שלושה ימים עבור תיירים מגרמניה. ההסכם בתוקף ל-26 שבועות בהיקף של 450 אלף יורו.

הדרכות והשתלמויות של המרכז לקידום מקצועי

מקצועית לאטה-ארט; תדמית עיסוקית למלונאי; השתלמות בקולינאריה; הכרת המיטבח האסיאתי; ניהול משא ומתן; הגשת עזרה ראשונה; שיווק ומיצוב מלונאי.

רב תרבותי; מניעת תאונות במלון; מכירות פנים הבית; השתלמות מקצועית לעובדי משק; העצמת עובדים; חשיבה יצירתית למלונאי; חניכת עובדים ושימורם; השתלמות מצוינות בשירות המלונאי; שירות

הפעילות החלה בהצלחה, ובחודשים ספטמבר, אוקטובר ונובמבר בוצעו השתלמויות באזורים שונים והיתה השתתפות יפה של עובדי המלונות. בוצעו השתלמויות: מצוינות בשירות המלונאי; שירות



שמואל קאופמן – מבקר החברה. בעל נסיון רב בתחומי ביקורת, כספים וחשבות. היה מנהל מרכזי נופש, חשב ומנהל משאבי אנוש של מלון בצפון. רן לוי – מנהל ערב וסגן מנהל קבלה במלון "גולדן טוליפ פריווילג' באילת. בעל תואר ראשון בניהול תיירות ומלונאות. אורן שוקרון – שף מלון "מג'יק פאלאס" באילת. היה שף תיפעולי של מלון "המלך דוד" בירושלים וסגן שף במלון "מרידיאן" באילת. **שלומי סמרה** – מבקר מלון "מג'יק סאניז קלאב" באילת נוסף תפקידו כמבקר מלון "רויאל טוליפ". **שאדי מזאוי** – מנהל קבוצות במלון "מג'יק סאניז קלאב" באילת. היה ראש צוות של מחלקת הקבלה במלון. **יעקב ג'ק סובן** – מנהל תיפעולי אגף מזון ומשקאות במלון "קלאב מד" באילת. היה מנהל מזון ומשקאות במלון "חוף התמרים" בעכו ומנכ"ל אונית הנופש "איריס". **דניאל עשור** – מנהל אחזקה במלון "קלאב מד" באילת. היה מנהל אחזקה של מלון "מרינה קלאב" באילת. **חזיה סלע** – מנהלת ערב במלון "קלאב מד" באילת. היתה מנהלת קשרי אורחים במלון "דן אילת". **מירי כהן** – מנהלת משק במלון "רויאל טוליפ" באילת. היתה מנהלת משק במלון "פארק פלאזה" בירושלים. **אורי ממן** – קב"ט ראשי במלון "רויאל טוליפ" באילת. היה סגן קב"ט ראשי במלון "מג'יק פאלאס" באילת. **קארן שוקרון** – מנהלת לישכת מנכ"ל ומנהלת קשרי אורחים במלון "רויאל טוליפ" באילת. היתה מתאמת קשרי דיירים וסגנית מנהלת הזמנות במלון "הילטון מלכת שבא" באילת.



רחלי ירושלמי

רחלי ירושלמי (26) מונתה לתפקיד מנהלת יחסי ציבור במלון "דיוויד אינטרקונטיננטל" בתל אביב. החלה את דרכה כמלונאית כשהיתה בת שבע-עשרה, למדה ניהול מלונות בבריסל ובמקביל עבדה בתפקידים שונים במלון בוטיק בבריסל. בגיל עשרים ואחת חזרה ארצה והתחילה לעבוד במלון "דיוויד אינטרקונטיננטל" כמנהלת קישרי אורחים, סגנית מנהלת קבלה, מנהלת יחסי דיפלומטיים במחלקת מכירות ושיווק. בתקופת מילחמת לבנון השנייה עבדה במלון "אינטרקונטיננטל" בווינה והשתלמה ביוון.

מינויים ברשת "מלונות פתאל": **ניב כהן** – חשב אזורי במלונות פתאל בים המלח ובבאר שבע. **דועי פלר** – סמנכ"ל מזון ומשקאות במלון "קלאב מד" באילת מרשת "פתאל". היה מנהל מזון ומשקאות במלון. **שי כבודי** – שף מלון "גולדן טוליפ" מרשת "פתאל" באילת. היה שף מלון "שירוטל רויאל גארדן" באילת.

מנכ"ל מלונות "שרתון ישראל" חיים אוטמזגין הודיע על התפטרותו לאחר כשנה וחצי בתפקידו. בתפקידו הבא יהיה מנהל אזורי של מלונות "שרתון" באיים הקנאריים.

מלונאי ישראל
אבלים על מותו של הנרי מוסקוביץ ז"ל
מבכירי המלונאים בישראל
מייסד רשת מלונות "פרימה"
ובעל "עיטור המלונאות"

מלונאים
בטאון תעשיית המלונאות בישראל
ISSN 0793-6052
עורך ומפיק: יורם ברנע ■ עורכת מישנה: דומי גורודיסקי
המערכת:
ת.ד. 2154, נוה מונוסון 60190 ■ barneay1@013.net
מלפון: 03-5333335 ■ בקס: 03-533-9154

הרישום בטלפון 09-9525050/03/33, בפקס 09-9579622
באתר www.israelhotels.org.il בדף הבית: קורסים והשתלמויות במלונאות
בדוא"ל htr@tadmor.co.il

החברה לשירותים של התאחדות המלונות בישראל בע"מ

לחברי ההתאחדות,

החברה לשירותים של "התאחדות המלונות בישראל" פועלת במטרה לסייע למלונות בהשגת מוצרים במחירים אטרקטיביים. להלן חלק מהמוצרים והספקים איתם החברה התקשרה:

כוסות

נחתם הסכם עם חברת "ארגל". הכוסות מתוצרת חברת "ליבי" מארה"ב. הייחודיות של הכוסות היא בשפת הכוס "Rim" המחוזקת ובשקיפות הזכוכית אשר נישמרת מעל 100,000 רחיצות במכונת כלים.

מסכי LCD

החברה הגיעה להסכמים עם החברות לנקו, ישפאר/סוני, טושיבה, ניופאן, ו-L.G. מקבוצת חי.

מגבות

נחתם הסכם עם חברת "רויאל" והצעת המחיר נישלחה אליכם. המגבות הן בצבע לבן ואחרי כביסה. בימים אלה אנו בודקים אפשרות להתקשרות עם חברה נוספת.

מכשירי החיאה

הגענו להסכמה עם חברת "שאג" לתנאי רכישה נוחים ועם חברת "מדיקוויפ" בתנאי שכירות. איש הקשר בחברת שאג: אייל גרינבאום, 052-3815111, 02-9709666. איש הקשר בחברת מדיקוויפ: אסף טל, 054-3260902.

חיסכון במים

נחתם הסכם עם חברת "סיטלי יבוא ושיווק" לרכישת חסכמים עם ניתוק עצמי. 84% חיסכון במים.

מכון התקנים

הגענו להסכמה עם המכון למתן שירותי בדיקות למערכות מתזים לכיבוי אש ולמערכות גילוי אש. חוזר נישלח אליכם. אנשי הקשר: אלברט אזולאי, 052-2563394, 03-6465034. עדי מרקו, 052-2464542, 03-6465153.

יעוץ ביטוח

שכרנו את שירותיו של דוד גוברין למתן יעוץ ובדיקת פוליסות קיימות של המלון כדי למנוע כפל ביטוחים והפסד כספי למלון במקרה של נזקים או תביעות. לפרטים יש לפנות לדוד גוברין, 054-8117765.

בעקבות הביקושים החלטנו לגייס את המלונאי הוותיק שמואל סברין לעבודה בחברה. הנכם מוזמנים להתקשר אליו: 050-9607080, 03-5170131, שלוחה 223, או אליי: 050-5485971, להזמנות, לפרטים ולתיאום.

אני מאחלת לכולנו הצלחה.

ברכה
רומי גורודיסקי

פרטים נוספים באתר ההתאחדות
www.israelhotels.org.il

מסלול לימודים קולינרי לבעלי צרכים מיוחדים

מסעדות, תברואה, כשרות, אנגלית מקצועית וצרפתית מקצועית. מנהל "דן גורמה" רביב שורץ, מסביר כי מדובר במסלול לימודים רגיל המתנהל בתמיכה של צוותים מקצועיים מתב"ת ומותאם לצרכים המיוחדים של המשתתפים. כבר במהלך הקורס ישולבו התלמידים במקומות עבודה בתעשיית האירוח.

מקצועית של אנשים בעלי צרכים מיוחדים לעבודה כטבחים מוסמכים במלונות, בבתי הארחה, במיטבחים מוסדיים ובחברות קיטרינג. במהלך הקורס, שיימשך כשנה, ילמדו התלמידים את יסודות מקצוע הטבחות, טרמינולוגיה מקצועית, תורת החומרים, עבודה מעשית מודרכת בסדנת מיטבח ולימודי

שיתוף פעולה בין "דן גורמה" לבין תב"ת (תנופה בתעסוקה) – ג'וינט ישראל, המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות – סל שיקום והאגף להכשרה מקצועית ופיתוח כוח אדם של משרד התמ"ת, הניב קורס לאמנות הבישול. הקורס מתקיים במרכז ללימודים קולינאריים "דן גורמה" בחיפה ומטרתו הכשרה

עובדי ההתאחדות בשרונה

בערב ראש השנה קיימו עובדי "התאחדות המלונות בישראל". סיור מקיף בשכונה הטמפלרית שרונה, בהדרכתו של אילן שחורי. השכונה נימצאת בתחום הקריה בתל אביב, ולאחרונה הוזזו בתיה במיבצע הנדסי מורכב על מנת להרחיב את כביש הכניסה המיזרחית לתל אביב. המושבה שרונה הוקמה בשנת 1871 על ידי הטמפלרים, קבוצת נוצרים גרמנים שהאמינו שהגאולה תבוא בעיקבות התיישבות בארץ הקודש. שרונה היתה מושבה חקלאית ופעלו בה בית בד, באר ויקב, בדומה לכפרים בדרום גרמניה.



דבר המנכ"ל

המשבר הכלכלי בעולם. משבר או הזדמנות?

אנו עוקבים בדאגה רבה אחר התפתחות המשבר הכלכלי העולמי לצד התחזיות הכלכליות הקשות המסתמנות בכל העולם, ואף מתחילות לתת את אותותיהן במשק הישראלי. אנו תוהים לגבי משמעות משבר זה ביחס לתעשיית התיירות והמלונאות.

מחד - ירידת הביקושים הצפויה בגין ההאטה הכלכלית הינה כמעט ודאית ובוודאי תיתן את אותותיה בתעשיית התיירות בשנת 2009. אולם האם מצבה של ישראל יהיה שונה? סביר להניח כי הפגיעה העיקרית תתרחש בביקושי תיירות גמישים כגון נופש ותיירות המונית זולה. כידוע, אין אנו שייכים לסוג מוצר תיירותי זה. יתכן והפעם דווקא היותנו יעד תרבותי, דתי, רגשי ולא זול - יעמוד לנו ונוכל לשמור על מגמה דומה ל-2007 ול-2008?

מה שבטוח הוא, שחובתנו להגדיל ואף להכפיל את מאמצי השיווק במציאות זו, כך שנוכל להבטיח לפחות את השמירה על הקיים.

נוכח ההאטה הכלכלית המסתמנת במשק הישראלי ממחצית 2008, הרי שתנועת התיירות - באופן שונה - מפגינה צמיחה והצלחה. הלוואי כי כך ימשך וכי מוסדות המדינה יכירו ביכולת התיירות לסייע בשמירה על הצמיחה הכלכלית.

שמואל צוראל

שאלו איוננו

מנכ"ל התאחדות המלונות בירושלים יונתן הרפז סיים את תפקידו וניפרד מאנשי תעשיית התיירות:

ראוי החיים מתגלגלים לפעמים בלי שליטה ולא דווקא בתיכונן מראש. לי התמזל להתגלגל לנושא התיירות, נושא מעניין, מהנה ובעיקר חשוב ביותר מבחינות רבות. למי שמשיך במלאכה אני מאחל הצלחה וסיפוק מהתוצאות. בברכה, יונתן הרפז

מכם. תמיד השתדלתי לעשות זאת ברוח טובה, אולם לא תמיד הצלחתי - כך הם החיים. לא פעם גלשו הדברים לבנקט, לפעמים באשמתי ולפעמים לא, אולם לרוב השגנו את המטרות המשותפות. עם פרישתי אני שולח את ברכותי ותודתי לכל מי שחושב שהברכות מגיעות לו. מי שחושב שלא, מוזמן לקחת בכל זאת חלקים שלהם הוא עמיתי בתיירות,

בסוף חודש ספטמבר "סגרת" 21 שנות עבודה בהתאחדות המלונות בירושלים לאחר עוד 19 שנים במשרד התיירות. פרק זמן, שגם אם היה מעניין ומהנה - מצדיק סגירת פרק בחיים. במהלך שנות עבודתי עמדתי בקשר ועבדתי עם ומול רבים

” זה מה שאמרנו:

אם הממשלה תקצה את תקציבי השיווק הדרושים - נגיע רחוק.

נשיא "התאחדות המלונות בישראל" אלי גונן.

אני צובט את עצמי כשאני מסתובב במלון החדש. מנכ"ל מלון "כפר המכביה" יורם אייל.

חוסר השתלמות מוציא שם רע למוצר התיירותי. מנהלת האגף להכשרה מקצועית בתיירות במישרד התיירות מינה גנס.

השפה העיצובית המודרנית מול העבר העתיק - יוצרת הרמוניה חדשה. האדריכלית רונית לוי על מלון "ממילא" בירושלים.

אני מקווה שמיספר התיירים שיגיעו לארץ יהיה כמיספר התושבים. יו"ר המועצה לישראל יפה אברהם כץ עוז.

אני שולח את ברכתי לכל מי שחושב שמגיעה לו ברכה. היו"ר הפורש של "התאחדות המלונות" בירושלים, יונתן הרפז.

הגאות במיספר התיירים היא אשליה. מנכ"ל "מלונות דניאל" רפי וינר.

למלון "דן תל אביב" יש נסיון עשיר באירוח שועי עולם. מנכ"ל מלון "דן תל אביב" יעקב סודרי.

”

מזרני קיסריה

מאז 1960

איכות ונוחות נפגשים רק במזרני קיסריה

תנו לאורחים שלכם לישון בנוח...

מגוון פתרונות שינה ומזרני איכות במחירים אטרקטיביים במיוחד!

מלאי זמין ומגוון אספקה מהירה בפריסה ארצית

מותאם במיוחד לבתי מלון וצימרים

קיסר צל קל

אמיר

ספה נפחית רגם גוקי

מזרן פרוז

חיתת ירוס

מ.א. כנות ת.ד. 7054, גדרה 70700 טל. 08-8680270 רב קווי, פקס. 08-8681029

אבי מצליח-מנהל מכירות מוסדי: 054-2390922

avi-mizron@mizron-neto.co.il www.cesarea.co.il

המוסף הכלכלי

9

מזרח

יש עבודה!

הנרי מוסקוביץ', מבכירי המלונאים בישראל, הלך לעולמו



הנרי מוסקוביץ' 1906 - 2008
מייסד פרימה מלונות ישראל

הנרי מוסקוביץ', מייסד רשת מלונות "פרימה" ומבכירי המלונאים בישראל, הלך לעולמו. בן 102 היה במוותו. הוא ניקבר בבית הקברות ברחוב טרומפלדור בתל אביב.

הנרי מוסקוביץ', ניצול שואה, התגורר בניו יורק אך ליבו היה בישראל. הוא חלם כל חייו על פיתוח המלונאות והתיירות בישראל. הוא הגשים את חזונו הציני בהקמה והרחבה של עשרה מלונות ברחבי הארץ. פעילותו בתחום התיירות בישראל החלה בשנות השישים ונימשכה לאורך כל חייו.

החל משנת 1960 רכש את מלונות קרלטון תל אביב, פרימה תל אביב ומטרופוליטן תל אביב, פרימה המלכים, פרימה רויאל ופרימה פאלאס בירושלים, פרימה טבריה בטבריה, פרימה מיוזיק באילת ומלון אוואיס/ספא קלאב בים המלח. ממקום מגוריו בניו-יורק עסק בקידום התיירות לארץ בקרב מכריו הרבים, בקרב אירגונים יהודיים ובבתי כנסת וכל זאת נעשה בשקט ובציניעה. עם פרוץ המשבר בענף המלונאות והתיירות בארץ בסוף שנת 2000, ניסה הנרי מוסקוביץ' לשכנע את משרד התיירות בניו-יורק, את חברת אל-על בניו-יורק ובארץ ואת שר האוצר דאז סילבן שלום, להציע חבילות מוזלות בסיבסוד הממשלה על מנת לשכנע אלפי יהודים לבקר בארץ בתקופה הקשה. הוא אירגן פגישות עם רבנים בניו-יורק והעמיד חדרים במלונותיו בארץ ללא כל תמורה על מנת להביא את היהודים לישראל, אך לצערו ניתקל בסירוב מצד האוצר והתוכנית לא יצאה לפועל.

בשנת 2005 קיבל את עיטור המלונאות על הגשמת מפעל חיים, פיתוח וטיפוח תעשיית המלונאות בישראל, הגשמת החזון התיירותי והמלונאי והקמת רשת מלונות ברחבי הארץ.

השיפור בתיירות, שהביא למחסור בכוח אדם, הניב שלושה ירידי תיירות שניפתחו תוך שיתוף בין משרד התיירות ו"התאחדות המלונות בישראל".

היריד הראשון התקיים במלון "כפר המכביה" וזכה להצלחה מרשימה. כארבעים דוכנים של תעשיית התיירות הוקמו באולם שמשך אליו מאות מבקשי עבודה. מלונות רבים הציעו מיגוון רחב של מקצועות, אליהם הצטרפו מורי דרך, סוכני נסיעות, מארגני תיירות ונציגי לשכות התעסוקה. זה היה שילוב משמח בין תעסוקה והכשרה, ולפני המתעניינים הוצגו אפשרויות הרשמה לקורסים של מורי דרך, סוכני נסיעות, מקצועות מלונאיים שונים ושיווק. מנהלת האגף להכשרה מקצועית במשרד התיירות מינה גם מברכת על התוספת החשובה לדימוי התיירות כפי שהוא בא לידי ביטוי במיגוון המצויים ובמיספר המתעניינים. בשלושת הירידים, שהתקיימו בכפר המכביה ברמת גן, במלון "רנסנס" בירושלים ובמלון "מרדיאן" בחיפה, ביקרו אלפי דורשי עבודה, הרבה מעבר לכל הציפיות. בקיום הירידים נוצר שיתוף פעולה מקצועי בין משרד התיירות, "התאחדות המלונות בישראל", שירות התעסוקה ומרכז הקליטה, שתרם להצלחה. קיים מחסור של 4,500 עובדים בתעשיית התיירות, והוא צפוי לגדול עם העליה המסתמנת במיספר התיירים. בחודש אוגוסט האחרון ביקרו בישראל 264 אלף תיירים - גדול של 18% לעומת אוגוסט 2007 וגידול של 2% לעומת אוגוסט 2000, שהיתה שנת שיא בתיירות ניכנסת.



המנהלים מטיילים



באזור. הסיור הסתיים בארוחת צהריים דרוזית.

חברי "איגוד מנהלי בתי מלון בישראל" ביקרו במרכז הבהאי העולמי בחיפה ובכפר הדרוזי דלית אל כרמל. השתתפו בביקור שמונה עשר חברים ואליהם הצטרפו חבר הכבוד של האיגוד מיקי פדרמן ובני משפחתו.

"זו היתה חוויה ייחודית, מרתקת ומעניינת", אומר מנכ"ל האיגוד ינוש דמון, "והמשתתפים נהנו מכל רגע". הסיור המודרך במרכז הבהאי כלל אזורים שנחשפו במיוחד לחברי האיגוד ואינם פתוחים לקהל. המזכיר הכללי העולמי של הבהאים אלברט לינקולן הירצה בליווי מצגת על ההיסטוריה והמורשת של דת הבהאים.

בדלית אל כרמל התוודעו המשתתפים להיסטוריה של הדרוזים בישראל, ביקרו בשוק הצבעוני וסיירו במקומות מעניינים

מבקרים - 5,000

ברמדה ירושלים
1,500

במרדיאן חיפה
1,500

בכפר המכביה
2,000

נירשמים בפועל - 2,000

ניקלטים בהרודס אילת
22

מועמדים ברשת דן
670

מועמדים ברשת ירוטל
מאות

מועמדים ברשת פתאל
מאות

המלונות ערוכים לאורחים

אנשי משרד התיירות ערכו לפני החגים ביקורות במלונות, כדי לעמוד על רמת המוכנות של המלונות לבואם של אורחים רבים. אנשי המשרד התרשמו כי מרבית המלונות ערוכים לתפוסה גבוהה אשר לא תיפגע באיכות השירות וברמת האירוח.

ירידי תעסוקה והכשרה מתוכננים:

באר שבע, נצרת

LEYLAND



העולם רואה ליילנד

TV LCD -22"
רק \$ **459**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV LCD -26"
רק \$ **559**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV LCD -32"
רק \$ **729**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV CRT -29"
רק \$ **259**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV CRT -21"
רק \$ **159**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV LCD -37"
רק \$ **999**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV LCD -42"
רק \$ **1,129**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV LCD -47"
רק \$ **1,899**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV CRT -29"
REAL FLAT
רק \$ **299**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

TV CRT -21"
REAL FLAT
רק \$ **189**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-85 ליטר
DE FROST
(68.1 ס"מ, 44.7 ס"מ, 47.1 ס"מ)
רק \$ **179**
לא כולל מע"מ כולל מיסים
מודם Samsung קוריאה!

מקורר כ-125 ליטר
DE FROST
(82.1 ס"מ, 48.7 ס"מ, 53.1 ס"מ)
רק \$ **189**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-345 ליטר
DE FROST
(171.1 ס"מ, 60.7 ס"מ, 60.7 ס"מ)
רק \$ **399**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-480 ליטר
DE FROST
(182.1 ס"מ, 70.1 ס"מ, 84.1 ס"מ)
רק \$ **469**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-540 ליטר
NO FROST
(182.1 ס"מ, 78.1 ס"מ, 72.1 ס"מ)
רק \$ **699**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מכונת כביסה
70" ל"ד 400
(85.1 ס"מ, 60.1 ס"מ, 51.1 ס"מ)
רק \$ **279**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מכונת כביסה
70" ל"ד 600
(85.1 ס"מ, 60.1 ס"מ, 51.1 ס"מ)
רק \$ **329**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-55 ליטר
DE FROST
(47.1 ס"מ, 45.1 ס"מ, 44.1 ס"מ)
רק \$ **159**
לא כולל מע"מ כולל מיסים
מודם Samsung קוריאה!

מקורר כ-50 ליטר
DE FROST
(50.1 ס"מ, 48.1 ס"מ, 46.1 ס"מ)
רק \$ **149**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-290 ליטר
DE FROST
(160.1 ס"מ, 61.1 ס"מ, 61.1 ס"מ)
רק \$ **339**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-380 ליטר
NO FROST
(167.1 ס"מ, 60.1 ס"מ, 64.1 ס"מ)
רק \$ **519**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מקורר כ-470 ליטר
NO FROST
(182.1 ס"מ, 70.1 ס"מ, 60.1 ס"מ)
רק \$ **599**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מכונת כביסה
70" ל"ד 500
(85.1 ס"מ, 60.1 ס"מ, 51.1 ס"מ)
רק \$ **299**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

מכונת כביסה
70" ל"ד 800
(85.1 ס"מ, 60.1 ס"מ, 51.1 ס"מ)
רק \$ **369**
לא כולל מע"מ כולל מיסים

● המחירים והמכירה בש"ח ויחושבו בהתאם לשער הדולר היציג ביום הנצאת התשובות ●

מחלקה מיוחדת למכירה מרוכזת למוסדות, בתי מלון, בתי הארחה...

לפרטים: אמנון 0544-616666, קרן 0523-616666, מירב 0542-313332, אסנת 0503-616666, יעקב 0502-992046, שיווק ומכירות 03-5596740
ניוקינג/תמיר אלקטרוניק היבואנים הרשמיים של מפעלי וסטל אירופה
מפעל הטלוויזיות • CRT • LCD • PLASMA • מקררים • מקפיאים • DVD • DVR • מכונות כביסה הגדול באירופה!!!
רח' בר כוכבא 12, חולון טל: 03-5569494, 03-5596740, פקס: 03-5569570
כתובתינו באינטרנט www.newking.co.il

וסטל - מפעל הטלוויזיות, CRT, LCD, PLASMA, DVD, DVR, מקררים, מכונות כביסה..... הגדול ביותר באירופה!!! ייצור של כ-50,000 מכשירים בזמן!!!
צפי ייצור 18,000,000 (שמונה עשר מיליון) מכשירים בשנה הקרובה!!! ייצור של כ-250 שמות מותג וייצוא ל-130 מדינות ברחבי העולם!!!

60 שנות אוכל בישראל: מהחובזה ועד הקינואה



מיכללת "הולדי אין" בטבריה קיימה אירוע הצדעה לציון שישים שנות אוכל בישראל. במסגרת האירוע החגיגי נתנו סטודנטים ממיכללת "הולדיי אין" ביטוי קולינארי לשיבעה עשורים מאז קום המדינה ולעשור הבא – מתקופת הצנע עם קציצות החובזה דרך האוכל האיטלקי, הסיני המוקפץ ועד ימינו עם מזון הבריאות, הבישול המולקולארי וההיי-טקי בו מזינים את המחשב עם נתונים ומוציאים תפריט מלא. הסטודנטים התחלקו לשבע קבוצות כשכל קבוצה מייצגת עשור ומלווה על ידי שפים ממלונות "קראון פלזה" ו"הולדיי אין" ברחבי הארץ. לאירוע הגיעו מנכ"לים ושפים ממלונות בטבריה והאיזור וכן מנכ"ל חברת "מלונות אפריקה ישראל" אריאל קפון, פיליפ ואן-דה-וורד מנהל השיווק של רשת "אינטרקוטיננטל" העולמית ושמוליק שי מנהל פעילות המלונות בישראל.

תחילת 15 הוותיקים

MiDaStyle
Interior Stylist

התמחות בסטיילינג, מיתוג ומיצוב יוקרתיים
לחדרי סוויטות, בתי מלון וספא.

הגשמה של אוירה וסגנון באמצעות קניינות ובחירת פריטים
קפדנית, לשם יצירת אמירה אישית מושלמת.

מיכל אגם - 052-3549554
דנה בנקי - 054-4872505

www.midastyle.com

ירון אשכנזי מלונאי ישראלי בחו"ל רוני גורודיסקי



ירון אשכנזי מנהל את מלון Centre Ville Hotel Complex בבוקרשט, רומניה. כשהתחיל את עבודתו, בשנת 2001, מנה המלון 446 חדרים ובצמוד לו מספר בנייני דירות. היום מונה המלון 424 חדרים וצמוד לו מלון עם 263 דירות, הכולל 700 חדרים. למלון מרכז אירועים, מרכז קניות, שש מסעדות, בריכות שחייה, מועדון ספא והקזינו הגדול ביותר ברומניה. תיפעול הפרויקט דורש מיומנות בתחומים רבים, כמו תיפעול מרכז קניות, קזינו וכו'. כל עובדי המלון כולם מקומיים, 19% מסל ההוצאות של המלון הוא שכר העבודה ו-20% מזון ומשקאות. רומניה נחשבת עדיין לזולה ביותר מיתר מדינות אירופה.

ירון התחיל את דרכו המלונאית בשנת 1989 כמאבטח במלון "היאט ריג'נסי" בירושלים ומשם פרץ קדימה דרך מלונות דן: במחלקת משאבי אנוש וכסגן מנכ"ל מלון "דן אכדיה". משם הדרך הייתה קצרה לניהול מלונות "פארק פלאזה" בירושלים ומלון ימית "פארק פלאזה" בתל-אביב. ירון אשכנזי עובד כיום ומטפל גם במיספר פרוייקטים אחרים – במקביל למלון. הוא מנהל שני מלונות דירות בבליגיה, מתכנן עוד קומפלקס בבוקרשט ומלון דירות בהודו.

מישפחה היא הדבר החשוב ביותר עבורו, לאחר שנתיים על קו תל אביב-בוקרשט, עברו אישתו ליאת והבנים עמית ואיתי לבוקרשט. לאחר חמש שנים המשפחה הסתגלה לחיים ברומניה, אבל עדיין שומרת על קשר הדוק עם המישפחה בארץ.

ירון ניבחר לחבר הנהלת EHMA בקונגרס שהתקיים לאחרונה בסט. מוריצ, שווייץ. אירגון EHMA הינו איגוד מנכ"לי המלונות הגדולים והיוקרתיים ביותר באירופה. היום יש באירגון כ-450 חברים מ-350 מלונות. מטרת האיגוד היא לקדם שיתוף פעולה בין המנהלים והמלונות בתחומי שירות, כוח אדם ומצוינות. EHMA – European Hotel Managers Associations, נחשב לאירגון היוקרתי ביותר למנהלי מלונות באירופה. האירגון ממוקם ברומא וכולל רק מנכ"לי מלונות 5 כוכבים עם ניסיון של 5 שנים ויותר. ירון חבר EHMA כנציג רומניה, וחץ ממנו יש ארבעה ישראלים העובדים באירופה שחברים באירגון.

מיקבץ

מלון "אסינדה" במעלות מציע לאורחים אופניים, קסדות והמלצות למסלולי טיול חינם לסוירים באיזור המלון. מסלולים אפשריים מהמלון: לאגם מונפורט, לנחל כזיב ולפארק תפן.

מלון "פסטורל" מקיים את העונה השביעית של סופי שבוע מוזיקליים-קולינאריים בטעם אנגלי. שף המלון אילן שליידר משלב את המיטבח האנגלי עם טעמים מקומיים. בתוכנית המוזיקלית – בלדות אנגליות, ארבעים שנות ביטלס ולהיטי שנות השישים.

תערוכת אקווי'הוטל פריז תתקיים מ-15 עד 19 בנובמבר 2008 בגני התערוכות פורט-דה-ורסאי. 1,400 מציגים ו-19 מיגזרים בכל תחומי האירוח. פרטים: פרומוסלון, 03-5442816.

בהמלצת שרת התיירות רוחמה אברהם בליאל העובדים הזרים במסעדת האתניות לא יגורשו. הממשלה אישרה את הצעתה והטילה על רשות ההגירה לאשר מיסכה של 900 עובדים במקום. לדברי שרת התיירות, ההחלטה תאפשר להתאים את המוצר התיירותי לתיירים הצפויים להגיע מסין.

כ-8,000 נוצרים אוהדי ישראל מ-100 מדינות חגגו בארץ את חג הסוכות בכנס Feast of Tabernacles. הם השתתפו בצעדת ירושלים, ביקרו באתרים והשתתפו בסמינרים, בהרצאות ובסדנות. הכנס נערך בחסות ובאירגון השגרירות הנוצרית ובסיוע מישרד התיירות. האורחים שהו שבוע בארץ ותורמתם מוערכת בכ-56 אלף לינות במלונות.

"ישרוטל" ממשיכה להפעיל את "ישרוטל סאן אקספרס" – טיסות ישירות מפריז לאילת. בין אוקטובר 2008 למאי 2009 מתוכננות 40 טיסות. בעונה הקודמת הגיעו בטיסות אלה 8,000 תיירים.

מלון "דן תל אביב" יארח בפעם הרביעית את כינוס "עשור למרכז פרס לשלום". לקראת הכינוס שוריינו 250 חדרים מתוך 286 חדרי המלון. מנכ"ל המלון יעקב סודרי מציין בסיפוק את רשימת האורחים המכובדים שיגיעו לכינוס מכל העולם ומסביר כי למלון נסיון עשיר באירוח שועי עולם.

להחזיר את ההילה למלונאות

מנהלת האגף להכשרה מקצועית בתיירות במשרד התיירות מינה גם, חיה את הנושא.

היא עוסקת בו כבר שנתיים ומגלה מידי יום מחדש את החשיבות הרבה שיש להכשרה מקצועית.

בעיקבות החוברת יופקו גם שלוש חוברות יעודיות לחיילים משוחררים, לעולים חדשים ולבני ארבעים פלוס. למרות אמונתה המוצקה בצורך בהכשרה בכל מקצועות התיירות והמלונאות, מינה גם מסכימה שצריך לגלות גמישות ולפעול גם מעבר לתקנות ולנהלים.

היתר, באמצעות ירידי הכשרה ותעסוקה, אומרת מינה גם, "עם דגש על הצורך של הכשרה ותעסוקה. הכשרה נכונה מייצרת תעסוקה ברמה גבוהה". בירידי ה ה כ ש ר ה ו ה ת ע ס ו ק ה ש נ ע ר כ ו ל א ח ר ו נ ה , ה ד ב ר ב א ל י ד י ב י ט ו י ב ש י ל ו ב ש ב י נ ש נ י ה ת ח ו מ י ש ה ו צ ג ו ב פ נ י א ל פ י



מינה גם:
ארץ התנ"ך
נכס
שאינ לאף
אחד אחר

לישכה על גלגלים



מלונות למשל, יכולים למלא את תפקידם בהצלחה גם בלי הכשרה מקצועית בתחום, ובתפקיד הזה צריך להתייחס למיבחן התוצאה. "בכל יתר המקצועות – אין כל ספק בצורך בהכשרה".

מינה גם טוענת בביטחון שישראל היא ארץ תיירות, בעיקר בגלל היותה ארץ התנ"ך – נכס שאין לאף אחד אחר. יש כאן, לדבריה, אתרים בלעדיים כמו ים המלח ומקומות שבהם התרחשו סיפורי התנ"ך. "יש משהו יותר מושך מזה?" במהלך שרותה בלוס אנג'לס יזמה את הפרוייקט "בעיקבות נשים בתנ"ך", במיסגרתו התקיימו סמינרים לכמרים, עיתונאיות נוצריות ויהודיות נישלחו לארץ והופק ספר על נשים בתנ"ך. זוהי דוגמה לאפשרויות פעולה תומכות תיירות, בנושאים בלעדיים לישראל.

מינה גם: כרטיס ביקור

היתה במשך חמש שנים מנהלת לישכת התיירות בלוס אנג'לס. לפני כן מנהלת אירגון ושיטות והדרכה במשרד התיירות, עוזרת המישה למנכ"ל לפיתוח תשתיות תיירותיות. עובדת במשרד עשרים וחמש שנים. למדה פסיכולוגיה חינוכית לתואר ראשון וחינוך לשוני לתואר שני. סיימה לימודי תעודה בטיפול מישפחתי זוגי והכשרת הורים. גם – ביפידבק, החיבור בין גוף לנפש באמצעות מדדים מקצועיים.

לישכת התיירות של עמותת התיירות תל אביב-יפו קיבלה תיגבור ממונע: סאגווי. השיירות פועל מאמצע יוני לאורך הטיילת עד יפו, בנוה צדק, שדרות רוטשילד, שדרות ח'ן ואלנבי. על הסאגווי נעים בשימחה סטודנטים דוברי עברית ואנגלית ברמה גבוהה, ומחלקים חוברות, עלונים ומפות ועונים על שאלות התיירים. הסאגווי פועל שיבעה ימים בשבוע ועונה על הצורך באספקת מידע לתיירים. מנכ"ל העמותה לתיירות תל אביב-יפו אתי גרגיר, מסבירה כי השיירות המקורי מקיף, אבל במקרה שיש צורך במידע נוסף, התיירים מופנים ללישכת המידע ברחוב הרברט סמואל בטיילת. "זמנו את השיירות, אומרת אתי גרגיר, "לקראת שיא עונת התיירות כדי להנעים את החופשה למבקרים בעיר".

הבאים. לדברי מינה גם אפשר לצפות להצלחה, הודות לשיתוף הפעולה ההדוק עם "התאחדות המלונות בישראל" ועם משרד התמ"ת – שמעניק מלגות לקורסים שהוא מארגן. "גם לעוסקים במקצועות לא מורכבים בתעשיית התיירות והמלונאות דרושה הכשרה, שתתרום להעלאת הרמה". מינה גם עוסקת בימים אלה בהפקת חוברת מקיפה למקצועות התיירות, בה יוצגו הזדמנויות תעסוקה ואפשרויות ההכשרה.

נשים עושות תיירות בירושלים

עירית ירושלים והאגף להכשרה מקצועית במשרד התיירות מקיימים סידרת מיפגשים עם נשות תיירות – לצורך חשיפה לאפשרויות ההכשרה ולהזדמנויות תעסוקה בתיירות בירושלים. בין הנושאים שידונו במיפגשים: יזמות כלכלית וחברתית, איכות המוצר התיירותי, חווית התייר בירושלים, מקצועות תיירותיים – מלונאות, נסיעות, תיירות ניכסת, הוראות דרך. המיפגשים יתקיימו בבוקר או בערב – לפי בחירה, ובמיסגרתם יתקיים סיוור מקצועי בעיר.

פרטים בעירית ירושלים 02-6298154, ובדואל pzneham@jerusalem.muni.il



מסחר באלקטרוניקה ושילטי רחוק
Remote control & electronic import, trading

ניתן להדפיס לוגו על כל סוגי השלטים

סזמינים אתכם לבקר אותנו בתערוכת הוסקס 2008 בגני התערוכה 24-26 בנובמבר ביתן 124

שילטי רחוק מיוחדים לבתי סלון

אלישע 052-4297606

www.ezt.co.il | e-mail: shhr@013.net.il
ת.ד. 1602, טבריה | טל: 04-6722330 | פקס: 04-6726623
P.O.B. 1602 Tiberias | Cell. 972-52-4297606

המלונאיות

נוכחות זה כוח!

