



הנחיות למארח בסרווס ישראל

הערה: בכל מקום בו איזכור זכר, הכוונה לשני המינים גם יחד.

החברות בסרווס עיקרה שותפות בחוויות, היכרות, התנסות, גילויים חדשים והנאה, שהם פרי מפגש משמעותי וכן בין המטיילים והמארחים.

כדי להיטיב חוויה זו, וכדי למנוע אי הבנות, מצאנו לנכון להעביר הנחיות והמלצות למארחים:

פניית האורח בבקשה לאירוח מלא או לאירוח יום

1. אורח הפונה בבקשה להתארח חייב לצרף אל פנייתו, תמיד וללא יוצא מן הכלל, צילום/סריקה של תעודת המסע / LOI (LETTER OF INTRODUCTION) שלו, כשהיא מאושרת ותקפה. אישור ה LOI ניתן על ידי וכולל תאריך תפוגה. מנהל הנסיעות בסרווס ממנו פונה האורח, כולל מספר בול דיגיטלי (estamp) שמופיע בראש ה LOI, ותאריך פג תוקף שמופיע בתחתית ה LOI.
2. ה LOI יכול לכלול כמה אנשים ממשק בית אחד (LOI משותף לבני זוג וילדיהם) אך גם אפשר LOI נפרד לכל חבר בוגר שרשום במשק הבית (household). ילדים קטינים, אם נוסעים יחד עם ההורים, יופיעו ב LOI המשותף או ב LOI של אחד ההורים.
3. אם הפונה לא צרף אל פנייתו LOI מאושר ותקף, יש לבקש ממנו לעשות זאת. כמובן שיש אפשרות שתיכנסו ל servas.org, ותחפשו את האורח הפונה לפי שם ומדינה (Search – members / by name) (and Servas group)
4. כדאי למנוע מצב שהאורח יגיע לפתח ביתכם ללא LOI בתוקף – ע"י משלוח מייל לאורח בו תציינו שלא תוכלו לקבלו להתארח / להיפגש איתו ללא LOI בתוקף.
5. לפני קבלת החלטה לגבי אישור או דחייה של בקשת הפונה להתארח מומלץ לעיין בפרטים המצויינים ב LOI שלו או/ו ברישומיו (פרופיל שלו) באתר סרווס הבינ"ל servas.org כפי שהוסבר לעיל, כדי להבטיח התאמה בין האורח למארח. אם חסרים פרטים, יש לבקש מהאורח הפונה להשלימם.
6. אין חובה לאשר כל פנייה. אם אינך פנוי בתאריכים המבוקשים, אם יש חשש לחוסר התאמה ונראה שהאורח לא ישתלב במרקם המשפחתי שלך, או יהיה למעמסה כבדה עליך ועל משפחתך – זכותך לסרב לפנייה. ראה התייחסות גם בהמשך. ראה להלן הנחייה לגבי מענה לפניית אורח.

7. מארח מלא (כולל לינה) צריך לשים לב לנתוני הפונה, לוודא שהם מתאימים לתנאים הקיימים בבית המארח, ואף להתריע על תנאים מיוחדים בבית המארח, במיוחד לגבי דיאטה, חיות בית, לינה, התניידות (מדרגות...),
8. אם קיבלת, ברגע האחרון, בקשה להתארח, או אם האורח הגיע ללא כל תיאום מראש, או בליווי אורחים שאינם חברי סרווס, או שאינם מצוידים ב LOI תקף, זכותך המלאה לסרב לארח/ם.
9. חובה לענות על כל פנייה תוך ימים ספורים, בין אם התשובה חיובית או שלילית !!!!! כפי שאתה היית מצפה שינהגו כלפיך. אם מסיבה מוצדקת כלשהי נבצר ממך לענות בזמן, עליך לענות מאוחר יותר ולהתנצל על אי היכולת לענות במועד.
10. אם החלטת לסרב לפנייה, עליך לענות בנימוס ובאמפטיה, לתת הסבר לסירוב שלא יפגע בפונה (למשל, להתנצל ולהשיב שאינך פנוי מספיק כדי לארח כראוי) ולסיים בצורה שתותיר אפשרות לאירוח בעתיד (למשל, אני מקווה שנוכל להיפגש בפעם אחרת).
11. אם שלחת כבר הסכמה לארח אך תכניותיך השתנו, עליך ליידע מייד את האורח, כדי שיוכל לאתר מארח אחר. יהיה יפה אם תסייע לו למצוא מארח אחר.

