

פרק 8: תיירות פנים, תיירות נכנסת ופורום סיטונאים בהתאחדות

תיירות פנים

בחודש מרץ 2016 כתבה מנכ"לית ההתאחדות מאמר קצר למגזין אגודת מורי הדרך, וכך אמרה:

תיירות הפנים היא היסוד והתשתית לכל תחומי התיירות האחרים

תיירות פנים איתנה מניחה יסוד לענפי תעשיית התיירות דוגמת מלונות, מסעדות, אתרי תיירות, אטרקציות ועוד. כאשר אלה פעילים באופן סדיר לשביעות רצון הלקוחות, נוצרת תשתית לשגשוגה של התיירות הנכנסת, מכיוון שלתיירים המגיעים ממתינים שירותים מפותחים, מעודכנים ויציבים. התיירות הנכנסת עצמה, מהווה ענף מאזן לתיירות היוצאת, מכיוון שהמטוסים מגיעים מלאים ויוצאים מלאים. על בסיס תפישה זו, התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל פועלת בשנה האחרונה ליצור, להגביר ולהעמיק את שיתופי הפעולה בין כל הענפים, מתוך מטרה לשלב כוחות ויכולות, התמחויות וקשרים, לחיזוק מעמדה של תיירות הפנים והרחבת פעולתה, לטובת התיירות כולה. ברוח שיתוף זו, ההתאחדות חתמה על הסכם עבודה עם אגודת מורי הדרך ופועלת למען שיתוף פעולה נרחב ופתוח, לאור המטרות המשותפות לכולנו.

בתקופה אליה מתייחס דו"ח זה (2016 וכן ינואר-יולי 2017), מילאה ההתאחדות אחר תפישת היסוד הרואה בתיירות הפנים בסיס לתיירות כולה:

- ← ב-2016 פנתה ההתאחדות אל משרד התיירות, לעידוד שיווק תיירות הפנים בכלל ובאמצעות משרדי הנסיעות בפרט, וכן לעידוד השקעות בתשתיות תיירות, לטובת שגשוג של כל הענף.
- ← עם זאת, בשנת 2017 הודיע משרד התיירות על אימוץ מבנה ארגוני חדש, אשר בעקבותיו יצטמצם מאד הטיפול בתיירות פנים בישראל.
- ← ההתאחדות החליטה לערוך את הכנס הראשון מסוגו בישראל לתיירות פנים (פירוט בהמשך), אשר לקחו בו חלק גם נציגים ממשרד התיירות.
- ← בעקבות כנס זה ודאגה רבה בקרב העוסקים בתיירות פנים בישראל סוכם, כי התאחדות משרדי הנסיעות תהיה שותפה פעילה לסיורי החשיפה עבור ענף תיירות הפנים בישראל.
- ← בתקופה אליה מתייחס דו"ח זה גם הודק שיתוף הפעולה עם אגודת מורי הדרך, ואף יצא לדרך סיור משותף ל-50 חברים משני הגופים "לגלות את הגליל התחתון", שהיה מוצלח מאד.

כנס ההתאחדות לתיירות פנים – 03.04.17

בחודש אפריל 2017 קיימה ההתאחדות את הכנס הראשון מסוגו בישראל לתיירות פנים. הכנס אורגן בשיתוף עם יו"ר הוועדה לתיירות פנים פנינה זיו (פז תיירות), והתקיים בשיתוף פעולה עם המעו"ף (מערך השטח של הסוכנות לעסקים קטנים במשרד הכלכלה). מאה ועשרים (120) סוכני נסיעות, מלונאים, תיירים, מורי דרך, אנשי משרד התיירות ומנהלי אתרי תיירות ונופש השתתפו בכנס, אשר נערך במיני ישראל. כבר במהלך ההרשמה הסתמן בבירור הצורך האמיתי של אנשי השטח בדיון כן וענייני בנושא תיירות הפנים בישראל, ודיונים כאלה התרחשו לאורך כל שעות הכנס, בנוסף להרצאות מקצועיות מצוינות, שהציעו תכנים רלוונטיים לכל המשתתפים. סקירה מקיפה ומעניינת על הכנס ותכניו מוצגת באתר יאס: <https://goo.gl/hbiJdu>

כנס ההתאחדות לתיירות פנים הצליח לייצר עניין ותזוזות משמעותיות הניכרות בענף וכן בהתאחדות עצמה, אשר הצטרפו אליה חברים העוסקים בתיירות פנים בלבד, ורבים נוספים שומרים על קשר קבוע ורואים בהתאחדות גוף תיירות אמין ומוביל, ובכך מחזקים את עמדת ההתאחדות בקשר לתיירות הפנים בישראל, לחשיבותה ותרומתה לכל ענפי התיירות בישראל וכמובן גם לכלכלת המדינה.