"תענוג לשבת במיפגש מקצועי בחדר אחד עם כל כך הרבה נשים מנהלות", אמרה אורחת "פורום המלונאיות" שרת התיירות רוחמה אברהם-בלילא. "אתן נידבקתן בחיידק המלונאות, ואני נידבקתי בחיידק הפוליטיקה", אמרה השרה, שהיא האשה הראשונה בתפקיד שרת התיירות. עם כניסתה של השרה, הציגה בפניה רומי גורודיסקי את חברות "פורום המלונאיות", וכל אחת מהן סיפרה על עצמה. בפני השרה הוצגה מצגת על תעשיית המלונאות מהזווית האנושית, שביטאה את המשכיות הדורות במלונאות. השרה סיפרה על הקריירה שלה וענתה על שאלות בתחום הפעילות של משרדה שאותו כינתה "מישרד קטן, מקצועי ומדהים". לדבריה, הבעיה העיקרית היא הביורוקרטיה – והגדרה זאת "מדינה צעירה עם ביורוקרטיה זקנה". לכן היא מטפלת בהקמת ONE STOP SHOP, על מנת להקל על מי שרוצים לקנות כאן מלונות. היא הסבירה כי משרד התיירות נערך לקראת בואם של תיירים סינים, ובסוף השנה תוקם בסין לישכת תיירות במקביל למגעים עם חברת התעופה הסינית "איר צ'ינה" על טיסות לארץ. "אנחנו ארץ קטנה עם מוצר תיירות מושלם", אמרה השרה, "כי אין עוד ארץ בעולם שיש בה ירושלים וים המלח". היא סיכמה את דבריה בהצהרה שתתיירות הוא מנוע צמיחה שיש לו תשואה מיידית לכל המשק.

ארוחת בוקר עם טעם של עוד

שף אלפרד ביניסק קלע לטעמן של הנאספות, עם מיבחר מטעמים: מיבחר גבינות בוטיק – סנט מור, קממבר, גבינת עיזים ורוקפור; סלמון מעושן וסלמון ביתי; מיבחר לחמניות בוקר, לחם כפרי, חמאה צהובה ושימורים ביתיים; מוצרלה רכה עם עגבניות שרי ופסטו; קוקוס קינואה ברולה; גבינת עיזים במוס חציליים; סלט ירקות טרי קצוץ עם שמן זית ועלי נענע טריים; דניש קרואסון טרי; עוגות בוקר וחמאת בריוש; מיצים טבעיים וקפה.



שלושים מחברות "פורום המלונאיות" התכנסו בבלון "דיוויד אינטרקונטיננטל" בתל אביב ■ ארוחת בוקר מפנקת, דינאמית ושיחה עם שרת התיירות. משמאל לימין: רומי גורודיסקי, סמדר נמרודי רינות, רוחמה אברהם בלילא, ורדה שסל.

השתלמויות. יואב בכר גויס להתאחדות כדי לעסוק בתחום זה, ולאחרונה נחתם הסכם עם בית ספר "תדמור" שישימש כקבלן מישנה לביצוע ההשתלמויות. אורלי ברגמן המשיכה בנושא וציינה בעיקר נעזרים בהשתלמויות מלונות בודדים, כי הרשתות מקיימות השתלמויות משלהן. "לרגל המצב, צריך לשמור היום על העובדים. עדין לא מפטרים – ולכן חשוב עכשיו במיוחד לקיים את ההשתלמויות".

ואנרגיה, והדבר לא קיים כאן. יש מיכסות מים, המחירים עולים, והדבר מקשה במיוחד על מלונות שמפעילים בריכות". מנהלת ההדרכה של רשת "מלונות דן" אורלי ברגמן העלתה את הנושא של המחסור במשאבי אנוש, ורומי גורודיסקי דיווחה בתשובה על פעילותו הנימרת של "המרקז לקידום מקצועי". לדבריה, משרד התמ"ת, המלונות וההסתדרות משתפים פעולה בתחום התקציבי לצורך קיום

רשת "פרימה" אתי לוי הרחיבה שהזמנות חדשות נחלשו, בעיקר למלונות חמישה כוכבים. לדבריה, הסוכנים מתלוננים על כך שאין די מיפגשים שהיו יכולים להביא תועלת. "קשה מאוד להתחרות עם תורקיה", אמרה אתי לוי, "שבה אפשר לבלות חמישה ימים תמורת 199 דולר בלבד".

פנינה בן דוד נגעה בבעיות התיירות החד-יומיות, שפעם הגיעה באוניות סוור, ומהשנה שעברה תיירים אלה מגיעים בעיקר דרך טאבה, ומעטים מגיעים בטיסה. "בשנה שעברה הגיעו 200 אלף תיירים כאלה, השנה – עד סוף ספטמבר – הגיעו 350 אלף ועד סוף השנה יגיעו 500 אלף תיירים חד-יומיים". לדברי משרד התיירות, תיירים אלה משאירים בארץ 300 אלף דולר.

רומי הודיעה על חידוש הפעילות של "החברה לשרותים", שעוסקת ברכישת ציוד במחירים אטרקטיביים למלונות כמו מגבות, כוסות, מסכי LCD. "הרשתות מסודרות עם רכש מרוכז", הסבירה רומי גורודיסקי, "אבל יש עוד 27 אלף חדרים במלונות בודדים, והרכישה המרוכזת באמצעות "החברה לשרותים" מאפשרת להם חיסכון ניכר בעלויות". מנכ"לית מלון רמת רחל זהבה אליהו התבטאה בענין משבר המים והאנרגיה והעלויות הגבוהות של מים וחשמל. "מקובל בעולם שהממשלה מעודדת מיחזור מים

שולחן שופע כל טוב קידם את פני הבאות למיפגש "פורום המלונאיות", הפגנת יצירתיות של שף אלפרד ביניסק. המיפגש המחויך בין נשות מפתח שעוסקות באותו תחום, הוליד שיחות נעימות שתרמו לאווירה הטובה. מלצרית זריחה עטה על כל מי שהגיעה והגישה לה קפה. במהלך הדיונים, לפני בואה של השרה, היתה תרבות דיון מעוררת קינאה. כולן דיברו בנחת, אף אחת לא התפרצה לדברי חברתה, הנושאים היו מעניינים והשיחה היתה מקצועית ומעמיקה. מנהלת הפורום רומי גורודיסקי פתחה במישפט מענג – "נוכחות זה חלק מהכוח", כביטוי לנוכחות המרשימה של חברות "פורום המלונאיות", ודיווחה על הנושאים שידונו בוועידת המלונאים שתתקיים בדצמבר. יו"ר הפורום סמדר נמרודי-רינות הזמינה את הנאספות להציע רעיונות למיפגשים הבאים, והכלכלנית של "התאחדות המלונות בישראל" פנינה בן דוד הבהירה באוזני השומעות את פרטי החוק לעידוד השקעות הון והשקעות על ההשקעה במלונות.

אחריה, רומי גורודיסקי דיווחה על תקציב השיווק ושיבחה את שרת התיירות רוחמה אברהם בלילא שהודות להחץ שהפעילה בממשלה התקציב הועלה ל-216 מיליון שקל. בפרק הדיונים גילו הדוברות בקיאות עמוקה בבעיות תעשיית המלונאות ונגעו בתחומים שונים. מנהלת השיווק והמכירות של רשת "מלונות פתאל" ענת סטריק דהאן מחתה על כך שתקציב השיווק של משרד התיירות הוא רק אחוז אחד מההכנסות מתיירות לעומת ארצות אחרות בעולם שבהן האחוז הרבה יותר גבוה – בין 12% ל-28%. היא הסבירה את החשיבות של טיסות השכר לאילת וציידה בחיזוק רשת הביטחון לסיטונאים, כדי לעודד אותם להפעיל טיסות כאלה. רוסיה, לדבריה, היא יעד מתעורר שראוי לכל תמיכה בעיקבות ביטול הויזות. "יש סיכוי להכפלת התנועה מרוסיה", אמרה.

רומי גורודיסקי סיפרה על ישיבה בנושאי שיווק של "פורום שיווק תיירות", בו משתתפים סוכני נסיעות, אנשי תעופה ומלונאים. גוף זה מגבש אסטרטגיה שיווקית, שכתוצאה ממנה גויסו אחרי מילחמת לבנון השניה שמונה-עשר סיטונאי תיירות חדשים. "רק השקעה רצופה של שלוש שנים תניב תוצאות", אמרה. מנהלת השיווק של מלון "דיוויד אינטרקונטיננטל" ורדה שסל גילתה כי כבר מתקבלים ביטולים של קבוצות מארצות הברית בעיקבות המשבר הכלכלי העולמי, ומנכ"לית





מלונאים

המוסף הכלכלי

מגיש: חבר מועצת ההתאחדות רוני פינקו

מדריך לתקציבאי מתחיל

מבוא תמציתי וקצר לתהליך הכנתו של תקציב המלון: השלבים, הנושאים והמשתתפים

הערה מציאותית: המדריך להלן נורמטיבי בעיקרו ולא דסקריפטיבי. הוא מתאר ברובו מודל כלומר, כיצד ראוי שהדברים ייעשו, ואיננו מתאר מצב כלומר, מהם למעשה פני הדברים במרבית המלונות.

קבלת הנתונים המספריים, הדרושים להכנת תחזית תקופתית בזמן קצוב, ממנהלי המחלקות במלון, היא לעתים מלאכה קשה ומתישה. תקציב התפעול השנתי והתחזית (forecast) התקופתית הם כלי עבודה חיוניים, לשם ניהול עסקי יעיל ואפקטיבי. נציע להלן אינטגרציה של תהליכי החיזוי והתקצוב במלון ונסקור את יתרונותיה. נקודת המבט שלנו במאמר היא זו של המלון הבודד. על מלונות רשת ועל מלונות הפועלים במסגרת חברות ניהול מלונאיות, עשויים לחול נהלים, הנחיות ותהליכים מנדטוריים בעניין תקציב המלון ודרכי הכנתו, ועליהם לפעול לפיהם.

נפתח בתקציב התפעול השנתי: ראשית, על החשב לקבל מן הבעלים או ממועצת המנהלים של המלון את תמצית ציפיותיהם לתקופת התקציב הבאה. ציפיות אלה

יבטאו באמצעות מדדי תפעול סטטיסטיים מרכזיים, יעדים פיננסיים ותאריכי יעד להגשת התקציב. המידע יכלול גם את התחזיות הבאות: אחוז התפוסה בשנת התקציב (התפוסה הכללית והתפוסה לפי פלחי שוק), המחיר הממוצע לחדר (AVR), מספר כולל ומפולח של הארוחות / המנות (covers), המחיר הממוצע לארוחה / למנה, הוצאות הון (נכס מאזני) ושיעור הרווח. בשלב זה, חשוב לציין בפני הבעלים או מועצת המנהלים מהם המגמות והשינויים בתנאי התחרות בשוק (במלונות המתחרים הקיימים ובמלונות חדשים, אם נפתחו או ייפתחו בשנת התקציב), מהם יתרונותיו ומהם חולשותיו של המלון (S.W.O.T). בהשוואה למתחריו, ומהו נתח השוק (market share) הצפוי לו בשנת התקציב.

את "לוח תקציב", שהכין יעביר חשב המלון לכל בעלי התפקידים שעליהם למסור מידע הדרוש להכנת התקציב. הלוח יפרט תאריכי יעד הן למסירת נתונים אלה, והן לשיבות התקציב שיועדו לסקירתם ולעיבודם. לאחר מכן, יישלחו אליהם גיליונות הנתונים (spreadsheets) הדרושים לכל מחלקה לשם הכנת טיוטות התקציב, יחד עם נתונים היסטוריים על ההכנסות וההוצאות, התוכניות לאיוש משרות (תקני כוח-אדם) וטפסי דרישה להשקעות (הוצאות הון) לפי מחלקות. על החשב לקיים ישיבות תקציב "אישיות" עם מנהלי מחלקות חדשים ובלתי מנוסים, שעדיין אינם בקיאים בתהליך הכנת התקציב. בכל רבעון, על מנהלי המחלקות להכין תחזיות מחלקתיות מעודכנות ליתרת השנה השוטפת, ולהביאן לאישור ההנהלה. על עדכונים אלה יתבססו אחר-כך ההשוואות לתקציב התפעול השנתי.

דומה כי בשלב זה מן הראוי להביא לידיעת העוסקים בהכנת סעיפי התקציב השונים, מהן ציפיות בעלי המלון או מועצת המנהלים שלו. ללא הנחיות אלה, עלולות טיוטות התקציב הראשונות שיימסרו לסטות סטייה ניכרת ממטרות ההנהלה ומחזונה לשנה הבאה, והצורך לעבד מחדש את מספרי התקציב יעורר תסכול וכעס.

על חשב המלון להצביע על השיטות המקובלות והמועדפות עליו לחישוב סעיפי התקציב. עליו לשאוף לערב את כל מנהלי המחלקות ביצירת תקציב התפעול השנתי של המלון, כדי שתשתרר במלון תחושת "בעלות" משותפת על התקציב, ותחייב את הכול לפעול בנחישות להשגת יעדי התפעוליים (יעדי ההכנסות וההוצאות, בעיקר). לעיתים קרובות יש הכרח להשלים את סעיפי ההכנסות שבתקציב לפני השלמת תקצובן של ההוצאות, שכן הוצאות רבות אינן קבועות אלא משתנות, כלומר תלויות בנפח עסקיו של המלון, ובעיקר באינדיקטורים התפעוליים המרכזיים: אחוז התפוסה, המחיר הממוצע לחדר, מספר ה-covers הנלווה לו הוא בדרך כלל סעיף ההוצאה הראשי בתקציב

מלונאי טיפוסים. השימוש במדריכים (תרשימים) מחלקתיים לאיוש משרות (staffing guides) עשוי לסייע לתקצב ביתר דיוק את כוח האדם הדרוש למלון בהיקפי פעילות שונים.

המדריכים לאיוש המשרות במלון יהיו מפולחים בטווחים של היקף וסוג הפעילות (מספר החדרים התפוסים, סוג החדרים וגודלם, המספר הממוצע של אורחים בחדר, מספר ה-covers, סגנון ההגשה ועוד), ועל מספר השעות הנדרש להשלמת כל טווח פעילות. בד בבד, יש לקבוע מהן הרמות המינימאליות ("עמדות ברזל") והרמות המקסימאליות של תקני המשרות במלון.

תקצוב הלינות (room-nights), הארוחות (covers) ומשתני תפעול מרכזיים נוספים על בסיס יומיומי, יסייע להתאים את הנתונים ביתר דיוק לנקודות הגאות והשפל, במחזור העסקים של המלון. לאחר תקצוב השכר במלון על בסיס שנתי (או תקופתי כלשהוא), ניתן להשלים את תכנון ההוצאות והמסים הנלווים לשכר, ולהקצותם למחלקות השונות. כל ההוצאות שאינן שכר, יסווגו כהוצאות קבועות (fixed), משתנות (variable) או שילוב של השניים. עמלות סוכני-נסיעות, עמלות כרטיסי-אשראי ואספקת אורחים (guest supplies), הן דוגמאות אחדות של הוצאות משתנות. מיסי ארנונה, דמי ביטוח ותשלומי חובה למיניהם, מבטאים הוצאה קבועה.

שיטות תקצוב מלונאי: קיימות טכניקות רבות ושונות להכנת תקציב המלון. יש מהן המבוססות על המידע (data) ההיסטורי כמות שהוא, או על המידע ההיסטורי שהוכנסו בו שינויים (נניח, נתוני השנה הקודמת בתוספת 5 אחוזים, עלות חדר תפוס בשנה קודמת בהתאמה לעליית המדד, לשינוי בשער בדולר וכו'...). לעומתן קיימות שיטות לתקצוב שבסיסן אפס (zero-based budget, ובהן "נבנים" כל מספרי התקציב, שלב אחר שלב, מבסיס אפס, ללא כל קשר לנתוני התקציב או הביצוע בשנים קודמות, עד לגיבושם ולאישורם הסופיים. אחרת מבין שיטות התקצוב השונות, או בשילוב ביניהן,

תלויה בגורמים שונים: מדיניות המלון, ה"תרבות" או המסורת התקציבית שלו, מיומנותו המקצועית של הצוות המכין את התקציב, כמות ומהימנות המידע ההיסטורי הזמין, משך הזמן שהוקצב להכנת התקציב ודרישות הדרג הבכיר, הסוקר טיוטות של התקציב ומאשר את גרסתו הסופית.

משעה שהתקציב התפעולי הושלם ואושר, יש להטמיעו מייד בקרב מנהלי התפעול של המלון, שתפקודם חיוני לעמידה בתוכנית התקציב ולהשגת יעדיו. על כל מנהל של מחלקה תפעולית במלון לדעת ולהבין היטב נתונים אלה: יעדי ההכנסות (כמות / מחזור ומחיר) של המלון בכלל, ושל מחלקתו בפרט; תוכנית השכר ואיוש המשרות במפתח מחלקתי ובסיכום כללי; כל סעיפי ההוצאות של המלון וסיווגן. הכנתן של תחזיות תקופתיות (חודשיות, רבעוניות חצי-שנתיות) תהיה קלה יותר, כאשר מנהלי המחלקות יהיו מעורבים בהכנת התקציב מראשיתו, ויקבלו לידיהם את גרסתו הסופית, המאושרת, כדי שיומנו בה במדגש (מרקר) תחומי אחריותם.

התחזית היא למעשה מתכונת מצומצמת, פשוטנית, של תקצוב-זוטא, שמנהלי המחלקות במלון צריכים לבצע, בפרק זמן קצר ובמידה רבה למדי של דיוק. כבסיס לתחזיתם, עליהם להשתמש בפלח התקופה המתאים מתוך תקציב התפעול השנתי, ולאמוד את כמות / מחזור הלינות (room-nights), הארוחות (covers) וכו', ואת המחירים הנגזרים מהם: המחיר הממוצע לחדר, המחיר הממוצע למנה / לארוחה וכן הלאה. לפי כמות ומחזור האלה, ולפי המפתח המחלקתי לאיוש משרות, ניתן לחזות את נתוני ההוצאה לשכר בתקופה הנדונה. לבסוף, עליהם לאמוד את ההוצאות המשתנות העיקריות של מחלקתם. כאשר יצרפו נתונים אלה של התחזית המחלקתית התקופתית, אודות ההכנסות, השכר וההוצאות המשתנות, להוצאה הקבועה כפי שנקבעה בתקציב, אפשר יהיה לאמוד את סך-כול ההכנסה וההוצאה של המחלקה, ומכאן גם את שיעור הרווח או ההפסד התפעוליים שלה בתקופת התחזית.

ניהול הכנסות המלון

Hotel Revenue Management

באמצעות מערכת ממוחשבת לניהול הכנסות Revenue Management System (RMS)

מוגן ונבדל (differentiated) היטב בכל ערוץ. אמוץ הצרכנים אובד משעה שאותו מוצר בדיוק מופיע בתגי מחיר שונים. השימוש ב"הגנות" הנכונות כדי לבדל מוצרים וכדי "להצדיק" מחירים שונים, לכאורה לאותו מוצר עצמו, הוא אומנות בפני עצמה. בטרם נוכל להטמיע בהצלחה מערכת ממוחשבת לניהול הכנסות, עלינו לשאול: "האם צוות ניהול ההכנסות של המלון מיומן דיו במתן "הגנות" למוצרינו, לצורך בידולם ובידול מחיריהם?"

חיזוי הביקוש

יש במלונאות שלוש תחזיות

להלכה או למעשה. הפעלתה של מערכת לניהול הכנסות מחייבת אבחון שקול וריאלי של מעמד המלון בשוק כלפי מתחריו. מדדים ודיווחים פנימיים אופטימיים, על מידת החזירה לשוק (market penetration) ועל נתח השוק (market share), נובעים לא אחת מבחירה שגויה של המתחרים ששימוש כאבני-בוחן להשוואה (benchmarking). מכיוון שהחלטות טקטיות ואסטרטגיות רבות כל-כך מתבססות על נתוני נתח השוק של המלון, מובן כי השוואה תחרותית נכונה חיונית לניהול הכנסות אפקטיבי.

