



## מלונאים יקרים

לאחר תהליך ארוך, אנו שמחים לעדכן כי הפעימה השנייה לקליטתם של עובדים נוספים מסרי לנקה יוצא לדרך. מדובר במהלך חשוב ומשמעותי לענף המלונאות - הן בהיבט התפעולי והן בהיבט האנושי.

כמו בכל שילוב בין תרבויות, תהליך זה טומן בחובו גם אתגרים: הבדלי שפה, נורמות, תפיסות דתיות וסגנונות תקשורת שונים. לשם כך ריכזנו עבורכם חוברת זו, שנועדה לספק היכרות בסיסית עם התרבות הסרי לנקית – לצד כלים מעשיים לניהול אפקטיבי, רגיש ומכבד של העובדים.

תמצאו כאן מידע על הרקע הדתי והחברתי של העובדים, הרגלי תזונה ואורח חיים, גישות כלפי סמכות ועבודה, סגנון תקשורת ועוד מגוון נקודות שיעזרו לכם להימנע מאי-הבנות, לחזק תחושת שייכות, וליצור אווירה חיובית, מקצועית ומכילה במלון.

אנו מאמינים כי הבנה, כבוד הדדי והתאמות קטנות - יכולים לחולל שינוי גדול. מאחלים לכם הצלחה רבה בתהליך ההשתלבות המשותפת, ומזמינים אתכם לקרוא, ללמוד ולפנות בכל שאלה.

יחס אנושי, תקשורת ברורה ותחושת כבוד הדדי עושים את ההבדל.

אנחנו כאן עבורכם - לשאלות, ליווי ותמיכה.

בברכה,

איל הננברג  
סמנכ"ל משאבי אנוש  
התאחדות המלונות

## סרי לנקה – על קצה המזלג

מדינת האי סרי לנקה שוכנת באוקיינוס ההודי דרום מערבית למפרץ בנגל ודרום מזרחית לים הערבי. בין האי לתת-היבשת ההודית מפריד מפרץ מנאר ומצר פלק שביבשת אסיה.

האקלים בסרי לנקה הוא אקלים משווני בו ההבדלים בין הטמפרטורות בעונות השנה השונות אינם גבוהים. כמות המשקעים השנתית נעה בין 1,000 מילימטרים ל-3,750 מילימטרים תלוי איזור גאוגרפי. רוב הגשמים יורדים במרץ-מאי ובספטמבר-דצמבר.

אוכלוסיית סרי לנקה מונה כ-23 מיליון בני אדם. תוחלת החיים עומדת על כ-76 שנים בממוצע.

הקבוצה האתנית הגדולה בסרי לנקה היא סינהלים, המהווים כ-73.8% מהאוכלוסייה הכללית. הסינהלים הם צאצאיהם של מתיישבים שהגיעו אל האי מצפון הודו בערך בשנת 500 לפני הספירה.

הקבוצה האתנית השנייה בגודלה היא קבוצת הטמילים הסרי-לנקים, ששיעורם כ-13.9% מכלל האוכלוסייה, והם צאצאיהם של מאות אלפי טמילים שהובאו לאי על ידי הבריטים במאה ה-19 ממדינת טאמיל נאדו שבדרום הודו כדי לעבוד במטעי סרי לנקה.

קבוצות אתניות נוספות בסרי לנקה הן מורים סרי לנקים (7.2% מהאוכלוסייה), טמילים הודים (4.6%), וכן מלאים ואחרים.

הדת הנפוצה ביותר בסרי לנקה היא הדת הבודהיסטית, שאליה משתייכים כ-70.2% מהאוכלוסייה. רובם סינהלים. הבודהיסטים במדינה משתייכים לזרם הטהרוואדה, המתיימר להיות הקרוב ביותר לבודהיזם הקדום. דתות אחרות בסרי לנקה הן הינדואיזם (12.6% מהאוכלוסייה), אסלאם (9.6%) ונצרות (7.2%).

השפה הרשמית בסרי לנקה היא סינהלית, שמדוברת על ידי 74% מהאוכלוסייה. השפה הטמילית מדוברת בקרב 16% מהאוכלוסייה. עד 1956 הייתה האנגלית השפה הרשמית בסרי לנקה, והיא מדוברת על ידי 10% מהאוכלוסייה.

הספורט הפופולרי במדינה הוא קריקט.

יחסי ישראל – סרי לנקה החלו באופן רשמי בראשית מרץ 1955 וידעו עלויות ומורדות לאורך השנים (כולל ניתוק הקשרים). אף על פי שהיחסים נותקו ב-1990, המשיכו להתקיים יחסים בילטרליים בחשאי בין שתי המדינות. כשהודו, כאמור השכנה הגדולה ומדינה בעלת השפעה רבה בסרי לנקה, כוננה יחסים דיפלומטיים עם ישראל בסרי לנקה כבר לא חששו מתגובתה על יחסיהם עם ישראל, שכן בעבר, כשבין ישראל והודו שררה עוינות, הגיבה הודו בזעם לכל מהלך משותף של ישראל וסרי לנקה.

ב-15 במאי 2000 נחתם בניו יורק הסכם על חידוש היחסים הדיפלומטיים על כל צורותיהם בדרג של שגרירויות. סרי לנקה פתחה, לאחר כמעט 43 שנים של קשרים בין שתי המדינות, שגרירות בתל אביב ושלחה אליה שגריר תושב, ישראל החליטה להסתפק בשגריר לא-תושב.

## דתות מרכזיות בסרי לנקה

1. **הבודהיזם - הדת השלטת בסרי לנקה**, עם כ 70%-מהאוכלוסייה המזדהים כבודהיסטים. הדת מבוססת על לימודיו של הבודהה ומדגישה את עקרונות החמלה, התפייסות והימנעות מכאב.
2. **האסלאם** - מוסלמים מהווים כ 10%-מהאוכלוסייה.
3. **הנצרות** - כ 7-8%-מהאוכלוסייה הם נוצרים.
4. **ההינדואיזם - הינדואים** מהווים כ 12-13%-מהאוכלוסייה, בעיקר בקבוצות אתניות **תאמיליות** בצפון ובמזרח סרי לנקה. הדת מבוססת על אמונה בכוחות אלוהיים רבים ובתורות כמו גלגול נשמות.

## חגים דתיים בסרי לנקה

### 1. חגי הבודהיזם:

- **פוי (Poya)**

**פוי** הוא יום החגיגה הבודהיסטית, הנחוג מדי חודש. כל פוי מציין אירוע חשוב בחיי הבודהה או בסיפור הדת הבודהיסטית.

כל חודש יש יום פוי אחר, שמזוהה עם אירועים כמו הולדת הבודהה שלו, ההארה שלו, והמוות שלו.

- **יום הולדתו, הארה ופטירתו של הבודהה**

**והסה – (Vesak)** חגיגה של ימי הולדתו, הארה ופטירתו של הבודהה בחודש מאי (המועד משתנה בהתאם ללוח השנה הירחי).

במהלך החג הזה, בודהיסטים ברחבי סרי לנקה מקיימים תפילות, תהלוכות, ומעשים טובים (כמו תרומות).

- **יום סאקה (Saka)**

יום שבו בודהיסטים סרי לנקים זוכרים את המורים הבודהיסטים הגדולים ומקדישים את היום להרהור רוחני ולפולחן דתי.

### 2. חגי ההינדואיזם:

- **דיוואלי (Diwali)**

אחד החגים המרכזיים בהינדואיזם, שבו חוגגים את ניצחון האור על החושך. החג כולל הדלקת מנורות, תפילות, ושיתוף מתנות עם המשפחה והקהילה.

דיוואלי נחוג בחודש אוקטובר או נובמבר, בהתאם ללוח השנה ההינדי.

- **פונגל (Pongal)**

חג חקלאי הנחוג בינואר, שמוקדש לאל שיווה וכולל פעילויות חקלאיות ותפילות. זהו זמן להודות על יבולים.

**יום העצמאות - 4 בפברואר**

## מאפיינים מרכזיים של תרבות האוכל הסרי לנקית:

### 1. אוכל מבוסס אורז וירקות

המרכיב המרכזי בכל ארוחה הוא אורז, שמוגש עם מגוון תבשילים הנקראים "קארי" – לא רק מבשר, אלא גם ירקות, עדשים, קוקוס, דגים ועוד.

