



אקולאב זהר דליה - לעולם נקי יותר

# מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל • חשון תשס"ח • נובמבר 2007

## הוועידה: 20 בנובמבר, ירושלים

### מלון המלך דוד. עכשיו הספר



צילום: סיון פרג'

שנערכו במלון במהלך השנים, בהשתתפות שועי עולם - נשיאים, ראשי מדינות וכוכבים בין-לאומיים. מיקי פדרמן ציין כי מלון "המלך דוד" הוא מקור גאווה למשפחה ולחברת "מלונות דן" וסמל לאמונה בכלכלה ובתיירות לישראל. "האמונה שיום אחד תהיה התיירות ענף כלכלי פורח בישראל, חייבה בתקופת המנדט הרבה מאוד חזון. חגיגות יובל ה-75 למלון מייצגות יותר מכל את הגשמתו של חזון זה", אומר מיקי פדרמן.

מיקי פדרמן ועמי פדרמן, בעלי רשת "מלונות דן", העניקו לנשיא המדינה שמעון פרס עותק ראשון של הספר "מלון המלך דוד". האירוע נערך בבית הנשיא בהשתתפות מנכ"ל רשת "מלונות דן" עמי הירשטיין ומנכ"ל מלון "המלך דוד" חיים שקדי. הספר חותם את אירועי ה-75 למלון. הנוכחים בארוע שוחחו על מקומו של מלון "המלך דוד" בהיסטוריה של מדינת ישראל עוד בימי טרום הקמת המדינה, דרך ימי הראשונים ועד ימינו אנו ועל האירועים הרבים

### 8.5 מיליון שקל לשיווק אילת

תיכלול מיבצעי פרסום תדמיתיים על אילת, יחסי ציבור, פעילות בירדי תיירות בין-לאומיים באירופה ופעילות להכנסת משווקים סיטונאיים חדשים. משרד התיירות הגיע לאחרונה להסכם עם סיטונאי התיירות "בייס טרוול" על הפעלתן של שלושים טיסות עונתיות ממוסקבה לאילת מאוקטובר עד מאי 2008. בנוסף, בתוכנית העבודה של משרד התיירות ל-2008 - טיפול ממוקד בערי התיירות אילת, ירושלים, עכו, טבריה וצפת.

מתחילת נובמבר 2007 עד מרץ 2008, יפעיל משרד התיירות תוכנית שיווק לאילת. התוכנית הוכנה בשיתוף עיריית אילת והתאחדות המלונות באילת, ומיועדת להחזיר את אילת למפת התיירות של סיטונאי התיירות בחו"ל. מסע השיווק יישען על חבילות תיירות אטרקטיביות, הסרת חסמים העוצרים את הקשר האווירי הישיר לאילת ומיצוב העיר כמוקד תיירות איכותי. הפעילות תתמקד בבריטניה, בצרפת, בגרמניה, ברוסיה, בהולנד ובמדינות סקנדינביה. התוכנית

### התקציב המוגדל של משרד התיירות לשנת 2008:

### צעד משמעותי לצימצום העוני ולהגברת שיעורי התעסוקה במשק

#### שחיקת שער הדולר גרמה להפסד של 200 מיליון שקל

השחיקה המתמדת בשער הדולר מסבה נזקים גבוהים למלונאים. בחודשים ינואר-ספטמבר 2007 נישחק שער הדולר בשיעור של 8% ביחס לתקופה המקבילה בשנת 2006 (שכבר במהלכה חלה שחיקה בשער הדולר - אשר הובילה להפסדים של המלונות על התיירות הניכנסת). מחישוב שערכו כלכלני "התאחדות המלונות בישראל", עולה כי הפסד המלונות בתקופה זאת הגיע לכ-200 מיליון שקל, שהם שווי ערך לאובדן של 150,000 תיירים. סגן נשיא "התאחדות המלונות בישראל" רוני פיבוק, מסביר כי בשל התחרות של מדינת ישראל עם יעדים תיירותיים באזור, מלונאי ישראל לא יכולים לייקר את המחירים, אלא נאלצים לספוג את ההפסדים כתוצאה מהשחיקה בשער הדולר. זאת - שכן עבודה, מיסים, מזון ומשקאות וביטוחים שונים, משולמים בשקלים. לדבריו, אין מנוס לממשלה אלא לחזור לשיטת ביטוח השער שהיתה נהוגה במהלך שנות השמונים, ולפיה הממשלה פיצתה את המלונאים כל אימת שחל שינוי לרעה בשער הדולר. אם שיטה זאת לא תתקבל, מציע רוני פיבוק כי הממשלה תסייע למלונאים בהקטנת עלויות, כמו תשלומי ביטוח לאומי החלים על המעסיקים והקטנת מיסים אחרים, כדי לקזז את ההפסדים.

ויחסי ציבור של מדינת ישראל. אולם כבר כעת אנחנו יכולים לנשום לרווחה ומניחים שבשנה הקרובה המשרד יעמוד בכל המלצות דו"ח ארנסט & יאנג, הדו"ח המקצועי לבדיקת פוטנציאל תעשיית התיירות אשר הממשלה הזמינה ומימנה. מבחינתנו מדובר בפריצת דרך ואנחנו, אנשי תעשיית התיירות, נעשה כל מאמץ כדי להוכיח כי תקציבים מוגדלים יכולים לחולל שינוי משמעותי בהגדלת מספר התיירים שמיגיעים למדינה".



לדברי אלי גונן, הממשלה קבעה יעדים מוגדרים להגדלת שיעור התעסוקה, לצימצום העוני ולשיפור רמת החיים בקרב אוכלוסיות חלשות. התיירות מהווה פתרון משמעותי ביותר ליעדים אלה, משום שהיא מספקת מקומות תעסוקה לעשרות אלפי עובדים במיגזרים בעלי שיעור אבטלה גבוה (כ-50% מהעובדים בתיירות הן נשים, כ-20% הם בני מיעוטים, 20% הם חיילים משוחררים, 15% עולים חדשים). התיירות נימצאת בפריסה גיאוגרפית רחבה והיא מגיעה לפריפריות מוכות אבטלה. המלונות פרוסים ממטולה וטבריה עד סוף שנת 2007 צפויים להגיע לארץ 2.2 מיליון תיירים ומיספר המועסקים בתעשיית התיירות יגיע ל-95,000. יש גם לזכור כי התיירות מחוללת תעסוקה בענפים רבים נלווים, ולא רק בתחום המלונאות, התעופה, הנסיעות, המסעדות והמזכרות, אלא גם בתחום המזון, המיסוח, הקימעונאות, השירותים הפיננסיים, התרבות והמופעים. אנחנו יכולים להגיע ל-4 מיליון תיירים תוך 5 שנים ולהוסיף עוד 90,000 מקומות תעסוקה חדשים".

"התאחדות המלונות בישראל" מברכת את שר התיירות יצחק אהרונוביץ' על הישגיו בעניין הגדלת מסגרת תקציב המשרד לשנת 2008. בניגוד לטיטוט הצעת התקציב הראשונה של המשרד, שכללה רק 30 מיליון שקל לשיווק ישראל בעולם, כוללת הצעת התקציב שהונחה על שולחן הממשלה תקציב של 200 מיליון שקל למינהל השיווק של המשרד. המשמעות היא שתקציב השיווק של מדינת ישראל בעולם ותקציב ההוצאות השוטפות של מינהל השיווק יעמוד על 200 מיליון שקל. לראשונה מזה מיספר שנים כוללת הצעת התקציב סעיף תקציבי בהיקף של 120 מיליון שקל לשידרוג המלונות בארץ שסובלים מבלאי מתמשך, ועוד 240 מיליון שקל לבניית מלונות חדשים במיסגרת החוק לעידוד השקעות הון. לדברי נשיא התאחדות אלי גונן, החלטת הממשלה להגדיל את תקציב משרד התיירות מרמתז על שינוי מגמה, על התייחסות לתיירות כמחוללת צמיחה במשק והעמדתה כתעשייה מובילה בצמרת הפעילות הכלכלית. "קיוונו שהאוצר יבין את צרכי תעשיית התיירות ויקצה 50 מיליון דולר נטו לשיווק ישראל בעולם - ישירות למסע פרסום

**משה אשכנזי**  
 שיווק ומכירות לתיירות נכנסת  
 תיירות פנים ואינטרנט  
**20 שנות מקצוענות במלונאות**  
**ישימו את המלון שלך על המפה!**  
**טל': 054-4905705**  
 בלון 26, ת"א, ashkenazi6@013.net

## World Travel Awards מלון מרידיאן ים המלח הוא אתר הנופש הטוב בישראל

אירגון World Travel Awards, המדרג את אתרי הנופש הטובים בעולם, הכריז על מלון "מרידיאן" ים המלח מרשת "מלונות פתאל" כראוי להצטרף לרשימת אתרי הנופש הטובים בעולם ודורג כאתר הנופש הטוב בישראל Leading Resort, וכאתר נופש הספא הטוב ביותר

Leading Spa resort. זהו אחד הפרסים היוקרתיים בענף התיירות, אשר מתקיים זו השנה ה-14 והוגדר על ידי וול סטריט ג'ורנל כ"אוסקר של התיירות". מלון "מרידיאן" זוכה בתואר שנה שלישית ברציפות.

ההחלטה על המלונות הניבחרים מתבצעת על סמך הצבעה באינטרנט של יותר מ-167,000 משתתפים מ-110,000 סוכנויות נסיעות מובילות. האירגון, אשר נוסד בשנת 1993, עורך בכל שנה סקירה נרחבת של הישגים בתחום התיירות והספא ביותר מ-200 מדינות באסיה, באפריקה, במרכז ובצפון אמריקה, במיזרח הרחוק ובאירופה.

מלון "מרידיאן ים המלח", מהגדולים באזור, כולל 600 חדרים מרווחים שכולם משקיפים על נוף ים המלח וניצבים במרכזו של נווה מדבר בן 50 דונם. המלון כולל את מרכז הספא הגדול ביותר באזור, "מינרליה", שבו 4 בריכות ו-25 חדרי טיפול. בשנה האחרונה המלון השקיע חצי מיליון שקל בשידרוג, עם הקמת מיתחם ספא אקסקלוסיבי "גלרי ספא", הוספת תפריט בריאות בתחום הקולינארי. רשת "מלונות פתאל" מפעילה 15 מלונות ברחבי הארץ עם 4500 חדרי אירוח.



מלון מרידיאן ים המלח

"המלון הסקוטי" בטבריה. היתה מנהלת המכירות של אחוזת הבריאות "יערות הכרמל" בחיפה. בעלת תואר ראשון בחינוך גופני והתמחות בהוראת מחול בסמינר הקיבוצים. בוגרת קורס שיווק במיכללה למינהל ו"להב" של אוניברסיטת תל אביב.

**רפי כרמון** – מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "שרתון זאגרב" בקרואטיה. בעל נסיון של 25 שנה במלונאות בארץ ובחול. ניהל את מלון "שרתון מוריה" בתל אביב, "שרתון אילת" ומנהל איזור אילת מטעם רשת "שרתון".

**אילן ברנר** מונה לתפקיד סמנכ"ל שיווק של מלון "עינבל" בירושלים. היה סמנכ"ל שיווק ומכירות במלון "ריג'נס" בירושלים ומנהל שיווק ומכירות במלון "שרתון פלזה" בירושלים.



רית קורץ דידי



לימור שייק



רפי כרמון

**מינויים חדשים ברשת "פתאל ניהול מלונות": שי דודש** – מנהל מלון "גולדן טולפ קלאב" בים המלח. היה סמנכ"ל המלון ומילא תפקידי ניהול בכירים ברשת. **איריס כהן** – מנהלת משאבי אנוש במלון "מג'יק פאלאס" באילת. היתה מנהלת משאבי אנוש במלון "גולדן טולפ" באילת. **בני אמגר** – מנהל ערב במלון "מרידיאן" באילת. **אתי בן נפתלי** – מנהלת רשתית של מחלקת פניות הציבור. **ליז בטש** – מנהלת קשרי אורחים במלון "מרידיאן" באילת. **אבי סעד** – מנהל מכירות תיירות פנים. היה מנהל קשרי אורחים במלון "גולדן טולפ נגב". **אלינור אללוף** – מנהלת קשרי אורחים במלון "גולדן טולפ נגב", נוסף על תפקידיה כמנהלת הדרכה ואיכות כוללת של המלון. **מאיה שיטרית** – מנהלת תאום קבוצות במלון "מרידיאן ים המלח". היתה מנהלת תאום קבוצות של מלון "מג'יק נירוונה קלאב" באילת. **ביאטריס יוספוב** – מנהלת משק במלון "מג'יק פאלאס" באילת. היתה מנהלת משק של מלון "הולידיי אין קראון פלאזה". **נלי ביטון** – מנהלת קבוצות ואירועים במלון "מג'יק פאלאס" באילת. היתה מנהלת קשרי אורחים, הדרכה ואיכות כוללת של מלון "מרידיאן אילת". **ערן טובול** – מנהל משאבי אנוש במלון "גולדן טולפ אילת". היה מנהל משאבי אנוש במלון "מג'יק פאלאס" באילת. **חיים סימלמיץ** – מנהל הקבלה במלון "קלאב מד קורל ביץ" באילת. **פביאן בכר** – מנהל קבוצות ואירועים במלון "קלאב מד קוראל ביץ" באילת. **עידם פארוק** – מנהל משק במלון "מרידיאן ים המלח". היה סגן מנהל המשק במלון "מג'יק נירוונה קלאב" בים המלח. **דוד גז** – מנהל אחזקה במלון "מרידיאן ים המלח". היה מנהל אחזקה במלון "לוט" ים מלח. **דוד סרויה** – מנהל הקבלה במלון "מרידיאן ים המלח". היה מנהל הקבלה במלון "קיסר" בטבריה. **אבי עמר** – מנהל ערב ומנהל הדרכה במלון "מג'יק נירוונה קלאב" בים המלח. היה ראש צוות הקבלה במלון.

**מורן לריח** מונה לתפקיד סמנכ"ל מלון "חוף התמרים" בעכו. היה מנהל אגף מזון ומשקאות במלון.

**יעל רוז** מונתה לתפקיד מנהלת התאחדות המלונות בים המלח. בוגרת מנהל מלונאות בכיר "תדמור". בעלת תואר ראשון בתיירות ומלונאות מאוניברסיטת FAIRLY DICKINSON בארה"ב, תואר שני במדעי המינהל מאוניברסיטת POLITECNIC NY בארה"ב. היתה מנהלת מכירות תיירות ניכנסת ברשת "קיסר" ומנהלת מכירות רשתית ברשת "אקור".

**לימור שייק** מונתה לתפקיד מנהלת השיווק והמכירות של



שי אסיה



רחל וייצמן



ענת שילון



רוד הוכשטיין



מורן לריח

**שי אסיה** מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "קראון פלזה סיטי סנטר" בתל אביב. היה מנכ"ל מלון "מרידיאן" באילת, שותף לפיתוח ולהקמה המחודשת של מלון "קלאב מד" באילת. החל את דרכו המקצועית כמנהל מחלקת מכירות עסקים ומנהל מזון ומשקאות במלון "קראון פלזה" בתל אביב. סיים בהצטיינות לימודי מלונאות באוניברסיטת חיפה. בוגר אוניברסיטת "קורנל" בניו יורק בנייהל מערכות מלונאיות.

**ניעמה להב** מונתה לתפקיד מנהלת "קרלטון און דה ביץ" – מסעדה ואולם אירועים על חוף הים, צמוד למלון "קרלטון" בתל אביב. בעלת תואר שני במינהל עסקים ושיווק. סיימה את לימודיה בג'ונסון אנד וולס. עבדה במחלקת מכירות, אירועים ותיפעול במלון "שרתון" בתל אביב.

**איתן יריב** (32) מונה לתפקיד מנהל תיירות פנים ב"פרימה מלונות". בעל תואר בניהול מלונאות ותיירות מאוניברסיטת בן גוריון. היה מנהל מכירות במלון "קיסר" בטבריה, מנהל קבלה במלון "ימית" בתל אביב ומנהל מכירות במלון "שרתון תל אביב".

**רחל וייצמן** מונתה לתפקיד מנהלת מכירות מיגור עסקי במלון "חוף התמרים" בעכו. עבדה חמש שנים במלון "פארק פלאזה" בנהריה. במשך עשרים שנה עסקה במלונאות בארצות הברית.

**ענת שילון** (35) מונתה לתפקיד מנהלת שיווק ומכירות במלון "שרתון תל אביב". היתה שלוש שנים עוזרת מנהלת המכירות במלון "הילטון" תל אביב, שמונה שנים מנהלת המכירות של מלון "דיוויד אינטרקונטיננטל" בתל אביב. למדה ניהול מלונאות בשלוחה במלון "קיסר" באוניברסיטת נובה סאוטאסטרן מפלורידה ועשתה קורסי השלמה בשיווק ובמכירות ברשתות המלונות "הילטון" ו"אינטרקונטיננטל".

**נדב ברכה** מונה לתפקיד מנכ"ל מלון "רימונים חרמון" בנווה אטיב. היה מנהל משאבי אנוש ב"קלאב מד" וב"מג'יק פאלאס" באילת ובמלון "נירוונה" בים המלח.

**רוד הוכשטיין** מונתה לתפקיד מנהלת השיווק של "הגושים" מלון בטבע. היתה מנהלת הקבלה במלון "דן פנורמה" בתל אביב, מנכ"ל כפר הנופש "רימונים חרמון" בנווה אטיב, מנהלת שיווק ומכירות רשתית ברשת "אקור".

**מלונאים**  
 בטאון תעשיית המלונאות בישראל  
 ISSN 0793-6052  
 עורך ומפיק: יזם ברנע ■ עורכת מישנה: רומי גורדיסקי  
 המערכת:  
 ת.ד. 2154, נווה מונסון 60190 ■ barneay1@013.net  
 טלפון: 03-5-33333-5 ■ פקס: 03-533-9154

**נשיא התאחדות המלונות בישראל: התיירות מרוסיה מנוף אמיתי**

בתגובה להחלטת הממשלה לאשר את ביטול חובת הויזה לתיירים מרוסיה שמגיעים לביקור בארץ, אומר נשיא "התאחדות המלונות בישראל" אלי גונן כי כאשר הביטול יכנס לתוקף – זה יהיה מיפנה חיובי אמיתי עבור תעשיית התיירות הישראלית. אלי גונן מברך על יחמת שר התיירות יצחק אהרונוביץ' לקדם את הנושא ולהביאו להכרעת הממשלה. עם זאת, הוא מביע את החשש ששורר בקרב העוסקים בתעשיית התיירות, כי אישור ההחלטה רק בכפוף לעיקרון ההדדיות, עשוי לגרום לדחיה בביטול הצורך בויזות לתיירים. התיירות מרוסיה יכולה להוות מנוף אמיתי להשבת ביקושי התיירות לישראל לרמתם משנת 2000 ובמהירות. גם המשבר בתיירות הניכנסת לאילת בעקבות מלחמת לבנון השנייה, אשר יחמיר מאוד בסתיו הקרוב ובחורף 2008 יכול למצוא תשובה חלקית בתנועה למקורה ברוסיה ואשר מכשלת הוויזות מונעת את בואה. אלי גונן מוסיף כי תורכיה, אשר ביטלה את הצורך בויזה לפני שנים, הנחית היום מיותר ממיליון תיירים רוסיים בשנה. תיירים אלה, אשר מכניסים ממון רב לכלכלה התורכית, מעוניינים לבקר גם בישראל אפילו ליום אחד. "כשם שאנו יודעים להסדיר ביקור בן יום אחד, אשר אין בו ערך כלכלי ממשי לכלכלה הישראלית, כך ראוי שנדע להסדיר את הביקור של התייר מרוסיה שרוצה לשהות כאן שבוע ויותר".