ניהול הכנסות כתהליך עסקי - ששת השלבים:

- 1 הגדרת המוצר (Product Definition)
- 2 בדיקת מתחרים והשוואה אליהם (Competitive Benchmarking)
- 3 מתמחור אסטרטגי (Strategic Pricing)
- 4 חיזוי הביקוש (Demand Forecasting)
- 5 וויסות התמהיל העסקי (Business Mix Manipulation)
- 6 ניהול ההפצה (Distribution Management)

הגדרת המוצר

תפקידו של שלב זה בניהול ההכנסות הוא לשייך קטגוריות של חדרים לביקוש מצד הצרכנים. הגדרת המוצר היא תהליך כוללני המגדיר את השווקים המוצר, מעריך את צרכי הקוח ומתאים את המוצר לצרכים אלה. כאן המשימה היא להגדיל את הערך "המוחלט" של המלאי, מבלי להשפיע על התמחור. שיעור הניצול של מוצר (product utilization), יכול לשמש כ"מבחן חומצי" להנחותינו בדבר צרכי הקוחות: אם המוצרים הותאמו נכונה לפלחי השוק, מידת הניצול נאותה ככל הנראה.

בדיקת מתחרים והשוואה אליהם

מלונות שוגים לא אחת בהשוואת ביצועיהם לביצועי המתחרים הלא נכונים. לכשל-חשיבה זה ייתכנו גורמים שונים, ובכללם אשליה חשיבתית (wishful thinking), מוכוונת-אגו, מצד בעלים ומטעם חברות ניהול כאחד. יש הסוברים כי עד 50% מן ההשוואות הסטטיסטיות הבין-מלונאיות מופרכים מעיקרם, מכיוון שנערכו בין מתחרים שאינם מתחרים,

תאריכים ומשכי שהייה, בכל פלח שוק ובכל ערוץ מכירה. שאלה "אסטרטגית" יותר היא: האם מדרג המחירים הקיים הוא אופטימאלי למלון, בשים-לב למעמדו בשוק, בקרב מתחריו?

2 מה מידת האפקטיביות של איש או של צוות ניהול ההכנסות?

הדיסציפלינה של ניהול הכנסות מחייבת מאמץ ממוקד מאוד. צוות ניהול הכנסות יעיל יהיה מורכב ממנכ"ל המלון, ממנהל השיווק והמכירות, ממנהל הכנסות (או מממונה על ההכנסות) ומנציגים של מחלקות הקבלה, מזון ומשקאות (או שירותי הסעדה) והזמנות. רצוי לערוך ישיבה שבועית בנושא ניהול הכנסות. במפגשים אלה יש להרבות בחשיבה אסטרטגית, ולא להתמקד במכאניקה הטקטית של מקסום הכנסות.

3 האם המלון מתייחס לניהול הכנסות כאל תהליך עסקי כולל?

בניסוח אחר, השאלה היא עד כמה מתקדמת החשיבה על ניהול הכנסות במלון? האם המלון עושה כל שניתן כדי למקסם הכנסות? האם מחוורים למלון נקודות התורפה והחולשות שעליהן עליו להתגבר בדרך לניהול הכנסות מיטבי? האם מוגדרים יעדי ניהול הכנסות שלו, בהתחשב בסוג המלון, בגודלו, במיקומו, במעמדו, במיצובו, בפלחי השוק שלו ובמתחריו? הדרך הטובה ביותר להחליט בדבר מידת התאמתו של המלון לקליטת מערכת ניהול הכנסות ממוחשבת (RMS), היא לבחון את הפרקטיקה המתקיימת בו לניהול הכנסות, במציאות העסקית היומיומית, על-פי שרשרת של שישה תהליכי מפתח, החל בהגדרת המוצר וגמור בניהול ההפצה.

כיצד נעריך את מוכנות המלון להפעלת מערכת לניהול הכנסות?

הארגון הבינלאומי רב-היוקרה של יועצים בענפי האירוח (International Society of Hospitality Consultants) צופה כי לא ירחק היום שבו יהיו מערכות לניהול הכנסות (RMS) חיזיון נפרץ בבתי המלון.

לדעת חברי הארגון, מומלץ למנות ככול מלון - מלבד, אולי, במלונות הקטנים ביותר - איש צוות קבוע לטיפול בניהול הכנסות. דומה כי תהליך קבלת ההחלטות בנוגע לרכישת מערכת לניהול הכנסות למלון, אינו מתמקד עוד בשאלת הפונקציונאליות של מערכת פלונית, כי אם במידת מוכנותו של המלון לתפעל מערכת מתוחכמת לניהול הכנסות.

שתי שאלות חייבות להידון בטרם יוחלט לתפעל מערכת הכנסות ממוחשבת במלון:

1 האם קיימת בארגון תרבות מבוססת של ניהול הכנסות?

כל שינוי ארגוני הנוגע לניהול הכנסות יהיה חייב להישען על שלושה עמודי תווך: הראשון, ביסוסה של תרבות ניהול הכנסות בארגון. המדובר, בין השאר, בהקניית חשיבות ועדיפות עליונים לניהול הכנסות, בכל מסגרות המלון, והכוונת כל מקורות ההכנסה שלו למטרה אחת: אופטימיזציה עסקית של הנכס; השני, פיתוחו של פורום מקבלי-החלטות אינטגרטיבי, שיוכל להתגבר על התנגדויות מחלקתיות לאופטימיזציה של הכנסות; השלישי, נכונות לשינוי חשיבה - מניהול הכנסות טקטי לניהול הכנסות אסטרטגי. מלונות נוטים להתמקד בהיבט הטקטי של ניהול הכנסות: למשל, "פתיחה" ו"סגירה" של מחירים,

ניהול הכנסות - שלוש מתודולוגיות

תחזית תפוסה Occupancy Forecast	תחזית הכנסות Revenue Forecast	תחזית ביקוש Demand Forecast
אוריינטציה אסטרטגית	אוריינטציה פיננסית	אוריינטציה תפעולית
14/7/4 ימים	90/60/30 ימים	12 שבועות
שבועית	חודשית	יומית
כפופה לאילוצים	כפופה לאילוצים	לא כפופה לאילוצים

תמחור אסטרטגי

שאלה חשובה בשלב זה היא: האם ברור למלון ההבדל שבין שוויון במחירים [הנקובים (price parity) [ישרה במחירים בכלל (price integrity)? שוויון במחירים הנקובים פירושו, כמובן, כי אנו נוקבים באותם המחירים עצמם, בעוד שהגינות (ישרה) במחירים בכלל נוגעת לערך, לשווי, לתמורה, ובעיקר - לבידולם הברור של אלה, יהיה מחירם הנקוב אשר יהיה התמקדות-יתר בשוויון מחירים (נקובים) הסיטה מן התמחור ההוגן את שימת-הלב הראויה לו. אין כל רע בתמחור שונה, לאותו מוצר, בערוצים שונים, ובלבד שערך התמורה, או השווי (value proposition), לכל מוצר ובכל קטגוריית מחיר, יהיה

תפעוליות עיקריות: לתפוסה, להכנסות ולביקוש.

שתי הראשונות הן תחזיות מאולצות, כלומר נתונות לאילוצים. השלישית היא תחזית בלתי מאולצת. שלוש התחזיות שונות בתכלית ובעלות אוריינטציה שונה: תפעולית, פיננסית ואסטרטגית.

תחזית התפוסה מספקת מידע מוגבל מאוד, ויש להשתמש בה לטווח הקצר ולמטרות תפעוליות פנימיות בלבד. תחזית הכנסות מספקת להנהלה הבכירה מידע אודות התפוסה, המחיר הממוצע וההכנסות בחודשים הקרובים. בדרך-כלל נלווים אליה תחזית מזון ומשקאות ותחזית שכר והוצאות נלוות לשכר, כדי להציג תחזית פיננסית כוללת. תחזית הביקוש מביאה בחשבון גורמים נוספים:

תמחור בסחר:

In – Out, תמחור דינאמי

אסטרטגיות תמחור בענף המלונאות

מהם השיקולים בקביעת מחירם של חדרי מלון, מזון ומשקאות?

משרת ללקוח "איכות". במסגרת מחקרם על אסטרטגיות תמחור, בדקו השניים שיטות שונות של סיומת מחיר ולמדו על תפיסותיהם והעדפותיהם של עשרות אנשי מקצוע שאותם ראינו.

תמחור דינאמי:

ההגדרה הבסיסית ביותר של תמחור דינאמי היא: תהליך שבו מחירי או תעריפי הסכם (contracted rates) ממשיכים להיות ניידים (fluctuated) לאחר חתימתם. למשל, כאשר המלון מעוניין למצוא בכל עת מהו אחוז ההנחה, מן המחיר הזמין הטוב ביותר, שיתאים לנקודת האיזון או שיווי המשקל (breakeven point) שלו, והוא שומר לעצמו זכות לנייד את מחירי ההסכם בהתאם לכך. למעשה, תמחור דינאמי הוא תמחור "כבקשתך", המבוסס על ערך (שווי) הלקוח ועל הביקוש לחדרי המלון. על המודלים הנדושים של התמחור הסטאטי אובד אט-אט הכלח, והתמחור הדינאמי נאבק על הפיכתו לנורמה המקובלת. המצדדים בתמחור דינאמי טוענים כי תמחור באשר הוא אינו נעשה בחלל ריק, במנותק מן המרכיבים המשפיעים עליו.

לטענתם, אף הגורמים המשפיעים על המלון הם – רובם ככולם – דינאמיים ולא סטאטיים:

היצע החדרים של המלונות המתחרים ומחיריהם, חדשנות, מוצרים חדשים ומסרים שיווקיים חדשים של מלונות מתחרים, פניית מלונות מתחרים לפלחי שוק חדשים, ערוצי שיווק והפצה משתנים, תפיסת הערך או התמורה המשתנה בקרב לקוחות, חובת ההתחדשות החלה על המלון כדי שייצור ערך חדש, נוסף, בעיני לקוחותיו, ומנגד – החתירה המתמדת להתייעלות ולחיסכון.

(customer-driven pricing) 3 תמחור מכוון-תחרות (competition-driven pricing).

בתמחור בסיס-עלות מתומחרים המוצרים והשירותים כדי שיניבו רווח מעל ומעבר לכול עלויות ייצורו של המוצר או השירות. בגישה זאת יש לתרומה השולית חשיבות מרובה. תמחור מכוון-לקוח הוא הקרוב ביותר לתמחור הקלאסי, המבוסס על ביקוש והיצע "נטו".

בגישה זאת נקבע התמחור על-פי המחירים שיהיו הלקוחות מוכנים לשלם בעד המוצרים והשירותים. בתמחור בסיס-תחרות נקובים המחירים שיניבו את נתח השוק שנקבע כיעד עסקי. לכול גישה יש יתרונות וחסרונות, ודומה כי פרקטיקה המשלבת ביניהן, במינון כזה או אחר, תניב תמחור אופטימאלי למרבית החברות והעסקים.

סיומת של מחיר:

סיומת של מחיר, עניין פעוט-ערך לכאורה, עלול להשפיע השפעה מרובה על החלטת הלקוח האם לקנות את המוצר או השירות. קיימות אסטרטגיות אחדות של סיומת מחירים, בדקות ומנוסות זה מכבר בקרב קמעונאים ומסעדים, שנעשו פופולאריות גם בתמחור מלונאי.

שיטת סיומת פופולארית במיוחד היא קביעת מחיר מתחת לדולר / שקל שלם. מסעדי המזון המהיר (fast food) מיסדו אסטרטגיית תמחור זו בתפריטי ה"דיל" שלהם, בנוסח "\$9.99". אסטרטגיה זו אינה ישימה רק לאגורות, אלא גם לתגי מחיר "כבדים" יותר: \$99, \$499, \$699, \$999 וכיוצא באלה. צמד החוקרים קולינס ופארסה מציינים כי הסיומת 9 בתג מחיר מסמלת ללקוח "תמורה" או "ערך" לכספו, בעוד סיומת מחיר "עגולה" (0)

תמחור נכון חיוני להצלחת העסק. קביעת מחירים גבוהים מידי עלולה להרתיע לקוחות, בעוד שתמחור נמוך מכפי הצורך מעיד, כביכול, על איכות ירודה. קיימות אסטרטגיות תמחור רבות בענפי האירוח. החוקרים האמריקניים קולינס ופארסה (Collins & Parsa, 2006) מציינים מטרות אחדות שאותן אפשר להביא בחשבון בעת התמחור של חדרי מלון. כללית, ניתן להחיל יעדים אלה על תמחור מלונאי ומסעדי אחד:

- * אופטימיזציה / מקסימיזציה של הרווחיות.
- * מקסימיזציה של ההכנסות (הפדיון).
- * בידול (דיפרנציאציה) של המוצר בשוק מתחריו.
- * האצה או מיתון של קצב מכירת החדרים.
- * הגדלת נתח השוק של מותג מסוים.
- * השגת יעד מוגדר של תרומה (הכנסה) שולית ממכירת חדר.
- * העברת מסר של יחסי "מחיר-תמורה" ללקוח.

אומנם, המוסכמה הכלכלית (הנכונה) היא שמחירים נקבעים על-פי ביקוש והיצע, אך יש גורמים רבים המשפיעים הן על היצע והן על הביקוש, ויש להביאם בחשבון בעת קביעת אסטרטגיית תמחור, למשל:

- * האיכות היחסית של המוצר (בהשוואה לאיכות המוצרים לש מתחריו).
- * מחירים של מוצרים חלופיים.
- * ערכם, משכם ואיכותם של היחסים בין הספק ללקוח.
- * אסטרטגיית התמחור הכוללת של החברה / העסק.

אסטרטגיות של תמחור:

כללית, קיימות שלוש גישות בסיסיות לתמחור: (1) תמחור בסיס-עלות (cost-based pricing) (2) תמחור מכוון-לקוח

ההפצה. למשל, האם יש לצוות המלון ידעה מוצקה במכאניזם של יצירת ביקוש (כלומר, בתהליכים יזומים, מחוללי ביקוש), בשווקים המורכבים של ימינו? ובהקשר אינטרנטי: האם המופקדים על ניהול הכנסות המלון, מבינים לכל הפחות את יסודות האופטימיזציה של מנועי חיפוש (Search Engine Optimization = SEO), את ניתוח תנועת הגולשים באתר המלון (web site traffic analysis) ואת האסטרטגיות להגברת פופולאריות של קישורים? אל לנו להפקיד את ניהול אתרי האינטרנט בידי מעטים, ידעני ח"ן, מבלי שנבין את ההשפעות של יצירת ביקוש על ניהול הביקוש. הנה כי כן, צוותי ניהול הכנסות במלונות נזקקים למיומנויות חדשות ומורכבות לשם הצלחה במשימותיהם. לא עליהם להיות אשפי שיווק אינטרנטיים, אך שומה עליהם להבין לפחות את כללי הבסיס.

סיכום

השורה התחתונה היא זו: אם אין במלוננו מאמץ ממוסד, שיטתי וממושם, לניהול הכנסות; אם טרם מיצינו את מלוא אפשרויותיו של ניהול הכנסות "ידינו" (לא ממוחשב); אם עודנו תוהים בדבר עצם נחיצותה וחשיבותה של מערכת ממוחשבת לניהול הכנסות, כי אז כנראה שעדיין איננו מוכנים לקליטתה של מערכת כזאת...

לעיון נוסף:

- 1 פורום הדיונים, אתר הארגון הבינלאומי של יועצים בענפי האירוח: www.ishc.com.
- 2 ביטאון ארגון החשבים הבינלאומי בענפי האירוח, The Bottom line, גיליון יוני-יולי 2007.
- 3 גילוי-דעת בפורום וועדות הארגון (נגיש לחברים בלבד), באתר הארגון: www.hftp.org.

בגיליונות הבאים:

היזם והפז"ם

הניהול היעיל של התקציב, החשבונאות ולוח-הזמנים בפרויקט הקמה מלונאי, מנקודת ראותו של היזם.

נתונים היסטוריים, קצב "כניסת" הזמנות, עסקאות שנדחו, לחצי שוק והשפעות על הביקוש. לתחזית הביקוש אוריינטציה אסטרטגית ואין היא כפופה לאילוצים, כלומר היא מבטאת את כמות הביקוש ולא את גודל המלון. תחזית הביקוש מסייעת למלון בבניית תוכניות שיווק ומכירות, ובקביעת עקרונות התמחור. השאלות הראויות להישאל בהקשר זה הן: האם צוות ניהול ההכנסות של המלון מבין כל-צורכו את ההבדל שבין תחזית מאולצת לתחזית בלתי מאולצת? וכן: האם המלון אכן מבסס קווים מנחים בשיווק ובמכירות על תחזיות הביקוש לעומת היצע החדרים שלו? מלונות רבים שאין בהם מערכת לניהול הכנסות נסמכים על אינטואיציה, "תחושות בטן" ורשמים אודות התנסויות בעבר. פרמטרים אלה הם, כמובן, "אומנות" יותר משהם "מדע". כדי לדעת האם המלון ערוך ומוכן להפעלת מערכת לניהול הכנסות, יש אפוא לשאול גם: האם מבין צוותו את טבעה ויעדיה של תחזית הביקוש?

יסודות התמחור העסקי

האומנות של יסודות התמחור העסקי מתמצית במציאת איזון אופטימאלי (למלון) בין מדדי החדירה לשוק או הנוכחות בשוק. איזון אופטימאלי כזה הוא, למשל, פער של עד 10 נקודות בין המחיר הממוצע לחדר לבין התפוסה הממוצעת. נתון כזה מצביע על כך שנגסטו האסטרטגיות הנכונות לשם אופטימיזציה של הזדמנויות המוחיר והתפוסה כאחד, בתנאי השוק הקיימים.

במילים אחרות, הושגה רמה אופטימאלית של ניהול הכנסות. מצב זה מכונה בעגה המקצועית: שיווי-משקל כלכלי (economic equilibrium). לעומת זאת, נסיבות שבהן לא יושג איזון כזה הן, לדוגמא, אלה: כאשר מלון שהוא "שחקן" דומיננטי בשוק מציג בקביעות מחירים ממוצעים גבוהים במידה ניכרת ממחירי מתחריו.

ניהול ההפצה

ולבסוף, להשלמת גיליון ההערכה על מידת מוכנותו של המלון להפעלת מערכת לניהול הכנסות, עלינו לשאול שאלות אחדות בנושא ניהול

עקב כך את הרווחים ואת ההחזר להשקעה (R.O.I).

לעיון נוסף:

- 1) Collins M. & Parsa H., Pricing Strategies To Maximize Revenue in the Lodging Industry, International Journal of Hospitality Management, 25 (1), 2006.
- 2) A Growing Pricing Strategy, Lodging Hospitality, 63 (2), February 2007.
- 3) Dressing Up Dynamic Pricing: Hoteliers Continue to Meet Corporate Resistance to Floating Rates, Business Travel News, 24 (10), May 2007.
- 4) Mehran Farahmand, The Case for Dynamic Pricing, Hospitality Upgrade, Spring 2008.

