



אקולאב זהר דליה - לעולם נקי יותר

# מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל • תשרי תשס"ו • אוקטובר 2005

**לקוחות הומואים ולסביות**

עמוד 6

**יחסי ציבור למלונות**

עמוד 3

**להגמיש את מדיניות האשראי**

עמוד 2



שר התיירות אברהם הירשזון ושגריר סין בישראל צ'ן יונגלונג, השתתפו בכנס הערכות לקראת קליטת תיירות מסין. השר הירשזון ציין כי ישראל שמחה על שיתוף הפעולה עם סין, שעשויה לתרום רבות למשק הישראלי. לצד השגריר הסיני - יועצת בכירה בשגרירות סין ג'אן שואן. צילום: ישראל הדרי.

## פורום אנקרה: שיתוף פעולה בין תעשיית התיירות התורכית והישראלית

**GLOBAL FINANCE**  
**דן תל אביב הוא המלון העסקי הטוב ביותר בתל אביב**

ביועדת התיירות של "פורום אנקרה" המשותף לאירגונים הכלכליים של תורכיה, ישראל והפלסטינים, אשר התקיימה לאחרונה בתורכיה, סוכם על שיתוף פעולה בין תעשיית התיירות הישראלית והתורכית בתחום שיווק תיירות אזורית. בפורום אנקרה השתתפו נציגי תעשיית התיירות משלושת המדינות, שגריר ישראל בתורכיה, שגריר הרשות הפלסטינית ונציג משרד התיירות התורכי.



אבי רוזנטל: מאות אלפי תורכים יוצאים לנופש.

יו"ר ועדת התיירות הישראלית בפורום, מנכ"ל התאחדות המלונות אבי רוזנטל, דיווח ביום העיון לתיירות מסין שהתקיים בחסות משרד התיירות, כי בפורום אנקרה הוחלט על פעולות שיווק משותפות במרחב הרחוק ובעיקר בסין, בשיתוף חברת "טורקיש איירליינס".

אבי רוזנטל ציין כי בפורום נימסרו נתונים לפיהם מאות אלפי תורכים יוצאים לנופש במדינות האזור, כמו יוון, ולכן יש בכך פוטנציאל תיירותי גדול. לדבריו, תורכיה, המקבלת מאות אלפי תיירים ישראלים מדי שנה, מסוגלת להוציא תיירות תורכית לישראל למקומות הקדושים למוסלמים.

## התאחדות המלונות:

### קידום התיירות היא משימה לאומית

- \* יזום קמפיינים משותפים עם הסוכנים ושימת דגש על מיבצע שיווק ומכירות.
- \* שיווק תיירות לישראל בארצות הברית, באנגליה, בגרמניה וברוסיה, וחדירה לשווקים מתפתחים בדרום אמריקה ובדרום אסיה.
- \* הכרה ביכולת ההשפעה על תדמית של ישראל בעיקבות שהותם בארץ של 700 אנשי תקשורת זרים במהלך ההתנתקות והכיסוי התקשורתי החיובי - כבסיס לפעילות שיווקית נימרצת.
- \* קידום מדיניות תיירות ארוכת טווח על פי המודל האירי, אשר תעמיד את התיירות כגורם מרכזי בעידוד הצמיחה במשק ובהגברת התעסוקה.
- \* קידום מדיניות תעופה ליברלית והסרת חסמים מוגני התפתחות.
- \* שידרוג תשתיות התיירות ושיפוץ המלונות כדי לעמוד בסטנדרטים בין-לאומיים.
- \* שיתוף הממשלה בעידוד השקעות על ידי קרן שיפוצים שתיכלול 15% עד 20% סיוע מהמדינה.



ח"כ דניאל בנלולו

**בישיבות הנשיאות של התאחדות המלונות ובשדולת התיירות בכנסת, עולה על הפרק מעמדה המיוחד של התיירות והדרכים להביא אותה למקום הראוי. זוהי תמצית מן הנושאים והרעיונות.**

- \* לנקוט מאמצי שיווק מיידים בקרב מדינות יעד, חברות צ'ארטר וסוכני נסיעות.
- \* להפעיל מאמצי שיווק והסברה מוקדמים במקביל למהלכים הפוליטיים בארץ.



במהלך השנים התארחו במלון בכירי המדינאים מכל העולם, בהם מזכ"ל האו"ם קופי אנאן, מיכאל גורבצ'וב, הנרי קיסינג'ר ונשיא ארצות הברית לשעבר ביל קלינטון. המלון אירח שורה ארוכה של אנשי עסקים בכירים מכל העולם, בהם יושב ראש INVESTEK BANK העולמי יו הרמן, מקימי ונשיאי אתר האינטרנט GOOGLE - סרגיי ברין ולארי פיג', רון לאודר ונשיאי מגזין העסקים FORBES - מיגל פורבס וסטיב פורבס.

## התאחדות המלונות לנגיד בנק ישראל: להגמיש את מדיניות האשראי למלונות

המשבר בתיירות ועל הפוטנציאל של תעשיית התיירות לתוצר ולתעסוקה במשק. במהלך הפגישה הביע סנטלי פישר את אמונתו בתיירות המהווה מנוע צמיחה ומחולל תעסוקה חשוב במשק. בהתייחס לתחזיות שהוצגו על ידי התאחדות המלונות של 4 מיליון תיירים ב-2010, ציין הנגיד כי זוהי תחזית שקולה וברת השגה. הוא אמר כי בכוונתו לקיים שיחה עם המפקח על הבנקים ולדון באפשרות של הגמשת והרחבת האשראי למלונות לאור הנתונים שהוצגו בפגישה.

אבי אלה מציין עוד כי דווקא בעיתוי הנוכחי, בתקופת המעבר בין היציאה מהמשבר לצמיחה, יש דחיפות בשינוי מדיניות בנק ישראל שכללה בתקופת שיא המשבר (2002, 2003) הקשחה במדיניות האשראי ומיגבלות קשות על הבנקים בנושא האשראי שניתן למלונות (חובת ההפרשות לחובות מסופקים ועמלת סיכון גבוהה). לדבריו, שינוי המדיניות הנוכחית הכרחית להמשך צמיחתה של התיירות ותרומתה לתוצר ולתעסוקה במשק.

על פי נתוני בנק ישראל מ-31.3.05, מישקל ענף המלונאות מסך מצבת החובות לבנקים של ענפי המשק העיקריים עומד על 1.8% בלבד המהווים כ-10.5 מיליארד שקל (לעומת 82.4 מיליארד שקל החוב של ענף התעשייה, 100.6 מיליארד שקל החוב של ענף הנדל"ן ו-56.3 מיליארד שקל החוב של ענף המסחר).



אלי גונן, ממלא מקום נשיא ההתאחדות

ראשי התאחדות המלונות ניפגשו עם נגיד בנק ישראל סנטלי פישר וצמרת משרדו. במסגרת הפגישה, שהתנהלה ברוח חיובית תוך הבעת הכרה בחשיבותה של התיירות לכלכלה הישראלית, העלו ראשי ההתאחדות את הצורך בהגמשת המדיניות וההנחיות הניתנות על ידי בנק ישראל לבנקים בנושא מתן אשראי למלונות. בפגישה השתתפו נשיא התאחדות המלונות אבי אלה, ממלא מקום נשיא ההתאחדות אלי גונן, מנכ"ל התאחדות המלונות אבי רוזנטל וכלכלני התאחדות המלונות.

אבי אלה אמר בפגישה כי הגמשת מתן האשראי הבנקאי למלונות, לאור החוסן הפיננסי שהפגין הענף בתקופת המשבר והשיפור בתיירות, הוא תנאי הכרחי לביצוע השקעות בתשתית המלונאית ולצמיצום הפיגור הקיים בשיפוף ובשידרוג מלונות.

בפגישה הציגה התאחדות המלונות נתונים מספריים על השלכות

## הצלחה לאירועי התרבות של ירוטל

רשת "ירוטל" חזרה בסוף ספטמבר על הצלחה של שלוש השנים האחרונות, וקיימה בשיתוף עם להקת בת שבע מופע אמונתי מרשים למרגלות עמודי שלמה בפארק תמנע. על במת ענק הועלה בבכורה עולמית המופע טלופאזה, המופע עטור הפרסים אנאפאזה והתחברות - המופע המשותף של שלום חנוך ושלמה ארצי.

לפני המופעים התקיימה במקום חגיגה מדברית, כשהרקדנים רקדו על מדרגות הסלעים לצלילי הרכבים מוזיקליים ומתחתיהם נפרשה שדירה קולינרית עם תחנות מזון ומשקאות. במלון "ירוטל" רויאל ביץ", השותף למיזם, התקיים המופע "כמויות" לילדים מגיל 6 בביצוע אנסמבל בת שבע. מנכ"ל רשת "ירוטל" רפי שדה מסביר כי לאור הצלחה בשלוש השנים האחרונות, נולד הרעיון לצרף את המופע המוזיקלי של שלום חנוך ושלמה ארצי. "סופי השבוע של תרבות במלונות "ירוטל" הוכיחו את עצמם כמקדמי תיירות מוצלחים למלונות הרשת ולאילת כולה, ואני מקווה שכלל שהמצב הגאוגרפי-פוליטי בארץ ישתפר - יבואו יותר אורחים מחו"ל לאירועים", אמר רפי שדה.



איציק מזרחי

שף איציק מזרחי מונה לתפקיד שף ראשי במלון "ענבל" בירושלים. היה שף ראשי במלון "הרודס פאלאס" באילת ובמלון "שרתון סיטי טאוור" ברמת גן. היה תלמידו של שף שלום קדוש ממלון "שרתון פלאזה" בירושלים. **אבי עמר** מונה לתפקיד מנהל מזון ומשקאות במלון "ירוטל רויאל ביץ" באילת. התחיל לעבוד במלונות "ירוטל" בשנת 1997 כברמן בפאב "מנקיס". היה מנהל מזון ומשקאות במלון "ירוטל אגמים". בוגר מינהל בתי מלון בשלוחת אוניברסיטת בן גוריון באילת.

**עמוד 7**  
**שפים**  
**ישראליים**  
**בסין**

**לימור בנאי** (31) מונתה לתפקיד דוברת משרד התיירות. היתה סגנית דובר משרד האוצר. בעלת תואר ראשון במדעי המדינה ותקשורת, לומדת לתואר שני בתקשורת פוליטית באוניברסיטה העברית בירושלים והשתלמה בתקשורת זרה בארצות הברית.