**התעשייה וההסתדרות בעקבות המלונאים**

יש לבדוק את אפשרויות יישומו גם בישראל. בשנת 1990 החליטה אירלנד להציב את התיירות לצד ההיי-טק בראש סדר העדיפויות הכלכלי הלאומי. המשמעות הייתה קביעת מדיניות תיירות לאומית, הקמת גוף יישומי משותף לסקטור הציבורי ולסקטור הפרטי (מקביל ל"רשות השיווק" שהמלונאים קוראים כבר שנים להקמתה בישראל), תכנון ארוך טווח של המדיניות התיירותית ויישומה באופן קפדני, שיווק אגרסיבי והשקעה ניכרת בפיתוח המוצר התיירותי, פיתוח תשתיות תומכות תיירות, מדיניות תעופה תחרותית והשקעת משאבים המתחייבים מהתוכנית הרב שנתית. בין השנים 1990 (שנת ייסום המודל) ושנת 2005, התוצאה באירלנד הייתה זינוק חד של יותר מ-100% במספר התיירים מחו"ל (בשנת '90 ביקרו באירלנד 3.1 מיליון תיירים, ואילו ב-2005 כבר ביקרו בה 7.3 מיליון תיירים!), גידול מרשים בהכנסות מתיירות חוץ (בשנת '90 – 1.4 מיליארד יורו, ואילו בשנת 2005 הגיעו ההכנסות באירלנד ל-4.6 מיליארד יורו!) והכפלת מספר המועסקים בתיירות (מ-82,000 עובדים, קפיצה ל-160,000 עובדים, תוספת של כמעט 80,000 משרות).

נאור חן הביע סיפוק מהצטרפותו לביקור באירלנד, של לישכת התאום של האירגונים הכלכליים, יחד עם ראשי ההסתדרות ומקווה כי השיטה האירית תיושם בישראל.



נאור חן: שותפות בין המימשל למשק

ראשי "התאחדות המלונות בישראל", סגן הנשיא נאור חן והמנכ"ל שמואל צוראל, יצאו לאירלנד כחברים במישלחת של לישכת התאום של האירגונים הכלכליים. בצאתם אמרו כי הם מברכים את המעסיקים וההסתדרות על ההתעניינות במודל המשולב הכלכלי-חברתי המיושם באירלנד, משקף שותפות אמיתית ומלאה בין המימשל לבין כלל הסקטורים במשק. הביטוי לכך הוא תהליכי חשיבה ותיכנון ארוכי טווח משותפים, תאום מלא ביישום המדיניות הכלכלית ובאחריות על התוצאות וכן לימוד משותף של הלקחים כתוצאה מיישום המדיניות הכלכלית. יישום המודל תרם תרומה אדירה להתפתחות הכלכלית של אירלנד. יש בו תובנות רבות שמתאימות למשק הישראלי ולכן

**דבר המנכ"ל**



**מצוקת כוח אדם**

סימני ההתאוששות המבורכים בתיירות ניכנסת מציפים מחדש מצוקות אשר נידחקו בתקופת המשבר. מצוקת כוח אדם במלונות הינה אחת מהן, אם לא המרכזית שבהן. חוסר בכוח אדם מקצועי ומיומן ואף חוסר בעובדים בלתי מקצועיים, מקשים על כולנו בהערכות הנדרשת עם השיפור בביקושים.

אין ספק כי ההתמודדות עם בעיה זאת חייבת להתבצע הן אצלנו, המלונאים, והן ברמות הממלכתיות והציבוריות. תדמיתה של תעשיית התיירות כמקום עבודה אטרקטיבי ומבטיח הוא אחת הסוגיות עימהן אנו חייבים להתמודד על מנת למשוך את מיטב הכוחות הפוטנציאליים לקשור את עתידם בתעשיית התיירות.

התאחדות המלונות נערכת לטיפול יסודי בסוגיות אלה, והצעד הראשון הוא מינויו של יואב בכר לטיפול בנושא.

*שמאליק צוראל*



יואב בכר מונה לתפקיד סמנכ"ל משאבי אנוש של "התאחדות המלונות בישראל".

• מערכת סידע והזמנות אינטראקטיבית לשרותי המלון והעיר



• עמדות אינטרנט מעוצבות וחדשניות



• שרות מצלמות IP לאבטחה ובקרת איכות



ספקית האינטרנט האלחוסי המובילה בענף המלונאות בישראל מזמינה אותך לחגוג את השנה החדשה עם מגוון שרותים חדשים שפותחו במיוחד עבור לקוחות בתי המלון:

- מערכת סידע והזמנות אינטראקטיבית-Comcierge
- שיחות בינלאומיות ללא הגבלה סחדרי המלון במחיר קבוע
- גלישה באינטרנט על גבי מסך הטלוויזיה בחדר
- מצלמות IP
- עמדות אינטרנט מעוצבות וחדשניות
- מסכי L.C.D



הרבה יותר מאינטרנט אלחוסי!

לפרטים נוספים צור קשר עם מנהל הלקוח שלך  
או התקשר 1-800-36-00-63

• גלישה באינטרנט על גבי מסך הטלוויזיה בחדר



• מסכי L.C.D

• שיחות לחו"ל ללא הגבלה סחדרי האורחים במחיר יומי קבוע



## השוואת מחירים בין ישראל והעולם: מלונות ישראל לא יתור יקרים

תמונה דומה מתגלה גם ברשת "הולדיי אין". חדר ב"הולדיי אין" באילת בראש השנה עלה 115 דולר, הרבה פחות מאשר בלונדון (\$497), בפרנקפורט (\$430), בניו יורק (\$297), בבריסל (\$257), בפריז (\$230), באמסטרדם (\$215), ברומא (\$198), בלימסול (\$197), בורשה (\$196), באתונה (\$166), בווינה (\$164), בסופיה (\$162), בליסבון (\$153) ובאיסטנבול (\$125). זול מאשר באילת לשכור חדר זוגי ברשת "הולדיי אין" בערב ראש השנה בציריך שבשווייץ (\$112) ובקואלה למפור שבמלזיה (\$46).

לדברי מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" שמואל צוראל, רשימת מחירים זאת משקפת את המציאות היזויה היטב בתחום התיירות ביחס למחירי מלונות בישראל לעומת מחירי מלונות במוקדי התיירות העיקריים בעולם. ההשוואות, לכאורה, הלא מחמיאות של מחירי החדרים בארץ בשיא העונה לאתרי נופש זולים, שנוגשות על ידי גורמים שונים מפעם לפעם, גורמות לנו נזק תדמיתי כבד.

יש לזכור כי עלויות הייצור והתפעול בישראל של המלונות שוות ואף גבוהות מאלה של מדינות מערב אירופה היקרות. חרף זאת, מחירי המלונות ללקוחות ביום ביקוש שיא כמו ראש השנה, נמוכים באופן משמעותי ממדינות אלה. אנחנו גאים במוצר התיירותי שלנו ועושים את המירב כדי להעניק לנופשים בארץ חוויה מוצלחת ככל האפשר. ואכן בראש השנה, רוב המלונות בארץ נהנו מתפוסות גבוהות.

### משפחת פדרמן חידשה את מיצפור סן פרנסיסקו בחיפה



צילום: סיון פרג'

במעמד ראש העיר חיפה יונה ייב ובני משפחת פדרמן, נחנך במיתחם סטלה מאריס בחיפה המיצפור המחודש על שם יקותיאל (קסיל) פדרמן ושמואל (סמו) פדרמן, חלוצי התיירות בחיפה וישראל, מייסדי רשת מלונות "דן". ראש העיר יונה ייב הודה באירוע לבני משפחת פדרמן על תרומתם רבת השנים לבניית העיר, השקעתם במוסדות החינוך בעיר ופיתוחה של התיירות המודרנית בחיפה.

"התאחדות המלונות בישראל" ערכה בדיקה השוואתית של מחירי חדר זוגי במלון בארץ בערב ראש השנה לעומת מחירי חדר זוגי ברשתות שונות של מלונות בעולם באותו ערב. ההשוואה נערכה בדולרים באמצעות מרכזי ההזמנות באינטרנט של רשתות המלונות לחדרים זוגיים סטנדרטיים.

מהממצאים עולה כי המחירים בישראל בערב ראש השנה זולים יחסית לעולם, למרות שמדובר באחד הלילות הכי יקרים בשנה במלונות ישראל, ואילו בעולם מדובר בלילה רגיל במלון.

מבדיקת 22 מלונות מרשת "הילטון" בעולם, עולה כי מלון "הילטון תל אביב" מגיע למקום ה-19 בלבד ברשימה (מתוך 22 מלונות שניבדקו), עם מחיר של 235 דולר לחדר זוגי בערב ראש השנה.

מי שירצה להתארח בחדר היקר ביותר של רשת "הילטון" בערב ראש השנה יצטרך לטוס לאנגליה. בלונדון המחיר לאותו ערב היה 925 דולר. שני ברשימה "הילטון בריסל" (\$753), צמוד אליו "הילטון פרנקפורט" (\$752), שטוקהולם (\$574), פריז (\$534), אמסטרדם (\$466), ניו יורק (\$459), ציריך (\$441), וינה (\$416), רומא (\$397), אתונה (\$382), דוברוביק בקרואטיה (\$377), איסטנבול (\$363), וילמורה בפורטוגל (\$315), רבט במרוקו (\$266), ורשה בפולין (\$260), לוקסנבורג (\$252), סופיה בבולגריה (\$245). אחריו ברשימה קהיר (\$155), באלו באינדונזיה (\$140) ומלון "הילטון" בקואלה למפור במאלזיה (\$139).

מלון "דייוויד אינטרקונטיננטל" תל אביב הגיע למקום 11 מתוך רשימה של 14 מלונות של הרשת שניבדקו לאותו ערב עם מחיר של 290 דולר. החדר היקר ביותר בערב ראש השנה ברשת "אינטרקונטיננטל" הוא באמסטרדם (\$882), אחריו מלון הרשת בפרנקפורט (\$792), בפריז (\$752), בלונדון (\$665), ניו יורק (\$479), רומא (\$455), ציריך (\$393), אתונה (\$369), לימסול (\$363), וינה (\$354), במקום העשירי איסטנבול (\$308), אחר כך תל אביב. אחריו המלון בורשה (\$260), ג'קארטה באינדונזיה (\$127) וקהיר (\$117).

מי שהעדיף חדר זוגי לראש השנה באחד ממלונות "שרתון" גילה כי "שרתון תל אביב" ממוקם במקום ה-13 מבחינת המחיר עם 280 דולר ללילה (מתוך 21 מלונות שניבדקו). לונדון מתגלה כעיר יקרה במיוחד עם מחיר ללילה ב"שרתון" של 660 דולר, אמסטרדם (\$474), פרנקפורט (\$447), אתונה (\$420), ניו יורק (\$399), ציריך (\$372), וינה (\$372) ופריז (\$354). עוד לפנינו ברשימה מבחינת המחיר גם שטוקהולם (\$344), בריסל (\$310), רומא (\$306) וקזבלנקה במרוקו (\$291). זול יותר ב"שרתון" בזגרב שבקרואטיה (\$237), בוילמורה שבפורטוגל (\$237), וגם בורשה, בסופיה, באיסטנבול, בקהיר, בקואלה למפור שבמלזיה ובג'קארטה שבאינדונזיה.




**החברה המובילה בישראל למחשוב בתי מלון, כפרי נופש ואתרי אירוח**  
**מותאמת במיוחד לשוק הישראלי כולל תמיכה מלאה בעברית**  
[www.silverbyte.co.il](http://www.silverbyte.co.il) ■ [info@silverbyte.com](mailto:info@silverbyte.com)

### אופטימה בקיסר

בתחילת אוגוסט הופעלה מערכת "אופטימה" של "סילברבייט" במלון "קיסר" בירושלים, כחלק מהכנסת קו מוצרי "אופטימה" בשאר מלונות רשת "קיסר" באילת ובטבריה. מנהלת המלון רונית חוטר ישי, ציינה כי הפעלת המערכת תאפשר ניהול בקרה ושליטה יעילים יותר במלון. הכנסת המערכת בוצעה בתקופה בה המלון היה בתפוסות מלאות ובוצעה ללא פגיעה בתיפעול המלון ובשירות לאורחים. סמנכ"ל הכספים של הרשת ר"ח נפתלי וינגרטן, אמר כי הכנסת קו מוצרי "אופטימה" לרשת "קיסר" הינה מרכיב חשוב במיכילול הפעולות וההשקעות המבוצעות כיום ברשת "קיסר", הכוללות שידרוג מקיף במערך המיחשוב, השקעות מסיביות במלונות והגברת המודעות למתן שירות יעיל ואיכותי לאורחים. במיסגרת הפעלת מערכת "אופטימה" ב"מלונות קיסר" הוקמה במלון על ידי חברת "נס" חוות שרתים מתקדמת שאליה יהיו מחוברים יתר מלונות הרשת.

### פתאל ינהל את מלון הנופש של "אזורים" ו"קנדל" בהרצליה פיתוח

רשת "מלונות פתאל" חתמה עם חברת "אזורים" ו"קנדל" על הסכם לניהול מלון הנופש שיוקם במרינה בהרצליה פיתוח בסוף 2009. זהו המלון הראשון שמוקם במרינה בהרצליה והוא מיועד לאנשי עסקים ולנופשים. המלון, המוקם בעלות של 150 מיליון שקל, הוא בדרגה של 5 כוכבים דלקס, והוא כולל 153 סוויטות מפוארות בגודל 60 מ"ר, לובי, חדר אוכל, בריכה וחדר כושר. דירות ימכרו לפרטיים בעלות של 400-550 אלף דולר, אשר יוכלו להשתמש בדירה למשך שלושה חודשים בשנה. דוד פתאל רואה במרינה בהרצליה מקום מועדף לתיירים, לנופשים ולאנשי עסקים, וצופה כי הוא יהפך לאחד האתרים המובילים בישראל.



**תודה שבאתם בנו**

**ידע, מוניטין, מצויינות ומקצועיות בהפחתת מיסוי מוניציפאלי של מלונות**

ארנונה הנה החברה הראשונה והמובילה בישראל בתחום הפחתת המיסוי המוניציפאלי ומספקת שירותים בתחומים הבאים:

- ארנונה עירונית
- חיובי מים וביוב

**ארנונה ניהול נכסים ויעוץ (1965) בע"מ**  
 המסגר 38 תל אביב 67211  
**טל' 03-6333633, פקס' 03-5373617**  
[www.arnona.com](http://www.arnona.com)

**unidress**  
לובשים אופנה בעבודה

# איפה נפגשים השך והחדרנית מחוץ לשעות העבודה?

ברשת חנויות יונידרס ניתן למצוא מגוון דגמים,  
שיעניקו לעובדי המלון שלך הופעה מרשימה וייחודית.

שירות אישי ומענה לכל המידות. 

הזמנות בכמויות קטנות. 

מבחר עיצובים ייחודיים לכל סוגי התפקידים. 

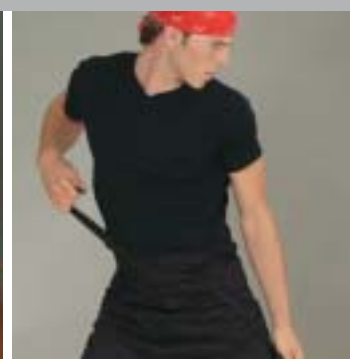
קרטיס המועדון של יונידרס המקנה 15% הנחה לרכישת מוצרי הרשת. **uniclub**

שוברי הקניה של יונידרס. **ishop**

become

## אפשר להפגש בכל אחת מחנויות רשת יונידרס:

חיפה < חוצות המפרץ. טל. 04-8404384 נתניה < רחוב המלאכה 45 א.ת. פולג. טל. 09-8853648 פתח תקווה <  
רחוב עמל 58 קרית אריה. טל. 03-9249853 ראשון לציון < רחוב לישנסקי 18 א.ת. החדש ראשלי"צ. טל. 03-9618690  
ירושלים < רחוב האומן 14 א.ת. תלפיות. טל. 02-6794104 באר-שבע < דרך חברון 66 (מתחם רד). טל. 08-6273233  
משרדי הנהלה ומפעל < רחוב קצנשטיין 9, מפרץ חיפה 26111 טל. 04-8470470 [www.unidress.co.il](http://www.unidress.co.il)



# לרצות לבוא ולשלים בשביל זה



**אריאל קפון מנווט בהנאה מרובה את רשת "מלונות אפריקה ישראל".**

**הוא יודע לגעת בכל נקודה חשובה, מבין היטב את התהליכים וחדור בתחושה הנעימה שהאורחים במלונות הרשת מקבלים תמורה טובה לכסף.**

עשרים וארבע שנות קריירה בחיל האוויר, הניבו אצל אריאל קפון הבנה מעמיקה בתחום השירות. הוא גיבש לעצמו תפיסת עולם של נותן שירות ואיתר לעומק את אופיים של מקבלי השירות – חיילי חיל האוויר. "למרות שלחיילי הבסיסים אין מקום אחר לקבל שירות, הם יכולים למדוד את איכות השירות ולקבוע את רמת שביעות הרצון ואת נכונותם לשרת בקבע". אריאל קפון יודע שחייל שמקבל שירות טוב, נותן שירות טוב למדינת ישראל. אחרי השיחרור מצה"ל אריאל קפון היה מנכ"ל עיריית תל אביב. עוד סוג של מתן שירות במסות גדולות. "הו, בעצם, קהל לכוד שלא יכול להחליף את נותן השירות". את השירות העירוני מקבלים גם התושבים וגם מיליון האנשים שניכנסים לעיר מדי יום. כולם משתמשים בשרותי הכביש,

הנקיון, התאורה, התרבות וכל היתר. זהו המקום שבו אריאל קפון יצק לעצמו את התשתית של ניהול מערכות גדולות. היום, בתפקידו כמנכ"ל "מלונות אפריקה ישראל", הוא יודע לציין שיש דברים דומים לדברים שעסק בהם בעבר ויש דברים שונים. "ההושא המרכזי היום הוא לגרום לאורחים לרצות לבוא ולשלים בשביל זה, ולזכור שלאורח יש זכות בחירה, במיוחד כשאנחנו מצויים בשוק של קונים". אריאל קפון זוכר שאמצעי התקשורת מאפשרים לכל אחד להשוות בין המלונות השונים ולהגיע לבחירה.

## היה לך ידע ניהולי. לא חסרה לך ההבנה המלונאית?

גם כשהגעתי לעיריית תל אביב לא ידעתי מה זו עירייה, וגם בתפקידים הרבים שמילאתי בצבא לא הייתי בקי לפני שהגעתי אליהם. החוכמה היא להיות בעל יכולת ללמוד ולהכיר בעובדה שאתה לא יודע הכל. גם היום, אחרי ארבע שנים ברשת, יש תחומים שאני לא יודע אותם עד הסוף. אני גם לא אדע לעולם איך מרגיש בל-בוי. אבל, אני רואה כחלק מתפקידי לייצר ערוצי תקשורת ביני לבין העובדים ברמות השונות, על מנת לקבל מהם משובים על המתרחש במלונות.

## עד כמה אתה ניכנס להיכרות אישית עם העובדים?

אני משתדל להכיר לפחות שני רבדים מתחת למנכ"ל המלון. רובד אחד זה הנהלת המלון, ואני משתדל להגיע גם לאחריהם. צריך לזכור שמי שמביא את הפרנסה הם העובדים ולא המנהל, מנהלי המלונות ולא מנכ"ל הרשת. נכון שהעובדים תלויים במנהל, אבל המנהל תלוי בהם לא פחות. העובד תלוי במנהל כי הוא יכול לשכור עובד או לפטר אותו, אבל המנהל תלוי בעובד כי הוא מייצר את התוצאות. עובדי המלון יכולים לגרום לאורח להיות מרוצה, אורח מרוצה יכול להביא אחרים. אורח מרוצה יכול להביא עוד אורח, אבל אורח לא מרוצה יכול להבריח אורחים.

## איך אתה גורם לאנשים להעדיף את הרשת שלך?

יש לנו בסיס טוב. אנחנו נימצאים

שר חדש צריך ללמוד הכל מההתחלה. החילופים גורמים לאיבוד קשרים עם גורמי תיירות מובילים בעולם, וזה עושה נזק אדיר.