מקורות המידע על המלונאות בעולם:

מדריך מקורות ושימושים

למידע יזמי, ניהולי, פיננסי ותפעולי בענפי האירוח

(חלק שני)

כלכלת תיירות ועוד. המידע והחומר נגישים בחלקם לחברי המכון ולבוגריו בלבד.

www.hotellaccountinginstitute.com

Resort + Recreation Magazine: קהל היעד של המגאזין הוא יזמי ומנהלי מלונות נופש, אתרי נופש, מועדוני ספא ומועדוני נופש וספורט (country clubs). זהו פרסום דו-חודשי המספק מידע-עזר לתפעול השוטף, כגון מגמות ענפיות, טכנולוגיות חדשות ומוצרים חדשים. המאמרים מכסים את מגוון מחלקות והשירותים: מזון ומשקאות, שיווק, קשרי-אורחים ועוד.

www.resort-recreation.com

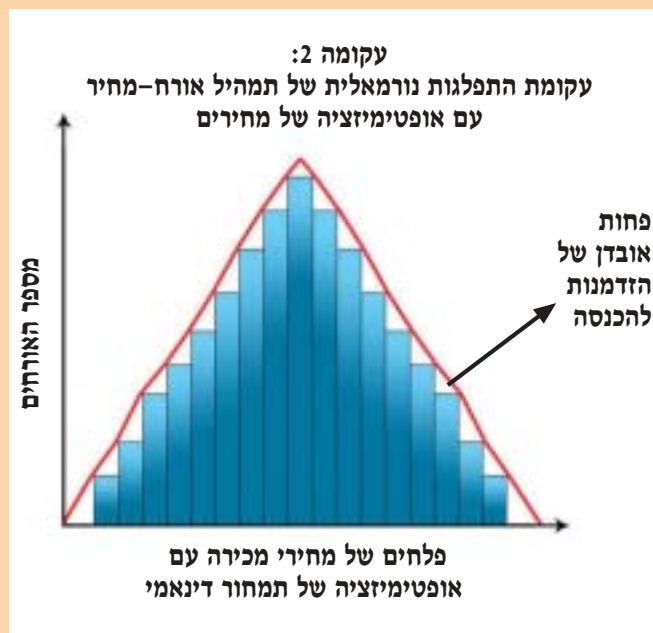
Restaurant Hospitality: המגאזין ומאגרי הנתונים שלו עוסקים גם במסעדות ובשירותי הסעדה במסגרת מלונות, אתרי נופש (resorts) ובתי הארחה. החומר המוצע לעיון מוגבל בחלקו למשמשים-חברים, והוא כולל מאמרים, ידיעות ועדכונים במגוון נושאים: ציוד ומוצרים חדשים, מגמות וסגנונות חדשים (בטעמים, בעיצוב, ובהגשה), הנדסת תפריט, ביקורת מזון ומשקאות, אבטחת איכות, הדרכה וקידום מקצועי. restaurant-hospitality.com

(contracts). הסכמים אלה כוללים מחירים קבוצתיים סטטיים, קבועים, בשווקים המלונאיים המרכזיים, כמו הערים ניו-יורק ושיקאגו, שבהן מקובלות תנודות מחירים חריפות בהתאם לביקוש, ולעומתם - תמחור דינאמי בשווקים המשניים. לצד חשש המובן של הלקוחות מפני שינוי מחירים בן-לילה בשווקים מרכזיים, התמחור הדינאמי מקשה גם על מנהלי הכספים ועל החשבים של סיוטנאי התיירות בהכנת תקציביהם, שכן אין לפניהם תעריפים קבועים של "תשומות" לצורך תקצוב עסקי. דומה כי למנהלי השיווק והמכירות המלונאיים צפויה מלאכה קשה בטרם יתגברו על התנגדות לקוחותיהם, אך אין להירתע בשל כך, שכן התמחור הדינאמי עשוי ללכוד "נתח" הכנסה נוסף, ולהגדיל

מי מפרסם דו"חות מידע על תעשיית האירוח בעולם, והיכן נמצא מידע זה? יש בנמצא מקורות מידע רבים על ענפי האירוח (Hospitality) וההארכה (Lodging) בעולם. המקורות עוסקים בכל סיווגי הענף: מלונות ובתי הארחה, מועדוני נופש וספורט (clubs), מסעדות והסעדה מוסדית (catering). להלן מידע על ארגונים שונים המפיקים דו"חות מידע תקופתיים, בפרקי זמן שונים, על ענף המלונאות, או על יחידות ומחלקות בתוכו, כגון שירותי הסעדה ומסעדות (מזון ומשקאות) ברשימה שלפניכם. איננו מתיימרים למצות ברשימות אלה את כל מקורות המידע הקיימים, אלא להציע מדריך מהיר של הפניות ומראי-מקום למקורות המומלצים והשימושיים ביותר, לדעתנו, בכל תחום.

המכון לחשבונאות מלונאית: Hotel Accounting Institute - מציע לעוסקים בחשבונאות של ענפי האירוח מגוון מקורות מידע וקורסים מקוונים בנושאים רבים וביניהם: הסכמי ניהול (של חברות ניהול מלונאיות), דו"חות כספיים מלונאיים לסוגיהם, ניתוחי ענף גיאוגרפיים וסקטוריאליים,

או ברשת מלונאית שלה עשרות מלונות שונים, אלפי חדרים מסוגים נפרדים, קטגוריות אירוח ומתקנים רבים אחרים, משכי אירוח (שהיית אורחים) שונים ופלחי שוק נבדלים. כדי לתמחר נכונה על המלונאים להבין אל-נכון את ה-Unique Selling USP (Proposition) של מלונותיהם, כלומר עליהם לרדת לחקרו החמקמק של אותו "ערך" או "שווי" שהוא ייחודי למלונותיהם בעיני הלקוח הסופי ("צרכן הקצה"). מכיון שהתמחור הדינאמי נועד למצות את מלוא פוטנציאל ההכנסות, כלומר לשאוף לאופטימיזציה של הכנסות

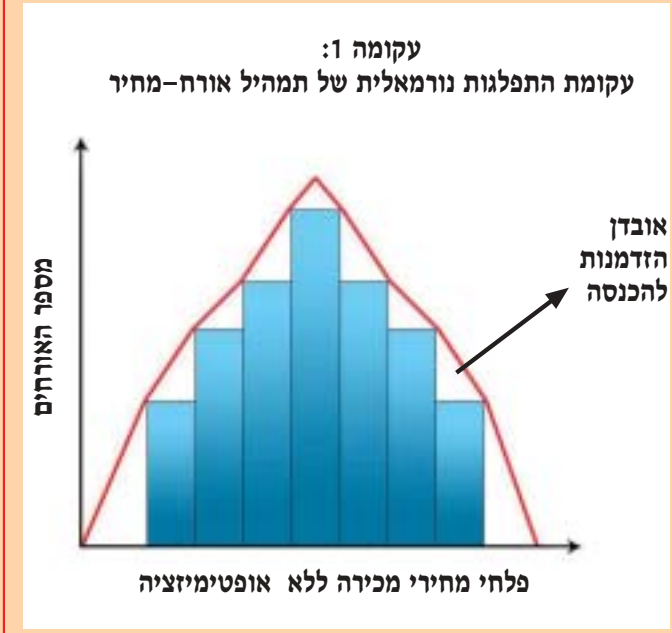


המלון, על מנהלי הכנסות (revenue managers), בראש ובראשונה, לעסוק בו, שכן תמצית ייעודו של ניהול הכנסות (revenue management) הוא התגברות על בעיית ההכנסות שנותרו "על השולחן", כלומר ההכנסות שלא מומשו. כדי ליישם תמחור דינאמי בר-קיימא נדרשת גישה כוללנית. יש מלונות בארה"ב שניסו כבר להחיל תמחור דינאמי על הסכמים חדשים, אך לפי שעה אין הלקוחות נלהבים לכך. מנייר-עמדה שפרסם הארגון Association of Corporate Travel Executives בשנת 2006, עולה כי לפחות 75% מן הלקוחות בענפי האירוח מסרבים לחתום על הסכמים המותירים בידי הספקים אופציה לתמחור דינאמי. כדי להתמודד עם התנגדות זאת, יש רשתות מלונאיות אמריקניות המציעות לסיוטנאי תיירות ולסוכנים קמעונאיים כאחד "הסכמי כלאיים" (hybrid

מתמאטית-תיאורטית - מספר אינסופי) של מחירי חדרים (פלחי מחיר), והכפלתם במספר המקביל של אורחי מלון, תצמצם במידה רבה את השטחים הלבנים שמתחת לעקומת ההתפלגות הנורמאלית (השטחים שבין העקומה לקצות הטווחים של עמודות הדיאגרמה). צמצום שטח זה הוא ביטוי גראפי לירידה בפוטנציאל ההכנסות שלא מומש, כלומר להפחתה בשיעור ההזדמנויות למקסם הכנסות (פלחי מחיר X מספר אורחים), שאבדו למלון. במילים אחרות: הוא מבטא בדיוק את שיעור הגידול בהכנסות המלון מחדרים, בעידן התמחור הדינאמי.

מה נדרש לשם ביצוע תמחור דינאמי?

מערכת מהימנה ויעילה לחיזוי ולתמחור של ביקושים היא, כמובן, תנאי מוקדם החלפת



תמחור דינאמי מתוכם. עריכת תחזית לשנה מראש איננה משימה קלה כל-עיקר, במיוחד אם המדובר בחברה

הנה כי כן, גם דרישות השוק שבמסגרתו פועל המלון הן דינאמיות ומשתנות בתדירות רבה, טוענת שדולת התמחור הדינאמי, ולפיכך על המלון לאמץ בכול זמן נתון שיטות תמחור שאף הן דינאמיות לחדריו, לשירותיו ולמתקניו, הכול בהתאם לצרכיו ולתפיסת הערך של לקוחותיו.

מדוע התמחור הדינאמי חשוב?

נמחיש להלן המחשה גראפית את חולשותיו של התמחור הסטאטי לעומת התמחור הדינאמי: נניח עקומת מחירי אירוח של מלון נתון, המתפלגת התפלגות סטטיסטית נורמאלית (כלומר, בעקומת "פעמון"), כמתואר באיור שלפניכם (עקומה 1). העקומה הנמתחת בין הצירים, מקשרת בין קצות הטווחים של עמודות הדיאגרמה, ומבטאת את תמהיל המחירים (price mix) של חדרי המלון. העמודות שעל פני הציר האופקי (המבטא את מחירי המכירה של חדרי המלון) מייצגות הקבצות קבועות, או פלחים קבועים, של מחירי חדרים (תמחור סטאטי).

שטח העמודות מבטא את הכנסות המלון מחדרים (המחיר X מספר האורחים). הציר האנכי מבטא את מספר האורחים. במצב זה, כל השטח הלבן שנותר בין העקומה לעמודות מבטא הכנסה פוטנציאלית שלא מומשה, כלומר - הזדמנות למקסם הכנסות שאבדה למלון.

עקומה 2 באיור שלפניכם מבטאת את התמחור הדינאמי באופן גראפי: החלת מספר גדול (מבחינה

אין ויזות - יש יותר תיירים



בין-לאומי בחיפה, הביעה השרה תקווה שהוא יקום ולדעתה הוא יסייע לשיגשוג הישובים בצפון.

מלונות חדשים

מנכ"ל משרד התיירות שאול צמח דיווח כי יש התעניינות מצד זימים רוסיים לבנות מלונות בים המלח ובאילת. "בעשר השנים האחרונות כמעט לא ניבנו מלונות חדשים", אמר שאול צמח, "והמגמה כיום במשרד התיירות היא להקל על זימים ולהעניק להם ליווי של כל הגורמים במשרד להקלת התהליך ולזרזו הטיפול, כדי להגיע למצב שמלון ייבנה תוך שלוש-ארבע שנים". לדבריו, אם יימשך קצב הגידול הנוכחי, בשנת 2010 יהיו חסרים שמונה עשר אלף חדרים. המגמה איננה להציף את המדינה בתיירים אלא להתאים את מספרם לקיבולת. "ניבחנו במשך חצי שנה את תוצאות הביטול של הויזות מרוסיה ולאור ההצלחה ניבחנו טיפול בביטול הויזות מאוקראינה".

אחרות". לדבריה, התייר הרוסי אוהב לבוא לישראל, אשר מהווה מוצר תיירותי אטרקטיבי שבה התייר מקבל תמורה גבוהה עבור כספו - דת, מרפא, היסטוריה, ארכיאולוגיה וגם "בטן גב" באילת ובים המלח. השרה הבטיחה כי תקציב השיווק בשנת 2009 יוכפל. סמנכ"ל בכיר המוצר התיירותי במשרד התיירות רפי בן חור הבטיח כי המעמד של התייר הרוסי לא יהיה שונה מהמעמד של תייר אחר וכינה אותו תייר למופת. "התייר הרוסי מרוצה בדרך כלל מן השהיה בישראל, ישראל אטרקטיבית עבורו, הוא מתחבר לנושאים רבים ומהווה גורם כלכלי חשוב". שרת התיירות הביעה את תקוותה שהתיירים הרוסיים יהיו שגרירים של רצון טוב. לדבריה, גם תייר חד-יומי מביא תועלת אם יתרשם מן הארץ ויספר עליה בשובו הביתה, וביטול הויזות יהווה תמריץ להארכת השהיה.

אחרי ציפיה ארוכה וטיפול נימרץ של שר התיירות לשעבר יצחק אהרונוביץ ומנכ"ל המישרד שאול צמח, בוטלו הויזות לתיירים הבאים מרוסיה לישראל ולישראלים הטסים לרוסיה. משרד התיירות נערך לגידול במספר התיירים מרוסיה, ושרת התיירות רוחמה אברהם בלילא הציגה את הנושא בפני כתבים של התקשורת בשפה הרוסית. "אנחנו רואים בתיירות מרוסיה יעד חשוב", אמרה השרה, "ונעשה הכל כדי להקל על התיירים את הכניסה לארץ. אעמוד מקרוב על החסמים בנמל התעופה בן גוריון ואפתור יחד עם אנשי נמל התעופה את הבעיות". השרה סיפרה על תכונה בקרב סוכני הנסיעות ועל הכשרה שיקיים משרד התיירות למדריכי תיירות דוברי רוסית.

חיבוק ואהבה

"נקבל את התיירים מרוסיה באהבה ובחיבוק", אמרה השרה, "ולא יהיה הבדל בינם לבין תיירים מארצות

הרודס בעיקבות הטלוויזיה



גם תוכנית הטלוויזיה "הישרדות" מצאה תרגום ב"ארמונות הרודס". מחלקת משאבי אנוש מקיימת סדנות למנהלים בחיק הטבע ברוח "הישרדות", שמטרתן ללמד את המנהלים להתמודד עם משימות תוך שיתוף פעולה ועבודת צוות, תכנון אסטרטגיה, מציאת פתרונות יצירתיים ושמירה על אחדות וגאווה יחידה. מנהל ההדרכה מוטי כהן, מסביר כי אין לאתגרים קשר ישיר לעבודה המלונאית, אך במקום בו 600 עובדים משרתים אלפי אורחים - חשוב שחברי הצוות יידעו לשתף פעולה ולמצוא פתרונות יצירתיים לבעיות. המנכ"ל רוני טימסיט מוסיף כי הוא רואה חשיבות רבה בהשבת כוח האדם, הכשרת העובדים והתמקצעותם.

במועדון הילדים של "ארמונות הרודס" באילת הותקנו מצלמות שמעבירות לטלוויזיה במעגל סגור את הנעשה במועדון הילדים לחדרי ההורים - בסיגנון תוכנית הטלוויזיה "האח הגדול". השידורים ניקלטים גם במרכז הבקרה של מחלקת הביטחון ומאפשרים לקב"טים לוודא שהכל כשורה. "מועדון הנסיכים שב"הרודס פאלאס" שופץ לאחרונה בהשקעה של 200 אלף שקל, ממוקם סמוך לבריכה ופתוח גם לאורחי "הרודס פורום". במועדון, שגודלו 100 מ"ר, מיתחם ג'ימבורי, פינות ישיבה מרופדות, פינות יצירה, פינת טלוויזיה ומישחקי פלייסטיישן. המועדון מנוהל על ידי גננות ומדריכות והוא מיועד לגילאי שנתים עד שתיים-עשרה.




החברה המובילה למחשוב בתי מלון

סילברבייט שמחה להכריז על סיום בהצלחה של פרויקט מחשוב כולל עבור רשת מלונות אטלס. הרשת המובילה בפיתוח וניהול 9 מלונות בוטיק בישראל.

אנו מאחלים לרשת המשך שיתוף פעולה פורה, ומודים למנכ"ל הרשת לסלי אדלר ודני ליפסן על שבחרו בקו מוצרי אופטיסה לניהול הרשת.

בהצלחה בניהול מלון הרסוני, מלון הבוטיק החדש בירושלים!

מאת משפחת סילברבייט

www.silverbyte.co.il • www.hotelgeniusatwork.com

כתובת אחת לפרוייקטים מלונאיים ותיירותיים



פרנדס אינטרנשיונל DCM, היא חברה העוסקת בפיתוח, ייעוץ, ניהול ושיווק מלונות ופרוייקטים תיירותיים. החברה הוקמה על ידי ישראל אנג'ל ב-1984, והצטרפו אליה כשותפים מיכל עמיר ודני רונן, מלונאים בעלי רקע בתעשיית המלונאות. החברה מלווה פרויקטים מלונאיים ותיירותיים בארץ ובחו"ל ונותנת מיגוון שרותים מקצועיים: סקירה ודוחות לבעלים על המצב הפיזי ותיפעולו של המלון, ייעוץ להשבחת המלון, תוכניות שיווק ומכירות וניהול כחברת ניהול. החברה מעניקה שרותים גם למלונות חדשים - ליווי זימים החל משלבי החזון, עבודה משותפת עם אדריכל הפרוייקט בגיבוש ובכתיבת הפרוגרמה, הכנת תוכנית כלכלית, ייעוץ לאדריכל הפנים וליועצים אחרים בכל שלבי ההקמה ובמהלך טרום הפתיחה, ההרצה והניהול. ישראל אנג'ל הוא בוגר הטכניון במינהל בתי מלון, בעל תעודת הסמכה לניהול מלונות ובוגר לימודי מינהל, שיווק ומכירות.

יש לך חומר למדור כוכבים?

הגאות במיספר התיירים היא בעצם אשליה

רפי וינר מרוצה. הוא הגיע לתפקידי ניהול במלונאות בגיל צעיר, למד היטב, צלח בהצלחה מיגוון רחב של תפקידים ומלונות ומודע היטב לאחריות שמוטלת עליו היום – גם כמנכ"ל מלונות "דניאל" ו"שיזן", גם כסגן נשיא "התאחדות המלונות בישראל", גם כיו"ר "איגוד מנהלי בתי מלון". הוא רודף אחרי ההצלחה ומבטיח בכך שההצלחה תרדוף אותו.



עיר חוף, עם כבישים רחבים, בניה יפה ומראה מרשים. מלונות "אפריקה ישראל" יפתחו שם מלון בעוד כשנה ואשדוד תיכנס למועדות המלונאית. אזור התעשייה של קרית גת מתפתח מאוד, הצרפתים אוהבים את העיר ואני צופה לו הצלחה.

אתם ממשיכים לשפץ?