תיאומים לפני הגעת האורח

מארח מלא (כולל לינה)

1. ככלל, האירוח הוא למשך שני לילות, אלא אם כן סוכם אחרת לפני האירוח או במהלכו.
2. יש לתאם מראש ובצורה ברורה את ~~שעת~~ זמן ההגעה של האורח אל בית המארח ואת עזיבת הבית (כגון: כיצד ייכנס לבית או יעזוב אותו אם יגיע בזמן שאינכם בבית או יעזוב באמצע הלילה (אם הינכם מסכימים לכך). אם לא עומדת לרשותו של האורח מכונית פרטית, מומלץ להציע להסיע/לפגוש אותו בנקודה מוסכמת וברורה, כמו תחנת אוטובוס/ רכבת, אם השעה סבירה.
3. מקובל לתאם את הגעת האורח לקראת ארוחת הערב. יש להודיע לו מראש מה שעת הארוחה.
4. רצוי לברר עם האורח מראש אם יש לו תכניות ברורות לגבי מהלך ביקורו בארץ. אל תהססו להציע עזרה, בין השאר, בהמלצה על מקומות ביקור. חשוב לציין בפני האורח אם תוכלו להתלוות אליו במהלך ימי שהותו אצלכם, או בחלקם, ולברר אם יש צורך להשאיר לו מפתח או לדאוג לסידורים אחרים. אם אינכם יכולים להתלוות אל האורח בסוף שבוע, ידעו אותו לגבי סידורי התחבורה הקיימים. תרמו, ככל יכולתכם להנאתו של האורח, תוך התחשבות במגבלותיכם. זכרו שאין חובה כלשהי מעבר לארוחה משותפת, אולי גם ארוחת בוקר אם מתאפשר, הכל לפי הנוחיות וההסכמה שלכם.

מארח יום (ללא לינה)

1. יש לתאם מראש עם האורח כמה זמן תוכלו להקדיש לו, האם תזמינו אותו לביתכם או תיפגשו בבית קפה, או במקום אחר. אם תוכלו להתלוות אליו לסיור משותף, ציינו בפניו מראש מה הם המקומות שאליהם תוכלו ללוותו. אל תהססו להציע לו עזרה, בין השאר, בהמלצה על מקומות ביקור, הדרכה בקשר לנסיעות בתחבורה ציבורית ...
2. וודאו שהאורח מבין שעלויות כניסה לאתרי תיירות, מוזיאונים, תחבורה וכד' וכן בילוי בבית קפה או במסעדה ייעשו על בסיס "כל אחד נושא בהוצאותיו".