להלן כמה תמונות ולצידן טעימות קצרצרות ממה שהיה בכנס ההתאחדות לתיירות פנים, 2016.





מנכ"לית ההתאחדות חני סובול:

גאה ונרגשת לפתוח את הכנס הראשון מסוגו, הייעודי לתיירות הפנים. זה הזמן להחזיר את תיירות הפנים למקום הראוי לה, ולנו.



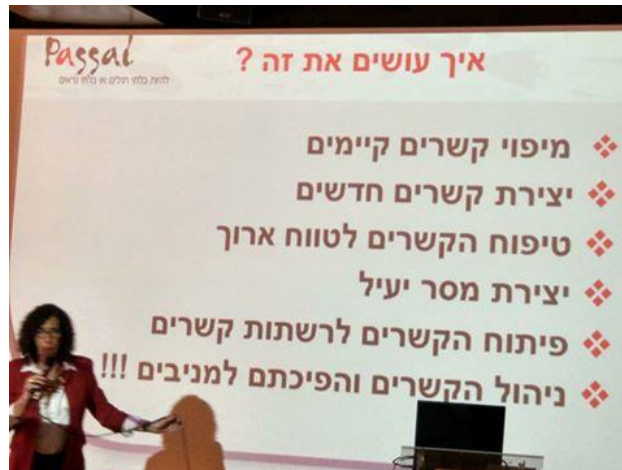
נועז בר ניר מנכ"ל התאחדות המלונות:

81% מלינות הישראלים הן בפרפריה, צפון ודרום. אין חלופות לתעסוקה בפרפריה ומכאן חשיבותה הרבה של תיירות הפנים.



אפרים קרמר, מנכ"ל אשת טורס

המליץ על צעדים נדרשים להשבת איזונים למצבת התיירות בישראל בעידן הדיגיטלי



עפרה פסל (מעו"ף) על אמנות הנטוורקינג

הרצאה אינטראקטיבית מרתקת: איך לייצר קשרים באופן שוטף, כי אז נפתחות הזדמנויות עסקיות שלא דמיינתם. ובסוף הכנס כולל נתנו שני כרטיסי ביקור (-):



יובל חלמיש, מנכ"ל כפר נהר הירדן

כפר נופש שמציע אפשרויות רבות לקבוצות מטיילים - וכל ביקור תורם ומסייע לקיום מחזורי נופש לילדים שמתמודדים עם מחלות קשות
 פירוט מורחב בקשר לכפר נהר הירדן ראו בפרק 12 – פעילות ההתאחדות למען הקהילה, עמ' 66



פאנל בכירי תיירות – דיון כן וענייני, שמטבע הדברים נגע בחסמים ודאגות,

אך המקצוענים ידעו להבדיל בין מה שקשה להשפעה לבין נושאים שניתן ללבן ביחד לטובת פתרון

תיירות נכנסת

בתחילת שנת 2017 כונסה מחדש ועדת ההתאחדות לתיירות נכנסת בראשות דוד גרנק (אקספרס טורס) והחלה לפעול באופן מסודר. נקבעו יעדים ונושאים לטיפול והסדרה.

בשנה זו הוסדר הקשר בין ההתאחדות למשרד התיירות בתחום התיירות הנכנסת וההתאחדות הגבירה את פעילותה הממוקדת בתחום זה:

1. חברי ההתאחדות מוזמנים, נרשמים ומשתתפים במפגשים עסקיים עם סוכנים אשר משרד התיירות מארח בישראל, במטרה להרחיב את התיירות הנכנסת למדינה. בחודשים יוני ויולי 2017 השתתפו חברי ההתאחדות בשלושה מפגשים עם סוכנים מהודו ומיפן, מפגשים אשר היו מקצועיים והניחו תשתית לקשרים עסקיים החשובים לשני הצדדים.
2. ההתאחדות תציג למשרד התיירות מודל תגמול מבוסס הצלחה לקרן השיווק, כדי לאפשר גם למשרדים העוסקים בתיירות נכנסת רק כחלק מסל הפעילות שלהם, קל וחומר משרדים אשר מעוניינים להתחיל לעסוק בתיירות נכנסת בנוסף לפעילותם בתיירות יוצאת, להשתלב בקרן השיווק. באתר יאס התפרסמה ב-13.06.17 כתבה מקיפה: [פועלים לשינוי נוהל השיווק של משרד התיירות](#), הסוקרת את פעילות ההתאחדות בקשר לנוהל, כולל הסבר בנושא מחסום החזרי ההוצאות.
3. בעקבות פגישה עם ראש מינהל האוכלוסין וההגירה, הוסדר גם הקשר עם הצוות המאשר אשרות כניסה לישראל לקבוצות. ההתאחדות נסחה מסמך הסבר באשר לנוהל בקשת אשרות כניסה לישראל לקבוצות, העומד לרשות כל חבר המעוניין בו באתר ההתאחדות.
4. ההתאחדות מקבלת באופן סדיר עדכונים על ירידים ותערוכות בעולם ומידע המועבר באופן שוטף מגורמי ממשל כגון משרד התיירות, רשות שדות התעופה, משטרת הגבולות (רשות האוכלוסין וההגירה במשרד הפנים) וגורמים נוספים. כל העדכונים מועברים לידיעת חברי ההתאחדות.

