

דוח הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

מוגש לשר התיירות

אפריל 2008

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

חברי הוועדה:

- ד"ר ישראל פלג, יו"ר H&O אופנה בע"מ, לשעבר מנכ"ל המשרד לאיכות הסביבה, יו"ר הוועדה הציבורית
- גב' תמר גיא, מנכ"ל לשכת מסחר ישראל-אמריקה, יו"ר ועדת המשנה לשירות
- עו"ד איילת נחמיאס-ורבין, מומחית לניהול וממשל תאגידי, יו"ר ועדת המשנה לדירוג
- גב' זיוה פתיר, לשעבר מנכ"ל מכון התקנים, יו"ר ועדת המשנה לתקינה
- מר ירון ארנון, נציג צרכנים
- גב' נירה דרור, יועצת שיווקית (לשעבר מנכ"ל BRITISH AIRWAYS ישראל)
- מר רפי ויינר, מנכ"ל תמרס
- מר אלי ורון, יועץ ומרצה בענייני שיווק שירותים
- מר שמואל צוראל, מנכ"ל התאחדות המלונות בישראל
- מר דורי שדמון, מנכ"ל חברת טלסקר-TNS
- גב' אילנה דרורי, הממונה על איכות המוצר התיירותי, משרד התיירות
- גב' יעל מזרחי, הממונה על בתי מלון ומסחר תיירותי
- גב' חנה קורן, מנהלת האגף לתיירות כפרית, משרד התיירות
- גב' נגה שר גרקו, מנהלת תחום אסטרטגיה, מדיניות וניהול ידע, מרכזת הוועדה

משתתפים, משקיפים ומלווים:

- מר עמי אתגר, מנכ"ל לשכת מארגני תיירות נכנסת, משקיף
- ד"ר נפתלי פולק, הממונה הבכיר על פרויקטים, אגף התקינה, מכון התקנים הישראלי
- חברת ייעוץ מלווה ומזכירות הוועדה: מרטנס הופמן יועצים לניהול בע"מ, ומטעמה:
- מר ישראל קורץ, מרכז מקצועי ומר ארז הראל, מזכיר הוועדה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

תוכן העניינים

עמוד	נושא
5	א' פתח דבר – יו"ר הוועדה
8	ב' כתבי המינוי של הוועדה
17	ג' תמצית מנהלים
17	1 כללי
17	2 תחומי הבדיקה
18	3 התערבות ממשלתית וחקיקה משלימה
18	4 רשימת ההמלצות
20	5 עמדת הוועדה
22	ד' עיקרי ההמלצות
22	1 גילוי נאות – הצעה להחלת העיקרון על מגזרים שונים בענף התיירות
23	2 ערי תיירות – יישום בארץ של המודל האירופי
25	3 דירוג מתקני אכסון : בתי מלון
25	4 שדרוג בתי מלון קיימים
27	5 ניקיון, תחזוקה ושירותים באתרי תיירות
27	6 תחזוקת העיר העתיקה בירושלים
28	7 טיפול בתהליך הרישוי של בתי מלון והגדרת "מלון רשום"
28	8 תשתית שירותים לתיירות האינדיבידואלית (F.I.T)
29	9 אתר האינטרנט של משרד התיירות (GO ISRAEL)
29	10 הצהרה עצמית בדבר גילוי נאות בענף המלונאות
30	11 ענף האירוח הכפרי
31	12 מודל הפעלה עסקי בגנים הלאומיים
32	13 תעופה ומסופים אוויריים
33	14 שילוט בדרכים
33	15 תקינה והתעדה בתחום התיירות (שירותי תיירות ומקצועות תיירותיים)
34	16 תקינה והתעדה של תיירות בת-קיימא ותיירות אקולוגית

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

הדוח המלא

עמוד	נושא
36	א' הרקע והסביבה העסקית
36	1 הרקע
40	2 המתודולוגיה של עבודת הוועדה
43	3 המצב הקיים והסביבה העסקית
49	ב' תחומי הטיפול: דוחות ועדות המשנה והמלצותיהן
50	ג' דוח ועדת המשנה לתחום השירות
50	1 מבוא
50	2 מידע לתייר ויישום חובת גילוי נאות
53	3 אתר האינטרנט של משרד התיירות (GO ISRAEL)
55	4 ערי תיירות – יישום בארץ של המודל האירופי לניהול האיכות
58	5 ניקיון, תחזוקה ושירותים באתרי תיירות
60	6 תחזוקת העיר העתיקה בירושלים
62	7 תשתית השירותים לתיירות האינדיבידואלית (F.I.T)
63	8 מודל הפעלה עסקי בגנים הלאומיים
65	9 שילוט בדרכים
66	10 תעופה ומסופים אוויריים
68	ד' דוח ועדת המשנה לדירוג מתקני אכסון
68	1 דירוג מתקני אכסון: בתי מלון
70	2 שדרוג בתי מלון קיימים
72	3 טיפול בתהליך הרישוי של בתי מלון והגדרת "מלון רשום"
74	4 הצהרה עצמית של גילוי נאות בענף המלונאות
74	5 ענף האירוח הכפרי
77	ה' דוח ועדת המשנה לנושא התקינה
77	1 תקינה והתעדה בתחום התיירות (שירותי תיירות ומקצועות תיירותיים)
80	2 תקינה והתעדה של תיירות בת-קיימא ותיירות אקולוגית
82	ו' השלכות בתחום התחיקה התיירותית והיערכות משרד התיירות
82	1 כללי
82	2 ההיבט הרגולטיבי
85	ז' תוכן העניינים לכרך ב'

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

א. פתח דבר

יו"ר הוועדה לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

ד"ר ישראל פלג

1. מתמצית מנהלים להמלצות יישומיות:

תמצית המנהלים והמלצות הוועדה במסמך שלפנינו, המוגש מטעם הוועדה לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל, הם סיכום של עיקרי מסקנותיה והמלצותיה של הוועדה, כפי שנגזר מכתב המינוי, מחד גיסא; מאידך גיסא, מובאים פה הדברים שלמיטב הערכה של הוועדה ראויים להתייחסות הממשלה, במגמה להעלות את נושא התיירות בסדרי הקדימות הלאומיים-כלכליים-תדמיתיים.

ייתכן כבר בפתח דבר זה, כי במהלך עבודת הוועדה חלו בענף כמה תמורות, שעשויות להתפרש כתפוקותיה עוד בטרם נחתם מסמך זה.

כוועדה ציבורית, לא יכולנו שלא להתפעל מפרסומים רשמיים (למשל: החלטת מרכז ההשקעות לסייע להקמת בתי מלון חדשים בהיקף של כ-240 מיליון ₪, לעידוד הקמתם של 2,500 חדרי מלון חדשים שבנייתם תתחיל עד 2009), מהודעות לעיתונות (למשל: על "תו תקן ירוק" למלונות שיפעלו בהתאם לסטנדרטים אקולוגיים ופיתוח תיירות בת-קיימא) ואפילו ממעשים בפועל (למשל: הפעילות בנושא הורדת הצורך בוויזות לתיירים מרוסיה). כל אלה פורסמו בד בבד עם דיוני הוועדה הציבורית, ובסמוך למועד שבו סקרו צוותי הוועדה והעדויות במליאתה את הנושאים האלה.

שמחנו ללמוד שאל סמטאות ירושלים, שהוועדה הזדעזעה לראותן (בביקור מיוחד שערכה בעיר) מבוססות בגלי אשפה, במצב ניקיון מחפיר ובהזנחה כואבת, נשלחו צוותים ל"טיפול מיוחד". כמו כן יש לציין בחיוב שהורחבו שעות השירות של לשכת התיירות בשער יפו. על כך נאמר (כמקובל בלשון הדיפלומטיה) ש"חשיבות הפגישה היא בעצם קיומה...", שהרי אם נעשו צעדים לקידום נושאים שכל הגורמים – הממשלה, הציבור והעסקים – מעוניינים בהם ורואים בחשיבותם, ואם באו דברים על תיקונם – והיה זה שכרה של הוועדה.

2. מכתב מינוי לעבודת הוועדה:

כאשר פנה אליי שר התיירות יצחק הרצוג בנובמבר 2006 בבקשה לשמש כיושב ראש ועדה שאמורה לבחון את תחום השירות לתיירים בישראל ולהמליץ גם על הפעולות הנדרשות בדירוג המלונות, התגייסתי ברצון לנוכח החשיבות הרבה שראיתי למתן תמונה אמיתית לצרכן לגבי המוצר התיירותי שהוא מקבל.

בכתב המינוי לי ולוועדה ציין השר הרצוג בין היתר כי "לב ליבה של תעשיית התיירות הוא מתן השירות באיכות גבוהה". כמו כן סימן השר את ה"צורך לבנות מערך דירוג, ניקוד, תווי תקן למוצרים השונים ופיקוח עם יכולת אכיפה וסנקציות בזמן אמת".

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

במפגש ההתנעה הראשון עם השר יצחק הרצוג (ב-7.01.07), הדגשתי כי הגדרתה של הוועדה כ"ועדה ציבורית" קובעת גם את מאפייניה: "החברים מביאים איתם ניסיון ציבורי ורגישות לצורכי הציבור" – הדגשתי אז – "אך יש להם מגבלה מקצועית". בהתאם לכך, הגדרנו מלכתחילה את הצורך בהישענות על גורמים מקצועיים במשרד התיירות, על ממצאי דוח "ארנסט אנד יאנג", ועל הסתייעות בחברת ייעוץ שתאסוף חומרים, תעבד ממצאים ותסייע לוועדה בגיבוש המלצותיה. עם כניסתו של השר יצחק אהרונוביץ לתפקיד שר התיירות, הוא החליט להמשיך את עבודת הוועדה במתכונת מצומצמת. השר אימץ את מבנה העבודה המוצע של שלוש ועדות משנה ומליאה – כפי שסוכם עם קודמו בתפקיד – והביא לבחירתה של חברת ייעוץ חיצונית, שליוותה את עבודתן של הוועדה ועדות המשנה.

הגדרת המשימות של שלוש ועדות המשנה נגזרה מכתב המינוי לוועדה.

בראש ועדת המשנה לשירות עמדה גב' תמר גיא, בראש ועדת המשנה לדירוג עמדה עו"ד איילת נחמיאס ובראש ועדת המשנה לתקינה עמדה גב' זיוה פתיר.

כמרכזת הוועדה נתמנתה גב' נגה שר גרקו מהאגף לאסטרטגיה ומדיניות במשרד התיירות.

לאחר שנבחרה חברת הייעוץ, מרטנס הופמן יועצים לניהול בע"מ, התכנסה המליאה לישיבת התנעה מחדש (20.06.07) במעמד מנכ"ל משרד התיירות, שאול צמח.

הוועדה פרסמה בעיתונות "קול קורא", וביקשה בו לקבל מהציבור (עד 15.08.07) הצעות והערות שיסייעו לה לגבש את המלצותיה. חלק מהפונים אף הוזמנו להופיע במליאת הוועדה, ואחרים הוזמנו לוועדות המשנה. נוסף על כך הזמינה הוועדה ביוזמתה גורמים בתעשיית התיירות להציג את עמדתם במליאה ובוועדות המשנה. כמו כן קיבלה הוועדה מארגונים שונים ניירות עמדה והמלצות שהוגשו לה כמצגות או במסמכים, ואלה סייעו בגיבוש ההמלצות כפי שהן מובאות במסמך זה.

3. הסביבה העסקית:

הפורום הכלכלי העולמי בדאבוס מיקם את ישראל במקום ה-32 מתוך 124 מדינות, במסגרת מדד התחרות העולמי בנושא נסיעות ותיירות. עורכי הסקר מציינים שהתיירות היא הענף המתפתח ביותר בעולם. הצמיחה בענף מתבטאת בעלייה מ-25 מיליון תיירים בין מדינות העולם בשנת 1950 ל-763 מיליון תיירים בשנת 2004 – גידול שנתי של 6.5%. לפי הערכות בענף, הצמיחה תמשיך, כך שהיקף התנועה התיירותית בעולם יגיע השנה לכמיליארד תיירים. עורכי הסקר מדגישים כי מה שהופך מדינה לאטרקטיבית לתיירים אינו רק אתרי מורשת ונוף, אלא גם מלונות נוחים, ניקיון, ביטחון אישי, אוויר נקי והיחס של המדינה ושל אזרחיה לתיירים.

ברי כי מדובר באחד ממנועי הכלכלה המשמעותיים בעולם בכלל; לא כל שכן במדינה כישראל, שעל אוצרותיה אין צורך להכביר מילים.

למסקנות דומות הגיעו גם עורכי דוח "ארנסט אנד יאנג", שהזמין משרד התיירות. הדוח, שהוגש

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

למשרד התיירות (בנובמבר 2006), שימש כמסד נתונים חשוב לדיוני הוועדה וכבסיס לבחינה מהותית של הנושאים השונים.

הוועדה לא הלכה בתוואי של דוח "ארנסט אנד יאנג", אך לית מאן דפליג שחלק מהמלצות הדוח, הנהירות לכל מי שעוסק בענף, מעלה תמיהה, כיצד זה הגורמים השונים (הממשלה והחברות הציבוריות והעסקיות) לא עשו מעשה עד כה. פוטנציאל התיירות של ישראל מוחמץ בממדים כאלה, שההיתלות המתמשכת באי-יציבות הביטחונית נראית כ"טיעונים להקלה בעונש" יותר מאשר כהסבר אמיתי להחמצה לאומית וכלכלית.

בחמש השנים האחרונות לא סייעה המדינה בהקמת מלונות חדשים. ואולם מאז מסירת כתב המינוי לוועדה החליטה הממשלה על מתן מענקים לבניית בתי מלון (לא בלי מחלוקת לגבי מפת אזורי העדיפות החדשה למלונות), הקציבה תקציב מיוחד לשיווק ופרסום להנעת תיירים לישראל (עדיין לא בממדים שמדינות תיירות, ובתוכן שכנותינו, משקיעות בכך) והצהירה על ציפיותיה להגברת זרם התיירות לישראל לקראת חגיגות שנת ה-60 למדינה.

מעבר לכל המסקנות וההצעות המקצועיות, הוועדה ממליצה לממשלת ישראל להגדיר את תחום התיירות כיעד לאומי ולהקציב לו את המשאבים הנדרשים כדי למנפו לממדים הראויים לו. בתום יותר משנה של דיונים, ישיבות ושמיעת עדויות ממרבית הגופים המקצועיים העוסקים בתיירות, ברור שהפוטנציאל בתחום אדיר. אם יושקעו המשאבים בתשתיות הפיזיות, ישודרג השירות בענף ותהליך המיתוג והפרסום של ישראל ימצב אותה מחדש כארץ תיירות, הרי ש"השמים הם הגבול".

4. שלמי תודה:

אני רואה חובה, שהיא זכות נעימה, להודות לכל חברי הוועדה ובראש ובראשונה לשלוש יושבות ראש ועדות המשנה, שעשו עבודה מסורה, שיטתית ומהימנה. תודה רבה לאנשי משרד התיירות, ובמיוחד למרכזת הוועדה, על התמיכה המקצועית והסיוע השוטף.

תודה גם לעובדי צוות חברת הייעוץ, שעשו כמיטב יכולתם.

תודה לשרי התיירות מר יצחק הרצוג, שיזם את הקמת הוועדה, ומר יצחק אהרונוביץ, שחידש את המנדט לעבודתה; ותודה מיוחדת לראש הממשלה, מר אהוד אולמרט, שכמחזיק תיק התיירות התפנה לקבל את הממצאים.

אנו מקווים שראש הממשלה, שכיהן בהצלחה כראש עיריית ירושלים, יביא לאימוצן של המלצותינו וליישומן במסגרות הממשלתיות, הציבוריות והעסקיות.

ד"ר ישראל פלג

יו"ר הוועדה

אפריל 2008

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

ב. כתב המינוי של הוועדה

03-MAR-2008 09:27 Fax: 972 2 6664450 ID: MERTENS-HOFFMAN Page: 002 R=95%



שר התיירות

וי כסלו תשס"ז

27 נובמבר 2006

סימוכין: 2006-0001-2231

לכבוד:

ד"ר ישראל פלג – יו"ר
ד"ר גליה פוקס – חברה
עו"ד איילת נחמיאס – חברה
מר אשר גולדשלגר – חבר
חגבי חנה קורן – חברה
מר אלי ורון – חבר
חגבי אילנה דורון – חברה
מר דורי שדמון – חבר
חגבי סימה שמיט – חברה
מר רם לוי – חבר
מר ינוש דמון – חבר
מר דאוד חלאילה – חבר
מר מוטי ולוטניק – חבר
חגבי נוגה שר-גרסו – מרכזת

הנדון: כתב מינוי לוועדה לבחינת חשירות הניתן בתעשיית התיירות, לגיבוש הצעה לדירוג
אכסור מלונאי ולתווי תקן לתעשיית התיירות בישראל

תעשיית התיירות בישראל נמצאת בתקופת שינויים ותמורות. הענף היה עד קיץ 2006 בתנופת צמיחה ובעת מתמודד עם היציאה מהמשבר. הענף מציע מגוון שירותים ומוצרים, הן לתייר הבא מבחוץ והן לישראלים המבקשים לנופש בארץ. בכלל זה המדובר במלונות, מלונות וצימרים, מארגני תיירות, מדריכי טיולים, סוכני נסיעות, חברות תעופה, מסעדות, אטרקציות שונות ומגוונות ועוד. לב ליבה של תעשיית התיירות הוא מתן השירות באיכות גבוהה. בשנים האחרונות חל שיפור מתמיד ברמת השירות הניתן לתייר בישראל בכל הרמות. בד בבד אנו עדיין נתקלים לא אחת בתלות רבות בנושאים שונים, הנוגעות לשירות ולמוצר התיירותי הישראלי.

טלפון: 02-6664331/2
פקס: 02-6514629

e-mail: michalc@tourism.gov.il
www.goisrael.com

רח' בנק ישראל 5
ירושלים 91009
ת.ד. 1018

03-MAR-2008 10:10 From: HOFF ESTRAITEGYN 972 2 6664450 To: 03 56523300 P: 2/11

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

Page: 003 R=95%

ID: MERTENS-HOFFMAN

Fax: 972 2 6664450 09:28 03-MAR-2008



שר התירות

בין היתר מדובר על אי בהירות לגבי דירוג המוצר ומאפייניו במיוחד לגבי המלוות, תלוות על מחירים מוגזמים וקיפוח לקוחות, מצג שוא בפרסום, שירות לקוי, מוצר פגום, ומתקנים לא ראויים ולא מתוחזקים.

קיימת בעיה של פיקוח וחתייחסות בזמן אמת לתלוות בהיעדר תשתית משפטית לכך, כך שהפיקוח נעשה בצורה שאינה מחייבת אלא ממליצה כלבד.

נראה שיש צורך לבנות מערך דירוג, ניקוד, תווי תקן למוצרים השונים ופיקוח עם יכולת אכיפה וסנקציות בזמן אמת.

הנכם מתמנים בזאת כוועדה ציבורית שמתפקידה לבחון את כל הסוגיות והנושאים הללו ולהציע מענה מערכתי מסודר לטיפול בהן. אבקשכם להתייחס לסוגיות הבאות:

- תמונת מצב כללית לגבי טיב השירות והמוצר הניתנים בתחומים השונים בישראל. לעניין זה תוכלו להיעזר, בין היתר בדו"ח ארנסט אנד יאנג שפורסם לאחרונה וממצאיו, וכן באגף המוצר התיירותי במשרד התיירות ובגופים שונים העוסקים בהננת הצרכן בישראל.
- ניתוח מצב המחירים בתתי-הענפים השונים בישראל.
- כשלים ובעיות שאותרו על ידכם בנושא השירות וכיצד להתמודד עימם.
- כיצד לבנות מערך פיקוח והיוון חוזר שאינו בהכרח ממשלתי.
- להציע מתווה לדירוג האכסון המלונאי בישראל וכן למוצרים רלוונטיים נוספים וכיצד להפעיל וליישם אותו.
- גיבוש הצעה לבניית תווי-תקן בתחומי התיירות השונים בהתחשב בכל הנייל.
- כיצד לשתף את גורמי הענף ואת המגזר הפרטי ואת המגזר השלישי תוולונטרי בנושאים ובמטרות האמורות לעיל.
- פתרונות משפטיים, לרבות בדרך של חקיקה ו/או תקנות לסוגיות המפורטות לעיל. צוות משרד התיירות יעמוד לרשותכם, לרבות כל המידע הנמצא באגפים השונים. הגבי נגה שר-גרין תשמש כמרכזת הוועדה מטעם משרד התיירות. מר חיים גוטין, סמנכ"ל בכיר למשאבי אנוש וכוח אדם יעמוד לרשות הוועדה בכל הקשור לסיוע הארגוני. היועץ המשפטי של משרד התיירות, עו"ד עובד קדמי, ולשכתו יעמדו לרשות הוועדה בכל הקשור בסוגיות המשפטיות שעל הפרק. כמו כן, יעמדו לשירותכם ראש מינהל המוצר התיירותי במשרד התיירות, מר רפי בן חור, ראש האגף לתכנון אסטרטגי ומדיניות תיירותית במשרד התיירות, מר גדעון שניר ואנשי לשכתו עו"ד מיכל חומסקי ומר ליאור שטרסברג, שיומנו דרך קבע לדיונים. כמו כן תוכלו לצרף מוזמנים קבועים ככל הנדרש וכן לפעול באמצעות ועדות משנה.

טלפון : 02-6664331/2
פקס : 02-6514629

e-mail: michale@tourism.gov.il
www.goisrael.com

רח' בנק ישראל 5
ירושלים 91009
ת.ד. 1018

P.3/11

To: 03 56523300

972 2 6664450

From: AGAF ESTRATEGIA 10:10 03-MAR-2008

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

Page: 004 R=95%

ID: MERTENS-HOFFMAN

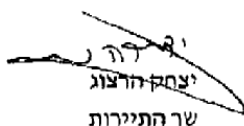
03-MAR-2008 09:28 Fax: 972 2 6664450



שר התיירות

הנכם מתבקשים להגיש ממצאים וחצעותיכם בתוך שישה חודשים מיום קבלת כתב מיטוי זה.
הריני מאחל לכם הצלחה רבה בעבודת הוועדה.

בברכה,


ישראל גליק
יועץ מיוחד
שר התיירות

העתק:

מנכ"ל משרד התיירות, מר נחום איצקוביץ
מנכ"ל משרד האוצר, מר יוסי בכר
מנכ"ל משרד התמ"ת, ר"ח גבי מימון
היועץ המשפטי של משרד התיירות, עו"ד עובד קדמי
סמנכ"ל בכיר ראש מינהל למוצר התיירותי, מר רפי בן-חור
סמנכ"ל בכיר וראש אגף משאבי אנוש, מר חיים גוטין
סמנכ"ל בכיר וראש אגף לתכנון אסטרטגי ומדיניות תיירותית, מר גדעון שניר
ראש מטה השר, עו"ד מיכל חומסקי
יועץ בכיר לשר, ליאור שטרסברג

טלפון: 02-6664331/2
פקס: 02-6514629

e-mail: michalc@tourism.gov.il
www.goisrael.com

רח' בנק ישראל 5
ירושלים 91009
ת.ד. 1018

P.4/11

To: 03 5652300

972 2 6664450

From: AGAF ESTRATEGIA 03-MAR-2008 10:10

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

03-MAR-2008 09:28 Fax: 972 2 6664450 ID: MERTENS-HOFFMAN Page: 005 R=94%



שר התיירות

ח' טבת תשס"ז
26 דצמבר 2006
סימוכין: 2006-0001-2512

לכבוד :

ד"ר ישראל פלג- יו"ר
ד"ר גלית פוקס- חברה
עו"ד איילת נחמיאס- חברה
מר אשר גולדשלגר- חברה
הגב' חנה קורן- חברה
מר אלי ורון- חבר
הגב' אילנה דרורי- חברה
מר דורי שדמון- חבר
הגב' סימה שמיט-חברה
מר רם לוי-חבר
מר יאנוש דמון-חבר
מר דאוד חלאילה-חבר
מר מוטי זלוטניק- חבר
הגב' זיוה פתיר-חברה
ד"ר שלמה צדוק- חבר
הגב' תמי גיא-חברה
הגב' יעל מזרחי-חברה
הגב' נוגה שר- קרקו- מרכזת

הנדון: תוספת ראשונה ותיקון לכתב מינוי לוועדה לבחינת השירות הניתן בתעשיית
התיירות לגיבוש הצעה לדירוג אכסון מלונאי ולתווי תקן לתעשיית התיירות בישראל.

בהמשך לכתב מינוי לוועדת השירות הריני להוסיף כדלקמן:

1. זיוה פתיר, מנכ"לית מכון התקנים, תצורף כחברה מן המניין לוועדה.
2. ד"ר שלמה צדוק, חוקר במדעי החברה, יצורף כחבר מן המניין לוועדה.

טלפון: 02-6664331/2
פקס: 02-6514629

e-mail: michalco@tourism.gov.il
www.gaisrael.com

רחי בנק ישראל 5
ירושלים 91009
ת.ד. 1018

03-MAR-2008 10:10 From: MERTENS-HOFFMAN 972 2 6664450 To: 03 5652300 P.5/11

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

Page: 006 R=95%

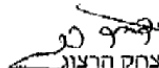
Id: MERTENS-HOFFMAN

Fax: 972 2 6664450 09:28 03-MAR-2008



שר התיירות

3. תמי גיא, מנכ"לית לשכת המסחר ישראל – אמריקה, תצורף כחברה מן המניין לועדה.
4. רפי וינר, נשיא איגוד מנהלי בתי מלון, יצורף כחבר מן המניין לועדה.
5. יעל מזרחי, ממונה בתי מלון ומסחר תיירותי במשרד התיירות, תצורף כחברה מן המניין בועדה.
5. אבקש לחביר כי בפיסקה המתחילה במילה "בין היתר" בתחילת העמוד השני של כתב המינוי הכולל הינה לאי בחירות לגבי דירוג המוצר התיירותי הישראלי בכללותו, ולגבי כלל נותני השירות בתעשיית התיירות, אין ולא חיתה כל כוונה ליחס דברים אלה למלונות דווקא. באשר לדירוג האכסון המלונאי הכולל להצעה למתווה מודרני כמקובל בשוק הבינלאומי (דהיינו, לא בהכרח ממשלתי).

בברכה,

יחזקאל הרצל
שר התיירות

העתק:

מנכ"ל משרד התיירות, מר נחום איצקוביץ
מנכ"ל משרד האוצר, מר יוסי בכר
מנכ"ל משרד התמ"ת, ר"ח גבי מימון
יועץ המשפטי של משרד התיירות, עו"ד עובד קדמי
סמנכ"ל בכיר ראש מחל למוצר התיירותי, מר רפי בן-חור
סמנכ"ל בכיר וראש אגף משאבי אנוש, מר חיים גוטין
סמנכ"ל בכיר וראש אגף לתכנון אסטרטגי ומדיניות תיירותית, מר גדעון שניר
ראש מטה השר, עו"ד מיכל חומסקי
יועץ בכיר לשר, ליאור שטרסברג

טלפון: 02-6664331/2
פקס: 02-6514629

e-mail: michalec@tourism.gov.il
www.goisrael.com

רח' בנק ישראל 5
ירושלים 91009
ת.ד. 1018

P.6/11

To: 03 5652330

2 6664450

From: AGAF ESTRATEGIA 10:10 03-MAR-2008

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

14-JAN-2008 15:15 From:AGAF ESTRATEGYA

972 2 6664450

To:03 5652320

P.1/4



שׂר התיירות

כ"ח אייר תשס"ז

16 מאי 2007

סימוכין: 2007-0001-1002

לכבוד:

ד"ר ישראל פלג

גבי תמר גיא

גבי זיוה פתיר

עו"ד איילת נחמיאס-ורבין

גבי נירה דרור

מר דורי שדמון

מר אלי ורון

גבי אילנה דרורי

גבי יעל מזרחי

גבי חנה קורן

גבי נח שר-גרמן ✓

ג.א.ג.

הנדון: כתב מינוי לוועדה לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

א.רקע

ענף התיירות בישראל מציע מגוון שירותים ומוצרים, הן לתיירים מחו"ל והן לישראלים המבקשים לנפוש בארץ, ובכלל זה אחסון מלוואי (מלונות, מלונות וצימרים), מארגני תיירות, מדריכי טיולים, סוכני נסיעות, חברות תעופה, מסעדות, אטרקציות שונות ומגוונות ועוד.

לב ליבה של תעשיית התיירות הוא מתן שירות ותעמדת מוצר תיירותי באיכות הגבוהה ביותר האפשרית. לעניין זה, אנו נתקלים לא אחת בתלונות רבות בנושאים שונים הנוגעים לכך.

בין היתר מועלות טרומות על היעדר סטנדרטיזציה של שירותים שונים הניתנים בתעשיית התיירות בכללותה (נודגש כי הכוונה אינה רק לאחסון מלוואי אלא גם לשירותים אחרים בענף התיירות), וכן תלונות על קיפוח לקוחות, מחירים מופרזים, מצגי שווא בפרסום, שירות לקוי, מתקנים לא ראויים/לא מתוחזקים וכו'. חלק מתלונות אלו מחייב התייחסות מערכתית.

