מספרנו:2013-0057-206

**סיכום פעילות מינהל תקינה תפעול ואיכות השירות**

**2012**

**רקע:**

מנהל התקינה, התפעול ואיכות השירות במשרד התיירות עוסק במכלול רב של תחומי פעילות שמטרתן ליצור רמה גבוהה ביותר של המוצר התיירותי בישראל ושל השירותים הניתנים לתייר. זוהי אחת ממשימות הדגל של משרד התיירות שנועדה להציג את פניה היפים של ישראל בקרב קהלי יעד פוטנציאלים בכל רחבי העולם ולהגביר את תנועת התיירות לישראל. פעילות זאת, כמו נושאים רבים אחרים המתבצעים ע"י משרד התיירות, צפויה להציב את תעשיית התיירות של ישראל בשנים הבאות כמובילה בתרומה לתעסוקה, לכלכלה ולתדמיתה של המדינה ברחבי העולם.

המינהל עוסק במתן שירות היקפי לתייר המבטיח לו מוצר תיירותי ישראלי, איכותי, אמין, ייחודי, חווייתי ומהנה מרגע הגעתו ארצה ועד לתום שהותו בארץ.

המנהל שם דגש על השבחת המוצר התיירותי, חווית התייר והעלאת שביעות רצון התייר.

בשנת 2012 טיפל המנהל ביעדים הבאים:

**1.** שיפור השירות לתייר

**2.** פיתוח ההון האנושי והתעסוקה בתעשיית התיירות

**3.** העשרה וגיוון המוצר התיירותי

**1. שיפור השירות לתייר**

**פעולות ביקורת לאיכות המוצר ואכיפת "הדרכה בלתי חוקית" של מי שלא מורשים להדריך**

כחלק מהליך שיפור השירות לתייר מתבצעות ברחבי הארץ ביקורות בעסקי תיירות השונים. מטרת הביקורת היא בדיקת רמת התחזוקה של האתר, נגישות נכים, אדיבות השירות וחזות האתר. כמו כן מתפקידם של נציגי הביקורת לטפל בתלונות או הודעה בדבר מפגעים הדורשים התייחסות מול הגורם הרלוונטי שהאתרים מצויים בתחום אחריותו.