את מלון "דניאל הרצליה" שיפצנו בשנה שעברה, ב"דניאל ים המלח" השקענו הרבה כסף – כבר שופצו 150 חדרים מתוך 300 החדרים שבמלון, הלובי חדש לגמרי וגם הספא שופץ. עוד 50 חדרים ישופצו ברמה גבוהה עד פסח. האורחים בקומות הקלאב נהנים מארוחת בוקר אינטימית בחדר האוכל המיוחד להם וטרקלין עסקים ולרשות כל האורחים יש חוף ים פרטי סמוך למלון. ב"דניאל הרצליה" סיימנו התקנת שתי סוויטות נשיאותיות בהשקעה של 350 אלף דולר לסוויטה והן בתפוסה טובה מאוד במחיר של 2,000 דולר ללילה.

איך מתקבלת החלטה על שיפוץ?

אנחנו משקיעים כל שנה 4% מהמחזור, שהוא בערך 80 מיליון שקל, כך שאנחנו משקיעים כל שנה 3 מיליון שקל. כשיש הוצאה שחורגת מהסכום הזה אנחנו לוקחים הלוואת בעלים ועושים כל מה שצריך. מול ההשקעה – אנחנו מתייחסים במלוא הרצינות לחיסכון. אני מנהל את החברה, ולכל מלון יש מנהל צעיר וטוב. אני עם אצבע על הדופק בכל מה שקורה במלונות ומקפיד להיות פעם בשבוע במלון ביים המלח. יש מחלקת שיווק אחת שמרכזת את כל הפעילות שבראשה עומדת רונית קופלנד. כל צוות השיווק עובד במרכז, מקבל הזמנות לכל המלונות ומדווח לרונית קופלנד. אנחנו מעודדים גם הזמנות באמצעות האינטרנט, שהוא עדיין לא המוקד העיקרי להזמנות – אבל גם זה מתקדם. אנחנו מכבדים כמובן

בגלל הצורך בהפעלת צוות בידור, במגורים ובהסעות. למלון בהרצליה העובדים מגיעים מכל האזור באגד, אבל ביים המלח אנחנו אחרים להסעות – וזו הוצאה יקרה גם בגלל המרחקים. אנחנו מסייעים עובדים מבאר שבע, מדימונה ומערד למישרת בוקר, ערב, לילה ולמישרת בניימ. עוד נושא שגורם לייקור הוא נושא המים. אני מדבר על הובלת מים מים המלח לבריכות ולספא. מצד אחד ההכנסות יותר קטנות ומצד שני ההוצאות יותר גדולות – וזה מאריך מאוד את משך הזמן של החזרת ההשקעה. קיבלנו את המלון ביים המלח במצב לא טוב והשקענו בו בשנתיים האחרונות יותר מ-2.5 מיליון דולר. אנחנו ממשיכים לשפץ את החדרים, את השטחים הציבוריים ואת הספא. התוצאות אומנם מצויינות, אבל כל זה גורם לעלויות גבוהות מאוד.

מלון "שיזן" נולד בזמן האינפיאדה. כשניכנסנו למלון "דניאל" בשנת 2000, זיהינו שהישראלים אוהבים ספא. ראינו שביים אשקלון בדרום לבין חיפה וצפת בצפון (להוציא "יערות הכרמל" ו"מיצפה הימים") אין אפשרות ליהנות מטיפולי ספא ולהישאר ללון. הקצינו אגף מיוחד לנושא, חילקנו את השטח לארבעים חדרים מעל מערכת של חדרי טיפול, בריכת שחיה פנימית, סאונה ולקוח, והצענו פתרון שאין כמוהו במרכז.

הספא שהיה במלון לא הספיק?

בדקנו את הנושא והבנו שאנשים שבאים לספא רוצים להיות בניפרד מיתר אורחי המלון, להסתובב בחלוק, ליהנות מחדר שונה מחדרי המלון ולא לאכול בחדר אוכל עם 400 אורחים. השקט והפרטיות הם נושאים חשובים מאוד למי שבא לנוח ולהתרגע. קודם היו באגף 26 דופלקסים – סלון ומעליו חדר שינה, בנינו תקרה בין הקומה הראשונה לשנייה, יצרנו עוד קומה וכך יצרנו 39 חדרים מעל לספא, עם כניסה ניפרדת וחדר אוכל ניפרד. כך אפשר להתנתק מן היום יום וליהנות מספא ומאירוח ברמה גבוהה ביותר. היתרון הכלכלי עבורנו הוא שזה מלון בתוך מלון עם כוח אדם מצומצם מאוד שנישען על כוח האדם של מלון "דניאל", בלי שום הוצאות מיותרות.

יש תוכניות להתרחבות?

נוסף על "דניאל הרצליה", "שיזן" ו"דניאל ים המלח", לקחנו לניהול מלון חדש באשדוד. המלון נימצא בשלבי בניה, יהיו בו 100 חדרים והוא ברמה של חמישה כוכבים, על חוף הים. המלון יפתח בעוד שנתיים. אשדוד היא עיר מדהימה.

תעשיית המלונאות רווחת נחת בתקופה האחרונה. יותר אורחים וצפי של 2.8 מיליון תיירים עד סוף השנה. על כל אלה מעיב עכשיו המשבר הכלכלי שנותן אותיותיו בכל העולם, ועשוי להשפיע גם על תעשיית התיירות. בינתיים, עונת החגים תרמה את שלה, ובפסק זמן קצר בין כל אלה – מנכ"ל מלונות "דניאל" פורס תמונת מצב מפורטת.

יש הבדל בין המלונות בהרצליה וביים המלח?

"דניאל הרצליה", "שיזן" ו"דניאל ים המלח" הם מלונות שונים זה מזה – מעבר למטרה העיקרית של כל מלון לארח תיירים וישראלים. המלון בהרצליה הוא אחד מהמלונות המצליחים והמוצלחים בארץ מבחינה כלכלית. בניגוד למה שהיה בעבר – 65% מהאורחים הם אנשי עסקים. בזמנו, כשניהלתי את מלון "דן אכדיה" הסמוך במשך שש שנים, 80% מהאורחים היו תיירים מאנגליה ומצרפת, 10% אנשי עסקים והשאר ישראלים. בעשר השנים האחרונות הרצליה השתנתה הודות לאזור התעשייה שהוקם בה. הגיעו הרבה חברות בין-לאומיות, אלה משכו כוחות מקצועיים מחו"ל – עובדים ומרצים – ופלח השוק הזה גדל מאוד. מבחינת המלונות – הרצליה לא השתנתה. היו אז ויש היום שלושה מלונות – "דן אכדיה", "דניאל" ו"השרון", ואנשי העסקים מהווים את הרוב בשלושת המלונות.

אנשי העסקים באים כל השנה, למעט בתקופת החגים היהודיים, ואז מגיעים לחופשה תיירים מצרפת ומאנגליה. אני מדבר על אלה שעדיין לא קנו דירות בארץ ומתגוררים במלונות. מתוך כל עשרה אורחים שהיו לי ב"דן אכדיה" בשנות השמונים ובתחילת שנות התישעים, שיבעה קנו דירות בהרצליה, בנתניה, בבתי ים ובחולון. "דניאל הרצליה" נהנה מתפוסה נתינת ממוצעת של 80% במחיר ממוצע של 250 דולר לחדר, עם תמהיל מצוין של אנשי עסקים ותיירים ועם מיספר רב של אירועים משפחתיים, כנסים, סמינרים וימי עיון. בנובמבר יתקיים כאן כנס "אורקל" עם 2,000 משתתפים ובסוף ינואר יתקיים כנס הרצליה זו השנה הרביעית, גם הוא עם 2,000 משתתפים.

ביים המלח המצב שונה לחלוטין. המלון הוא ברמה של חמישה כוכבים והוא אחד משני המלונות הטובים ביותר באזור. מגיעים אליו 75% ישראלים, והשאר תיירים. המחירים באזור הרבה יותר נמוכים מאשר במרכז, ומגיעים למעט יותר מ-100 דולר לחדר לעומת 250 דולר בהרצליה. ההוצאות ביים המלח הרבה יותר גבוהות מאשר במרכז,

את סוכני הנסיעות שמהם אכחנו מקבלים עבודה, אבל במקביל מפתחים את ההזמנות באינטרנט באמצעות מיבצעים.

אתה מסודר עם כוח אדם?

קשה מאוד להשיג עובדים בהרצליה, וקשה עוד יותר ביים המלח. יש מקצועות ישראליים לא רוצים לעבוד בהם, כמו שטיפת כלים, מלצרות וחדרנות. פעם למדו ב"תדמור" את כל המקצועות האלה אבל היום אין לזה ביקוש. אנחנו נעזרים בעולים חדשים ובפליטים מאריתרא שיש להם אישורי עבודה, וכולם נהנים מיחס שווה לעובדים האחרים. אנחנו לא מצליחים לשכנע חיילים משוחררים להישאר לעבוד במלון מעבר לחצי שנה שבסופה הם מקבלים מענק. זה חבל, כי ההתקדמות במלונאות לא תלויה רק בוותק כמו במקצועות אחרים, אלא לפי הכישורים האישיים תוך שוויון מלא בין נשים לגברים. אנחנו גם מקדמים עובדים שלנו ממלון למלון. הבעיה היא של כל המלונות, וב"התאחדות המלונות" מינו את יואב בכר כמנכ"ל משאבי אנוש כדי לקדם את הנושא. ההתאחדות השתתפה בשלושה ירדי תעסוקה שהניבו תוצאות, ואני בטוח שבלי כוח אדם מתאים לא נוכל להתקדם.

איך הגעת למלונאות?

בעצם רציתי להיות רופא. התחלתי ללמוד ובמקביל עבדתי כאח בבית החולים תל השומר. מנכ"ל מלון ותיק שהכיר את המישפחה הציע לי ללמוד מלונאות. למדתי בארץ, אחר כך בקורנל והתקדמתי מהר מאוד. בגיל 25 הייתי סמנכ"ל מלון ברשת בין-לאומית, בגיל 32 ניהלתי את "דן כרמל" בחיפה, בגיל 40 ניהלתי את "דן אכדיה", בגיל 40 ניהלתי את "שרתון ירושלים" ובגיל 50 ניהלתי את רשת "שרתון ישראל". המקצוע הזה נישאר במישפחה – יש לי בן שהוא ישראלי מיספר שתיים ב"שרתון תל אביב". הבן השני שלי למד מינהל עסקים, עבד ב"שרתון סיטי טאוור" ברמת גן והיום הוא איש עסקים.

יש לך תחזית לגבי מה שיקרה בענף?

הגאות הכלכלית שמדברים עליה במלונאות היא בעצם קצת אשליה. מיספר כניסות התיירים לארץ באמת גיע לעצם של 2.8 מיליון, אבל הסביבה הכלכלית נעשתה קשה מאוד. בשנה שעברה, עם פחות תיירים, הכפלנו כל דולר ב-4.2 והגענו למחזור מסוים. השנה אנחנו מכפילים ב-3.5, ומגיעים לאותו מחזור למרות העליה במיספר התיירים. מצד שני – חלו התייקרויות בכל המרכיבים – מזון, משקאות, כוח אדם, חשמל, גז ומים. פעם היינו מרוויחים על מזון ומשקאות כ-18%, והיום לא מרוויחים בתחום הזה. יש מלונות שאפילו מפסידים. עם יותר תיירים ויותר תפוסה אנחנו מגיעים לרווח של השנה שעברה ולא עומדים בתחזיות. חודש החגים, למשל, צימצם מאוד את התיירות העיסקית, כי הרבה חברות עיסקיות סגורות, ורק בנובמבר נוכל להבין מה קורה מבחינת התיירות העיסקית. יש עלינו גם איום כתוצאה מהמשבר הכלכלי

העולמי, כי החברות העסקיות כאן קשורות לאירופה ולארצות הברית. יהיה צימצום במיספר המישלחות ובמיספר הסדנות, ואין ספק שתהיה שנה לא קלה. אין לי מושג היום מה יקרה עם הדולר ואני לא יכול לעשות תחזית לשנה הבאה. השנה היתה טובה במיספר הכניסות, אבל התנאים הכלכליים גרמו לשחיקה. אילו לא היתה עליה של כ-400 אלף תיירים – היינו מגיעים לתוצאה פחות טובה מזו של השנה שעברה.

היית ממליץ לצעירים להתחיל בקריירה מלונאית?

בלי שום ספק – כן. אנחנו ניכנסים אומנם לתקופה שצריך לצמצם הוצאות, אבל יהיו שנות תיירות טובות. זה יהיה טוב, כמו שאומרים בפרסומת, אבל לא מצוין. בכל זאת – זה מקצוע נהדר, ואם רוצים להצליח בו צריך להשקיע. צריך לקחת בחשבון שעובדים בימי שיש, בשבתות ובחגים אבל זאת הדרך להתקדם. כמובן שגם צריך הכשרה מקצועית, אבל זה יותר פשוט מאשר בעבר. בזמנו – למדתי ב"תדמור" מינהל בתי מלון, הייתי חייב לעבוד שלוש שנים ואחר כך לעבור בחינות הסמכה של משרד התיירות. היום אני מציע למי שמתעניין שילמד מינהל עסקים או כלכלה, לא-דווקא מלונאות, יבוא לעבוד במלון, ואם לא ימצא חן בעיניו כעבור שנתיים שלוש, יוכל להמשיך בתחום אחר. גם לא כל חשב לי אם המועמד למד ב"קורנל" או ב"תדמור" או במקום אחר, חשוב לי לראות את הרצון שיש לו.

שמעתי שאתה עושה פעילות קהילתית.

מלון לא יכול לפעול בניפרד מהקהילה שבה הוא נימצא – גם אם זו קהילה עשירה כמו הרצליה פיתוח וגם אם זו קהילה בפריפריה. אנחנו דואגים לאורחים ולעובדים, וגם לסביבה שבה אנחנו חיים. אני רוצה קשר ישיר עם הסביבה, ולכן, למשל, אימצנו את "אור שלום". זהו מוסד שזכה בפרס קפלן שמטפל בילדים שנאלצו לעזוב את הבית מסיבות שונות. הילדים גדלים אצל מישפחות בבתיים רגילים והולכים לבתי ספר רגילים. אנחנו מלווים ילדים כאלה עד השירות הצבאי ומשתדלים ללוות אותם גם במהלך השירות וגם בשלבי הקליטה לחיים האזרחיים אחרי השחרור. יש בתיים כאלה במקומות אחרים בארץ, אבל "דניאל" מלווה בית כזה בהרצליה. אנחנו מזמינים אותם עם ההורים שמטפלים בהם לארוחות ערב במלון, לסרט, לקפה ועוגה ולבריכת השחיה. הם מוזמנים גם לאירועים של ילדי העובדים ואנחנו מעניקים להם ציוד שיוצא מהמלון. לבתיים בבאר שבע אנחנו מספקים עוגות ולחמניות טריות בכל בוקר, בדרך מהמאפיה למלון ביים המלח. הם מוזמנים למלון לארוחות ערב בימי שיש ואני מקפיד שמנכ"לים ומנהלי משאבי אנוש יהיו מעורבים במנהלות הזאת באופן אישי. חוץ מזה, אני משרת במדים במישטרת הרצליה כשוטר לכל דבר ועושה משמרת פעם בשבוע. עשיתי את זה כשהייתי בירושלים ואני ממשיך בזה עכשיו בהרצליה. אני מאמין שצריך לתרום לקהילה ולפתח יחסי גומלין עם הסביבה.

הוֹוֵיִקִים

אירית גזית

כתבה שביעית בסידרה

מלונאות היא אורח חיים



מתוך ספרו של אהרון מילר "הארץ המובטחת מדיי"

כשיש 500 אורחים, אי אפשר לזכור את השמות ואת הרצונות המיוחדים של כל אחד, אבל במלון "הר ציון" אני מצליחה לעשות את זה. יש לי מעורבות עמוקה בכל מה שקורה במלון, ומגע אישי של אישה מוסיף את הקסם שלו. מלונאות היא משימה, ואני בנויה למלא אותה. אני אוהבת את מה שאני עושה, אני יודעת להסיר מחיצות ולשמור על קשר לאורך שנים.

האורחים מעריכים את היחס?
הדלת שלי פתוחה ואני עושה כל מה שאני יכולה כדי להנעים את זמנו של האורח, ואם מישהו בא להתלונן – אחרי השיחה איתי הוא

החירותי עם אישה ישראלית נולדה בשם אירית גזית. שתייה מנהלת האירוח בכל ילדותי כתי הסלון שבה התאכסנו החופים והזמנים במשך יותר מ-20 שנים. אירית הייתה תמיד קלילה ומשפיעה והייתה ליחין את האכסן את ספאליטיקה הישראלית ובחיים בכלל. היא יצאה מנדרה כדי להצביע את רגנום של ארבעה מוזיקי טרינה ושל ציודיהם הקטנים. טעם את אפתה בבית עבוד ורין כריסטופר את האוכל האהוב עלי - מאפינס גוד - כשטעם הסלון היה פגור בשבת. עבד מרין אלהיים היא נוצרה הלימות כשענה שלוש לפנות בוקר, כדי שיש לה לוחצים מוכנה לפגישות הבוקר שלה. לכן לא טעם נפולטי מדיהים ביום שני והופינו באופן מסורתי מכותנו קסטינו והליחין לפיודי הכישר הנפוני בסריחה של שני זינו.

את חוששת מהמשבר העולמי?
עברנו בעבר תקופות קשות ושרדנו, והיום יש באמת הרבה סימני שאלה. אנשים מגיעים למסקנה שנסיעות זה מותרות, והכסף מיועד לתשלום המשכנתא, ללימודים, ליום-יום. לרבים אין את המשאבים הדרושים וכולם חיים בחשש. עדיין לא קיבלנו ביטולים, אבל יש האטה בקצב ההזמנות. אני נערכת בהתאם ולא אתכנן תקציב לא ריאלי. אולי נקצץ בכוח אדם, אולי נפחית את מיספר ימי העבודה, נערוך בהתאם על מנת להקטין את הפגיעה אם תבוא.



אירית גזית עם דניס רוס

לצעירים יש עתיד בענף?
הייתי רוצה שצעירים ייכנסו לענף לא כניסוי - אלא כמקצוע לחיים. רבים מהצעירים באים לחצי שנה כדי לקבל את המענק, ועוזבים. לצעירי אין בענף הרבה אנשים שמשמש אוהבים אותו. גם נקיון החדר צריך להעשות באהבה וצריך להיות מוכן להשקיע. במלון לא עובדים מ-8 עד 4. כשצריך נישארים יותר וגם עובדים בשבתות ובחגים. חבל שלא יוצרים מיסגרות מתאימות לקלוט צעירים ולהחזיר בהם את אהבת המקצוע, שלפי דעתי הולך וניכחד. כשלוקחים עובדים מזדמנים, הענף ניראה לא טוב.

מה יש לך להוסיף?
אנחנו מאמצים כבר ארבע שנים את בית הספר "מרכז שיקום נוער". לומדים בו גילאי 16 עד 21 ושם מכינים אותם לחיים האמיתיים. בכל יום רביעי הם באים למלון ועובדים במיטבה, בחדר האוכל, בחדרים וברחיצת כלים והם ממש חלק מהמלון. הם מחכים בכליון עיניים לכל יום רביעי, ותורמים תרומה חשובה למלון. בסוף השנה אני עושה להם מסיבה ביום כף, וכולם מאושרים. זה הגיע לכך שהעונש הכי קשה למי שמגיע לו עונש הוא לא לבוא אלינו ביום רביעי. הקשר שלנו עם הקהילה באמצעות "מרכז שיקום נוער", הוא חלק מתפיסת העולם שלי.

