

# 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 ליעול תהליך רישוי העסקים.

### 4.8. תשתית שירותים לתיירות האינדיבידואלית (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 בפיקוח 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.

# הוועדה הציבורית לבחינת טיב השירות והמוצר התיירותי בישראל

## 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, מפעילי אטרקציות וכיו"ב במימון ובהפעלה של פונקציות שונות (לפירוט, ראה מסמך עמדה בנושא "ערי תיירות – המודל האירופי", נספח 1 בכרך 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 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.

4.2.4 יש להדגיש כי אימוץ ההמלצות שנזכרו 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 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

6.1.1. בשל חשיבותה המיוחדת של ירושלים 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) 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 חלקיו 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: "לונדרים"). 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 ליעול**

**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 השירותים, 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 מחדש 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 הנוכרות 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 נתבי"ג, משרד הפנים, משרד החוץ ויחידת הממונה על הבטחון בנתבי"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) והתיירות 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, מפעילי 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.