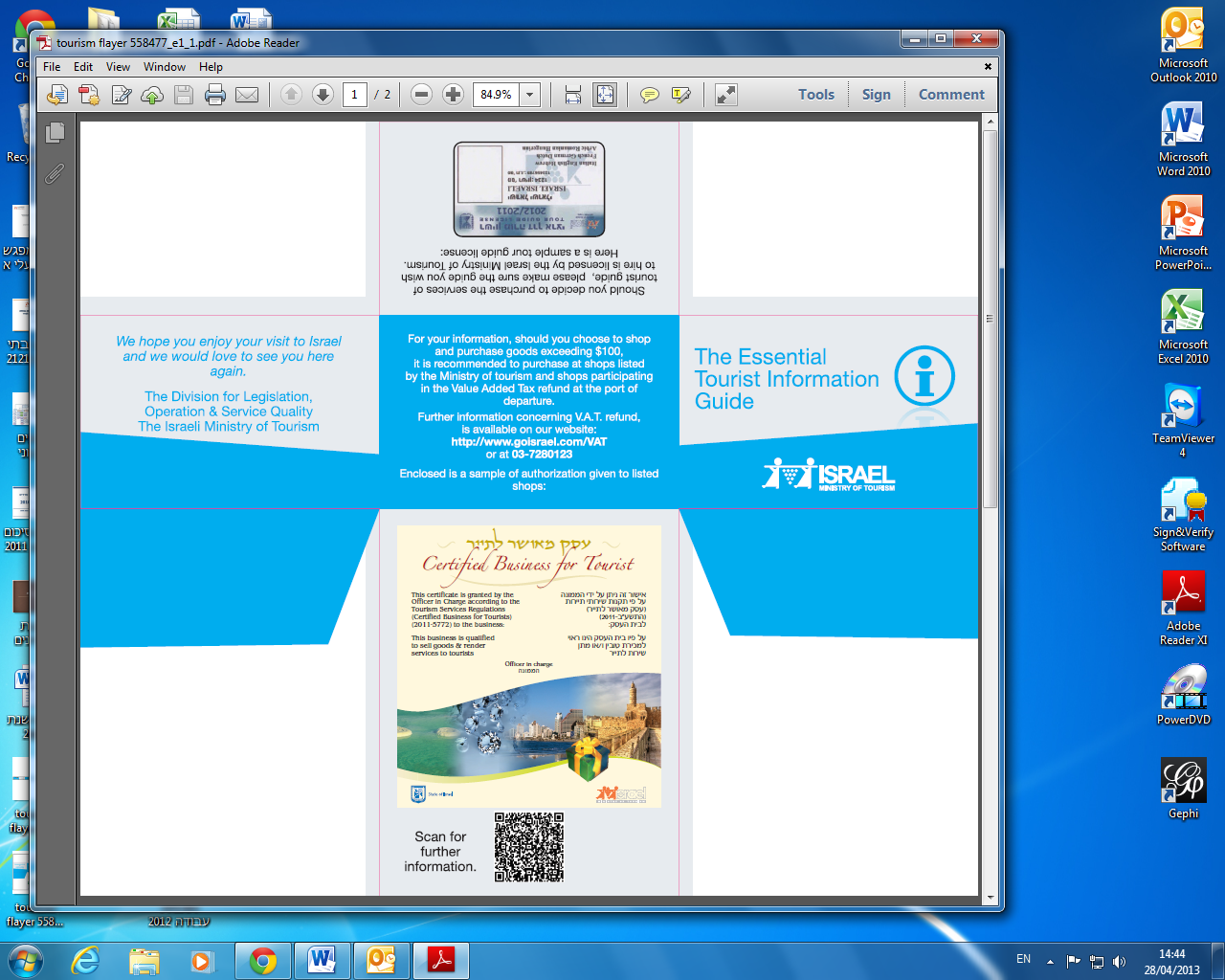
בשנת 2012 ביצע המנהל 324 ביקורות בבתי מלון. בנוסף נערכו 400 פעולות ביקורת בבתי עסק בעלי הסדר להחזר מע"מ לתייר, 487 פעולות ביקורת באתרי תיירות ונערכו 6 מבצעי ביקורת אזוריים.

כמו כן מבוצעות בקורות אכיפת מורי דרך שמטרתן למנוע ו/או לקנוס מדריכים שאינם מורשים או שהינם בעלי רישיון שאינו תקף, הדרכה בלתי חוקית של מתחזים וכמרים שאינם בעלי תעודה ירוקה מטעם הכנסיות.

ביקורות האכיפה נערכות בשיתוף עם אגודת מורי הדרך בישראל ומשטרת תיירות (באזורים בהם היא פועלת). בשנת 2012 נבדקו 1660 מורי דרך.

**טיפול בתלונות על שירותי תיירות**

כחלק מהטיפול עומד המנהל בקשר עם המחלקות הרלוונטיות במשרד ו/או משרדי ממשלה, משיב למתלונן תשובת ביניים ותשובה סופית (בעל פה ובכתב), מפלח את סוגי התלונות עפ"י אופיים ולצרכי סטטיסטיקה. בשנת 2012 טופלו 953 תלונות.



**הפקת חומרי פרסום חדשים- לדוגמא אגרת לתייר**

האיגרת לתייר בגודל כיס מרכזת מידע חיוני לתייר על מנת שתיירים בודדים יוכלו להצטייד במספרי טלפון חיוניים ולקבל מידע וסיוע בעת הצורך. אגרת זו מחולקת בלשכות המידע שלנו ובמעברי הגבול היבשתיים.

**קבלת פני התייר**

משרד התיירות פועל לקידום וייעול קבלת פני התייר וייעול תהליכי העבודה של מינהל המוצר התיירותי, בשירות לתייר באמצעות סוכני הנסיעות.

בשנת 2012 המנהל טיפל בכ- 1,138 קבוצות תיירים - כ 41,870 איש.