כנס ההתאחדות לתיירות נכנסת – 23.05.17



כנס ההתאחדות הראשון לתיירות נכנסת, אשר היה מוצלח במיוחד, הציג מסלולים מעניינים של משרדי נסיעות אשר עוסקים מזה עשרות שנים באופן מסורתי בתיירות נכנסת, לצד משרדים העוסקים בתיירות יוצאת, והוסיפו בשנה האחרונה תיירות נכנסת בהקשרים הנובעים מהתמחות משרדם.

הכנס הציף נושאים חשובים כגון חסמים בעניין מעברי הגבול היבשתיים, קשיים אדמיניסטרטיביים בעניין אשרות כניסה לקבוצות תיירים, חוסר השקיפות באתרים הבינלאומיים אל מול הישראלים, הכלכלה השחורה של השכרת דירות לתיירים, מע"מ ועוד.

בפתיחת הכנס, שיזמה ועדת תיירות נכנסת בהתאחדות, ברך יו"ר ההתאחדות קובי קרני שאמר, כי לאף אחד אין מונופול על התיירות הנכנסת, והציע למשרדי נסיעות העוסקים בתיירות נכנסת להצטרף להתאחדות, שהיא הגוף הגדול והמוביל בישראל בתחום נסיעות התיירות.



"ההתאחדות רואה בתיירות הנכנסת לא רק תחום תיירות בפני עצמו, אלא חלק מסל פעילויות מעגלי שמשרדי נסיעות יכולים להטמיע, כחלק מן ההתחדשות המקצועית בעידן האינטרנט", אמרה מנכ"לית ההתאחדות חני סובול.



- מנכ"ל משרד התיירות אמיר הלוי ברך את המשתתפים בכנס והגיב לדברים "יש מקום לכולם" והציג את האסטרטגיה של המשרד, המתרכזת בערים כיעד חופשה, ולא במדינות (הקמפיין פורץ הדרך 2 cities 1 break), ואת הפירות של תקציבי השיווק הגדולים שקיבל המשרד.

- הנשיא הנכנס של התאחדות המלונות רונ"ח אמיר חייק הזכיר את מונופול מנועי ההזמנות הגלובליים על מכירות חדרי מלון ואת מונופול הכשרות בבתי מלון, את עודף הרגולציה במלונאות ואיך – לאחר שהמלונות מעסיקים עובדים זרים – הם נדרשים לשלם היטל בגין העסקה זו.



- לאורך כל היום גילו באי הכנס עניין רב והשתתפו באופן פעיל בהרצאות, שהציעו תכנים מקצועיים:
- אילנית מלכיאור הממונה על תיירות ברשות לפיתוח ירושלים הציגה שיווק תיירות לדוגמה, וכיצד סוכני תיירות יכולים לזכות לתמיכה בעת הבאת כנסים לישראל.
- ד"ר נעם קוריאט מנמ"ר משרד התיירות הציג את מערך הדיגיטל של המשרד ודרכים בהן משרדי הנסיעות יכולים להשתלב בו.
- מייסד ועורך דה מרקר איתן אבריאל הציג את תמונת הכלכלה השיתופית האמיתית כפי שהתפתחה להיות – חלום שנופץ ע"י גופים מונופולים שהפכו להיות גורילות הפועלות בכוחניות רבה למען כסף גדול. אבריאל צופה שלא ירחק היום וממשלות יבינו את עוצמת כוחם של גופים אלה ויפעלו לריסון עוצמתם.

לתשומת לב מיוחדת זכה פאנל בכירי תיירות, בו השתתפו נציגי משרדים החברים בהתאחדות אשר עוסקים באופן מסורתי בתיירות נכנסת, משרדים אשר הוסיפו תיירות נכנסת לעיסוקי המשרד, יזמים המצטרפים להתאחדות בימים אלה וכן מנהלת תחום אירופה במינהל השיווק במשרד התיירות.