מנות קלאסיות כוללות:

**Rice and Curry** מנת בסיס עם אורז, קארי ירקות/עוף/דגים, עדשים.

**Dhal curry** קארי עדשים כתומות, בסיסי מאוד, צמחוני.

**Pol sambol** סלט קוקוס טרי, חריף, שמוגש לצד אורז.

### 2. תיבול חזק וחריף

האוכל הסרי לנקי נחשב לאחד החריפים בעולם. משתמשים ב:

- צ'ילי יבש וטרי
  - קארי אבקה
  - קינמון, הל, כורכום, גרגרי חרדל
- התוצאה: טעמים חזקים, עמוקים ולעיתים מאוד חריפים.
- טיפ – תבדוק מראש את רמת החריפות שהם מעדיפים.

### 3. שימוש בקוקוס

**קוקוס טרי** או חלב קוקוס הוא מרכיב בסיסי – משמש לתיבול, בישול ולפעמים גם לקינוחים. הרבה מנות מבוססות עם רוטב חלב קוקוס.

### 4. אכילה בידיים

נהוג לאכול ביד ימין בלבד – **לא עם סכו"ם**, בעיקר באכילה מסורתית.

טיפ - חשוב לא להציע לחם לבן וסלט ישראלי בלבד – זו ארוחה דלה עבורם.

### 5. הרגלים דתיים שקשורים באוכל

חלק מהעובדים עשויים להיות **בודהיסטים** – לרוב צמחוניים בימי צום או מועד.

תשומת לב - רצוי לשאול בעדינות אם יש רגישויות או מגבלות תזונתיות.

### 6. ארוחות חמות בבוקר

**ארוחת הבוקר** נחשבת לארוחה חמה – אורז, דאל, ירקות – לא דגני בוקר או לחם בלבד.

## מה מומלץ לספק לעובדים מבחינת אוכל?

1. מטבחון עם כיריים, סירים, תבלינים בסיסיים – שיאפשר להם לבשל בעצמם.
2. אם אתה מספק אוכל – גיוון בתפריט, כולל אופציות עם אורז, עדשים, ירקות מתובלים.
3. התחשבות בחגים דתיים – לדוגמה, לצייץ את הרמדאן או חג פויה (Poya) אצל בודהיסטים.
4. אפשרות להביא חומרי גלם מסרי לנקה – שים לב אם מותר להם לשלוח/לקבל מזון יבש מהבית.

## פערי תרבות בין ישראלים לסרי לנקים

### 1. היררכיה וכבוד לסמכות

**סרי לנקה:** יש כבוד רב להיררכיה. עובדים רגילים לקבל הוראות ברורות מלמעלה, ולעיתים יימנעו מלשאול שאלות או להביע אי-הסכמה מחשש לפגוע בכבוד.

- עובדים יתקשו לומר "לא הבנתי" או "אני לא מסכים" - הם ינסו להבין לבד או להימנע המשימה.
- היררכיה ברורה - יש ציפייה לכבד את המנהל ולהימנע מהתנגדות פומבית. פנייה ישירה למנהל נתפסת כמעשה חריג
- עובדים עלולים לפרש משוב שלילי פומבי כבושה או השפלה.

**בישראל:** התרבות יותר שטוחה, פתוחה, ו"ישירה", ולעיתים הישראלים עשויים להתפרש כ"חצופים" או "תוקפניים".

- מצופה מהעובד להביע את דעתו, לשאול, לתקן, ולפעמים גם "לענות בחזרה".
- מה לעשות?** דבר בנועם, תן הוראות ברורות, עודד שאלות בצורה חיובית, והפחת את הפחד מ"טעות". ציין במפורש שזה בסדר לשאול ושהטעויות הן חלק מהלמידה.
- שאל שאלות סגורות וברורות: במקום "הבנתי?" < "תוכל להסביר לי איך תעשה את זה?"
- תן משוב חיובי לצד משוב לשיפור.
- שבח תמיד פומבית, וביקורת תמיד בפרטיות.
- ציין במפורש שזה בסדר לשאול שאלות או לדבר עם המנהל.
- נסו לקבוע נציג מטעם העובדים שהוא יתווך בין העובדים למנהלים

### 2. תקשורת לא ישירה

**בסרי לנקה:** נוטים לתקשורת עדינה ומרומזת, פחות ישירה. "כן" לא תמיד אומר "אני מסכים" אלא לפעמים רק "שמעתי אותך".

- התרבות הסרי לנקית נוטה להיות **עקיפה** ו"מרצה". הכוונה היא שאנשים לעיתים יגידו "כן" כדי לא להעליב או להיתפס כחצופים, גם אם בעצם אינם מסכימים או לא הבינו.
- יש הימנעות מקונפליקט - הם לא אוהבים "להיכנס לעימותו יעדיפו להבליג או להתעלם.
- שפת גוף וצורת ניסוח מעודנת - הבעת רגשות שליליים היא פחות מקובלת.

