

27 באפריל 2025

כ"ט בניסן, תשפ"ה

אמנת השירות של חברי לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל

מבוא

לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל הינה הגוף היציג של מארגני התיירות הנכנסת לישראל המוכר ע"י כל מוסדות מדינת ישראל. החברות בלשכה מחייבת. אמנת השירות הינה חלק בלתי נפרד מתנאי תקנון הארגון לחברות בו והיא כוללת את סטנדרטים של מצוינות, מקצועיות ואחריות בתחום התיירות. אמנת השירות מבטאת את ערכי הליבה של הארגון ואת הסטנדרטים הגבוהים אליהם אנו שואפים בכל פעילויותינו, תוך הקפדה על יצירת חוויית תייר מעשירה, בטוחה ואיכותית. חברי הלשכה מתחייבים לפעול ברוח אמנה זו ולאמץ את עקרונותיה בכל היבטי פעילותם, מטרה לקדם את התיירות לישראל ולהבטיח כי כל מבקר יזכה לחוויה ייחודית במהלך שהותו בארץ.

חזון ומטרות

חברי לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל פועלים להגשמת מטרות העל הבאות:

- **מצוינות בשירות** - אספקת חבילות תיירות וחוויה לישראל איכותיות, ייחודיות, מהנות, בטוחות וממוקדות לקוח.
- **מידע ושקיפות** - מתן מידע מדויק, עדכני ושקוף אודות שירותי התיירות בישראל, תוך הקפדה על שירות מקצועי המותאם לצרכי המבקרים בישראל.
- **אמון והוגנות** - כינון יחסים המבוססים על אמון וכנות עם לקוחות, תוך שמירה על הוגנות בכל ההתנהלות העסקית.

התחייבויותינו המקצועיות

איכות ומצוינות בשירות

אנו, חברי הלשכה מתחייבים:

- לספק לתיירים חוויה ייחודית, איכותית, מקצועית ובטוחה בישראל.
- ליצור מגוון רחב של מסלולי תיירות איכותיים המותאמים לקהלי יעד שונים.
- לשים דגש על חוויית לקוח גבוהה והתאמה של השירותים לצרכי התיירים.
- לפעול באופן מתמיד לשיפור שביעות רצון התיירים ולהבטחת חוויה מיטבית.



מחויבות לפעילות על פי חוק

חברי הלשכה מתחייבים:

לציית לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים המסדירים את תעשיית התיירות והנסיעות בישראל.
לעמוד בכל דרישות הרישוי הממשלתיות והרגולטוריות.
לפעול לפי הסטנדרטים המקצועיים הגבוהים ביותר בתעשיית התיירות.

פיתוח מקצועי והכשרה

לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל מחויבת:

לפיתוח מתמיד של תוכניות הדרכה והעשרה מקצועית לחברי הלשכה.
לקיום הכשרות מקצועיות בתחומי התיירות השונים להעשרת הידע המקצועי.
לארגון סדנאות לשיפור יכולות השירות והתקשורת של עובדי חברי הלשכה.

אחריות לביטחון ובטיחות

ביטחון אישי ורווחת התייר

חברי הלשכה מחויבים להתייחסות פרואקטיבית לסוגיות בריאות ובטיחות ולהבטחת אמצעים הכרחיים לזיהוי, מניעה וצמצום סיכונים אפשריים. אנו מתחייבים לפעול לביטחון האישי ולשלומם של התיירים בכל נקודת זמן ומקום במהלך שהותם בישראל. כל פעילות תיירותית תהיה מתואמת ומאושרת מול הגורמים הרשמיים של מדינת ישראל. חברי הלשכה מבטיחים זמינות גבוהה של אנשי קשר ייעודיים בכל עת להתמודדות עם חששות ולקבלת מידע עדכני בנושאי ביטחון ובטיחות כפי שנדרש ע"י מוסדות מדינת ישראל ובקשות התיירים.

מוכנות למצבי חירום

בעת הצורך, הלשכה מפעילה עבור חבריה ולקוחותיהם תוכניות חירום מוגדרות וברורות. אנו מתחייבים לקיום ותפעול הנהלים במצבי משבר. חברי הלשכה מפעילים צוותי תגובה מהירה הפועלים בשיתוף פעולה מלא עם הגורמים הרשמיים למתן מענה מיידי במצבי חירום.