**עמוד 7**  
**התחרות**  
**בתעופה**

**עמוד 9**  
**וצרת**  
**חוזרת**



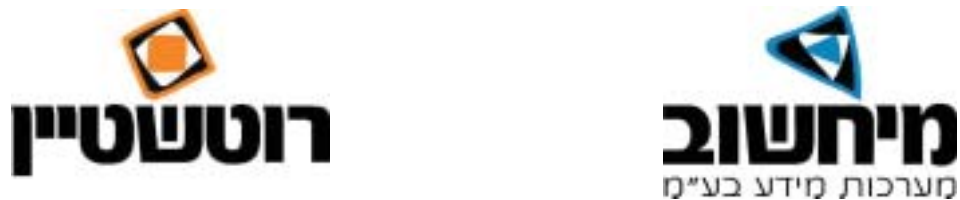
אבי עמר

## עיסקה במיליון דולר: סימונס מערכות שינה ומלונות שרתון ישראל

יוקרתי ומיוחד זה ראוי להיות במלונות הרשת בהם יש הקפדה על סטנדרטים גבוהים ביותר כמתחייב מהיותו שייכים לרשת בין-לאומית", אומר אלי גונן. חברת "סימונס ישראל מערכות שינה" הינה בעלת זיכיון מחברת "סימונס" בארצות הברית לייצור ולשיווק מזרנים בישראל. החברה החלה את פעילותה בשנת 1988 והחזירה לשוק את שיטת הקפיץ המבודד "ביוטירסט" הבלעדית ל"סימונס". כיום החברה מעניקה מיגוון פתרונות שינה מגוונים - מזרנים, מיטות מתכווננות חדרי שינה וספות נוער. לחברת "סימונס" 9 דגמים שונים הניבדלים זה מזה ברמת הקושי, בסוגי הבדים ובשכבות נוחות.

מנכ"ל "סימונס ישראל" חיים הרמן הודיע כי החברה חתמה על הסכם שיתוף פעולה עם רשת מלונות "שרתון ישראל". במסגרת שיתוף הפעולה תספק "סימונס" מזרונים ומיטות לכ-2000 חדרים בהיקף של כמיליון דולר. חברת "סימונס" תספק דגם מיוחד של מזרונים - "שרתון ביוטי רסט סוויט סליפר", אשר פותח על ידי חברת "סימונס" בארצות הברית עבור רשת מלונות "שרתון" העולמית.

לדברי מנכ"ל "שרתון ישראל" אלי גונן, מהלך זה הינו נידבך נוסף במסגרת הפעילות הבינ-לאומית הענפה של "שרתון ישראל", המייצגת בארץ את "שרתון" הבין-לאומית. "דגם



### PROFIT Hotel Management

הפתרון המושלם לניהול בתי מלון!

מערכת הניהול המתקדמת מבית רוטשטיין מערכות מאפשרת לך ליהנות ממערכת אינטגרטיבית הנותנת מענה מושלם לדרישות

#### Front & Back Office-ה

- **Front Office** - קבלה, הזמנות, משק בית, ניהול סוכנים ועוד...
- **מועדון לקוחות** - ניהול מועדון לקוחות ואורחים חוזרים
- **Back Office** - ניהול פיננסי, תמחיר, מלאי ורכש, רכוש קבוע ופחת ופורטל ספקים
- **POS** - נקודות מכירה
- **SPA ומנויים** - שירותי SPA וניהול מנויים
- **הזמנות אינטרנט** - קבלה ואישור הזמנות דרך ה-WEB
- **Business Intelligence** - תובנה עסקית, תחקור נתונים ודוחות מנהלים

מערכת PROFIT Hotel Management מאפשרת עבודה על מגוון תשתיות חומרה ומעניקה למשתמש ממשק ידידותי תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות

PROFIT Hotel Management

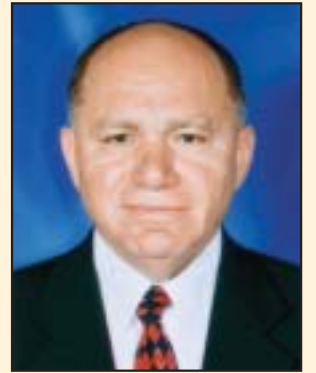
כל הפתרונות - בית אחד!

"רוטשטיין" מקבוצת מיחשוב מערכות מידע בע"מ ■ טלפון: 03-6075252 פקס: 03-6959934



אנחנו נימצאים בתחילתה של שנה שיש בה התפתחויות פוליטיות שיש להן משמעויות מדיניות והשלכות כלכליות חשובות. אנחנו יודעים היטב כמה חשיבות יש לנושא הגיאוגרפי-פוליטי על תעשיית התיירות והמהלכים שמתרחשים עכשיו יעצבו את עתיד התיירות לאזור. מצד שני אנחנו במצב של חוסר בטחון בנושא אישור תקציב המדינה ותקציב משרד התיירות. עם זאת, אנחנו מלאי תקוות מול המגמה המתמשכת של הגידול בתיירות.

זכינו להיות בתקופה שבה בראש משרד התיירות עומד שר נילהב מן התיק שהוא מופקד עליו אשר מכיר היטב את הנשוא ובקי בו ברטי פרטים. בעבר היינו צריכים לחזור אחרי משרד האוצר ומשרדים אחרים ולהתאמץ לשכנע את כולם שהתיירות טובה לכלכלת המדינה. היום – שר התיירות עושה עבודה מדהימה בתחום זה ומביא תוצאות יוצאות מן הכלל. אני רואה את תפקידנו כיום לחזק ולעודד את שר התיירות ולסייע לו לטפל באתגרים שעומדים בפנינו בשנים הקרובות. אני רוצה לציין גם את ההתלהבות של מנכ"ל משרד התיירות ואני רואה איך שני בעלי התפקידים האלה מפרים זה את זה לתועלת כלנו. השר הנוכחי הוא אחד מבעלי ההשפעה הגדולה ביותר על משרד האוצר מבין שרי התיירות שקדמו לו. יכולתו האישית והקשרים שיש לו מאפשרים לו לטפל בדרך יעילה ונושאת פירות בתקציבי פיתוח ושיווק – שהם הכרחיים להגדלת תנועת התיירות. אני רוצה לציין גם את ההחלטות המיבניות שהוא מקבל בתחום מדיניות התעופה ובבניית המודל הישראלי באמצעות כוח המשימה שהקים. הדינמיקה בתוך משרד התיירות ועם משרד התיירות היא כזאת שלא הכרנו בעבר.



**בשלב זה הסיוע החשוב ביותר הוא בשיווק – על מנת להמשיך את התנופה, ובשיפוצים – על מנת לשדרג את הנכסים המלונאיים אחרי תקופה ארוכה של משבר קשה. זהו אינטרס של המדינה לא פחות מאשר אינטרס של המלונאים. מימוש נכון של שני נושאים אלה יאפשר לנו להציע מוצר יותר טוב ובכך תהיה תרומה לעידוד התיירות לישראל.**

אני מאחל לעמיתי שנה טובה, המשך גידול וצמיחה, ושנעסוק בפתרון בעיות האיסוס מן הצד המלא של הנושא.

אבי אלה  
נשיא

## נתניה הצדיעה לתיירים מצרפת

אלפי תיירים ששהו בנתניה, בעיקר מצרפת, חזו במופע של מיטב אמני ישראל, ביניהם מאיה בוסקילה, זהבה בן, ליאור נרקיס, להקת קינדרלך, יוני רועה שגם הינחה את המופע יחד עם פרנקי פרז, המנחה המפורסם מהרדיו היהודי בצרפת שהגיע במיוחד לערב זה. בגלל מספרם הרב של המשתתפים ניסגרו השערים ורבים ישבו על הדשא וצפו במופע על גבי מסכי ענק שהוכנו מראש. ערב ההצדעה לתיירים התקיים כאות הערכה על הגעתם של אלפי התיירים לנתניה במהלך הקיץ.

## מלונות אפריקה ישראל: רווח נקי של 1.7 מיליון שקל ברבעון השני של 2005

רשת מלונות "אפריקה ישראל", המפעילה בישראל תישעה מלונות "הולדיי אין" ו"קראון פלזה", מדווחת כי ברבעון השני של 2005 השיגה רווח נקי, לאחר מימון, של 1.7 מיליון שקל – לעומת 514 אלף שקל ברבעון המקביל. זהו גידול של כ-240%. גם בתוצאות המחצית הראשונה של השנה, רשת "אפריקה ישראל" מציגה שיפור בתוצאות: קיטון משמעותי של ההפסד הנקי מ-18.37 מיליון שקל בשנה קודמת ל-1.44 מיליון שקל השנה.

הכנסות הרשת גדלו ברבעון השני ב-20% לעומת הרבעון השני של 2004 והגיעו ל-70.4 מיליון שקל. מנכ"ל מלונות "אפריקה ישראל" אריאל קפון מציין, כי עיקר העליה נובע מגידול משמעותי בתיירות הניכנסת והעיסוקית במלונות הרשת, ומשיפור בהישגי "קראון פלזה אילת" המחודש שהושק במרץ השנה בהשקעה של כ-2 מיליון דולר והצליח לייצר תוך זמן קצר ביקושים גבוהים בעיקר בקרב הקהל הישראלי.

הרווח הטיפעולי (לפני הוצאות מימון) ברבעון עלה פי 5 מול התקופה המקבילה אשתקד, ועמד על מעל 4 מיליון שקל, למרות הגידול שחל בהוצאות לשיפור המוצר התיירותי, להשבחת השירות וחווית האירוח ולהגברת מאמצי השיווק של הרשת. "האסטרטגייה שלנו מתמקדת בשידור המוצר התיירותי שאנחנו מעניקים לאורח והיא ממשיכה להוכיח את עצמה", אומר מנכ"ל מלונות "אפריקה ישראל" אריאל קפון. "השנה מתמקדת האסטרטגייה המסחרית שלנו בשוקים הבין-לאומיים, ובמרכזם ארצות הברית, אירופה, וחבר העמים – תוך מימוש היתרונות שנובעים מהיותנו חלק מהרשת המלונאית הגדולה בעולם". בסוף הרבעון החלה החברה בהפעלת פארק האטרקציות "עיר המלכים" באילת, בו מחזיקה החברה כ-40% מהבעלות, ביחד עם חברת "אלרן" וחברת "ז'ול וורן".

### מלון מופ שופן ושודרג

מלון "טופ" בתל אביב מנוהל מעתה בידי הבעלים – קבוצת אחזקות המלון, עם 65 חדרים, חודש ושודרג בהיקף נרחב: חודש ריהוט הלובר, אוסף אמנות מודרני מוצג בשטחים הציבוריים, המלון ניצב וחדדו הסופים, הוחלפו הטקסטילים והכיסויים בחדרים ובשטחי המלון, החזית החיצונית של המלון נוקתה וניצבעה והוצבו אדניות בחזית המלון. לדברי המנכ"ל יניב בן יהודה, תהליך השיפורים יימשך במהלך השנה מבלי להפריע לאורחים.



הפחתת מיסוי מונציפאלי ומקרעין

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

## מלון, עיתונאי יחצ"ן

מה יופיע בעיתון – נושא חשוב ולא מעניין, או נושא מעניין ולא חשוב? אם מלון קונה וילון אמבטיה חדש – זה לא מעניין אף אחד. אבל אם בוילון יש חידוש – זה יכול להיות נושא ראוי לפרסום.

שבבעלותו משרד יחסי הציבור הגדול בארץ. רני רהב פירט באוזני השומעים איך פועלת הדוברות בעידן האינטרנט. הוא הדגיש כי כל ידיעה, חיובית או שלילית, מעניינת או לא – חייבת להיות אמינה. כשיתונאי מקבל ידיעה ממשרד מוכר ליחסי ציבור אשר ידוע באמינותו, הוא יפרסם אותה.



רני בארי



עירית רוזנבלום



רני רהב

כתבת התיירות של "הארץ" עירית רוזנבלום הסבירה כי חובתו של העיתונאי והעורך לודא שהידיעה שהוא מקבל היא אמיתית, מדויקת ומעניינת. לכן יש התייחסות יותר רצינית לידיעה שהגיעה ממשרד יחסי ציבור מוכר ואמין מאשר לידיעה שמגיעה ממנהל מלון שאיננו כל כך מוכר וצריך לבדוק היטב את הידיעה ששלח. ההשתתפות הערה של החברים הניבה הערות מקצועיות ושאלות מעניינות. למשל – מה עושה מלון בודד שלא יכול להרשות לעצמו לשכור איש יחסי ציבור. התשובה היא, שאם בידיעה המועברת ישירות על ידי המלון יש עניין – היא תפורסם. יחסי ציבור אינם במקום פרסום אלא מהווים תוספת, ולכן לא די בגימיקים תקשורתיים. אלה לא יחליפו אף פעם את עבודת הנמלים של אנשי המכירות.

רני בארי הסביר שיש להבדיל בין יחסי ציבור בארץ לבין יחסי ציבור בחו"ל. רשת "דן" מעסיקה יחצ"ן בארצות הברית, אך לא יכלה להחזיק יחצ"ן בכל מדינה באירופה. רשתות בין-לאומיות גדולות, כמו הילטון, שרתון או אינטרקונטיננטל, יכולות לעמוד בהוצאה הכרוכה בהעסקת אנשי יחסי ציבור בכל ארץ שיש להם עניין בה ובכך לשמור על קשר הדוק עם המדיה.

כל מלון מעוניין שיתפרסמו עליו סיפורי הצלחה ושלא תופענה ידיעות שליליות. לצורך זה יש לשמור על קשר אישי טוב עם כתבי התיירות, הכלכלה והמלונאות בעיתונות הכתובה והאלקטרונית.

רשם: חזי הכהן

## מלונאים

בטאון תעשיית המלונאות בישראל  
ISSN 0793-6052

עורך ומפיק: יורם ברנע ■ עורכת מישנה: רומי גורדיסקי

חברי המערכת: אבי רוזנבל, ינוש דמון

המערכת:

ת.ד. 2154, נוה ינוסון 60190 ■ barneay1@013.net ■ פקס: 03-533333-5





# ישראל, הכי טובים!

מהיום, אפשר להפסיק להתלבט!  
נסטלה פוד סרוויס גאה להציג:  
**שניצל ישראלי מבית "עוף טוב"**  
חזה עוף עסיסי בציפוי פירורי פלאפל אמיתי,  
שילוב של טעמים ישראליים גזעיים  
במרקם קריספי מדהים.

**שניצל ישראלי - בטעם שלי**

לפרטים: 03-9374021

השותף המקצועי שלך

## שניצל או פלאפל?



# חשבתם פעם על הלקוחות ההומואים או הלטביים?

## מיקבץ

כ- 50 מיליון שקל יושקעו בפיתוח ובשידרוג מלונות בטבריה. במיסגרת השידרוג יחודשו החדרים במלונות, יבנו שירותים ומיתקני נופש, בריכות שחיה, מרכזי ספורט וספא. זהו חלק מחידוש התשתיות בטבריה.



שר החוץ של יפן נובוטקה מצ'מורה בילה במלון "מצודת דוד" בירושלים. מנכ"ל המלון סטיבן איירס קיבל את פניו בקידה והוביל אותו לסוויטה הנשיאותית.



ירחון איגוד המפרסמים "אותות" העניק מקום שלישי למסע הפרסום של רשת "הולדיי אין" - להתמלא מחדש". מסע הפרסום כלל סרטון טלוויזיה ומודעות בעיתונים ובאינטרנט, והוכן על ידי משרד הפרסום "מקאן אריקסון".



במלון "שרתון פלאזה" בירושלים בוצעו שיפוץ - החלפו השטיחים באולמות האירועים, נירכשו 650 כיסאות אגרנומיים לחדרי האוכל ולאולמות האירועים, שופצו במלואן שמונה סוויטות לג'וניור. שופצו גם שתי המסעדות "פרה על הגג" ו"פרימורה". חודשה מערכת מיזוג האוויר, בלובי ובעוד שישה מוקדים הותקנה מערכת אינטרנט אלחוטי.



מלון "אדומית" באילת נירכש על ידי משפחת לוי מצרפת. עם רכישתו החליטה משפחת לוי לשפץ את המלון באופן יסודי. המלון ימשיך להיות מנוהל על ידי המנהל הוותיק יוסי לוי.



180 סוכני נסיעות רוסים ישתתפו בכנס מיוחד שיתקיים באילת, בים המלח ובנתניה - לקידום התיירות מרוסיה לישראל.



רשת "ישרוטל" מחפשת מועמדים אקדמאים, גם שאינם מתחום התיירות, המעוניינים להשתלב בענף במיסגרת "ישרוטל". המתאימים ישולבו בתחילת דרכם בתפקידי ניהול זוטרים במטרה להכשירם לתפקידי ניהול תוך תקופה קצרה.

ציינו באופן כמעט גורף כי הם מעוניינים ביחס זהה לכלל האוכלוסייה.

למחקר זה השלכות על אופן מתן השירות במלון. המסקנה הראשונה העולה מהמחקר היא כי אנשי ה-front of the house צריכים להכיר בעובדה כי שני אנשים בני אותו מין המגיעים למלון וחולקים חדר הם לא בהכרח עמיתים לעבודה, ולכן ייתכן ויש לפנות אליהם כאל בני / בנות זוג. לדוגמה: בטפסים בהם נדרש הלקוח לציין את פרטיו צריכה להיות אפשרות לציין כי האורחים הם 'גברת' ו'גברת' ולא רק 'מר' ו'גברת'. כמעט כל המרואיינים ציינו כי למיטה בחדר (זוגית לעומת שתי מיטות נפרדות) השלכה עצומה על שביעות הרצון מהשהייה במלון. שאילת שאלה (שיכולה להיעשות בעת ההזמנה או בעת מילוי ה-registration form בזמן ה-check-in) על המיטה המועדפת על הצרכן יכולה למנוע מבוכה זו. בנוסף - צוות המלון צריך ליצור אצל אורחים הומואים וללטביים את התחושה כי הם זוכים לאותו יחס אותו מקבל אורח הטרוסקסואל.

האוכלוסייה ההומו-לטבית מהווה פוטנציאל כלכלי עבור תעשיית התיירות והמלונאות בישראל. עיון בעיתונות הפונה לאוכלוסייה ההומו-לטבית מלמד כי למדינת ישראל דימוי חיובי בזכות היחס להומואים ולטביים בישראל. "תעשיית התיירות והמלונאות בישראל צריכה להתייחס לפלח שוק זה כאתגר ניהולי ושיווקי. זהו פלח שוק הנוהג להוציא הרבה כסף בחופשתו, ובזכותו נאמנותו הסבירות שינטוש אותנו אחרי גל הפיגועים הבא נמוכה בהשוואה לקהלים אחרים. בראייה כוללת יותר, ניתן להערכתנו במעט מאמצים למצב את מדינת ישראל כ-must see tourist attraction עבור פלח שוק זה. לצורך כך מדינת ישראל, או תל-אביב, עיר שנתפסת כ-'gay friendly destination', יכולה ליצור מספר מוקדים שיהיו מוקד משיכה עבור קהל זה, תוך התייחסות למרכיבים משותפים בהיסטוריה של העם היהודי והאוכלוסייה ההומו-לטבית. מלבד ההיגיון הכלכלי יש בזה גם צדק חברתי, ובנוסף הדבר יכול לשפר את תדמיתה של מדינת ישראל בעולם. אולם חשוב לזכור בעת מיצובה של מדינת ישראל, או איזור מסוים בה, כיעד הפונה לאוכלוסייה ההומו-לטבית בעולם, כי נידרשת גישה מערכתית. יש צורך בשיתוף פעולה בין משרד התיירות למפעילי התיירות השונים בכדי לא לפגוע בתדמיתה של מדינת ישראל כאתר דתי", טוען ד"ר פוריה.

כל המעוניין לדעת יותר על המחקר המתואר בכתבה זו ועל היישומים הניהוליים הנובעים ממנו, מוזמן ליצור קשר עם ד"ר יניב פוריה מהמחלקה לניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן-גוריון (טלפון: 08-6479737 או בדואר: yporia@som.bgu.ac.il).

(yporia@som.bgu.ac.il)

לדבר על נושאים החשובים להם. נערכו כ-54 ראיונות (34 הומואים ו-20 לטביים) עם מי שמזהים את עצמם כהומואים או לטביים. הראיונות נערכו בישראל (בירושלים, בתל-אביב ובבאר-שבע) ובאנגליה (באזור Guildford) במקומות אותם בחרו המרואיינים, וזאת מתוך ניסיון ליצור אווירה נוחה ובטוחה. "תשומת לב מיוחדת ניתנה לבניית מערכת של אמון ביני לבין המרואיינים. רבים מהמרואיינים חשבו בתחילה כי מחקר זה הוא מסווה למחקר אחר.

הם טענו כי הם מורגלים במחקרים הנערכים על ידי חוקרים המשרתיים לאוכלוסייה ההומו-לטבית. מספר מרואיינים ציינו מפורשות כי הם שמחים שהם שותפים למחקר שנושא אינו אידיש, מצבם החברתי או חיי המין שלהם. לאחר שרכשתי את אמונם של המשתתפים והמשתתפות, להערכתי זכיתי למידה רבה של שיתוף פעולה", מדווח ד"ר פוריה. המסקנה הכללית העולה מהמחקר היא כי לנטייתו המינית של אדם קשר ישיר לרצונותיו בצרכן במלון. ד"ר פוריה מתאר במחקרו שלושה סוגים של כשלים. הכשל הראשון נעוץ בעובדה שמלונות 'מתוכננים' ומורגלים לספק שירותים לזוגות הטרוסקסואלים בלבד. כאשר בני זוג או אותו מין מגיעים למלון, צוות העובדים מניח כי הם חברים, אחים / אחיות או עמיתים לעבודה. דוגמות לכשל זה - ניסוח הטפסים אותם ממלא האורח בעת כניסתו למלון, או שמרטף המגיע לחדרן של זוג נשים ושואל "איפה אבא?". דוגמה נוספת קשורה ל-amenities הניתנים לאורחים בחדרים. כיום ניתנים amenities מתוך הנחה כי בני זוג הם בני שני מינים שונים. בהקשר זה חשוב לציין את סוג המיטה אותה יקצה פקיד הקבלה: מיטות נפרדות לעומת king size. מספר רב של מרואיינים ציינו כי במידה וקיבלו מיטות נפרדות הייתה לכך השפעה שלילית לדעתם על המלון. הסיבה לכך היא כי המיטה נתפסת בעיני המרואיינים כאבן בוחן ליחס של המלון אל האורח ואל נטייתו המינית. הכשל השני הוא באי מתן תשומת לב להרגלי תרבות הפנאי של אוכלוסייה זו. לדוגמה, מספר מרואיינים קבלו כי אין ברשות המלונות רשימה של מקומות בילוי המיועדים לאוכלוסייה ההומו-לטבית. הכשל השלישי מקורו בתגובות של נותני השירות לכך שהם משרתים הומואים ולטביים. חלק מהמרואיינים ציינו כי לדעתם עובדי המלון שרתו אותם בצורה שונה מהאופן בו היו משרתים אורח הטרוסקסואל. מספר מרואיינים ציינו כי עובדי המלון נהגו לציין בפניהם אם הם תומכים בהם או במאבקם. מרואיינים אחרים ציינו כי העובדים ניסו למשוך את תשומת ליבם של שאר עובדי המלון לעובדה כי מולם ניצב הומו או לטבית. המרואיינים



ד"ר יניב פוריה: הכוח הכלכלי של הצרכן ההומו-לטבי

האוכלוסייה ההומו-לטבית מהווה פוטנציאל שוק עצום אותו זיהו חברות שמייצרות מצרים שאין להם קשר לנטייתו המינית של הפרט, כמו IBM ו-American Airlines. "גם תעשיית התיירות במספר מקומות בעולם למדה להכיר בחשיבותו של פלח שוק זה. העובדה כי האוכלוסייה ההומו-לטבית לוקחת חלק בפעילות תיירותית בשיעור גבוה מהמוצע ומגלה נאמנות גבוהה למי שמשרת אותה נכונה, מדגישים את הפוטנציאל הכלכלי הגלום בפלח שוק זה", טוען ד"ר פוריה. האם יש קשר בין נטייה מינית לשהות במלון? עיון בספרות סוציולוגית מלמד כי הומואים ולטביים מוגדרים כקבוצות מיעוט הסובלות מיחס שלילי מהחברה הטרוסקסואלית. יחס זה מתבטא באלימות פיסית ומילולית, המוסברים בניסיון של החברה לנרמל את השונה (מימצא דומה עולה ממחקרם של ד"ר נתי אוריאל ויניב בלחסן על השימוש של תיירים בסמים).

## כוחות השוק

יחס החברה זוהה במחקרים בתחום התיירות והגיאוגרפיה האנושית כמהותי להבנת הרצון של ההומואים והלטביים לצאת לחופשה. מעבר לכך "אין להתעלם מכוחות השוק", טוען ד"ר פוריה. קיומם של עסקים רבים בתחום התיירות מוכיח כי כניראה קיים קשר בין נטייתו המינית של אדם להתנהגותו כתייר. "קיומם של משרדי נסיעות, חברות תיור, אתרי אינטרנט ואפילו מדריכי תיירות שפונים ישירות להומואים וללטביים, מעיד כי קיים צורך בשירות או מוצר בעל מאפיינים שונים עבור האוכלוסייה ההומו-לטבית", טוען ד"ר פוריה. במחקר הנוכחי נינקטה אסטרטגיית מחקר איכותנית וזאת מתוך מגמה לתת למרואיינים את האפשרות

הספרות הניהולית מדגישה את הצורך בהבנה מעמיקה של הצרכים והרצונות של קבוצות שונות באוכלוסייה בעלת מאפיינים ייחודיים, בכדי לממש את הפוטנציאל הגלום בהן. כיום ניתן למצוא בספרות מחקרים שעוסקים בחדרים, בנכים, בילדים ובקשישים, פלחי שוק שעד כה כמעט ולא זכו לתשומת ליבם של חוקרים ומנהלים כאחד. כחלק ממגמה זו אנו עדים למיספר מחקרים שבמרכזם בעלי נטיות מיניות הומוסקסואליות.

הספרות הקיימת עוסקת בעיקר בגורמים המשפיעים על הומואים ולטביים בבחירת יעד תיירותי ועל תכיפות יציאתם לחופשה. בנוסף קיימים מחקרים בעלי אופי תיאורטי הבוחנים את מקומה של החוויה התיירותית בחייו של ההומוסקסואל בחברה המערבית. אולם הספרות המחקרית בתחום זה הינה עדיין בראשית דרכה, ועד כה כמעט לא נערכו מחקרים שנושאים הוא השהייה במלון או כאלה שבהם ניתנה תשומת לב מרכזית לאוכלוסייה הלטבית. בימים אלה עומד להתפרסם ב-Journal of Travel Research מחקר שמנסה לצמצם את הפער הקיים בספרות המחקרית ונושא צריכה של האוכלוסייה ההומו-לטבית בעת שהייתה במלון. המחקר נערך על ידי ד"ר יניב פוריה, מרצה במחלקה לניהול מלונאות ותיירות בבית הספר לניהול באוניברסיטת בן-גוריון.

אנשי ניהול למדו להכיר בכוח הכלכלי של קהל הצרכנים ההומו-לטבי ורואים בקהל זה יעד שיווקי ראשון במעלה. מחקרים שונים ניסו לאמוד את גודלה של האוכלוסייה ההומו-לטבית ואת כוחה הכלכלי. מחקרים אלה מעריכים את גודלו של פלח שוק זה ב-5% עד 10% מכלל האוכלוסייה. בנוסף, מקובל לטעון כי ההכנסה הפנויה וכוחה הכלכלי של אוכלוסייה זו גבוהים בשיעור ניכר מהמוצע. לדעתו של ד"ר פוריה יש לקחת נתונים אלה בעירבון מוגבל, משום שמחקרים אלה נערכו בדרך כלל במקומות בהם קל ונוח לדגום אוכלוסייה זו. "המחקרים מהם אנו למדים על גודלה של האוכלוסייה ההומו-לטבית מבוססים ברובם על חלוקת שאלונים באזורי הבילוי הפופולאריים בקרב אוכלוסייה זו. למקומות אלה מגיעים בעיקר הומואים, וכמובן כאלה ש"יצאו מהארון". ביקור במקומות בילוי אלה נותן למבקר את התחושה כי אין בין הומואים והלטביים אנשים מעל גיל 40. בנוסף, המחקרים נערכו בערים כמו ניו-יורק, אמסטרדם, בריסטון או לונדון, ערים שמאופיינות ברמת הכנסה גבוהה. כמובן צריך גם לבדוק איך הגדירו החוקרים מיהו הומו או מיהי לטבית", טוען ד"ר פוריה. חלקה היחסי של האוכלוסייה ההומו-לטבית אינו השיקול המרכזי בו צריכים מלונאים ותיירנים להתחשב, אלא דווקא גודלה המוחלט של האוכלוסייה.

# שמעתם על איזולירה?

## זהו שמה של ישראל בפי הסינים, כפי שהסתבר למישלחת שפים שיצגה את ישראל בסין

העוגה שהוצגה בטקס הפתיחה וסימלה את האולימפיאדה שתתקיים בסין – חמש טבעות ובהן דגל ישראל, דגל סין וסמלי התאחדות המלונות בישראל, העיר המארחת.

מתובלת, מלאבי על בסיס גלי תות ברוטב רימונים. לא ניפקד גם מקומם של מוצרים ישראליים אופייניים – תמרים, תפוזים, תאנים, חומס, עדשים, טחינה, שקדים ועשבי תיבול. מישלחת ישראל התכבדה בהכנת

מישלחת שפים מטעם התאחדות המלונות בישראל יצגה את ישראל בפסטיבל גסטרונומי בין-לאומי. הפסטיבל התקיים בעיר שיין יאנג סמוך לפקין ומארגני האירוע הם התאחדות האירוח הסיני והאיגוד הבין-לאומי למלונאות ומסעדות – IH RA. באירוע השתתפו מאות אלפי אנשים מעשרות מדינות מאירופה, מארצות הבית ומאסיה, שהציגו מאכלים מן המיטבח הצרפתי, הספרדי, האוסטרי, הגרמני, האמריקני, המקסיקני, המלזי, הסינגפורי, האוסטרלי והישראלי.

המישלחת הישראלית, בראשותו של המפקח הארצי למלונאות במשרד התעשייה, המיסחר והתעסוקה משה כץ ובהשתתפותם של שף קונדיטור יובל בטיטו ממלון "הולדיי אין" באשקלון ושף מני נאה ממלון "קראון פלאזה" בתל אביב, הביאה לפסטיבל יותר מחצי טון של מזון ישראלי כשר בסיוע רשת "הולדיי אין", חברת "אל על" ומשרד התעשייה והמיסחר. בין המאכלים הישראליים שזכו להתלהבות – קדאףי חלבה ברוטב תפוזים ורימונים, מעורב ירושלמי בפיתה דרוזית, פילה אמנון ברוטב סילן, ספאנג' טבול בדבש, פלאפל במיני פיתה, קבב טלה על מצע של עדשים בגלימת טחינה



ראש המישלחת שף משה כץ

# עידוד התחרות בתעופה הוא לטובת כלל המשק

מדיניות תעופה תחרותית וליברלית תביא להגשמת היעדים של חצי מיליון תיירים נוספים מדי שנה – בשלוש השנים הקרובות, שמשמעותה תוספת שנתית של 18,000 מקומות עבודה.