רח' בנק ישראל 5 ירושלים 91009 ת.ד. 1018 טלפון: 02-6664331/2 פקס: 02-6514629

14-JAN-2008 14:34

Fax:972 2 6664450

Id:MERTENS-HOFFMAN

Page:801 R=95%

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

28-FEB-2008 10:55 From: AGAF ESTRATEGYA

972 2 6664450

To: 03 5652300

P.2/2



שר התיירות

קיימת בענף התיירות בעיה של פיקוח ומתן מענה ב"זמן אמת" לתלונות, וזאת בהיעדר תשתית משפטית לכך. כפועל יוצא מכך, הפיקוח שנעשה ע"י המשרד הוא על פי רוב "נטול שיניים" ואינו מחייב אלא מתווה המלצה בלבד. יצוין, כי מעולם לא נעשתה בארץ עבודה מקיפה לבחינת הנדרש בתחום השירות בישראל. גם דו"ח ארגנסט אנד יאנג מצביע על הצורך לבחון את השירות הניתן בענף התיירות על מנת להבטיח את איכותו של המוצר התיירותי. לאור זאת, נראה שיש לבחון האם יש מקום להכתבת הכללים ע"י השוק או שמא נדרשת מעורבות ממשלתית כלשהי או שיתוף פעולה בין הממשלה וגורמים שונים בענף התיירות (הן מהסקטור הציבורי והן מהסקטור הפרטי). בהקשר האמור נראה שראוי לבחון האם וכיצד יש לבנות מערך של ניקוד, דירוג וקביעת פרמטרים ותקנים לשירותים ולמוצרים התיירותיים השונים המוצעים בענף התיירות, תוך הקמת מערכת פיקוח ראויה ויעילה בעלת יכולת אכיפה ממשית לרבות סנקציות מתאימות ב"זמן אמת".

ב. מינוי הוועדה

אשר על כן, הריני ממנה אתכם כחברים בוועדה לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל ובוועדות משנה, באופן המפורט להלן:

- די"ר ישראל פלג - יו"ר מליאת הוועדה
- גבי חמר גיא - חברה (מליאה) ויו"ר ועדת משנה (שירות)
- גבי יווה פתיר - חברה (מליאה) ויו"ר ועדת משנה (תקינה)
- עו"ד איילת נחמיאס-ורבין - חברה (מליאה) ויו"ר ועדת משנה (דירוג)
- גבי נירה דרור - חברה (מליאה + שירות)
- מר דורי שדמון - חבר (מליאה + דירוג)
- מר אלי ורון - חבר (מליאה + תקינה)
- גבי אילנה דרורי - חברה (מליאה + שירות)
- גבי יעל מזרחי - חברה (מליאה + דירוג)
- גבי חנה קורן - חברה (מליאה + תקינה)
- גבי גח שר-גרקו - מרכות (מליאה + ועדות משנה)

רח"ב בנק ישראל 5 ירושלים 91009 ת.ד. 1018 טלפון: 02-6664331/ פקס: 02-6514629

28-FEB-2008 10:13

Fax: 972 2 6664450

Id: MERTENS-HOFFMAN

Page: 002 R=954

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

14-JAN-2008 15:15 From: AGAF ESTRATEGYA

972 2 6664450

To: 03 5652300

P.3/4



ש"ר התיירות

ג. תפקידי הוועדה

תפקיד הוועדה הוא לבחון את כלל הסוגיות והנושאים הקשורים בטיב השירות והמוצר התיירותי בישראל, בין היתר תוך התייחסות לנושאים הבאים:

- סקירה כללית של כלל השירותים והמוצרים בענף התיירות בישראל.
 - בחינת בעיות, פגמים וכשלים בשירותים ובמוצרים התיירותיים בישראל, לרבות הצעות ייעול ודרכי התמודדות עמם.
 - ניתוח המחירים הנגבים בתעשיית התיירות בישראל, על ענפיה השונים.
 - ככל שתמצא הוועדה כי הדבר דרוש - הצעת מתווה לקביעת ניקוד, דירוג ו/או תקנים לשירותים ולמוצרים התיירותיים, לרבות דרכי הפעלה, יישום ובקרה.
 - המלצה על מערך של פיקוח, בקרה וחיזוק חוזר (לא בהכרח ממשלתי) על כלל השירותים והמוצרים התיירותיים.
 - הצעת פתרונות משפטיים, לרבות בדרך של חקיקה ראשית ו/או משנית, לסוגיות המפורטות לעיל.
 - בחינת שיתופם של גורמים שונים ומגוונים בענף התיירות (בסקטור הציבורי והפרטי) במטרות ובנושאים המפורטים לעיל.
- הוועדה תדאג להפצת "קול קורא" לגורמי ענף התיירות השונים, להציג את עמדתם בפני הוועדה ככל שהם חפצים בכך.

ד. הסתייעות בגורמים נוספים

הוועדה תהיה רשאית להסתייע בחברת ייעוץ חיצונית אשר את ההתקשרות עמה יבצע משרד התיירות בהתאם להוראות כל דין.

בנוסף, צוות עובדי משרד התיירות, כמו גם כל המידע הנמצא באגפי המשרד השונים, יעמדו לרשות הוועדה. תוועדה תהיה רשאית לצרף לשורותיה ו/או לזמן לדיוניה נציגים של משרד התיירות לפי הצורך.

הוועדה תהיה רשאית לזמן לדיוניה, באופן קבוע או פר דיון, מוזמנים נוספים לפי הצורך.

רח"י בנק ישראל 5 ירושלים 91009 ת.ד. 1018 טלפון: 02-6664331/2 פקס: 02-6514629

14-JAN-2008 14:34

Fax: 972 2 6664450

Id: MERTENS-HOFFMAN

Page: 003 R=95%

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

14-JAN-2008 15:15 From:AGAF ESTRATEGYA

972 2 6664450

To:03 5652388

P.4/4



שר התיירות

ח. הנחיות נוספות

חינכם מתבקשים לתגיש את ממצאיכם, מסקנותיכם והמלצותיכם בתוך חמישה חודשים מיום התכנסותה הראשונה של הוועדה.

הריני מאחל לכם הצלחה רבה בעבודת הוועדה.

בברכה
יצחק אהרןוביץ'
שר התיירות

הצעת:

מנכ"ל משרד התיירות, מר שאול צמח
מנכ"ל משרד האוצר, מר ירום אריאב
מנכ"ל משרד התמ"ת, רו"ח גבי מימון
סמנכ"ל בכיר וראש אגף משאבי אנוש במשרד התיירות, מר חיים גוטין
יועמ"ש משרד התיירות, עו"ד עובד קדמי
חשב משרד התיירות, רו"ח רם לוי
סמנכ"ל בכיר וראש מינהל המוצר התיירותי במשרד התיירות, מר רפי בן-חור
סמנכ"ל בכיר וראש אגף לתכנון אסטרטגי במשרד התיירות, מר גדעון שניר
סמנכ"ל בכיר לכלכלה תכנון ותשתיות במשרד התיירות, מר שי וינר
סמנכ"ל בכיר וראש מינהל השיווק, מר אורן דרורי
סמנכ"ל מערכות מידע, מר יוסי שטיבר
ראש מטה השר, מר גיל נבו

רח"ב נגן ישראל 5 ירושלים 91009 ת.ד. 1018 סלפון: 02-6664331/2 פקס: 02-6514629

14-JAN-2008 14:34

Fax:972 2 6664450

Id:MERTENS-HOFFMAN

Page:004 R=95%

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

ג. תמצית מנהלים

1. כללי

- 1.1 לב ליבה של תעשיית התיירות הוא מתן שירות והעמדת מוצר תיירותי באיכות הגבוהה ביותר האפשרית לעניין זה.
- 1.2 יצוין כי מעולם לא נעשתה בארץ עבודה מקיפה לבחינת הנדרש בתחום השירות בישראל. בשנת 2006 פורסם מחקר שהזמינו משרד התיירות ומשרד האוצר מחברת "ארנסט אנד יאנג", בנושא ענף התיירות בישראל. הדוח שפורסם מצביע אף הוא על הצורך לבחון את השירות הניתן בענף התיירות, כדי להבטיח את איכותו של המוצר התיירותי ואת כושרו התחרותי.
- 1.3 על רקע זה, מינה בשלהי 2006 שר התיירות לשעבר, מר יצחק הרצוג, ועדה ציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי. בראש הוועדה עומד ד"ר ישראל פלג. הוועדה הציבורית (בהרכבה המעודכן) קיבלה מנדט מחודש ממר יצחק אהרונוביץ', שר התיירות לשעבר. לצד אנשי הציבור הפועלים בוועדה, גוייסה אליה חברת ייעוץ מלווה, וכן כמה עובדים ממשרד התיירות.

2. תחומי הבדיקה

- 2.1 הוועדה עסקה במכלול הסוגיות והנושאים הקשורים בטיב השירות והמוצר התיירותי בישראל, והתייחסה, בין היתר, לנושאים הבאים:
 - 2.1.1 סקירה כללית של כלל השירותים והמוצרים בענף התיירות בישראל, ולצדה סקירה נורמטיבית של השירותים והמוצרים המקובלים בארצות תיירות מתקדמות בכלל ובאירופה בפרט.
 - 2.1.2 בחינת בעיות, פגמים וכשלים בשירותים ובמוצרים התיירותיים בישראל, לרבות הצעות ייעול ודרכי התמודדות עמן.
 - 2.1.3 הצעת מתווה לקביעת ניקוד, דירוג ו/או תקנים לשירותים ולמוצרים התיירותיים, לרבות דרכי הפעלה, יישום ובקרה.
 - 2.1.4 המלצה על מערך פיקוח, בקרה והיזון חוזר לכלל השירותים והמוצרים התיירותיים.
 - 2.1.5 בחינת שיתופם של גורמים שונים ומגוונים בענף התיירות (מהסקטור הציבורי ומהסקטור הפרטי) במטרות ובנושאים המפורטים לעיל.
- 2.2 לאחר שלב ראשוני של ליקוט מידע על אודות עמדות של גורמים שונים בענף התיירות, תפיסות של מומחים מקצועיים ועדויות מהשטח, מצאה הוועדה לנכון להתמקד בכמה תחומי מפתח, ובהם לתת את המלצותיה.
- 2.3 במהלך עבודתה התרשמה הוועדה כי תמונת המצב, בכל הקשור לאיכות המוצר ורמת השירות, מדאיגה מאוד. בפועל, כל נקודות התורפה שעליהן הצביע דוח "ארנסט אנד יאנג" נותרו בעינן.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

3. התערבות ממשלתית וחקיקה משלימה

- 3.1. מציאות זו, חובה שתטריד את מנוחתם של כל האחראים לקידום התיירות בישראל ושל כל אלה שהנושא קרוב ללבם. ניתן למצוא ליקויים כמעט בכל מקום, כולל במוקד התיירות המרכזי – העיר העתיקה בירושלים.
- 3.2. לנגד עיני הוועדה עמדה ההכרה, כי אי אפשר להציב יעדים כמותיים להגדלת מספר התיירים בישראל, בכלל זה תנועה חוזרת, מבלי להתייחס בעת ובעונה אחת למישור האיכותי, הנוגע לטיב המוצר ורמת השירות. הצורך בשיפור איכות המוצר גובר, במיוחד אם אכן יוגברו מאמצי השיווק התדמיתי של ישראל בחו"ל כיעד תיירות עולמי. כמו כן הולכת וגוברת התחרות על התיירים מצד מדינות שכנות, כגון מצרים וירדן, שהשירותים בהן זולים יותר. בשנים האחרונות אנו עדים לשיפורים משמעותיים ברמת המוצר התיירותי של מדינות אלה.
- 3.3. תמונת המצב המדאיגה מחייבת, לדעת הוועדה, התערבות ממשלתית מהירה, שתבטיח כלי פעולה לשיפור המצב ותעמיד סיוע לצורך טיפול בנקודות התורפה שזוהו. לפי הוועדה, כוחות השוק לבדם אינם מסוגלים לעמוד במשימה. זאת כיוון שלצד פעולות הרגולציה יש להשלים את החקיקה (כולל תקנות מפורטות) בתחומים שבהם היא נחוצה. את כל הפעולות הללו יש לבצע בשיתוף פעולה עם הארגונים המייצגים את מגזרי הענף, ובמיוחד עם התאחדות המלונות והתאחדות סוכני הנסיעות.

4. רשימת ההמלצות

- 4.1. **"גילוי נאות" – הצעה להחלת העיקרון על מגזרים שונים בענף התיירות**
 - 4.1.1. להערכתנו, יש צורך בהחלת חובת "הגילוי הנאות" על פרסומי מידע תיירותי בכל מגזרי הענף. הדבר נכון לפרסומים ברשת, באמצעי מדיה אחרים ובקמפיינים שיווקיים. החובה צריכה להיעשות על פי הגדרת תחולה שתיכלל בחוק. פירוט המידע לכל מגזר ייקבע בתקנות.
 - 4.1.2. יש לעודד ניסוח והפצה של אמנות שירות בתחום. כמו כן יש לגבש בכל מגזר ותחום הצעה לפורמט אחיד.
- 4.2. **ערי תיירות – יישום בארץ של המודל האירופי לניהול איכות השירות**

הוועדה מציעה לגבש מודל של עיר תיירות, ברוח עקרונות המודל של נציבות השוק האירופי המשותף. אנו ממליצים לבחור בתל-אביב-יפו כ"מודל חלוץ".
- 4.3. **דירוג מתקני אכסון: בתי מלון**
 - 4.3.1. אנו מציעים להנהיג שיטת דירוג חדשה לבתי מלון, שתהיה מקובלת בענף. אין הכוונה לחדש את שיטת הדירוג הממשלתית (שבוטלה ב-1998), אלא להתבסס על דירוג וולונטרי במתכונת מסחרית מטעם גורם בין-לאומי בעל מוניטין.
 - 4.3.2. מוצע כי הנהגת הדירוג תיעשה בפורום משותף למשרד התיירות, התאחדות המלונות וכן לשכת מארגני תיירות נכנסת וארגוני צרכנים.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4.4. שדרוג בתי מלון קיימים

המלצתנו היא להפעיל קרן לשדרוג והרחבה של מלונות קיימים, שיעדיה יהיו: שדרוג פיזי; תוספת חדרים; מימון התאמה לדרישות רישוי עסקים; מימון התאמה לדרישות רישוי עסקים; התאמה לדרישות חוק הנגישות לנכים ו"תקינה ירוקה"; סיוע להכשרה מקצועית של כוח אדם.

4.5. ניקיון, תחזוקה ושירותים באתרי תיירות

יש להגדיר "סל תחזוקה" פיזי וכספי, בתיאום עם הרשות המקומית ועם משרד התיירות. הממשלה תקפיד על אכיפת ההתחייבות העירונית.

4.6. תחזוקת העיר העתיקה בירושלים

אנו מציעים כי האתרים המרכזיים בעיר ההיסטורית ודרכי הגישה אליהם יוחזקו במסגרת מיוחדת וייהנו מתיחום גיאוגרפי מוגדר. אתרים אלה יהיו באחריות גוף ייעודי (כגון חברה ממשלתית עירונית).

4.7. טיפול בתהליך רישוי של בתי מלון והגדרת "מלון רשום"

אנו מציעים כי משרד התיירות יעדכן את ההגדרות של "מלון" ושל "מלון רשום" שבסמכותו. הוועדה קוראת להשלמת יישום ההמלצות למגזר המלונאות, שנתנה הוועדה הציבורית ליישול תהליך רישוי העסקים.

4.8. תשתית שירותים לתיירות האוניברסלית (F.I.T)

הוועדה קוראת לשיפור התשתית וסל השירותים המיועדים לתייר היחיד.

4.9. אתר האינטרנט של משרד התיירות (GO ISRAEL)

מוצע להשקיע משאבים בשדרוג אתר האינטרנט הלאומי.

4.10. הצהרה עצמית של גילוי נאות בענף המלונאות

אנו מציעים שהתאחדות המלונות תיזום פנייה לחבריה בבקשה שיחתמו על אמנת שירות, שבמרכזה חובת גילוי נאות בכל הפרסומים הרשמיים של המלון ו/או הרשת.

4.11. ענף האירוח הכפרי

אנו ממליצים על הסדרת ענף האירוח הכפרי, ובניית תשתית הן בהיבט רישוי העסקים והן בהיבט השירות.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4.12. מודל הפעלה עסקי בגנים הלאומיים

מוצע לבחון מודל הפעלה עסקי בפקוח ציבורי כדי לשדרג כמה אתרים בכמה גנים לאומיים; במסגרת מודל ההפעלה יקודמו מערך מסחר והסעדה ו"תשתית תוכנית". המהלך יבוצע בשילוב גורמים פרטיים ובשיתוף פעולה עם גורמים ציבוריים ברמת הענף ו/או האזור.

4.13. תעופה ומסופים אוויריים

4.13.1. הוועדה ממליצה בפני משרד הפנים לאפשר לתיירים שאינם מעוניינים בהחתמת הדרכון בנתב"ג, להימנע מהחתמה.

4.13.2. יש צורך לספק שירותים לתייר לאורך כל השבוע, מבלי להגביל את הפעילות בסופי השבוע.

4.13.3. הוועדה ממליצה להשקיע בשיפור המסוף בנמל התעופה עובדה ובחזותו, ולהגביר את גמישות השימוש בו לחברות התעופה השונות.

4.14. שילוט בדרכים

אנו מציעים להנחות את החברה הלאומית לדרכים, את חברת כביש חוצה ישראל ואת הרשויות המקומיות בערי התיירות, לתקן ולקדם באופן מהותי את הרמה והדיוק של הכיתוב בשלטים.

4.15. תקינה והתעדה בתחום התיירות (שירותי תיירות ומקצועות תיירותיים)

4.15.1. תקינה וולונטרית בתחום התיירות (שירותים וכוח-אדם).

4.15.2. השתתפות בתקינת שירותי תיירות בין-לאומית.

4.15.3. התעדה בתחום התיירות (שירותים וכוח-אדם).

4.16. תקינה והתעדה של תיירות בת-קיימא (Sustainable Tourism) ותיירות אקולוגית (Eco Tourism)

מומלץ לעודד וליזום פעילות תקינה והתעדה בתחום התיירות בת הקיימא (Sustainable Tourism) והתיירות האקולוגית (Eco-Tourism) בסקטורים תיירותיים שונים.

5. עמדת הוועדה

5.1. בחינת חומרת המצב בענף התיירות מביאה למסקנה, ששדרוג טיב המוצר והשירות התיירותי מחייב סיוע ממשלתי בכמה תחומים, ובעיקר בתחום המלונאות ותחזוקת האתרים בערי התיירות.

5.2. הוועדה סבורה כי העובדה שענף התיירות הוכר כמאיץ צמיחה ותעסוקה מרכזי, נוסף על חשיבות התדמיתית שלו, מחייבת שהממשלה תכיר בו כתעשייה לאומית לכל דבר. להכרה כזו יהיו השלכות על התעסוקה באזורי הפריפריה וערי הפיתוח ועל אוכלוסיות מועדפות (כגון נשים ובני מיעוטים).

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 5.3. לדעתנו, שדרוג המוצר התיירותי הישראלי חייב להיגזר ממהלך לאומי אסטרטגי כוללני, המשליך למערכות רבות נוספות במהלכים ארוכי טווח.
- 5.4. אנו ממליצים אפוא להביא להחלטה ממשלתית בנוגע למיצוב מחדש של התיירות בסדר העדיפות הלאומי. החלטה מעין זו צריכה להתייחס, בין היתר, לתחומי סיוע ממלכתי, כגון סיוע לשדרוג מתקני אכסון מלונאי (כמקובל בתעשייה), קביעת סל תחזוקה (על פי חוק) לאתרי תיירות לאומיים, מתן תמריצים לקליטת חיילים משוחררים, העמדת מערכת הכשרה מקצועית לרשות ענפי התיירות והמלונאות, שילוב נושאי האירוח בתכניות הלימוד בבתי הספר, הפעלת קמפיין לאומי לקידום מעמדה של התיירות בעיני הציבור, מיתוג ושיווק ישראל בעולם ואכיפה של מניעת פגיעה בתיירים והונאתם.
- 5.5. מעבר לכל ההמלצות, הוועדה ממליצה כי תיבחן המערכת הרגולטיבית בענף, וכפועל יוצא ישופרו מערך הפיקוח והאכיפה של משרד התיירות.

ד. עיקרי ההמלצות

1. "גילוי נאות" – הצעה להחלת העיקרון על מגזרים שונים בענף התיירות

1.1. ההצעה

1.1.1. "גילוי נאות" משמעו אחריות המפרסם לאמת ולשקיפות בפרסומים פומביים לציבור.

1.1.2. להערכתנו, יש צורך בהחלת חובת "הגילוי הנאות" על פרסומי מידע תיירותי בכל מגזרי הענף. הדבר נכון לפרסומים ברשת, באמצעי מדיה אחרים ובקמפיינים שיווקיים. החובה תיגזר מהגדרת תחולה שתיכלל בחוק. פירוט המידע לכל מגזר ייקבע בתקנות.

1.1.3. כיום מוטלת חובה זו, באופן חלקי, מכוח "חוק שירותי תיירות", רק על שיווק "חבילות" תיירות של סוכני נסיעות. הכוונה להרחיב ולהעמיק חובה זו על כלל המגזרים בענף – בתי מלון, צימרים, סוכני נסיעות, מובילים יבשתיים, חברות תעופה ומפעילי אטרקציות.

1.1.4. חובת הגילוי תקודם, בין היתר, באמצעות מתכונת חובה להצגת נתונים מינימליים ובהגדרות אחידות על מאפייני העסק. הדבר יבוצע בפורמט אחיד ובהתאם לאופי השירות (ראה נספח 5 בכרך ב').

1.2. הפעולות הנדרשות

1.2.1. לצורך יישום התכנית מוצע להגיע להידברות מוקדמת ולסיכום עם נציגי כל המגזרים העיקריים בענף בנוגע להחלה של חובת הגילוי הנאות. כצעד ראשון ומשלים, מוצע **לעודד ניסוח והפצה של אמנות שירות בתחום** האמור, לכל מגזר רלוונטי. את האמנה הזאת יישמו ויאכפו המוסדות היציגים של המגזר. המשמעות של האמנה היא מחויבות מול ציבור הלקוחות.

1.2.2. לאחר מכן **יש לגבש בכל מגזר ותוכן הצעה לפורמט אחיד בתחומו**. הפורמט יכלול נתוני בסיס מינימליים והגדרות אחידות וברורות, על פי מתכונת כללית שתאושר בפורום משותף לנציגי המגזרים, נציגי הצרכנים ונציגים של משרד התיירות. במגזר המלונאות, לדוגמה, אפשר להסתייע בצוות עבודה עתיר ניסיון של כמה מנהלי בתי מלון לשעבר, שפרשו מתפקידם לאחר פעילות ארוכת שנים. מלבדם אפשר להיעזר בנציגים של סוכנויות נסיעות, ארגוני צרכנות וצרכני תיירות גדולים, ואף לאפשר חשיפה לצרכן הסופי עצמו וקבלת היזון חוזר ממנו.

1.2.3. יישום השיטה ייצור בסיס למערך חיוני, החסר כיום, של בקרה והיזון חוזר.

1.2.4. יצוין שגם במסגרת התחיקה הקיימת יש חובה של אמת בפרסום. עם זאת, המלצתנו היא שהיועץ המשפטי של משרד התיירות יבחן בו בזמן את הצורך בעדכון תחיקה ותקנות מפורטות. כך תתאפשר אכיפה במתכונת דומה למה שמקובל בהנחיה של נציבות השוק המשותף, כולל זכות הצרכן להחזר מלא או חלקי של התשלום

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

ולהפעלת סנקציות נוספות במקרה של אי עמידה בכללי הגילוי הנאות.

2. ערי תיירות – יישום בארץ של המודל האירופי

2.1. ההצעה

2.1.1. יישום הדרגתי של המודל האירופי לניהול האיכות בעיר תיירות.

2.1.2. הוועדה מציעה לגבש מודל של עיר תיירות, ברוח עקרונות המודל של נציבות השוק

האירופי המשותף (ראה פירוט בפרק ג' סעיף 4 לדוח המלא). מודל זה מבוסס על חתירה לאיזון בין:

- צורכי התושבים בעיר
- צורכי התיירים
- אינטרסים של הסקטור התיירותי-עסקי
- שימור הסביבה והמורשת ההיסטורית (עקרון הקיימות)

2.1.3. תכנית עבודה

2.1.3.1. הוועדה דוגלת בהגדרת אחריות מוניציפלית חד משמעית בנושא התחזוקה של

מתחמי תיירות. עם זאת, כיוון שרוב הרשויות אינן מתפקדות כנדרש מבחינת תחזוקה ראויה של המתחמים, הוועדה סבורה שאין מנוס מאימוץ תהליך שינוי הדרגתי. הגדרת האחריות המוניציפלית צריכה להיות חוקית או מעוגנת בהסדרים מנהליים חזקים, מלווה בקבלה הדרגתית של זכויות וחובות מצד הרשויות ובחיזוק "כללי המשחק" הנוגעים לערי התיירות. מעמד "ערי התיירות" רופף זה שנים רבות, הן מבחינת חובותיהן והן מבחינת זכויותיהן.

2.1.3.2. לפי התכנית המוצעת, ערי התיירות יזכו למעמד מוכר ממשד הפנים, ובהקצאת המענק השוטף לאיזון תקציבי יזכו ממשד הפנים גם לתקצוב מיוחד (כדוגמת "מענק הבירה" הניתן לעיריית ירושלים).

2.1.3.3. אנו מציעים לגבש מודל לדוגמה של שיתוף פעולה בין משרד התיירות לעיר תיירות, בתיאום עם משרד הפנים. אנו ממליצים לבחור בתל-אביב-יפו כ"מודל חלוץ", מאחר שהיא עיר תיירות מטרופוליטנית. בשלב הבא, כדאי לבחור עיר תיירות בפריפריה (עם עדיפות לטבריה), שבה יידרש מודל אחר.

2.1.3.4. הוועדה סבורה שבתל-אביב-יפו קיים פוטנציאל להצלחה ביישום ה"מודל האירופי". זאת בשל מעמדה של תל-אביב-יפו כ"עיר עולם", בעלת כוח משיכה הן עבור ישראלים והן עבור פלחי שוק איכותיים של תיירות, כגון תיירות עסקית. יתר על כן, העיר נהנית מחוסן כלכלי. הוועדה סבורה שבעיר זו יש מקום לביטול כפילויות מוסדיות (כמו לשכות מידע ממשלתיות ועירוניות) ולשילוב פעילויות.

2.1.3.5. האמנה (הסכם יישום המודל) תתייחס למכלול "סל השירותים" על פי הגישות

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

המקובלות בערי תיירות מתקדמות באירופה. הסל הנ"ל כולל את הסעיפים האלה:

- ייזום מאמצי שיווק בארץ ובחו"ל והשתתפות בהם
- לשכות מידע ו"קיוסקים" במתחמים מרכזיים
- מסופים מקוונים ואינטראקטיביים לקבלת מידע
- אתר אינטרנט מגוון וידידותי, הכולל אפשרות לביצוע הזמנות מקוונות
- הפעלת משטרת תיירות, בדגש על סיורים בשטח
- ניקיון ברמה גבוהה יותר מהרמה העירונית
- תאורה באתרי תיירות ובמונומנטים
- מערך מסודר, נקי וזמין של שירותים ציבוריים באתרי תיירות ובמקומות מרכזיים
- שילוט והכוונה בכבישים בכמה שפות
- שיפור התחבורה הציבורית, כולל מיפוי ושילוט נוחים לתייר בכמה שפות
- הסדרי חנייה לאוטובוסים ושילוט מתאים
- סיורים "נושאים" בעיר בליווי הדרכה בשפות זרות
- בילוי, תרבות וכיו"ב עם תרגום לכמה שפות

2.1.4. תיבחן במשותף האפשרות לשילוב חברות עירוניות, יזמים/זכיינים, גופים ציבוריים, לשכת המסחר, התאחדות בתי המלון, מפעלי אטרקציות וכיו"ב במימון ובהפעלה של פונקציות שונות (לפירוט, ראה מסמך עמדה בנושא "ערי תיירות – המודל האירופי", נספח 1 בדרך ב').

2.1.5. האמנה (הסכם יישום המודל הנ"ל) תתייחס גם לחלוקת נטל המימון בין הממשלה ובין הרשות המקומית, לפי הגישה המחייבת את הרשות ב-matching, לפחות לשיעור שיוסכם.

2.2. הפעולות הנדרשות

- 2.2.1. פנייה לראש העירייה וסיכום אמנת שירות עם עיריית תל-אביב-יפו.
- 2.2.2. פנייה לשרי הפנים והאוצר בנוגע ליצירת מעמד מחייב של "ערי תיירות", על פי רשימה שיגדיר שר התיירות, כולל ההשלכות התקציביות ורשימת ההתחייבויות והזכויות של העירייה.
- 2.2.3. בחירת עיר תיירות בפריפריה שבה יתקיים "פיילוט" – אנו ממליצים על טבריה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

3. דירוג מתקני אכסון: בתי מלון

3.1. ההצעה

אנו מציעים להנהיג שיטת דירוג חדשה לבתי מלון, שתהיה מקובלת בענף. אין הכוונה לחדש את שיטת הדירוג הממשלתית (שבוטלה ב-1998), אלא להתבסס על דירוג וולונטרי במתכונת מסחרית מטעם גורם בין-לאומי בעל מוניטין. מוצע כי הנהגת הדירוג תיעשה בפורום משותף למשרד התיירות, להתאחדות המלונות וכן ללשכת מארגני תיירות נכנסת ולארגוני צרכנים.