שקיפות ומהימנות עסקית

ביטחון פיננסי

החברות בלשכה כרוכה בעמידה בתנאים פיננסיים כפי שנקבע בתקנון הלשכה, להבטחת איתנות פיננסית. חברי הלשכה פועלים להבטחת יציבות פיננסית לטובת הלקוחות. אנו פועלים בשקיפות ומהימנות בהתנהלות הכספית שלנו.

כיבוד פרטיות המידע

חברי הלשכה מחויבים בהקפדה על שמירת פרטיות המידע האישי של הלקוחות בהתאם לחוקי הפרטיות התקפים. אנו מפעילים מערכות אבטחה על פי החוק להגנה על מידע אישי. אנו מחויבים למניעת דליפות מידע אישי ולהגנה על פרטיות לקוחותינו.

מוסד לבוררות

הלשכה מעמידה לרשות חבריה אפשרות לברור סכסוכים במסגרת מקצועית. חברי לשכה המעוניינים בכך רשאים להציע ללקוחות אפשרות התדיינות במסגרת הליך בורות על פי חוק הבוררות בדין הישראלי. אנו פועלים לאיתור מוקדם של חילוקי דעות ולפתרוןם באופן יעיל והוגן.

חדשנות וקיימות

חדשנות דיגיטלית

חברי הלשכה מתחייבים: להבטחת קישוריות מיטבית לתיירים במהלך שהותם בישראל. לעשות שימוש מיטבי בטכנולוגיות להעצמת חוויית הלקוח.

תיירות בת קיימא

חברי הלשכה מחויבים לקידום תיירות בת קיימא בהתאם להגדרת ארגון התיירות העולמי (UNTWO)¹: אנו מחויבים לפיתוח תיירות המתחשבת באופן מלא בהשפעותיה הכלכליות, החברתיות והסביבתיות בהווה ובעתיד.

¹ תיירות המתחשבת באופן מלא בהשפעותיה הכלכליות, החברתיות והסביבתיות בהווה ובעתיד ולצורכי המבקרים, התעשייה, הסביבה והקהילות המארחות. עקרונות הקיימות מתייחסים להיבטים הסביבתיים, הכלכליים והחברתיים-תרבותיים של פיתוח התיירות, ויש ליצור איזון מתאים בין שלושת הממדים הללו כדי להבטיח את קיימות של התיירות לטווח הארוך.

חברי הלשכה משלבים אלמנטים של קיימות בכל פעילות החברה, כולל:

- תמיכה בעסקים מקומיים וקידום הכלכלה המקומית.
- צמצום טביעת רגל פחמנית.
- שימור אתרי טבע ומורשת.
- חינוך תיירים לכיבוד הסביבה והתרבות המקומית.

תהליכי שיפור ולמידה מתמדת

- חברי הלשכה מתחייבים:
- לאסוף משוב מלקוחות ולנתחו.
- לנהל תהליכי סקירה ובחינה מתמדת של השירותים.
- ליישם שיפורים מתמידים במתן השירותים ללקוחות.
- לבחון אפקטיביות השיפורים ולהמשיך תהליכי למידה והתפתחות.

הכרה בינלאומית

- חברי הלשכה מוכרים על ידי ממשלות העולם כגופים רשמיים להבאת תיירות לישראל.
- הלשכה מקיימת שיתופי פעולה בינלאומיים עם ארגוני תיירות מובילים ברחבי העולם.
- חברי הלשכה פועלים לפי סטנדרטים בינלאומיים מקובלים בתעשיית התיירות העולמית.

חברי הלשכה המורשים הם בעלי תו התקן - "Verified DMC Israel (VDI)"

חבר לשכה הוא בעל אישור רשמי מטעם הלשכה:

"Verified DMC Israel (VDI)"

לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל מפעילה מערכת לבדיקת חברות בלשכה ומעניקה אישור רשמי לחברות הלשכה המחויבות לאמנת השירות והסטנדרטים הנדרשים לחברות בלשכה. תו האיכות והתקן VDI מהווה ערובה ללקוחות כי חבר הלשכה פועל בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר של איכות, מקצועיות ואמינות.

אמנת שירות זו משקפת את המחויבות המשותפת של כל חברי לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל. אנו מזמינים את לקוחותינו לפנות אלינו בכל שאלה או הצעה לשיפור ומתחייבים להמשיך ולפעול יחד למען קידום התיירות לישראל וחיזוק מעמדה כיעד תיירותי מוביל בעולם.

לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל

