

## שם הנוהל: אישור לשיגור אורחים לארץ

שם היחידה: מינהל השיווק

מספר נוהל: 03.04-01-2010

מהדורה: 01

### 1. כללי

1.1. משרד התיירות שוקד להבאת עיתונאים, מעצבי דעת קהל (ראשי קהילות/ראשי ארגונים), מקבלי החלטות ואח"מים מחוץ לארץ, על מנת לעודד את התיירות הנכנסת ולחשוף את אוצרותיה המגוונים של המדינה.

### 2. מטרת הנוהל

2.1. הסדרת התנאים להזמנה ואירוח אורחים מחוץ לארץ.

### 3. הגדרות

3.1. אורחים מחוץ לארץ (לעניין נוהל זה):

3.1.1. אורחים רשמיים ברמה ממלכתית.

3.1.2. מנהיגי דת.

3.1.3. מחליטנים ומעצבי מדיניות בתחומים שונים.

3.1.4. ראשי ארגונים.

3.1.5. עיתונאים.

3.1.6. צוותי טלוויזיה.

3.1.7. שדרי רדיו.

3.1.8. צלמים.

3.1.9. סוכני נסיעות.

3.1.10. בלוגרים וכותבי רשתות חברתיות.

3.1.11. ידוענים.

### 4. מסמכים ישימים

4.1. אין.

### 5. הנחיות לביצוע

5.1. יוזמה להבאת אורח לארץ

5.2. יוזמה להבאת אורח לארץ נערכת על ידי הגורמים הבאים:

5.2.1. שר או מנכ"ל.

- 5.2.2 יחידות מקצועיות במשרד.
- 5.2.3 לשכות המשרד בחוץ לארץ.
- 5.2.4 נציגויות משרד החוץ או משרד המסחר והתעשייה במקומות בהם אין למשרד לשכה.
- 5.2.5 ארגון בינלאומי, ארגון ישראלי או גורם עסקי חיצוני המקיימים פעילות שיש למשרד התיירות עניין לסקרה.
- 5.3 תהליך הגשת בקשה להבאת אורח לארץ
  - 5.3.1 יוזם האירוח או נציגו [ראה סעיף 5.1] יגישו בקשה כללית בכתב להזמנת אורח לארץ לאחראי אגף חוץ לארץ ולמנהל מבצעי אירוח (להלן: "אגף אירוח").
  - 5.3.2 אחראי אגף חוץ לארץ בתיאום עם אגף אירוח יבחנו את הבקשה בהתאם לפרמטרים הבאים:
    - 5.3.2.1 תואמת את הנחיות השר ו/או מנכ"ל המשרד.
    - 5.3.2.2 מסייעת לקידום פעולות השיווק של המשרד, בהווה או בעתיד ותואמת את תכנית העבודה של אגף חוץ לארץ.
    - 5.3.2.3 מסייעת ללשכת התיירות בחוץ לארץ בפעולות יחסי ציבור ועידוד התיירות.
    - 5.3.2.4 משתלבת בתוכניות האירוח של האגף לקשרי ציבור ואגף אירוח.
    - 5.3.2.5 חיוניות ליחידה המקצועית המזמינה.
  - 5.3.3 עם קבלת אישור אגף חוץ לארץ, יוזם האירוח או נציגו ישלחו לראש מינהל השיווק בקשה מפורטת לאירוח שבה יצויינו הפרטים הבאים: מטרות האירוח, פרופיל האורחים המיועדים להגיע לארץ ופירוט של התוצאות הצפויות מהאירוח (כתבה בעיתון, כתבה בטלוויזיה או פנייה לציבור מסוים), העתק של הבקשה ישלח לראש אגף אירוח.
    - 5.3.3.1 בקשת האירוח תוגש לפחות 6 שבועות לפני מועד האירוח.
    - 5.3.4 ראש מינהל השיווק בתיאום עם מנהל אגף אירוח יבחנו את התאמת בקשת האירוח לתכנית העבודה השנתית של הגורם המזמין.
- 5.4 הצעת אירוח
  - 5.4.1 עם קבלת אישור לבקשת האירוח, הגורם המזמין יגבש הצעת אירוח מפורטת הכוללת את הפרטים הבאים:
    - 5.4.1.1 תאריכי הביקור.
    - 5.4.1.2 מסלול הביקור.
    - 5.4.1.3 פרופיל האורחים המיועדים להגיע.
    - 5.4.1.4 פרטי טיסות (כולל תאריכים וזמני הגעה ועזיבה).

- 5.4.1.5. המדיה שאותה מייצג האורח (אם מדובר בעיתון – למי מיועד העיתון, מה תפוצתו).
- 5.4.1.6. תועלת צפויה מהביקור.
- 5.4.2. מועד הגשת הצעת האירוח לא יעלה על 7 ימים מיום קבלת אישור הבקשה.
- 5.4.3. במקביל לגיבוש הצעת האירוח, אגף אירוח יכין תכנית אירוח ראשונית הכוללת אומדן כספי וגישה לאישור חשב המשרד.
- 5.5. תכנית אירוח**
- 5.5.1. לאחר קבלת האישור הכספי, יכין אגף אירוח תכנית אירוח מפורטת ויעבירה לגורם המזמין.
- 5.5.2. הגורם המזמין ישלח לאורח המיועד להגיע לביקור בארץ את תכנית האירוח המפורטת ויתדרכו טרם מועד יציאתו.
- 5.5.3. הגורם המזמין ישלח מכתב הזמנה רשמי לכל אורח, בו יצוינו כל פרטי האירוח, כולל השירותים אותם יקבל מטעם המשרד והשירותים אותם יצטרך לכסות בעצמו (שיחות טלפון, פקסים, כביסה, מיני בר וכדומה).
- 5.5.3.1. במקרים שבהם האורחים הינם צוות טלוויזיה, הגורם המזמין יציין בפניהם כי יתכן שהפקת צילומי טלוויזיה באתרים מסוימים תהיה כרוכה בתשלום.
- 5.6. כללים באירוח**
- 5.6.1. ככלל, אירוח לא יעלה על 8 ימים (7 לילות) ויהיה על בסיס חצי פנסיון.
- 5.6.1.1. במקרה שבו יש צורך להאריך את זמן האירוח/להוסיף ארוחות עקב אופי הביקור, הגורם המזמין יפנה לקבלת אישור כתוב של ראש מינהל השיווק וראש אגף אירוח.
- 5.6.2. גודל הקבוצה לא יעלה, בדרך כלל, על 6 אורחים כולל מלווה. אירוח קבוצה גדולה יותר ייעשה באישור של ראש מינהל השיווק.
- 5.6.2.1. במקרה שבו יש צורך להזמין אורחים נוספים, הגורם המזמין יפנה בקשה לאישור של ראש מינהל שיווק עד שבועיים לפני מועד הגעת הקבוצה.
- 5.6.3. קבוצת האורחים תהיה הומוגנית, רצוי שלא לשלב בקבוצה אחת עיתונאים של עיתונות מקצועית ועיתונות כללית או צוותי טלוויזיה עם עיתונאים.
- 5.6.4. קבוצת האירוח לא תכלול בן/בת זוג של האורח.
- 5.6.4.1. במקרה שבו אורח יבקש לצרף בן/בת זוג, הגורם המזמין יפנה לקבלת אישור מוקדם מראש מינהל השיווק. במקרה זה האורח ישא בעלויות צירוף בן/בת זוג/תו.
- 5.6.5. תיאום וניהול האירוח יבוצעו על ידי צוות המחלקה למבצעי אירוח באגף האירוח.

- 5.6.6. הדרכת אורחים תבוצע על ידי מורה דרך מקצועי בעל רישיון מורה דרך תקף שיוזמן על ידי צוות המחלקה למבצעי אירוח.
- 5.6.7. אירוח בגין סיור לימודי לסוכנים/כנס סוכנים יהיה כרוך בתשלום – סכום התשלום ייקבע בתיאום עם מנהלי הלשכות בחוץ לארץ, מנהל אגף אירוח וסגן ראש מינהל השיווק.
- 5.7. אמצעי אירוח
- 5.7.1. אגף אירוח יכין מידי שנה חוזים עם ספקים בהם יפורטו מחירי האירוח לאותה שנה. בחירת הספקים תעשה בסבב מחזורי ככל הניתן. על פי החוזים יחויבו הספקים לספק את שרותיהם למשרד במחירים המתאימים להתקשרות ממושכת.
- 5.7.2. לצורך האירוח ולצורך ביצוע סיורים עם אורחי המשרד ישמשו בראש ובראשונה רכבי משרד מתאימים. בהיעדר רכב זמין מתאים, המשרד ישכור כלי רכב לאירוח.
- 5.7.3. המשרד יהיה רשאי להחליט על אופן האירוח, תכניתו ומרכיביו וכן על מימון מרכיבים מסוימים של האירוח והכל בהתאם לאופייה של קבוצת האורחים והרכבה, ובהתאם לשיקולים מקצועיים ותקציבים, וקיומן של חלופות מתאימות.
- 5.8. בקשה להשתתפות חברות התעופה במימון הוצאות הטיסה
- 5.8.1. אירוח אורחים רשמיים של המשרד יכלול טיסה לישראל משדה התעופה הקרוב למקום מגוריו של האורח וטיסה חזרה לארצו של האורח.
- 5.8.2. בעת הגשת בקשת האירוח, ובטרם קבלת האישור העקרוני, יפנה הגורם המזמין לחברות תעופה בבקשה לשיתוף פעולה במימון שיגור האורחים לארץ.
- 5.8.3. אם התקבל אישור לשיתוף פעולה עם משרד התיירות, יבצע הגורם המזמין, בשיתוף עם נציגי חברת התעופה ואגף האירוח, תיאום תאריכי הביקור.
- 5.8.4. אם לא נמצאה חברת תעופה המעוניינת בשיתוף פעולה להבאת אורחים לארץ, ישלם משרד התיירות את הוצאות כרטיסי הטיסה במחלקת תיירים במלואן. במקרים חריגים יתבקש הנוסע להשתתף בהוצאות מסי כרטיסי הטיסה.
- 5.8.5. רכישת כרטיסי טיסה במחלקת עסקים או במחלקה ראשונה תבוצע רק במקרים מיוחדים, כשהאורחים הם ראשי ארגונים גדולים, סלבריטאים ואורחים רשמיים ברמה ממלכתית.
- 5.9. תהליכי בקרה לביקור האורח בארץ
- 5.9.1. בתום האירוח הגורם המזמין ידווח למנהל יחסי הציבור של נציגות המדינה ממנה הגיע האורח על תוצאות הביקור לפי העניין (כתבה עיתונאית, כתבה טלוויזיונית, סרט, מאמר, צילום וכדומה). בדיווח יצוינו הפרטים הבאים: שם הכותב/צוות, תאריכי

האירוח, שם הקבוצה, שם העיתון/רשת הטלוויזיה, נתונים על תפוצת אמצעי המדיה והעתק של הכתבה/קלטת.

5.9.1.1. הדיווח יועבר לארצו של האורח לא יאוחר מ-6 חודשים ממועד הביקור

בארץ.

5.9.2. אחת ל-3 חודשים יעביר הגורם המזמין דיווח על אודות ביקורים בארץ של אורחי המשרד לדסק הרלוונטי באגף חוץ לארץ ולאגף אירוח. הדיווח יכלול העתק מהכתבה/קלטת הוידאו שהוכנו בעקבות הביקור.

5.9.3. באחריות הלשכה בחו"ל להזין את פרטיה של תכנית האירוח במערכת ניהול הלקוחות (CRM).

5.9.4. על הלשכה בחו"ל לעדכן את המערכת בדבר כתבות שפורסמו כתוצאה מהאירוח.

5.9.5. אגף אירוח ירכז את הדוחות כאמור לעיל על-פי מפתח אשר יסייע לאיתור האורחים המבקשים להגיע לארץ כאורחי המשרד פעם נוספת. ריכוז הדוחות ישמש לצורך בחינת הכדאיות לקיום אירוח נוסף.

5.9.6. אגף האירוח יעביר לאורח שאלון משוב על האירוח אותו יאסוף בטרם חזרת האורח לארצו.

5.9.7. בתום האירוח יחווה מורה הדרך שליווה את האורח את דעתו על האורח ועל תכנית האירוח.

5.10. לתיאור סכמטי של תהליך שיגור האורח לארץ ראה [נספח א – תרשימים תהליך לשיגור אורחים לארץ על ידי לשכת התיירות בחוץ לארץ](#).

## 6. אחריות

6.1. האחריות ליישום הנחיות נוהל זה תחול על סמנכ"ל מינהל השיווק.