3.2. הפעולות הנדרשות

- 3.2.1. קבלת הצעות מקדמיות מגורמים מסחריים בעלי ניסיון בין-לאומי, ופרסום הליך R.F.I מטעם משרד התיירות.
- 3.2.2. הקמת "פורום" שילווה את תהליך דירוג בתי המלון, ויבצע מעקב שוטף כדי לוודא ביצוע איכותי של היישום. את הפורום ימנה שר התיירות, והחברים בו יהיו נציגים ממשרד התיירות, מהתאחדות המלונות, מלשכת מארגני תיירות נכנסת, מנציגות בעלי הצימרים ומארגוני צרכנות, וכן כמה מומחים חיצוניים.
- 3.2.3. איתור והתקשרות עם גורמים מסחריים מיומנים מחו"ל (כדוגמת מדריך MICHELIN בצרפת, RAC בבריטניה, MOBIL ו-AAA בארה"ב או TRIP NORTH STAR-ו-ADVISOR), כדי לקבוע בעזרתם את שיטת הדירוג ולבנות את מערך הבקרה השוטפת שלו.
- 3.2.4. קביעת שיטת הדירוג האופטימלית לתנאי הארץ תיעשה על פי אחד המודלים הרווחים בעולם או על פי שילוב בין המודלים הללו והתאמתם לצרכים ולמאפיינים הייחודיים לארץ. הפורום הייעודי ימליץ על מקורות מימון למערך הדירוג, כולל קבלת התחייבות לסיוע ממשלתי בשלב ההקמה.

4. שדרוג בתי מלון קיימים

4.1. ההצעה

4.1.1. הקמת קרן ייעודית לשדרוג הענף.

המלצתנו היא להפעיל קרן לשדרוג והרחבה של מלונות קיימים. הקרן תמומן מכספי מקורות ממשלתיים ובנקאיים. הסכום שיעמוד לרשות הקרן ותנאיה אמורים לאפשר יצירת מנוף לשדרוג פיזי של המצאי הקיים, במיוחד של בתי מלון קטנים ובינוניים ובמיוחד באזורי העדיפות שיושפעו גם מצורכי השוק.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4.1.2. ייעודי הקרן:

4.1.2.1. שדרוג פיזי

4.1.2.2. תוספת חדרים

4.1.2.3. מימון התאמה לדרישות רישוי עסקים

4.1.2.4. התאמה לדרישות חוק הנגישות לנכים ו"תקינה ירוקה"

4.1.2.5. סיוע להכשרה מקצועית של כוח אדם

4.2. הפעולות הנדרשות

4.2.1. משרדי התיירות והאוצר סיכמו לאחרונה על הנהגת קרן חדשה למימון שיפוצים בשנת 2008. התקציב המוערך של הקרן הוא כ-120 מיליון שקלים חדשים והוא מבוסס על מקורות ממשלתיים ובנקאיים כאחד. נקבע כי המימון הישיר מתקציב המדינה הוא כ-20 מיליון שקלים חדשים בשנתיים, כך שהיחס בין כספי התקציב וסך המקורות, כולל אשראי בנקאי, הוא 6:1 לערך. נכון להיום טרם סוכמו הפרטים הפיננסיים ותנאי המימון, ומשרד התיירות עוד לא הגיע למבנה סופי של "מודל" להקצאת כספי הקרן.

4.2.2. הוועדה ממליצה על הקצאת תקציב מוגדר לצורך התחדשות בתי מלון קיימים. התקציב ישוריין לתקופה של 3 עד 5 שנים. נדרש סכום ריאלי לפעילות המתוכננת של הקרן, שיהיה גדול פי 3-4 לפחות מהסכום שהוחלט להקציב לה עד כה. כמו כן אנו מציעים ש-15%-20% מהסיוע למלון יינתנו בתור מענק או הלוואה עומדת. בתנאים אלה יהיה אפשר לאכוף את הדרישה לקיים מעקב רב שנתי.

4.2.3. מוצע להקים צוות משותף למשרד התיירות, למשרד האוצר ולתאחדות בתי המלון, לצורך קביעת קריטריונים מוסכמים להקצאת הכספים הנ"ל. אם תוקם הקרן המוזכרת לעיל בתנאים משופרים, צפוי ביקוש יתר לקבלת סיוע כספי. לדעתנו, על הקריטריונים המנחים לכלול, בין היתר, את הקריטריונים הבאים: קדימות לבתי מלון קטנים ובינוניים, מועד השיפוץ האחרון של המלון, תוספת חדרים, ומתן עדיפות לאזורים שבהם צפוי מחסור בחדרים (ולאו דווקא על פי הקריטריונים של חוק עידוד השקעות הון) דוגמת תל-אביב-יפו וירושלים.

4.2.4. יש להדגיש כי אימוץ ההמלצות שנוכרו לעיל בנוגע לסיוע הכספי והמנהלי לענף חיוני להצלחת השדרוג הנדרש בסקטור המלונאות.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

5. ניקיון, תחזוקה ושירותים באתרי תיירות

5.1. ההצעה

לנוכח חומרת המצב בתחום הניקיון והתחזוקה של אתרים מרכזיים בחלק ניכר מערי התיירות, הוועדה מציעה כדלקמן:

5.1.1. לבוא בדברים עם משרדי הפנים והאוצר ולעגן את מעמד ערי התיירות (חובות וזכויות כאחד), רצוי עיגון בחוק, אך גם עם אפשרות לעיגון בהסדרים מנהליים. לשם כך יש להגדיר "סל תחזוקה" פיזי וכספי, בתיאום עם הרשות המקומית ועם משרד התיירות. הממשלה תקפיד על אכיפת ההתחייבות העירונית.

5.1.2. לגבי ירושלים, נא ראה התייחסות נפרדת בסעיף 6 לפרק זה.

5.1.3. במקרים קיצוניים, הוועדה סבורה שאין מנוס מהעברה (זמנית) של האחריות לתחזוקה ולתקצובה לגוף ממשלתי או ממשלתי-עירוני.

5.2. הפעולות הנדרשות

בעקבות דיוני הוועדה ומסיבות נוספות הגביר לאחרונה משרד התיירות את הביקורות בשטח, ושר התיירות לשעבר, מר יצחק אהרונביץ, אף הוציא התראות לראשי הערים הנוגעות בדבר. הוועדה סבורה שמן הראוי להתמיד בגישה זו ואף להגביר אותה, במיוחד כשמדובר בהידרדרות של תשתיות תיירות חדשות יחסית.

6. תחזוקת העיר העתיקה בירושלים

6.1. ההצעה

6.1.1. בשל חשיבותה המיוחדת של ירושלים אנו מציעים כי האתרים המרכזיים בעיר ההיסטורית ודרכי הגישה אליהם יוחזקו במסגרת מיוחדת וייהנו מתיאום גיאוגרפי מוגדר. אתרים אלה יהיו באחריות גוף ייעודי (כגון חברה ממשלתית עירונית) ויפעלו במסגרת תקציב מוגדר, בשיטת "המשק הסגור", שיגיע ממקורות ממשלתיים ויהיה במעקב של צוות שיכלול נציגים מהעירייה ומהממשלה.

6.1.2. הוועדה ממליצה כי בירושלים יופעל המודל האמור לעיל, תוך מעקב של משרד התיירות, עד סוף העשור הנוכחי לפחות, שאז יתאפשר לגבש אמנת שירות מוסכמת עם הרשות המקומית. הכוונה היא לייחד את המודל, על חלקי השונים, לתחום העיר העתיקה.

6.2. הפעולות הנדרשות

פנייה לראש העירייה וסיכום המסגרת הייעודית לנושא תחזוקת העיר העתיקה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

7. טיפול בתהליך הרישוי של בתי מלון והגדרת "מלון רשום"

7.1. ההצעה

7.1.1. **אנו מציעים כי משרד התיירות יעדכן את ההגדרות של "מלון" ושל "מלון רשום"**

שבסמכותו, המבוססות עדיין על חוק שירותי תיירות, 1976. ההגדרות יתייחסו גם לתמורות שחלו בשנים האחרונות בתמהיל האכסון, לרבות יחידות נופש ("אכסון מיוחד") ויחידות אירוח כפרי (צימרים, להלן: "לונדריים"). חשיבות העדכון נובעת מכך שהגדרת המונח "מלון" נעשתה לפני שנים רבות, טרם הופעת דפוסים חדשים ומגוונים של מתקני אכסון.

7.1.2. **כמו כן הוועדה קוראת להשלמת היישום של המלצות הוועדה הציבורית לייעול**

תהליך רישוי העסקים ("ועדת הבר") בפני מגזר המלונאות, וכן להרחבת הזכאות למעמד של "מלון רשום".

7.2. הפעולות הנדרשות

7.2.1. **מעקב אחרי קצב יישום השינויים בתהליך הרישוי, על פי המלצות "ועדת הבר".**

הדבר ייעשה באמצעות **מטה חרום** משותף לנושא רישוי העסקים, שיכלול נציגים ממשרד התיירות ומהתאחדות המלונות, נציגים ממשרד הפנים ומהשלטון המקומי ויועצים משפטיים.

7.2.2. **מוצע להכריז על פרק זמן מרבי להשלמת ההיערכות של כל מלון. המלצתנו היא**

לקבוע פרק זמן מרבי של שנתיים.

7.2.3. **בד בבד מן הראוי לעדכן את הקריטריונים המיושנים ולמצוא דרכים לחיזוק**

ולתמרוץ של הרחבת התחולה של "מלון רשום".

8. תשתית שירותים לתיירות האינדיבידואלית (F.I.T)

8.1. ההצעה

8.1.1. **בכל הנוגע לתיירות האינדיבידואלית, שמשקלה בארץ עדיין נמוך יחסית, הוועדה**

קוראת לשיפור התשתית וסל השירותים המיועדים לתייר היחיד. יש להדגיש כי מצבם הנוכחי של מערך התחזוקה וסל השירותים פוגע במיוחד בתיירות מסוג F.I.T (Free Independent Travelers).

8.1.2. **הדברים אמורים במיוחד בחמישה תחומים, הקיימים בארץ בצורה חלקית בלבד**

וברמה נמוכה מהמקובל במרבית ארצות התיירות:

8.1.2.1. **מידע לתייר, המתבטא בהפצת ערכה הכוללת מידע בסיסי לתייר כבר במהלך**

הטיסה או הנסיעה למעבר הגבול, ובמתן אפשרות להסתייע באופן שוטף ב"קו חם לתייר", המאויש 24 שעות ביממה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

8.1.2.2. מספר לשכות המידע לתייר ופריסתן בערי התיירות ובמתחמים מרכזיים. נוסף על הצורך בהגדלת מספר הלשכות ופריסתן, יש לשדרג את שירותי לשכות מידע אלה.

8.1.2.3. הפעלת בתי שימוש ציבוריים בפריסה רחבה ובשעות פעילות ממושכות יותר מהמקובל כיום, ותחזוקתם באופן נאות.

8.1.2.4. שילוט בדרכים ובתחנות התחבורה הציבורית.

8.1.2.5. אכיפה של מניעת הונאות בעת שימוש בשירותי מוניות. הכוונה בעיקר לשימוש במונה ולהימנעות מהפקעת מחירים, לשירות אדיב, לניקיון וכדו'.

8.1.2.6. הפעלה מלאה וסדירה של משטרת תיירות ובמיוחד בתל-אביב-יפו, בירושלים, בטבריה ובאילת.

8.2. הפעולות הנדרשות

יישום ההמלצות שיינתנו במסגרת מודל החלוץ שיסוכם עם עיריית תל-אביב-יפו (ראה סעיף 2 לפרק זה).

9. אתר האינטרנט של משרד התיירות (GO ISRAEL)

9.1. ההצעה

9.1.1. מוצע להשקיע משאבים בשדרוג אתר האינטרנט הלאומי, המופעל על ידי משרד

התיירות, תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים מתקדמים. אחת ממטרות האתר היא לאפשר הזמנות מקוונות של לינות ושירותים אחרים באמצעות קישורים מתאימים.

9.1.2. האתר יכול להוות פלטפורמה להחדרת המודעות והמחויבות לגילוי נאות, לתקינה ולניהול איכותי של העסקים הפעילים בענף.

9.2. הפעולות הנדרשות

9.2.1. הקצאת תקציב חד פעמי לשדרוג האתר.

9.2.2. הקמת ועדה מייעצת לכתיבת התכנים החדשים באתר, שתכלול נציגים של מגזרי התיירות המובילים בענף. במסגרת בניית האתר, יושם דגש, בין היתר, על יישום עקרון ה"גילוי הנאות", כמפורט להלן.

10. הצהרה עצמית בדבר גילוי נאות בענף המלונאות

10.1. ההצעה

10.1.1. אנו מציעים שהתאחדות המלונות תיזום פנייה לחבריה בבקשה שיחתמו על אמנת

שירות, שבמרכזה חובת גילוי נאות בכל הפרסומים הרשמיים של המלון ו/או הרשת. פנייה זו תתבצע כאמור כחלק מהחלה רחבה של חובה זו על ענף התיירות

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

כולו (ראה סעיף 2 לפרק ג' בדוח המלא).

10.1.2. רשימת המצטרפים לאמנה תוצג באתר ההתאחדות הרשמי וכן באתר הרשמי של משרד התיירות. לצורך כך יש ליצור רשימה מוסכמת של שדות חובה והגדרות הכרחיות, שיתארו את המלון ואת סל השירותים הבסיסי שלו. בין היתר יצוין סיווג המלון על פי הצהרת הבעלים, ותפורט מערכת של הגדרות מובנות (לדוגמה: מתקנים, מיקום, חדרים משופצים וכו').

10.2. הפעולות הנדרשות

10.2.1. ניסוח אמנת השירות והפצתה בין חברי התאחדות המלונות באמצעות אתר ההתאחדות.

10.2.2. הכנת נספח עם הגדרות מוסכמות בנוגע לנתוני החובה בפרסום. דבר זה ייעשה בתיאום עם משרד התיירות, עם לשכת מארגני תיירות ועם ארגוני צרכנים. הנספח הנ"ל יופיע באתר המלון או הרשת, באתר התאחדות המלונות ובאתר התיירות של משרד התיירות.

11. ענף האירוח הכפרי

11.1. ההצעה

11.1.1. **הסדרת ענף האירוח הכפרי לבניית תשתית הן בהיבט רישוי העסקים והן בהיבט השירות,** בתיאום עם הארגונים הפרטיים והארגונים הציבוריים המלווים את הענף. אנו ממליצים לעודד, בשלב ראשון, החלה של רישוי בסיסי (רישוי עסקים, הנעדר בחלק הארי של היחידות הקיימות). כמו כן על משרד התיירות לעודד את גורמי הענף גם בנוגע לקידום אמינות הפרסומים לצרכן, חובת ה"גילוי הנאות" וההצטרפות ל"אמנת שירות" אפקטיבית.

11.1.2. מומלץ שמשרד התיירות ימשיך ויסייע למיתוג מחודש של בעלי צימרים המעוניינים לפנות גם לפלחי השוק של תיירות נכנסת.

11.1.3. כחלק מההמלצה למיתוג מחדש של הענף פנה יושב ראש הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל לאקדמיה ללשון העברית והציע שם עברי לצימר: **לונדר** (ראה נספח 5 בכרך ב'). בדברי ההסבר מפרט היו"ר: ה"לון" – מלשון לינה, כמובן, וגם מלון בלי ה"מ"; ה"דר" – מהחדר (הצימר ה"מקורי") בלי ה"ח", וגם דרך (בלי ה"ך"). המילה **לונדר** גזורה במשקל פונדק, אורחן.

11.1.4. בעלי הצימרים יידרשו להסכים לאימוץ אמנת שירות וקריטריונים בין-לאומיים (אירופיים) לדירוג. אנו מעריכים שמהלך זה עשוי להתפתח, בהדרגה, למהלך וולונטרי רחב למדי של דירוג צימרים.

11.1.5. חשוב לציין כי לדעתנו, אין כרגע מקום לכלול את ענף האירוח הכפרי בשיטת הדירוג החדשה, אלא ליישם את ההמלצות הנוכחיות לעיל בשלב ההמשך.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

11.1.6. על משרד התיירות להמשיך לכלול את האירוח הכפרי בתדריך "הנחיות לתכנון בתי מלון ומתקני אכסון אחרים" (מבלי להתחייב בנוגע לזכאות לסיוע לפי חוק עידוד השקעות הון). התדריך עתיד להתעדכן בקרוב.

11.2. הפעולות הנדרשות

11.2.1. הכללת יחידות האירוח בתדריך ההנחיות הפיזיות המתעדכן של משרד התיירות.

11.2.2. התארגנות עצמית של הענף, כך שיהיה לו ארגון יציג בעל אחריות ציבורית.

12. מודל הפעלה עסקי בגנים הלאומיים

12.1. ההצעה

מוצע לבחון מודל הפעלה עסקי בפיקוח ציבורי, על מנת לשדרג כמה אתרים בכמה גנים לאומיים. במסגרת מודל הפעלה זה יקודמו מערך מסחר והסעדה ו"תשתית תוכנית". המהלך יבוצע בשילוב גורמים פרטיים ובשיתוף פעולה עם גורמים ציבוריים ברמת הענף ו/או האזור. הצלחת המהלך הנ"ל מותנית בשיתוף פעולה עם גורמי השיווק, שיאפשר הכללה של האתר במסלוליהן של קבוצות מטיילים והוספת תכנים שיגבירו את העניין בביקור.

הפעולות הנדרשות

12.1.1. בחירת אתר אחד או שניים – אתר קיים (כגון כפר נחום, בית שאן או אתר קיים באזור ים המלח) או אתר מתוכנן (כגון מגדל צדק, המתוכנן להקמה ליד ראש העין) – שישמשו כ"פיילוט" למודל המוצע. הדבר יבוצע בתיאום עם משרד התיירות, רשות הטבע והגנים הלאומיים ו/או רשות רלוונטית אחרת, ולאחר התייעצות עם גורמי שיווק ומפעילים בענף.

12.1.2. יושם דגש מיוחד על "תשתיות תוכן" כנדבך נוסף להעשרת חוויית האטרקציה. יוזמה זו נמצאת כעת בהליכי יישום ויש להבטיח את הוצאתה מהכוח אל הפועל. דוגמאות לתשתיות כאלו הן "מודל קיסריה" (העיר העתיקה ונמל); מסלולי הליכה ומסלולים המיועדים לרוכבי אופניים בצפון הכנרת (שביל סובב כנרת); אתרים היסטוריים בקו החוף, ועוד.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

13. תעופה ומסופים אוויריים

13.1. ההצעה

13.1.1. מאחר שנמל התעופה בן גוריון הוא התחנה הראשונה וגם התחנה האחרונה של

המבקרים מחו"ל, הוועדה ממליצה להגביר את תשומת הלב של הרשויות הרלוונטיות לכמה נושאים העלולים לפגוע בחוויית התייר המגיע למדינה או יוצא ממנה. עיקר העשייה הנדרשת היא טיפול בנושאים שיפורטו להלן:

13.1.1.1. בתחום הבידוק הביטחוני, יש ליצור מדדים לאיכות השירות, תוך מתן חשיבות לרגישות ולהתחשבות במסגרת תהליך הבידוק הביטחוני. יש צורך לשפר את הדרכת העובדים בתחום, ולכלול בקריטריונים לקבלה לעבודה ביחידת הביטחון תודעת שירות גבוהה.

13.1.1.2. הוועדה רואה צורך ביצירת פלטפורמה משותפת, שתגביר את התיאום בין הזרועות השונות של נותני השירות לבין הגורמים הביטחוניים העוסקים בנושא.

13.1.1.3. בתחום החתמת הדרכונים, **הוועדה ממליצה בפני משרד הפנים לאפשר לתיירים שאינם מעוניינים בהחתמת הדרכון בנתב"ג, להימנע מהחתמה.**

13.1.1.4. בתחום אשרות הכניסה לארץ, הוועדה מבקשת לחזק את עמדת שר התיירות, הפועל לביטול חובת הוויזות, במיוחד עבור מבקרים מארצות חבר העמים לשעבר (רוסיה, אוקראינה ועוד), שבהן טמון פוטנציאל להרחבת היקפי התיירות בארץ.

13.1.1.5. בתחום הבידוק לטיסות, הוועדה ממליצה לבחון דרכים להרחבת השימוש במכשירי כרטוס אוטומטי במסוף ובשירותי טרום טיסה, כדי להקטין את הלחץ על הדלפקים המספקים שירות זה בתקופות עומס בנמל התעופה בן גוריון.

13.1.1.6. הוועדה מציינת כי יש צורך לספק שירותים לתייר לאורך כל השבוע, מבלי להגביל את פעילותם בסופי השבוע, בהתאם להגבלות שהטילו השלטונות בעבר.

13.1.1.7. שיפור המסוף בנמל התעופה עובדה. כיום הנוסעים המגיעים לנמל התעופה בטיסות (בעיקר טיסות שכר) סובלים מתנאים לא נוחים ומשירות ברמה נמוכה. **הוועדה ממליצה להשקיע בשיפור המסוף בנמל התעופה עובדה ובחזותו, ולהגביר את גמישות השימוש בו לחברות התעופה השונות.**

13.1.1.8. הוועדה מצטרפת להמלצותיה של "ועדת סיטרמן" בנושא השמים הפתוחים, ותומכת במיוחד בהמלצות הנוגעות לצורך לפתח תשתית הולמת לפעילות חברות תעופה מוזלות (LOW COST).

13.1.1.9. מוצע להפוך את מסוף 1 בנמל התעופה בן גוריון למסוף ייעודי לטיסות המוזלות ולשפר, כאמור, את התנאים ואת הזמינות של נמל התעופה בעובדה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

13.1.1.10. על ממשלת ישראל להשלים את המשא ומתן עם האיחוד האירופי, במטרה לתת לחברות תעופה ישראליות וזרות אפשרויות רבות יותר להפעיל קווים אוויריים לארץ וממנה במסגרת הסכמי התעופה החדשים.

13.2. הפעולות הנדרשות

פנייה לשר התחבורה ולרשויות הנוגעות בתעופה (רשות התעופה, הנהלת נתב"ג, משרד הפנים, משרד החוץ ויחידת הממונה על הבטחון בנתב"ג בשירות הביטחון) ליישום ההמלצות הנ"ל.

14. שילוט בדרכים

14.1. ההצעה

אנו מציעים להנחות את החברה הלאומית לדרכים, את חברת כביש חוצה ישראל ואת הרשויות המקומיות בערי התיירות, לתקן ולקדם באופן מהותי את הרמה והדיוק של הכיתוב בשלטים (ראה נספח 5 בכרך ב'). את התיקון יש לבצע באופן ברור, כמקובל בעולם, תוך שימוש באנגלית, נוסף על העברית, לנוחות התייר.

14.2. הפעולות הנדרשות

פנייה לשר התחבורה בבקשה שימנה צוות משותף למשרד התיירות/החברה הממשלתית לתיירות, לחברה הלאומית לדרכים ולמרכז השלטון המקומי. צוות זה יפעיל סקר ארצי לבחינת איכות השילוט כיום, ויבנה תכנית לתיקון הליקויים.

15. תקינה והתעדה בתחום התיירות (שירותי תיירות ומקצועות תיירותיים)

15.1. ההצעה

15.1.1. תקינה וולונטרית בתחום התיירות.

15.1.2. השתתפות בתקינת שירותי תיירות בין-לאומית.

15.1.3. התעדה בתחום התיירות

15.1.3.1. מומלץ להקים מערכת התעדה ייעודית וולונטרית לתחום שירותי התיירות, שתכלול עסקים וגופים לא עסקיים בתחום שירותי התיירות. הדגש יהיה על התעדה לאיכות המוצר המסופק.

15.1.3.2. הוועדה ממליצה לייצר הגדרות, תיאורי תפקיד ודרישות מינימום לבעלי מקצועות שונים בתחום שירותי התיירות, בין שמקצועות אלה מחייבים רישוי ובין שאינם מחייבים רישוי, ולפתח עבורם מערכת התעדה.

15.2. הפעולות הנדרשות

15.2.1. אנו מציעים שמשרד התיירות יפנה למכון התקנים בבקשה להקמת ועדת תקינה בתחום התיירות. כמקובל וכנדרש בחוק התקנים, יאותרו כל בעלי העניין

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

הרלוונטיים לשירותי התיירות השונים, לרבות נציגות של ארגוני צרכנים, וישולבו כשותפים בפעילות הוועדה. הוועדה תקבע סדרי קדימות ליישום חלקיו השונים של התהליך הנ"ל.

15.2.2. מומלץ שהוועדה הנ"ל תאמץ, במידת האפשר, תקנים קיימים ממדינות בעלות מאפייני תיירות דומים לישראל.

15.2.3. אנו מציעים שנציגי ענף התיירות ומשרד התיירות יהיו שחקנים מרכזיים בוועדה שלעיל.

15.2.4. מומלץ שהוועדה הטכנית לתיירות, לצד פעילותה הרגילה, תהווה "ועדת מראה" לוועדת התקינה הבין-לאומית לתיירות, הפועלת במסגרת ארגון התקינה הבין-לאומי (ISO).

15.3. הטמעת המערכת

מומלץ לנקוט שורה של צעדים בתחום ההדרכה, ימי עיון, הטמעה של מערך התקינה וההתעדה הייעודיים ותמריצים מטעם הממשלה.

16. תקינה והתעדה של תיירות בת-קיימא (Sustainable Tourism) ותיירות אקולוגית (Eco-Tourism)

16.1. ההצעה

16.1.1. מומלץ לעודד וליזום פעילות של תקינה והתעדה בתחום התיירות בת הקיימא (Sustainable Tourism) ותיירות האקולוגית (Eco-Tourism) בסקטורים תיירותיים שונים.

16.1.2. דוגמה לכך יכולה להיות תקינה והתעדה בתחום התיירות בת הקיימא ו/או התיירות האקולוגית בתחום המלונאות, האכסון הכפרי, מפעלי סיורי הטבע וכיו"ב. פעילות זו תאפשר לישראל להשתלב במגמה תיירותית עולמית מתחזקת, וכן תשפר את מיצובה של ישראל כארץ תיירות ותגביר את האטרקטיביות שלה בעיני פלח שוק ייעודי ומתחזק – התיירות בת הקיימא והתיירות האקולוגית.

16.2. הפעולות הנדרשות

פנייה של משרד התיירות למכון התקנים בנושא הנדון, כאמור בסעיף לעיל. הפנייה תתייחס לסדר הקדימות, לפי ענפי משנה, של סקטור התיירות.

הדוח המלא של הוועדה

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

פרק א' – הרקע והסביבה העסקית

1. הרקע

- 1.1. בכתב המינוי של הוועדה מצוין כי "מעולם לא נעשתה בארץ עבודה מקיפה לבחינת הנדרש בתחום השירות בישראל. לב ליבה של תעשיית התיירות הוא מתן שירות והעמדת מוצר תיירות באיכות הגבוהה ביותר האפשרית". מתוך הכרה בחשיבות הנושא ובראשויות הטיפול הממלכתי בו, בחרה הוועדה להתמקד בסוגיה זו. היא לא עסקה בסוגיות מדיניות, חשובות ככל שיהיו, בתחומי השיווק, התשתיות והסרת החסמים. נושאים אלה טופלו רבות במסגרת ועדות קודמות.
- 1.2. לנגד עיני הוועדה עמדה ההכרה כי אי אפשר להציב יעדים כמותיים להגדלת מספר התיירים בישראל, מבלי להתייחס בד בבד למישור האיכותי, הנוגע לטיב המוצר ורמת השירות. הצורך בשיפור איכות המוצר גובר, במיוחד אם אכן יוגברו מאמצי השיווק התדמיתי של ישראל בחו"ל כיעד תיירות עולמי. נוסף על כך הולכת וגוברת התחרות על התיירים מצד מדינות שכנות, כגון מצרים וירדן, שהשירותים בהן זולים יותר. בשנים האחרונות אנו עדים לשיפורים משמעותיים ברמת המוצר התיירותי של מדינות אלה.
- 1.3. בפועל החלה הוועדה את עבודתה בפברואר 2007 וחידשה את דיוניה ביולי 2007, לאחר ששר התיירות לשעבר, מר יצחק אהרונוביץ', חידש את המנדט לוועדה, שנתן במקור השר יצחק (בוזי) הרצוג. בסמוך למועד חידוש הדיונים גם גויסה חברה מייעצת לליווי ולסיוע לאנשי הציבור.
- 1.4. במהלך עבודתה התרשמה הוועדה כי למרות ההתאוששות בתנועת התיירות הנכנסת למדינה, נותרו בעינין נקודות התורפה שדוח "ארנסט אנד יאנג" מצביע עליהן. תמונת המצב שעולה מסיורים בשטח וממגוון העדויות שקיבלה הוועדה אינה מוסיפה כבוד לישראל כיעד תיירות. בעיות נמצאות כמעט בכל פינה, ובכלל זה במוקד התיירות המרכזי של הארץ – העיר העתיקה בירושלים, הסובלת מהזנחה ומלכלוך.
- 1.5. חומרת המצב מחייבת לדעת הוועדה התערבות רגולטורית. בין השאר יש להשלים את החקיקה, לרבות תקנות מפורטות, במקומות שהיא נדרשת בהם ובמקומות שבהם זהו "כשלי שוק". הכוונה לנקודות מפתח שבהן זהו כשלים מבניים הנוגעים לפעולת כוחות השוק (כגון בתחום אמינות המידע לתייר). נוסף על כך יש צורך לחזק את מערך האכיפה. כל זאת מבלי להמעיט בחשיבות שיתוף הפעולה עם הארגונים היציגים של הענף, על מגזריו השונים.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

1.6. ישראל היא ארץ תיירות מגוונת, בעלת אתרים אטרקטיביים וייחודיים. עם זאת, רמת השירות, רמת התחזוקה ורמת מרכיבים מסוימים במוצר התיירותי, נופלות מהמקובל בארצות תיירות מתוקנות. זו תוצאה משולבת של כמה גורמים, בהם ההשפעות הכלכליות של תקופת האינפלציה, המשך אווירת האי-ודאות והיעדר נורמות של שירות איכותי ומדדים למעקב והיזון חוזר. המשך קיום המצב הנוכחי מחליש את כושר התחרות של הענף כלפי התייר הבודד וכלפי גורמי השיווק הבין-לאומיים. יתרה מכך, המצב הנוכחי פוגע בראש ובראשונה בתיירות הפנים, המהווה עדיין צרכן מוביל של שירותי הענף. הוועדה רואה לנגד עיניה הן את התייר הזר, שעלול לחזור לארצו עם חוויה של מפח נפש, והן את התייר המקומי, שלעתים תכופות מרגיש שאין לו אוזן קשבת. מעבר לכך, ישראל היא ארץ תיירות יקרה בהשוואה לשכנותיה. הוועדה אינה עוסקת בסוגיית המחירים ואינה ממליצה על פיקוח בתחום זה. אולם דווקא על רקע נקודה זו, חשוב להדגיש את הצורך הדחוף בשיפור השירות שמקבל התייר הממוצע, המבקש, באופן טבעי, לשפר את היחס בין התמורה למחיר (VALUE FOR MONEY).

1.7. זה המקום להדגיש כי למושג השירות בתיירות יש כמה מאפיינים ייחודיים. מחד גיסא, רמת השירות נגזרת מטיב המוצר התיירותי, מחוויית התייר ומהמחיר של חבילת התיור. מאידך גיסא, השירות הוא "מוצר ציבורי", הכולל לא רק מלונות ואטרקציות מסוגים שונים, אלא גם את אמצעי התחבורה למיניהם, המסוף, התחבורה הציבורית, תשתיות הדרכים, לשכות המידע, ניקיון העיר, מתחמי הביקור וכיו"ב. משום כך בחרה הוועדה כנקודת מוצא לכל עבודתה את המיפוי המפורט של מסלול התייר על כל תחנותיו, מרגע ההגעה לארץ (ואף לפני כן) ועד לחזרה לארצו. די בחוליה חלשה אחת בשרשרת זו, אפילו אם היא ביציאה מנתב"ג, תחנתו האחרונה של התייר, כדי לפגום בחווייתו. לפיכך יש לנקוט בגישה הוליסטית, המתייחסת הן לסקטור הפרטי והן לסקטור הציבורי. כך הדבר גם לגבי כלל נותני השירות למיניהם, ויש לזכור כי יחסו של המאבטח בנמל התעופה חשוב לא פחות מיחסו של פקיד הקבלה במלון או של נהג המוניית.

1.8. בבחינה של רמת השירות, נמצאו הליקויים כמעט בכל מרכיבי ה"מוצר התיירותי". נצפו בתי מלון הזקוקים בדחיפות לשיפוצים, לשדרוג מקיף, ל"מודרניזציה" וכן להכשרה מקצועית של כוח האדם החדש שנקלט בענף. נצפו אתרים היסטוריים ודתיים בערי התיירות, שהגישה אליהם עוברת לצד מצבורי אשפה. התחבורה הציבורית מציגה תפקודים לא מספקים והשילוט בדרכים מביך את התייר הזר. ליקויים נמצאו בסל השירותים במרבית ערי התיירות, והליקוי החמור מכול – רמתו הנמוכה של מערך המידע העומד לרשות התייר, נגישותו ואמינותו.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

1.9. באיור 1 ובאיור 2 מוצג תרשים זרימה של "מסלול התייר":

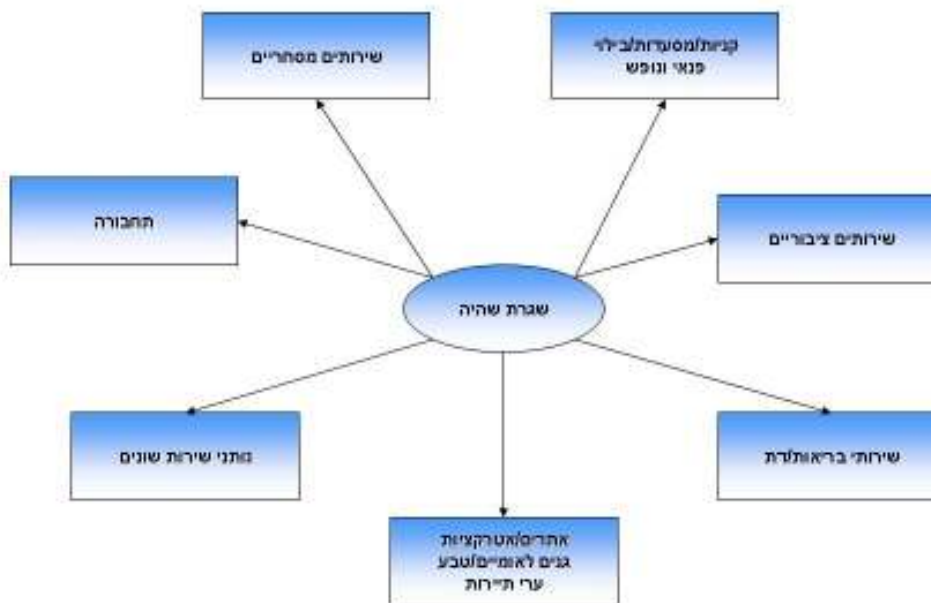
המסלול הבסיסי



איור 1

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

תחנות בשגרת השהייה



איור 2

1.10. תהליך יישום ההמלצות צפוי להימשך מספר שנים, אולם חשוב שייקבעו מראש אמות מידה מחייבות. כך יהיה אפשר להתחיל בתהליך הדרגתי במקומות שבהם אפשר להשיג את שיתוף הפעולה הנדרש.

1.11. חשיבותו הכלכלית-חברתית של ענף התיירות נובעת לא רק מתרומתו במונחי הכנסה וערך מוסף של מטבע חוץ, אלא גם מהיותו "מאיץ צמיחה" ומכפיל תעסוקתי חשוב. מעצם היותו כזה, הענף תורם גם לפריפריה וגם לבסיס התעסוקתי של מגזרים מועדפים, כגון נשים ובני מיעוטים. נוסף על האמור לעיל, מערך התיירות הוא גם "כרטיס הביקור" של המדינה כולה. תרומה זו אינה באה לידי ביטוי הולם במדיניות הממשלה, למרות השיפור שחל בתקציב משרד התיירות בשנה האחרונה. לנוכח הפערים שאותרו, מבחינת הצורך בשדרוג המוצר התיירותי, הוועדה קוראת לממשלה להתייחס לענף כאל תעשייה לאומית ולטפל בכמה נושאים שבהם יש קיפוח לעומת ענפים אחרים, כגון סיוע לחידוש ולשדרוג המוצר וסיוע להכשרה מקצועית של המשאב האנושי. אפשר ללמוד בהקשר זה מהדוגמה המצליחה של "המודל האירי"; ענף התיירות באירלנד עבר רה-ארגון כולל במסגרת תוכנית חומש, שודרג, בין היתר בעזרת הממשלה ובשיתוף פעולה עם גורמי הענף, והגיע להישגים מפליגים בתוך שנים ספורות.

1.12. עלינו לחתור למצב שבו יתייחסו למדינה כאל ארץ תיירות מתקדמת, מקום שאפשר לסייר בו בביטחון, בנוחות יחסית ובסביבה נקייה ומסודרת, כולל מנקודת הראות של התייר היחיד (ה-F.I.T).

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 1.13. אנו מקווים שכל הנוגעים בדבר בענף, בממשלה, ברשויות המקומיות ובארגונים הציבוריים יפנימו את המסר הנ"ל וישכילו לשתף פעולה לטובת העניין.
- 1.14. תקוותנו היא כי המלצות הוועדה ייבחנו בגישה עניינית, וכי החלקים הניתנים ליישום מייד ייחפכו עד מהרה להנחיות עבודה, במטרה להוציאם מהכוח אל הפועל.

2. המתודולוגיה של עבודת הוועדה

- 2.1. תכלית עבודת הוועדה, על פי כתבי המינוי של שרי התיירות, הייתה לבחון, לנתח ולהמליץ על דרכים לשיפור טיב המוצר התיירותי ואיכות השירות בענף, לרבות דרכי התמודדות עם מכשולים שאותרו.
- 2.2. בראש הוועדה עמד ד"ר ישראל פלג, שעל פי המלצתו לאחר קביעת הרכב הוועדה מונו שלוש ועדות משנה: לדירוג, לתקינה ולשירות.
- 2.3. משרד התיירות העמיד לרשות הוועדה צוות מקצועי ומנהלי מטעם חברת הייעוץ שנבחרה (חברת מרטנס הופמן יועצים לניהול בע"מ).
- 2.4. בדיוני הוועדה השתתפו נציגי התאחדות המלונות, נציג לשכת מארגני תיירות נכנסת (בתור משקיף) וכן נציג ארגוני הצרכנים. משרד התיירות המציא לוועדה, לפי הצורך, חומר מעודכן והסברים על נושאים שונים.
- 2.5. במסגרת זו פרסמה הוועדה, בחודש הראשון, "קול קורא" לציבור הרחב, בבקשה להמציא לה הצעות לייעול ולשיפור. התקבלו כ-35 הצעות וחלק מהמציעים זומנו לוועדות המשנה. ראה דוח בנדון (נספח 3 בכרך ב').
- 2.6. כנקודת מוצא לעבודה בוצע מיפוי מדויק של מסלול התייר, מרגע הגעתו לארץ ועד לחזרה לארץ המוצא. מיפוי זה כלל איתור בעיות ומכשולים בכל "תחנה" ולימוד מסקנות והמלצות של ועדות וצוותים קודמים. בהמשך הוכנו מספר מסמכים וסקירות, שעסקו במרכיבי המוצר התיירותי, כגון אכסון ודירוג מלונות, אתרי ביקור, ערי תיירות, תחבורה ציבורית, סל שירותים לתייר היחיד ועוד. במסמכים אלה נכלל חומר השוואתי מארצות תיירות מתקדמות בחו"ל ומארגוני תיירות בין-לאומיים (דוגמת WTO – ארגון התיירות העולמי). דגש מיוחד הושם על חומר מאירופה, המופיע בנספח 1 בכרך ב'.
- 2.7. במסגרת שלב התחקיר ערך הצוות המקצועי שורה של פגישות וראיונות עם כל מנהלי המנהלים והאגפים במשרד התיירות, עם גורמים מקצועיים בהתאחדות המלונות, עם גורמים מקצועיים בהתאחדות סוכני הנסיעות ועם כמה יועצים ומומחים בענף ובאקדמיה. על סמך עבודת מטה ולאור כמה קריטריונים מנחים, נקבעו נושאים מרכזיים להתמקדות. הנושאים הועברו לטיפול ועדות המשנה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 2.8. בשלב השני זומנו לוועדה נציגי גופים ומומחים, שהציגו עדויות ועמדות. כל נציג המציא לוועדה מצגות וחומר רקע. כמו כן התקבל מידע מעודכן ושטף ממשרד התיירות. חלק מהמוזמנים הופנו לדיון פרטני באחת מוועדות המשנה. דיוני הוועדות תועדו בפרוטרוט ברשומות (ראה נספח 2 בכרך ב'). בשל חשיבותה הסגולית של העיר העתיקה בירושלים ובעקבות עדויות שהוצגו בפני הוועדה על המתרחש שם, יצאה הוועדה בנובמבר 2007 לסיור מקיף במתחם זה.
- 2.9. להלן רשימת הגופים והמומחים שהופיעו בפני הוועדה, כולל ועדות המשנה (המופיעים מוצגים בסדר אלפביתי):

גב' אורן רונית, ע' מנכ"ל התאחדות סוכני הנסיעות

מר אלברנס ויקטור, חמ"ת

מר אנגל יוסף (ג'וחא), יועץ לנשיא המדינה (לשעבר הממונה על תיירות כפרית במשרד)

מר אקריש יעקב, מזכ"ל מועצה אזורית תמר (ים המלח)

מר אתגר עמי, מנהל לשכת מארגני תיירות

גב' בן דוד פנינה ומר קליגר יוסי, המחלקה הכלכלית, התאחדות המלונות

מר בר יוסף איקי, מנהל רשות התיירות, עיריית ירושלים

מר בראור יהודה, מנהל ארגון נהגי מוניות

מר ברזילי עוזי, ראש אגף קהילה וציבור, רשות הטבע והגנים

גב' גרגיר אתי, מנהלת עמותת תיירות, ת"א-יפו

מר הרלי רובי, יועץ שיווקי

מר הרפז יהונתן, מנהל התאחדות המלונות ירושלים

מר הררי אלברט, יועץ מלונאי

גב' וימר מיכל, מרכזת פורום "תיירות ירוקה"

מר וקשלק אסף, נציג ציבור

מר זיו אבי, מנכ"ל קל-נופש (תיירות פנים)

מר זרחי משה, תנועת המושבים ובעל צימרים באמירים

ד"ר חולי אברהם, יועץ, לשעבר יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- מר לוינסון ירון, מנהל המועצה להגנת הצרכן
- עו"ד ליפשיץ אלי, מנהל מחלקה בכיר, הלשכה המשפטית, משרד התיירות
- מר מור אורן, מנהל לשכת תיירות ירושלים (שער יפו)
- ד"ר מידני אסף, מרצה למדיניות ציבורית ומשפטן, מכללת תל-אביב
- מר מיטרני יעקב, יו"ר איגוד מורי דרך בישראל
- מר פופס עופר, יועץ תיירותי
- מר פינסקי ראובן, מנהל מרחב העיר העתיקה, הרשות לפיתוח ירושלים
- גב' פרוינד עלוית, מנכ"ל החברה הכלכלית לפיתוח טבריה
- עו"ד קדמי עובד, היועץ המשפטי, משרד התיירות
- עו"ד קובסיאנו דודו, סגן היועץ המשפטי, משרד התיירות
- מר קויפמן דוד ומר לבקוב עמית, יו"ר וסגן ארגון בעלי הצימרים
- גב' קלג ברנדה, מנהלת מחלקת השירות בחברת וירג'ין
- גב' קמחי דורית, מנהלת לשכת התיירות נתב"ג
- מר רוזנווסר יעקב, יועץ תיירותי (צימרים)
- מר ריגל משה, מנכ"ל החברה הממשלתית לתיירות
- מר ריטוב איתן, מדריך תיירים מוסמך
- מר שי שבתאי, מנהל התאחדות המלונות, אילת
- מר שניר גדעון, סמנכ"ל משרד התיירות למדיניות ואסטרטגיה
- מר שפירא אדיר, מנכ"ל חברת את"ת לניהול פרויקטים
- מר שריג זאב, מנכ"ל נמל התעופה בן גוריון
- מר שריד יוגב, כלכלן באגף ליזמות ותיירות, תנועת המושבים
- 2.10. הוועדה מודה לכל נציגי הגופים שנענו לקריאה והופיעו בפניה, לאזרחים ולמומחים, שמצאו לנכון לפנות בהצעות במסגרת ה"קול קורא".

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

2.11. לגבי ההשלכות התחקיות – היועץ המשפטי של משרד התיירות, עו"ד עובד קדמי, אמר להמציא חוות דעת בנושא זה לשר התיירות, לאחר קבלת ממצאי הדוח וההמלצות הנגזרות ממנו.

2.12. כל אחת מוועדות המשנה המציאה דוח המסכם את עבודתה לפי נושאים. תיעוד הדיונים, החומר המקצועי, המצגות והעדויות בפני הוועדות והמליאה מופיעים בנספחים 1, 4 ו-5 בכרך ב'.

3. המצב הקיים והסביבה העסקית

3.1. ישראל מציעה מוצר תיירותי מגוון, הכולל אתרים היסטוריים, תרבותיים ודתיים מיוחדים במינם, קשת רחבה של אטרקציות ומתקנים מודרניים, וכן שלל נופים וסוגי אקלים בשטח גיאוגרפי קטן יחסית. עקב כך, מהווה ישראל ללא ספק יעד תיירות אטרקטיבי מאוד, המעניק למבקר בה חוויה ייחודית.

3.2. התיירות היא ענף כלכלי בעל קצב צמיחה שנתי גבוה (כ-4%-5%) והשנה יגיע היקף התנועה התיירותית בעולם לקרוב למיליארד תיירים. לדעת חברת "ארנסט אנד יאנג", בארץ קיים פוטנציאל שיווקי גדול שעדיין אינו ממוצה. ישראל משתייכת לאזור מזרח הים התיכון, שאליו משתייכות גם קפריסין וטורקיה. אזור זה קלט בשנת 2006 כ-24 מיליון כניסות תיירים, 80% מתוכם לטורקיה. מעבר לכך, ירדן עשתה קפיצת דרך גדולה והגיעה לכ-3 מיליון תיירים לשנה, כלומר קפיצה של פי 3 בתוך כעשר שנים.

3.3. היעדים העיקריים של התיירות הנכנסת בארץ הם:

- ירושלים
- תל-אביב-יפו
- אילת
- טבריה וסובב כנרת
- ים המלח

3.4. בשנת 2006 הגיעו לישראל מיליון ו-824 אלף מבקרים בין-לאומיים, מספר המבטא ירידה של 4% לעומת שנת 2005, שנגרמה בעטייה של מלחמת לבנון השנייה. מסוף שנה זו ואילך אנו עדים למגמה חיובית בהחלט. במהלך שנת 2007 הגיעו לארץ 2.3 מיליון מבקרים בין-לאומיים, נתון המצביע על גידול של 24% לעומת 2006.

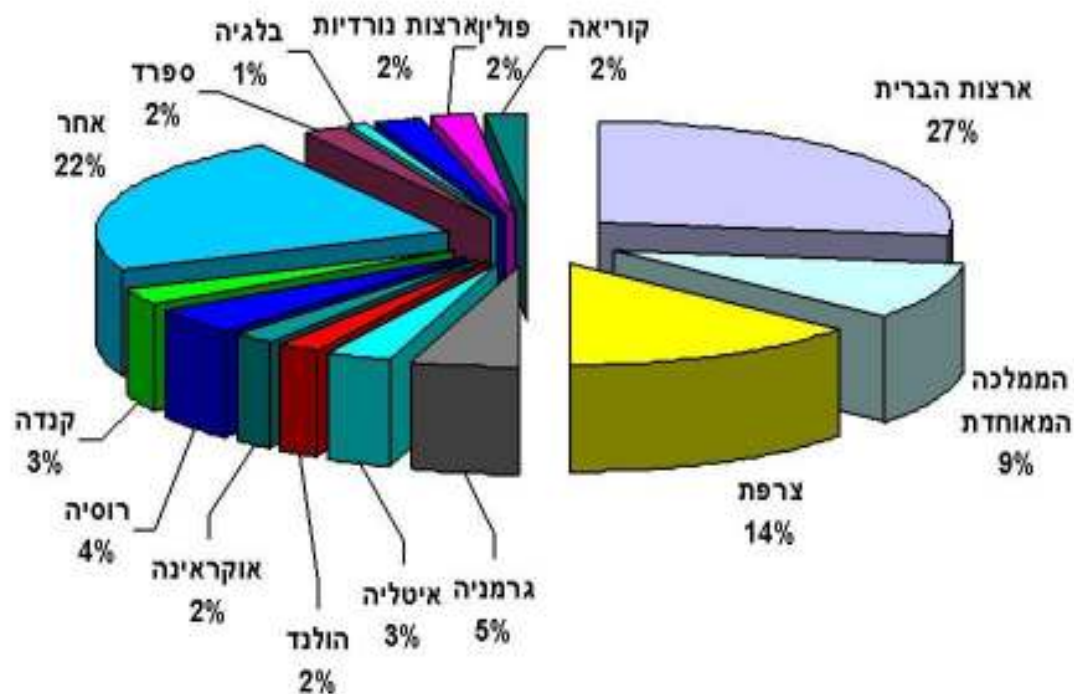
3.5. יש לציין כי רק כמחצית המבקרים שהגיעו לארץ, כולל במסגרת ביקורי קרובים ונסיעות עסקים, התאכסנו בבתי מלון רשומים. מרבית הלינות בבתי המלון היו מקרב התיירות הקבוצתית. סך הלינות ב-2007 הסתכם ב-20.5 מיליון, גידול של 6% לעומת אשתקד, שאז לינות התיירים היוו 41% מתוך כלל הלינות. תפוסת המלונות הממוצעת עמדה על כ-62%.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 3.6. ההכנסות מהתיירות הנכנסות הסתכמו בכ-3 מיליארד דולרים. התרומה לתוצר המקומי הגולמי (תמ"ג) מתיירות הפנים והחוץ הסתכמה בכ-27 מיליארד שקלים חדשים. מספר המועסקים, ישירות ובעקיפין, הסתכם בכ-145 אלף. פדיון המלונות התקרב בשנה זו לכ-7 מיליארד שקלים חדשים. החל בשנה החולפת ואילך, מעיקה על הענף מבחינה כלכלית השפעת השחיקה המתמשכת בשער הדולר.
- 3.7. תל-אביב-יפו וירושלים, על פי נתוני 2007, זוכות ליותר מ-60% מסך הפדיון הארצי מתיירות החוץ. תפוסת המלונות בתל-אביב-יפו הייתה הגבוהה ביותר ועמדה על 73%, ואילו בירושלים עמדה התפוסה על 62%. משקל היתר של שתי ערי התיירות המטרופוליטניות מעיד על הרכב תנועת התיירות ועל חולשת המלונאות בפריפריה. הפדיון מתיירות ירד באילת, באופן חריג, ב-1% לעומת אשתקד, ואילו הפדיון מתיירות זרה בכלל הארץ ירד בשנה זו ב-7%. באילת נמשך השפל מבחינת משיכת קבוצות תיירות המגיעות בטיסות שכר.
- 3.8. שוקי המקור הגדולים ביותר הם צפון אמריקה ואירופה (בריטניה, גרמניה ואיטליה) והם מהווים יחד כ-80% מהתיירות הנכנסת.
- 3.9. מבחינת תיירות הפנים, יותר מ-60% מהלינות נרשמו באילת ובים המלח, נתון המצביע על ירידה של 2% לעומת השנה שקדמה לה. ירידה נרשמה גם בהיקף הלינות של תיירות הפנים בכל חלקי הארץ, למעט טבריה. מגמה זו משמעותית לנוכח המשך הגידול בתיירות היוצאת בשנה זו, ומעידה על ירידה מסוימת באטרקטיביות של בתי המלון ביעדי התיירות המקומיים לעומת יעדי הנופש בחו"ל.
- 3.10. הצפי של משרד התיירות לשנת 2008 (שנת ה-60 לקום המדינה), הוא קרוב ל-3 מיליון תיירים מן החוץ. הערכה זו נשענת, בין היתר, על הסיכויים הגבוהים לביטול חובת אשרות הכניסה לתיירים מרוסיה, על קמפיין השיווק המתוכנן ועל קטיפת פירות ראשונים מהשלב הנוסף במדיניות "השמים הפתוחים". כל זאת עומד, כמובן, בכפוף לרגיעה ביטחונית.
- 3.11. בתחום יציאות של ישראלים לחו"ל נרשמו נתוני שיא בשנת 2007. בנתב"ג נרשם שיא חדש: כ-10.5 מיליון נוסעים (כולל תיירים) עברו בנמל התעופה. המדיניות "לפתיחת" השמים כבר נותנת את אותותיה במספר הטיסות והמובילים הסדירים ליעדים העיקריים. על הפרק עומדים חתימת הסכם עם השוק האירופי המשותף ועידוד כניסה של מובילים זולים (Low Cost).
- 3.12. חשוב להזכיר כי ענף התיירות מהווה כ-6% מהתמ"ג בישראל. הפדיון הישיר מתיירות נכנסת ב-2007 עולה, כאמור, על 3 מיליארד דולרים. מעבר להכנסה המשמעותית הזאת, עיקר חשיבותו הכלכלית של הענף טמונה בהיותו "קטר צמיחה" מובהק, במיוחד באזורי הפריפריה. יש לו השפעה מרחיבה גדולה מאוד על ענפים נלווים, כגון מזון, תחבורה, הסעדה וכדומה. בין התועלות האחרות נזכיר את תרומתו הנרחבת של הענף לתדמית המדינה.
- 3.13. באיור 3 ובאיור 4 שלהלן מוצג הרכב תנועת התיירות הנכנסת לפי ארצות מוצא ולפי מניעי הגעה לשנת 2005.

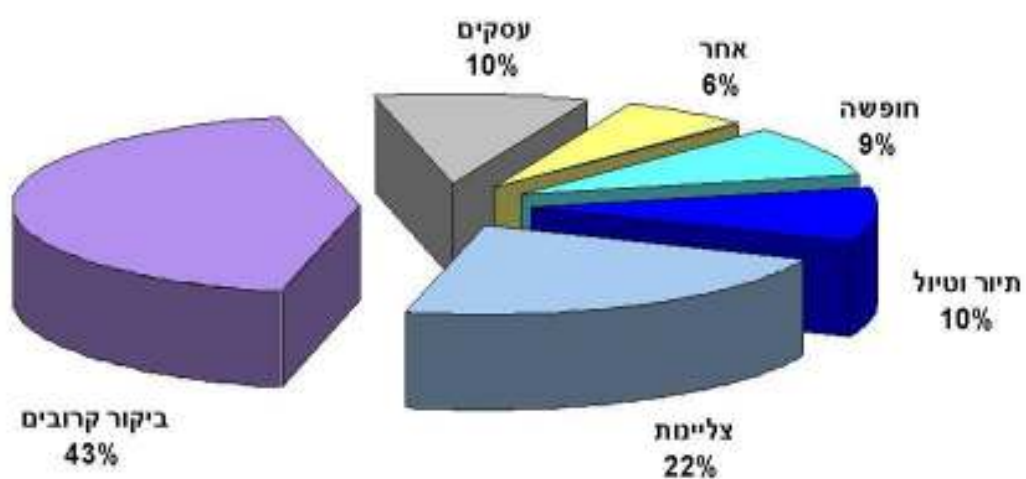
הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

פילוח לפי ארצות המוצא



איור 3

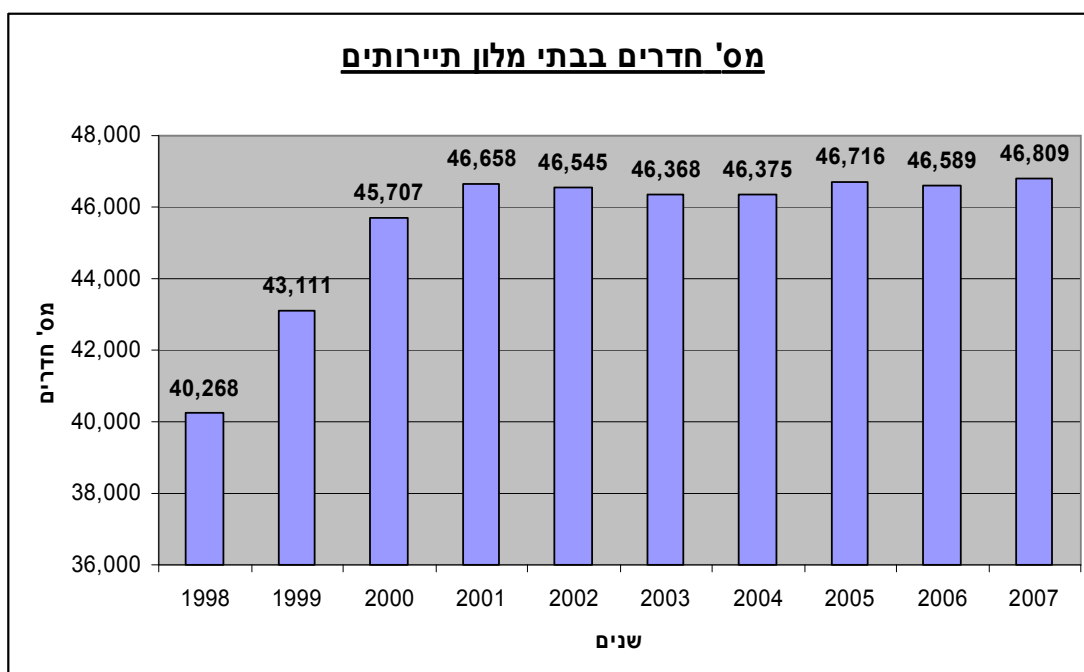
פילוח מניעי הביקור בארץ



איור 4

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

3.14. הערה: יש לזכור כי מרבית התיירות שמגיעה לארץ ומתאכסנת במתקני אכסון מלונאי מוכרים היא קבוצתית, ולעומת זאת משקל פלח ה-F.I.T. ה"קלאסי" (להוציא ביקורי קרובים, אנשי עסקים וכדו') עדיין נמוך ועומד על פחות מ-15%.



איור 5

3.15. סקירת המוצר התיירותי של ישראל מבוססת בחלקה על ממצאי דוח חברת "ארנסט אנד יאנג" משנת 2006, על עדכון נתונים סטטיסטיים ועל עדויות של גורמים מקצועיים בפני הוועדה. יש להדגיש שנתוני התיירות הנכנסת (הפדיון והתפוסה) הולכים ומשתפרים, אולם נקודות התורפה שצוינו בדוח נותרות בעינן ובמלוא חומרתן. לפירוט בנדון פנה למסמך הרקע "תהליך זרימה של מסלול התייר" (ראה נספח 1 כרך ב'). נספח זה כולל גם מיפוי של נקודות תורפה וחסמים, שאותו על ידי ועדות ציבוריות קודמות.

3.16. עיקרי הסקירה

3.16.1. בסוף 2006 עמד מצאי בתי המלון (ראה נספח 1 בכרך ב') על 331 מלונות ובהם 46,500 חדרים.

3.16.2. המוקדים הגדולים ביותר הם:

- אילת – 10,942 חדרים
- ירושלים – 9,000 חדרים
- ת"א – 5,830 חדרים
- ים המלח – 4,011 חדרים
- טבריה – 3,962 חדרים

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 3.16.3. בשנה זו היה שיעור התפוסה במלונות (על פי מספר המיטות) כ-58% ; כשני שלישים מהלינות היו של תיירי פנים. ב-2007 חל גידול במספר הלינות בכלל, בתפוסה הממוצעת ובאחוז לינות התיירים הזרים.
- 3.16.4. כיום קיימים בתחום האירוח הכפרי (ראה נספח 1 כרך ב') יותר מ-7,500 צימרים, מרביתם בצפון, במושבים וביישובים קהילתיים (לא כולל קיבוצים). מהבחינה השיווקית, קהל היעד הוא בעיקר תיירות פנים.
- 3.16.5. בחינה של מגמות רב שנתיות מעלה כי בין השנים 1996-2000 נהנה הענף מצמיחה מזוהת. מאז פרוץ האינתיפאדה השנייה, בסוף שנת 2000, נבלמה לחלוטין התנופה והענף צנח לשפל חסר תקדים. בתקופה זו הוא התאפיין בתפוסות נמוכות, בהסתמכות מוגברת על תיירות הפנים, בהקפאת הפיתוח וההשקעות בשיפוצים ובתחזוקה מונעת. מרבית העוסקים בענף עברו למצב של רווחיות מזערית, שחיקת הון וקשיי נזילות. הפגיעה הייתה חריפה במיוחד בירושלים, בטבריה, באילת ובנתניה.
- 3.16.6. ההתאוששות החלה רק בשנים 2004-2005 ובאה לידי ביטוי במחצית הראשונה של שנת 2006, שבה הייתה מגמה מזוהת מאוד של צמיחה. אלא שמגמה זו הופסקה במחצית השנייה של אותה השנה; נוצרה שוב נסיגה דרסטית עקב מלחמת לבנון השנייה. ההתאוששות העוקבת במקרה זה הייתה מהירה מאוד. שנת 2007 הסתכמה ביותר מ-20 מיליון לינות, 12 מיליון מהן של ישראלים. בלינות תיירים מן החוץ חל גידול של 17% לעומת אשתקד.
- 3.16.7. כמחצית מבתי המלון בישראל ממותגים, אולם רק כרבע מהם מנוהלים בידי רשתות בין-לאומיות. בטווח הקצר, כמות החדרים מספיקה ביחס לצרכים, אולם המוצר המלונאי לוקה בחסר מבחינת העיצוב, יושן המבנים, הריהוט והמתקנים שלא חודשו והתחזוקה הלא נאותה. יתר על כן, בחלק מבתי המלון אין די מקומות חנייה, במיוחד עבור אוטובוסים. מגוון סוגי המלונות מצומצם, כוח אדם מקצועי אינו זמין בכל מקום ותקופת ההכשרה המקצועית התקצרה. לא קיימת כרגע שיטת דירוג מודרנית, המאפשרת השוואה בין מקומות אכסון שונים. רמת המחירים גבוהה יחסית בהשוואה למדינות שכנות (מצרים וירדן), אך לאו דווקא בהשוואה לארצות מערביות.
- 3.16.8. למרות השיפור במגמות השיווקיות, בעיית המחזוריות והאי-ודאות ממשיכה להשפיע על המשקיעים. ההשקעה בענף, ובמיוחד במלונאות, היא עתירת סיכון. תחום האירוח חשוף לאירועים חיצוניים, מאופיין במשך בנייה ממושך ו"המוצר" שלו אינו ניתן לניוד ממקום למקום.
- 3.16.9. בחינת מגזר האטרקציות והמתחמים בערי התיירות (ראה נספח 1 בכרך ב'), מעלה כי בישראל יש מגוון רחב מאוד של אטרקציות, חלקן ידועות בכל העולם, ובהן הכותל המערבי, מצדה, כנסיית הקבר ובית לחם. נוסף על כך קיימים בארץ אוצרות טבע שונים, כגון ים המלח. כמו כן, ברחבי הארץ פרוסים כ-60 גנים לאומיים ושמורות טבע ברמה תיירותית (בשנת 2006 ביקרו בהם 6.5 מיליון מבקרים), כ-200

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

מוזיאונים, כ-3,500 אתרים ארכיאולוגיים ידועים, 50 אתרי מורשת עולמיים, ערים עתיקות ומספר רב של אתרי טבע, ספורט, בילוי ועוד.

3.16.10. העיר העתיקה בירושלים היא עוגן התיירות המרכזי בארץ. יעד זה מושך כ-1.5 מיליון תיירים בין-לאומיים בשנה, לצד תיירות פנים גדולה של ישראלים. בצפון הארץ יש אתרים רבים בעלי "משיכה דתית", כגון נצרת, כפר נחום וגן הבהאים.

3.16.11. בשנים האחרונות השקיעה המדינה סכומים לא מבוטלים בתשתית התיירותית. האחריות לתחזוקה השוטפת נמצאת בידי הרשות המקומית. רשויות רבות, כך מתברר, אינן מבצעות עבודה זו באופן מספק. באתרים רבים חסר פיתוח, התנאים הסביבתיים אינם ראויים, תחזוקת המתחמים וצירי התיירות אינה מספקת (למשל, ריצוף לא תקין), והלכלוך צורם במיוחד (לכלוך כזה קיים גם בעיר העתיקה בירושלים, שהיא גולת הכותרת של הביקור עבור מרבית התיירים). בחלק מהאתרים שבאחריות רשות הטבע והגנים, התמונה משופרת יחסית בכל הקשור לתחזוקה, אולם מהזווית התיירותית חסרים בהם "תשתית תוכנית" ושירותים משלימים של מסחר והסעדה.

3.16.12. בחינת תחום המתקנים והשירותים (ראה נספח 1 בכרך ב') מעלה כי ישראל היא מדינה מודרנית, מערבית ובעלת מערכת שירותים ותשתית מפותחים. עם זאת, תמונת המצב אינה חד משמעית אלא הטרוגנית. תל-אביב-יפו מפותחת מאוד, ולעומתה אזורי טבריה וים המלח בולטים בנחיתותם מבחינה זו.

3.16.13. בתחום התחבורה, נקודות הכניסה לארץ והיציאה ממנה הם נמלי התעופה בן גוריון, אילת ועובדה ומעברי הגבול היבשתיים עם ירדן ומצרים. רשת הכבישים ואמצעי התחבורה הציבורית מפותחים למדי, ובשנים הבאות עתידות, על פי התוכניות, להתווסף לערים הגדולות גם רכבות קלות. עם זאת, מערכת התחבורה הציבורית אינה ידידותית לתייר הזר, ובמקרים שבהם הוא זקוק לשירותי מוניות, פעמים לא מועטות הוא סובל מהפקעת מחירים, מלכלוך במונית, מאי ידיעת השפה וכדו'. בהיבטים תחבורתיים, האכיפה בתחום השירות לתייר היא חלשה למדי.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

פרק ב' - תחומי הטיפול: דוחות ועדות המשנה והמלצותיהן

הוועדה התמקדה ב-16 מרכיבי השירות והמוצר התיירותי. המרכיבים חולקו לשלושה תחומי משנה, שטופלו על ידי ועדות משנה, כמפורט להלן:

1. ועדת המשנה לתחום השירות

- מידע לתייר וחובת "הגילוי הנאות"
- אתר האינטרנט של משרד התיירות (GO ISRAEL)
- ערי תיירות, יישום בארץ של המודל האירופי לניהול האיכות
- ניקיון, תחזוקה ושירותים בערי תיירות
- העיר העתיקה בירושלים
- סל שירותים לתייר האינדיבידואלי (F.I.T): לשכות מידע, "קו חם", שירות מונית, שירותים ציבוריים ומשטרת תיירות
- הגנים הלאומיים
- שילוט בדרכים
- מדיניות התעופה והשירות במסוף

2. ועדת משנה לתחום הדירוג

- דירוג מתקני אכסון: בתי מלון
- קרן לשדרוג מלונות קיימים
- רישוי בתי מלון
- החלה עצמית של גילוי נאות בענף המלונאות
- אירוח כפרי (צימרים)

3. ועדת משנה לתחום התקינה

- תקינת והתעדה בתחום התיירות
- תקינה והתעדה של תיירות בת קיימא (Sustainable Tourism) ותיירות אקולוגית (Eco-Tourism)

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

פרק ג' - דוח ועדת המשנה לתחום השירות

1. מבוא

- 1.1. ועדת השירות החלה את עבודתה במיפוי מדוקדק של מסלול התייר, כולל אבחון של נקודות התורפה הקיימות בתחנות השונות. לשם כך נשמעו עדויות והתקבלו מצגות מגורמים שונים (ראה נספח 4 בדרך ב'). בהמשך התבססה הוועדה על סקרים השוואתיים מחו"ל לגבי נורמות, מודלים מומלצים וכלים מודרניים לאבטחת רמת השירות בארצות תיירות מתקדמות, ובמיוחד באירופה. זאת כיוון שאירופה היא יבשת התיירות המובילה בעולם, הן מבחינה כמותית והן מבחינה איכותית (כמחצית מתנועת התיירות בעולם מתרחשת באירופה), וממנה מגיעים, לעת עתה, מרבית התיירים לישראל.
- 1.2. מודלים של איכות שירות וניהול איכות קיימים בענפים רבים. מודלים אלה שמים במרכז את "חווית השירות", המושפעת מגורמים מוחשיים, מתהליכים ומהגורם האנושי, דהיינו נותן השירות. איכות החוויה תלויה בכל הגורמים הבאים במגע עם הלקוח ב"רגע האמת". רמת האיכות באה לידי ביטוי באמינות, מקצועיות, היענות, אמפתיה, מראה חיצוני, סדר והופעתו החיצונית של נותן השירות.

2. מידע לתייר ויישום חובת גילוי נאות

2.1. כללי

- 2.1.1. ועדת המשנה רואה את נושא המידע לתייר כבעל חשיבות עליונה.
- 2.1.2. בראש ובראשונה חשובות זמינות המידע ונגישותו לתייר, החל בהחלטה להגיע לארץ ובהמשך המסלול:
- בטיסה
 - במסוף (בנתב"ג או במסוף יבשתי או ימי)
 - במלון
 - בציר אתרי הביקור
 - בעת שהיית התייר בעיר התיירות (לרבות בלשכות המידע וברחוב)
- 2.1.3. מרכיב מהותי שני הוא אמינות המידע.
- עמידה בנורמות אלה מהווה שירות אלמנטרי לתיירות המודרנית, במיוחד לנוכח השאיפה הטבעית להביא למקסימום את היחס "תמורה למחיר" (VALUE FOR MONEY), וכן משום שמבחינת התייר מחו"ל מדובר ב"עסקה מרחוק" ובמקרים רבים גם במפגש עם ארץ תיירות לא מוכרת. המצב הקיים בתחום זה הוא אפוא מעין "כשל שוק".

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- אספקת המידע מטעם המערכת הציבורית והמסחרית של ענף התיירות אמורה להתבצע, כמקובל בעולם, באמצעים ובטכנולוגיות שונות, כגון עלונים, ערכות מידע, פרסומים בכתב, לשכות מידע, מסופים ממוחשבים, אתרי אינטרנט, מידע מסוכני התיירות ובדלפקי המלונות, "קו טלפוני חם" לתייר המאויש 24 שעות ביממה, וכיו"ב.
- הנושא הנ"ל חשוב במיוחד לפלח התיירות האינדיבידואלית (F.I.T), התיירות הקבוצתית, שעדיין היא השכיחה יותר, נהנית מהגיבוי ומהסיוע הצמוד של סוכן הנסיעות, ולעומתה המשתייכים לפלח שוק זה אמורים להסתדר בכוחות עצמם.
- לאור האמור לעיל, העלייה הדרמטית בחשיבותה של רשת האינטרנט בקבלת ההחלטה של בחירת חבילת התיור, מקנה לנושא בכללותו חשיבות יתרה.

2.2. ההצעה

הצעה להחלת עקרון "הגילוי הנאות" על מגזרים בענף התיירות

- 2.2.1. "גילוי נאות" משמעו אחריות המפרסם לאמת ולשקיפות בפרסומים פומביים לציבור. להערכתנו, יש צורך בהחלת חובת "הגילוי הנאות" על פרסומי מידע תיירותי בכל מגזרי הענף. הדבר נכון לפרסומים ברשת, באמצעי מדיה אחרים ובקמפיינים שיווקיים. החובה צריכה להיעשות על פי הגדרת תחולה שתיכלל בחוק. פירוט המידע לכל מגזר ייקבע בהמשך בתקנות.
- 2.2.2. כיום מוטלת חובה זו באופן חלקי, מכוח "חוק שירותי תיירות", רק על שיווק "חבילות" תיירות של סוכני נסיעות. אנו ממליצים להרחיב ולהעמיק חובה זו על כלל המגזרים בענף – בתי מלון, צימרים, סוכני נסיעות, מובילים יבשתיים, חברות תעופה, מפעילי אטרקציות וכיו"ב.
- 2.2.3. חובת הגילוי תקודם, בין היתר, באמצעות מתכונת זהה להצגת נתונים מינימליים ובהגדרות אחידות של מאפייני העסק. הדבר יבוצע בפורמט אחיד ובהתאם לאופי השירות (ראה נספח 5 בכרך ב').

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

2.3. רקע ואבחון

2.3.1. רשת האינטרנט נעשית בהדרגה כלי השיווק והמידע המוביל בסקטור התיירות בכל העולם. לכאורה יש כאן שיפור עצום בכמות המידע ובנגישות של הצרכן אליו, אך בפועל יש כאן משום "כשל שוק". חסרונו העיקרי של השיווק דרך האינטרנט הוא הפגיעה באמינות המידע; לא פעם מוגש לצרכן מידע חלקי ואף מטעה. הגולשים מתקשים לא פעם להעריך את רמת המהימנות והמשמעות של המידע. דוגמאות לכך הם מקרים שבהם מלון אינו מציג את העובדה שרק חלק מחדריו שופצו ושודרגו וחלקם נותרו ללא שינוי, מלון אינו מידע את התייר שמתקנים מסוימים נמצאים בתיקון זמני או עסק של אטרקציה תיירותית המסתיר אי קיום כיסוי ביטוחי. דוגמה בולטת לכך היא אתרי הרשת המושקעים מתחום הצימרים, המגלים טפח ומכסים טפחים, כגון צימר שמציג תצלום של בריכת שחייה, שמתברר בדיעבד שגודלה מזערי.

2.3.2. בעיה נוספת, שנוצרת בשל שפע אתרי המידע הפרטיים, היא הקושי לערוך השוואות צרכניות בין עסקי התיירות, ובמיוחד השוואות של תמורה למחיר (VALUE FOR MONEY). זאת משום שכל עסק, באתר שלו, עושה שימוש בהגדרות שונות ובלתי אחידות ובמונחים סובייקטיביים. אחת הדוגמאות לכך היא אתרים המציגים מלונות ומבטיחים "חדרים גדולים ויפים", "רמת ניקיון גבוהה" או "נוף מרהיב"; דוגמה נוספת היא כשחברת תעופה אינה מסבירה את משמעות המושג "טיסת שכר".

2.3.3. יש להדגיש את החשיבות של מחירון אחיד בבתי מלון, לישראלים ולתיירים כאחד.

2.4. הפעולות הנדרשות

2.4.1. לצורך יישום התכנית, הוועדה מציעה להגיע להידברות ולסיכום עם נציגי כל המגזרים העיקריים בענף בנוגע להחלת חובת הגילוי הנאות. כצעד ראשון מוצע לעודד ניסוח והפצה של אמנות שירות בתחום האמור, לכל מגזר רלוונטי. המוסדות הציגים של המגזר יישמו ויאכפו את האמנה. המשמעות של האמנה היא מחויבות כלפי ציבור הלקוחות.

2.4.2. כל מגזר ותחום יגבש הצעה לפורמט אחיד בתחומו. הפורמט יכלול נתוני בסיס מינימליים והגדרות אחידות וברורות, על פי מתכונת כללית שתאושר בפורום משותף לנציגי מגזרים, נציגי צרכנים ונציגים של משרד התיירות. במגזר המלונאות, לדוגמה, אפשר להסתייע בצוות עבודה עתיר נסיון של כמה מנהלי בתי מלון לשעבר, שפרשו מתפקידם לאחר פעילות ארוכת שנים. נוסף עליהם, ניתן להיעזר בנציגים של סוכנויות נסיעות, ארגוני צרכנות וצרכני תיירות גדולים, ואף לאפשר חשיפה לצרכן הסופי עצמו וקבלת היזון חוזר ממנו.

2.4.3. יישום השיטה ייצור בסיס למערך חיוני, החסר כיום, של בקרה והיזון חוזר.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

2.5. הסכמות ומחויבות – אמנות שירות

- 2.5.1. בהצעה להחיל את חובת "הגילוי הנאות" תומכים בינתיים, עקרונית, התאחדות המלונות, התאחדות סוכני הנסיעות, ארגונים פרטיים וציבוריים של בעלי הצימרים וארגוני הצרכנים. כדי לקדם את היוזמה, מומלץ להקים ועדת היגוי, שתפקידה יהיה לנסח "אמנת שירות" ברוח זו. הוועדה תורכב מנציגי משרד התיירות, נציגי התאחדות המלונות, נציגי התאחדות סוכני התיירות, נציגים של הארגונים העוסקים בצימרים, נציג נוסף מסקטור התיירות ונציג של ארגון צרכנים. כל עסק שיצטרף לאמנה יחתום על התחייבות לשמירה על כללי הגילוי הנאות. התחייבות זו תתייחס לכלל האתרים המסחריים שבהם יופיע העסק ולאמצעי מדיה ופרסום אחרים.
- 2.5.2. בד בבד על משרד התיירות להכין הצעה לעדכון התחיקה ולהכנת תקנות בעניין זה. בהקשר זה יש לזכור כי בחוק הישראלי (כגון החוק להגנת הצרכן) יש דרישה ל"אמת בפרסום", וכי על פי חוק שירותי תיירות, 1976, שר התיירות מוסמך להורות על דרכי הצגת פרסומי תיירות.
- 2.5.3. בהנחיה האחרונה של האיחוד האירופי יש החמרת יתר של דרישה זו, ובעלי עסקים נדרשים לגילוי נאות מרחיק לכת עוד יותר (לדוגמה, על מלון לפרט כמה חדרים נכללים במבצע המעניק הנחה מסוימת).
- 2.5.4. טיפול בתלונות ואמצעי ענישה :
- 2.5.4.1. מוצע לקיים מעקב שוטף על אכיפת ההנחיה הנ"ל, אם באמצעות קבלת תלונות מהציבור (רצוי בדואר אלקטרוני) ואם באמצעים אחרים. אנו מציעים כי במקרים של חריגות מהאמנה האמורה, ניתן יהיה להטיל סנקציות על העסק התיירותי. ניתן יהיה לעשות זאת באמצעות מניעת הטבות ואמצעי סיוע; לדוגמה, לא לכלול עסק שחרג מהנוהל במבצעי שיווק ופרסומים משותפים, להסירו מהאתר הציבורי (של המגזר הנדון) ומאתר האינטרנט הממלכתי של משרד התיירות וכו'.
- 2.5.4.2. לגבי עבירות על החוק ייקבעו עונשים בהתאם.

3. אתר האינטרנט של משרד התיירות (GO ISRAEL)

3.1. ההצעה

- 3.1.1. מוצע להשקיע משאבים בשדרוג אתר האינטרנט הלאומי, המופעל על ידי משרד התיירות, תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים מתקדמים. אחת ממטרות האתר היא לאפשר הזמנות מקוונות של לינות ושירותים אחרים באמצעות קישורים מתאימים.
- 3.1.2. האתר יכול להוות פלטפורמה להחדרת המודעות והמחויבות לגילוי נאות, לתקינה ולניהול איכותי של העסקים הפעילים בענף.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

3.2. רקע ואבחון

3.2.1. בשנים האחרונות חלה התפתחות טכנולוגית אדירה בתחומי המדיה האלקטרונית

והמחשוב. באמצעות רשת האינטרנט אפשר להעביר ולשדר תכנים רבים בפס רחב (לרבות וידאו), לאפשר שיתוף קבצים ולשפר את תקשורת הנתונים. הקידמה הטכנולוגית מאפשרת שדרוג נוסף של אתר האינטרנט של משרד התיירות הישראלי.

3.2.2. למותר לציין שהאינטרנט נהפך בהדרגה לאמצעי שיווקי מרכזי בכל העולם. אפשר לציין כמה אתרים רשמיים נבחרים, כגון האתרים של בריטניה, קפריסין, תאילנד ודנמרק-קופנהגן.

3.2.3. אתר האינטרנט של משרד התיירות מיועד לכל קהלי היעד ומאפשר לתיירים פוטנציאליים מחו"ל להיחשף לישראל כיעד תיירותי ולקבל מידע מוקדם. האתר כולל, מלבד מידע בסיסי, קישורים למרבית אתרי האכסון, האטרקציות ונותני השירותים הפרטיים בענף. היקף הכניסות לאתר עומד על כ-30 אלף כניסות בחודש.

3.2.4. מאחר שמדובר בכלי בעל חשיבות ראשונה במעלה, בעל בסיס טוב, כדאי להמשיך ולשדרג את אתר האינטרנט של משרד התיירות. בהשקעה קטנה יחסית, הוא עשוי לחזק את תפקודו, הן ככלי שיווקי ראשון במעלה והן כאמצעי לאספקת מידע אמין לתייר ולצרכן. עם עליית משקל תיירות ה-F.I.T בענף, תלך ותגדל חשיבות הנושא.

3.2.5. סביר להניח כי כל הגורמים החשובים בענף מעוניינים להיכלל באתר התיירות הלאומי באינטרנט. משרד התיירות מקדם את רמת האתר ואת תכנון ככל יכולתו, אך משאביו מצומצמים ואין גורם אחד המרכז את האחריות לנושא. יש להדגיש כי אתר התיירות הישראלי, בניגוד לחלק מהאתרים הלאומיים ברחבי העולם, נמנע מלחוות דעה בפני הגולש לגבי טיב ואמינות השירותים. זאת, בין היתר, בשל אי קיומו של דירוג בתי מלון וצימרים והיעדר דרישה בסיסית של "גילוי נאות" לכל המבקש להיכלל וליהנות מהחשיפה השיווקית שמקנה אתר התיירות של מדינת ישראל. זאת, למשל, בניגוד לאתר התיירות הלאומי של בריטניה – VISITBRITAIN, המספק מידע על איכות השירותים המופיעים בו.

3.2.6. למשרד התיירות יש, באופן עקרוני, סמכויות אכיפה בנוגע לחובת "הגילוי הנאות" מכוח חוק שירותי תיירות. לדעתנו לא נעשה שימוש מספק בסמכויות אלה. אמינות הפרסום של כלל הגופים התיירותיים בתחום התעופה, סוכנויות השיווק, בתי המלון והצימרים, לוקה בחסר.

3.3. הפעולות הנדרשות

3.3.1. הקצאת תקציב חד פעמי לשדרוג האתר.

3.3.2. אנו מציעים להקים ועדה מייעצת להכנת התכנים החדשים והטכנולוגיות העדכניות באתר, שתכלול נציגים של מגזרי התיירות המובילים בענף. בין היתר, יושם דגש על יישום עקרון ה"גילוי הנאות" במסגרת האתר.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4. ערי תיירות – יישום בארץ של המודל האירופי לניהול האיכות

4.1. ההצעה

4.1.1. יישום הדרגתי של המודל האירופי:

4.1.1.1. הוועדה מציעה לגבש מודל של עיר תיירות, ברוח עקרונות המודל של נציבות

השוק האירופי המשותף. מודל זה מבוסס על חתירה לאיזון בין הגורמים

האלה:

- צורכי התושבים בעיר
- צורכי התיירים
- אינטרסים של הסקטור התיירותי-עסקי
- שימור הסביבה והמורשת ההיסטורית (עקרון הקיימות)

4.1.2. מחקר שעשה השוק המשותף לקראת תחילת העשור הנוכחי, העלה, על פי

ממצאים אמפיריים, כי יישום גישה זו תורם לשיפור כדלקמן:

- גידול במספר התיירים
- חיזוק כושר התחרות
- הישגים שיווקיים
- קבלת היזון חוזר חיובי מתיירים

4.1.3. ההצלחה מתבטאת בביצועים של סקטור התיירות העירוני ובתועלת עקיפה לעיר ולתושביה. המחקר מציין 15 ערי תיירות בגדלים שונים, המיישמות גישה זו בהצלחה. בתוכן מוזכרות גלזגו, דבלין, קומברה (בפורטוגל), רודוס, לוטרקי ואמסטרדם (ראה פירוט בנספח 1 בכרך ב').

4.1.4. הוועדה דוגלת בהגדרת אחריות מוניציפלית חד משמעית בנושא התחזוקה של מתחמי תיירות. עם זאת, כיוון שרוב הרשויות אינן מתפקדות כנדרש לשם תחזוקה ראויה של המתחמים, הוועדה סבורה שאין מנוס מאימוץ תהליך שינוי הדרגתי. הגדרת האחריות המוניציפלית צריכה להיות חוקית או מעוגנת בהסדרים מנהליים חזקים, מלווה בקבלה הדרגתית של זכויות וחובות מצד הרשויות, ובחיזוק "כללי המשחק" ביחס לערי התיירות. מעמד "ערי התיירות" רופף זה שנים רבות, הן מבחינת החובות והן מבחינת הזכויות. לפי התכנית המוצעת, ערי התיירות יזכו למעמד מוכר ממשד הפנים, ובהקצאת המענק השוטף לאיזון תקציבי יזכו ממשד הפנים גם לתקצוב מיוחד (כדוגמת "מענק הבירה" הניתן לעיריית ירושלים).

4.1.5. אנו מציעים לגבש מודל לדוגמה של שיתוף פעולה בין משרד התיירות לעיר תיירות, בתיאום עם משרד הפנים. אנו ממליצים לבחור בתל-אביב-יפו כ"מודל חלוץ", מאחר שהיא עיר תיירות מטרופוליטנית. בשלב הבא, כדאי לבחור עיר תיירות בפריפריה (עם עדיפות לטבריה), שבה יידרש מודל אחר.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4.1.6. הוועדה סבורה שבתל-אביב-יפו קיים פוטנציאל להצלחה ביישום ה"מודל האירופי".

זאת בשל מעמדה של תל-אביב-יפו כ"עיר עולם", בעלת כוח משיכה הן עבור ישראלים והן עבור פלחי שוק איכותיים של תיירות, כגון תיירות עסקית. יתר על כן, העיר נהנית מחוסן כלכלי. הוועדה סבורה שבעיר זו יש מקום לביטול כפילויות מוסדיות (כמו לשכות מידע ממשלתיות ועירוניות) ולשילוב פעילויות.

4.1.7. המודל יתייחס למכלול "סל השירותים" על פי הגישות המקובלות בערי תיירות מתקדמות באירופה.