נשיא ההתאחדות אבי אלה ממשיך לקדם את התחרות בתחום התעופה ותובע משר האוצר אהוד אולמרט לתמוך בהצעת שר התיירות – העברת הסמכויות בנושא מדיניות התעופה לשרי התחבורה, האוצר והתיירות. "מדיניות זאת תועיל לכלל המשק הישראלי ולא רק לחברת תעופה פרטית", אומר אבי אלה.

התאחדות המלונות, כמייצגת הסקטור הגדול ביותר בתעשיית התיירות, פועלת לקידום מדיניות תעופה ליברלית לעומת המדיניות הקיימת היום – המגבילה את התחרות החופשית, בולמת את הגידול בתיירות ומונעת מרבבות תיירים להגיע לישראל. מצב בלתי ניסבל זה בולם את צמיחת המשק, מונע יצירת אלפי מקומות עבודה בכל הארץ ומקפח את פרנסתם של סוכני נסיעות, מורי דרך, מסעדנים, נהגי אוטובוסים ומוניות, מלונאים ורבים נוספים.

## החלטת הממשלה על מדיניות התעופה – צעד חשוב שיחולל מהפיכה בתיירות לישראל

נשיא ההתאחדות הביע שביעות רצון מהחלטת הממשלה על הכנסת תיקון המעודד תחרות בחוק רישוי תעופה. לדבריו, יש חשיבות רבה בהחלטה להתייעץ עם שר התיירות ועם ועדת מנכ"לים ממשרד התיירות, התחבורה והאוצר לפני החלטה על מתן רשויות ותוספת טיסות. החלטה כזו יחולל תפנית בתיירות לישראל וישומה המיידי יביא לתוצאות שייראו בשטח.

התאחדות המלונות, שפעלה בחודשים האחרונים לקידום השינוי במדיניות התעופה, קוראת לצרף נציג של תעשיית התיירות שיוכל לייצג בצורה הטובה ביותר את עמדת התעשייה המתמודדת עם המציאות התיירותית, כפי שמקובל במדינות רבות המקיימות מדיניות תיירות משגשגת ויעילה.

התאחדות המלונות, שפעלה בחודשים האחרונים לקידום השינוי במדיניות התעופה, קוראת לצרף נציג של תעשיית התיירות שיוכל לייצג בצורה הטובה ביותר את עמדת התעשייה המתמודדת עם המציאות התיירותית, כפי שמקובל במדינות רבות המקיימות מדיניות תיירות משגשגת ויעילה.

# אתה מוזמן להוסיף כוכב למלון שלך.

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



## חדר שינה

מערכת שינה מעוצבת מנץ מלא. ניתן לשלב מזון זוגי או מערכת זוגית מתכוננת.



## מדרה

ספה דו מושבית ממבחר ספות אופנתיות, משולבת כריזת במגוון בדים לבחירה. נפתחת בקלות למיטה.



## סיישל חד מושבי

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



## HEAVY DUTY

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



## KING KOIL-Celebrity

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



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



# אגרת ביוב

עו"ד יצחק מיוחס, עו"ד מוטי איצקוביץ

לצורכי הכנת דברי מאפה, חקלאי המשקה את שדותיו, ועוד כהנה וכהנה מקרים שהמשותף לכולם הוא שלא כל מה שיוצא הוא גם מה שניכנס. נישאלת השאלה: האם עדיין יש מקום לחייב בביוב בהתאם לכמות המים הניצרכים? לא. אך קשה להוכיח שאכן זה המצב ומה באמת הכמות שמזרמת לביוב.

מה עושים? ראשית ניתן להתקין מדי ביוב המודדים את שעור מי הקולחים המזרמים לביוב (הנושא די יקר אך יש חברות המתמחות בכך) ולפנות לאחר מכן לרשות. בנוסף, גם אם הדבר לא מסתייע בידנו, ניתן בכל זאת לפנות לרשות ולבקש הנחה ולנמק את הסיבה לדרישה – זה בטח לא זיק.

יצוין כי למנהל המחלקה לאספקת מים בעיריית ירושלים, יש סמכות להפחית את חיוב הביוב אם יוכח להנחת דעתו שהמים שימשו להשקאת גנות, לצרכי תעשייה או מלאכה (אם מים אלה אינם מוזרמים למערכת ביוב) או לחקלאות. ואילו בתל אביב, בהתאם לחוק העזר העירוני החדש משנת 2003, לגבי נכסים פרטיים יש הפחתה של מים שניצרכו "לגנון ולנוי" ויש לבחון האם הדבר נעשה בפועל, ואילו לגבי נכסים אחרים (עסקים, מפעלים), הוקמה ועדה מיוחדת בהשתתפות גיזר העירייה, יועץ משפטי ועוד חברים ניכדים שתפקידה יהיה לדון בעניין זה. הנה כי כן ולסיכום, יש רצוי לבחון את אגרת הביוב ולא לקבלה כמובנת מאליה.

מרבית בעלי הנכסים (או המחזיקים בהם מכוח זכות כלשהי) רגילים לקבל מדי חודשיים, בד בבד עם חיוב הארנונה הדו-חודשי, את דרישת הרשות המקומית לתשלומים של אגרת צריכת המים ואגרת הביוב. נישאלת השאלה האם יש מקום לשלם מבלי לבחון את החיוב לעומק (כשם שעושים רבים וטובים בינינו) או שמא כדאי לבחון את החיוב קצת יותר בדקדקנות?

ראשית נציין כי אגרת ביוב משולמת בגין העלות השוטפת לאחזקת צנרת הביוב הכלל עירונית, ואילו אגרת המים משולמת בגין עלות אספקת המים על מרכיביה. תעריף אגרת אספקת המים (תעריפים למים ברשויות מקומיות), התשנ"ד – 1994, ואילו תעריף אגרת הביוב קבוע בחוק העזר העירוני לענין ביוב שתעריפיו חושבו בתחשיב שעורך מומחה לענין ואשר אושר על ידי שר הפנים. כפועל יוצא מהנחת הבסיס שכל מה שזורם מהברזים בצורה זו או אחרת מגיע לבסוף לביוב, אגרת הביוב מחושבת בהתאם לשעור המטרים המעוקבים של מים שניצרכו בהתאם למדי המים המותקנים בכל נכס ונכס, כפול שעור התעריף הקבוע בחוק העזר העירוני משוערך למועד התשלום. ברם, לעיתים לא כל מה שיוצא מהברזים אכן מגיע באמת למערכת הביוב. למשל, אזרח הנוהג להשקות מדי יום את גינתו, מזרם מים לאדמתו, מאפיה המשתמשת במים

# מלונות פתאל משלמים לאורחים לעובדים

רשת "פתאל" קיימה במהלך הקיץ פרויקט ייחודי שמאפשר לאורחים להשפיע על רמת השירות. כל אורח קיבל לבבות שאותם הם מעניקים לעובדים הראויים להערכה. כל לב מזכה את העובד בסכום של 30 עד 250 שקל במזומן, והיקף הסכום המוענק לעובדים על ידי האורחים הוא 350 אלף שקל. העובדים שאינם באים במגע עם האורחים תוגמלו על ידי מנהלי המחלקות וגם על ידי חבריהם לעבודה. "השירות ברשת נימצא על סדר היום במיוחד בחודשי הקיץ העמוסים", מסביר יו"ר הרשת דוד פתאל, "כדי לעמוד בציפיות האורחים".

# מלון נהר הירדן בטבריה מצטרף לרשת פתאל

"נהר הירדן" בטבריה הוא המלון ה-12 בניהולה של רשת "פתאל", והראשון באזור טבריה. המלון ממוקם בלב העיר העתיקה, במרכז התיירות והבילויים ויש בו 400 חדרים, מכון בריאות, מכון כושר, בריכת שחיה, בר ומסעדות. "אני מאמין שטבריה היא יעד טבעי להתפתחות הרשת", אומר דוד פתאל, יו"ר הרשת שפרוסה באילת, בים המלח ובחיפה. בחודשים הקרובים יושפץ המלון, ובהמשך יועבר למותג "גולדן טוליפ".

# רשת מלונות דן:

# תוצאות חצי שנתיות ורבעוניות לשנת 2005

- ◆ הרווח הנקי: 418 אלף שקל לעומת הפסד של 23.3 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד
- ◆ ההכנסות ברבעון: 178 מיליון שקל לעומת כ-139 מיליון שקל ברבעון המקביל אשתקד – גידול של כ-28%.
- ◆ הרווח התיפעולי לפני פחת במחצית השנה הראשונה: 68 מיליון שקל לעומת כ-35 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד – גידול של כ-94%.
- ◆ הרווח התיפעולי לפני פחת ברבעון השני: 53 מיליון שקל לעומת כ-32 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד – גידול של כ-66%.

מנכ"ל רשת "מלונות דן" עמי הירשטיין מסביר כי תוצאות הפעילות הרבעונית מצביעות על המשך מגמת השיפור במצב המשק הישראלי ובמיוחד בענף התיירות. השיפור בהכנסות החברה נובע ישירות מהשיפור במצב הביטחוני ומפעולות שיווק מנכ"ל רשת "מלונות דן" עמי הירשטיין.

# כוכבים בסוויטת הכוכבים

יעל בר זוהר וגיא זוארץ נישאו ובילו ימים אחדים בסוויטת הכוכבים במלון "הילטון" בתל אביב. הם הלכו בעיקבות כוכבים בין-לאומיים נודעים שכבר שהו בסוויטת הכוכבים – ליז טיילור, גולדי הון, ברוק שילדס, חוליו איגלסיאס, ג'ון אלטון, חיים טופול, אנריקו מסיאס, סטינג, דיאנה רוס ואחרים.

סוויטת הכוכבים, שחודשה בשנת 1966 בהשקעה של 100 אלף דולר, כוללת סלון, חדר שינה, פינת עבודה, פינת אוכל, מיטבח מאובזר,

# שיתוף פעולה אסטרטגי בין נסטלה פוד סרוויס לרשת פתאל

טיפול מותאם ומתמחה בתחום העיסוק של הלקוח וסל מוצרים שיש בו את כל מרכיבי הארוחה המהווה פיתרון מושלם למיטבח הדינמי והאיכותי של המלונות. "נסטלה פוד סרוויס" שוקדת על פיתוח מוצרים המתאימים למיטבח זה ומסייעים לו לשמור על טעם ואיכות גבוהים. "נסטלה פוד סרוויס" משווקת את מוצרי קבוצת "אסם" וחברות נוספות (טבעול, תפוגן, עוף טוב אסם, בית השיטה, צבר ומילוטל) לשוק המקצועי בישראל – מלונות, מסעדות, קייטרינג, אולמות אירועים, בתי ספר, גני ילדים, בתי אבות ובתי חולים.

