

תוכן עניינים

שאלה 1	3
1. תבנית SIT מסוג איחוד פנימי	3
2. תבנית SIT מסוג איחוד פנימי	3
3. תבנית SIT מסוג הוספת ממד	3
שאלה 2	4
1. תבנית האיחוד הפנימי	4
2. תבנית האיחוד החיצוני	6
שאלה 3	7
מטריצת חיזוי לבתי מלון	7
שלושה פתרונות חדשים ויצירתיים לבתי מלון לפי תבנית הוספת מימד	8
שאלה 4	9
1. תבנית הפרסום: "איחוד-שימוש חדש במדיה קיימת"	9
2. תבנית הפרסום: "איחוד-יצירת מדיה חדשה"	9
שאלה 5	9
1. פתרון הוספת מימד: חברת אינטל	9
2. פתרון הוספת מימד: חברת אוסם	11
שאלה 6	12
1. ביוסנסורים	12
2. פסולת רפואית	12
ביבליוגרפיה	13

שאלה 1

שלושה פתרונות יצירתיים, קיימים ושונים בבתי מלון ו/או צימרים (מהארץ או מהעולם) בתקופת משבר הקורונה, המתוארים על ידי תבניות SIT שנלמדו:

1. תבנית SIT מסוג איחוד פנימי

עריכת צ'ק אאוט בבתי מלון בסין דרך אפליקציה או דרך האימייל - במלונות בסין יש הקפדה גבוהה במיוחד על היגיינה. המטרה היא כמובן להפחית מגע בין אורחי המלון לבין עובדי. הדרך המסורתית לעריכת צ'ק אאוט היא מול פקיד הקבלה במלון. פקיד הקבלה מהווה מרכיב פנימי של שירותי המלונאות, ובין היתר תפקודו הינו עריכת צ'ק אאוט. מחסירים את פקיד הקבלה בהקשר התפקודי של עריכת צ'ק אאוט, ומחליפים אותו במרכיב חיצוני מהעולם הסגור של בתי המלון שימלא את התפקוד הנ"ל: הפלאפון או המחשב של הלקוחות, דרכם יערך הצ'ק אאוט. כך נוצר איחוד פנימי. לא רק שזה חוסך עומס המוטל על פקיד הקבלה (ואולי אף מאפשר כך לחסוך בעלויות של כוח אדם – פחות פקידים קבלה לאותה משמרת), אלא זה בעיקר חוסך מגע בין אנשים ובכך מסייע להפחתת התפשטות הווירוס וכמובן גם להפחתת החרדה של הלקוחות הקיימים והפוטנציאליים של בית המלון, שמעוניינים לצמצם מגע ככל האפשר (Dalrymple & Dolan, 2019)¹.

2. תבנית SIT מסוג איחוד פנימי

מפתחות לחדר המותקנים על הנייד של הלקוחות – מלונות רבים בעולם נוטים לשם הגברת ההיגיינה לעודד לקוחות להוריד אפליקציה שמהווה מנעול, כלומר שמאפשרת להיכנס לחדר. באופן מסורתי כמובן המפתחות היו מפתחות אמתיים או כרטיס. המפתחות המסורתיים היו מרכיב פנימי אשר הוסר והוחלף במרכיב חיצוני – הנייד של הלקוחות, וכך התפקוד של המפתחות (מאפשרים כניסה לחדר) נשמר. לכן מדובר בתהליך איחוד פנימי. מטרתו להגביר היגיינה בתקופת הקורונה, אך ניתן לחשוב על יתרונות נוספים: אקולוגיים (פחות הדפסת כרטיסי פלסטיק שמשמשים כמפתחות), אבטחה (יותר קשה לפרוץ לחדרי הלקוחות) וכדומה. כמובן שעולה השאלה מה קורה אם ללקוח נגמרה הסוללה? במקרה כזה צוות המלון מבטיח לנפק מפתחות רגילים או לסייע ללקוח להיכנס לחדר, בלי בעיות (flexipass, 2020)².