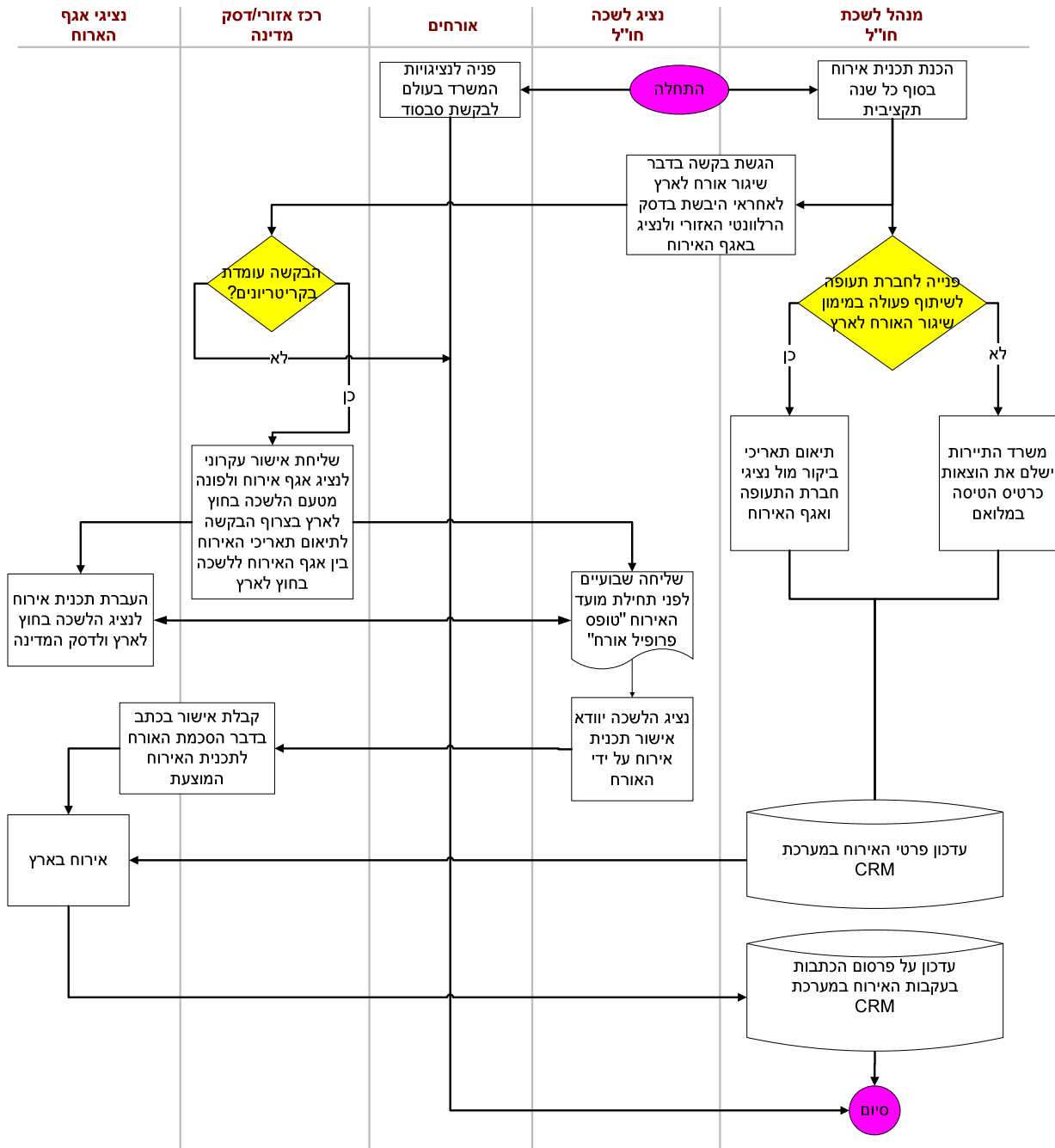
## 7. נספחים

7.1. [נספח א – תרשימים תהליך לשיגור אורחים לארץ על ידי לשכת התיירות בחוץ לארץ](#).

7.2. [נספח ב – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל](#).

**נספח א – תהליך לשיגור אורחים לארץ על ידי לשכת התיירות בחוץ לארץ**

**תהליך לשיגור אורחים לארץ על ידי לשכת התיירות בחוץ לארץ**





**שם הנוהל: אישור לשיגור אורחים לארץ**

**שם היחידה: מינהל השיווק**

מספר נוהל: 03.04-01-2010

מהדורה: 01

### נספח ב – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

תאור עדכון/נימוקים	סעיף/ים מושפע/ים	תאריך ביצוע עדכון	מהדורה חדשה