שני אורחים מיוחדים דיברו בכנס: שר הבטחון והרמטכ"ל לשעבר משה יעלון, שסחף את באי הכנס בדבריו – "פיגועי הטרור מכוונים לפגוע בתיירות, ישראל היא מקום בטוח לעומת כל מקום אחר, העולם מתחיל להפנים ש'טרור הוא טרור' – אין טרור של לוחמי חופש".

את הכנס חתם ח"כ יעקב פרי, שר הטכנולוגיה וראש השב"כ לשעבר וידיד ההתאחדות אשר מכיר היטב את הנושאים האסטרטגיים בהם הנהלת ההתאחדות פועלת למען חבריה, ח"כ פרי סקר את התיירות ומקצוע סוכן הנסיעות נוכח השינויים הפוליטיים בעולם, השפעות בטחוניות והמגמות הטכנולוגיות המתקדמות שמאיימות על שוק העבודה. "מי שמציע שירות אישי, אנושי, שמעניק ערך לצרכן, לא יאבד את עבודתו לטכנולוגיה שמתחילה להחליף עובדים בתחומים רבים."



בסיום הכנס ברך עו"ד רועי כהן, נשיא להב – לשכת ארגוני העצמאים והעסקים בישראל, אשר פועל לשינוי גישת הממשלה והמוסדות כלפי העצמאים – לא רק רגולציות אלא גם הכרה בתרומתם לכלכלה.



לא פחות מ-120 אנשי תיירות על כל גווניה נרשמו והגיעו לכנס: מנכ"ל משרד התיירות, סמנכ"לית השיווק הילית מגד ברגבאום ושדרה רחבה של סמנכ"לים נוספים ובכירי המשרד; מנכ"ל יאט"א ישראל, נשיא התאחדות המלונות, מנהלי חברות תעופה – אל על, ארקיע ואליטליה ישראל, וחברות המייצגות אותן – גדעון טהלר מטל תעופה; מנכ"לים ובעלים של חברות תיירות הגדולות בישראל – אופיר טורס, איסתא, סיגנל, איירתור, איילה, אמסלם ועוד, ושל משרדים פחות גדולים אך ותיקים ומקצועיים בתחום התיירות הנכנסת כמו עלית נסיעות, אקספרס טורס, צין תיירות, הריטג', אקספונט ורבים נוספים. הגיעו לסקר את הכנס אנשי תקשורת מן הרדיו, העיתונות והדיגיטל.



פורום סיטונאי תיירות בהתאחדות

בחודש ינואר 2016 הוקם פורום סיטונאי התיירות בהתאחדות - פורום חדש, המרחיב את פורום מארגני השכר שהיה, ומיועד לכל משרד נסיעות החבר בהתאחדות ומגדיר עצמו כסיטונאי.

מטרתו של פורום סיטונאי התיירות – לטפל בנושאים הספציפיים לעבודת הסיטונאים.

בפגישת ההקמה של הפורום התקיים דיון פתוח לסיעור מוחות, לגיבוש נושאים לטיפול ודפוסי עבודת הפורום. בין הנושאים שעלו ונדונו:

מע"מ, חוק הגנת הצרכן, מוצרי ביטוח הנדרשים לסיטונאים, ביטולים בתקופת חירום בישראל, "תו תקן" לסיטונאים חברי ההתאחדות, הסדרת חובת פעולה עפ"י החוק המקומי בחו"ל (מול ארגון מלווי קבוצות) וחוק הנגשת אתרים.

בפגישה הבאה נבחר פה אחד גיל סתיו (ישראייר) ליו"ר הפורום, ונסקרו נושאים שעלו בפגישה הראשונה, כולל מתווי פעולה בנושאים הדורשים שיתוף נתונים מן החברים.

כמו כן הוצגה הצעת ההתאחדות לתיקון חוק הגנת הצרכן (ח"כ בצלאל סמוטריץ'), שעיקריה:

1. מיקוד הגדרת המונח "עסקת מכר מרחוק" לעסקה המתבצעת כולה באמצעות האינטרנט / אפליקציה (עסקה טלפונית לא תיחשב כעסקת מכר מרחוק).
2. הבחנה בין עסקאות Refundable לעסקאות Non-Refundable, כדי לסייע להציע מגוון רחב יותר של עסקאות לאוכלוסיות מוחלשות.

וכן הוצגה גם הצעה לתיקון חוק שירותי תעופה (ע"י ח"כ אחמד טיבי), במסגרתה יידרש מפעיל/מארגן טיסה להנפיק לנוסע כרטיס בתוך 24 שעות ממועד השלמת העסקה.