בעייה מיוחדת יש לאילת. דו"ח ארנסט אנד יאנג כמעט מחק אותה, אבל הבעיה הרבה יותר קשה מצד השכנות. הקצאת הקרקע במצרים היא חניס, אין שום מיסים וארנונה, שכן העבודה נמוך, השטחים רחבים מאוד, הנגישות רבה, הפרסום אדיר וסיבסוד הטיסות גבוה. תייר או יום מכירים את כל זה ועושים את החשבון – מה מתאים להם יותר. לכן מגיעות לאילת רק 2 או 4 טיסות בשבוע, לעומת 40-50 טיסות שבועיות בעבר. בעקבה קורה דבר דומה. הושקעו בה לאחרונה 10 מיליארד דולר, סכום שלנו בכלל קשה לקלוט. גם דובאיי היא דוגמה. הושקעו בה תקציבים ניכרים לפיתוח התיירות, ותיירים מכל העולם מגיעים אליה ומשלמים מחירים אסטרונומיים. כך אנחנו רואים שבשביל איכות מוכנים לשלם, ואת האיכות צריך לייצר. אנחנו מפספסים את ההזדמנות לשדרג את התיירות אצלנו, כשבכל שני וחמישי עולים על הפרק דברים שרק מוזיקים לתיירות, כמו ביטול המע"מ ואזור הסחר החופשי באילת, ודנים אם הפטור ממע"מ מתגלגל לכיסי הסוחרים, התושבים או האורחים. כשיושבים במשרדים ממוזגים ודנים על עתידה של אילת כעיר תיירות, עיר שבה מגיעה הטמפרטורה ל-50 מעלות חום, לא פלא שמגלים תלישות מוחלטת.

## למה לא מבינים את זה במשרדי הממשלה?

אני לא יכול להגיד שלא מבינים שום דבר, אבל מה שרואים מכאן לא רואים משם – וזה מה שגורם לניתוק. השיקולים של נושאי התפקידים הבכירים הם שיקולים לטווח קצר, כי אף אחד לא נישאר בתפקיד זמן רב. אף אחד לא יודע אם הוא נישאר בתפקיד ואם הקואליציה תתפרק, ולכן פועלים לטווח קצר, כי כל אחד רוצה לחתוך קופון עכשיו. השקעה בתיירות היא לא השקעה מהיום למחר. בשנת 2007 צריך לבנות את 2010, והתדמית שנוצרה היא שתפקיד שר

השנה נפתח את "קראון פלאזה סיטי סנטר" במגדלי עזריאלי, ואנחנו בוחנים כל הזמן הזדמנויות לעשות בארץ מלונאות איכותית, שונה ומיוחדת. יש על הפרק עוד לא מעט דברים, ולכל אלה יש לנו את ברכת הדרך של הבעלים.

## האם אפשר לפתח תיירות בלי סיוע ממשלתי?

הסיוע הוא חיוני, ואחת הטעויות הבסיסיות ברמה הממשלתית היא שאין רציפות שלטונית. שר תיירות בא ושר תיירות הולך, וכל פעם הכל מתחיל מחדש בעניין הקצאת תקציבים לשיווק ישראל בחו"ל. שר התיירות נושא בתפקיד שמטפיע על כל מה שזז במשק, בעל פוטנציאל עצום, וכך צריך להתייחס אל התיירות. תופעה מעניינת היא שמי שהיה שר התיירות נעשה שר הרווחה, ואם התיירות תצליח – תהיה לו פחות עבודה בתפקידו החדש, כי תעשיית התיירות תורמת תרומה עצומה לתעסוקה. מדינת ישראל היא לא רק היי-טק ועניבות, אלא גם עבודה בתפקידים שונים במלונאות וזה לא פחות מכובד. בשנת 2000 עבדו בתעשיית התיירות 120 אלף איש, ובתקופת האינפליציה המיספר ירד ל-40 אלף. חשוב לציין שהעובדים מהווים למעשה שגרירים של רצון טוב שמטפיעים גם על יחסי החוץ של ישראל. גם תיירים שמגיעים לישראל ויוצאים מרוצים הם שגרירים טובים.

## ישראל יכולה לקלוט מיליוני תיירים?

התשתית התיירותית היום מנוצלת רק ב-60% עד 70% מיכולתה. יש הרבה פוטנציאל פנוי ועוד רבים יכולים לבוא, להתארח וליהנות ממה של ישראל יש להציע, אבל, צריך להמשיך לפתח. דו"ח ארנסט אנד יאנג הוא ציון דרך, ולא צריך לדבוק בדיוק במיספרים שהם נקבו אלא להבין שצריך להיות שינוי דרמטי בהקצאת המשאבים לתיירות. התייחסות נכונה תעשה טוב לרובדים שונים במשק, ולרובדים החלשים בפרט. אני רוצה לחזור לעניין הרציפות השלטונית. המצב היום, של חילופי שרים לעיתים קרובות מדי, מביא לזה שבכל פעם

התיירות הוא מעין פרס ניומנים. אין לנו שרים מקצועיים שבאים לקנדיציות ארוכות, וזה משדר בענף חוסר יציבות כלפי חוץ. בתל אביב, למשל, לא ניבנה מלון חדש מאז שבנו את "דיוויד אינטרקונטיננטל" ב-1996, ורק עכשיו, בשנת 2007, אנחנו פותחים מלון חדש בסוף השנה. אילת זועקת לעזרה, והיא מהווה מיקרוקוסמוס של ההתייחסות לתעשיית התיירות. רבים וטובים מושקעים בתיירות באילת, ואסור לתת לה להימחק ממפת התיירות העולמית – כי זאת תהיה פגיעה אנושה בתיירות לישראל. את אותם משאבים שלא משקיעים היום בפיתוח התיירות באילת, ייאלצו להשקיע בתקציבי רווחה לתושבי אילת שיאבדו את מקור פרנסתם. בעיה קשה יש גם לים המלח, שאפשר לראות אותו כנכס תיירותי ראשון במעלה של ישראל. אני יכול להגדיר את מה שקורה שם כפשע לאומי. זה פשוט לקחת משאב כל כך חשוב ולהתעלל בו - לייבש אותו, לגרום לתופעת הבולענים, לבריחת החוף ולהגיע למצב של עיסת בוך. אין עוד נכס כזה בעולם, וההתייחסות אליו גרועה במיוחד.

## היית מציע לצעירים להצטרף לענף?

הענף הזה טומן בחובו הזדמנות – אם אתה מאמין במדינת ישראל. יש הקבלה בין האמון במדינה לבין האמון בתיירות. אנחנו, כחברה, מאמינים גם בזה וגם בזה, ומוזכר שיש לנו מדינת תיירות ואנחנו משקיעים בתעשייה הזאת. צעירים טובים ומוכשרים יכולים להצליח ויש לאן להתקדם – בתנאי שניזכור שזהו ענף אטרקטיבי, נשמר אותו וניזכה לסיוע הממשלתי הדרוש. יש בארץ הרבה יזמים שמוכיחים להשקיע, רק צריך שתהיה להם אוזן קשבת. לדעתי צריכה להיות כאן רשות תיירות כדי להוציא את משרד התיירות מהמצב הפוליטי שבו הוא נתון, כששרים מתחלפים כתוצאה מאירועים פוליטיים. צריך ליצור רצף מקצועי שיוכל מדיניות ארוכת טווח, שתהיה כולה מקצועית. אני זוכר את ההשקעה שעשה בזמנו משרד התיירות בטיילת בחברון, כניראה מטעמים פוליטיים, ואני רואה איך אין השקעות ממשלתיות בתל אביב, באילת ובים המלח. מוטב היה להשקיע את אותם מיליונים במקום בחברון בכיכר אתרים בתל אביב או ביצירת מוקדי תעסוקה לנופשים בים המלח ובתשתיות אחרות. יש לממשלה כלי שניקרא מענק השקעות, ותפקידו לסייע לזימים. לאחרונה שונתה השיטה, ובמקום להציע מענק קבוע וידוע מראש – מופעל מין מיכרז, כשכל אחד מהזימים מתבקש להציע את גובה המענק שהוא מבקש. זה יכול לגרום בכיה לדורות ולצימצום הרצון להשקיע. מענק של 24%, למשל, הוא השקעה שחוזרת בסופו של דבר על ידי הקטנת האבטלה, מיסים והון שניכנס. במקום לכרות את הענף שיושבים עליו, צריך ליצור אמות מידה כלכליות טהורות ולהתייחס לפיתוח התיירות כאל משימה לאומית. לזימים יש אלטרנטיבות ומוטב לעורר בהם את הרצון להשקיע דווקא בתיירות.



**VESTEL**  
**SONIKING**  
**LEYLAND**  
**GOLDSONIC**



**תמיר אלקטרוניק/ניוקינג היבואן הרשמי של מפעלי וסטל VESTEL** אירופה בישראל  
 רח' בר כוכבא 12, חולון טל: 03-5569494, 03-5596740 פקס: 03-5569570



**בקרוב  
 חנות  
 באילת!**

TV PLASMA - 50"  
**רק \$ 2585**  
 לא כולל מע"מ כולל מיסים  
 !!! מסכים מתוצרת L.G/SAMSUNG

TV PLASMA - 42"  
**רק \$ 1595**  
 לא כולל מע"מ כולל מיסים  
 !!! מסכים מתוצרת L.G/SAMSUNG

TV LCD - 20" רק \$ <b>585</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV LCD - 26" רק \$ <b>885</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV LCD - 32" רק \$ <b>1095</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV CRT - 21" רק \$ <b>149</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV CRT - 29" רק \$ <b>249</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV SLIM - 29" REAL FLAT רק \$ <b>478</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV SLIM - 29" REAL FLAT HZ 100 רק \$ <b>558</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים
TV LCD - 37" רק \$ <b>1595</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV LCD - 42" רק \$ <b>1795</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV LCD - 47" רק \$ <b>2795</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV CRT - 21" REAL FLAT רק \$ <b>178</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV CRT - 29" REAL FLAT רק \$ <b>298</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV SLIM - 21" REAL FLAT רק \$ <b>248</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	TV SLIM - 21" REAL FLAT HZ 100 רק \$ <b>338</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים

עומק טלוויזיות CRT רגילות 48-55 ס"מ | עומק טלוויזיות SLIM חדישות 28-30 ס"מ | עומק טלוויזיות LCD/PLASMA 10-12 ס"מ

מקפיא 6 מגירות (144.ג ס"מ ר. 54. ס"מ ע. 60. ס"מ) רק \$ <b>378</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מקרר כ-125 ליטר DE FROST (84.ג ס"מ ר. 48. ס"מ ע. 56. ס"מ) רק \$ <b>178</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מקרר כ-345 ליטר DE FROST (171.ג ס"מ ר. 60. ס"מ ע. 60. ס"מ) רק \$ <b>398</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מקרר כ-450 ליטר DE FROST (182.ג ס"מ ר. 70. ס"מ ע. 64. ס"מ) רק \$ <b>438</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מכונת כביסה 600 סל"ד (85.ג ס"מ ר. 60. ס"מ ע. 51. ס"מ) רק \$ <b>338</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים
מקפיא 3 מגירות (84.ג ס"מ ר. 54. ס"מ ע. 60. ס"מ) רק \$ <b>238</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מקרר כ-50 ליטר DE FROST (50.ג ס"מ ר. 48. ס"מ ע. 46. ס"מ) רק \$ <b>133</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מקרר כ-280 ליטר DE FROST (160.ג ס"מ ר. 54. ס"מ ע. 60. ס"מ) רק \$ <b>348</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מקרר כ-460 ליטר NO FROST (182.ג ס"מ ר. 70. ס"מ ע. 68. ס"מ) רק \$ <b>599</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים	מכונת כביסה 400 סל"ד (85.ג ס"מ ר. 60. ס"מ ע. 51. ס"מ) רק \$ <b>248</b> לא כולל מע"מ כולל מיסים



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

עשרות אלפי מכשירי טלוויזיה ומקררים מתוצרת וסטל **VESTEL**  
 תחת המותגים **LEYLAND** **LENCO** נימצאים בעשרות אלפי חדרי מלון ובתי הארחה בישראל!!!  
 כ- 85% מבתי המלון והארחה!!!

תוצרת **LEYLAND** תוצרת **VESTEL** אירופה לא מתוצרת סין!!!

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

לפרטים: ורה- 0523-616666 אמנון- 0544-616666 קרן- 0522-491919 שיווק ומכירות- 03-5596740

● המחירים והמכירה בש"ח ויחושבו בהתאם לשער הדולר היציג ביום הוצאת החשבונית ●

**www.newking.co.il**

# אוגוסט מצוין, אכזבה בספטמבר

אחרי שבאוגוסט 2007 נירשמה בסיפוק עליה של 16% בלינות תיירים (לעומת אוגוסט 2005), דיווח מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" שמוליק צוראל, כי בתל אביב ובחיפה לא היו בעשר השנים האחרונות תפוסות כל כך גבוהות. "לעומת זאת", אומר שמוליק צוראל, "אני חשים אכזבה מסויימת משלושה גורמים הקשורים בתוצאות ספטמבר". לדבריו, חלה ירידה של 12% בתיירות פנים לעומת ספטמבר 2005; באילת חלה ירידה של 16% בתיירות הניכנסת ושל 6% בתיירות פנים, וגדל הפער בין מיספר כניסת התיירים לישראל לבין מיספר הלינות. הדבר מעיד על כניסת תיירים חד-יומיים אשר תורמים רק מעט לכלכלה. "זוהי נורה אדומה לכל מי שעוסק בתיירות".

מנכ"ל ההתאחדות צופה כי לאור מצבת הזמנות, בחודשים הקרובים תחול עליה בתיירות הניכנסת. "אנו מקווים להגדיל את מיספר הלינות במלונות ולשפר את רמות התפוסה. חיוני ביותר לשמור על רצף פעולות השיווק בחו"ל בהיקף של 50 מיליון דולר בשנה לפחות".

## תיירים:

518 אלף לינות, 9% יותר מאשר בספטמבר 2005

מקום	מיספר לינות באלפים	שינוי לעומת ספטמבר 2005
ירושלים	200	+32%
נתניה	22	+12%
ים המלח	27	+4%
תל אביב	127	+1%
חיפה	11	-24%
הרצליה	13	-20%
אילת	23	-16%
קיבוצים	26	-7%
טבריה	30	-5%

## ישראלים:

מיליון לינות, 12% פחות מאשר בספטמבר 2005

מקום	מיספר לינות באלפים	שינוי לעומת ספטמבר 2005
אילת	503	-6%
ים המלח	118	-19%
טבריה	83	-6%
קיבוצים	77	-19%
ירושלים	59	-35%
תל אביב	50	+12%
נתניה	16	+3%
הרצליה	8	+11%

## תפוסת חדרים ארצית - 54%

הרצליה - 65%, תל אביב - 63%, אילת - 63%, ים המלח - 59%, קיבוצים - 52%, ירושלים - 51%, נתניה - 51%, חיפה - 51%, טבריה - 47%.

## ינואר-ספטמבר 2007

15.3 מיליון לינות - עליה של 7% לעומת התקופה המקבילה ב-2005 ■ 6.1 מיליון לינות תיירים - עליה של 21% ■ 9.2 מיליון לינות ישראלים - ירידה של 1% ■ תפוסה ממוצעת - 60% ■

הנתונים הוכנו בידי המחלקה הכלכלית של "התאחדות המלונות בישראל"

## קונסיידר' וידטואלי במלון רנסנס תל אביב

המערכת הינה מתוצרת חברת Smartnet, ספקית שירותי האינטרנט האלחוטי של המלון ובשיתוף חברת CodeShare, והיא זמינה לאורחי המלון באמצעות מחשבים נישאים, עמדות גלישה ייעודיות ובקרוב גם באמצעות הטלויזיה בחדר ובאמצעות מחשב כף יד שישמש כמדריך טיולים צמוד. המידע העירוני מתעדכן על בסיס יום יומי באמצעות החברה המפעילה ואת המידע הפנימי של המלון ניתן לעדכן באופן עצמאי.

במלון "רנסנס תל אביב" הותקנה מערכת ComCierge - מערכת חדשנית לשיפור חווית האירוח לתיירים ולנופשים במלון. המערכת פועלת במיגוון שפות, ומאפשרת קבלת מידע ושירותים בתל אביב. בשלב הבא יהיה ניתן לבצע גם הזמנות באמצעות המערכת למיסעדות, למקומות הבילוי ולאטרקציות בתל אביב. המערכת מספקת גם מידע על המלון עצמו: מסעדות המלון, אירועים, הזמנת שירותי חדרים וטיפול בספא.

מתקיימים באולמות של המלון. בין האורחים המכובדים אשר התארחו במהלך השנים במלון ושהו בסוויטות המפוארות, ניתן למנות בין היתר את נשיא מצרים אנואר סאדאת, חוסין מלך ירדן, נשיאי ארצות הברית ג'ראלד פורד, ג'ימי קרטר, ג'ורג' בוש (האב), ביל והילארי קלינטון, מזכירי המדינה לשעבר הנרי קיסינג'ר ומדליין אולברייט, ראשי ממשלת בריטניה ווינסטון צ'רצ'יל, הרולד ווילסון, מרגרט תאצ'ר, ג'ון מייגור, ולאחרונה - טוני בלייר, וכן איל העסקים ורון באפט והפיזיקאי סטיבן הוקינג. במלון התארח לאורך השנים גם שורה ארוכה של כוכבי על מתחום הבידור: ריצ'רד ברטון ואלזבת טיילור, ריצ'רד דרייפוס, ריצ'רד גיר, מדונה ואחרים.

עיטור טדי קולק מוענק מדי שנה על ידי קרן ירושלים לאישיות ולתורמים מובילים שפעלו לביסוסה של ירושלים כעיר פתוחה, סובלנית ומודרנית. הקרן נוסדה בשנת 1967 על ידי ראש העיר המנוח טדי קולק במטרה לפעול לפיתוחה של העיר, מעבר לפעילותה המוניציפאלית של העירייה. על מקבלי עיטור טדי קולק נימנים קנצלר גרמניה לשעבר הלמוט קוהל, המאסטרו איזיק שטרן, קרן וואן ליר מהולנד ועוד רבים.

## עיטור טדי קולק

### למשפחת פדרמן ולמלון המלך דוד



מימין: מיכאל פדרמן וחיים שקד. משמאל: רות חשין, ח"כ רובי ריבלין, דן מרידור. צילום: ששון תירם

המלון מהווה חלק בלתי ניפרד מקו השמים של ירושלים. שמו של מלון "המלך דוד" הוא שם נירדף לירושלים, יש לו תרומה משמעותית וניכדה לפיתוח התיירות בעיר והוא מהווה מוקד עלייה לרגל למבקרים רבים מכל העולם. מלון "המלך דוד" בירושלים מציין השנה 75 שנים להיווסדו ומשמש כיום כמלון האירוח הרשמי של מדינת ישראל. האירועים הרשמיים בהם מתארחים נשיאים, ראשי מדינות ושועי תבל -

בטקס שנערך בכנסת, קיבלו יו"ר חברת מלונות "דן" מיקי פדרמן ומנכ"ל מלון "המלך דוד" בירושלים חיים שקדי, את עיטור "טדי קולק" מטעם קרן ירושלים. העיטור הוענק על ידי ח"כ רובי ריבלין יו"ר הכנסת ה-16, יו"ר קרן ירושלים דן מרידור ונשיאת קרן ירושלים רות חשין. בעת הענקת הפרס ציינו אנשי קרן ירושלים כי במהלך 75 שנות פעילות, נעשה מלון "המלך דוד" לסמל של ירושלים המודרנית.

# מחכים לך בלובי המנהלים

קורס מינהל עסקים למלונאים

**איגוד מנהלי בתי המלון שמח להודיע על פתיחת קורס מינהל עסקים למלונאים בשיתוף תפנית, בית הספר למנהלים של האוניברסיטה הפתוחה.** הקורס מיועד לעובדים בתעשיית המלונאות העוסקים בתפקידים ניהוליים ומבקשים להרחיב את הידע הניהולי, להקנות לעצמם ראייה מקיפה בתחום הניהול העסקי ולרכוש כלים יישומיים בתהליכי קבלת החלטות פיננסיות.

#### מחיר הקורס:

186,300 + 300 ש"ח דמי הרשמה  
ניתן לשלם את הסכום בשלושה תשלומים  
בצ'קים או עשדה תשלומים בכרטיס אשראי  
או התחייבות לתשלום מהארגון.