לכל תייר בקבוצה הוענקו תעודת הוקרה ,סיכה ולחלקם הוענק גם כובע. 67 מתוך הקבוצות האלו קיבלו טיפול משודרג שכלל קבלת פנים בנתב"ג, סיוע ופגישות עם נציגי המשרד.

המנהל השתתף בארגון ובביצוע של אירועים מיוחדים שהתקיימו במשך השנה כמו אירועי סוכות של השגרירות הנוצרית (Feast Of Tabernacles), בבניין הקונגרסים בבניני האומה.

כחלק מפעילות מנהל המוצר התיירותי מנפיק תעודות בר/בת מצווה עם שי מתאים לטקס, לתיירים המגיעים ארצה במסגרת טיולי בר / בת מצווה עם בני משפחותיהם מחולקים תעודות לבני בר/בת מצווה, בשנה זו חולקו847 תעודות לבני ובנות מצווה 497 ) בנים ו 350 בנות).

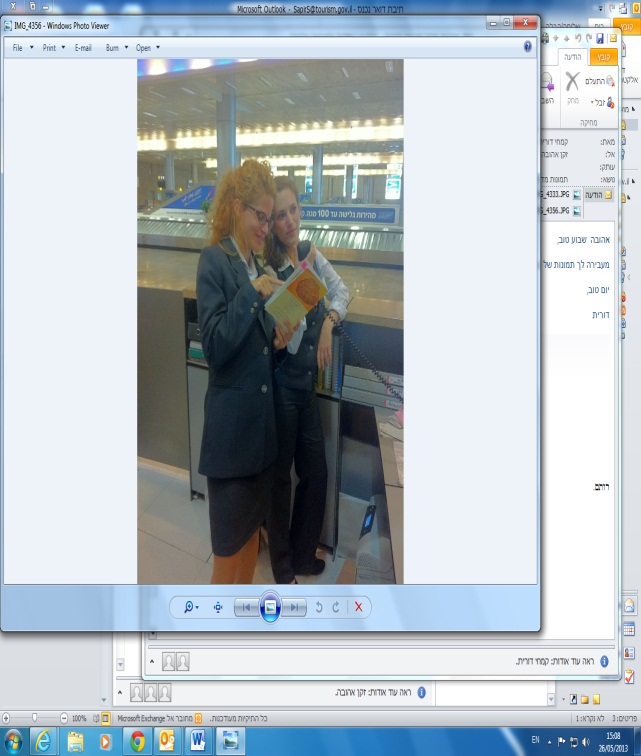
בנוסף המנהל טיפל בבקשות מיוחדות של קבוצות תיירים להרצאות ולביקורים בבסיסי צה"ל.

**הסרת חסמים במעברי הגבול – הפקת כרטיס "גייט פס" חכם לתיירים נכנסים**

הגייט פס החדש הינו כרטיס ממוחשב אשר מונפק לאחר סיום ביצוע התנועה בדלפק ומאפשר יציאה בשער מיוחד ללא מגע יד אדם. לאחר המעבר בשער נרשם כי הגייט פס נוצל, גייט פס זה נשאר אצל העובר ומבטל את הצורך בהחתמת דרכון. גייט פס חכם זה אמור להחליף את כרטיס המעבר המצוי כיום.

בשלב זה, העמדות הנ"ל מוצבות רק בשדה תעופה בן גוריון.

משרד התיירות סייע במימון חלקי של המדפסות במסגרת שיתוף פעולה עם רשות ההגירה במטרה לפשט הליכי קליטת התיירים.