3. תבנית SIT מסוג הוספת ממד

הפחתת תנועת הצוות במסלולי ההליכה של הלקוחות בתוך המלון – בעלי מלונות בעולם מנסים להפחית את החיכוך הפיזי בין אנשי הצוות לבין הלקוחות. כלומר, לא רק שבעלי המלונות מקפידים על שמירת המרחק המקובלת באזורם בעת הקורונה, אלא הם גם מנסים למנוע את החיכוך מעבר לכך. הם לומדים את דפוסי התנועה של הלקוחות ושל העובדים, וכך מכתיבים לעובדי התפעול והשירות במלון כיצד ללכת ברחבי המלון, ומתי, במטרה לצמצם מגע בין העובדים ללקוחות. במקרה זה יוצרים קשר חדש בין המשתנה החיצוני הבלתי תלוי, תנועת הלקוחות, לבין המשתנה הפנימי התלוי, תנועת העובדים, כאשר המשתנה החיצוני משפיע על הפנימי והניתוב של תנועת העובדים תוכנן ע"י ההנהלה בהתאם לתנועת הלקוחות כפי שהיא נלמדת במהלך זמן מה. לדוגמא, אם בבוקר הרבה לקוחות יורדים במעלית מסוימת (כמובן לפי תקני הקורונה) אז צוות הניקיון לא ישתמש במעלית הזו בעוד שבעבר לא נאמר להם ספציפית באיזו מעלית להשתמש (Dress & Sommer, 2020)³.

¹ <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/beyond-contactless-operations-human-centered-customer-experience>

² <https://flexipass.tech/blog/2020/5/7/virtual-receptions-covid-19-changes-hotel-procedures>

³ <https://www.hospitalitynet.org/news/4098465.html>

שאלה 2

1. תבנית האיחוד הפנימי

כידוע בעת הקורונה מלונות רבים נסגרים. ניתן לבצע איחוד פנימי בתקווה לשפר את מצב המלונות. עולמות שימוש אפשריים: אזורי תיירות, אמצע הדרך (מלונות שמשמשים ללינה עבור נהגים במסעות ארוכים אמצע שום מקום), אזורי עסקים (לאנשי עסקים מחו"ל/מעיר אחרת). נבחר להתמקד באזורי תיירות, שכן בארץ זהו שימוש נפוץ יחסית, והשאר משמשים יותר בחו"ל.

להלן רשימת מרכיבים פנימיים והפונקציה שלהם, וכן מרכיבים חיצוניים לפי 3 סוגי הדמיון: פיזי, פונקציונלי ומבני.

מרכיבים פנימיים	תפקיד המרכיבים הפנימיים	מרכיבים חיצוניים
דלפק כניסה ופקידי דלפק	לבצע צ'ק אאוט, צ'ק אין, סיוע	קרבה פיזית: לקוחות, טלפונים ניידים של הלקוחות, תיקים ומזוודות שהלקוחות מביאים עימם, מחשבים אישיים, משקל הלקוחות, חפצים אישיים של הלקוחות, ספקים למיניהם (מזון, חומרי ניקיון, תלבושות), חנויות סביב המלון, כספומטים, מסעדות נוספות מסביב למלון, כבישים, תמרורים, מדרכות, משאיות זבל, עצים, דשא, פארקים, ים, חוף, שמורה, שעות היום, עונות השנה, מגפות, פקחים, מקומות חנייה מסביב, משטרה, אטרקציות לתיירים, מד"א, מקומות בידור (קולנוע, הופעות), עמודי חשמל, צינורות מים, רשתות WIFI עירוניות אם יש, דירות מגורים ליד המלון, מלונות נוספים סמוכים, צימרים סמוכים, AIR B&B סמוך
ריהוט בלובי, במטבח ובחדרים: כורסאות, ספות, כיסאות, מיטות, שולחנות	מנוחה, שינה, עבודה, אכילה	
מכשירי אלקטרוניקה: טלוויזיות, רדיו, WIFI, מחשבים, צלחות לוויין, טבלטים	בידור, תקשורת, נוחות	
ארוחות ושתייה במסעדה ובבר	אכילה ושתייה בצורה ציבורית	
בופה	בחירת מנות הארוחה ואיסופן לצלחות	
חומרי גלם במטבח	בסיס להכנת מזון	
אלכוהול, אוכל, שתייה	רוויה והזנה עבור הלקוחות	קרבה פונקציונלית: מלונות מסוגים שונים, צימרים, AIR B&B, מלונות דרכים, מלוני דירות, דירות הארחה, חאן, לינה בשטח, אוהל אירוח
שירותי חדרים	אכילה ושתייה תוך נוחות ופרטיות	
שפים, עובדי מטבח	הכנת אוכל	
תלבושות	חזות אחידה	
מלצרים, שירותי חדרים	הגשת אוכל	קרבה מבנית: וילות, בתי אבות, בתי דירות.
עובדי ניקיון, כלי ניקיון	ניקיון	