#### היקף הקורס ותאריך פתיחה:

הקורס ייערך בתאריך 12.11.2007  
ויכלול 200 שעות לימוד, 50 מפגשים  
שייערכו פעמים בשבוע - סה"כ 25 שבועות.

#### תעודה:

לעומדים בדרישות הקורס תוענק תעודת גמר של "תפנית", האוניברסיטה הפתוחה בשיתוף איגוד מנהלי בתי המלון.  
**הקורס יוגש להכרה בנקודות זכות אקדמאיות לקראת תואר ראשון של האוניברסיטה הפתוחה.**



לימודי המנהל של האוניברסיטה הפתוחה לסיפוח ליוזר



איגוד מנהלי בתי מלון בישראל

למידע נוסף והרשמה ניתן להתקשר לטל' 03-7660675 (מעוד בר און) mpi@openu.ac.il

## בגיליונות הבאים:

### קבלו עדכון: (חלק שני)

סדרת עדכונים על השינויים העיקריים במהדורה העשירית, החדשה, של "שיטת הדיווח החשבונאי האחיד בענפי האירוח": "Uniform System of Accounts for the Lodging Industry"

נושאי העדכונים הקרובים: אגף החדרים, הכנסות אחרות, הוצאות תפעול בלתי מחולקות, הוצאות קבועות, דמי ניהול וגיליון המאזן.

### יחס גורר יחס: (חלק שני)

על ניתוח יחסים (Ratio Analysis) במלונאות

הנושאים הקרובים: יחסי נזילות (Liquidity Ratios) יחסי כושר פירעון (Solvency Ratios) יחסי פעילות (Activity Ratios) יחסי רווחיות (Profitability Ratios)

### עשרת הלוחטים לסיכום שנת 2007:

מהם עשרת הנושאים "החמים" בתעשיית האירוח העולמית?

חברי הארגון היוקרתי ISHC החברה הבינלאומית של יועצים בענפי האירוח (International Society of Hospitality Consultants) דירגו לא מכבר את עשרת הנושאים בעלי החשיבות וההשפעה הרבים ביותר על המלונאות בעולם כיום.

מכירה כלשהי (Outlet), מסעדה וכיו"ב; הסעדה בתוך חדר האירוח (In-room Dining), המקבילה לשירות חדרים; אירועים והסעדה (קייטרינג); מיני-בר והכנסה אחרת (שונות).

חמישה סיווגי הכנסה אחרת ממזון וממשקאות אושרו: ציוד אורקולי (Audio-Visual); השכרת אולמות ציבוריים; דמי ציוד (Cover Charges); דמי שירות והכנסות שונות (Miscellaneous).

סך כולל הכנסות המלון ממזון וממשקאות = סכום ההכנסות ממזון וממשקאות פחות הציכויים (Allowances) + סכום ההכנסות האחרות (Other) ממזון וממשקאות פחות הציכויים.

עלות המכירות אינה כוללת פריצות ל"העברות" (Transfers) בין מחלקות מזון ומשקאות. "העברות" אלה מחויבות ישירות לחשבונות העלות המתאימים במחלקות המקבלות את הפריטים.

כלי חרסונה (China), כלי זכוכית (Glassware), כלי כסף (Silver) וכלי לבן (Linen) יהיו סעיפי הוצאה נפרדים בדו"חות. המדריך מפרט רשימת הפריטים בכול סעיף. נוסף סיווג הוצאות בשם "שירותי OTH" (Complimentary Services and Gifts), שנועד "ללכוד" את עלותן של ההענקות בלא חיוב (gratis) הניתנות למטרת קידום מכירות, לאורחים ולספקים של מחלקת מזון ומשקאות.

נוסף סיווג הוצאות בשם "דמי ניהול" (Management Fees), שנועד "ללכוד" את הסכומים המשולמים לצד שלישי, יחיד או חברה, המנהל או המתפעל נקודת מכירה של מזון ומשקאות בתחומי המלון.

נוסף סיווג הוצאות בשם "דמי תמלוגים" (Royalty Fees), שנועד "ללכוד" כול עלות הנגרמת בשל הזכות להשתמש בשם מותג הקשור בפעילותה של מחלקת מו"מ במלון.

### לעיון נוסף:

Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, Tenth Revised Edition, 2006, Hotel Association of New York City, New York, New York; Hospitality Financial & Technology Professionals, Austin, Texas; American Hotel & Lodging Association, Washington, D.C. "The Bottomline", April-May 2007, www.hftpc.com

הארכה האמריקנית, ריכוזה את עבודת ההכנה להוצאת המדריך. בשנה זאת הוחלט גם על שינוי שמה של ההתאחדות, והיא נקראת מאז: American Hotel & Lodging Association. חברו אליה, להפקת המדריך החדש, שלושת הגופים הבאים: התאחדות המלונות של העיר ניו יורק, המחזיקה בזכויות היוצרים של המדריך המקורי; ארגון החשבים הבינלאומי במלונות ובבתי הארחה: Hospitality Financial & Technology Professionals; המרכז לחינוך מקצועי בהתאחדות המלונות ובתי הארחה האמריקנית: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.

בסדרת המאמרים הקרובה נסקור את עיקרי השינויים והחידושים הכלולים במהדורה העשירית, החדשה, של "שיטת הדיווח החשבונאי האחיד בענפי האירוח", לעומת המהדורה הקודמת, ונתמקד הפעם באגף מזון ומשקאות. בגיליונות הבאים נציג את השינויים שהכניסה המהדורה החדשה באגף החדרים, בהכנסות האחרות, בהוצאות התפעול הבלתי מחולקות, בהוצאות הקבועות, בדמי הניהול ובגיליון המאזן. לא למותר לציין כי איננו מתכוונים למצות כאן את מכלול השינויים, התיקונים והעדכונים שבמהדורה החדשה, ואין דברינו תחליף לקריאת הנוסח המלא של הגדרות המדריך. לא התכוונו אלא להביא את עיקרי השינויים שבמהדורה החדשה, המהותיים ביותר לדעתנו, בתחומים השונים של החשבונאות המלונאית ודיווחיה הכספיים.

### מזון ומשקאות:

הכנסות מחלקת מזון ומשקאות יאוחדו ויוצגו כשורת הכנסה אחת בדו"חות הפעילות ובדו"חות ההכנסה. הוצאות מחלקת מזון ומשקאות יאוחדו ויוצגו כשורת הוצאה אחת בדו"חות הפעילות ובדו"חות ההכנסה. סך כולל הוצאות מחלקת מזון ומשקאות = סכום עלות המכירות של מזון ומשקאות + הוצאות שכר מחלקתיות והוצאות נלוות שכר + סה"כ הוצאות אחרות. רווח או הפסד מחלקתיים לא יוצגו בדו"חות הפעילות ובדו"חות ההכנסה. חמישה סיווגי הכנסות ממזון וממשקאות אושרו: נקודת



## מלונאים

## המוסף הכלכלי

מגיש: סגן נשיא ההתאחדות רוני פינקו

# קבלו עדכון:

(חלק ראשון)

סדרת עדכונים על השינויים העיקריים במהדורה העשירית, החדשה, של המדריך:

"שיטת הדיווח החשבונאי האחיד בענפי האירוח" "Uniform System of Accounts for the Lodging Industry"

והמוטלים האמריקנית בארה"ב מהדורה חדשה ומתוקנת, עשירית במספר, של הפרסום: "שיטת הדיווח החשבונאי האחיד בענפי האירוח", במלאת שמונים שנה להופעת המהדורה הראשונה. בשנת 1926 פרסמו 11 חשבי מלונות, באמצעות התאחדות בתי המלון של העיר ניו יורק (Hotel Association of New York) את המדריך: "Uniform System of Accounts for Small Hotels of Accounts for Small Hotels & Motels". בשנת 1979 ושוב בשנת 1986 תוקן המדריך ונערך מחדש, בידי חברי הוועדה לניהול פיננסי של ה-AH&MA, כדי שישקף את שינויי המינוח במלונאות לסוגיה, בחלוף העיתים.

בשנת 1996 נתקבלה החלטה לאחד את שני המדריכים הללו לפרסום אחד: "שיטת הדיווח החשבונאי האחיד בענפי האירוח": "Uniform System of Accounts for the Lodging Industry". הוועדה לניהול פיננסי, בהתאחדות המלונות ובתי

בסוף שנת 2006 הופיעה בארה"ב מהדורה חדשה ומתוקנת, עשירית במספר, של הפרסום: "שיטת הדיווח החשבונאי האחיד בענפי האירוח", במלאת שמונים שנה להופעת המהדורה הראשונה. בשנת 1926 פרסמו 11 חשבי מלונות, באמצעות התאחדות בתי המלון של העיר ניו יורק (Hotel Association of New York) את המדריך: "Uniform System of Accounts for Small Hotels of Accounts for Small Hotels & Motels". בשנת 1979 ושוב בשנת 1986 תוקן המדריך ונערך מחדש, בידי חברי הוועדה לניהול פיננסי של ה-AH&MA, כדי שישקף את שינויי המינוח במלונאות לסוגיה, בחלוף העיתים.

# הביצוע לעומת התקציב

## מדריך למתקצב ולמבצע

- מהם סעיפי התקציב שחשוב ביותר לבקר?
- מהם ניתוחי הסטייה (variance analysis) החשובים?
- מהן הסטיות השכיחות?
- אילו אחוזי סטייה נחשבים "קבילים"?

נוכל להניח בבטחה כי מרבית המלונות מכינים תקציב תיפעולי ומשתמשים בו משום שהוא משמש אמצעי למדידה ולהשוואה. בתום כל תקופה חודשי, מושוות תוצאות התיפעול האמיתי במלונות לנתוני התקציב באותה תקופה. מספרי התקציב משמשים כאמות המידה של המלון:

תוצאות אמת השוות או העולות על אמות מידה אלה מלמדות כי המלון עומד ביעדיו הפיננסיים כפי שהוגדרו מראש.

בהקשר זה יש לשאול את השאלות הבאות:

האם משמש התקציב התיפעולי של המלון למטרת ביקורת שוטפת?

אילו רמות תיפעול מודד התקציב התיפעולי?

כנגד אילו מספרים בתקציב מושוות ההכנסות וההוצאות האמיתיות של המלון, על בסיס תקופתי למטרות ביקורת?

איזו סטייה של עלויות הביצוע לעומת התקציב מותרת, בטרם נינקטים אמצעי תיקון?

באיזו תדירות נערכת ההשוואה?

ההשוואה?

### תהליך הביקורת התקציבית

תהליך הביקורת התקציבית במלון מורכב מחמישה שלבים: (1) חישוב הסטיות של התוצאות בפועל מן התקציב.

(2) החלטה אילו סטיות משמעותיות ואילו זניחות.

ההשוואות הנפוצות ביותר הן אלה הנערכות על בסיס חודשי ושנתי, אם כי יש חברות מלונאיות באירופה ובארה"ב העורכות השוואות דו-חודשיות ורבעוניות.

מהו אפוא אחוז סטיית הביצוע מן התקציב, בכל אחד מסעיפי הסטייה העיקריים, הנחשב למותר או לניסבל? התבונה המקובלת גורסת כי מרבית המלונאים יהיו אדישים לסטייה מן התקציב בשיעור של פחות מ-1%, בעלויות מזון, משקאות וכוח אדם (שכר). לעומת זאת, סטייה של בין 2% ל-3% תחשב לרף המינימאלי המחייב בדיקה של גורמי הסטייה ונקיטת פעולה מתקנת. יש לזכור כי עלויות שונות של מזון ומשקאות אופייניות לסוגים שונים של פעילות מלונאית, ויתכנו הבדלים דרמטיים ממש בין העלויות ה"קבילות" בשירותי

תהליך ביקורת התקציב המלונאי מורכב מחמישה שלבים והוא שימושי ויעיל לביקורת עלויות מזון, משקאות, כוח אדם (שכר) והוצאות אחרות של המלון.

רוב המלונות משווים את ביצועיהם בפועל, כלומר את תוצאותיהם התיפעוליות, כנגד קנה מידה מסוים. הסטנדרט הזה הוא, על פי רוב, התקציב ונתוני (תוצאות) השנה הקודמת. במאמר זה נדונה תפוצתם של השוואות הביצוע בפועל לאמות המידה השונות, ומוצעים ספי "אדישות" לסטייה: שיעורי הסטייה המינימאלית מן התקציב, שיגרו, בדרך כלל, פעולות מתקנות מצד הנהלת המלון.

נועדו לחזות את התוצאות הצפויות בחלק השנה שנותר. תוצאותיו העיסקיות של המלון ומדדי ביצועיו בשנים קודמות ידועים כמובן, וכן זמינים, בדרך כלל, "ממוצעים ענפיים" מקובלים (לסוג המלון, לגודלו, לאזורו, ולעיתים, בחלק מן הנתונים, גם למתחריו). לאילו נתונים מושווים לפיכך ביצועיו של המלון בתקופה חשבונאית נתונה?

נוכל לדרג את נפוצות אמות המידה המשמשות להשוואה כדלקמן:

- 1) השוואה למיספרי התקציב המקורי.
  - 2) השוואה לביצועי השנה שעברה.
  - 3) השוואה לנתוני התקציב המעודכן.
  - 4) השוואה לממוצע ביצועי השנים האחרונות.
  - 5) השוואה אחרת (לסטנדרטים מקובלים לאזור, לסוג המלון, למתחרים).
- כמובן, מלונאים רבים משווים את ביצועי מלונותיהם כנגד יותר מאמת מידה אחת.

הסעדה (catering) למשל, לעומת אירועים (banquets), מסעדות (restaurants) וארוחות בחדר אוכל (dining room) לפי תנאי האירוח (board arrangement). כמעט בכל מלון, ההוצאה הגדולה ביותר היא בגין שכר עבודה. כאן כוונתנו, כמובן, לעלות הכוללת: השכר וכל ההוצאות וההפרשות הנלוות לשכר, קרי: עלות השכר למעביד. עלות שכר אופיינית למלון עשויה להסתכם ב-30% ויותר מסך הכנסותיו. בנוסף לעלויות מזון, משקאות ושכר, יש למלונות הוצאות נוספות רבות כגון: אספקה, ריבית, ביטוח, מים, אנרגיה (חשמל, גז), פחת ועוד. גם לגבי הוצאות אחרות אלו, דומה כי רף האדישות התחתון הוא בכל מקרה סטייה של עד כ-1% מן התקציב בגירסתו הראשונה, זו שלא עודכנה בתוך שנת התקציב. סטיות של בין 3% ל-4%, לעומת זאת, ייחשבו כמחייבות התערבות: ניתוח של סיבותיהן וקבלת החלטה על אמצעים מתקנים.

ניתוח הסטיות המשמעותיות. (4) קביעת הגורמים לסטיות. (5) נקיטה בפעולות מתקנות. ההחלטה איזה שיעור סטייה ייחשב כלא מטריאלי (immaterial) תלויה במדיניות המלון, בנהליו ובראייתו העיסקית. עם זאת, סביר להניח שסטייה בשיעור נמוך מ-5% אינה נתפסת, בדרך כלל, כמהותית. שלושת מוקדי הסטייה העיקריים הנפוצים הם: עלויות מזון, עלויות משקאות ועלויות כוח אדם (שכר).

### כנגד מה מושוות תוצאות העיסקיות של המלון?

אף שהתקציבים התיפעוליים נערכים לפני תחילת שנה פיסקאלית, מלונאים רבים מעריכים מחדש את תקציביהם במרוצת השנה. לפנינו אפוא שתי מערכות של מיספרים: מיספרי התקציב המקורי ומיספרי התקציב שנערך מחדש. ההערכה מחדש והיעדכון הנערכים, נניח, 6 חודשים בתוך שנת התקציב,

### לעיון נוסף:

ביקורת התקציב המלונאי נדונה חדשות לבקרים בפורומים אינטרנטיים של אירגון החשבים הבין-לאומי (H.F.T.P.) ובביטאונו המקצועי של האירגון: The Bottom line. ראו: www.hftp.org. בית הספר לניהול מקצועות האירוח באוניברסיטה של מדינת מישיגן (School of Hospitality Business, Michigan State University) ומכון הלימודים של התאחדות המלונות האמריקנית (The Educational Institute of the AH&IA East) שוכנים שניהם ב-Lansing, בירת מדינת מישיגן בארה"ב. רבים מן הדיונים והסיכומים הם תוצרים משותפים לשני גופים אלה.

### "עשרת הלוהטים" לסיכום 2007:

#### קדימון

1. מחסור בכ"א מיומן: מחסור הולך וגדל בעובדים מיומנים.
2. עלויות הקמה: עלייה חדה במחירי הקמה ושיפוץ.
3. טכנולוגיה: שינויים טכנולוגיים והקושי לעמוד בקצבם.
4. שינויים דמוגרפיים עולמיים: השפעתם על מגמות תירות ונסיעות.
5. עתיד הרווחיות המלונאית: איזון הוצאות הולכות וגדלות וההכרח להעלות מחירים.
6. מיתוג: מבוכת צרכנים, נוכח ריבוי המותגים המלונאיים, ועם דאגת משקיעים מפני השפעת מותגים צולבים.
7. מהפכת ההפצה: עמידה בקצב השינויים הטכנולוגיים המהירים.
8. הגבלות על התנועה: והשפעותיה על ענף הנסיעות.
9. שווקים גלובאליים בצמיחה: האם משתנים דפוסי הנסיעות והתיירות בעולם?
10. זמינות הון: האם לא ייפגע ביטחונם של משקיעים ומלווים?

# יחס גורר יחס

## והלק ראשון

### על ניתוח יחסים (Ratios Analysis) במלונאות בכלל, ועל יחסי תפעול (Operating Ratios) ומדדי יעילות - בפרט

השימוש ביחסים (Ratios) ובמדדים כבסיס להערכה ולמידה נפוץ מאוד במלונאות. יעילותם ותקפותם מותנים בהגדרות ובהבנות חשבונאיות אחידות ומשותפות לכול. מגוון המדדים והיחסים הניתנים לחישוב רב מאוד, ואיננו מתכוונים להציע כאן רשימה מלאה וסופית של כול היחסים והמדדים האפשריים. נציג להלן הגדרה שיטתית ואחידה של המדדים והיחסים השכיחים ביותר ויישומם כאמצעים לניתוח (Ratio Analysis), למדידה, להשוואה ולהערכה במלונאות. היחסים והגדרותיהם מותאמים למהדורה העשירית, המעודכנת, של "שיטת הדיווח החשבונאי האחד בענפי האירוח" ("Uniform System of Accounts for the Lodging Industry", שפורסמה לראשונה בארה"ב כבר בשנת 1926, בהוצאת איגוד בתי המלון של העיר ניו-יורק (Hotel Association of New York City) ומהדורתה החדשה ראתה אור בסוף שנת 2006).

נתמקד ביחסי ובמדדי התפעול של המלון (Operating Ratios), ובגיליונות הקרובים נסקור את הגדרותיהם השיטתית והאחידה של היחסים והמדדים האחרים: יחסי נזילות (Liquidity Ratios), יחסי כושר פירעון (Solvency Ratios), יחסי פעילות (Activity Ratios) ויחסי רווחיות (Profitability Ratios).

## חדרים

### 1. מחיר ממוצע לחדר:

סך כול ההכנסות מחדרים  
מספר החדרים התפוסים

למרות שמחירי חדרי של אותו מלון עצמו עשויים להשתנות בהתאם לעונה, לפלח השוק ולסוג החדר, מרבית המלונות מחשבים מחיר ממוצע כולל לחדר תפוס: (מחיר יומי ממוצע – Average Daily Rate ובקיצור: ADR). יחס זה מתקבל מחלוקת סה"כ ההכנסות מחדרים בסה"כ חדרי המלון התפוסים בתקופת המדידה, כולל חדרים בתשלום וחדרים בלא תשלום, לצורך קידום מכירות או על-פי הסכם. חדרים תפוסים OTH (Complimentary) וחדרי House Use אינם כלולים.