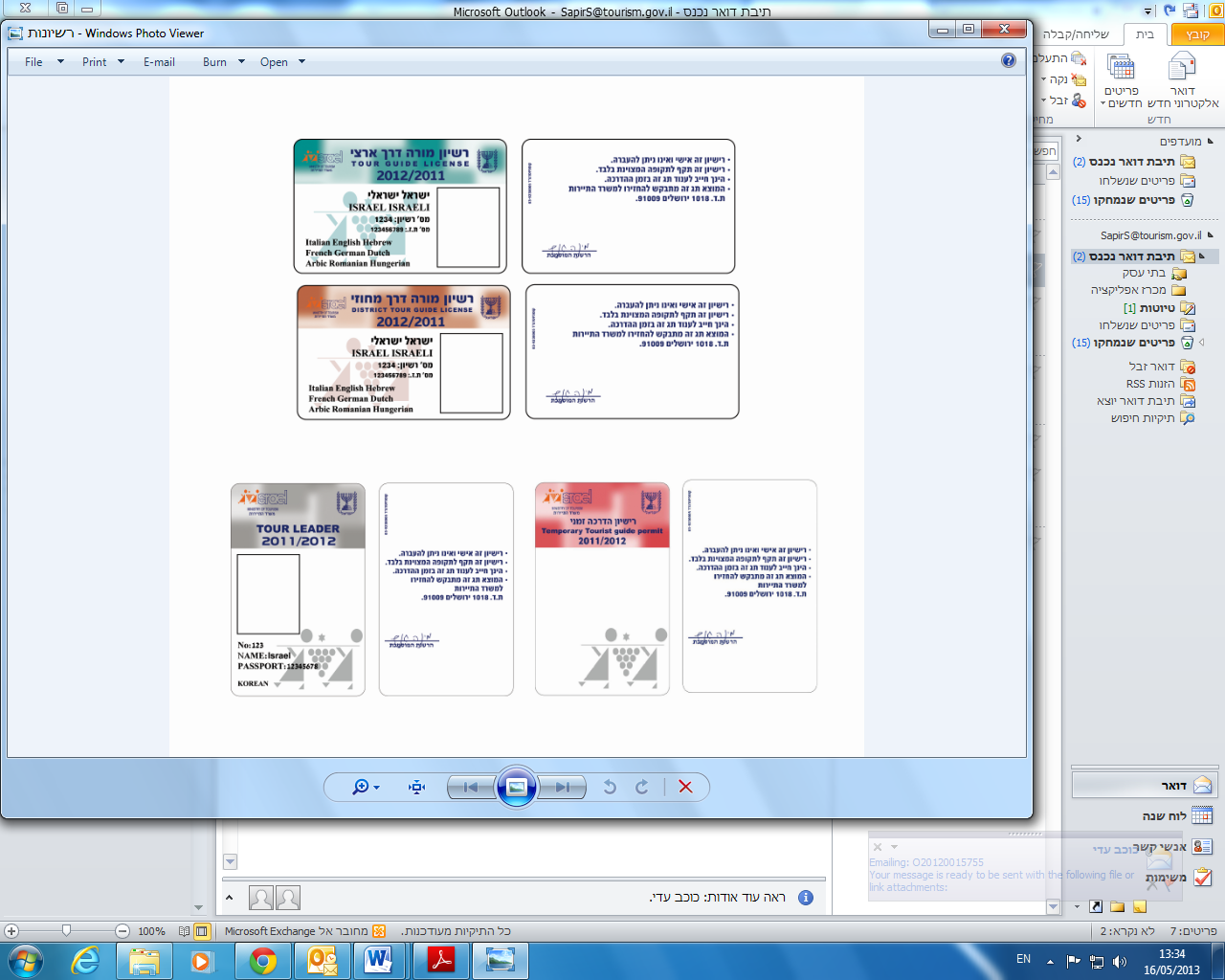
**לשכות המידע**

המשרד מפעיל ארבע לשכות מידע לתייר הממוקמות בנצרת, נתב"ג, ירושלים ואילת.

הלשכות מספקות מידע לתייר בנושאים שונים וחומר פרסומי לרווחת התייר כמו מפות, מידע בנוגע לאירועים ועוד.

נציגי לשכת נתב"ג לובשים מדים ייצוגיים במסגרת עבודתם ויתר עובדי הלשכות מצוידים בתגי זיהוי.