חברת "נסטלה פוד סרוויס", חטיבת השוק המקצועי של קבוצת "אסם", חתמה על הסכם לשיתוף פעולה אסטרטגי עם רשת מלונות "פתאל" המונה 11 מלונות. במסגרת שיתוף הפעולה תספק חברת "נסטלה פוד סרוויס" לרשת "פתאל" סל מוצרים בכ-5 מיליון שקל לשנה הקרובה. סל מוצרים זה נותן פתרונות לרוב חלקי הארוחה ממגוון חברות קבוצת "אסם". מנהלת "נסטלה פוד סרוויס" איילת רוזן אומרת כי "נסטלה פוד סרוויס" רואה את עצמה כשותף מקצועי ללקוחותיה, ולכן מספקת תמיכה קולינרית לשפים,

# עם מונטפורט העניין סגור

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



מנעול דיגיטלי



מנעול כרטיס



מנעול טביעת אצבע

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

התקשר לתאום פגישת הדגמה במשרדך - ללא כל התחייבות.



טלפון: 04-9571405 • פקס: 04-9570434

דואר: info@mqsn.net • אתר: www.mqsn.net

# לשרית יש סוויטה

דירתה יושלם. היא עלתה לסוויטה והוקסמה מיופייה ומהנוף הנישקף ממנה. בסוויטה המתינו לה פירות העונה, יין, פטיפורים ולהשלמת הפינוק חלוק ומוצרי ים המלח. אורחי המלון הנירגשים לראותה שלפו מצלמות והצטלמו עם הזמרת.

הזמרת הפופולרית שרית חדר התארח במלון דן תל אביב. מי ששרה "אין לי סוויטה בהילטון אן בדן" (מתוך "לב זהב") הגשימה את חלומה וזכתה להתארח בלא פחות מהסוויטה הנשיאותית במלון. שרית חדר הגיעה לדן תל אביב למספר ימים עד ששיפוץ

# יצרת חוזרת לימים הטובים

# הסעדה בעידן החדש



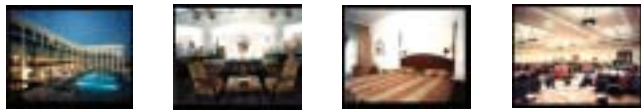
חברת "נסטלה פוד סרוויס", חטיבת המזון לשוק המקצועי מקבוצת "אסס", השיקה את מדריך "הסעדה בעידן החדש" – מדריך מידע מקצועי המיועד למיגוון בעלי תפקידים העוסקים בניהול, תפעול והסעדה בענף הקייטרינג. ענף הקייטרינג מגלגל כ-2 מילארד שקל בשנה ומשרת את כל האנשים הסועדים במקומות העבודה. ענף הקייטרינג נמצא כיום בצמיחה של עשרות אחוזים בשל השינויים בהרגלי האכילה.

שני גורמי גדילה נוספים שישיעו אף הם על גדילת השוק הם הפרטת המיטב הצהלי וחוק ההזנה שמהווים פתח להזדמנויות עסקיות רבות.

לדברי מנהלת "נסטלה פוד סרוויס" איילת רוזן, המפתח להצלחת כל עסק היא מקצוענות, הבנה מעמיקה של צרכי הלקוחות והתאמת פעילות העסק למגמות המשתנות. אנו מספקים משאבים רבים, תמיכה וכלים מקצועיים לחברות ההסעדה ושותפים יחד עימם בקבלת ההחלטות הנכונות לעסק. כדי להמשיך ולסייע

ללקוחותינו ערכנו עבודת תחקיר מעמיקה שתוצאותיה הן מדריך ההסעדה בעידן החדש ובו רעיונות והצעות ייעול שיסייעו בניהול העסק ובהצלחתו, מסבירה איילת רוזן.

במדריך ניתן למצוא מידע מקיף ומגוון החל מרעיונות למיקסום מכירות, מיצוי הפוטנציאל הריוחני בחדר האוכל, שיווק וקידום מכירות נכון, שרות ושימור לקוחות וחשיבות עיצוב חדר האוכל.



וחלק הסבו יעוד. רשתות ניהול כמו H.E.I. (שניהלה את מריוט ורנסנס) עזבו את העיר.

יו"ר סניף התאחדות המלונות בנצרת אבי כהן, אומר כי חזרת התיירים התאפשרה הודות לכך שנצרת הינה מותג בין-לאומי ובעלת פוטנציאל תיירותי גדול. לדבריו, על המדינה לתמוך בפיתוח נצרת כמוקד תיירות ייחודי עם כוח משיכה לתיירות מכל העולם ולישראלים המעוניינים להתארח במלונות העיר ובמסעדותיה וליהנות מפולקלור, משווקים צבעוניים ומאתרים היסטוריים.



בישיבת עבודה שקיימה התאחדות המלונות עם מלונאי נצרת ונציגי עמותת נצרת לתרבות ותיירות דווח כי העיר נצרת, החווה בחודשים האחרונים התאוששות ניכרת בתיירות, תגדיל את פעילותה המלונאית ואף תפתח בקרוב את מלון "רנסנס" שניסגר בשנת 2001. מלון "רנסנס" מונה כ-245 חדרים ונימצא כיום בשלבים אחרונים של שיפוץ. מלבד "רנסנס" חזרו המלונות בעיר לפעילות מלאה. ביניהם "המעייץ" – (226 חדרים), "פלאזה" (185 חדרים), "גרנד ניו" (90 חדרים) ו"הגליל" (90 חדרים). סך כל מצבת החדרים לאירוח בעיר עומדת כיום על 1016 חדרים.

בישיבה בה השתתפו מנכ"ל ההתאחדות המלונות אבי רוזנטל, נציגים מעמותת התיירות של נצרת וממלונות גני נצרת, פלאזה, סט. גבריאל, גרנד ניו, הגליל, המעיין ורנסנס, הוסכם כי התאחדות המלונות תפעל יחד עם עמותת התיירות לקידום ולשיווק העיר נצרת. לתאום הצעדים הבאים ניקבעה פגישת עבודה עם משרד התיירות. מהתאחדות המלונות נימסר כי בשנה האחרונה גדלה התפוסה במלונות בעיר הודות לצליינים המגיעים לארץ וישראלים שחוזרים בהמוניהם לנפוש ולטייל בעיר. למעלה מ-50% מהשוהים בעיר הם תיירים.

מספר חדרי האירוח במלונות נצרת לפני המשבר בתיירות (עד שנת 2000) היה 1029. בשנת 2000

## מיקבץ

מ-1 בספטמבר עלה הביקוש לכוח אדם בתיירות ב-24%, לעומת שלושת החודשים הקודמים. הביקוש הגדול ביותר הוא למלצרים, ואחריהם לחדרנים ולפקידים קבלה. כך עולה מסקר שערכה חברת כוח האדם "דנאל".



מנכ"ל התאחדות המלונות אבי רוזנטל צופה שבשנת 2006 יגיע מספר העובדים בתיירות ל-85 אלף, לעומת 62 אלף בשנת 2004.

## יותר תיירים במלונות שרתון ישראל



אחוז התיירים במלונות "שרתון" באזורי התיירות השונים בישראל גבוה מהחלק היחסי של התיירים באותם אזורים בחודשים ינואר-יולי. בשרתון פלאזה ירושלים 85% לעומת 74% במלונות ירושלים, בשרתון ים-המלח 19% לעומת 17.5% באזור, באילת 29% לעומת 15% באילת, בטבריה 30% לעומת 24% בטבריה, בתל-אביב האחוזים זהים.

סמנכ"ל לשיווק "שרתון ישראל" דורי שושן, אמר כי התוצאות משקפות את הידוק שיתוף הפעולה בין רשת "שרתון" הבין-לאומית לבין "שרתון ישראל". "עם הגברת ההתעניינות בביקורים בארץ ובסיוע של המערכות הבין-לאומיות, אין לי ספק כי הגעות התיירים למלונות "שרתון ישראל" יעלו בכל רחבי הארץ", אמר דורי שושן.

## רשת קלאב הוטל משקיעה

### כ-3 מיליון ₪ בשיפוצים

רשת מלונות "קלאב הוטל" נערכה לתקופת החגים עם שיפוץ וחיידוש נרחב של מלונות הרשת לאחר תקופת הקיץ. במסגרת הפרויקט שופצו שטחים ציבוריים והושקו מיתקנים חדשים בהשקעה של כ-3 מיליון שקל.

מנכ"ל רשת מלונות "קלאב הוטל" רוני פיבקו, מסר כי הרשת מקצה משאבים תקציביים רבים לשיפוץ ולחיידוש המלונות כדי להתאים לסטנדרטים הגבוהים ביותר בענף. "מעבר לשיפוץ השוטף", אמר רוני פיבקו, "אנו גם קשובים לרעיונות חדשים שמגיעים מהאורחים ומיישמים חלק מהם. כך למשל, רעיון של אחד האורחים הביא להחלטה להקים עמדות קפה אינטרנט שזכו לפופולאריות רבה". השיפוץ כלל החלפת כיסאות השיוף בכ-500 מיטות שיוף מהודרות העשויות עץ, השקת 6 עמדות קפה אינטרנט הפתוחות לאורחי המלון והחלפת השטיחים בסוויטות ובאולמות הכניסה. במלונות "קלאב הוטל" אילת ו"קלאב אין אילת" יוחלף הריצוף והריהוט כדי לשפר את איכות החופשה של האורחים.



## כשזה מגיע לפנסיה שלך, אסור לך לפספס...



## גם התאחדות בתי המלון ואיגוד עובדי בתי המלון בחרו בקרנות הפנסיה ובביטוחים המשלימים של הראל פנסיה וגמל!

קרנות פנסיה | קופות גמל | קרנות השתלמות | ביטוחים משלימים

השינויים והרפורמות בשוק הפנסיה ושוק ההון, הם הזדמנות כלכלית שאתה חייב לדעת לנצל, כי מהיום עובדים מעדיפים לעבור לתוכניות פנסיה כדאיות יותר. "הראל פנסיה וגמל" מציעה שילוב מושלם של מוצרים פנסיוניים עם תשואה מנוצחת. לכן, לפני שאתה מחליט על תוכנית פנסיונית, תתקשר אלינו ונספר לך איך אתה יכול להרוויח יותר.

מלונאי יקר, התקשר עכשיו ותהנה מתנאים אטרקטיביים

1-700-70-28-70



# דן גורמה. ככה זה מתחיל

## כרטיס ביקור

המנכ"ל זה שלוש שנים הוא רביב שורץ, בן 39. הוא ניהל בעבר את מיכללת "אפיק" ואת סניף צפון של מיכללת "סיון". בעל תואר שני במדעי המדינה עם התמחות בביקורת פנים מאוניברסיטת חיפה. בוועדה הפדגוגית חברים אהרון שחם, עדי מאור, חיים שפיגל, משה כץ, איסר דובדבני.