### 2. מחיר ממוצע לחדר לפי פלח שוק:

סה"כ ההכנסה הגולמית מחדרים לפלח שוק  
סה"כ החדרים התפוסים ע"י פלח שוק זה

מלונות רבים מחשבים גם מחיר ממוצע לחדר לפלח שוק (Market Segment) או לפלח הכנסה (Revenue Segment), לניתוח התוצאות בפועל ולתכנון הפעולות הבאות (כנתוני רקע לתוכניות שיווק ומכירות, למשל). יחס זה מתקבל מחלוקת סה"כ ההכנסות מחדרים בפלח שוק נתון, בתקופה מוגדרת, בסה"כ חדרי המלון התפוסים באותה תקופה ע"י אורחים מפלח שוק זה, כולל חדרים בתשלום וחדרים בלא תשלום, לשם קידום מכירות או עפ"י חוזה. חדרי OTH וחדרי House Use אינם כלולים.

### 3. אחוז התפוסה:

מספר החדרים התפוסים  
סה"כ החדרים הזמינים

### 4. הכנסות מחדרים לחדר זמין (RevPAR):

יחס ההכנסות מחדרים לחדר זמין (Revenue per Available Room), ובקיצור: RevPAR, מודד את הכנסות המלון מחדרים, ביחס לסה"כ החדרים הזמינים בו בתקופה הנמדדת.

יחס ה-RevPAR המושפע משני גורמים: אחוז התפוסה והמחיר היומי הממוצע לחדר תפוס, משמש להשוואת הכנסות מחדרים בפועל להכנסות מחדרים בתקופות קודמות, ולהשוואת התוצאות בפועל לתוצאות שתוקצבו. מכיוון שההכנסות מחדרים מבוטאות במדד זה ביחס למספר חדרי הכולל של המלון, הוא משמש גם להשוואת הכנסות המלון מחדרי, להכנסות מלונות מתחרים ומקבילים.

סה"כ ההכנסות מחדרים  
סה"כ החדרים הזמינים במלון

## ניתוח יחסים (Ratio Analysis) במלונאות - סקירה כללית:

הדו"חות הכספיים שמפיקים המלונות מכילים כמות רבה של מידע, שניתוחו מחייב יותר מקריאה פשוטה של העובדות והמספרים. יש לערוך בהם אינטרפרטציה, כלומר לפרש אותם באמצעות ניתוחי יחס. פרשנותם של הנתונים הגולמיים מניבה מידע חדש ומעובד, החושף תובנות חשובות על מצבו הפיננסי והתפעולי של המלון, שאלמלא פרשנות זאת עלולים היינו שלא להבחין בהן. היחס (Ratio) הוא ביטוי ליחס המתמטי בין שני מספרים, המתקבל מחלוקתם זה בזה. ניתוחי יחס בעלמא הם חסרי משמעות חשבונאית וניהולית כאחד.

משמעותם וחשיבותם נעוצה אך ורק בהשוואת תוצאותיהם לקריטריונים משמעותיים כשלעצמם, כדוגמת:

- תוצאות מלונות אחרים וממוצעים ענפיים מקובלים.
- ניתוחי יחס מקבילים של המלון בתקופות מדידה קודמות.
- יעדי היחס שתוקצבו למלון לתקופה שנמדדה.

ניתוחי היחס הם מחוונים (אינדיקטורים) בלבד, אשר אינם מלמדים, כשלעצמם, מהן הבעיות או מהי סיבתן. סטייתם מנתוני תקופות קודמות, מיעדי התקציב, או מממוצעים מקובלים, מצביעה רק על קיומן של בעיות, שאיתורן המדויק ותיקונן יחייבו בדיקה וחקירה נוספים.

## יחסים תפעוליים (Operating Ratios) ומדדי יעילות

יחסי התפעול מסייעים לבעלי המלון ולהנהלתו לנתח ולהעריך את תפעולו של הנכס. מדדים אלה, המייחסים הוצאות להכנסות, יעילים במיוחד כאמצעי ביקורת, כאשר ניתוחי היחס בפועל מושווים ליחסים התפעוליים שתוקצבו למלון, לנתוני מלונות מקבילים ולממוצעים ענפיים רלבנטיים.

### הגדרות כלליות ליחסים ולמדדים:

1. על כול מדד להתייחס לתקופת מדידה מוגדרת: חודש אחד, שנה אחת וכו'.
2. חייבת להיות אחידות בתקופת המדידה, לכל המשתנים, בכל מדד.
3. ביחסים המבוטאים כאחוז, יש להכפיל ב-100 את המנה המתקבלת. לשם האחידות והקיצור, מוצגים כול היחסים כשבר פשוט.

### היחסים התפעוליים העיקריים נחלקים לארבע חטיבות עיקריות:

1. חדרים.
2. מזון ומשקאות.
3. הוצאות תפעוליות בלתי מחולקות.
4. רווחיות (תפעולית).

נתמקד להלן ביחסי התפעול הנוגעים לחדרים, למזון ולמשקאות ולהוצאות תפעוליות בלתי מחולקות. את יחסי הרווחיות העיקריים (התפעוליים והפיננסיים) נסקור במאמרים הקרובים.

5. סה"כ ההכנסות לחדר זמין (Total RevPAR):  
סה"כ הכנסות המלון  
סה"כ החדרים הזמינים במלון

יחס סה"כ ההכנסות לחדר זמין (Total Revenue per Available Room) ובקיצור: Total RevPAR, המודד את סה"כ הכנסות המלון, מכול מקורותיהם, ביחס לסה"כ החדרים הזמינים בו בתקופה זו, הוא אמצעי למדידת השינוי בהכנסה הכוללת של המלון, בפועל, לעומת תקופות קודמות ובהשוואה ליעדי תקציבו. ההכנסה הכוללת של המלון מבוטאת במדד זה ביחס לכול חדרי, ומשמשת גם להשוואת סה"כ הכנסות המלון, לסה"כ הכנסות מתחריו ודומיו. במלונות שלהם מקורות הכנסה משמעותיים מלבד חדרים, יהיה מדד זה מחוון (אינדיקטור) זמין לתשוואה הכוללת של המלון ולצמיחתו, בניגוד ל-RevPAR, המוגבל להכנסות מחדרים בלבד. יחסי ה-RevPAR וה-Total RevPAR משמשים גם לניתוחי ניהול התשוואה (Yield Management) של המלון.

6. אחוז התפוסה הכפולה:  
מספר החדרים התפוסים ע"י יותר מאורח בודד  
סה"כ החדרים התפוסים

7. מספר האורחים לחדר תפוס:  
סה"כ האורחים במלון  
סה"כ החדרים התפוסים

8. אורך שהות ממוצע של אורח במלון:  
סה"כ החדרים התפוסים במלון  
סה"כ ההגעות למלון בתקופה זאת

9. אחוז עלות השכר באגף החדרים:  
הוצאות שכר ונלוות באגף החדרים  
סה"כ ההכנסות מחדרים

10. מדד היעילות לחדר:  
סה"כ חדרי המלון שנוקו  
מספר החדרנים שהועסקו

## מזון ומשקאות

1. אחוז עלות המזון:

עלות המזון שנמכר  
סה"כ ההכנסות ממזון

יחס תפעולי זה משווה את עלות המזון שנמכר להכנסות המלון ממכירת מזון, ומשמש לבדיקת סבירותה של עלות המזון.

2. אחוז עלות המשקאות:

עלות המשקאות שנמכרו  
סה"כ ההכנסות ממשקאות

יחס תפעולי זה משווה את עלות המשקאות שנמכרו להכנסות המלון ממכירת משקאות, ומשמש לבדיקת סבירותה של עלות המשקאות.

3. אחוז עלות השכר באגף מזון ומשקאות:

הוצאות שכר ונלוות באגף מזון ומשקאות  
סה"כ ההכנסות ממזון וממשקאות

4. הכנסה ממוצעת (Average Check) ממכירה בודדת (Cover) של מזון:

סה"כ ההכנסות ממכירת מזון  
סה"כ המנות (covers) שנמכרו

ה-covers הוא מספר האורחים שצרכו את שירותי המזון של המלון בתקופה הנמדדת. ננתח יחס זה לכול הארוחות במלון בתקופת הדיווח ולכול נקודות המכירה של מזון (outlets) במלון.

5. תחלופת כסאות (seat turnover) במסעדה:

סה"כ המנות (covers) שנמכרו  
סה"כ הכיסאות הזמינים במסעדה

6. הכנסות ממזון מסה"כ ההכנסות ממזון וממשקאות (מזון):

סה"כ ההכנסות ממזון  
סה"כ ההכנסות ממזון

7. שיעור ה"לכידה" (capture rate) לאורח בשירותי מזון:  
סה"כ מספר האורחים במלון  
סה"כ הארוחות או המנות (covers) שנמכרו

8. סה"כ הכנסות ממזון וממשקאות לכיסא במסעדה:  
סה"כ הכנסות המסעדה ממזון וממשקאות  
סה"כ כיסאות זמינים במסעדה

9. מספר המנות (covers) לטבח:

סה"כ המנות (covers) שנמכרו  
מספר הטבחים שהועסקו בהכנתן

10. מספר מלצרים לסועד או למנה (cover):

סה"כ מספר המנות (covers) שנמכרו  
מספר המלצרים שהועסקו בהגשתן

11. תחלופת מלאי מזון או משקאות:

עלות מכירות מזון או משקאות בתקופה הנמדדת  
מלאי מזון או משקאות ממוצע בתקופה הנמדדת

● מלאי ממוצע לתקופה: (מלאי פתיחה לתקופה + מלאי סגירה לתקופה)  
2

12. מספר הימים הנדרש לתחלופת המלאי בחודש:  
מספר הימים בתקופה הנמדדת (בדרך-כלל: חודש)  
מספר תחלופות מלאי מזון או משקאות בתקופה זאת

## יחסי הוצאות התפעול הבלתי מחולקות

1. אחוז עלות השכר הכללית (או המחלקתית):

סה"כ כללי (או מחלקתי) של ההוצאות לשכר ושל ההוצאות הנלוות לשכר  
סה"כ כללי (או מחלקתי) של ההכנסות

ההוצאה הכללית בגין שכר-עבודה במלון כוללת את כול רשימת השכר (payroll) וההוצאות הנלוות לשכר, לכול המחלקות ומוקדי התפעול במלון. עלות השכר הכוללת מתקבלת מחלוקת סה"כ הוצאות המלון לשכר בסה"כ הכנסות המלון בתקופה הנמדדת. למטרות ביקורת, רצוי לחשב ולנתח גם את עלות השכר לכול מחלקה ומוקד תפעול בנפרד.

2. עלות השכר לחדר זמין או לחדר תפוס:

דרך חלופית למדידת עלות השכר במלון מתבססת על חישוב "שקל לחדר זמין או לחדר תפוס".

במחלקות שהביקוש שלהן לכוך-אדם תלוי ברובו במספר החדרים התפוסים (מחלקת המשק, מוקד השירות והתקשורת, ולפי סוג המלון והסדרי האירוח שלו גם מחלקת מזון ומשקאות), עלות השכר לחדר תפוס היא אחד האומדנים ליעילות כוך-אדם. במחלקות שהביקוש שלהן לכוך-אדם אינו מושפע ברובו ממספר החדרים התפוסים במלון (מחלקות שאינן נותנות שירות, מחלקות ה-Back-of-the-House ומנהלה), עלות השכר לחדר זמין היא אחד האומדנים ליעילות כוך-אדם.

סה"כ כללי (או מחלקתי) של ההוצאות לשכר ושל ההוצאות הנלוות לשכר  
סה"כ החדרים הזמינים (או החדרים התפוסים) במלון

מסקנה:

ההפרש בין עלות השכר לחדר זמין לעלות השכר לחדר תפוס שווה לעלות השכר הקבועה (התקורה) במלון, בכל אחוז תפוסה (מ-0% עד 100%), בתקופה הנמדדת.

3. סה"כ כללי (או מחלקתי) של המשרות, לחדר זמין או לחדר תפוס:

סה"כ כללי (או מחלקתי) של המשרות במלון  
סה"כ חדרי זמינים (או תפוסים) במלון

● המשרות מחושבות באופן הבא:

סה"כ שעות העבודה בתקופה הנמדדת  
176 (או 186) שעות, עפ"י התקן הרלבנטי למשרה מלאה

לעיון נוסף:

Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, Tenth Revised Edition, 2006, Hotel Association of New York City, New York, New York; Hospitality Financial and Technology Professionals, Austin, Texas; American Hotel & Lodging Association, Washington, D.C.

## לוח אירועים בתעשיית התיירות

מועד	מקום	נושא
1-4/11/07	Thessaloniki/Greece	יריד תיירות Philoxenia
1-4/11/07	Erfurt/Germany	יריד תיירות Reisen & Caravan
20/11/2007	ירושלים	ועידת המלונאים
8-9/11/07	פירנצה איטליה	יריד תיירות BTC
12-15/11/07	לונדון אנגליה	יריד תיירות WTM
15-18/11/07	Paestum/Italy	Del Turismo Archeologico
21-25/11/07	Leipzig/Germany	יריד תיירות Borsa Mediterranea
27-29/11/07	ברצלונה ספרד	יריד תיירות Touristik & Caravan
30/11-2/12/07	Koln/Germany	יריד תיירות EIBTM
November	Valladolid/Spain	יריד תיירות Reisemarket Koln
נובמבר	בגליל	יריד תיירות Intur
11-14/11/07	נשוויל, טנסי, ארה"ב	פסטיבל הזית
4-6/12/07	לאס וגאס, ארה"ב	כנס G.A
6/12/07	וינגייט	יריד תיירות Luxury Travel Expo
26/11/07	תל אביב	יריד תיירות ספורט
26/11/07	תל אביב	תעשיית האירוח hotex
26/11/07	תל אביב	מזון ומשקאות israfood
		טכנולוגיות, ציוד ושרותים
		למטבח מקצועי kitex
1/11/07	סלונקי, יוון	ציוד למלונות hotelia
7/11/07	קהיר, מצרים	ציוד למלונות hace
10/11/07	זלצבורג, אוסטריה	מלונות ואירוח ales fur den gast
10/11/07	ניו יורק, ארה"ב	מלונאות ומסעדות hotel & restaurant
14/11/07	בוגוטה, קולומביה	מזון ומשקאות gastronomia
14/11/07	שנחאי, סין	מזון ומשקאות fhc-food & drink
17/11/07	בזל, שווייץ	ציוד למלונות igehe
17/11/07	גנט, בלגיה	תעשיית האירוח horeca expo
19/11/07	בומבי, הודו	מזון למלונות food service india
20/11/07	בודפשט, הונגריה	מזון ומשקאות ife budapest
22/11/07	קרקוב, פולין	ציוד למלונות ומסעדות horeca
23/11/07	אתונה, יוון	תעשיית התיירות וההארחה xenia
24/11/07	רימיני, איטליה	ציוד למלונות sia guest

פרטים נוספים:

רומי גורודיסקי, התאחדות המלונות בישראל \* 03-5170131 \* דוא"ל: rumi@iha.org.il

## בריכת מלון דניאל השקעה: ארבעה מיליון שקל השקה: עם השקיעה



השאר טרטר טונה אדומה, שיפודי פילה בקר במרינדת בלסמי על מצע חציל מעושן, סלט דואט אצות ים ומלפפונים בליווי כדורי טופו וקרפצ'ו אנטריקוט. חובבי המתוקים נהנו מתאנים ממולאות בעלות של ארבעה מיליון שקל. כ-500 אנשי עסקים, מכובדים ואישי ציבור הגיעו מהארץ ומח"ל ונהנו מתפריט עשיר שכלל בין

איש העסקים והבעלים של קבוצת "טמרס" פויו זבלודוביץ', שותפו במלון "דניאל" ראובן אלה ומנכ"ל רשת "טמרס" רפי וינר, חגגו בשעת השקיעה את סיום שיפוץ הבריכה בעלות של ארבעה מיליון שקל. כ-500 אנשי עסקים, מכובדים ואישי ציבור הגיעו מהארץ ומח"ל ונהנו מתפריט עשיר שכלל בין

## רשת מלונות פתאל משיקה שירות HAPPY DEAL

אלא בעיקר על הזדמנויות להזמנת חופשה למיספר שבועות מראש. לדברי סמנכ"ל השיווק והמכירות של רשת "פתאל" ענת סטריק - דהאן, הרשת השקיעה בשנה האחרונה יותר מרבע מיליון שקל בשידרוג אתר ה-ON LINE של החברה, בשל העובדה שהוא בנוי על מנגנון מימשק תמידי עם מערכת מלאי החדרים של הרשת. אתר הרשת הינו אתר מכירתי ותדמיתי כאחד, והוא מאפשר צפייה בסרטוני וידאו של כל מלון ומלון וכן בסירורים וירטואליים במיתקני ובחדרי המלון. בנוסף מספק האתר מידע עדכני של מלונות החברה באירופה.



ענת סטריק-דהאן: שידרוג האתר

רשת "מלונות פתאל" משיקה שירות ראשון מסוגו בתחום המלונאות, אשר נועד לעודד גולשים באינטרנט להיכנס מידי יום לאתר. השירות, HAPPY DEAL, יציע בכל יום מיבצע בלעדי לגולשי האתר במיבחר מלונות. המיבצע יציע הנחה של עד 25% על חופשות ברשת, כאשר לא מדובר על חופשה של הרגע האחרון

רשת "מלונות פתאל" משיקה שירות ראשון מסוגו בתחום המלונאות, אשר נועד לעודד גולשים באינטרנט להיכנס מידי יום לאתר. השירות, HAPPY DEAL, יציע בכל יום מיבצע בלעדי לגולשי האתר במיבחר מלונות. המיבצע יציע הנחה של עד 25% על חופשות ברשת, כאשר לא מדובר על חופשה של הרגע האחרון

## ישרוטל תורמת בשם האורחים



רפי שדה: תרומה לניזקקים

מנכ"ל מלונות "ישרוטל" רפי שדה משלב את הנעים עם המועיל: הוא תורם בשם האורחים לאירגונים ניזקקים. תעודה מודפסת על התרומה, עם לוגו האירגון, מוענקת כשי לאורח, תוך ציון העובדה שהתרומה הועברה בשמו. לאחרונה הועברה תרומה לנט"ל, המרכז לסיוע נפשי במצבי לחץ וטראומה על רקע לאומי. תרומות הועברו גם לאגודה למילחמה בסרטן, לחברה להגנת הטבע ולקרן הקיימת לישראל. תרומות אלה ניתנו נוסף על תרומה בגובה 500 אלף שקל בשנה, ש"ישרוטל" מעבירה לגורמים שונים באילת, בה היא מנהלת שמונה מלונות.

## הנגיד-סין אספקת ציוד מלונאי

"הנגיד-סין" חברה לייצוא מלונאי בין-לאומי, מיסודם של בני שפט ודליה לוי, פועלת בשנחאי שבסין מזה חמש שנים.

בין שאר עיסוקיה המלונאיים (כולל השקעות במלונות בסין), עוסקת החברה בייצוא ציוד תיפועלי וריהוט מלונאי מסין לפרוייקטים מלונאיים ולמלונות דירות ברמה של 3-5 כוכבים בארץ ובחו"ל, על פי תקנים אירופיים ואמריקנים ולפי מיפטי תכנון אדריכלי פנים מקצועיים.

"הנגיד-סין" מתמחה בייצוא פריטי המלונאות הבאים:

- ✓ ריהוט לחדרים ולשטחי ציבור למלונות בהקמה ובשיפוץ (loose furniture & complete room)
- ✓ ציוד מלונאי תיפועלי (מיני בר, מגבות, כלי מיטה, וילונות, laptop safe וכו')
- ✓ מטבחי נירוסטה, שטיחים וכו'

נישמח להעמיד לרשותכם את קשרי החברה עם יצרנים, כולל ביקורים בבתי חרושת וספקי ציוד מלונאי מתוצרת סין.