**2. פיתוח ההון האנושי והתעסוקה בתעשיית התיירות**

**הכשרה ורישוי מורי דרך**

משרד התיירות רואה במורי הדרך בישראל חוד החנית של תעשיית התיירות ושגרירי המדינה בפני מבקריה. מורי הדרך הפוגשים את התיירים עם הגיעם ארצה ומלווים אותם לאורך ביקורם בארץ הקודש, מהווים מתווכים בין התייר והמוצר התיירותי הישראלי, מציגים את הארץ ואת אתריה ומחמדיה, ומשפיעים רבות על חווית התייר.

אשר על כן, מושם דגש על הכשרתם של מורי הדרך - כולל הפיקוח על הקורסים, בחינות הרישוי, השתלמויות וקורסי התמחות מיוחדים.

בשנת 2012 פיקח המנהל על 24 קורסי מורי דרך, ערך 2 בחינות רישוי בכתב ובע"פ, התקיימו 160 השתלמויות מקצועיות למורי דרך וניתן סיוע ל-60 מוריד דרך בלימודי שפה.

**מבחני רישוי למורי הדרך**

ע"פ חוק שירותי תיירות של מדינת ישראל, חל איסור להדריך בתמורה תיירים ומטיילים בדרכי הארץ ובאתריה ללא רישיון הניתן ע"י הרשות המוסמכת במשרד התיירות. רישיון כזה ניתן לאדם שהשלים את לימודיו באחד מהקורסים המוכרים למורי הדרך ועמד במבחן הממשלתי שנערך בסיום הקורס. כל חריגה מהחוק המחייב הדרכת תיירים ומטיילים ברישיון עלולה לגרור קנסות כבדים. בשנת 2012 ניגשו כ- 222 נבחנים למועד א' במבחן בכתב למורי דרך, מתוכם 203 עברו. כלומר 91% הצלחה. למבחן בע"פ ניגשו במועד א' 201 נבחנים ו-151 עברו, כ-75% הצלחה. סה"כ נבחנו בחורף 2012-2013 כ-309 במבחן בכתב ומתוכם עברו 247- 80% הצלחה. למבחן בע"פ ניגשו סה"כ 326 נבחנים ומתוכם עברו 224- 69% הצלחה.

**מתן סיוע לתלמידי תיירות**

האגף להכשרה מקצועית במשרד התיירות מקיים מגוון רחב של פעילות שנועדו לשפר את איכות המוצר התיירותי בישראל. במסגרת השאיפה למצוינות והרצון להבטיח מתן שירות איכותי לתיירים פועל האגף לעידוד האקדמיזציה, ההתמקצעות והחינוך לתיירות. על בסיס זה מוצעים מסלולי לימוד נרחבים, קורסים ותחומי הכשרה במגוון מקצועות התיירות. בשנת 2012 טיפל המנהל ב-106 בקשות למלגות בלימודי התיירות ואישר 89 מלגות.



**הגדלת המאגר הפוטנציאלי של עובדי תעשיית התיירות**

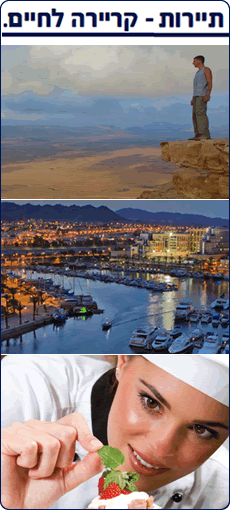
כדי להכין מאגר פוטנציאלי ללימודי המשך אקדמאיים בתחום התיירות, להכשרה מקצועית בתיירות ולתעסוקה בתחומי התיירות, פועל משרד התיירות בשיתוף משרד החינוך, להגברת החינוך לתיירות בבתי הספר. בשנת 2012 נפתחו 9 מגמות לבגרות בתיירות בתיכונים בארץ, והמשרד השתתף בשלושה ירידי תעסוקה.

**תכנית להבראת תדמור**

תכנית להבראת תדמור (רשתות פיזית)נכתבה והוגשה ע"י דירקטוריון החברה ואושרה ע"י כל הגורמים. חויב תקציב של 2 מיליון ₪ לנושא והשיפוץ החל. במקביל התקבלה החלטת שרים להפרטת החברה והוחל בהליך.