4.1.8. הסל הנ"ל כולל את הסעיפים האלה:

- ייזום מאמצי שיווק בארץ ובחו"ל והשתתפות בהם
- לשכות מידע ו"קיוסקים" במתחמים מרכזיים
- מסופים מקוונים ואינטראקטיביים לקבלת מידע
- אתר אינטרנט מגוון וידידותי, הכולל אפשרות לביצוע הזמנות מקוונות
- הפעלת משטרת תיירות, בדגש על סיורים בשטח
- ניקיון ברמה גבוהה יותר מהרמה העירונית
- תאורה באתרי תיירות ובמונומנטים
- מערך מסודר, נקי וזמין של שירותים ציבוריים באתרי תיירות ובמקומות מרכזיים
- שילוט והכוונה בכבישים בכמה שפות
- שיפור התחבורה הציבורית, כולל מיפוי ושילוט נוחים לתייר בכמה שפות
- הסדרי חניה לאוטובוסים ושילוט מתאים
- סיורים "נושאים" בעיר בליווי הדרכה בשפות זרות
- בילוי, תרבות וכיו"ב עם תרגום לכמה שפות
- מופעי בידור המותאמים לדוברי שפות שונות

4.1.9. תיבחן במשותף האפשרות לשילוב חברות עירוניות, יזמים/זכיינים, גופים ציבוריים, לשכת המסחר, התאחדות בתי המלון, מפעילי אטרקציות וכיו"ב, במימון ובהפעלה של פונקציות שונות (לפירוט, ראה מסמך עמדה בנושא "ערי תיירות – המודל האירופי", נספח 1 בכרך ב').

4.1.10. המודל יתייחס גם לחלוקת נטל המימון בין הממשלה ובין הרשות המקומית, לפי הגישה המחייבת את הרשות ב-matching לפחות לשיעור שיוסכם.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4.2. רקע ואבחון

4.2.1. ערי תיירות (ראה נספח 1 בכרך ב')

4.2.1.1. בעולם המערבי, ובמיוחד בערי תיירות אירופיות, קיימים מודלים לשיתוף פעולה

בין העירייה, בעלי נכסים, סוחרים וכן יזמים וחברות ניהול. שיתופי פעולה אלה נעשים לצורך שדרוג ותחזוקה של מרכזים עירוניים ומתחמי תיירות.

4.2.1.2. ניסיונות ברוח זו נעשים כעת בכמה ערים, כגון תל-אביב-יפו, ירושלים, הרצליה, רמת-השרון ונתניה. באילת, כאמור לעיל, כבר ננקטה יוזמה שבמסגרתה נמסרה תחזוקת הקצה המזרחי של הטיילת לאחריותם של כמה בתי מלון סמוכים. מהלך זה נתקל בהתנגדות עקב השתלטות של גורמים אלימים.

4.2.1.3. קיים סל שירותים "תקני", המובנה במודל האירופי, ובעצם במרבית ארצות התיירות, לרבות ארצות מתפתחות כדוגמת תאילנד. בסל שירותים זה נכללים הסעיפים האלה:

- לשכות מידע ו"קיוסקים" (כולל מסופים אינטראקטיביים)
- משטרת תיירות
- שירותים ציבוריים
- תאורת מונומנטים ואתרי תיירות
- ניקיון משופר במתחמי התיירות
- הסדרי חניה ומיפוי לאוטובוסים ולחניונים
- תחבורה ציבורית ושילוט בדרכים
- סיורים "נושאים" בעיר, חבילות סיור משולבות וכיו"ב

4.2.1.4. המודל הנ"ל מביא לידי ביטוי את גישת ניהול האיכות האינטגרטיבית (IQM).

גישה זו מתמקדת בטיפול מובנה המכוון לצמצום מתמיד של פערים מזוהים בין ציפיות התיירים בנוגע לרמת השירות לבין המצב בפועל. צמצום פערים זה נעשה באמצעות שיטת מדידה מובנית. יישום המודל מחייב שימוש שוטף בסקרים ובמעקב סטטיסטי, בתקשורת סדירה בין כל הנוגעים בדבר, ויותר מכול, במערכת ארגונית בעלת סמכות ואחריות ברמה העירונית.

4.2.1.5. באירופה שכיח הפתרון הארגוני של כינון "שותפות" בין גורמים ציבוריים, מוניציפליים ופרטיים. במסגרת פתרון זה, אחד הגורמים, בדרך כלל מהרשות המקומית או האזורית, נהפך ל"שותף מוביל" או למנהיג. צעד זה מבטיח שכל האחריות לאספקת השירותים לתייר מרוכזת בידי גורם יחיד. אנו ממליצים לבחון אפשרות לאימוץ מודל זה בארץ.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4.2.1.6. במציאות הישראלית, סל זה לוקה בחסר במרבית הנושאים, גם בערים הגדולות, אם כי ישנה שונות גדולה בין הערים. גם רמת השירותים הניתנים במסגרות ממשלתיות אינה מספקת (למשל אי אפשר לבצע הזמנות במרבית לשכות המידע הממשלתיות). בערים פריפריאליות כגון טבריה ועכו, יש צורך, קרוב לוודאי, בהמשך המעורבות הממשלתית. זאת מבלי להתעלם מהאחריות הפורמלית של הרשות המקומית.

4.2.2. הפעולות הנדרשות

4.2.2.1. אנו ממליצים להגיע לסיכום עקרוני עם נציגי עיריית תל-אביב-יפו (ראש העיר ויו"ר עמותת התיירות) בדבר הקמת צוות משותף לעיריית תל-אביב-יפו ולמשרדי התיירות והפנים, לצורך הכנת ה"אמנה" (הסכם יישום המודל). יש לסכם "תוכנית חומש" ברמה העירונית וברמה הממשלתית.

4.2.2.2. לדעתנו, יש לבוא בדברים עם משרדי הפנים והאוצר ולנסות לעגן את מעמד "ערי התיירות" לפחות בהסדרים מנהליים. המענק יותנה בעמידת הרשות בהתחייבויות שהיא מחויבת להן מתוקף מעמד זה. לצורך הגדלת ההסתברות למימוש התחייבות זו, מוצע להגדיר סל תחזוקה (פירוט עבודות ועלויות), שיכין מתכנן אתר התיירות בתיאום עם הרשות המקומית או האזורית.

5. ניקיון, תחזוקה ושירותים באתרי תיירות

5.1. ההצעה

לאור חומרת המצב בתחום הניקיון והתחזוקה של אתרים מרכזיים בחלק ניכר מערי התיירות, הוועדה מציעה כדלקמן:

5.1.1. לבוא בדברים עם משרדי הפנים והאוצר ולעגן את מעמד ערי התיירות (חובות וזכויות כאחד), רצוי בעיגון בחוק, אך גם עם אפשרות לעיגון בהסדרים מנהליים. לשם כך, יש להגדיר "סל תחזוקה" פיזי וכספי, בתיאום עם הרשות המקומית ועם משרד התיירות. הממשלה תקפיד על אכיפת ההתחייבות העירונית.

5.1.2. לגבי ירושלים, ראה התייחסות נפרדת בסעיף 6 בפרק זה.

5.1.3. במקרים קיצוניים, הוועדה סבורה שאין מנוס מהעברה (זמנית) של האחריות לתחזוקה ולתקצובה של העיר לגוף ממשלתי או ממשלתי-עירוני.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

5.2. רקע ואבחון

5.2.1. משרד התיירות, בעיקר באמצעות החברה הממשלתית לתיירות (חמ"ת), משקיע

מאות מיליוני שקלים חדשים בפיתוח שטחים ציבוריים המיועדים לתיירות. התחזוקה, המצויה באחריות הרשויות המקומיות וגורמים ממלכתיים אחרים (רשות הטבע והגנים, קרן קיימת לישראל, המרכז הארצי למקומות הקדושים וחברות ממשלתיות), איננה ברמה נאותה במקרים רבים. חלק ניכר מאתרי הביקור העירוניים בארץ לוקים מבחינת תחזוקתם, רמת הניקיון בהם, תנאים סביבתיים נאותים וכו'. על פי עדויות מהימנות שאספה הוועדה, מצב התחזוקה והניקיון הירודים משפיע לרעה על רמת המוצר התיירותי ועל תדמיתו. הדבר מתרחש גם במקומות שבהם הושקעו כספי ציבור רבים.

5.2.2. במרבית ערי התיירות הקטנות, בכללן עכו, טבריה, נצרת ואילת, חיות אוכלוסיות

בעלות פרופיל חברתי-כלכלי נמוך. רמת הארגון המוניציפלי אינה גבוהה והעמידה בדרישות החמ"ת ומשרד התיירות לוקה בחסר, בין היתר בשל שיקולים כספיים. לאחר סקירת דוחות מעקב של משרד התיירות על נצרת, ירושלים, טבריה, אילת וערים נוספות, ומתוך בחינת חומר משלים שהתקבל, הוועדה מוצאת לנכון להתריע על מגמת הידרדרות חמורה ברמת התחזוקה של מתחמים היסטוריים. הידרדרות זו מתבטאת, בין היתר, בזוהמה ובמטרדים לאורך צירי תיירות ובאתרים מרכזיים. בעיית התחזוקה מתבטאת, ברוב המקרים, בכל רחבי העיר ולא רק באזורי התיירות. מסיבה זו עולה צורך ליצור מעמד מוכר של "ערי תיירות", שיזכו לתקצוב ממשלתי מוניציפלי. בכמה ערים ואזורים יש מקום גם לשיווק שם המותג המקומי, כגון "אילת", "סובב כנרת" (GO GALILEE) ו"תל-אביב-יפו".

5.2.2.1. בכמה מקרים, גם כשמצבו של המתחם התיירותי מתקבל על הדעת, קיימת

בעיית תחזוקה לא נאותה, המתבטאת בחזוניה הכללית של העיר. דוגמה לכך היא נתניה, שטיילת החוף בה מפותחת מאוד, ואילו חלקים אחרים בעיר, בעיקר במרכז, מוזנחים. גם מתחם המלונות בעין בוקק, ליד ים המלח, מדגים חולשה בפיתוח ובשמירה על תשתית שירותים תומכים, מה גם שהוא סובל מהיעדר עורף אורבני. תופעות נצפות נוספות הן תופעת הוונדליזם (כגון הרס תאורת אתרים בנצרת ובמזרח ירושלים) והשתלטות גורמים אלימים (כגון בטיילת החוף הצפוני באילת).

5.2.2.2. ישנם מקרים יוצאי דופן של רמת תחזוקה טובה (גם בערי פיתוח כדוגמת מעלות

ונהריה), הנובעת ממודעות העירייה והעומד בראשה.

5.2.2.3. מליאת הוועדה הציבורית, ובעקבותיה גם ועדת השירות, קיבלו סקירות מקיפות

על ערי התיירות המובילות בארץ, ובהן תל-אביב-יפו, ירושלים, אילת, מתחם התיירות בים המלח וטבריה. משרד התיירות והחמ"ת בחנו בשנים האחרונות שורה של פתרונות לבעיית מחדלי התחזוקה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

5.2.2.4. אנו ממליצים על הכנת הגדרה של סל תחזוקה תקני והתחייבות לממנו מתוך סל ההכנסות העירוני מתיירות, וכן על אכיפת ההתחייבות העירונית, במקרה הצורך באמצעות אוצר השלטון המקומי, גביית "מס תייר" מקומי וסבסוד סלקטיבי (שהופעל עד כה בעכו ובמזרח ירושלים).

5.2.2.5. במקרים מעטים, הפתרון הגיע בצורת מסירת תחזוקה של אתר או מתחם לאחריות גוף פרטי (באילת, למשל, חלק קטן מהטיילת בחוף הצפוני מוחזק באחריות בתי המלון). אפשרות נוספת שהועלתה הייתה הקצבת כשליש מתקציב הפיתוח של משרד התיירות לצורכי תחזוקה. יש להדגיש כי אף הצעה מההצעות הנ"ל טרם יושמה בפועל (למעט מקרה הטיילת באילת). אחת הסיבות לכך היא היעדר הסכמה של משרד הפנים, הממונה על המערכת המוניציפלית.

5.2.2.6. לאור כל האמור לעיל, התוצאה הנראית בשטח ברוב ערי התיירות היא הזנחה ושחיקה של תשתיות תיירות, שהושקעו בהן משאבים רבים מקופת המדינה (למשל, מצב הטיילות בטבריה ובאילת). במקומות אלה רווחים הלכלוך והזוהמה, נצפה ריבוי תופעות מטרידות של רוכלות בלתי מוסדרת וניתן שירות ברמה נמוכה לתייר הזר ולתייר המקומי. נוסף על כך אין בדרך כלל כתובת שאפשר להפנות אליה תלונות, כגון משטרת תיירות.

5.3. הפעולות הנדרשות

בעקבות דיוני הוועדה ומסיבות נוספות הגביר לאחרונה משרד התיירות את הביקורות בשטח, ושר התיירות לשעבר, מר יצחק אהרונוביץ, אף הוציא התראות לראשי הערים הנוגעות בדבר. הוועדה סבורה שמן הראוי להתמיד בגישה זו ואף להגביר אותה, במיוחד כשמדובר בהידרדרות של תשתיות תיירות חדשות יחסית.

6. תחזוקת העיר העתיקה בירושלים

6.1. ההצעה

בשל חשיבותה המיוחדת של ירושלים אנו מציעים כי האתרים המרכזיים בעיר ההיסטורית ודרכי הגישה אליהם יוחזקו במסגרת מיוחדת ויהנו מתיחום גיאוגרפי מוגדר. אתרים אלה יהיו באחריות גוף ייעודי (כגון חברה ממשלתית עירונית) ויפעלו במסגרת תקציב מוגדר, בשיטת "המשק הסגור", שיגיע ממקורות ממשלתיים ויהיה במעקב של צוות, שיכלול נציגים מהעירייה ומהממשלה.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

6.2. רקע ואבחון

6.2.1. בין ערים שונות בישראל קיימים הבדלים גדולים. בעירויות כמו חיפה ותל-אביב-יפו

קיימות תודעה ואסטרטגיה עירונית מגובשת. ערים אלה מפעילות עמותות תיירות חזקות ושומרות על רמת תחזוקה נאותה. בירושלים, לעומת זאת, המצב שונה. זאת על פי דיווחים של גורמי פיקוח במשרד, על פי דוח "ארנסט אנד יאנג" ועל פי התרשמות בלתי אמצעית של הוועדה. רמת הניקיון באתרים, שרובם במזרח העיר, אינה מספקת.

6.2.2. בעקבות דיווח מפורט מאיגוד מורי הדרך בישראל, ערכה הוועדה סיור מיוחד בעיר

העתיקה בירושלים. ניתן לראות את התופעה האמורה לעיל, אף על פי שבבירה קיימת רשות עירונית סטטוטורית (הרשות לפיתוח ירושלים). העירייה נהנית מ"מענק בירה" ומהקצבות מיוחדות המיועדות למזרח ירושלים, שמשרד ראש הממשלה מקצה על בסיס רב שנתי. חשוב להזכיר כי ירושלים היא הציר המרכזי של התיירות הנכנסת לישראל, ורובם הגדול של התיירים המגיעים לארץ מבקר בה. העיר מרכזת יותר משליש מלינות התיירים בארץ.

יו"ר הוועדה יחד עם מרכזת הוועדה ערכו באזור ביקור חוזר (ב-27.02.08), בהתאם להודעת היו"ר במהלך הביקור הראשון; הם מצאו כי ניתנה תשומת לב לחלק מההערות, אך שינוי מהותי ברמת הניקיון לא היה (ראה נספח 4 בכרך ב').

6.2.3. יצוין שבירושלים נעשים מאמצים רבים לשיפור הפיתוח הסביבתי, ונקודת התורפה

העיקרית היא עדיין בתחום התחזוקה. לאחרונה סוכם על הקצבת סכום שוטף לעירייה, שיגיע ממשרד ראש הממשלה ויועד לתחזוקה במזרח העיר. כן נסגר לאחרונה מכרז להפרטת שירותי הניקיון באזור זה. השלכות הסיכומים הללו טרם ידועות.

6.2.4. נקודת תורפה נוספת בתחום התיירות בירושלים היא היעדר רשות עירונית בבירה,

אשר לה אחריות אפקטיבית למכלול סל השירותים לתייר. אמירה זו מוצגת מתוך התייחסות לשירותים אלה כאל מוצר תיירותי-ציבורי, הנוגע גם לתחומים שבאחריות גופים מוניציפליים אחרים בעירייה, כגון תחומי הניקיון, התאורה, השילוט, התחבורה, התנועה והחניה.

6.2.5. נוסף על כך, אין בעיר די לשכות מידע. כיום פועלת לשכה ממשלתית אחת בלבד,

הממוקמת בשער יפו, וקיימת תכנית לפתוח בעתיד הקרוב גם לשכה עירונית.

6.2.6. סקירה של החומר הרלוונטי מעלה שורת ליקויים נוספים. משטרת תיירות אינה

מופעלת באופן רציף, עקבי ואפקטיבי, למרות דיווחים על הטרדות של תיירים מצד רוכלים, על גניבות ועל מטרדים נוספים, בעיקר בעיר העתיקה. קיים מחסור בשירותים ציבוריים, ושעות הפעילות של אלה הקיימים אינן מספיקות. יש בעיר מחסור בשילוט ובהכוונה, אין די מיצגים ליליים וחסרה התאמה של מופעי תרבות ובידור לצורכי התיירים.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

6.2.7. נוסף על כך, בכנסיית הקבר בירושלים יש בעיות בטיחותיות משום שאי אפשר לטפל בהתאמת כושר הנשיאה של האתר. בנקודה זו קיימת בעיה מיוחדת, משום שהשליטה בפועל באתר זה אינה בידי המדינה.

6.3. הפעולות הנדרשות

פנייה לראש העירייה וסיכום המסגרת הייעודית לנושא תחזוקת העיר העתיקה.

7. תשתית שירותים לתיירות האינדיבידואלית (F.I.T)

7.1. ההצעה

7.1.1. בכל הנוגע לתיירות האינדיבידואלית, שמשקלה בארץ עדיין נמוך יחסית, **הוועדה קוראת לשיפור התשתית וסל השירותים המיועדים לתייר היחיד**. יש להדגיש כי מצבם הנוכחי של מערך התחזוקה וסל השירותים פוגע במיוחד בתיירות מסוג F.I.T (Free Independent Travelers).

7.2. הפעולות הנדרשות

הדברים אמורים במיוחד בחמישה תחומים, הקיימים בארץ בצורה חלקית בלבד וברמה נמוכה מהמקובל במרבית ארצות התיירות:

- 7.2.1. **מידע לתייר**, המתבטא בהפצת ערכה הכוללת מידע בסיסי לתייר כבר במהלך הטיסה או הנסיעה למעבר הגבול, וביצירת "קו טלפוני חם לתייר", המאויש 24 שעות ביממה ונותן מענה במספר שפות.
- 7.2.2. מספר לשכות המידע לתייר ופריסתן בערי התיירות ובמתחמים מרכזיים. נוסף על הצורך בהגדלת מספר הלשכות ופריסתן, יש לשדרג את שירותי לשכות מידע אלה.
- 7.2.3. **הפעלת בתי שימוש ציבוריים** בפריסה רחבה ובשעות פעילות ממושכות יותר מהמקובל כיום, ותחזוקתם באופן נאות.
- 7.2.4. **שילוט בדרכים ובתחנות התחבורה הציבורית**.
- 7.2.5. **אכיפה של מניעת הונאות בעת שימוש בשירותי מוניות**. הכוונה בעיקר לשימוש במונה ולהימנעות מהפקעת מחירים, לשירות אדיב, לניקיון וכדו'.
- 7.2.6. **הפעלה מלאה וסדירה של משטרת תיירות** ובמיוחד בתל-אביב-יפו, בירושלים, בטבריה ובאילת.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

8. מודל הפעלה עסקי בגנים לאומיים

8.1. ההצעה

8.1.1. מוצע לבחון מודל הפעלה עסקי בפיקוח ציבורי, על מנת לשדרג כמה אתרים בכמה גנים לאומיים. במסגרת מודל הפעלה זה יקודמו מערך מסחר והסעדה ו"תשתית תוכנית" (אמצעי המחשה). המהלך יבוצע בשילוב גורמים פרטיים ובשיתוף פעולה עם גורמים ציבוריים ברמת הענף ו/או האזור.

8.1.2. הצלחת המהלך הנ"ל מותנית בשיתוף פעולה עם גורמי השיווק, שיאפשר הכללה של האתר במסלוליהן של קבוצות מטיילים והוספת תכנים שיגבירו את העניין בביקור.

8.2. רקע ואבחון

8.2.1. בסוף שנות ה-90 השקיעה המדינה מאות מיליוני שקלים חדשים בשימורן ובפיתוחן של מצדה, קיסריה ובית שאן. שלושה אתרים הוכרו עד כה בארץ כאתרי מורשת בין-לאומית מטעם אונסק"ו: מצדה, התלים המקראיים (דוגמת תל מגידו) ואתרי דרך הבשמים. עם זאת, במרבית אתרי הביקור, הגנים הלאומיים ואתרי הארכיאולוגיה בארץ, נשמרות דרישות בסיסיות בלבד של ניקיון ותחזוקה. בחלק גדול מהגנים בולט המחסור בשירותים משלימים. יש מחסור במסעדות ובמזנונים, בבתי שימוש ציבוריים, בתחבורה פנימית, בהצללה ובמסחר תיירותי. במיוחד חסרה "תשתית תוכנית", כגון אמצעי המחשה, פרזנטציה ומולטימדיה. כמו כן אין במקרים מסוימים טיפול יסודי ב"תחזוקה שימורית" של העתיקות, גם בגנים מובילים כמו מצדה.

8.2.2. רשות הטבע והגנים (באחריות המשרד להגנת הסביבה) מטפלת באתרי הביקור התיירותיים הרשמיים. הרשות מנהלת 530 גנים לאומיים ושמורות טבע, מתוכם 65 אתרים מוסדרים ברמה תיירותית. מספר המבקרים השנתי ב-2007 היה כ-7 מיליון, גידול של כ-7%. האתרים הפופולריים ביותר היו: מצדה, קיסריה, מערות קומראן, נחל הבניאס, גן השלושה, מערת הנטיפים ובית גוברין. עיקר המבקרים היו ישראלים.

8.2.3. שני גופים ממלכתיים נוספים מעורבים בתחזוקת אתרי תיירות. הראשון הוא קרן קיימת לישראל, שרמת התחזוקה שלה מניחה בדרך כלל את הדעת, ובשנים האחרונות דואגת לפיתוח שבילים, בכלל זה שבילי אופניים. השני הוא המרכז הארצי למקומות הקדושים.

8.2.4. רשות הטבע והגנים אינה מטפלת בכנסיות, במנזרים ובאתרים בעיר העתיקה בירושלים ובסביבתה. באתרים שבבעלות כנסיות או מנזרים, כגון "הר האושר" בצפון הכנרת, שעות הפעילות מוגבלות. עובדה זו מקשה מאוד על קבוצות ועל מטיילים בודדים.

8.2.5. הכנסות רשות הטבע והגנים נפגעו מאוד מהשפל התיירותי של השנים האחרונות. כיום המצב משתפר, אולם לרשות עדיין אין די אמצעים להשקעות באתרים.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

8.2.6. רמת השירותים של מרכזי המבקרים באתרים השונים אינה אחידה ושעות הפעילות של חלק מהם אינן נוחות. חלקם פותחו בכספי משרד התיירות/החמ"ת. התארגנות חדשה להפעלת כל מרכזי המבקרים באמצעות רשת ממותגת החלה לפעול רק לאחרונה.

8.2.7. אמנם מצב הניקיון והתחזוקה באתרי רשות הטבע והגנים טוב יחסית, אך האוריינטציה שלהם אינה תיירותית דיה בכל הנוגע לשירותי מסחר והסעדה, מרכזי מבקרים ושימוש באמצעים טכנולוגיים לצורכי המחשה.

8.2.8. דוגמה בולטת לבעיות שצוינו לעיל היא הגן הלאומי בבית שאן. במקום הושקעו יותר מ-250 מיליון שקלים חדשים, בין השאר בעבודות לפיתוח ולשימור ארכיאולוגי, ולאחרונה אף התווסף מיצג אור-קולי לילי. עם זאת, הנגישות למקום לוקה בחסר, חסרה תחבורה פנימית ואין מערכת שיווקית אפקטיבית. גם האינטגרציה עם התשתית התיירותית והמסחרית בעיר רחוקה מהנדרש. יש לציין כי האתר עדיין מתקשה להגדיל את חלקו בתנועת התיירות הנכנסת ובכוח הקנייה שלה.

8.2.9. נעשו בעבר ניסיונות לפיתוח מודלים חדשים של תפעול ותחזוקת גנים ברמה המקומית, אם באמצעות רשויות מקומיות ואם באמצעות זכיינים (למשל, באשקלון, בפארק אפק בפתח תקווה, בכפר נחום, בגן השלושה, במעיין חרוד, באשכול ובחוף הבונים). עד כה לא הייתה הצלחה מרובה. כפי שעולה מדבריו של מנהל חטיבת קהילה וציבור ברשות הטבע והגנים, ניסיונות רשות הטבע והגנים נמשכים מאמצע שנות ה-90. הרשות מתנגדת למודל היזמות הפרטית לנוכח ניסיון העבר.

8.2.10. חשוב להזכיר כי מרבית התיירות לארץ היא עדיין קבוצתית, ומשקלן של קבוצות הצליינות בה גדול. משך שהייה הממוצע של הקבוצות הצלייניות הצטמצם לשבוע ימים בלבד; רוב הקבוצות מגיעות למסלול התיירותי המסורתי, הכולל כמה מוקדים מקובלים. הקצבת הזמן נוקשה ביותר, וסוכני הנסיעות והמדריכים הם המכוונים אותה, ולכן אין התיירים מספיקים לבקר באתרים רבים.

8.2.11. יש לציין את הרגלי הניקיון טעוני השיפור של האוכלוסייה בארץ בביקוריה באתרי טבע ונופש. אנו סבורים כי על מערכת החינוך לחזק את המודעות לנושא לאורך זמן, הן בשפה העברית והן בשפה הערבית.

8.3. הפעולות הנדרשות

8.3.1. בחירת אתר אחד או שניים – אתר קיים (כגון כפר נחום, בית שאן או אתר קיים באזור ים המלח) או אתר מתוכנן (כגון מגדל צדק המתוכנן להקמה ליד ראש העין) – שישמשו כ"פיילוט" למודל המוצע. הדבר יבוצע בתיאום עם משרד התיירות, רשות הטבע והגנים הלאומיים ו/או רשות רלוונטית אחרת, ולאחר התייעצות עם גורמי שיווק ומפעילים בענף.

8.3.2. יושם דגש מיוחד על "תשתיות תוכן" כנדבך נוסף להעשרת חוויית האטרקציה. יוזמה זו נמצאת כעת בהליכי יישום. דוגמאות לתשתיות כאלו הן:

- "מודל קיסריה"

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- מסלולי הליכה ומסלולים המיועדים לרוכבי אופניים בצפון הכנרת (שביל סובב כנרת).

9. שילוט בדרכים

9.1. ההצעה

אנו מציעים להנחות את החברה הלאומית לדרכים, את חברת כביש חוצה ישראל ואת הרשויות המקומיות בערי התיירות, לתקן ולקדם באופן מהותי את הרמה והדיוק של הכיתוב בשלטים. את התיקון יש לבצע באופן ברור, כמקובל בעולם, תוך שימוש באנגלית, נוסף על העברית, לנוחות התייר.

9.2. רקע ואבחון

9.2.1. בכל הדרכים, הן העירוניות והן הבין-עירוניות, קיימים ליקויים בסיסיים בשילוט הלועזי. הליקויים כוללים שיבושי לשון, כיתוב לא ברור ואי קיום ההנחיות המקצועיות של האקדמיה ללשון בעניין תיעתוק מונחים עבריים באותיות לועזיות. מצב זה מקשה על התייר שאינו קורא עברית להתמצא בדרכים.

9.2.2. הבעיה תחריף עוד יותר ככל שיגדל בארץ מספר התיירים האינדיבידואליים מסוג F.I.T, המשתמשים ברכב שכור ומנווטים בעצמם.

9.3. הפעולות הנדרשות:

9.3.1. פנייה לשר התחבורה בבקשה שימנה צוות משותף למשרד התיירות/החמ"ת, לחברה הלאומית לדרכים ולמרכז השלטון המקומי; הצוות יפעיל סקר ארצי לבחינת איכות השילוט כיום ויבנה תכנית לתיקון הליקויים.

9.3.2. על הצוות לגבש הנחיות לתיקון הליקויים, תכנית עבודה ומעקב.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

10. תעופה ומסופים אוויריים

10.1. ההצעה

10.1.1. מאחר שנמל התעופה בן גוריון הוא התחנה הראשונה וגם התחנה האחרונה עבור

מבקרים מחו"ל, הוועדה ממליצה להגביר את תשומת הלב של הרשויות הרלוונטיות לכמה נושאים העלולים לפגוע בחוויית התייר המגיע למדינה או יוצא ממנה. עיקר העשייה הנדרשת היא טיפול בנושאים שיפורטו להלן:

10.1.1.1. בתחום הבידוק הביטחוני, יש ליצור מדדים לאיכות השירות, תוך מתן חשיבות לרגישות ולהתחשבות במסגרת תהליך הבידוק הביטחוני. קיים צורך לשפר את הדרכת העובדים בתחום ולכלול בקריטריונים לקבלה לעבודה ביחידת הביטחון תודעת שירות גבוהה.

10.1.1.2. הוועדה רואה צורך ביצירת פלטפורמה משותפת, שתגביר את התיאום בין הזרועות השונות של נותני השירות לבין הגורמים הביטחוניים העוסקים בנושא.

10.1.1.3. בתחום החתמת הדרכונים, הוועדה ממליצה בפני משרד הפנים לאפשר לתיירים שאינם מעוניינים בהחתמת הדרכון בנתב"ג, להימנע מהחתמה.

10.1.1.4. בתחום אשרות הכניסה לארץ, הוועדה מבקשת לחזק את עמדת שר התיירות, הפועל לביטול חובת הוויזות, במיוחד עבור מבקרים מארצות חבר העמים לשעבר (רוסיה, אוקראינה ועוד), שבהן טמון פוטנציאל להרחבת היקפי התיירות בארץ.

10.1.1.5. בתחום הבידוק לטיסות, הוועדה ממליצה לבחון דרכים להרחבת השימוש במכשירי כרטוס אוטומטי במסוף ובשירותי טרום טיסה, כדי להקטין את הלחץ על הדלפקים המספקים שירות זה בתקופות עומס בנמל התעופה בן גוריון.

10.1.1.6. הוועדה מציינת כי יש צורך לספק שירותים לתייר לאורך כל השבוע, מבלי להגביל את פעילותם בסופי השבוע, בהתאם להגבלות שהטילו השלטונות בעבר.

10.1.1.7. שיפור המסוף בנמל התעופה עובדה. כיום סובלים הנוסעים המגיעים לנמל התעופה בטיסות (בעיקר טיסות שכר) מתנאים לא נוחים ומשירות ברמה נמוכה. הוועדה ממליצה להשקיע בשיפור המסוף בנמל התעופה עובדה ובחזותו, ולהגביר את גמישות השימוש בו לחברות התעופה השונות.

10.1.1.8. הוועדה מצטרפת להמלצותיה של "ועדת סיטרמן" בנושא השמים הפתוחים, ותומכת במיוחד בהמלצות הנוגעות לצורך לפתח תשתית הולמת לפעילות חברות תעופה מוזלות (LOW COST).

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

10.1.1.9. מוצע להפוך את מסוף 1 בנמל התעופה בן גוריון למסוף ייעודי לטיסות המוזלות ולשפר, כאמור, את התנאים ואת הזמינות של נמל התעופה בעובדה.

10.1.1.10. על ממשלת ישראל להשלים את המשא ומתן עם האיחוד האירופי, במטרה לתת לחברות תעופה ישראליות וזרות אפשרויות רבות יותר להפעיל קווים אוויריים לארץ וממנה במסגרת הסכמי התעופה החדשים.

10.2. רקע ואבחון

10.2.1. נמל התעופה בן גוריון הוא נקודת המפגש הראשונה והאחרונה של התייר עם המציאות בארץ. לפיכך הוא מהווה חוליה רגישה בשרשרת תחנותיו של התייר בארץ, מבחינת האופן שבו הוא חווה את ישראל.

10.2.2. למרות היות המסוף החדש מרווח, נוח ומודרני, הרי שבתחנות שונות נגרמת פגיעה בחוויית התייר בשל היעדר תודעת שירות מספקת.

10.2.3. נקודות התורפה העיקריות הן אלה:

10.2.3.1. הבידוק הביטחוני, ובמיוחד התחקיר הפולשני (אף שאנו מבינים את צורכי הביטחון).

10.2.3.2. עיכובים ממושכים בכניסה לשערי המדינה (למשל כשמדובר בתייר עסקי, ללא אפשרות של המארחים לבצע תיאום מראש).

10.2.3.3. נקודת ביקורת הדרכונים, המסרבת להיענות לבקשת נוסעים שאינם רוצים להחתים את דרכונם, וסובלת מעומס רב בתקופות שיא בנמל.

10.2.3.4. רמת השירות בתחנות השונות שהתייר עובר במסוף.

10.2.3.5. היעדר הגמישות בתפעול נמל התעופה עובדה שליד אילת.

10.3. הפעולות הנדרשות

פנייה לשר התחבורה ולרשויות הנוגעות בתעופה (רשות שדות התעופה, הנהלת נמל התעופה בן גוריון, משרד הפנים, משרד החוץ ויחידת הממונה על הביטחון בנתב"ג בשירות הביטחון) ליישום ההמלצות הנ"ל.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

פרק ד' - דוח ועדת המשנה לדירוג מתקני אכסון

1. דירוג מתקני אכסון: בתי מלון

1.1. ההצעה

אנו מציעים להנהיג שיטת דירוג חדשה לבתי מלון, שתהיה מקובלת בענף. אין הכוונה לחדש את שיטת הדירוג הממשלתית (שבוטלה ב-1998), אלא להתבסס על דירוג וולונטרי במתכונת מסחרית מטעם גורם בין-לאומי בעל מוניטין. מוצע כי הנהגת הדירוג תיעשה בפורום משותף למשרד התיירות, התאחדות המלונות וכן לשכת מארגני תיירות נכנסת וארגוני צרכנים.

1.2. רקע ואבחון

1.2.1. בעולם נהוגות שיטות דירוג מגוונות (ראה נספח 1 בכרך ב'). על פי סקרי WTO וארגונים אחרים, קיימות בעולם שיטות שונות, בהן רשמיות-מנדטוריות או וולונטריות, ממשלתיות ומסחריות, בדרג הלאומי ו/או המקומי וכו'. קיימות שיטות ששמות דגש על מאפיינים פיזיים ושיטות המתחשבות ברמת השירות, בנוחות ובגורמים שונים המשפיעים על שביעות רצונם של הצרכנים. לרוב, אין אחידות בין המדינות ואין אפשרות להגיע לדירוג עולמי כולל.

1.2.2. היעדר שיטת דירוג כלשהי במגזר המלונאי בארץ אינו מאפשר בקרה והנעה לשיפור טיב המוצר. התייר והצרכן מקבלים אפוא מידע לקוי, שעלול ליצור פערי ציפיות, שעלולים להחריף ככל שמספר התיירים הנכנסים לארץ יגדל ורבגוניותם תגדל אף היא. אבחנה זו היא אחת מני רבות שהופיעו בדוח "ארנסט אנד יאנג" והיא מקובלת על הוועדה הנוכחית. הוועדה בחנה את הנושא לעומק, בין היתר באמצעות סקירות בין-לאומיות וחוות דעת של גורמים מקצועיים מענף התיירות, של סיטונאים מובילים בחו"ל (במסגרת סקר מיוחד שנערך עבור הוועדה בעזרת לשכות השיווק של משרד התיירות באירופה) ושל ארגונים המייצגים את המשתמשים. נציגי הסוכנים וארגוני הצרכנים מביעים תמיכה עקרונית בשיטת דירוג מלונות, שתשמש כקו מנחה.

1.2.3. מן הבדיקות שנערכו עולה כי גם הסוכנים המקצועיים מדווחים על קושי רב בהערכת מלונות ובהשוואות מחירים, בהיעדר שיטת דירוג מקובלת. סקר משנת 1996 מצא שמרבית הציבור תומך בהפעלת שיטת דירוג.

1.2.4. בשל ההתפתחויות הביטחוניות בעשור האחרון חווה מגזר המלונאות בישראל, במיוחד בשנים 2001-2005, משבר קשה. המצב הביטחוני הביא לשפל בתיירות הנכנסת, לשחיקה בשולי הרווחיות וללחצי נזילות. עיקר הפגיעה היה בבתי מלון ברמות הנמוכות והבינוניות.

1.2.5. דירוג מלונאות חיוני במיוחד בתקופות של יציאה ממשבר והתחדשות של המוצר. מהלך כזה בישראל, בתנאים מסוימים, יכול להביא לזירוז הליכי שדרוג איכותי ולהשקעת מאמץ מוגבר בשיפור השירות. התחרות אף היא מחייבת שדרוג השירות לנוכח ההיצע של הארצות השכנות, הנהנות מיתרונות שונים, כגון עלויות נמוכות, ומצליחות למשוך אליהן רשתות בין-לאומיות.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

1.2.6. אין כמעט ארץ תיירות שאינה מנהיגה שיטת דירוג כלשהי. במובן זה, ענף המלונאות בארץ מהווה דוגמה שלילית חריגה, שאינה תואמת את מגמת הגלובליזציה.

1.2.7. בכמה מדינות ברחבי העולם (כדוגמת ארצות הברית מצד אחד, ומצרים וירדן מצד שני) יש מספר גבוה של רשתות ניהול בין-לאומיות ושיעור מיתוג גבוה, המאפשרים לצרכן התמצאות נוחה ומהירה. בישראל, לעומת זאת, רק כשליש מבתי המלון משתייכים לרשתות ניהול בין-לאומיות; יתר על כן, נעשה בארץ שימוש בשיטת הכוכבים הגם שנאסרה לשימוש על פי חוק בגלל קושי מהותי בבחינת אלטרנטיבות.

1.2.8. מגבלות המערכת הממשלתית אינן מתאימות, להערכתנו, לצרכים הדינמיים של הקמת שיטת דירוג ותחזוקתה בהמשך. לדעת הוועדה עדיפה שיטה אחרת (מסחרית), שתיעזר בגורם מעריך בלתי תלוי. מכיוון שבישראל יש שוק אכסון מצומצם יחסית ומגבלות גיאוגרפיות, קיים חשש שחוסר הכדאיות עבור המעריך ירתיע אותו מלפעול בארץ ויעורר בעיה מבחינת ההיתכנות העסקית.

1.2.9. לפיכך, בשלבים הראשונים של המהלך, יש מקום למעורבות משותפת של הממשלה ושל גורמי הענף בגיבוש העקרונות ובמציאת השותפים לאחריות ולמקורות המימון. השתתפות ממשלתית במימון יכולה לסייע לגייס את שאר הכסף. כל זאת רצוי שיעשה ללא מעורבות ממשלתית בגיבוש מערך הדירוג עצמו, מעבר לעקרונות המנחים.

1.3 הפעולות הנדרשות

1.3.1. קבלת הצעות מקדמיות מגורמים מסחריים בעלי ניסיון בין-לאומי, ופרסום הליך R.F.I (בקשה לקבלת מידע) מטעם משרד התיירות.

1.3.2. הקמת "פורום" שילווה את תהליך דירוג בתי המלון, ויבצע מעקב שוטף כדי לוודא ביצוע איכותי של היישום. את הפורום ימנה שר התיירות, והחברים בו יהיו נציגים ממשרד התיירות, מהתאחדות המלונות, מלשכת מארגני תיירות נכנסת, מנציגות בעלי הצימרים, מארגוני צרכנות וכן כמה מומחים חיצוניים.

1.3.3. איתור והתקשרות עם גורמים מסחריים מיומנים מחו"ל (כדוגמת מדריך MICHELIN בצרפת, RAC בבריטניה, MOBIL ו-AAA בארה"ב או TRIP ADVISOR ו-NORTH STAR), כדי לקבוע בעזרתם את שיטת הדירוג ולבנות את מערך הבקרה השוטפת שלו.

1.3.4. קביעת שיטת הדירוג האופטימלית לתנאי הארץ תיעשה על פי אחד המודלים הרווחים בעולם או על פי שילוב בין המודלים הללו והתאמתם לצרכים ולמאפיינים הייחודיים לארץ. הפורום הייעודי ימליץ על הטכניקה לגיוס הגורם המדרג. עצם ההפעלה של מערך גילוי נאות (ראה סעיף 4 בהמשך פרק זה) בענף המלונאות עשוי לסייע ביצירת תשתית המידע של מערך הדירוג המוצע.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

2. שדרוג בתי מלון קיימים

2.1. ההצעה

2.1.1. הקמת קרן ייעודית לשדרוג הענף:

2.1.1.1. המלצתנו היא להפעיל קרן לשדרוג והרחבה של מלונות קיימים. הקרן תמומן מכספי מקורות ממשלתיים ובנקאיים. הסכום שיעמוד לרשות הקרן ותנאיה אמורים לאפשר יצירת מנוף לשדרוג פיזי של המצאי הקיים, במיוחד של בתי מלון קטנים ובינוניים ומיוחד באזורי העדיפות לפי צורכי השוק.

2.1.1.2. ייעודי הקרן:

- שדרוג פיזי
- תוספת חדרים
- מימון התאמה לדרישות רישוי עסקים
- התאמה לדרישות חוק הנגישות לנכים ו"תקינה ירוקה"
- סיוע להכשרה מקצועית של כוח אדם

2.2. רקע ואבחון

2.2.1. בעשור האחרון חלה נסיגה משמעותית ברמתם של חלק מבתי המלון בישראל. בתי מלון אלה נמנעו מלהשקיע כספים הן בתחזוקת המבנה והן בחידושו ובהתאמתו לצרכים המשתנים בענף. הבעיה באה לידי ביטוי בעיצוב מיושן, בחזות פיזית לא מושכת ובהיעדר תחזוקה וחידוש בכל פינות המלון, לרבות חדרים, חדרי רחצה, שטחים ציבוריים, ריהוט ומתקנים מודרניים.

2.2.2. ההתייחסות מראש לענף המלונאות אינה כאל תעשייה (קרי: מפעל יכול לקבל סיוע להחלפת מכונה לצורך ייצור מתקדם יותר, ואילו בית מלון לא יכול לקבל סיוע בשדרוג המתקנים שלו). הליקוי הזה הוא שורש רמת השירות הנמוכה הניתנת כיום בישראל.

התקציב הממשלתי לעידוד השקעות הון מיועד רק להרחבות ולהקמה של בתי מלון חדשים. תקציב זה מוקצה כיום ב"מכרזי תיחור", על פי קריטריונים מוגדרים ועל פי סיווג לפי שלוש רמות פיזיות. אלא שגם כאן קיים ליקוי בסיסי בתהליך: לאחר מתן הסיוע הכספי, אין תהליך של מעקב ובקרה לאורך זמן, שיבטיח את שמירת הרמה בבתי המלון.

2.2.3. יש להדגיש כי שינוי הטעם בענף מדי כמה שנים, בצירוף ההתפתחות הטכנולוגית, מביאים כשלעצמם צורך ידוע בהתחדשות פיזית, בהחלפה של אביזרים, בשדרוג מערכות ובהתאמת רמת השירות. מלבד זאת, קיימת השפעה שלילית של תהליך "ההזדקנות" של חדרי המלון בישראל, שהוא קיצוני יותר מהתהליכים המקבילים אצל המתחרים באגן הים התיכון. כיום, גיל ממוצע של מלון בישראל הוא כ-24 שנים. מלון מיושן מתקשה לעמוד בתנאי התחרות.

2.2.4. במקרים מסוימים התגלה אי טיפול יסודי אף במפגעי בטיחות ותברואה שאותרו על

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

ידי הרשויות המוסמכות. כמחצית מבתי המלון בארץ פועלים, מסיבות שונות, ללא רישוי עסקים. מלון ללא רישיון עסק מנוע מלקבל ממושרד התיירות אפילו מעמד בסיסי של מלון רשום.

2.2.5. לאחרונה ענף המלונאות עומד בפני הצורך להשקיע משאבים כספיים לצורך התאמת המלון לאנשים בעלי מוגבלויות, מתוקף חוק נגישות נכים. ההשקעה עומדת על מיליון עד מיליון וחצי שקלים חדשים במוצע עבור כל מלון. כמו כן על המלונות להקציב משאבים להתאמתם לשמירה על איכות הסביבה, עניין שמלבד חשיבותו הערכית, נושא חשיבות שיווקית גדלה והולכת.

2.2.6. חלק מבתי המלון מתקשים להשיג מימון זמין לצרכים הנזכרים לעיל בשל שחיקת הרווחיות והחמרת המצב התזרימי בתקופת המשבר שפקד את הענף בראשית העשור הנוכחי. זאת ועוד: הבנקים מערימים קשיים על גיוס אשראי לצורך שדרוג ובנייה של בתי מלון.

2.2.7. על פי הערכות של התאחדות המלונות ומשרד התיירות, יש יותר מ-15 אלף חדרים שאינם זוכים לשיפוצים ולשדרוגים הנחוצים להם. החדרים הללו מהווים כשליש ממצבת החדרים הפעילים בענף.

2.2.8. במקרים מסוימים, המצב הגיע לידי כך שהמלון נסגר והנכס הוסב לצרכים אחרים. על פי ההערכות, קרוב ל-3,000 חדרים נגרעו בשנים האחרונות ממצבת חדרי המלון הפעילים. נתון זה אינו כולל חדרי מלון שאינם ראויים לשימוש, כך שיש להניח שהמחסור בחדרים גדול ממספר זה.

2.2.9. על פי הערכות מוסמכות, רמת המוצר התיירותי בתחום המלונאות בארץ, במוצע ובהכללה, נופלת מהמקובל בארצות תיירות מתקדמות. מרבית התיירים כיום מגיעים מארצות תיירות מתקדמות, שמהן צפוי גם להגיע עיקר התיירים הפוטנציאליים לשנים הקרובות. מצב זה עלול להחריף את פערי הציפיות הקיימים כיום והמתבטאים בכך שבסקרי שביעות רצון, הנערכים לתיירים זרים בסיום ביקורם בישראל, מתקבל ציון נמוך יחסית בסעיף "תמורה למחיר". המצב עלול גם לפגוע בכושר התחרות של הענף, במיוחד לנוכח ההתקדמות המשמעותית שחלה בארצות שכנות. הרמה הפיזית הירודה, בשילוב עם רמת השירות שאינה תואמת סטנדרטים מודרניים, גורמת נזק לתדמית השיווקית של הענף.

2.2.10. ההשפעה של כניסת בתי מלון חדשים לענף תלויה בתהליך ארוך, שצפוי להימשך יותר מחמש שנים, כיוון שההשקעה בבניית מלון חדש יקרה וארוכה בהרבה משדרוג והרחבה של מלון קיים.

2.2.11. החל באמצע שנות ה-90 בוטלו קרנות ממשלתיות לשיפוצים (להוציא הקצבה חד פעמית לקראת שנת 2000), למרות הצורך בחידוש פניהם של מלונות קיימים רבים.

2.2.12. אומדן עלות השיפוצים הנדרשים נע בין 20 אלף דולר לבין 40 אלף דולר לשדרוג יסודי של חדר (ראה נספח 5 בכרך ב', מסמך שהוגש על ידי התאחדות בתי המלון).

2.2.13. יש צורך דחוף בסיוע להכשרה המקצועית של כוח האדם הקיים. בשנים האחרונות

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

נפלטו מהמערכת עובדים מקצועיים רבים, ובתי המלון מסתמכים על כוח אדם זמני בחלק מהתפקידים, בפרט במשרות הזולות יחסית. גם זמן ההסתגלות ומשך לימוד התפקיד התקצרו מאוד. להרכב העובדים ולרמת ההכשרה המקצועית שלהם נודעת חשיבות קריטית מבחינת השירות לתייר, מסיבות מובנות.

2.3. הפעולות הנדרשות

2.3.1. משרדי התיירות והאוצר סיכמו לאחרונה על הנהגת קרן חדשה למימון שיפוצים בשנת 2008. התקציב המוערך של הקרן הוא כ-120 מיליון שקלים חדשים והוא מבוסס על מקורות ממשלתיים ובנקאיים כאחד. נקבע כי המימון הישיר מתקציב המדינה הוא כ-20 מיליון שקלים חדשים בשנתיים; היחס בין כספי התקציב וסך המקורות, כולל אשראי בנקאי, הוא אפוא 1:6 לערך. נכון להיום, טרם סוכמו הפרטים הפיננסיים ותנאי המימון, ומשרד התיירות עוד לא הגיע למבנה סופי של "מודל" להקצאת כספי הקרן.

2.3.2. הוועדה ממליצה על הקצאת תקציב מוגדר לצורך התחדשות בתי מלון קיימים. התקציב ישוריין לתקופה של 3-5 שנים. הסכום הריאלי לפעילות המתוכננת של הקרן גדול פי 3-4 לפחות מהסכום שהוחלט להקציב לה. כמו כן אנו מציעים ש--20% 15% מהסיוע למלון יינתנו בתור מענק או הלוואה עומדת. בתנאים אלה יהיה אפשר לאכוף את הדרישה לקיום מעקב רב שנתי.

2.3.3. מוצע להקים צוות משותף למשרד התיירות, למשרד האוצר ולהתאחדות בתי המלון, לצורך קביעת קריטריונים מוסכמים להקצאת הכספים הנ"ל. אם תוקם הקרן המוזכרת לעיל בתנאים משופרים, צפוי ביקוש יתר לקבלת סיוע כספי. לדעתנו, על הקריטריונים המנחים לכלול, בין היתר, את הקריטריונים הבאים: קדימות לבתי מלון קטנים ובינוניים, מועד השיפוץ האחרון של המלון, תוספת חדרים, ומתן עדיפות לאזורים שבהם צפוי מחסור בחדרים (ולאו דווקא על פי הקריטריונים של חוק עידוד השקעות הון), דוגמת תל-אביב-יפו וירושלים.

2.3.4. יש להדגיש כי אימוץ ההמלצות, שנזכרו לעיל בנוגע לסיוע הכספי והמנהלי לענף, חיוני להצלחת השדרוג הנדרש בסקטור המלונאות.

3. טיפול בתהליך רישוי של בתי מלון והגדרת "מלון רשום"

3.1. ההצעה

3.1.1. אנו מציעים כי משרד התיירות יעדכן את ההגדרות של "מלון" ושל "מלון רשום" שבסמכותו, המבוססות עדיין על חוק שירותי תיירות, 1976. ההגדרות יתייחסו גם לתמורות שחלו בשנים האחרונות בתמהיל האכסון, לרבות יחידות נופש ("אכסון מיוחד") ויחידות אירוח כפרי (צימרים, להלן: "לונדריים"). חשיבות העדכון נובעת מכך שהגדרת המונח "מלון" נעשתה לפני שנים רבות, טרם הופעת דפוסים חדשים ומגוונים של מתקני אכסון.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

3.1.2. הוועדה קוראת להשלמת היישום של המלצות הוועדה הציבורית לייעול תהליך רישוי העסקים ("ועדת הבר") בפני מגזר המלונאות, וכן להרחבת הזכאות למעמד של "מלון רשום".

3.2. רקע ואבחון

3.2.1. למחצית מבתי המלון בישראל אין כיום רישיון עסק תקף. עובדה זו אינה מאפשרת למשרד התיירות להעניק להם מעמד בסיסי של "מלון רשום". הגדרת מלון רשום מעניקה סטטוס בסיסי של בית מלון לצרכים שיווקיים בעיקר בקשר עם קבוצות תיירים, וכן זכאות להטבות מס מסוימות (כפי שתיארה הממונה על בתי מלון במשרד התיירות).

3.2.2. קיימות כמה סיבות לבעיית רישוי העסקים, ובתוכן אפשר למנות קשיים בסגירת ההתחשבות הכלכלית עם הוועדות המקומיות לתכנון ובנייה, ואי עמידה בתקנים של רשויות ציבוריות (כדוגמת שירותי הכיבוי וההצלה או משרד הבריאות). לתמונת מצב זו יש השלכות שליליות בתחומים מרכזיים, כגון ביטוח ואמינות המידע המסופק לציבור.

3.2.3. חשוב להדגיש שבעיית רישוי העסקים היא בעייה לאומית החורגת מתחום המלונאות. השיעור הארצי הממוצע של עסקים לא מוסדרים בכלל ענפי המשק עומד על כ-30%, וחלקו נובע מבעיות בתכנון ובבנייה ומדרישות שירותי הכיבוי וההצלה ומשרד הבריאות. בתחום המלונאות, תהליך הרישוי כרוך בהוצאות כלכליות כבדות יחסית, בשל גודל המבנה ומספר המתקנים בתוכו, והוצאות אלה מכבידות ביתר שאת על מלונות קטנים. בשנים האחרונות, הקימו משרדי האוצר והפנים ועדה ("ועדת הבר") שבחנה והציעה שיפורי ייעול משמעותיים בתחום רישוי העסקים.

3.2.4. הוועדה דנה בנושא והתרשמה שטרם מוצו האפשרויות לפישוט וזירוז התהליך בענף המלונאות.

3.3. הפעולות הנדרשות

3.3.1. מעקב אחרי קצב יישום השינויים בתהליך הרישוי על פי המלצות "ועדת הבר". הדבר ייעשה באמצעות **מטה חרום** משותף לנושא רישוי העסקים, שיכלול נציגים ממשרד התיירות ומהתאחדות המלונות, נציגים ממשרד הפנים ומהשלטון המקומי ויועצים משפטיים.

3.3.2. מוצע להכריז על פרק זמן מרבי להשלמת ההיערכות של כל מלון (המלצתנו היא לקבוע פרק זמן מרבי של שנתיים).

3.3.3. בד בבד מן הראוי לעדכן את הקריטריונים המיושנים ולמצוא דרכים לחיזוק ולתמרוץ של הרחבת התחולה של "מלון רשום".

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

4. הצהרה עצמית של גילוי נאות בענף המלונאות

4.1. ההצהרה

4.1.1. **אנו מציעים שהתאחדות המלונות תיזום פנייה לחבריה בבקשה שיחתמו על אמנת שירות, שבמרכזה חובת גילוי נאות בכל הפרסומים הרשמיים של המלון ו/או הרשת.** פנייה זו תתבצע כחלק מהחלה רחבה של חובה זו על ענף התיירות כולו, כאמור בסעיף 2 לפרק ג'.

4.1.2. רשימת המצטרפים לאמנה (ראה נספח 5 בכרך ב') תוצג באתר התאחדות המלונות הרשמי וכן באתר הרשמי של משרד התיירות. לצורך כך יש ליצור רשימה מוסכמת של שדות חובה והגדרות הכרחיות, שיתארו את המלון ואת סל השירותים הבסיסי שלו. בין היתר יצוין סיווג המלון על פי הצהרת הבעלים, ותפורט מערכת של הגדרות מובנות (לדוגמה: מתקנים, מיקום, חדרים משופצים וכו').

4.2. רקע ואבחון

4.2.1. השימוש הגובר באינטרנט והתלות בו יוצרים צורך בהגברת אמינות הפרסומים ברשת ובכל אמצעי פרסום אחר, בהתאם למתואר בסעיף 2 לפרק ג'. כמו כן יש להקל על התייר והצרכן לערוך השוואות בין ההצעות החלופיות.

4.2.2. להערכתנו, הצטרפות לאמנה של "גילוי נאות" תקנה למלון גם יתרונות שיווקיים. אנו מציעים שמשרד התיירות, בתיאום עם התאחדות המלונות, יעמיד לרשות המלונות שיצרפו להסדר המוצע משאבים לשיווק תדמיתי.

4.3. הפעולות הנדרשות

4.3.1. ניסוח אמנת השירות והפצתה בין חברי התאחדות המלונות באמצעות אתר התאחדות המלונות.

4.3.2. הכנת נספח עם הגדרות מוסכמות בנוגע לנתוני החובה בפרסום. דבר זה ייעשה בתיאום עם משרד התיירות, עם לשכת מארגני תיירות ועם ארגוני צרכנים. הנספח הנ"ל יופיע באתר המלון או הרשת, באתר התאחדות המלונות ובאתר התיירות של משרד התיירות (ראה נספח 5 בכרך ב').

5. ענף האירוח הכפרי

5.1. ההצהרה

5.1.1. **הסדרת ענף האירוח הכפרי לבניית תשתית הן בהיבט רישוי העסקים והן בהיבט השירות, ובתיאום עם הארגונים הפרטיים והארגונים הציבוריים המלווים את הענף.** אנו ממליצים לעודד, בשלב ראשון, החלה של רישוי בסיסי (רישוי עסקים), הנעדר אצל חלק הארי של היחידות הקיימות. כמו כן על משרד התיירות לעודד את גורמי הענף גם בנוגע לקידום אמינות הפרסומים לצרכן, חובת ה"גילוי הנאות" וההצטרפות ל"אמנת שירות" אפקטיבית.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 5.1.2. מומלץ שמשרד התיירות ימשיך ויסייע למיתוג מחודש של בעלי צימרים המעוניינים לפנות גם לפלחי השוק של תיירות נכנסת.
- 5.1.3. כחלק מההמלצה למיתוג מחדש של הענף פנה יושב ראש הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל לאקדמיה ללשון העברית, והציע לקבוע שם עברי לצימר: **לונדר** (ראה נספח 5 בכרך ב'). בדברי ההסבר מפרט היו"ר: ה"לון" – מלשון לינה, כמובן, וגם מלון בלי ה"מ"; ה"דר" – מהחדר (הצימר ה"מקורי") בלי ה"ח", וגם דרך (בלי ה"ך"). המילה **לונדר** גזורה במשקל פונדק, אורחן.
- 5.1.4. בעלי הצימרים יידרשו להסכים לאימוץ אמנת שירות וקריטריונים בין-לאומיים (אירופיים) לדירוג. אנו מעריכים שמהלך זה עשוי להתפתח, בהדרגה, למהלך וולונטרי רחב למדי של דירוג צימרים.
- 5.1.5. חשוב לציין כי לדעתנו, אין כרגע מקום לכלול את ענף האירוח הכפרי בשיטת הדירוג החדשה, אלא ליישם את ההמלצות הנוכחיות לעיל בשלב ההמשך.
- 5.1.6. על משרד התיירות להמשיך לכלול את האירוח הכפרי בתדריך "הנחיות לתכנון בתי מלון ומתקני אכסון אחרים" (מבלי להתחייב בנוגע לזכאות לסיוע לפי חוק עידוד השקעות הון). התדריך עתיד להתעדכן בקרוב.
- 5.2. **רקע ואבחון**
- 5.2.1. בישראל יש כיום קרוב ל-8,000 יחידות אירוח כפרי (צימרים), רובן בצפון הארץ, בעיקר במושבים, וקצב הצמיחה הגבוה נמשך. התפתחות הענף הייתה ספונטנית ונתמכה בביקוש בשוק המקומי ובדחף לפתח מקורות תעסוקה ביישובים פריפריאליים ובמושבים. לצד משרד התיירות מסייעים לענף גם משרדים אחרים (משרד החקלאות והכפר והרשות לפיתוח הגליל והנגב), בעיקר באופן עקיף ומתוקף החלטות ממשלה פרטניות.
- 5.2.2. חלק מהצימרים עומדים בסטנדרטים גבוהים מהמקובל בעולם (באירופה, למשל, ה"צימר" נחשב בדרך כלל למוצר אכסון עממי יחסית), אולם באחרים הרמה אינה נאותה. גם המחירים גבוהים יחסית למקובל בעולם. עיקר הביקוש לצימרים בא מתיירות פנים, בעיקר משפחות וזוגות.
- 5.2.3. מבחינה שיווקית, הענף מצליח מאוד בשוק הישראלי, אף שעדיין אין לו כמעט נגישות לתיירות נכנסת. שיווק הצימרים נשען בעיקר על האינטרנט.
- 5.2.4. רמת הסיכון הכלכלי בענף התיירות הכפרית גבוהה למדי והענף חשוף למחזוריות. הענף סובל גם ממגבלות טבעיות של היעדר מקצועיות וחסרונות של גודל. ניכרת מגמה של עלייה בדרישות הצרכנים ובתקני הבטיחות לרישוי עסקים.
- 5.2.5. אין בענף אחידות ברמת יחידות האירוח השונות ואפשר למצוא ליקויים באמינות המידע הפרסומי לציבור. נושא הרישוי מתעכב, בין היתר, בשל אי הסדרת תהליכי הרישום וההתחשבנות עם מנהל מקרקעי ישראל ועם ועדות התכנון.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

5.2.6. לאחרונה הוקם ארגון המאגד חלק מבעלי הצימרים. על פי הצהרת הארגון, אלה יעדיו:

5.2.6.1. הכרה רשמית בענף

5.2.6.2. הפצת אמנת שירות (עד כה הוצג מסמך שאינו עונה על ציפיות

הוועדה

5.2.6.3. דירוג, בקרת איכות ואמינות המידע (טרם נעשה דבר בתחום זה)

5.2.7. תנועת המושבים, בתיאום עם ה"פורום לתיירות כפרית" (המשותף לכמה מועצות אזוריות), פועלת בו בזמן להקמת ארגון-על שייצג את הענף. עדיין יש קשיי תיאום בין כל הגופים הציבוריים והפרטיים העוסקים בנושא, ובהם ארגון הצימרים הארצי, תנועת המושבים, עמותות תיירות מרחביות, הרשות לפיתוח הגליל ועוד.

5.2.8. הרשות לפיתוח הגליל מפעילה זה כשנה, בתיאום עם משרד התיירות, "פיילוט" בראש פינה ובגליל, לבחינת התאמת התיירות הכפרית לצורכי התיירות הנכנסת. פעולה זו נעשית בעקבות פניות מעמותת צח"ר (צפת, חצור וראש פינה) ובקשות של גורמי שיווק אירופיים, בעיקר צרפתיים. דוגמה להצלחה בצעדים אלה היא קפריסין, שבה התיירות הכפרית נהפכה זה מכבר לחלק מהמוצר התיירותי המשווק בהצלחה לתיירים. הניסוי כולל התייחסות להיבטים של אחדות בסטנדרטים, אימוץ קריטריונים של גילוי נאות, תחזוקה ובטיחות, רמת שירות ודירוג הצימרים. דירוג זה מתבסס על דירוג המוכר באירופה. בשלב הראשון תתקיים הסמכה על ידי גופים מקומיים, המקיימים הסכמי שיתוף פעולה עם ארגונים ציבוריים של תיירות כפרית באירופה, דוגמת EUROGITIS. כמו כן הכוונה להפעיל מערך הזמנות יחיד, מיתוג ועוד. עד כה התגבש גרעין של כ-100 תיירים שהצטרפו לקבוצה זו.

5.3. הפעולות הנדרשות

5.3.1. הכללת יחידות האירוח בתדריך ההנחיות הפיזיות המתעדכן של משרד התיירות.

5.3.2. התארגנות עצמית של הענף, כך שיהיה לו ארגון מייצג בעל אחריות ציבורית.

5.3.3. הכללת הצימרים, באמצעות הארגונים המייצגים שלהם, במערכת ה"גילוי הנאות". ראה הצעת תנועת המושבים (ראה נספח 4 בכרך ב').

פרק ה – דוח ועדת המשנה לנושא התקינה

1. תקינה והתעדה בתחום התיירות (שירותי תיירות ומקצועות תיירותיים)

1.1. ההצעה

1.1.1. תקינה וולונטרית בתחום התיירות

1.1.1.1. אנו מציעים שמשדד התיירות יפנה למכון התקנים בבקשה להקמת ועדת תקינה בתחום התיירות (ראה נספח 5 בכרך ב'). כמקובל וכנדרש בחוק התקנים, יאותרו כל בעלי העניין הרלוונטיים לשירותי התיירות השונים, לרבות נציגות של ארגוני צרכנים, וישולבו כשותפים בפעילות הוועדה. הוועדה תקבע לוחות זמנים וסדרי עבודה בנושא התקינה. עוד תקבע הוועדה סדרי קדימות ליישום חלקיו השונים של התהליך הנ"ל.

1.1.1.2. מומלץ שהוועדה תאמץ, במידת האפשר, תקנים קיימים ממדינות בעלות מאפייני תיירות דומים לישראל. צעד זה יוכל לשפר את רמת השירות התיירותי בארץ.

1.1.1.3. אנו מציעים שנציגי ענף התיירות ומשדד התיירות יהיו שחקנים מרכזיים בוועדה שלעיל.

1.1.2. השתתפות בתקינת שירותי תיירות בין-לאומית

1.1.2.1. מומלץ שהוועדה הטכנית לתיירות, לצד פעילותה הרגילה, תהווה "ועדת מראה" לוועדת התקינה הבין-לאומית לתיירות, הפועלת במסגרת ארגון התקינה הבין-לאומי (ISO). זאת כדי להתעדכן וללמוד ממדינות מצליחות החברות בוועדה, וליישם את המגמות העכשוויות בתקינה הבין-לאומית.

1.1.2.2. ישראל, באמצעות מכון התקנים הישראלי, חברה במעמד (Participant) P בוועדה הבין-לאומית שלעיל (ISO/TC228). מומלץ להבטיח את ההשתתפות הישראלית הפעילה בפעילות הוועדה הבין-לאומית.

1.1.3. התעדה בתחום התיירות

1.1.3.1. מומלץ להקים מערכת התעדה ייעודית וולונטרית לתחום שירותי התיירות, שתכלול עסקים וגופים לא עסקיים בתחום שירותי התיירות. הדגש יהיה על התעדה לאיכות המוצר המסופק.

1.1.3.2. הוועדה ממליצה לייצר הגדרות, תיאורי תפקיד ודרישות מינימום לבעלי מקצועות שונים בתחום שירותי התיירות, בין שמקצועות אלה מחייבים רישוי ובין שאינם מחייבים רישוי ופיתוח מערכת התעדה.

להלן רשימת המקצועות העיקריים בסקטור התיירות:

- צוות בבתי מלון: מנהלים, חדרנים, מלצרים, אנשי קבלה וכדומה

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- מורי דרך (המקצוע היחיד המצריך רישוי ממשלתי בסטטוס התחיקתי הקיים)
- מפעילי אטרקציות למיניהן
- סוכני נסיעות
- מובילי תיירות : אוטובוסים ומוניות אשכול

1.1.4. הטמעת המערכת

מומלץ לנקוט שורה של צעדים בתחום ההדרכה, ימי עיון, הטמעה של מערך התקינה וההתעדה הייעודיים ותמריצים מטעם הממשלה.

1.2. רקע ואבחון

1.2.1. חלק מהפונים לוועדה במסגרת "קול קורא" הביעו תמיכה ברעיון התקינה בתחום התיירות או במרכיביו. חלק מהשחקנים העיקריים בתחום התייחסו גם הם בצורה חיובית לתקינה (וולונטרית), אך הצביעו על היבטים שעלולים להכשיל פעילות כזו. אנו חולקים על ההערכה כי פעילות זו תיכשל, וביכולתנו להציג תימוכין מוצקים לכך.

1.2.2. גורמים מהענף הביעו חששות מסוג אחר בנוגע לדרישה לסטנדרטיזציה (במובן האחדה), שאינה מתיישבת עם חשיבות הגישה היצירתית, הנדרשת כדי להצליח בשוק. בהקשר זה ראוי לציין כי פעילות התקינה לא תביא לכך שפעילויות ועסקי תיירות ישכפלו זה את זה. נהפוך הוא, התקינה עשויה לחזק בידול ולשפר את כושר התחרות של העסק, וביכולתה לאפשר שמירה על הייחודיות והגמישות התפעולית והעסקית של עסקי התיירות.

1.2.3. חשיבות הנושא ברורה כיום לחוגים רחבים בענף האירוח הכפרי, המביעים נכונות להיכנס מרצונם לתהליך של תקינה, בדומה למקובל באירופה.

1.2.4. על פי התכנית העסקית של TC228, התקינה בתחום שירותי התיירות עשויה להניב יתרונות תועלתיים, וחלקם עשוי לבוא לידי ביטוי גם ברמה הלאומית:

1.2.4.1. יצירת שקיפות בפעילות הענקה וקבלה של המוצרים והשירותים

1.2.4.2. הגברת רמת האמון של הצרכן בשוק התיירות

1.2.4.3. קידום המסחר ההוגן בשוק התיירות

1.2.4.4. עידוד הגנת הסביבה באמצעות זיהוי מוצרים ושירותי תיירות ידידותיים לסביבה

1.2.4.5. תמיכה במדיניות של תיירות אתית

1.2.4.6. תמיכה ב"תיירות לכול"

1.2.4.7. שיפור הביטחון האישי וביטחון הרכוש, בשילוב חידושים טכנולוגיים

1.2.4.8. העברת ידע ושיפור שביעות הרצון של הלקוח

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

1.2.4.9. שיפור מתמיד של איכות השירות התיירותי האינטגרטיבי, תוך העלאת רמת החוויה של התייר בישראל. יש להדגיש את החשיבות הסגולית של נותן השירות בכל הנוגע לאיכות השירות, משום שהוא הגורם שבא בקשר ישיר ומיידי עם התייר. מכאן חשיבותן הרבה של ההכשרה המקצועית וההתייחסות לתקנים הנוגעים לבעלי המקצוע.

1.2.5. בתחילת ספטמבר 2007 נערך בחסות מכון התקנים הישראלי סמינר בנושא "תקינה בתחום התיירות". בהרצאות שהתקיימו במסגרתו הודגמו היבטים שונים של התועלת הצפויה לכל הצדדים המעורבים בתהליך התקינה. המרצים היו נציג מכון התקנים הספרדי (AENOR) ונציג תעשיית התיירות (מתחום המלונאות) במחוז ASTURIAS שבספרד, המכהן גם כחבר בוועדת התקינה הספרדית הלאומית לתיירות (ראה נספח 5 בכרך ב').

1.2.6. מחקרים רבי היקף העוסקים בהיבטים הכלכליים של התקינה הגיעו למסקנה כי פעילות התקינה בתחום המוצרים לא זו בלבד שהיא כדאית, אלא היא גם מוצדקת מבחינה כלכלית ונושאת פירות למעורבים בה. אחת התוצאות החיוביות של תקינה בתחום מסוים (מוצרים או שירותים) היא האפשרות שבתחום הנדון לא תבוצע רגולציה ממשלתית רחבת היקף. במקרים כאלה ההתייחסות לתקינה היא כאל "Soft Law" וכתומכת ומשלימה רגולציה. נרחיב מעט בנושא זה.

1.2.7. האיחוד האירופי מנצל בהצלחה בתחומים שונים את גישת הממשל שבה מדובר. בהקשר הנדון, השיטה פועלת כדלהלן:

1.2.7.1. האיחוד האירופי מפרסם דירקטיבה המופנית למדינות החברות, שאמורות להטמיע את דרישותיה בתוך מערכות החקיקה הלאומיות שלהן.

1.2.7.2. ההנחיה כוללת דרישות ליבה, שחובה לעמוד בהן.

1.2.7.3. ארגוני התקינה האירופיים מעבדים תקנים המתייחסים לדרישות הליבה.

1.2.7.4. גופי התעדה ייעודיים מאמתים עמידה בדרישות הליבה ומתעדים כל מי שנוקד להוכחה שעשה כן. ההתעדה מתבצעת, בין היתר, גם על פי עמידה בתקנים שעבדו ארגוני התקינה האירופיים.

1.2.7.5. לאיחוד האירופי יש מערכת בקרה ומעקב אחר הטמעה ויישום של החקיקה הפורמלית והמערכת "תומכת החקיקה הפורמלית" ("Soft Law"). במקרה זה ההתעדה נעשית על פי עמידה בתקנים, המתייחסים לדרישות הליבה של הדירקטיבה של האיחוד.

1.3 סיכום

1.3.1. אחת הדרכים להראות עמידה בדרישות הליבה של הנחיה נדונה, היא להיות מותעד (בעל תעודה מתאימה) לתקן המתייחס לאותן דרישות ליבה.

1.3.2. יש להפיק לקחים מהנסיון שנצבר בארצות שונות, כדוגמת ספרד. עם זאת, חשוב לשמור על מסגרות גמישות ולא להיכנס לפירוט יתר.

2. תקינה והתעדה של תיירות בת-קיימא (Sustainable Tourism) ותיירות אקולוגית (Eco-Tourism)

2.1. ההצעה

2.1.1. מומלץ לעודד וליזום פעילות תקינה והתעדה בתחום התיירות בת הקיימא

(Sustainable Tourism) והתיירות האקולוגית (Eco-Tourism) בסקטורים תיירותיים שונים (ראה נספח 5 בכרך ב').

2.1.2. דוגמה לכך יכולה להיות תקינה והתעדה בתחום התיירות בת הקיימא ו/או התיירות האקולוגית בתחום המלונאות, האכסון הכפרי, מפעלי סיורי הטבע וכיו"ב. פעילות זו תאפשר לישראל להשתלב במגמה תיירותית עולמית מתחזקת, ובה בעת תשפר את מיצובה של ישראל כארץ תיירות ותגביר את האטרקטיביות שלה בעיני פלח שוק ייעודי ומתחזק – התיירות בת הקיימא והתיירות האקולוגית.

2.2. רקע ואבחון

2.2.1. התחום

באופן כללי, מבלי להיכנס להגדרות מפורטות, תחום ההתייחסות הוא תיירות, נקודות ההשקה בינה לבין הסביבה ותוצאות המפגש תיירות-סביבה. הגורמים המעורבים – תיירות וסביבה – והמישק ביניהן נתפסים במובן הרחב ביותר, כגון מפגש בין תיירות לטבע (דומם, צומח וחי) ובין תיירות לסביבה אנושית, על מגוון פניה ופעילויותיה. בתחום זה נכללות גם התוצאות האפשריות של מפגשים מעין אלה.

2.2.2. היקף תחום הסקירה

2.2.2.1. תחום ההתייחסות, כפי שצוין לעיל, רחב ביותר וזכה כבר לטיפול ענף. ההתייחסות מבוזרת במאמרים בעיתונות המדעית והמקצועית, בספרים, בתקצירי סימפוזיונים, במאמרי תיאורי מקרים (Case Studies) באינטרנט, בניירות עמדה ובפרסומים ייעודיים של ארגונים, מוסדות ופעילים בתחום וכיו"ב.

2.2.2.2. בנספח 5 בכרך ב' מובאת סקירה תמציתית המתייחסת לתקינה ולמערכות התעדה המיועדות לתיירות בת-קיימא ולתיירות אקולוגית.

2.2.3. הגדרות

ההגדרות המתייחסות לענייננו מובאות בנספח 5 בכרך ב'.

קיימת תשתית ענפה של חומר מקצועי, תיאורטי ומעשי, המרחיבה את ההגדרות שלעיל ותומכת בהן. במסגרת דוח זה וכדי לשמור על היקף התייחסות נאות, הובאו כאן רק ההגדרות הבסיסיות.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

2.2.4. התעדה לתיירות בת-קיימא בעולם

2.2.4.1. במסמך שפורסם ב-2002 זיהה ארגון התיירות העולמי (WTO) יותר מ-60

תכניות התעדה לתיירות בת-קיימא ולתיירות אקולוגית בכל רחבי העולם. מספר מועט מהן הן תכניות פעילות בקנה מידה עולמי, כמה מהן אזוריות ורובן לאומיות או מקומיות. כמה פרסומים ערכו השוואה בין תכניות התעדה כדי לקבוע כיצד הן שונות זו מזו וכיצד ניתן לשפרן.

2.2.4.2. מספרן הגדול של התכניות הקיימות הוביל לרמה מסוימת של חוסר מיקוד

ובלבול ביחס לתרומה היחסית של כל אחת מהן. כדי לנסות לפתור בעיה זו החל תהליך של הקמת גוף ושמר Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC), שתפקידו לבצע הסמכה (Accreditation) לתכניות התעדה העומדות בתקני בסיס מסוימים. בגלל היקף הפעילות הכרוכה בכך, אנו צופים שהקמת הגוף תארך כמה שנים.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

פרק ו' – השלכות בתחום התחיקה התיירותית והיערכות משרד התיירות

1. כללי

1.1. ההמלצות שרוכזו בדוח זה נוגעות כמעט לכל פינה במערך התיירות בישראל, החל בצורך להקים תשתית של מידע זמין, נגיש ואמין בענף ובצורך בטיפול יסודי בבתי המלון (יצירת שיטת דירוג, שדרוג פיזי של מלונות, טיפול ברישוי שלהם והכשרה מקצועית של המשאב האנושי); דרך הכנסת שינויים משמעותיים בגנים לאומיים, בניית מודל לערי תיירות ושיפור אתר האינטרנט של משרד התיירות; וכלה בשינויים רחבים הנחוצים במערך השירות לתיירים (בנמל התעופה בן גוריון, במעברי גבול ובעבודת מוניות וספקים נוספים).

1.2. במהלך תקופת העבודה של הוועדה ועם הצטברות העדויות מהשטח, התגבשה המסקנה שלפיה כוחות השוק לבדם אינם יכולים להביא לשינוי במצב. גם הרגולציה העצמית, למרות חשיבותה הרבה כשלעצמה, אין די בה לשנות את המצב. אם רוצים להוביל במהירות את השינויים הדרושים, אין מנוס מהפעלה ממוקדת וסלקטיבית של המערכת הרגולטורית ויש צורך באכיפה של הפיקוח.

2. ההיבט הרגולטיבי

2.1. כשלי השוק נובעים, בין היתר, מהמאפיינים הגיאוגרפיים והכלכליים של שוק התיירות בארץ ומהעובדה שישראל היא שוק קטן, שעלויות ההגעה אליו גבוהות יחסית. נוסף על כך, ישראל אינה מוכרת כארץ תיירות מובהקת (מעבר לשוק הצלייני והתיירות היהודית) ואין לה תשתית מפותחת של שירותים, במיוחד עבור התיירות האינדיבידואלית (F.I.T). בכל הרשויות, התרבות הצרכנית בארץ מפגרת לעומת ארצות המערב, הטיפול בתלונות צרכנים הוא חלקי ולא מסודר, ואין אכיפה מספקת של עמידה ברמת שירות סבירה.

2.2. מבחינת תיירות הפנים, ניתן לטעון כי הצרכן שנתקל בשירות גרוע עשוי לכלכל את צעדיו בהתחשב בחלופות גאוגרפיות קרובות. אין ספק שטווח התחרות מתרחב עקב העובדה שהאפשרות לנפוש בארצות שכנות, כמו טורקיה או קפריסין, היא אפשרות ריאלית מבחינת הישראלי. לעומת זאת, כאשר מדובר בתיירות חוץ, אפשרויות התיקון העצמי הן מצומצמות. חלק מהתיירים שנפגעו מרמת השירות עלולים שלא לחזור, ואף לחלוק את חוויותיהם השליליות עם תיירים פוטנציאליים אחרים.

2.3. בסוף העשור הקודם הופעלה מדיניות חקיקה "ליברלית", שהסתמכה יתר על המידה על "כוחות השוק" (ראה הפנייה לספרו של ד"ר אסף מידיני בנספח 7 בכרך ב'). במסגרת זו תוקן חוק שירותי התיירות כמה פעמים, והועברו ממשרד התיירות מספר רב של סמכויות פיקוח ישיר (ראה נספח 4 בכרך ב').

2.4. לדעת הוועדה, מן הראוי להתמקד באותם תחומי מפתח וסקטורים, שההתערבות בהם חיונית, ולא לחזור למעורבות פרטנית ולרישוי בחזית רחבה של סקטורים עסקיים בענף, כגון מסחר ובתי עסק, חניונים, מסעדות, השכרת רכב, הכשרה מקצועית וכדו'.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 2.5. לכאורה, משרד התיירות ממשיך לפקח על בתי מלון, סוכני נסיעות, מדריכים, אטרקציות ובתי עסק מסוימים, אך למעשה ניטלו ממנו בתיקוני החקיקה מסוף שנות ה-90 מרבית סמכויות האכיפה. שניים מהתחומים המעטים שבהם נותרו למשרד התיירות סמכויות פיקוח, הם רישוי מדריכי התיירים והפיקוח על סוכני הנסיעות (מבחינת חובת הגילוי הנאות והבטחת כספי לקוחות). אלא שגם במקרים אלה האכיפה בעייתית, בין היתר בשל היעדר תקנות מפורטות ובנות יישום, דבר המקל על בעלי העסקים להתחמק מאחריות.
- 2.6. דוגמאות: מיום שבוטלה רשמית שיטת הדירוג ב-1998, החוק אוסר על בתי המלון להשתמש בציון "כוכבים". עם זאת, החוק אינו אוסר על סוכני נסיעות להשתמש במינוח זה. אין גם אכיפה של האיסור המונע מסוכן נסיעות להשתמש בשירותי מדריך זר, שאינו מורשה בארץ. לבסוף, מלון שמוותר מרצונו על תעודת ה"מלון הרשום", חסין בפני פיקוח של משרד התיירות, למעט נושאים כגון הצגת מחירון ואיסור על פרסום מטעה.
- 2.7. אלה שירותי הפיקוח והתמיכה שעדיין מופעלים על ידי משרד התיירות:
- 2.7.1. ביקורות יזומות וביקורות בעקבות תלונות
 - 2.7.2. טיפול בתלונות
 - 2.7.3. אספקת מידע, שיווקי בעיקרו, לסוכני נסיעות
 - 2.7.4. הענקת אישורים לבתי עסק "תיירותיים"
 - 2.7.5. הכשרה ורישוי של מורי דרך
 - 2.7.6. פיקוח על השירות באתרי תיירות
 - 2.7.7. הפעלת לשכות מידע במוקדי תיירות
- 2.8. הוועדה לא בדקה לעומק את מערך הפיקוח והאכיפה של משרד התיירות, אולם בעקיפין נראה לנו כי מערך זה אינו יעיל ואפקטיבי דיו ויש לשפרו, תוך שימוש בכלי ניהול ובקרה מודרניים. כמות התלונות הנמוכה המדווחת בשנה אינה סבירה, למשל, מה גם שמשרד התיירות עצמו מציין כי יכולתו לאכוף נהלים בתחום זה מוגבלת למדי. לדעת הוועדה, הטיפול בתלונות הוא כלי ראשון במעלה (בכל ענפי השירות ובאופן מיוחד בענף התיירות), המאפשר לקבל היזון חוזר על תגובות הצרכן/התייר לגבי השירות שקיבל ומשוב בנוגע לסדר קדימות לשיפור. כמו כן, יש לבצע מעקב באופן סדיר, בין היתר באמצעות סקרי שביעות רצון ייעודיים בקרב ציבור התיירים, ובמיוחד בקרב התיירים מן החוץ. מן הראוי שמשרד התיירות ייתן קדימות לנושא זה ויקצה משאבים לתחום.
- 2.9. יש לציין סקר (ראה נספח 7 בכרך ב') שנערך בנובמבר 2007, שהעלה שמרבית הציבור מעוניין בפיקוח כלשהו על השירות ועל "מוצרי תיירות". סקר אחר שנערך בקרב מקבלי החלטות בענף במסגרת יריד התיירות הארצי שנערך השנה, גילה שההערכה הכללית של רמת השירות בענף היא בינונית ומטה. להערכתנו, התייר והצרכן הישראלי מקנים חשיבות רבה יותר לקבלת תמורה נאותה לעלות מאשר לפיקוח מחירים ישיר.
- 2.10. דוגמה חיובית קיימת דווקא בתחום מדריכי התיירות, שעיסוקם עדיין דורש רישיון ממשלתי. מגזר זה ממשיך להפגין רמה מקצועית נאותה בתחום רגיש וחשוב ומייצג את קולו של התייר.

הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

- 2.11. לדעת הוועדה, תחום מפתח מרכזי הוא תחום הדאגה לזמינות מידע חיוני ואמין לתייר המקומי והזר, לפני ביקורו ובמהלכו. בעידן האינטרנט, קל יחסית להגיע למידע, אך קשה יותר להעריך את מהימנותו ואת משמעותיותו. הוועדה קוראת למשרד התיירות לנצל את ההבנה וההסכמה הרחבות יחסית של מרבית גורמי הענף, ולבנות יחד עמם מערך יישום של חובת "הגילוי הנאות" על כל מגזרי ענף התיירות. מערך כזה עשוי עם הזמן גם לספק בסיס לבקרה ולהיזון חוזר על רמת שירותי התיירות ועל אמינותם. הצעה מפורטת וכיווני יישום כלולים בהמלצות הוועדה, אך לשם הוצאת התכנית אל הפועל יהיה צורך להכין תקנות מפורטות.
- 2.12. בתחום החיוני של דירוג המלונות ומתקני האכסון, הוועדה סבורה שהמצב הקיים (השונה מהמתרחש במרבית ארצות התיירות בעולם) אינו סביר, ושיש לחתור ליצירת אמות מידה לסיווג ולהערכת איכות. אין הכוונה לחזרה לשיטת דירוג ממשלתית-מנדטורית, אלא לדירוג וולונטרי על פי מתכונת מסחרית. הוועדה ממליצה על הליך איתור של גורם מקצועי בעל מוניטין בין-לאומי, המתמחה בנושא, שיקדם את נושא הדירוג. מומלץ אף לסייע בכך לגורמי ענף התיירות על ידי הקצאת מימון (חלקי) לשם כך.
- 2.13. בהקשר זה, מן הראוי לתת קדימות לזירוז תהליכי רישוי העסקים ומתן המעמד של "מלון רשום", הן בענף המלונאות והן בענף האירוח הכפרי (צימרים, להלן: לונדרים). הפיגור הקיים בתחום זה אינו מתקבל על הדעת ואין הטיפול בו צריך להמתין לכל דירוג שהוא.
- 2.14. בד בבד, על פי המלצות ועדת התקינה, מוצע להתחיל, בהדרגה ובשיתוף מכון התקנים ומוסדות הענף, להכין ולהחיל באופן וולונטרי תקנים והתעדה למקצועות התיירותיים ולשירותי התיירות. המלצה זו מבוססת על הניסיון הבין-לאומי והתנאים הייחודיים בארץ. בתחום זה יש להתייחס גם ל"תקינה הירוקה", שחשיבותה גוברת בענף התיירות העולמי.
- 2.15. לבסוף, אין ספק שנדרש שינוי מהותי ביחסי הגומלין בין משרד התיירות לשלטון המקומי בתחום ערי התיירות. הוא הדבר לגבי הגברת התיאום בין משרד התיירות למשרדי ממשלה אחרים, בעיקר משרדי התחבורה והפנים. בתחום זה אין מנוס מהנהגת כלים מנהליים, כגון חיזוק המעמד של ערי תיירות (לרבות הגדרת חובות, זכויות ותקצוב הולם), סיורי ביקורת ומעקב רב שנתי אחרי ערים מרכזיות ומתחמי תיירות מובילים, תקצוב סלי תחזוקה של תשתיות תיירות חדשות, בדיקת כושר הנשיאה של אטרקציות מרכזיות, הגברת הפיקוח והאכיפה בנושאי התחבורה הציבורית, החניה, השילוט בדרכים ועוד.
- 2.16. לנוכח המלצות הוועדה בנושאים השונים, אנו מצפים להתייחסות הלשכה המשפטית של משרד התיירות באשר לצורך בשינויי חקיקה, השלמת תקנות והסדרים מנהליים שמטרתם להגביר את כושר האכיפה.