לפרטים נא להתקשר:

Ben Shefet  
Hanagid International Hotel Consulting

1 Middle Urumchi Rd. Bao Cheng Building # 303, Shanghai 200040, China.  
Tel: 86-21- 6249 6713 \* Fax 86-21- 6226 8092 \* Mobile: 86 1391 8624 902  
Israeli Mobile: +0545 999 030 , 0545 400 309  
Email: bshefet@yahoo.com

# אני אוהב שדברים קורים

## אזורים תיירות מפעילה 3,298 חדרי מלון

חברת "אזורים תיירות", חברה בת של "אזורים" וקרן בוימלגרין, מפעילה שלושה עשר מלונות עם 3,298 חדרים. איש העסקים שיעה בוימלגרין שהקים את החברה, יצק לתוכה את רשת "שרתון מוריה" ורשת "כלל מלונות" ("אקור ישראל") אותן רכש מנחם דנקר. החברה מסרה מספר מלונות לניהול על ידי "סטארוד" העולמית, ומלונות אחדים נישארים בניהול עצמי של החברה על בסיס רשת "אקור ישראל" שפעלה עד כה. יו"ר דירקטוריון "אזורים תיירות" עו"ד רוני פינשטיין, ציין כי בכוונת הבעלים להנפיק את הרשת במהלך שנת 2009 בשוק ההון בישראל והביע את אמונו שהרשת תעמוד בכל היעדים שהציבו לה הבעלים ובין היתר כניסת הרשת לפעילות מחוץ לישראל, בעיקר במזרח אירופה ובהודו.

מנכ"ל "אזורים תיירות" אלי גונן, רואה בשותפות האסטרטגית שנוצרה עם "סטארוד" העולמית ועם רשת "אקור" הבין-לאומית מנוף לקידום הפעילות בחו"ל. החברה בוחנת מספר פרויקטים במזרח אירופה. לאזורים תיירות 3,298 חדרי מלון במומגים "שרתון", "נובוטל", "מרקור" ו"הרודס", והיא פרוסה על פני כל הארץ.

את הארוחות ומרגיש שותף למישחקים. איתם אני במסע עולמי, וכבר הייתי עם הניבחרת באסטוניה, במקדוניה, באיי פארו, באנדורה, בקרוואטיה, ברוסיה – בארצות שאחרת לא הייתי מגיע אליהן. גולת הכותרת היתה, כמובן, המישחק בלונדון, גם שם תאמתי את הארוחות עם מיטבח המלון ובשלהי בשר כשר שהבאתי מהארץ. זה ממש כף להיכנס למיטבח עם תרבות אחרת, לראות ולהראות.

### על מה אתה חולם?

אני רואה את עצמי במלונות שלנו בארץ ובעולם, ממשיך לפתח ולספוג רעיונות חדשים ולחדש כל הזמן. אני מרגיש טוב מאוד עם זה שיש לי מה ללמוד ושאני יכול ללמד. בחרתי במקצוע שמתאים לי ואני אוהב אותו. אני רואה את עצמי קשור אליו גם בעתיד. אבל לא רק אני – גם הבנות שלי, ספיר בת הארבע-עשרה ויובל בת העשר, כבר בכיוון. אחת מגלה סימנים של קונדיטורית והשניה טבחית. אני אטפח אותן בכיוון הזה, כי אני יודע שזה מקצוע מצויין. אולי פעם אפתח מקום משלי, עם הבנות.



## כשפוגשים את איתן מזרחי, ניכר עליו שהוא מרוצה. הוא היום שף ראשי ומנהל אגף מזון ומשקאות של רשת "הולידיי אין", רשת שמפעילה שמונה מלונות. שלוש-עשרה שנה היה שף מלון "קראון פלאזה" בתל אביב ולאחרונה קיבל את המינוי החדש – אחרי שהוכיח את יכולתו.

בנינו יחד מערך של מזון ומשקאות והיום הוא עובד בעצמו מצוין. כך עשיתי עם עוד שני מלונות ברוסיה ועם מלונות ברומניה ובגרמניה. אני רוצה לציין בתודה את עמי מירון, שכשהיה מנכ"ל מלון "ספורט" באילת – נתן לי את הג'וב הראשון בחיי כשף במלון. הוא קיבל אותי בחמימות ועזר לי לעמוד במשימה. לפניו קיבל אותי לעבודה זאב קרן במלון "הילטון" בתל אביב, והוא זה שתמך במינוי שלי למלון "ספורט".

### מה אתה אוהב לאכול?

המקורות שלי ירושלמיים ואני אוהב אוכל ביתי, במיוחד אוכל פרסי. יותר מהכל אני אוהב ממולאים מכל הסוגים, וזה אולי באשמת אמא של אישתי, שהיא ממוצא טורקי ובשלנית מעולה. אני אוהב מאוד את האיזון בין המיטבח המודרני למיטבח של פעם, ואם יש שתי מאמות ליד – אי במיטבי.

### אתה מתכנן משהו חדש?

אנחנו פותחים מלון בקומה השבע-עשרה של מגדל עזריאלי, עם 273 חדרים. זה מלון היי-טק שיעורר התפעלות אצל כולם, ואני שותף לשלבי התיכנון וההקמה עם מנכ"ל המלון שי אסיה ועם המימנה למנכ"ל הרשת שמואל שי. זה יהיה מלון עסקים מודרני, עם קווים נקיים ובתחום שלי נקפיד על איכות, בריאות וחדשנות. יהיו בר סיגרים, בר משקאות, סושי בר מסעדה שתשלב סיגנון איטלקי ויפני, יהיו 25 טבחים, שרותי חדרים 24 שעות ביממה, טרקלין עסקים ענק שיהיה פתוח 24 שעות ביממה, סוויטות מיוחדות, חדרי פגישות, והכל יהיה מכוון לאנשי עסקים. אני מוכרח לציין שדרוש אומץ לבנות מלון לא בקו החוף, אבל אין לי ספק שהרעיון והמיקום הם מצויינים.

### יש לך חיים חוץ מהעבודה?

בחמש השנים האחרונות אני השף של ניבחרת ישראל בכדורגל ונוסע איתה לחו"ל. אני מכין לשחקנים

אתה חושב שעכשיו תהנה יותר? עשיתי כבר כמה פרויקטים רשתיים בשנים האחרונות, וזאת באמת הנאה גדולה. טיפלתי במלונות שלנו ברוסיה – הקמה, הדרכה, תיכנון מיטבחים, בניית תפריטים, ואת כל אלה עשיתי בלי היסוס ואני חושב שהצלחתי. יש לי מזל שאני אוהב את הרשת ואוהב אנשים, ויש לי הרבה סיפוק מן העבודה הזאת. בשבילי רשת "הולידיי אין" היא בית, ואין לי שום עניין בהצעות אחרות, שאומנם מגיעות מדי פעם. לפני חמש שנים התפטרתי ועברתי למלון "דייוויד אינטרקונטיננטל".

אחרי יום אחד הבנתי שמקומי ב"הולידיי אין" – וחזרתי. כניראה שהנאמנות משתלמת. עובדה שקיבלתי אתגר שרבים חולמים עליו.

### איך התחלת את הקריירה?

את העיקר קיבלתי בבית. הבית התנהל סביב אוכל, כי אני בא ממשפחת מסעדים ידועה בירושלים, ממשפחת רחמו. כל הדודות שלי מומחיות לאוכל וממציאות בישולים מיוחדים, וגדלתי על ארוחות מישפחתיות ענקיות. בצבא הייתי בחיל השריון, אבל כבר אז היה לי ברור שאלמד בישול. השתחררתי בשנת 1985, עברתי קורס טבחות בבית ספר "דביר" בחיפה, עבדתי חמש שנים במלון "הילטון" בתל אביב, שנתיים במלון "ספורט" באילת ואחר כך הגעתי ל"קראון פלאזה" בתל אביב. אחרי כל זה היה לי ביטחון כשנישלתתי לעבוד בחו"ל. פתחנו ברוסיה מקומות ממש מההתחלה. השפים שם ראו בפעם הראשונה בחייהם מיזנון, ולא הבינו מאיפה נפל עליהם סוג כזה של אירוח. לימדתי את הצוות, הבאתי את השף מקווקז לארץ, עשיתי לו סיבוב מלונות ולימדתי אותו דברים שלא ידע.

אחרי הסיוור הזה שעשיתי לו, חזרתי איתו לקווקז ופתחנו את המלון. בחודש הראשון הוא קיבל תמיכה של טבחים וקונדיטורים ישראלים,

התפקיד הזה לא מפחיד אותך? לא. זה מאתגר. זה אומנם נישמע מפחיד להגיע ממלון אחד לניהול מזון ומשקאות של שמונה מלונות, אבל אעמוד בזה. אני לא חדש במקצוע. אני מתכוון לשפר מוצר שכבר עכשיו הוא טוב, לעקוב אחרי המגמות בעולם וליישם אותן כאן. אני רוצה להיפגש עם השפים, לתכנן יחד את הפיתוח ולשדרג את המנות. מטבע הדברים, המערכת המלונאית קצת מסורבלת וקשה לשנות אותה, אבל אני אוהב שדברים קורים – והם יקרו.

### מה אתה רוצה לעשות, בעצם?

עוד מוקדם להגיד, אבל אתן לך דוגמה מה מוצא חן בעיני. השף של מלון "הולידיי אין" בירושלים מוטי בחובוט, עשה במלון פסטיבל חצילים. הפסטיבל הזה היה חגיגה אמיתית שמוכיחה את היידע והכישרון של השף. הוא עשה הכל מחצילים: מרק, טורט, קיש, קינוח ועוגה, וגם הקישוטים היו מחצילים: אהלים, מנורות שולחן ותפריטים מקליפות של חצילים. זה בדיוק מה שאני אוהב – יצירתיות. צריך לעשות שינויים גם במערכת יצירתית, לחדש ולהרשים כל הזמן. אני שמח להיות חלק מן השינוי, ומאוד נהנה לפנק את האורחים. זה עושה לי טוב.

### אתה יודע למה בחרו בך?

אני שף מקצועי, עובד בחברה הרבה זמן וכניראה שהוכחתי שאני מסוגל. יש במערכת שלנו רצון לקדם אנשים מבפנים וחשבו שאני מתאים. אני מסייר בחו"ל, מבקר בתערוכות ולומד כל הזמן. אז למה לא? התנסיתי גם בעבודה בחו"ל, כנסעתי מטעם הרשת לטפל במלונות שלנו בחו"ל בתחום מזון ומשקאות. יש גם יתרון אישי במינוי החדש שקיבלתי. בראש השנה ביליתי בפעם הראשונה עם המישפחה, ועד עכשיו הייתי בכל חג במלון. עכשיו לכל מלון יש שף שלו וכל אחד מהם עושה את ההצגה שלו.



מנכ"ל רשת "ישרוטל" רפי שדה מרוצה מהצלחת אירועי "פאזה מורגנה" וזים תוספת: מופעי מוזיקה של משינה, אהוד בנאי, שלום חנוך ושלמה ארצי. צילום: אלדד רפאלי.

## סוויטה רומנטית במלון ישרוטל טאוור בתל אביב



מלון הסוויטות "ישרוטל טאוור" בתל אביב מזמין זוגות לבלות את ליל הכלולות ולהתפנק במלון. מיקומו של המלון, הנישא לגובה של 30 קומות, מאפשר לזוגות גישה נוחה וישירה אל חוף הים של תל אביב וליהנות משלווה ושקט של מגורים בקומות הגבוהות, הרחק מן הרעש וההמולה של העיר הרוחשת תחתיו. זה מתחיל כבר בסוויטה המפוארת והמררוחת, הממוקמת גבוה מעל

” זה מה שאמר:

ענף התיירות הישראלי מהווה דוגמה להתמודדות מוצלחת והתאוששות מהירה אחרי משבר.

שר התיירות יצחק אהרונוביץ' לשר התיירות של סרי לנקה אסיקה מילינדה מורגודה.

התיירים החד-יומיים מקשים על הכלכלה בישראל: הם תורמים לעומס בכבישים ולצפיפות באתרי תיירות מרכזיים, והוצאותיהם הכספיות שוליות. מנכ"ל "התאחדות המלונות בישראל" שמוליק צוראל.

אנחנו מסתכלים על האורחים שלנו בזכוכית מגדלת. מנכ"ל C HOTELS שאולי דור.

כשיושבים במשרדים ממוזגים אי אפשר לדון בהגיון על עתידה של אילת, שמגיעה ל-50 מעלות חום.

מנכ"ל רשת "מלונות אפריקה ישראל" אריאל קפון, בתגובה על הדיונים לביטול הפטור ממע"מ באילת.

התיירות מרוסיה יכולה להיות מנוף להשבת ביקושי התיירות לישראל – כמו בשנת 2000.

נשיא "התאחדות המלונות בישראל" אלי גונן.

אחרי קיום 920 כינוסים וקונגרסים, הסתבר כי יש מחסור בחדרי מלון בחיפה.

ראש העיר חיפה יונה יהב, בטקס שידרוג מלון "הולדיי אין" לקראון פלאזה.

66

# בר/כיס הכאיס!

מלונות אלה הצטרפו לאחרונה ל"התאחדות המלונות בישראל":



וילה גלילי



מלון גלרי

## וילה גלילי

מיקום: צפת

מיספר חדרים: 21, עוד שניים בתיכונן.

מיתקנים: ספא, 5 חדרי טיפול – אחד זוגי, מסעדת ביסטרו, בריכת שוחיה, אולם כנסים עד 30 אורחים. מאפיינים: סגנון צרפתי, ריהוט מאיטליה, אווירה ביתית. מכונה "הוטל דה שארם".

מנהל: דניאל סיון.

ועוד משהו: בשנה האחרונה הושקעו 800,000 שקל בשיפוץ.

## מלון גלרי

מיקום: חיפה

מיספר חדרים: 2 + 40 סוויטות

מיתקנים: ספא, חדר כושר, 2 חדרי טיפולים, מרפסת רוגע נישקפת למיפרץ, 2 חדרי ישיבות, אינטרנט אלחוטי חינם.

מאפיינים: מכוון ללקוחות העיסקיים ולתיירים בהאיים.

מנהל: רוני פל.

ועוד משהו: כל הארוחות בהגשה.

## מנכ"ל C HOTELS שאולי דור: BE MY GUEST



צילום: אייל פישר



שאולי דור: רשת מובילה

רשת מלונות "שלום" החליפה שם ופתחה בתנופה של התחדשות והתרחבות. מנכ"ל הרשת שאולי דור מסר בהתרגשות על התהליך שהחל לפני שנתיים, על ההשקעות ועל החשיבה הרשתית שהובילה לבחירת השם החדש C Hotels.

הרשת מפעילה ארבעה מלונות בפריסה ארצית – באילת, בטבריה, בנוה אילן ובמעלות, עם מגמה לרכוש במהלך 2008 עוד שני מלונות בתל אביב ובים המלח ולהיכנס לניהול מלונות נוספים.

מיתוג המלונות בשם C Hotels ניקבע לאחר שיקולים רבים, מתוך כוונה לתת לרשת צביון אחיד – למרות השוני באופי ובמיקום. במלונות הושקעו 30 מיליון שקל, ומרבית הסכום הושקע ב"אסינדה בער", לאחר שהמלון ניזק במלחמת לבנון השנייה. לאחרונה נפתח במלון אגף ספא עם תישעה חדרי טיפולים וצמוד אליו יהיו חדרי אורחים. גם במלונות באילת ובטבריה שופצו החדרים ובמלון נוה אילן ניבנה אולם אירועים המכיל 1,200 מקומות. "אני צופה בעתיד השקעה של 70 מיליון דולר", אומר שאולי דור, "גם בהרחבת הרשת על ידי רכישת מלונות נוספים בארץ ובחו"ל". בתוכנית השיווקית – כניסה לשוק הרוסי שכולל ישראלים שעלו מרוסיה, רוסים שחיים בגרמניה ורוסים מרוסיה.

לדברי המנכ"ל, הנהלת הרשת מסתכלת על האורחים בזכוכית מגדלת, על מנת לבחון את צרכיהם ולספק להם תוכן שהיה. "אנחנו מנסים להבין את צורכי הלקוח עוד

## אתר בית חדש למלונות אפריקה ישראל

רשת מלונות "אפריקה ישראל" בחרה בפתרון של "סילברטרוול" להזמנות מקוונות ומנוע תוכן לאתר הבית. על פי ההסכם מספקת "סילברטרוול" למלונות "אפריקה ישראל" מערכות לניהול והקמת אתר הבית, מנוע הזמנות מקוון שיבצע הזמנות בזמן אמת מול בסיס הנתונים של מלונות הרשת, מערכת להפצת מיבצעים לגולשים באינטרנט, מערכת הפצה ודיוור, ייעוץ שוטף וקידום אתרי הרשת. האתר עלה לאוויר באוגוסט והחליף את האתר הסטטי הקיים של הרשת. פתרונות דומים של חברת "סילברטרוול" עובדים כבר באתרי הבית של רשתות "פתאל" ו"רימונים" ובאתרי בית רבים של מלונות בודדים בארץ. אתרי הבית מספקים מענה לדרשה הגוברת של גולשים באינטרנט לקבל מידע מקיף על המלון, על המחירים ועל המיבצעים, וכן לקבל אישור מידי המלון בעת הזמנת החדרים.

הברת "מלונות אפריקה ישראל" היא בעלת הזיכיון להפעלה בישראל של "קראון פלזה", "הולדיי אין" ו"הולדיי אין אקספרס", והינה חלק מקבוצת "אפריקה ישראל השקעות". החברה עוסקת בהפעלה ובניהול של תישעה מלונות בישראל ושל אתרים תיירותיים בארץ ובעולם.

מתבצעת עבודה יסודית". אבל, עיקר מטרתו של המנכ"ל למסד את התפיסה של Be my guest, כדי לענות אל מאוויי האורחים.

הרשת, בשמה הקודם מלונות "שלום פלאזה", הוקמה בשנת 1992 על ידי משפחת סיאנס. הרשת מונה כ-600 חדרים – 160 חדרים במלון באילת המנוהל על ידי שלום בן משה, 180 חדרים במלון בטבריה המנוהל על ידי יובל אילוני, 160 חדרים במלון נוה אילן המנוהל על ידי ארמין גרינוולד, 115 חדרים במלון "אסינדה בער" המנוהל על ידי רונית רונן.

"חזון החברה הוא לשדרג את המלונות ולהרחיב את הרשת, כדי להיות רשת מובילה ברמה של ארבעה כוכבים", אומר שאולי דור.

לפני הגעתו ולהתאים את המלון על פי קהלי היעד". בתקופה האחרונה התמהיל בין אורחים בודדים לקבוצות משתנה לטובת האורחים הבודדים, דבר שמקשה על הטיפעול אבל משפר את ההכנסות.

הרשת מצויה עכשיו בשלבים אחרונים של משא ומתן למיתוג מועדוני הילדים במלונות ובכל מלון על פי אופיו. כך גם לגבי האורחים המבוגרים – אופי האירוח יותאם לאופי הקבוצה. כיום מאכלסת הרשת כ-80% תיירות פנים ו-20% תיירים, ובתמהיל זה מתבצע שיוני הדרגתי לטובת העלאת אחוזי התיירים. "יש כוונה", מסביר שאולי דור, "למתג את המלונות ברשת למלונות נושאים, ובעניין זה

## האחים נקש משפצים ומקימים

האחים נקש, בעלי חברת "ארקיע", השקיעו 25 מיליון דולר ברכישה ובשיפוץ של מלון "ימית פארק פלזה" בתל אביב, 40 מיליון דולר בהקמת מלון "פאשה אורכידאה" ביפו ברמה של 5 כוכבים, 40 מיליון דולר בכפר הנופש אורכידאה כנרת, 14 מיליון דולר בהקמת מלון אורכידאה קאנטרי קלאב בתל אביב, סמוך לצומת גלילות.

יש לך חומר למדור כוכבים?

# מיקבץ

תיירים שביקרו הקיץ בישראל השאירו 500 מיליון דולר.

סקר שנערך על ידי חברת M.W. בקרב 425 תיירים בחמש לשכות משרד התיירות ברחבי הארץ, מצביע על שביעות רצון גבוהה מן השירות.

הנהלת רשת CHOTELS החליטה לסגור את המלונות ביום כיפור, מאחר ולבעלי הרשת יש זיקה דתית.

תקציב משרד התיירות לשייך ברוסיה יגיע בשנת 2008 לשלושה מיליון דולר. תוצאות סקר שנערך אחרי הפעלת מסע פרסום בעלות של 1.2 מיליון דולר, העלה כי 82% מהנישואלים שוקלים ביקור בישראל.

צוות על עשרים אשפי מיטבח במלון "הילטון תל אביב" ביצעו מרתון של הכנות לסעודת ראש השנה בסיגנון TAKA AWAY. ארבע מנות, מיגוון אפשרויות - 225 שקל.

חברות מלונות "אפריקה ישראל" רכשה ארבעה מלונות בבוקרשט תמורת שמונה עשר מיליון אירו. לפני כשלושה חודשים החברה רכשה מלון מרפא ונופש בעיר זל'נובסק בדרום רוסיה ומלון עסקים סמוך לשטוטגרט בגרמניה.

מלון "שרתון מוריה" בתל אביב מקיים סוף שבוע של פסטיבל יין עם שפע של הנאות: בקבוק יין ופירות, ארוחת ערב עם יינות, סדנות עם טעימות יין, הסרט "דרכים צדדיות" ומתנה לכל אורח.

שרי התיירות של ישראל וסרי לנקה, יצחק אהרונוביץ' ומלינדה מורגודה, חתמו על הסכם שיתוף פעולה בתחום התיירות.

רשת מלונות "אטלס" תיפתח בתל אביב מלון בוטיק, ATR + HOTEL, שיוקדש לאמנות ישראלית, עם איש העסקים והאספן דורון סבג. המיבנה, בגודל של 1,700 מ"ר, יושפץ בסכום של שיבעה מיליון שקל ויהיו בו 64 חדרים.

משרד התיירות יפתח בינואר 2008 מרכז טיפול ביזמים - ONE STOP SHOP. מטרת המרכז - הקלה על יזמים באמצעות הרתת המיכשולים הביורוקרטיים.

## השוק הרוסי - יעד מרכזי באסטרטגיה השיווקית של אפריקה ישראל

התיירות הניכנסת מרוסיה מוגדרת כיעד מרכזי באסטרטגיה השיווקית של מלונות "אפריקה ישראל" (המפעילה בישראל את המותגים "קראון פלזה" ו"הולדיי-אין") גם לחורף 2007.

לאחרונה התקיים מיפגש עם כ-100 סוכני תיירות רוסיים ומובילים, נציגי משרדי התיירות והחוף הישראליים ברוסיה וראשי הקהילה היהודית במוסקבה. האירוע התקיים בשיתוף חברת התעופה "אל על", במסגרת תערוכת תיירות בין-לאומית הנערכת במוסקבה. זאת השנה השלישית שכנס זה מתקיים, והוא הפך כבר למסורת בקרב הסוכנים בעיר.

מנכ"ל מלונות "אפריקה ישראל" אריאל קפון, מציין כי במחצית הראשונה של 2007 היתה במלונות "קראון פלזה" ו"הולדיי אין" הכפלה של מספר התיירים מרוסיה לעומת התקופה המקבילה בשנה שעברה. "העובדה שאנחנו מרחיבים את הפעילות ואף מחזיקים נציגות קבועה במוסקבה, מעידה על רצינות כוונותינו כלפי התיירות מרוסיה ויוצרת לנו יתרון יחסי מול מלונות ישראלים אחרים. לאור העובדה שבישראל חיים מאות אלפי דוברי רוסית, עושה אותנו למדינה היחידה במערב שהתייר הרוסי יכול להרגיש בה ממש בבית, בלי קשיי שפה וכלי פערי תרבות".

אריאל קפון מעריך כי מיד לכשתיושם החלטת הממשלה על ביטול הצורך באשרות לאזרחי רוסיה, יתממש פוטנציאל אדיר של עשרות אלפי תיירים רוסיים שיפקדו את ישראל ויתרמו לשיגשוגו של ענף התיירות והמשק הישראלי. סקר שערכה חברת מלונות "אפריקה ישראל" בקרב תיירים מרוסיה העלה כי המלונות המועדפים עליהם ביותר הם "קראון פלזה ים המלח", "קראון פלזה תל-אביב" ו"קראון פלזה אילת". במקביל להשקעה בקידום התיירות הניכנסת מרוסיה, משקיעה בשנים האחרונות חברת מלונות "אפריקה ישראל" גם בהרחבת הנכסים המלונאיים שבבעלותה ברוסיה וסביבותיה. לאחרונה רכשה החברה מלון מרפא ונופש במרכז העיר זל'נובוסק בדרום רוסיה, נוסף על רכישת שני מלונות נוספים באזור הנימצאים בתהליכי בנייה, ובנוסף על המלון הקיים של החברה - "פלזה ספא" בקיסלובודסק, אשר פעיל כבר משלהי שנת 2005. בשנת 2008 צפוי להיפתח מלון נוסף של החברה במוסקבה.

עמוד

19

מנהלי מלונות ישראלים ברחבי תבל

# Jimmy on the beach



גי'מי כמו שאף פעם לא ראינו



לבושים בג'ינס, יש מי שבאו במכנסיים קצרים, אחדים הגיעו בחולצות טי. אבל גבר אחד בודד הגיע חנוק בעניבה, למרות החום הכבד ששרר באותו בוקר. הוא היה עובד המלון. בכל זאת - מלון של חמישה כוכבים. מי שהביא למקום בגדול את המראה הקיצוני הוא מנכ"ל המלון ג'ימי זוהר, שדפק הופעה בסנדלים, מכנסיים קצרים, חולצת טי וכובע מצחיה. ג'ימי, כמו שאף פעם לא ראינו.



עסקים, שמקבלים בו, נוסף על אירוח ברמה גבוהה, את כל הטכנולוגיה המתקדמת שמאפשרת להם להמשיך לעבוד כשהם במלון - כאילו היו במשרד.

Carlton on the beach מאפשר להם שבירה קלה של השיגרה וערך מוסף של הנאה.

"זהו המקום להשתוף", מסבירה נעמה להב, "ממש להיות בים ולא להתלכך מהחול". לדבריה, המקום יצטיין באווירה חופשית בבוקר ובמראה אלגנטי בערב, כשיתקיימו בו אירועים עסקיים, מישפחתיים, פרטיים וקוקטיילים.

כמאתיים סוכני נסיעות, בעיקר של תיירות ניכנסת, הוזמנו לאירוע ההשקה שהתקיים בעיתוי נוח

גי'מי זוהר, שכבר טעם מקרוב את טעם הים כשניהל מלון באילת, הצליח לשלב את הנעים עם המועיל. הוא צרף למלון "קרלטון" בתל אביב - שאותו הוא מנהל כבר כעשר שנים - את אולם האירועים הסמוך שעל חוף הים, והיום זה Carlton on the beach. "לקחנו את המקום לעשר שנים", מספר ג'ימי זוהר, "ואנחנו מסיימים את הכניסה הראשית למלון מהכביש הסואן אל החוף הרוגע".

במקום החדש, שמחלונותיו הענקיים נישקפים הים והמרינה, יוגשו לאורחי המלון ארוחות בוקר, ויתקיימו בו אירועים עסקיים ומישפחתיים. המקום מרווח מאוד, עוצב מחדש ומשרה אווירה נעימה

צילומים: קובי מאירי

שכל כך מתאימה לאזור ים-תיכוני. ההברקות של השף ניר אלקיים, השרות המצויין שמנהלת המקום נעמה להב מבטיחה והבריזה שפוקדת את המקום בכל ערב - יעשו את שלהם, להנאת חובבי הנינוחות.

מלון "קרלטון" הוא מלון לאנשי

### Tailor made package

לאחרונה הסתיים במלון "קרלטון" בתל אביב שיפוץ בחדרי האקזקיוטיב בארבע הקומות העליונות. ככולם - מסכי LCD 37", ריהוט חדש, ערכת E BUSINESS - מחשב, מקלדת ועכבר אלחוטיים, חיבור לסקייפ וגם - DISC ON KEY עם עשרות סרטים ואפשרות לקיום שיחות ועידה. לאנשי עסקים שמגיעים ליותר משלושה לילות, מוצעות ארבע חבילות הטבות, שכל אחת בונה אותה על פי טעמו, בהתאם לרמת האירוח. חבילת ההטבות היקרה ביותר כוללת טיפול בביקורת דרכונים עם ההגעה לנמל התעופה, הסעה מנמל התעופה למלון במכונית פרטית, רכב שכור לשלושה ימים, מזכירה אישית, משקה קר עם ההגעה למלון וסוויטה. כדי לשמור על הטעם הטוב - מקבל האורח עם העזיבה חלבה ברום. "אלה הדבר הקטנים שעושים את המלון גדול", מסבירה מיכל גלילי, מנהלת השיווק והמכירות, "ולכן יש כל כך הרבה אורחים חוזרים".

## החיוך בקבלה מייצר עוד דולר



מרטין ערב: תוספת חוויה



מיכאל חיי: מלון יותר רווחי

מלונות "אטלס" עברו תהליך מואץ של מיתוג וחינוך כדי להיות מלונות קונספט. האחרון בסידרה הוא מלון "מלודי" בתל אביב, שבהשקעה של 10 מיליון שקל נוספו לו שתי קומות וכולו עבר מתיחת פנים שעשתה אותו שונה לחלוטין ממה שהיה. מנהלת המלון גלית אילן מאושרת מן החידוש ורואה בהנאה את מבטי הפליאה של אורחים שחזרו למלון ומתפעלים ממה שקרה בו. מלון "מלודי" פועל עכשיו תחת הכותרת "עבודה והנאה בתל אביב", והכותרת הזו מעידה על אופיו – שילוב נוח לאנשי עסקים לעבוד ולהנות – ולא להעדיף מלון עסקים שאין בו דגש גם על הנאה.



גלית אילן: יש ערך מוסף

לעיצוב התפיסה החדשה אחראית חברת "ויז'ן הוספיטלטי" של מרטין ערב שעבדה שנים רבות במלונות שונים ושל מיכאל חיי שהתמחה במינהל, בהשקעות ובפיתוח מלונות. "אנחנו מובילים את העידן החדש במלונות", מסביר מיכאל חיי, "כשהמטרה היא לעשות את המלון יותר רווחי". מרטין ערב מוסיפה כי אנשים מוכנים לשלם יותר אם הם מקבלים נוסף על הלינה – גם חוויה. שם המישחק הוא מיצוי נכסים, וחברת "ויז'ן הוספיטלטי" משתפת פעולה מצד אחד עם הבעלים ועם היוזמים במקרה של הקמת מלון חדש, ועם צוות רחב של מקצוענים בתחומים שונים – מעצבי פנים, גרפיקאים, מוזיקאים ואחרים, כדי להגיע למימוש החוויה של האורח במלון.

לדבריהם, החיוך בקבלה מייצר עוד דולר, והנעמת זמנו של האורח בצורה מתוכננת, תורמת לכך שירצה לחזור. הטיפול של "ויז'ן הוספיטלטי" כולל גם סיוע ליזמים – הערכות שווי, תוכניות עסקיות, איתור מקום מתאים לבניית מלון, גיוס משקיעים, תכנון פיננסי וליווי שוטף. הם יודעים לספר בגאווה בלתי מוסתרת שמלון "סנטר" בתל אביב, גם הוא ברשת "אטלס", הכפיל את ההכנסות אחרי שאימץ קונספט ייחודי במיסגרת השיפוץ שנערך בו. "אנחנו נוסעים לחו"ל לפחות פעם בחודשיים כדי לראות, ללמוד ולהתעדכן, לאסוף חומר מתאים ולצבור ידע". מרטין ערב ומיכאל חיי מצהירים שהם עובדים כדי להעלות את ההכנסות של המלון, לא רק כדי ליפות אותו. מנהלת המלון גלית אילן, מודה שחששה מהכניסה של חברת קונספט. "הרי המלון עבד טוב במשך כל שנות קיומו – גם תפוסה גבוהה וגם מחיר טוב, אבל התגובות של האורחים

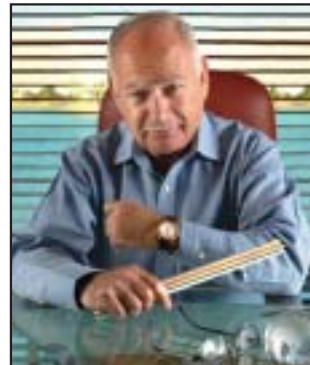
## שיפוצים בהיקף של מיליון וחצי דולר במלון שערי ירושלים

גולת הכותרת במלון הינה הסוויטה המפוארת על שם וילנר בקומה השישית. הסוויטה שופצה מהיסוד ויש בה חדר גדול ומפואר המואר בתאורה מודרנית ואינטימית, עם ריהוט חדש ויוקרתי. בסוויטה הורכב מסך טלוויזיה ענק ובחדר האמבטיה שחודש יש גם אמבטיית ג'קוזי וריהוט חדש. המלון עורך כעת שיפוצים דומים בשלוש הסוויטות הנוספות של המלון. בשאר חדרי המלון הותקנו מנעולים אלקטרוניים, ניבחרו וילונות חדשים בצבעים מרעננים, כיסויי מיטה תואמים המשתלבים עם כל הגווניו בחדר, הוכנסה ספה מודרנית והשיפורים עדיין נימשכים. לובי המלון חודש, הוחלפו דלתות הכניסה למלון וריהוט חדש ללובי יגיע בקרוב. יש גישה נוחה ומהירה מלובי המלון למרכז הקניות הצמוד "סנטר 1" המחודש, שבו מיגוון חנויות ושפע חנייה תת-קרקעית בעלות נוחה לאורחי המלון. במלון קיים מרכז עסקים המספק שירותי אינטרנט ומחשב, פקס וצילום. האולמות עברו בשנה האחרונה שיפוצים ניכרים. בחלק מן האולמות ניבנתה ריצפת שיש יוקרתית, הורכבו וילונות חדשים ובשאר האולמות ניפרסו שטיחים חדשים. במקום מתקיימים אירועים פרטיים, סמינרים וכנסים. מנכ"ל המלון ג'וש אבין, שם דגש רב על אסתטיות וניקיון המלון ועל בחירת פריטי הריהוט לחדרים.

## פאביליון. מרכז האירועים הגדול באילת

הלגונה והרי אדום.

הפאביליון מאובזר במיטב מותאם לקייטרינג, עם ציוד חדיש ביותר לאירועים ולכנסים. המקום מסוגל להכיל כ-1200 איש בפנים וכ-1,000 איש בחוץ. צורת הישיבה בפאביליון יכולה להשתנות בהתאם לאירוע המתרחש בה – ישיבת תיאטרון, מופע או שולחנות עגולים, כאשר התיכנון משתנה ומותאם לכל סוג אירוע. פרויקט "ארמונות הרודס" עטור פרטים אשר נילקחו מתרבות האיסלם והמזרח, ובעזרת צוות מיוחד מומשו הרעיונות והפרטים. "דברים כאלה", אומר יואב איגרא, "שייכים לתרבות הארכיטקטורה של העבר וקשה ליישם אותם בארכיטקטורה המודרנית של היום". יואב איגרא יצר שפה אשר שימשה חוט מקשר בין האלמנטים השונים בפרויקט, כך שלמרות שנעשה שימוש בחומרים מתקדמים – שולבו בהם, עם הרבה מחשבה, יסודות שהעניקו להם מראה היסטורי מלכותי.



יואב איגרא: תרבות העבר

במיתחם "ארמונות הרודס" באילת עתידה להסתיים בנובמבר בניית הפאביליון, מרכז האירועים הגדול והמרשים ביותר באילת ובנגב. על עיצובו הארכיטקטוני של הפאביליון מופקד יואב איגרא, אשר הגה ותיכנן את כל "ארמונות הרודס" – פורום, ויטאליס ופאלאס. יואב איגרא ממשיך את מסורת העיצוב המלכותי עם צריחים, כיפות ושמונה עשרה קשתות אשר מכל אחת ניתן לצאת לחצר גדולה ולבריכה ולצפות בנוף



מעידות על כך שהערך המוסף תרם לא מעט. מלון "מלודי" מספק לאנשי עסקים את כל הדרוש להם – טרקלין עסקים, אינטרנט חופשי, שולחנות עבודה בחדרים, כספת למחשב נייד, כיסאות ארגונומיים, וגם – מוזיקת רקע, מישחקי לוח, ערכת נופש וספורט ללא תשלום. במלון 55 חדרים ושתי סוויטות לגניור, ואחת מהפנינים היא הגג שממנו נישקפים הים והעיר ובו אפשר להתרגע על מזרונים עם ארוחת בוקר שמוגשת בסלסילה. עוד פנינה של המלון – המנהלת גלית אילן. כשקיבלה את המישרה היתה המנהלת הכי צעירה בארץ. היא למדה מינהל בתי מלון בטכניון ועברה קורס פיתוח מנהלים של רשת "אטלס". אבל לא פחות חשוב – אבא שלה עבד שלושים שנה במלון, וממנו ירשה כניראה את האהבה למלונאות.

**מומלץ לא להחמיץ את מוסף הכלכלה: עמוד 10**

**אנחנו מציעים כמה זרעיונות שלך**

אם יש לך רעיון טוב שיכול לסייע בקידום השיווק של ישראל בעולם - נישמח לקבל אותו.

אם הרעיון ימצא מתאים, ניישם אותו באתר האינטרנט של "התאחדות המלונות בישראל", ואולי בעזרתך יגיעו לארץ יותר תיירים.

כך נשלב את הנעים עם המועיל:  
יהיה לך נעים לראות באתר את הרעיון השיווקי שלך ויהיה לכולנו מועיל לארח כאן יותר תיירים.

שלושה פרסים יוענקו לשלושה הרעיונות הטובים:

- סוף שבוע ברשת דן
- סוף שבוע ברשת ישרוטל
- סוף שבוע ברשת שרתון

את הרעיונות יש לשלוח אל סמנכ"לית התאחדות המלונות רומי גורודיסקי: rumi@iha.org.il

# תקציב מיוחד לשיפוץ תדמור

ביקור הכרות של שר התיירות יצחק אהרונוביץ ומנכ"ל משרדו שאול צמח, התקיים בבית הספר המרכזי למלונאות "תדמור". במהלך ביקורו הציג מנכ"ל "תדמור" שלומי נדיר, בפני שר התיירות את פעילותו הנירחבת של בית הספר, על מיגוון תחומיו ועמד על תרומתו הרבה של התיכון הקולינרי "תדמור" – שמיספר תלמידיו יגיע בשנת הלימודים הקרובה ל-175.



צוותי מיטבח. בימסגרת הכשרת נגדי המיטבח הצה"ליים, יוכשרו מאות נגדים במהלך שלוש השנים הבאות. שלומי נדיר מברך על החלטת מערכת הביטחון להשקיע גם בתחום הקולינריה: "הקליישה שהצבא צועד על קיבתו תעמוד במיבחן המציאות. עם סיום הקורס אנו מאמינים כי מיספר התלונות לגבי איכות הבישול הצה"ליית יצטמצם".

## סדנת בישול סתווית באחוזת יערות הכרמל

ומשלבם ביצירה את הירקות, הפירות, העלים והתבלינים של העונה. בסדנה נהנו המשתתפים ממסע קולינארי מרתק שנדד עם הציפורים בין אירופה לאפריקה. המשתתפים חוו בין היתר סדנת תבלינים, בצקים של סבתא ושפע ארוחות גורמה שכללו מתכונים מצפון אפריקה וממזרח אירופה. הסדנה כללה התנסות מעשית במטבח האחוזה.

באחוזת הבריאות והספא יערות הכרמל, התקיימה סדנת בישול סתווית, בה ארח השף של האחוזה אמיר כלפון את השף ארז קומרובסקי. הסדנה הינה חלק ממסורת מוצלחת ומשיתוף פעולה פורה בין השפים ארז קומרובסקי ואמיר כלפון, אשר מקיימים את האירוע בהתאם לעונות השנה זה מיספר שנים. בכל סדנה מתחברים השפים לתוצר המקומי הטרי

## אגרת שילוט, לא מה שחשבת

יצחק מיוחס, עו"ד; מוטי איצקוביץ, עו"ד

ישלם, והאזרח יכול להימנע מתשלום האגרה אם הוא מוותר על קבלת השירות. אם נפעיל כעת את את המבחנים הנזכרים שהתגבשו בספרות ובפסיקה בדבר ההבחנה בין תשלום חובה שהוא מס ובין תשלום חובה שאינו מס, הרי נראה כי המאפיינים של האגרה כפי שהרשות גובה, מקיימים את היסודות של מס, זאת מן הטעמים הבאים: אין זיקה אמיתית בין התשלום ובין השירות; התשלום משמש למימון הוצאות כלליות ולא כהחזר עבור הוצאות מוחשיות ומסוימות של פיקוח ובקרה. מבדיקות שביצענו, עפ"י אומדן של הוצאות הרשות בגין הפיקוח על השלטים בתחומי הרשות, הגענו למסקנה כי קיים חשש שההכנסות בגין אגרות השילוט גדולות פי כמה מההוצאות. לפיכך עולה השאלה על סמך מה נקבע התעריף לשלט, האם תעריף זה נגזר מהוצאות המחלקה המטפלת בנושא ברשות וכן הוצאות נוספות לרבות הוצאות תקורה או שמא תעריף זה הוא תעריף שירותי. נראה כי התעריפים המוחלים על השלטים נתונים לשיקול דעתה החופשי והבלתי מוגבל של הרשות, וזאת ללא כל "זיקה" לשיעור ההוצאות החלות בגין השירותים הניתנים על ידי סבורים אנו כי אגרות אלה פתחו בפני הרשויות פתח לנצל סמכותם זו, גם למימון פעולות אחרות שאין להן קשר לפעילות המחלקה המטפלת באגרות שילוט. מניסיונו קרה לא פעם שנמצאו פגמים בחיובי השילוט אשר נערכו ע"י פקיד הרשות המקומית כגון: חיוב אותו שלט פעמיים; פעם אחת מרחוב אחד ופעם שנייה מרחוב אחר, חיובי "כתוביות" כשלטים, חיוב שטח לא נכון, "עיגול שטחים", סיווג מוטעה וכיו"ב. כמו כן כאשר הפיקוח נעשה בפועל על ידי הרשות, לעיתים קרובות במשך שנים לא מתבצעות בדיקות של השלטים בעסקים וכך נוצרים פערים בין מצאי השלטים בפועל לבין המצאי המחויב.

מרבית בעלי העסקים מקבלים מידי שנה בשנה את אגרת רישיון השילוט בגין השלטים אשר מוצבים במקום העסק שלהם. נשאלת השאלה האם יש מקום לשלם מבלי לבחון את החיוב לעומק (כשם שעושים רבים וטובים מבינינו) או שמא כדאי לבחון את החיוב באופן מקצועי? ראשית נשאל מהי אגרת שילוט ומכוח איזה חוק היא מוטלת? אגרת השילוט מוטלת מכח פקודת העיריות (נוסח חדש) כאשר ס' 246 לפקודה מונה את השירותים שהעירייה מוסמכת לקיים בתחומה ביניהם פיקוח על הצגת מודעות, שלטים וטבלאות. ס' 250 לפקודה מסמיך את העירייה להתקין חוקי עזר לביצוע התפקידים המוטלים עליה. ס' 251 מסמיך את הרשות לקבוע הוראות בדבר גביית אגרות, דמי השתתפות או היטלים לצורך קיום שירותים אלה. אנו רואים כי העירייה הוסמכה להטיל בחוק העזר חובת תשלום של אגרות ובין היתר של אגרת שילוט. לפיכך עולה שאלה נוספת: האם מוסמכת העירייה במסגרת "אגרה" להטיל על בעל נכס תשלומי חובה על התקנת השילוט, כאשר תשלומי החובה הללו מנותקים לחלוטין מן העלויות הממשיות של העירייה לצורך הפיקוח על השילוט בבתי העסק? לטעמנו, המפתח למתן התשובה מצוי בהבנת המושג אגרה כמשמעותה בפקודת העיריות. נכון, האם במקרה של אגרת השילוט גובות הרשויות אגרה או שמא המדובר במס מוסווה אותו אין הרשויות מוסמכות לגבות שלא על פי חוק מפורש. לצורך כך ננסה תחילה להבין מהו מס. ההגדרה הבסיסית של המונח מס כפי שהוגדרה ע"י ד"ר א' ויתקון, וד"ר י', נאמן ומצוטטת רבות בבימי"ש העליון הנה: "תשלום המוטל דרך כפייה על ידי רשות ציבורית, באין כנגדו שום תמורה ישירה הניתנת מידי רשות למשלם המס" (כדוגמת מס הכנסה). לעומת זאת לגבי אגרה (מס הכנסה), מבהיר כי: "אגרה הנה תשלום חובה המוטל על ידי רשות ציבורית בכפייה, אך בהבדל ממס, אגרה משולמת בעבור שירות מסוים שהרשות מגישה לאזרח. בלשון אחרת, באגרה ישנו קשר ברור בין מתן השירות על ידי הרשות לבין תשלום האגרה על ידי האזרח. השירות לא ניתן אם האזרח לא

## חיפה מרימה עוגן



בתום מילחמת לבנון השניה נוצר בחיפה חלון הזדמנויות לתעשיית התיירות, כשהעירייה השיגה לעיר סיווג של אזור פיתוח א' בתחום התיירות. המשמעות – מעקפים, הלוואות עומדות והטבות נוספות למלונות חיפה. ראש העיר יונה יב השקיע מאמצים רבים בקבלת הסיווג, והתוצאה – הכרזה על אחד-עשר מקומות בחיפה לבניית מלונות. בשנה האחרונה חלה עליה ניכרת בתיירות לחיפה, ברמה גבוהה יותר מאשר באזורים אחרים בארץ. יש בחיפה 1,500 חדרי מלון, והמאמצים שראש העיר יונה יב משקיע בפיתוי יזמים, יענו על הביקוש הגואה לביקורים בעיר. "התוכניות והאישורים עשויים להימשך כשלוש שנים", אומר יו"ר התאחדות

המלונות בחיפה ומנכ"ל "מלונות דן" בעיר עדי מאור, "אבל המגמה כבר ברורה – חיפה היא עיר תיירות, כפי שצריך להיות". לדבריו, משהו טוב קורה בחיפה מבחינת התיירות, וכבר ארבעים שנה לא היו תפוסות כל כך גבוהות בעיר, תפוסות שהגיעו ל-90% לעומת 60% בעבר. ההתעוררות נימשכת כבר שנתיים בעיקבות השיפור במצב התיירות. מנכ"ל "מלונות דן" בחיפה עדי מאור מדווח כי הרשת השקיעה במלונות "דן כרמל" ו"דן פנורמה" כשמונה מיליון דולר בשנה האחרונה, ולזה יש השלכה על התיירות בעיר – הודות לעובדה ש"מלונות דן" מהווים כ-70% מבחינת מיספר החדרים במלונות ברמה של 4-5 כוכבים – 550 חדרים מתוך 800.

מנכ"ל "תדמור" הצביע על בעיותיו הפיזיות הקשות של המלון המיסחרי-לימודי "תדמור", אשר לא שופץ מזה שנים רבות. השר, שסייר בכיתות ובסדנות, התרשם מהיקף הפעילות הלימודית הענפה ורמתה הגבוהה. שר התיירות הבטיח כי במסגרת תקציב 2008 ישונו פניו הפיזיות של המלון ובית הספר. המלון יזכה בתקציב מיוחד, במיסגרתו יתאפשר לבצע שיפוץ יסודי. "אנו מברכים על החלטת השר להעניק תקציב מיוחד לעיצוב המלון מחדש". "תדמור" הינו בית הספר הגדול, הוותיק והמוכר ביותר בתחום המלונאות והבישול. בית הספר מציע לימודי מלונאות, טבחנות, לימודי ערב קולינריים, קורסי בישול שונים, ניהול מזון ומשקאות ותיכון קולינרי. אלפים מבוגרי "תדמור" עיצבו את עולם הקולינריה הישראלית. לאחרונה זכה "תדמור", בפעם השנייה במרכז צה"ל להכשרת

עמוד 19  
סבתא בישלה דיסה

## מיקבץ

משרד התיירות, עיריית ירושלים והתאחדות המלונות בירושלים מפעילים מסע שיווק באינטרנט – המזמין מיטפחות יהודיות מרחבי העולם לחגוג בר ובת מיצווה בירושלים. מלון "שלוש פלאזה" בטבריה מציע לאורחים חכה וממליץ להם לדוג בכנרת. המלון מתחייב לקנות את השלל ולקזז את התמורה ממחיר החדר. תמורת קילו דגי אמנון יקבל האורח 20 שקל, בורי – 17 שקל לקילו, סרדינים – 8 שקל לקילו וקרפיון 16 שקל לקילו. מועדון "ישרוטל רד סי ספורטס קלאב" מציע לאורחי מלונות "ישרוטל" באילת ג'פים לנהיגה עצמית, עם או בלי מדריכים, לטיולים באזור אילת.

## אנשי השנה של פתאל



מיה כמות הבשר הניצרכת במלונות הרשת מידי יום ועוד. יובל המבולבל זכה בתואר "המצטיין של הקיץ", ועלה לשיר את שיר הנושא שלו "אני יובל המבולבל". הוא התפלא לראות את כל מנהלי הרשת, כולל דוד פתאל, מצטרפים אליו בשירה ומעודכנים בכל המילים. עוד הופיעו באירוע צביקה פיק, זוכה כוכב נולד בוועד מעודה.

300 מנהלים של רשת "מלונות פתאל" הגיעו ל"גולדן טוליפ" בבאר שבע בכדי להשתתף בכנס המנהלים השנתי שבו נערך באופן קבוע טקס אנשי השנה של המנהלים. אל הטקס הגיעו הבעלים דוד פתאל והמנכ"ל גדי פריבר במונית הכסף. תוך כדי נסיעה הם נישאלו על ידי עידו רוזנבלום איזה שיר מהופעה של הראל סקעת במלונות הם הכי אהבו,

הכותבים הם ממשרד עו"ד יצחק מיוחס ושות' – משרד עו"ד המתמחה במיסוי מוניציפאלי ומיסוי מקרקעין

# סבתא בישראל דיסה



אידה פינטו, ירוחם



אסתר סוויסה, דימונה



רוברט מור, דימונה

מרוצה מן החידוש, השף מוטי אזולאי נהנה גם באופן אישי כי זה האוכל שהוא אוהב, הסבתות והסבא אוהבים לבשל ונהנים גם מן הפרנסה, והאורחים מרוצים מן ההפתעה. הצוות הזה, שתי סבתות וסבא אחד, נוסעים יום יום כשעה לכל כיוון ומוכיחים שאין כמו אוכל של בית. שף מוטי אזולאי מספר בהנאה על המיטבח של אמא, שהיה בשבילו בית הספר הטוב ביותר לבישול. מגיל צעיר היה עוזר לאימו במיטבח, טועם מהסירים וידע שזה מה שיעשה כשימלך. הוא למד ב"תמור" ועבר הכשרות בפריז. הוא ידוע כמומחה, אבל בבית רק אשתו מבשלת.

במלון "מרידיאן" בים המלח, אותו מנהל מיקי אבני, פועלת שיטה מעניינת שזוכה להצלחה. בניהולו של שף מוטי אזולאי, מכינות את האוכל במלון נשים מן האזור, שמבשלות בדיוק מה שהן מבשלות בבית. "גיליתי שהאורחים אוהבים אוכל ביתי", אומר שף מוטי אזולאי, "ויש לזה טעם אחר מזה שמצופה מאוכל במלון". הממות, כפי שמכנה אותן שף אזולאי, מכינות ממולאים, בשר, קציצות ועוף, בדרך כלל בסגנון מרוקני. אבל, למען הצדק, חשוב לציין שגם גבר אחד עובד איתו, והוא משיביע את טעמם של האורחים לא פחות מהמות. השיטה הזאת פועלת כשנה, וכולם מרוצים. מנהל המלון מיקי אבני



שף מוטי אזולאי: המטבח של אמא

★ ★  
מידע על מינויים  
חדשים במלון  
יתקבל בברכה  
ויודפס במדור  
כוכבים בעמוד 2  
★ ★

## יום עיון באוניברסיטת בן גוריון: ייצוג והדמיות בחוויה התיירותית

מרחבים היסטוריים, ציין כי מדינת ישראל צריכה להבין כי החומה תהווה בעתיד הקרוב את תיירותי ומדינת ישראל צריכה משיקוליה לנהל את חוויית הביקור במקום. הדובר השני היה פרופסור Svein Larsen מהמחלקה לפסיכולוגיה באוניברסיטת Bergen בנורבגיה. פרופסור Larsen הדגיש את חשיבות הצורך להבין את החוויה התיירותית כמורכבת ממיקטעים שונים אותם זוכר התייר. פרופסור Larsen ציין כי יש צורך ללמוד לזהות את אותם מיקטעים אשר אותם זוכר הצרכן, משום שהם משפיעים על תפיסתו של התייר את חוויית השהות שלו בעיר. אחרון הדוברים ביום העיון היה פרופסור Mark Gottdiener, University of New-York at Buffalo, המתמחה בניהול מרחבי תיירות נושאת. פרופסור Gottdiener דן בחשיבותה של התקשורת כאמצעי מתוך בחוויה התיירותית.

המחלקה לניהול מלונאות ותיירות בשיתוף המחלקה לסוציולוגיה ואנתרופולוגיה באוניברסיטת בן גוריון, אירגנה יום עיון בנושא ייצוג והדמיות בתיירות, אליו הגיעו שלושה חוקרים בעלי שם מרחבי העולם. לאחר דברי פתיחה של פרופסור נתי אוריאלי, ראש המחלק לניהול מלונאות ותיירות ודר' ג'קי פלדמן מהמחלקה לסוציולוגיה ואנתרופולוגיה, הציג פרופסור Tom Selwyn מ-London Metropolitan University את הצורך לשים לב לדימויים ולסמלים הקיימים במרחבים בהם מתרחשות חוויות תיירותיות. פרופסור Selwyn התייחס בדבריו לחומת ההפרדה בין ישראל לרשות הפלסטינית כאל אתר תיירות פוטנציאלי, בייחוד עבור מי שמבקר בשטחי הרשות הפלסטינית. ד"ר יניב פוריה, חבר סגל במחלקה לניהול מלונאות ותיירות ומי שמתמחה בניהול



האדם הראשון על היד, האסטרואנט האמריקני ניל ארמסטרונג בן ה-78, פגש בטרקלין העסקים של מלון "הילטון תל אביב" את רוני רמון, אלמנת האסטרואנט הישראלי אילן רמון. ארמסטרונג הגיע לישראל לצורך הרצאה על חלוציות, חדשות ומצוינות. משמאל לימין: ניל ארמסטרונג, רוני רמון, מנהל יחסי הציבור של רשת "הילטון" בישראל מוטי ורסס.

# אמריקן קולוני הצטרף לרשימת המלונות הטובים בעולם



המלון הירושלמי ההיסטורי "אמריקן קולוני", אחד מהמלונות המובילים בישראל, הצטרף למלונות היוקרתיים ביותר בעולם. המלון הודיע על קבלתו כחבר מן המניין לאגודת "המלונות הקטנים המובילים בעולם", הדירוג היוקרתי ביותר בעולם שבין חבריו גם מלונות עצמאיים ברמה של 5 כוכבים וגם רשתות מלונות יוקרה. Dorchester בלונדון, Ritz בפריס ו-Pierre בניו יורק, הם רק אחדים מ-430 מלונות הנימנים על חברי קבוצת עילית זו. מלבד "אמריקן קולוני", ברשימת המלונות המובילים בעולם מופיעים רק שני מלונות ישראליים נוספים. על מנת להתקבל לאגודת המלונות המובילים בעולם, על המלון לעמוד ב-1,500 סטנדרטים מוקפדים של שירות, העומדים לביקורת סמויה תכופה. האגודה נחשבת למקור המידע החשוב לתיירות עסקים ופנאי. לדבריו של המנכ"ל השוויצרי של המלון ג'רום דופונט, "אמריקן קולוני" קיבל הכרה רשמית כאחד מהמלונות המובילים בעולם הודות להקפדה על רמת שירות גבוהה ותשומת ליבו של צוות המלון לפרטים הקטנים. במלון התארחו אישים ידועי שם, מדינאים וראשי מדינות, סופרים ואנשי רוח מכל העולם, שחקני קולנוע ואמנים, אנשי עסקים ועיתונאים. לורנס איש ערב, ווינסטון צ'רצ'יל ומארק שאגל הם רק אחדים מהשמות המופיעים ברשימת האורחים של המלון, יחד עם מדינאים וסלבריטאים בני זמננו. מלון "אמריקן קולוני" הוא המלון הראשון והיחיד בישראל בקטיגוריות "המלונות הקטנים המובילים בעולם", תת קטיגוריה של דירוג אגודת המלונות המובילים בעולם. מלון הבוטיק הייחודי, בו פחות מ-100 חדרים, מוקף גנים, משמר את הסיגנון האלגנטי של העבר ומציע אירוח ברמה גבוהה ובסיגנון מיזרח תיכוני. המלון, הנימצא בבעלות שבדית, אמריקנית ובריטית, מנהל מזה שני עשורים על ידי חברה שווייצרית ונימצא בבעלות משפחתם של מקימי המלון.

ענף יצוא ישראלי: מנהלי מלונות		
מנהל	מקום	ארץ
רפי כרמון	שרתון	קרוואטיה
גאל פורצקי	מרוט	גיאורגיה
קלמנט חסיד	הילטון	מלטה
אלון בן גוריון	הילטון	ארצות הברית
אבנר און	הילטון	אנגליה
יוסי וירצר	הילידיי אין קיינו	פולניה
ברטי גוברין	סנטר וילה	מרוקו
ירון אשכנזי	פארק פלאזה סטארוד	רומניה
מיקי שניידר	הילטון	ארצות הברית
רון יריב	יעוץ מלונאי	ארצות הברית
בני שפט	יעוץ מלונאי	סין
אילן רודיך	אינטרקונטיננטל	צרפת
רון ניסנבאום	מנהל פרויקטים	ארצות הברית
ג'ז סולטן	מנהל מלונות	ספרד
שמואל ספורטס	פארק פלאזה	בלגיה
בוריס איושה	איגרבליק	אירופה
טומי אנגלשטיין	טרטל ביי וילאג'	שוויץ
אריה אייזנשטט	מלונות פלוריס	קפריסין
יוסי טירקל	מובנפיק	בלגיה
רון בראל	ניהול פרייקטים	הולנד
אלברט הררי	רוס מאריס	יוון
דוד ס. ברנס	קונרד	קרוואטיה
דוד גולדפיין	טרנברי אושן קולוני	אורוגווי
דניאל שרון	הילטון	ארצות הברית
יוסף כרובי	ריץ קרלטון	ארצות הברית
יורם גרוזנר	מנהל רשת	צ'כיה
בני שפט		סין

הקוראים מוזמנים לשלוח למערכת מידע נוסף על מלונאים ישראלים העובדים בחו"ל.

# המלונות הטובים ביותר בחרו במזרנים הטובים ביותר!



★ רשת מלונות ישרוטל ★ רשת מלונות דן ★ רשת מלונות רימונים  
 ★ מלונות אפריקה ישראל ★ רשת מלונות קונטיננטל  
 ★ רשת מלונות פתאל ★ דיוויד אינטר קונטיננטל  
 ★ כרמל ★ רשת קלאב הוטל ★ רשת מלונות קיסר  
 ★ רשת שרתון מוריה ★ רשת אטלס ★ רשת מלונות  
 פרימה ★ רשת אקור כלל ★ רשת מרייט ★ הילטון  
 ת"א ★ מלון הנסיכה אילת ★ רשת מלונות אילת  
 אין ★ הילטון מלכת שבא אילת ★ גנים ★ דניאל  
 שידן - הרצליה ★ לוט, הוד, נירוואנה ים המלח ★  
 כנען ספא ★ רנסנס - ירושלים, ת"א ★ קרלטון -  
 נהריה, ת"א ★ נובוטל, רויאל - ים המלח ★ מלון  
 חורף גיא ★ קלאב הוטל - לוטרקי יוון ★ פורום,  
 גלרט, נובוטל, מרידיאן - בודפשט ★ בתי הארחה  
 ומלונות בקיבוצים ★ מלון ורלן - פריז ★ מלון אופרה  
 רומניה ★ מלון מוקסה רומניה ★ מלון ונציה רומניה  
 ★ מלון סנטרל רומניה ★ מלון קוונטיין-הולנד

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

רויאל

HEAVY DUTY

סיישל חד מושבי

SERTA RESORT

## עמינח AMINACH

King Koil

Serta