נעשה חבר. זאת המשימה שלי: אף אורח לא ייצא כועס מהמלון. אני מאוד בעד לשמוע כל תלונה או הערה, להסיק מסקנות ולתקן מה שצריך, כי זה האינטרס שלי. אני אומנם לא יכולה להיות בכל מקום 24 שעות ביממה, אבל אני באה מוקדם בבוקר ונישארתי לפחות עד תשע בערב. האורחים קולטים את ההשקעה שלי ומעריכים את זה, וההוכחה היא שיש אורחים חוזרים.

איך זה עובד?
אני רושמת מה אורחים אוהבים ושולפת את המידע בביקור הבא. חשוב לי מאוד לדעת אם אורח חוזר אוהב כרית נוצות, אם הוא צמחוני או איזה חדר הוא מעדיף. את המידע הזה מקבלים גם אנשי הקבלה, המשק וחדר האוכל ויש לזה השפעה עצומה על שביעות רצונו של האורח. למדתי את זה במלון "המלך דוד", לא שכחתי ואני מודה להם על שעשו לי בית ספר כל כך טוב. צריך לזכור שתייר שמגיע לארץ מרגיש נטוש - הוא לא דובר את השפה, לא מכיר את

לעיניים, שניבנה בשנת 1860. במיפס התחתון של הוילה אנחנו עורכים אירועים (עד שמזמנים משתתפים) ובנוסף - ימי כף לחברות עסקיות שמשלבות בילוי בחמאם, בגקוזי החיצוני ובחדרי הספא עם הדיונים המקצועיים. אנחנו עורכים גם סופי שבוע של גבינות ויין וסירורים ברחבי ירושלים, וזה מבסס את איכות האורחים שבאים אלינו.

חוץ מהאורחים הטובים, גם התפוסה טובה?
ניגמור השנה עם תפוסה של 75% - זה מצוין, ויש לזה סיבה. 130 אנשי הצוות במלון הם ברמה גבוהה, חלקם עבדו איתי כשעבדתי במלון "לרום", הצטרפו אליי וממלאים תפקידים מרכזיים. ביניהם - שף מוטי יוסף שהיה במלון "המלך דוד", והוא אחד מארבעת השפים שניבחרו להכין את הארוחות הרשמיות בבית ראש הממשלה לאורחים מחו"ל. עם הצוות הזה אני מטפחת את השירות האישי, שכמותו קשה לתת במלון גדול.

המלון בפני אנשי משרד החוץ והסגל הדיפלומטי שאותם הכרתי בתפקידי הקודם, ועד היום כבר היו במלון אחד-עשר ביקורים רשמיים של שרי חוץ וראשי ממשלה (בכל חיי המלונאים כבר טיפלת ב-600 ביקורים רשמיים) והתקיימו פה ועידות ושיחות רשמיות עם פלשתינאים. רבים שבאים רק להציץ - נישארים כאן, לכן אני מחויבת להשביח את המלון ככל האפשר. שיפצנו את כל החדרים, בנינו סוויטות חדשות, הוספנו בחדרים מיניבר, קומקום חשמלי, פינת קפה, מצעים חדשים, מגבות משופרות, מדים לעובדים, החלפנו טפטים, פאנלים ושטיחים, וישו של המלון הולך לפניו גם בארצות הברית. בסופו של דבר, התפוסות מדברות בעד עצמן.

מי האורחים?
הרבה מאוד אמריקנים והרבה מאוד אירופאים - מאנגליה, מצרפת ומגרמניה. באים לכאן לחגוג אירועים מישפחתיים ונהנים מהפנינג אמיתי. זו אוכלוסיה נחמדה, והשמועה עוברת מפה לאוזן. יש במלון 97 חדרים ו-40 סוויטות, אחת מהן, הסוויטה המלכותית, עם שלושה חדרי שינה, מרפסת ענקית שפונה לעיר העתיקה וסלון ענק שמתקיימות בו ארוחות. מחיר הסוויטה הוא 3,000 דולר ללילה, ומי שמקבל אותה נהנה מתמורה מלאה. בחצר המלון יש וילה שבמיפס העליון שלה יש שלושה חדרי שינה. זה היה בזמנו בית המגורים של מנהל בית החולים

אירית גזית היא מלונאית מושלמת. לא רק בגלל שהיא מנהלת מלון, אלא גם בגלל שהיא יודעת הכל, רואה הכל ומבינה מצוין כל מה שקורה במלון גם אם לא מספרים לה. במהלך סיור במלון היא רואה שולחן שלא מונח במקום, שקית כביסה שלא נילקחה לטיפול, בדלי סיגריות שאסור שיהיו. מכשיר הטלפון שלה פועל בלי הפסק, והיא מודיעה למי שצריך מה עליו לעשות כדי שהמלון ייראה כל הזמן יפה מאוד ונקי במיוחד. כשהיא מדברת על המלון - עיניה בורקות והיא שופעת אהבה. "אין מלון כזה", היא אומרת. לא קשה להסכים איתה כשרואים את קירות האבן, את החדרים המרווחים, את הסוויטות המפוארות ואת הנוף הקוסם של העיר העתיקה שנישקף מכל עבר. המיקום מצוין, המיבנה הארכיטקטוני מרשים והרוח הטובה שאירית גזית משרה על האורחים ועל העובדים עושה את שלה: העובדים נאמנים והאורחים חוזרים.

מה קרה במלון מאז שהגעתי?
כשהגעתי למלון לפני שלוש שנים הוא היה יפה, אבל לא נוצל היטב בגלל שיווק לא נכון. באתי מבית ספר מצוין, מלון "המלך דוד", והחלטתי להעלות את הרמה ל"קינג דיוויד" בזעיר אנפין. עם הנסיון שיש לי - אני חושבת שזה אפשרי. הדבר הראשון שעשיתי הוא למצב את המלון מבחינת האורחים. פעם היו מגיעות לכאן קבוצות של "תגלית" וקבוצות נוער אחרות, והיום זה לגמרי אחרת. הצגתי את

70 אלף צליינים אוונגליסטים ביקרו בכפר הנופש עין גב במהלך שנת 2008. לדברי מנהל כפר הנופש עין גב חיים סתתיהו, הסיבה לעליה במספר הצליינים היא הקירבה למקומות הקדושים לצרות. במקום 180 חדרי אירוח משופצים.

מנכ"ל חברת "מלונות אפריקה ישראל" אריאל קפון מדווח כי במלונות "קראון פלזה" והולדיי אין" נירשם גידול של 80% בהכנסות מהתיירות הרוסית. התיירות מרוסיה ממשיכה להיות יעד מרכזי באסטרטגייה השיווקית של הרשת.

רשת "מלונות דן" פתחה מחזור חדש של קורס סגני שפים, על מנת להכשיר עתודת שפים. משתתפי הקורס הם טבחים בכירים משלושה עשר מלונות הרשת. את הקורס יזם ופיתח ראש אגף מזון ומשקאות ב"מלונות דן", חיים שפיגל. הקורס יימשך כשנה, ובמיסגרתו התלמידים יתארחו כל חודש באחד ממלונות הרשת.

מלונות "ישרוטל" הקימו צוות לבחינת הנושא הירוק – על מנת להפוך את שנים-עשר מלונות הרשת לירוקים וידידותיים יותר לסביבה. מנכ"ל מלונות "ישרוטל" רפי שדה מוסר כי ב"ישרוטל" פועלים שנים רבות בתחום הגנת הסביבה. למשל – באחוזת הבריאות "יערות הכרמל" הופכים את הפסולת האורגנית לקומפוסט לחקלאות, ובמלון "ישרוטל אגמים" באילת פועלת מערכת סולרית המחממת את מי הבריכה. בתיכנון – כל כלי הרכב של החברה יהיו כלי רכב היברידיים.

אשתו של שגריר ארצות הברית בישראל ג'ון ג'ונס, שבעלה סיים את תפקידו בארץ, ניפרדה מחברותיה נשות השגרירים במלון "דניאל" בים המלח. מנכ"ל המלון ליאור חיימוביץ' ערך לאורחות סיום במלון והציע להן טיפולי ספא אישיים, ארוחות מפנקות, הרצאות על טיפול ויופי, ביקור בחמאם הטורקי ובבריכה.

מנכ"ל מלון "רג'סי" ירושלים ויו"ר התאחדות המלונות בעיר פול מילויצקי, מתרפק בהנאה על התוצאות של ראש השנה: גידול של 15% בלינות לעומת השנה שעברה, תפוסה של 95%, הכנסות של 4.5 מיליון דולר.

גם בגלל המלונות ישראל יפה?



תוצאות התחרות השנתית "מלון נאה בישראל יפה" 2008

מלונות מצטייני רשת:
קלאב מד קורל ביץ' אילת – מלונות פתאל.
המלך דוד ירושלים – מלונות דן.
רות רימונים צפת – רשת רימונים.
ישרוטל רויאל גארדן אילת – מלונות ישרוטל.
קראון פלזה חיפה – מלונות אפריקה ישראל.
קיסר פרמייר אילת – רשת קיסר פרמייר.
פרימה רויאל ירושלים – רשת פרימה.

מלונות מצטייני תרומה לקהילה:
רשת מלונות פתאל.
רשת מלונות ישרוטל.

זוכי דגל היופי:
מלונות קטנים: ישרוטל טאוואר תל אביב; מלונות בינוניים: גני דן אשקלון; מלונות גדולים: ישרוטל אגמים.

זוכי פרחי יופי:
5 פרחי יופי: חוף התמרים, הבית בגליל, ענבל ירושלים, לוט ספא, קיבוץ לביא, כנען ספא, בוטיק מצפה ים, המלון הסקוטי, הנסיכה אילת, העונות, ניר עציון, הבית של דונה, רציה, הגושרים מלון בטבע, השרון, ירושלים.

בטקס חגיגי שהתקיים במלון "הילטון" בתל אביב, הוכרזו הזוכים בתחרות "מלון נאה בישראל יפה". הזוכים הגדולים הם "ישרוטל טאוואר" בתל אביב, "ישרוטל אגמים" באילת ו"גני דן" באשקלון. התחרות נערכת ביוזמת המועצה לישראל יפה, בחסות משרד התיירות ובשיתוף "התאחדות המלונות בישראל", ובטקס ההכרזה על הזוכים בהנחיית דן כנר השתתפו שרת התיירות רוחמה אברהם בלילא, נשיא התאחדות אלי גונן, יו"ר הנהלת המועצה לישראל יפה אברהם כץ עוז, ראשי תעשיית התיירות והמלונאות ושרי תיירות לשעבר. בטקס הוכרזו המלונות המטופחים והמושקעים ביותר בארץ על פי אמות מידה שונות, והנושא שהשנה הושם עליו דגש הוא תרומה לקהילה – סיוע למישפחות ניזקקות, אירוח חיילים, תרומות לילדים חולים, חלוקת מזון ותמיכה בפרוייקטים חברתיים. את הטקס ליוותה מקהלת קולות שלובים צור הדסה, בניצוחו של חיים אסנר.

רוחמה אברהם בלילא: נשנס מותניים ונשלב ידיים



אלי גונן: פתרונו תעסוקה



"אני גאה לראות הרבה נשים מנהלות", אמרה שרת התיירות. "נוצר היום מצב שבו שלוש נשים בתפקידי צמרת מוכיחות את עוצמת הכוח הנשי: יו"ר קדימה המיועדת לתפקיד ראש הממשלה, נשיאת בית המישפט העליון ויו"ר הכנסת". השרה הביעה שביעות רצון מאנשי הצוות המקצועי במשרד התיירות, שהוא הרביעי בחשיבותו במשרד הממשלה מבחינת התרומה למשק. היא מנתה יעדים שבכוונתה לטפל בהם: צימצום האבטלה בעיקבות מחסור של 4,500 עובדים בתעשיית המלונאות, טיפול נכון בגל התיירות הצפוי מרוסיה ועידוד התיירות מסין. "החלומות בשמים והכלים נטועים באדמה", אמרה השרה, "ואם נשנס מותניים ונשלב ידיים – התיירות תשגשג כמו במדינות השכנות". השרה הצביעה על הצורך ברוזו הליכים. לדבריה – למרות שהמדינה צעירה אנחנו מתמודדים עם ביורוקרטיה זקנה.

פרידה מיונת הרפז



נשיא התאחדות קידם בברכה את שרת התיירות רוחמה אברהם בלילא והביע הערכה לתנופה שהיא מגלה עם כניסתה למשרד. הוא ציין כי לכל אחד משלושת ירידי התעסוקה וההכשרה שהתקיימו לאחרונה הגיעו 2000 מתעניינים. "זוהי הוכחה שיש לנו פתרונות התעסוקה הכי טובים", אמר אלי גונן. "אנחנו סוגרים שנת תיירות טובה ונגיע כניראה ל-2.8 מיליון מבקרים, והמגמה היא חיובית". לדבריו, אנשי תעשיית התיירות עמדו בכל המשברים, ואם הממשלה תקצה את תקציבי השיווק הדרושים – יהיה אפשר להגיע רחוק. הוא הודה על היוזמה של המועצה לישראל יפה וציין לשבח את מנכ"ל משרד התיירות שאול צמח, שאיתו ועם צוותו – כפי שאמר – יש דיאלוג טוב.

אברהם כץ עוז: מדינה נהדרת



הטקס, ששולב בהרמת הכוסית המסורתית של "התאחדות המלונות בישראל" לקראת ראש השנה, היה הזדמנות מצוינת לפרידה מיונת הרפז, שבעשרים השנים האחרונות ניהל את "התאחדות המלונות" בירושלים. לכבודו ניטעו חמישים עצים ביער ההתאחדות בהרי ירושלים.

יו"ר המועצה הסביר כי מטרת המועצה הן טיפוח איכות הסביבה, היופי, האסטטיקה וחינוך להשגת מטרת אלה. הוא הביע תקווה שמיספר התיירים שהגיעו לארץ יהיה כמיספר תושבים והמליץ להאיר פנים לתיירים. "יש לנו אפשרויות תיירות מגוונות ומדינה נהדרת, וכניראה שאנחנו לא מציגים אותה מספיק טוב".

כשאני הולך בלובי אני צובט את עצמי

יורם אייל, מנכ"ל מלון "כפר המכביה", מרוצה מאוד ממה שקורה במלון. השקעה של 110 מיליון שקל הניבה מלון סוויטות חדש, והשקעה של 15 מיליון שקל שידרגה את המלון הקיים. המקום נישאר מרכז כנסים ואירועים ומועדון ספורט ששמו הולך לפניו, אבל עכשיו יש גם מלון חדש וחדש ברמה של חמישה כוכבים.



באילת ומזה שיבעה חודשים הוא ב"כפר המכביה". את ההבדל בין אילת ל"כפר המכביה" הוא מסביר כך: "באילת הצוות כל הזמן סביב האורח שמבלה את מרבית זמנו במלון, וכאן - אנשי העסקים יוצאים לפגישות במשך היום ואנחנו איתם רק בבוקר ובערב. במיסגרת תפקידו, הוא מנהל מיספר תחנות

מזון ומשקאות: חדר אוכל - עם ארוחות בוקר חלביות וארוחות צהריים וערב בשריות במיזון חופשי עם תפריט שמשתנה מדי יום. קפיטריה חלבית - עם תפריט ים תיכוני, איטלקי ואסיאתי. לובי מרכזי - חלבי, עם כריכים, עוגות, פינת בריאות ומשקאות. מסעדה בשרית, בר ושירות חדרים.

עוד מלון יפה בירושלים: מלון ממילא



בעוד חודשים אחדים ייפתח בירושלים מלון ממילא על ידי חברת אלרוב. במלון יפעלו 192 חדרים וסוויטות מפוארות מול העיר העתיקה. עיצוב המלון בוצע על ידי מעצב העל האיטלקי פיירו ליסוני. המלון משתרע על שטח של 20 אלף מ"ר, ויהיו בו 133 חדרי סטנדרט, 29 חדרי דה-לוקס ו-30 סוויטות. בקומת הגג, היא הקומה ה-14, תיפעל מיסעדה ממנה נישקף נוף רחוב ממילא וחומות העיר העתיקה. בקומה ה-15 מתוכנן גג שיזוף ובקומה הרביעית בריכת שחייה בשטח של 400 מ"ר. חלל

על מחלקת מזון ומשקאות ממונה עמית קוגל, בן 38, שלמד מלונאות משולבת ב"תדמור" ומינהל בתי מלון באוניברסיטת ניו הייבן בארצות הברית. הוא עבד במשך תשע שנים במלונות "דן" ו"שרוטל"

"יש שילוב מצויין בין המחלקות", אומר ארי איני, "כי היום אי אפשר להסתמך רק על מיגזר אחד. יש לנו הרבה מה להציע חוץ מהמלון עצמו, ממרכז הכנסים וממועדון הספורט - גם כרי דשא גדולים ומסלולי טיול באיזור, כמו הפארק הלאומי. אנחנו מהווים מקום מיפגש על צומת דרכים, ויש בזה פתרון מצויין למי שמגיע מחוץ לעיר. יש חניון ענק של 600 מקומות ומסעדה ופשוט נעים להיות כאן.

יורם אייל, תוך הבעת שביעות רצון מן המלון ומדברי השבחה של ארי איני מוסיף: "אנחנו מתכננים כאן גם מועדון עסקים ושיפורים אחרים, אבל מה שלא פחות חשוב הוא שניעים לעבוד כאן. אנחנו חבורה מגובשת ויעילה, ולדוגמה - המלון הקיים שופץ על ידי אנשי האחזקה של המלון. בנוסף, למלון יש בידול ברור: הוא נימצא ממש בחיק הטבע ויש בו מיגוון אפשרויות במקום אחד."

אנשים אהבים ארוחות טובות

על מחלקת מזון ומשקאות ממונה עמית קוגל, בן 38, שלמד מלונאות משולבת ב"תדמור" ומינהל בתי מלון באוניברסיטת ניו הייבן בארצות הברית. הוא עבד במשך תשע שנים במלונות "דן" ו"שרוטל"

מלונות - הקיים והחדש, וגם האורחים במלון הקיים נהנים מכל השירותים של המלון החדש - לובי, חדר אוכל, בר ויתר המיתקנים.

לדברי יורם אייל, קל יותר למכור לאנשים מלון חדש מאשר מלון קיים ממותג מחדש, ולכן הורחבה מחלקת המכירות שנוחלת הצלחה לא מבוטלת. יורם אייל הוא מנכ"ל כל הקומפלקס, ועל כל יחידה יש מנהל משלה: את המלונות מנהל ארי איני, את מרכז האירועים והכנסים קובי פרץ ואת מועדון הספורט ארז בן דוד. במערכת המשולבת הזאת כל אורח יכול ליהנות מהכל, כשמועדון הספורט עומד לרשותו ללא תשלום. בנוסף - נפתח במלון החדש ספא עם שלושה חדרי טיפול ומכשירי כושר מתקדמים.

"זהו מלון אטרקטיבי לחברות עיסקיות ולאנשי עסקים", מסביר יורם אייל, "עם גישה נוחה למרכז, לצפון ולדרום, עם חניון ענק ועם כל השרותים הדרושים לאנשי עסקים."

קרוב לכל מקום

מנהל המלון ארי איני חולש על צוות של חמישה אנשי מכירות שפועלים במיוחד בשוק העיסקי, אבל פונים גם לשוק הכנסים, לתירות פנים ולתירות ניכנסת.