**הכנת תכנית לפתרון מצוקת כ"א במלונות באילת**

הוכנה תכנית לפתרון מצוקת כ"א במלונות אילת ע"י ועדת היגוי שמונתה ע"י המנכ"ל.

התכנית תוקצבה עקרונית ע"י האוצר, שהיה שותף בהליך ואולם ללא תקציבים מאושרים אין התקדמות בנושא.

**קמפיין לחיזוק מקצועות התיירות**

האגף להכשרה מקצועית בתיירות במסגרת מינהל המוצר התיירותי, רואה במקצועות התיירות נושא מרכזי וחשוב ועל כן פיתוחם, קידומם והעשרתם מהווים נדבך מרכזי בעבודת המשרד לשמירה על איכות המוצר התיירותי באמצעות פיתוח ההון האנושי. הכשרה והשתלמויות לעובדים בענפי התיירות השונים, עידוד אקדמיזציה של מקצועות התיירות וכמובן גיוס כוח אדם חדש והכשרתו – כל אלה חלק מתוכנית העבודה של האגף ובשיתוף משרד התמ"ת. כדי להצליח בקידום מקצועות התיירות ובגיוס כוח אדם מתאים, יש לדאוג לתדמיתם הירודה ולפרסם את האפשרויות וההזדמנויות הגלומות בלימודים ובתעסוקה במקצועות התיירות למגזרים השונים, בהתאם לפעילות האגף והשטח ובהתאם לרגולציה שיפעיל המשרד בתחומים אלה. הופקה חוברת על האפשרויות לקידום במקצועות התיירות - לימודים ותעסוקה והופק קמפיין פרסומי/ תדמיתי מתאים על מקצועות התיירות.

הופעל הסכם שת"פ עם ידיעות אחרונות במסגרתו פורסמו מספר כתבות, במקביל פורסמו מודעות שונות. ההמשך יהיה בקרוב במאקו בעיקר + אתרי אינטרנט ומגזינים רלוונטיים**.**

**3. העשרה וגיוון המוצר התיירותי**

**החזרת שיטת דירוג בתי המלון בישראל**

משרד התיירות מעוניין בהעלאת רמת השירות הניתן לתיירים המבקרים בישראל, לרבות רמת השירות בבתי מלון. מתן מידע עדכני ואובייקטיבי אודות רמת בתי המלון בארץ חשוב לתיירים המחפשים מלון לשהות בו במהלך ביקורם בישראל, כמו גם לסוכני נסיעות ואנשי מקצוע אחרים בתחום התיירות.

בשנת 2012 יצא משרד התיירות במכרז לבחירת חברה לביצוע דירוג בתי המלון בישראל, ע"פ תקנות שירותי תיירות (בתי מלון) התשע"ג -2012.

אנו נמצאים כעת בהליך בדיקת ההצעות שהוגשו.

**אפליקציה תיירותית**

במהלך החודשים האחרונים של שנת 2012 התגבש במשרד מפרט ליציאה במכרז, להפקת אפליקציה לתיירות אשר תכלול מאגר מידע תיירותי ציבורי ומידע מסחרי לשירות התייר. הצורך במוצר זה נבע מהעובדה שלא קיים גורם ממשלתי המרכז את כל אתרי התיירות העיקריים ומעדכן אותם באופן שוטף. הכנתו דרשה אישורים מיוחדים לפרסום חומר מסחרי ועירבה גורמים בין-משרדיים לשם כך.



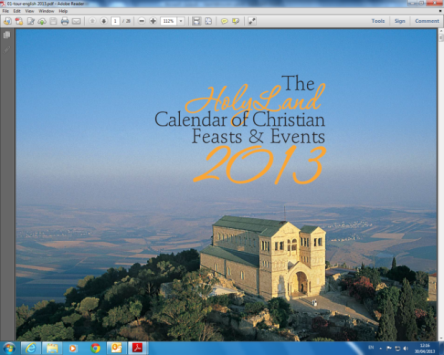
**גיוס בתי עסק להיכלל בהסדר החזר מע"מ** **לתייר**

ביום 12/3/12 נכנסו לתוקף תקנות שירותי תיירות (בית עסק מאושר לתייר) – התשע"ב 2011

המסדירות את אופן קבלת אישור "בית עסק מאושר לתייר" ממשרד התיירות, אשר מכוחו ניתן להיכלל בהסדר החזר מע"מ בשיתוף עם רשות המיסים.