במהלך האירוח

1. האורח מגיע עם ציפיה למארחים שיפתחו בפניו את ביתם ואת ליבם ועם רצון עז להכרות הדדית ברוח סרווס. הכרות כזו תיווצר תוך בילוי משותף, שיחות ושיתוף האורח בחיי היום-יום שלכם. אין כמו אירוח אמיתי ולבבי כדי להביא את המסר הישראלי האמיתי ולהציג את עמדתנו בנושאים שהאורח מגלה בהם ענין. ככל שתפתחו יותר את ליבכם אל האורח ותכניסו אותו אל ביתכם, כן תושג יותר המטרה של סרווס לקדם את השלום וההבנה בין העמים וליצור הכרות עמוקה ומבינה יותר של התרבויות השונות. בסופו של אירוח כזה תגלו שההנאה שלכם מלאה יותר. עם זאת, מומלץ מאוד להימנע משיחות בנושאים פוליטיים שנויים במחלוקת, כדי להימנע מהערכת האווירה.
2. בדרך כלל, כשהאורח יגיע, הוא ימסור לידיכם את ה LOI שלו. אולם, אם הוא העביר לידיכם את ה LOI במייל, כנדרש, עוד לפני הביקור, מסירתו עם ההגעה אינה הכרחית.
3. כשהאורח יגיע לביתכם הסבירו לו את נוהגי הבית, כגון, היכן זורקים ניירות/ מגבונים / פסולת, שעות הארוחות, האם יסופק מפתח לבית או שהאורח ישהה בביתכם רק כשאתם נמצאים, האם הוא רשאי לקחת מצרכי מזון מהמקרר ומהארונות וכד'. מותר לבקש מהאורח להשאיר את חדר האירוח / השינה כפי שקיבלו. זכרו: האורח הוא זה שצריך להתאים את עצמו לכללי הבית, אך על המארח להבהיר כללים אלה. מומלץ להכין מראש את המצעים, השמיכות והמגבות על המיטה או לידה ולהורות לו היכן להשאירם בתום האירוח.
4. אם אתם מוצאים לנכון, הציעו לאורח להכין עבור ארוחת הערב ביום השני מאכלים אופייניים לארצו. פעילות כזו מעמיקה את ההכרות ומקרבת לבבות. מקובל, במקרה כזה, לומר לאורח איזה מצרכים עומדים לרשותו בביתכם לצורך הכנת המאכל שבחר, ולהנחות או ללוות אותו היכן ירכוש את המצרכים האחרים.
5. מומלץ כי לאחר ארוחת הערב, אם אתם ואורחכם תרצו בכך, תזמינו את האורח לסיור לילי קצר, כדי שיחווה את מקום מגוריהם גם בלילה. חוויה זו היא ייחודית לסרווס ואינה ידועה לתיירים רגילים.

6. מומלץ שהמארחים יהיו פתוחים ויצירתיים בהעלאת הצעות שונות, שיסייעו לאורח כמו: הצעה לכבס את בגדיו אם הוא בטיול כבר זמן מה, הכנת כריך ופרי ליום התיור ויצירת קשר בין האורח למארחים אחרים המצפים לו או אף תיאום עם המארחים הבאים מיד אחריכם.
7. אין לקבל כל תמורה כספית מהאורח עבור האירוח!!! עם זאת, ניתן לאפשר לו להשתתף במימון הוצאות הדלק במהלך נסיעות ארוכות משותפות ולשלם את חלקו בהוצאות המשותפות.
8. מכיוון שיש מארחים רבים, אך לא אל כולם מגיעים אורחי סרווס, אפשר לצרף לארוחת הערב או לסיור חבר סרווס ישראלי נוסף שגר בקרבת מקום.

עם עזיבת האורח

1. במדינות שונות נהוג שמארחים נותנים לאורח מתנה מאוד סמלית למזכרת. אולי גם אתם תרצו לתת לאורח מזכרת (למשל, מחזיק מפתחות, תמונה, חמסה) או להכין יחד דבר מה שיישאר בידי ויקח עמו הביתה.
2. יש להקפיד לקבל מהאורח כל מה שקיבל מכם בזמן האירוח (מפתחות, אופניים, רב קו, מטריה, תרמיל, מעיל וכד') וכן להחזיר לו כל מה שהשאיר בהפקדה אצלכם (בכספת) כביסה וכו'.
3. מומלץ להצטלם עם האורח ולבקש ממנו לכתוב כמה מילים על התרשמותו מהביקור בישראל - ולבקש אישורו לשלוח ל israel@servas.org , כדי לפרסם באתר של סרווס ישראל.

לאחר העזיבה

1. אם האורח שלח אליכם מכתב תודה, יפה יהיה אם תענו לו בסמוך לקבלת המכתב ותביעו את הרגשתכם. יש חשיבות רבה להמשך הקשר בין המטייל למארח ותרומה להפצת ערכי סרווס בעולם. באירועים מיוחדים (שנה חדשה או אירוע לאומי בארץ האורח) שלחו מייל וברכו אותו.
2. אם התעוררה בעיה מסוימת, לדעתכם, במהלך הביקור, עליה תמצאו לנכון לדווח להנהלת סרווס ישראל, אנא כתבו ל Israel@servas.org

תהנה מהאירוח

סרווס ישראל

(עדכון - אוגוסט 2024)