## יש מה ללמוד

טבחות - 10 חודשים, 3,675 שקל  
קונדיטאות - 8 חודשים, 3,822 שקל  
פקידי קבלה - 6 חודשים, 1,617 שקל  
ניהול משק - 5 חודשים, 1,103 שקל  
מלונאות משולבת - שנה, 5,880 שקל

השם המלא הוא "דן גורמה, המרכז הישראלי ללימודים קולינאריים ולמנהיגות מלונאית". ארוך - אבל כל מילה נכונה ■ מקום טוב ללמוד בו, בגלל החסות של רשת "דן" שמפעילה אותו, ומיקום מצוין לבלות בו, בגלל היופי הנישקף ממרומי הכרמל בחיפה ■ חמישה מקצועות חשובים, מיגוון רחב של תלמידים וצוות מומחים שמכשיר את מי שבא למלא תפקידים מלונאיים ■



רביב שורץ, שמנהל את "דן גורמה", מפגין בטחון. אין לו ספק שהתפקיד שהוא ממלא חשוב מאוד, כי מכאן יוצאים נשים וגברים עם מקצוע מועיל בתחומים מגוונים. הוא שולט היטב בכל מה שמתרחש, מכיר את כולם ומקדין סמכות שכל כך חיונית במקום כזה ובתפקיד כזה. חדרי הלימוד, כפי שהוא מיטיב להסביר, משוכללים ומתקדמים, ומאפשרים לכל אחת ואחד למצות את היכולת האישית בלימודי בישול, אפיה ויין. אלה הם חדרי הדרכה לכל דבר, עם מיתקנים מודרניים שבהם מוקרן על מסך מעשה ידיו של המדריך. המקום שוקק פעילות. תלמידים באים והולכים, כיתות מלאות, ספריה מקצועית מרשימה, אנשי צוות מסורים ואווירה נעימה.

הולכת ועולה. לא כל מי שפוטר בתקופת המשבר חוזר לעבודה, ולכן יש צורך בהכשרה של עובדים חדשים. אני יכול לקבוע בבטחון מלא שתחום המלונאות המשולבת הוא מקצוע חיוני למלונות, ואפשר לצפות ממנהלי המלונות שיהיו מעוניינים לעודד כמה שיותר עובדים להשתלב בתחום זה. בתום הלימודים, היעילות הרבה ביותר תושג אם המנכ"לים יאמצו בוגרים, ילוו אותם בתקופת ההשתלמות במלון ויסייעו להם להיקלט. ראוי גם שמלונות ישתתפו במימון שכר הלימוד ובסופו של דבר יצאו מזה נישכרים.



בוהן: אילן רוברג

למשל, הוא מיבנה ישן וטעון תחזוקה שוטפת וכמוכן שדרוש תקציב ניכר לשיפוצים, תקציב שלא תמיד נימצא, במיוחד בתקופה הזאת. המאמצים שלנו מביאים תוצאות, וענף המלונאות יוצא נישכר.

**מה היתרון במלונאות משולבת?**  
עוד לא כל כך מזהים זאת, אבל בוגרי קורס מלונאות משולבת יכולים למלא כל תפקיד במלון מיד עם סיום הקורס. בוגרים אלה מהווים למעשה עתודה ניהולית, אחרי שימלאו תפקידים כראשי צוותות ומנהלי מחלקות. לא פחות מזה, אנחנו שמים דגש על טבחות וקונדיטאות בלימודים רציניים מן היסוד. אומנם שום בוגר לא יכול להיות שף עם סיום הקורס, אבל הוא יכול להיות טבח טוב שמתפתח ומתקדם, וברבות הימים יהיו שפים בעלי ידע. במשך הקורס אנחנו יודעים להטמיע היטב את כל חומר הלימוד, ולתלמידים שלנו יש שם טוב.

**יש הרבה תלמידים?**  
יש לנו כיום 16 תלמידי טבחות, 40 תלמידי קונדיטאות, 16 תלמידי מלונאות ו-18 תלמידי במשק. בקורסים העיסוקיים יש לנו 40 תלמידים. מגמות הלימודים הן על פי אפשרויות התעסוקה במשק, ובית הספר מכשיר אנשים לעבודה מעשית. אין ספק שטבחים וקונדיטורים הם המבוקשים ביותר, ויש קצת פחות ביקוש למלונאות ולניהול משק. יש כיום במלונות מחסור בעלי מקצוע, במיוחד בדרג הניהולי ובדרג הביניים. כיום, כשמצב המלונאות מתחיל לחזור לקדמותו, החשיבות של "דן גורמה"

## מכינים ואוכלים

תלמידי "דן גורמה" מכינים בעצמם את הארוחות שהם אוכלים בחדר האוכל. זה אולי הסוד מאחורי האוכל הטעים והמגוון, שנעשה בפיקוח המדריכים. הינה דוגמה של ארוחת צהריים כפי שמפרט שף רמי סויסה:

**מנה ראשונה** - מרק דלעת מחיתי עם עשבי תיבול ובצל טחונים, מלח, פילפל, אגוז מוסקט ושמנת צמחית.  
**מנה עיקרית** - פשוטת ירקות עם בצל, גזר, תפוחי אדמה, פטרוזיליה, קישואים, ביצים, שמנת צימחית, קמח, מלח, פילפל, אגוז מוסקט; כתף בקר הודי וינדלו, חתוך לקוביות בשיטת ברזה, צלוי עם חלב קוקוס, קארי, פטריות טריות, עלי תרד, אבקת קארי וג'ינג'ר טרי; כנפי הודו ברוטב סויה, עם סוכר, מלח, פילפלוני שאטה יבשים, מים ומיפל; שיפחי הודו, קטשופ, סויה, ג'ינג'ר, תערובת של 12 תבלינים וסומסום קלוי בהגשה; אורז בוכרי עם בצל, גזר מגורד וכוסברה קצוצה; גזר מזוגג עם סוכר, חמאה, מיץ תפוזים ומקלות קינמון; ירקות מוקפצים בשמן, סומסום ובצל ירוק;  
**קינוח** - פרפה שוקולד. מה רע?

**אתה מתפקד כלישכת תעסוקה?**  
בפועל, אפשר לקרוא לזה כך. באתר האינטרנט שלנו יש לוח דורשי עבודה ומחפשי עובדים, רשומים בו עשרות אנשים וכל הזמן יש תנועה. אנחנו רואים את עצמנו כמרכז ידע בתחום הגסטרונומי ובתחום המלונאות. למרות שאנחנו מוסד עסקי, אנחנו מקיימים פעילויות רבות כדי לתמוך בענף, לשפר את רמת הלימודים ולהרחיב את ההיקף. אחת הדרכים שהוכיחו את עצמן כיעילות היא המשוב שהתלמידים מקבלים מן המדריכים בסוף יום הלימודים, על פיהם יודע כל תלמיד במה הצטיין ומה טעון שיפור. כך יוצאים התלמידים עם הערכות שוטפות וידועים להגיע לרמות יותר טובות.



שף רמי סויסה

**אתה מרוצה מן התוצאות?**  
בהחלט, אבל אני לא ניכנס לשאנונות. מול ההצלחות אני גם מחפש איפה ובמה אנחנו לא בסדר, כדי לתקן ולשפר, ויש מה לשפר. המיבנה,



# מלווים אותך היום, מתכננים איתך את המחר

רבים נוספים.

מציג ביצועים עדיפים על קרנות הפנסיה האחרות במהלך חמש השנים האחרונות וגם השנה. ככל שתשואת קרן הפנסיה גבוהה יותר כך גם הפנסיה שתשולם לעמיתים עם פרישתם.

## את מי אתם כבר מבטחים?

למשל את רשת "דן", כשמאות עובדים מן הרשת כבר עברו אלינו. אנחנו מבטחים גם את עובדי רשתות "אטלס" ו"קלאב הוטל" ומלווים נוספים. התהליך נמשך ואין לי ספק שנוכל לדווח בקרוב על עובדים רבים נוספים – כי ההצעה שלנו היא ברמה מצוינת לעובדים. הצעות רבות שלנו נמצאות עכשיו בשלבי בחינה, והתהליך נמשך. מאות עובדים מענף המלונאות כבר עברו אלינו ואני צופה בקרוב קליטה של מאות עובדים נוספים. מחדש נובמבר המעבר הוא חופשי ואז יצטרפו

בתהליך בחירה קפדני ומקצועי ניבחרה חברת "הראל פנסיה וגמל" לתת פתרון פנסיוני לעובדי המלוונות בישראל. "התאחדות המלוונות בישראל" והאיגוד המקצועי בהסתדרות היו שותפים לתהליך המיון והבחירה.

מנכ"ל "הראל פנסיה וגמל" יואל נוה, מסביר כי המשימה הייתה להעביר את עובדי המלוונות מ"מבטחים" ההיסטורית, בה היו חברים בהסכם קיבוצי ישן, לתוכנית מתקדמת שתענה היטב על כל הצרכים ותיתן יתרון ממשי. בפני כל רשת ומלון הייתה אפשרות בחירה בין שלוש חברות. "לנו", אומר יואל נוה, "יש פתרון מצוין שמעניק יתרונות בלעדיים".

## למה דווקא "הראל"?

"הראל" הייתה הראשונה שהובילה את התחרות בתחום הפנסיה בישראל, בין השאר – כי החליטה להיות גורם משמעותי ועצמאי ולהציע תוכנית פנסיה משופרת. התוכנית מבוססת על תקנון קרן הפנסיה עם יתרונות רבי ערך – החזר דמי ניהול, כיסוי ביטוחי משלים לקרן הפנסיה והגדלת החיסכון הצבור. 4% מתוך 6% הוא היקף החזר, וסכום זה משמש לכיסויים ביטוחיים נוספים. 1/4 מתוך 1/2 מצטרפים לחיסכון הפנסיוני, ועל פני 40 שנה זה עשוי להצטבר לסכום נכבד – מאות שקלים בחודש כתוספת לפנסיה. מערך ניהול ההשקעות של הראל

**הראל פנסיה וגמל - היתרונות**

איש קשר אחד בין הרשת ל"הראל"

מערך שירות בכל הארץ

ייעוץ אישי בהצטרפות ובמהלך תקופת החברות

דמי ניהול נמוכים במיוחד

מעבר מקצועי מקרנות פנסיה אחרות ללא פגיעה בזכויות

מיגוון מסלולי חיסכון וביטוח מותאמים אישית

השתלמויות מקצועיות לעובדי רשתות

## סילברבייט תאפשר הזמנת חדרים און ליין באינטרנט לכל מלון העובד בתוכנת אופטימה (Optima WIRES).

- \* וחברות לפי מחירון ההסכם הרגיל של כל לקוח.
- \* מחיר שקלי לישראלים ודולרי לתיירים.
- \* מחיר דינמי והגבלת מינימום לילות בהתאם לתפוסה, כולל מיבצעים מיוחדים.
- \* הצגת סוגי חדרים ומחיריהם לבחירה.
- \* שינויים וביטולים של הזמנות על ידי המזמין.
- \* אישורי הזמנות שבוצעו ללא כרטיס אשראי.