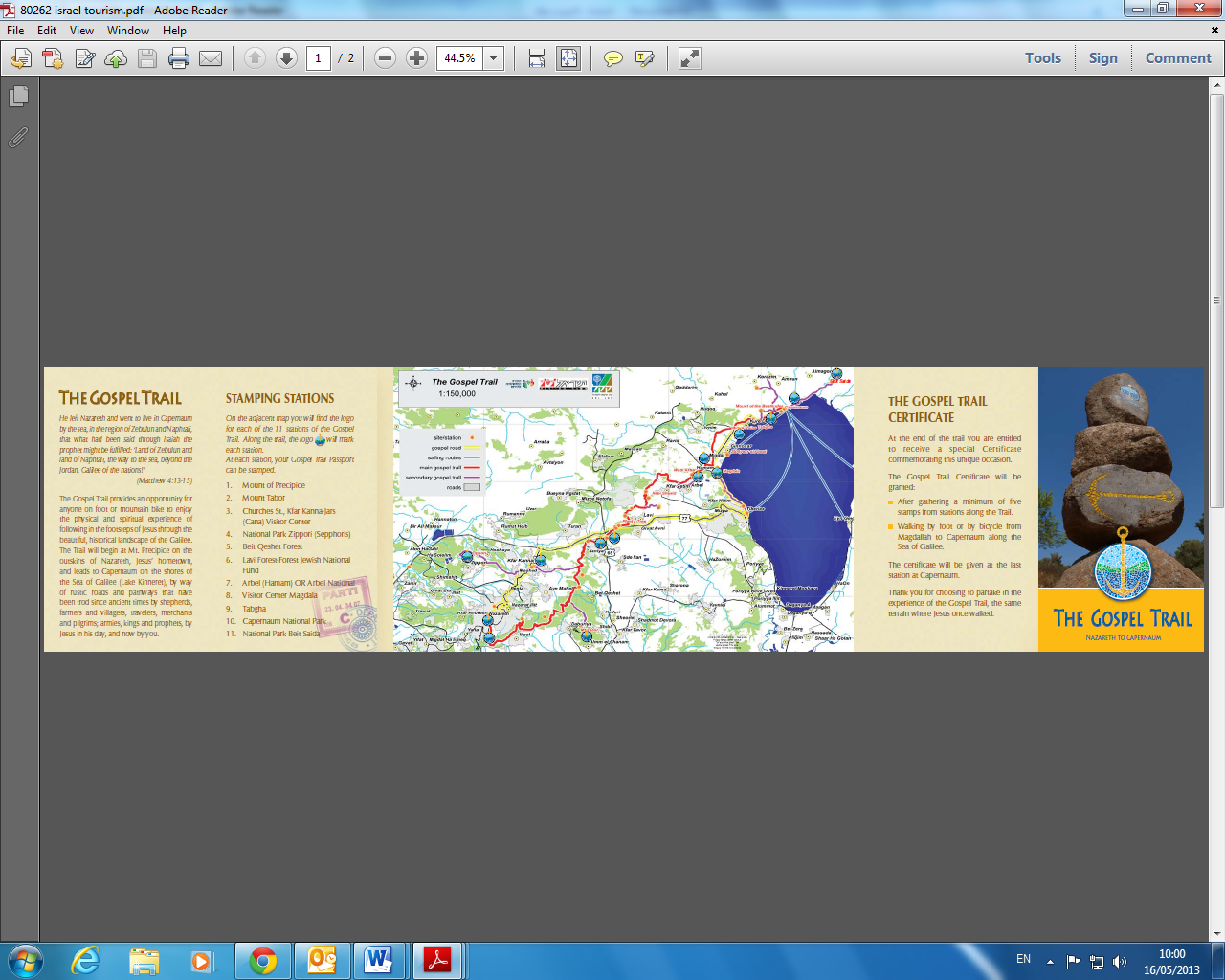
המנהל קיים פעולות וכנסי הסברה לשם עידוד עסקים להצטרף להסדר החדש. בשנת 2012 הצטרפו להסדר החדש כ-400 בתי עסק. כמו כן הוכנה חוברת הדרכה אינטרנטית להצטרפות להסדר החדש. מספר בתי העסק הכלולים במאגר זה עומד כיום על כ-2,970.