יורם אייל

מנכ"ל מלון "כפר המכביה", בן 58, נימצא במקום משנת 1983. חוץ מהפסקה של ארבע שנים, בהן עבד ב"קשרי תעופה" וב"חוף אלמוג", הוא מלווה את "כפר המכביה" בכל שלביו. "היום", הוא מספר, "אני צובט את עצמי כשאני הולך בלובי של המלון החדש". אין ספק. המלון מרשים - יפה, נעים, שופע חידושים ואפשרויות.

כשהיה ראש שליחי הסוכנות באמריקה, הציעו ליורם אייל ללמוד מינהל בתי מלון, דבר שעשה בערבבים, נוסף על עבודתו, ולבוא ל"כפר המכביה" עם תום שליחותו. הוא חזר, היה סמנכ"ל ואחר כך מנכ"ל עד היום.

במלון הקיים, שניפתח ב-1985, יש 124 חדרים, שאיכלס בעיקר קבוצות מחו"ל. ב-1968 ניבנה הקאנטרי קלאב, וכך נוצרו במקום שלושה מרכזי רווח: המלון, מרכז האירועים והקאנטרי קלאב. המקום ניבנה בתחילה ככפר אולימפי לספורטאי המכביות, אבל מאז ועד היום שינה את פניו לבלי הכר. אחרי שהסתבר שיש ביקוש רב למלון הקיים, נפלה החלטה לבנות מלון חדש, כדי למצות את פוטנציאל השטח - 80 דונם במרכז גוש דן. המלון החדש, שגם בו 124 סוויטות, התחיל את דרכו כמלון של יחידות נופש לחברי מכבי בעולם ולתושבי חוץ - באמצעות רכישה וזכות לשימוש במשך עד שלושה חודשים בשנה. כשמישהו מהרוכשים לא מממש את זכותו, המקום מתפקד כמלון לכל דבר וניכנס למאגר החדרים הרגיל של המלון. "המקום פתוח מיוני 2008, ומתוך 124 הדירות - עשרים מהן הן של שני חדרי שינה (ביתר - חדר שינה אחד), שאותם ניתן לנצל לשתי דירות, ואין כוונה למכור יותר.

כיום מתפקדים במקום למעשה שני



עמית קוגל



ארי איני

מיבשלת בוטיק לבירה

יוחאי קודלר, סטודנט לתואר ראשון בניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון, מספק חומר מעניין למחשבה. וגם – הוא מייצר בירה תוצרת בית שזוכה בפרסים.

רוחות חדשות מנשבות בתעשיית הבירה בישראל. עד לשנות ה-90 שוק הבירות בארץ היה מנומנם. בשנות ה-90 הגיעו לארץ הבירות הבלגיות ובעקבותיהן הבירות האיריות הכהות: ג'נס ומרפיס. בד בבד עם הגידול בייבוא הבירות החל ייצור עצמי של חובבי בירה שלא הסתפקו במצאי הקיים.

מבין היצרנים הביתיים, אחד הוותיקים והמעניינים הוא יוחאי קודלר מקיבוץ אורים שבצפון הנגב. יוחאי, סטודנט בן 29 באוניברסיטת בן גוריון הלומד לתואר ראשון בניהול מלונאות ותיירות, מנהל כיום את "מיבשלת הנגב". המבשלה מייצרת בירות מסוג "אייל" (ale) – בירות המאופיינות בטעם עשיר ופירותי. במיבשלתו יוחאי מייצר ארבעה סוגים של בירות שמיצרות באופן שוטף כל השנה (בירה פסיפלורה בהירה, בירה אמבר אייל בצבע אדמדם, אי.פי. אי בירה מרה אדמונית ופורטר אלון, כמו גם שלל בירות מיוחדות שמיצרות בכמויות מוגבלות בתקופות מסוימות בלבד (הידועה שבהן בקרב אניני הבירה בארץ היא בירה בטעם סלמון).

יוחאי החל לבשל בירה כאשר שהה באלסקה. הוא התגורר בחווה כפרית בעיירה קטנה בשם הומר, ובלית ברירה החל לבשל בירה על תנור גז בחצר. "בעיירה הקטנה לא היה מיבחר גדול, וחבריי ואני נאלצנו לייצר את הבירה בעצמנו", הוא אומר. לאחר שחזר לארץ, אחד מחבריו של יוחאי הגיש לתחרות מקומית את המתכון של יוחאי לבירה "סטאוט כהה" ללא ידיעתו. תחרות זו סימנה את תחילת דרכו של יוחאי. הוא זכה בתחרות זו במקום הראשון.

בתחילת דרכו בארץ יוחאי נאלץ לאלתר ולחפש ציוד וחומרי גלם. שוק הפישפשים ביפו סיפק סירים גדולים ומיכלי זכוכית בראשית הדרך. חומרי גלם היה קשה יותר להשיג, אך לאחר ניסיונות ספורים הושג גם לתת שעורה (חומר הגלם המרכזי הדרוש להכנת בירה). כך החל ייצור הבירה בקיבוץ אורים. יוחאי לא היה שבע רצון מאיכות הבירה. בשנת 2005 טס לדנוור בקולוראדו כדי לצבור ניסיון וללמוד על תעשיית הבוסטיק האמריקנית. הוא עבד במיבשלה קטנה בבולדר, ללא שכר. "הרווחתי ארוחת צהריים, בירות חינם בסוף משמרת ו-12 בקבוקים כל סוף שבוע. משכורת אידיאלית". בתום השנה חזר לקיבוץ אורים והתאים את המערכת שבנה לשיטת הישול השונה שלמד. השהות בארצות הברית לימדה את יוחאי כי ניתן לצאת מהקופסה והוא החל לרקוח בירה בטעמים מקוריים. ב-2006 זכה בתחרות של "המרכז לבירה ביתית" בסיגנון בירה כהה. ב-2007 זכה בתחרות של "מועדון הבירה הישראלית" במקום הראשון

מחקרים מלמדים כי אנשים כיום מחפשים לצרוך חוויה קולינארית נוסטלגית.

התייר מעוניין במוצרי מזון שאינם מיוצרים בצורה המונית, לבוא במגע ישיר עם היצרן עצמו, כמו גם לחזות בתהליך ייצור שהם תופסים כ"אמיתי" (למרות שכל תהליך ייצור הוא אמיתי). לצורך הדוגמה אנשים מוכנים לשלם הרבה יותר עבור בקבוק יקב לאחר שפגשו את בעל היקב מאשר עבור אותו בקבוק



צילום: דני מכליס

בסיגנון בירה בהירה ובסגנון בירות מיוחדות. באותה שנה זכה יוחאי בפרס הגדול BEST OF SHOW – מקום ראשון מבין כל הזוכים עם בירה מעושנת כהה. בשנת 2008 זכה שוב במקום הראשון בסיגנון בירות מיוחדות עם בירה בסגנון יין שעורה, בירה שתהליך היישון שלה נמשך כשנה והיא בעלת אחוז אלכוהול גבוה. בשנה זו הוא הוכרז בשנית כ-BEST OF SHOW.

בימים אלה יוחאי מתכנן לפתוח מיבשלת בוטיק קטנה שמרכזי מבקרים בצידה. לצורך פתיחת מים זה נעזר יוחאי בליווי חממת התיירות (גוף שממומן על ידי משרד החקלאות, משרד התיירות והרשות לפתוח הנגב) וקרן נס לפיתוח הנגב. לטענתו של יוחאי, בידולו נובע מהייחוד שבמיבשלתו. יוחאי מקפיד על שיטות ייצור לא ממוחשבות תוך פיקוח אישי על

תהליך הייצור, בדומה לתהליך ייצור הבירה במיבשלות הבוסטיק כפי שנערך מזה מאות שנים. הבירות אותן מייצר יוחאי, להבדיל מהבירות הקיימות היום בארץ, לא מפוסטרות ולא מסוננות כדי לשמור על הטעם, הטריות והערך התזונתי של הבירה. במקביל עומד יוחאי להתחיל את לימודי השנה השלישית במחלקה לניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון. לטענתו הלימודים היקנו לו בסיס רחב להקמת עסק וידע בתחום שהיה חסר לו. "הלימודים במחלקה לניהול מלונאות ותיירות הם הדרך הטובה ביותר לרכוש ידע בתחום טרם הפיכתי ליזם". ד"ר יניב פוריה, חבר סגל במחלקה לניהול מלונאות ותיירות, מסביר כי המחלקה גאה בסטודנטים כמו יוחאי והוא וכי הידע אותו רכש במהלך לימודיו יהיו לו לעזר בניהול המיבשלה. לדעתו של ד"ר פוריה, ליזמות זו פוטנציאל לתרומה לקידום התיירות באזור הדרום. "הדרום צמא למיזמים מסוג זה. ליוחאי ולמיבשלתו יכולת לתרום לנוף התיירותי באזור הנגב.



הנהלת רשת "פרימה" טיילה בריביירה הצרפתית, אחרי שהרשת עברה את היעדים שהציבה לעצמה. מנכ"לית הרשת אתי לוי פירגנה לחברי הנהלה כהערכה על מאמציהם שהוכתרו בהצלחה. בתמונה: חברי הנהלת רשת "פרימה" ב-Hotel de Paris במונטה קרלו.



ראש ממשלת בריטניה לשעבר ונציג הקוורטט בהווה טוני בלייר, שהה להנאת במלון "שרתון פלאזה" בירושלים. מנכ"ל המלון יוסי סודרי קיבל את פניו. עוד התארחו במלון משתתפי התוכנית "האח הגדול" ונהג מונית הכסף עידו רוזנבלום.



שגרירים, מלונאים, לקוחות וספקים חגגו את פתיחת הלובי החדש וטרקלין העסקים במלון "שרתון תל אביב". שף צ'רלי פדידה הכין מטעמים, שאליהם התלווה הופעת טרספורמציה, תפאורה עם פרחים ענקיים מנייר, תאורה מיוחדת ומוזיקת רקע עם נבל וכינור. כל אורח קיבל בכניסה מפתח מזל, וניסה את מזלו בפתיחת הדלת שמאחוריה מצפה פרס. צילום: פביאן קולדורף.



שגריר ארצות הברית בישראל ג'יימס קניגהאם, קיבל את כתב האמנה בטרקלין העסקים במלון "דן תל אביב" מראש הטקס במישרד החוץ יצחק אלדן. בתפקידו הקודם היה קונסול ארצות הברית בהונג קונג וקודם – שליח ארצות הברית לאו"ם. מנכ"ל המלון יעקב סודרי ועמי פדרמן מבעלי רשת "מלונות דן" קיבלו את פני השגריר ואיחלו לו הצלחה בתפקידו. מימין לשמאל: יעקב סודרי, עמי פדרמן, השגריר ג'יימס קניגהאם, יצחק אלדן. צילום: ישראל הדרי.

במקום הראשון: קראון פלזה סיטי סנטר



עיסקית רבה", אומר מנהל פעילות מלונות "אפריקה ישראל" בישראל שמואל שי. "מלון קראון פלזה נימנה עם מלונות היוקרה של מועדון Priority Club, והזכיה מגיעה לידיעת יותר מ-37 מיליון חברי המועדון בעולם". "יור חברת "אפריקה ישראל" לב לבייב ומנכ"ל מלונות "אפריקה ישראל" אריאל קפון ברכו את עובדי המלון ואת מנהליו על ההישג.

מאירופה, מהמזרח התיכון ומאפריקה. אורחי המלונות נישאלו על מקצוענות ואדיבות הצוות, האווירה, רמת התחזוקה, מהירות הגלישה באינטרנט, המיסעדות, סרטים ובקאות הצוות בפרטי המלון. ניקוד גבוה במיוחד הוענק למלון על התשובות לשאלה "האם אתה מתכוון לחזור למלון ולהמליץ עליו לחברים".

בסקר שביעות רצון שערכה רשת "אינטרקונטיננטל" העולמית, זכה במקום הראשון מלון "קראון פלזה סיטי סנטר" של חברת מלונות "אפריקה ישראל" והגיע ל-93.3%. מלון העסקים התל אביבי הקדים את מלון "קראון פלזה דובאי" שהגיע למקום השני עם 91.7%. למקום השלישי הגיע מלון "קראון פלזה פראג". בסקר השתתפו 668 מלונות מקבוצת "אינטרקונטיננטל"



שחקן העבר בליגת הכדורסל של N.B.A. בארצות הברית קרלוס ארויו (מימין) שמשחק השנה במכבי תל אביב, התארח במלון "הילטון תל אביב" והתקבל על ידי מנהל יחסי הציבור של רשת "הילטון" בישראל מוטי ורסס.

תוצאות הבחירות באמריקה במלון המלך דוד בירושלים

מלון "המלך דוד" בירושלים ארח 230 איש – אנשי שגרירות ארצות הברית בישראל, אנשי הקונסוליה האמריקנית, צנצי המפלגה הדמוקרטית והרפובליקאית השוהים בארץ ואנשי משרד החוץ, שצפו יחד בתוצאות הבחירות בארצות הברית.

האורחים צפו בתוצאות על ארבעה מסכי פלזה בגודל 50 אינץ' ונהנו מארוחת בוקר אמריקנית שכללה בייגלס עם גבינת שמנת וירקות, פנקייקים, לחמים ומאפים, ואפלים, ריבות, מיצים טבעיים ומשקאות חמים. האולם היה מקושט במאות בלוני בצבעי הדגל האמריקני ובדגלי ארצות הברית.

הרוסים מאמינים בישראל

עיריית מוסקבה משקיעה 100 מיליון דולר בהקמת מלון מרפא בעין בוקק, ותסבסד לתושבי מוסקבה את הטיסה והשהיה. המלון ייבנה על ידי חברת "סאן דרים" שבבעלות עיריית מוסקבה, וישתרע על שטח של 16 אלף מ"ר. במלון יהיו 240 סוויטות, שתי בריכות שחיה סגורות, חמישה חדרים של טיפולי ספא, מרכז רפואי, אולם ישיבות, שתי מיסעדות יוקרה ומינחת מסוקים. עם סיום בנייתו יהיו באזור ים המלח 4,000 חדרים מלון. שרת התיירות רוחמה אברהם בלילא מציינת את הקמת המלון כהישג גם בהיבט הכלכלי וגם מבחינה לאומית. "מאמצי משרד התיירות יניבו במהלך שנת 2009 400 אלף תיירים רוסיים".

עתודה ניהולית

במלון הסקוטי בטבריה

הנהלת המלון הסקוטי בטבריה מקדמת עתודה ניהולית מקרב עובדי המלון באמצעות לימודים גבוהים. המועמדים ניבחרים על פי המלצות עובדי המלון, והם יזכו בלימודי תעודה ובלמודים אקדמיים בעזרת מילגות מקרן טורנס של המלון. באוקטובר התחילו את לימודיהם פקיד הקבלה של המלון תמודי שלהבייה וקצין הביטחון של המלון דניס סוקולוב.

חודש הזקן במלונות ישראל

קיסר פרמייר, קלאב מד, שרתון, הולילט סיאסטה. בתל אביב – דן פנורמה, טל, מרינה. בטבריה – הבית של דונה גרציה, הולדיי אין, רויאל פלזה. בים המלח – אואזיס, גני ים המלח, לוט, מוריה קלאסיק. בגליל – נס עמים. בהרצליה – דניאל. בזכרון יעקב – בית מימון. בחיפה – מרידיאן. בירושלים – גרנד קורט, המלך דוד, מוריה קלאסיק, עץ הזית, פרימה רויאל. בעכו – חוף התמרים. בערד – עינבר. בקיבוצים – נוה שלום, נוף גינוסר. ברמת גן – כפר המכביה.

ביוזמת אירגון האומות המאוחדות ובביצוע משרד הרווחה והשירותים החברתיים, מתקיימים אירועי "חודש הזקן" כדי להעלות על נס את מעמדו של הזקן בחברה הישראלית ואת תרומתו למדינה. באירועים לוקחים חלק אנשי ציבור וגורמים מרכזיים בחברה והם מתקיימים ברחבי הארץ. "התאחדות המלונות בישראל" נירתמה למשימה בארוח קבוצות זקנים במלונות לקפה ועוגה ללא תשלום. המלונות שהצטרפו למיבצע: באילת – אדומית, דן אילת, הרודס, ויסטה,



סגן שר החוץ של קרואטיה וניקו ליובצ'יץ, שהה בסוויטת היהלום במלון "אלכסנדר" המחודש בתל אביב. מימין לשמאל: סגן השר, מנהל יחסי הציבור ופרוייקטים במלון "אלכסנדר" רון דגן, העוזרת הפרלמנטרית של השר.

מרכז פרס לשלום בדרן תל אביב

במלון "דן תל אביב" נערך כינוס רב משתתפים לרגל פתיחתו של מרכז פרס לשלום ביפו ולרגל עשור לפעילות המרכז. זהו הכינוס הרביעי של "מרכז פרס לשלום" שמתקיים במלון "דן תל אביב", ולרגל האירוע ניפרס שטיח אדום לרגלי האורחים שהגיעו מכל העולם. לכינוס הגיעו מדינאים מפולין, מפרו, מקפריסין, מתורקיה, ממרוקו ומהאיחוד האירופי; מעולם הספורט הגיעו היו"ר לשעבר של פיפ"א, יו"ר קבוצת ריאל מדריד, אמרגן איגרוף ובעל מדליית זהב בריצה באולימפיאדה;



מימין לשמאל: מנהלת מחלקת יחסי אורחים ענבל טברזר, מנכ"ל המלון יעקב דודר, הדוכסית שרה פרגוסון. צילום: ניר קידר ויוסי זליגר

המלונות הטובים ביותר בחרו במזרנים הטובים ביותר!



רשת מלונות ישראל★רשת מלונות דן★רשת מלונות אפריקה ישראל - הולדיי אין★רשת מלונות רימונים★רשת מלונות פתאל★רשת קלאב הוטל★רשת מלונות קיסר★רשת שרתון מוריה★רשת אטלס★רשת מלונות פרימה★רשת אקור כלל★רשת מריוט★רשת מלונות אילת אין★רשת זיבוטל★רשת שלום פלאזה דיוויד אינטרקונטיננטל★הילטון - ת"א, אילת★דניאל - הרצליה, ים המלח★לוט, הוד, רויאל ים המלח★כנען ספא★רנסנס - ירושלים, ת"א★קרלטון - נהריה, ת"א★מלון חוף גיא★קלאב הוטל לטרקי יוון★זארה, פורום, גלרט, מרידיאן, אנדרשי, הונור - בודפשט★ורלן - פריז★מוקסה, בוקרשטי, אופרה, ונציה, סנטרל - רומניה★ויטקוב, טוליפ אין - צ'כיה★טרמינוס, קוונטין - הולנד★מאות בתי הארחה אכסניות נוער וצימרים בקיבוצים ברחבי הארץ

אתם מוזמנים להצטרף לבתי המלון המובילים בארץ ובעולם, ולהעניק לאורחים שלכם שינה של 5 כוכבים. אצלנו תמצאו פתרונות כוללים לחדרי השינה וללובי: מגוון מזרני בריאות, מיטות מתכווננות ומערכות ריהוט עם המרכז הבריאותי של עמינח.



כורסאות לובי

חיאל

HEAVY DUTY

סישל חד מושבי

SERTA RESORT

עמינח AMINACH

King Koil

Serta



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