## כל מלון יכול להתחבר

הטכנולוגיה החדשה שיושמה בפרויקט הזמנות האינטרנט מאפשרת לכל מלון העובד בתוכנת אופטימה ומחובר לאינטרנט להתחבר למערכת הזמנות. חיבור זה יאפשר למלון לשלוט בזמן אמת על הזמנות הניכנסות באמצעות

האינטרנט, לעדכן מחירים בזמן אמת ולחסוך את העמלות המשולמות היום לספקי הזמנות האינטרנט. התחברות לשירות זה תאפשר למלון להשתמש במדולים של אופטימה מוביל.

## ממשק של המלון או פתרון מלא

מודול ההזמנות מאפשר למלון לבחור אם הוא רוצה להשתמש במערכת ההזמנות המלאה של אופטימה כולל כל המסכים לגולש, או לבנות בעצמו את מסכי העבודה ולחבר אותם באמצעות ממשק. רשת "מלוונות פתאל" בחרה לבנות מערכת הזמנות משלה המחוברת למנוע הזמנות האינטרנט של אופטימה. המערכת עובדת באתר מלוונות פתאל בהצלחה. רשת מלוונות "דימונים" בחרה לרכוש את המודול המלא ומערכת ההזמנות באתר שלה עלתה לאוויר בחודש מאי.

## סילברבייט ישראל

החברה המובילה בישראל למיחשוב מלוונות, כפרי נופש ואתרי אירוח מותאמת במיוחד לשוק הישראלי כולל תמיכה מלאה בעברית  
 ת.ד. 25450, חיפה 31253 sales@silverbyte.com  
 טלפון 04-8812812, פקס 04-8812800

## כל הפתרונות - בית אחד

### רוטשטיין מקבוצת מיחשוב גם בחמת גדר

חברת "רוטשטיין" מקבוצת "מיחשוב" מפעילה ב"חמת גדר" מערכת מיחשוב מתקדמת ומשולבת עם פתרון כולל, כאשר כל מרכיבי המערכת פועלים באינטגרציה מלאה. למרות הפעילות המגוונת ב"חמת גדר", המערכת עונה על כל הבעיות ומאפשרת ניהול נוח ומקצועי.

כמויות מבקרים, הכנסות על פי סוגי תשלום וסוגי אטרקציות.

## קופות מכירה

המערכת מנהלת את נקודות המכירה בתוך האתר (מסעדות ואטרקציות) וכוללת:

רישום תקבולים, סגירת מישמרות, דוחות ניהוליים ותפעוליים - כמה נימכר מכל אחד מסוגי הפריטים, מעקב אחרי הנחות, מעקב אחרי OTH, רשימת מישמרות מעקב אחרי מחירים ידניים, מעקב אחרי חיובי חדרים.

הייחוד במערכת שהותקנה ב"חמת גדר", אשר כמוה ניתן להתקין בכל מלון עם ההתאמות הדרושות, הוא בכך שזוהי מערכת אינטליגנטית ואינטגרטיבית. יש בה פתרון משולב לכל בעיה אפשרית, כולל מועדון אורחים. היכולת במערכת

היא לבצע התאמות מיוחדות – כאשר כמעט הכל מוכן ולזה מתוספות תפירות בצדדים, בהתאם לצרכים. ראוי לציין שהכל נכתב על ידי אנשי "רוטשטיין" מקבוצת "מיחשוב", ולכן יכולת ההתאמה היא למעשה ללא גבול.

## מערכת ספא

המערכת מטפלת בהזמנות ספא לאורחים מן החוץ ובאורחי המלון. באמצעותה מתבצע ניהול חבילות טיפול ומחירונים, ניהול קופה, התחשבוניות עם מטפלים, סידור עבודה שבועי וחודשי למטפלים, תכנית טיפולים ללקוח.

## מערכת מלוונות

המערכת מנהלת את בית המלון הפועל באתר וכוללת: ניהול הזמנות וניהול חשבונות אורחים, טיפול בחשבונות סוכנים, דוחות תפעוליים וניהוליים, משק בית, תחזית הזמנות, סטטיסטיקה לתקופות קודמות, תכנון ארוחות, מעקב אחרי ביצועי סוכנים, חתכי ביצוע לפי תפוסה, לפי מדינות מוצא ופלחי שוק, מידע ניהולי ודוחות ביקורת.

## מערכת קופות כניסה

המערכת מנהלת קופות הכניסה אל האתר וכוללת: מכירת אטרקציות. או חבילות של אטרקציות, רישום כספים על פי אמצעי תשלום, טיפול במנויים, מעקב הכנסות מבקרים, מעקב

# האסיפה השנתית של פורום דור ההמשך



ליאור נחום

"תשוקה למקצוע המלוונות, שהיא דרך חיים עבורי, זה סוד ההצלחה כדי להצליח במלוונות" – כך סיפר דיויד כהן, מנכ"ל מלון "דיויד אינטרקונטיננטל" בתל אביב, לחברי פורום דור ההמשך שלידי "איגוד מנהלי בתי מלון בישראל" במסגרת האסיפה השנתית של הפורום שהתקיימה במלון "דיויד אינטרקונטיננטל". טיפ מקצועי נוסף שנתן דיויד כהן הוא לשאוף להתנסות במיגוון רחב של תפקידים במחלקות שונות של המלון, אשר מעשיר את הניסיון של כל מלוונאי צעיר והינו כלי חשוב בבניית מסלול קידום. לא פחות חשוב לדעת מתי לרדת ולעלות על "רכבת ההזדמנויות" שנקרית בדרך.

לאחר הרצאתו של דיויד כהן, סקר דר' פדרו זוניגה, מרצה באוניברסיטה העברית בקמפוס רחובות, את התוכנית ללימודי מלוונות ותיירות באוניברסיטה העברית וציין את האתגר של בוגרי הלימודים להשתלב בצורה מוצלחת במלוונות.

לאחר ההרצאות החלו דיוני האסיפה השנתית, שבה נכחו חברי דור ההמשך ממלוונות שונים ברחבי הארץ, המשמשים בתפקידי ניהול בדרג הביניים. מנכ"ל איגוד מנהלי בתי מלון, ינוש דמון, קיבל את הצעתו של יו"ר פורום דור ההמשך ליאור נחום, מנהל מכירות במלון "פארק פלאזה" בנהריה, למנות לראשונה חברי הנהלה לפורום דור

ההמשך. החברים שמונו הם גל ויינר, מנהל אגף חדרים במלון "שרתון" בתל אביב ועדי נבו, סמנכ"ל מלון "דן פנורמה" בירושלים. ליאור נפרד במילים חמות מהיו"ר הקודם של הפורום, דן ברנע, מנהל הכספים של "כלל תיירות". "המטרה של כולנו היא ליצור קבוצה איכותית ומלוכדת שתתמוך בחבריה הן מבחינה מקצועית והן מבחינה אישית", ציין ליאור נחום. הוא בירך את החברים החדשים בפורום שהצטרפו לאחרונה כשהוא מציין כי הדרך עוד ארוכה והמטרה היא לצרף עוד חברים מוכשרים שרואים במקצוע המלוונות דרך חיים. לסיכום שם היו"ר החדש דגש על ההיבט חברתי, כשציין כי יש כוונה לקיים מיפגשים חברתיים ולתרום בעשייה חברתית לגוף התנדבותי-חברתי שייבחר על ידי חברי הפורום.

# Lenco®

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



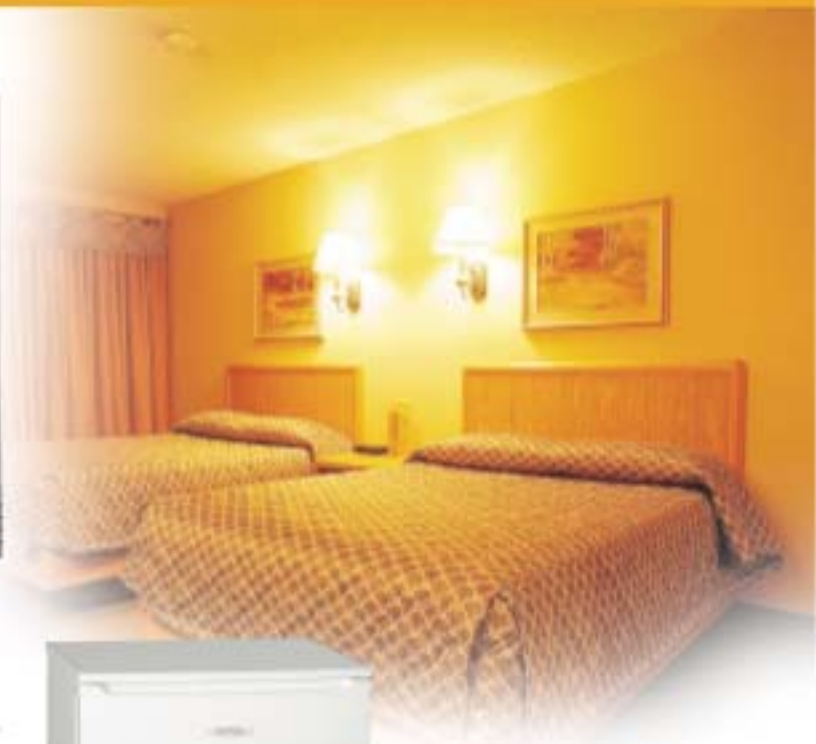
כשמדובר במכשירי חשמל לבתי מלון יש לך כתובת אחת - ישפאר הום-טק.

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

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

כשמדובר בבחירת הציוד הסובב ביותר עבורך -

All you need is **Lenco**



001147411 000

שרות ואחריות היבואן הרשמי



לפרטים ויעוץ ניתן לפנות לאבי וקנין, האיש שלך בבתי המלון: 050-6345333  
מרכז מידע ארצי: 1-800-390-900 • [www.isfar.co.il](http://www.isfar.co.il) • [infocenter@isfar.co.il](mailto:infocenter@isfar.co.il)