**סיוע במינוף אירועי עוגן לתיירות**

האגף מסייע לקיום אירועי עוגן וזאת במטרה למשוך תיירות נכנסת ותיירות מקומית. עד כה פעל המשרד באמצעות מיזם משותף, אולם בימים אלה הוא נערך להכנת נוהל תמיכות חדש באירועים. בשנת 2012 תמך המשרד ב- 51 אירועים ובתקציב כולל של 8,050,000 ₪.

**הפקת לוח שנה לאירועים נוצריים**

שיתוף פעולה בין מנהל השיווק ומנהל המוצר התיירותי להפקת לוח שנה הכולל אירועים לקהילה הנוצקת בארץ על כל גווניה.



**הפקת דרכון ותעודה עבור דרך הבשורה**

דרך הבשורה פותחה על מנת לספק לתייר הזדמנות לצעוד בעקבות ישוע בדרך, בה משערים, הוא צעד בתקופה בה חי ופעל בגליל. הדרך משתרעת על פני 62 ק"מ, מתחילה בנצרת ומסתיימת בכפר נחום. הדרך עוברת בנופי הגליל הקסומים המעניקים חוויה ספיריטואלית לצועדים בה. אגף המוצר התיירות הפיק דרכון לשימוש הצועדים אותו הם יוכלו להחתים ב-11 תחנות לאורך המסלול ובסביבתו. בסיום המסלול, באתר כפר נחום, יוכלו הצועדים לקבל תעודה לצועד בדרך הבשורה.



**ארגון קבלות פנים לקראת חג המולד לנציגי הקהילה הנוצרית בישראל**

המנהל אחראי לארגן של אירועי "קבלת פנים לנציגי העדות הנוצריות בישראל" לקראת חג המולד. אירועים אלו מתקיימים בירושלים ובנצרת.

**פיקוח על ניהול המרכז הארצי למקומות קדושים**

המשרד מתקצב את ההילולה ברשב"י בלג' בעומר מידי שנה- דרך המרכז למקומות קדושים. גם ב- 2013 תוקצבו 6.8 מיליון ₪ לאירוע ועוד מספר פרויקטים בטיחותיים ע"פ דרישת המשטרה. הוחלט כי המכרז למקומות קדושים יועבר לאחריות המשרד לעניין דתות וניהול קבר רשב"י יישאר באחריות משרד התיירות.

לסיכום:

מינהל תקינה תפעול ואיכות השרות מבקש לחזק ולהעצים את חוויית התייר בישראל ולהתחיל במהלך מעשי לחיזוק המודעות והעשייה לתודעת שירות איכותית ורואה את חוויית התייר כמרכזית.

במסגרת פעולה זו, אנו נגייס את נציגי תעשיית התיירות וכן את כל מי שיש לו ממשק ישיר עם התייר במטרה לחולל מהלך אפקטיבי לפיתוח המוצר התיירותי.

במינהל פועלות מספר פונקציות התומכות בנושא איכות שירות כגון: הכשרה, אכיפה, מידע לתייר, תמיכה באירועים, קבלת פני התייר וכו' ולכן הסיכוי להצלחת תכנית בנושא "איכות שירות ישראלי והעצמת חוויית התייר" הוא גבוה יותר.

בדבר לשאלות או הבהרות, נא לפנות לגברת חמדה אליאב- רכזת לשכה בכירה,

במייל: HemdaE@tourism.gov.il

**בתודה צוות עובדי מנהל תקינה תפעול ואיכות השירות.**