**בישראל:** התרבות ישירה מאוד ולעיתים חדה.

- התרבות הישראלית מעריכה כנות, ישירות ולעיתים גם ביקורת בוטה.
- שואלים שאלות, מתווכחים, מגלים רגשות בעוצמה - ולעיתים זה עלול להתפרש כסוג של "תוקפנות" או חוסר נימוס בעיני הסרי - לנקים.

**מה לעשות?** נסה להקשיב למה שלא נאמר - שפת גוף, היסוס או הסכמה מהוססת. בקש משוב גם באופן עקיף ("האם יש דרך אחרת לעשות את זה?")

- אל תסיק מסקנות מהנהון בלבד – בקש הסבר או הדגמה.
- הימנע מהומור חד או סרקזם – זה עלול להיתפס בצורה שגויה.



### 3. חשיבות הקולקטיב

עובדים סרי לנקים לרוב ירגישו נוח יותר כשהם עובדים בצוות, ויש ערך גבוה ליחסים טובים בתוך הקבוצה.

**מה לעשות?** עודד עבודת צוות, טפח אווירה של "משפחה" בתוך המלון. אפילו פעילויות משותפות קטנות כמו ארוחות צוות או ימי גיבוש.

### 4. דת ומנהגים

רבים מהעובדים הסרי לנקים הם בודהיסטים או נוצרים, וחלקם מוסלמים. יש חגים, מאכלים, ושעות תפילה שחשוב להתחשב בהן.

**מה לעשות?** שאל מראש, הכן מקום נוח לתפילה במידת הצורך, התחשב באילוצי צום או חגים אם קיימים.

### איך להניע עובדים סרי לנקים?

**הוקרה והכרה** - מתן מחמאות, תעודות הוקרה או אפילו מילה טובה בקול רם מול הצוות יכולה להיות בעלת ערך עצום. זה בונה מוטיבציה ונאמנות.

**ביטחון תעסוקתי** - תן להם להרגיש שהם חשובים ונחוצים. תחושת יציבות משפיעה מאוד על המוטיבציה.

**הכוונה ברורה** - הכשרה מסודרת ונהלים ברורים הם קריטיים. אל תניח שהעובד "יבין לבד".

**שיחות אישיות** - זמן קצר פעם בשבוע לשיחה עם כל עובד או צוות קטן - לשמוע מה שלומם, לבדוק צרכים ולתת יחס אישי.

### לסיכום:

**תקשורת פשוטה וברורה, לא משפילה, ולא לוחצת**

**גישה חיובית וסבלנית**

**שילוב הדרכה עם אנושיות**



## כלים פרקטיים לתקשורת אפקטיבית עם עובדים מסרי לנקה

### 1. בדיקת הבנה אקטיבית

במקום לשאול: "הבנת? שאל:

- אתה יכול להראות לי איך תעשה את זה?"
- תסביר לי מה הצעד הבא שאתה עושה עכשיו."
- כך תוודא שהעובד באמת הבין, מבלי להעמיד אותו במבוכה.

### 2. מבנה שיחה ברור – באנגלית פשוטה

- דבר לאט ובברור. אל תשתמש בסלנג או קיצורים כמו: "יאללה", "שומע."
- עדיף לומר: "Change bed sheets and towels." "Please clean room 205 now."
- הכנת רשימת משפטים שימושיים באנגלית פשוטה – כלי מעולה לחונכים ומנהלים.

### 3. שימוש בחונך – לפחות בחודש הראשון

- מישהו מהצוות שמכיר את העבודה ויודע אנגלית בסיסית.
- החונך גם מסביר משימות וגם מהווה "גשר" תרבותי.

### 4. שיחות קבועות עם כל עובד עד 10 דק'

- פעם בשבוע-שבועיים, לבדוק איך הוא מסתדר, מה חסר לו, אם משהו לא ברור.
- שיחה פשוטה: איך הולך? מה קשה? איך המגורים? מה אפשר לשפר?"
- העובדים ירגישו שרואים אותם, וזה מעלה נאמנות ומוריד תסכולים שקטים.

### 5. תרגום סמלים ומסרים חיוניים - תרגום שלטים חשובים - חדר אוכל, שירותים, ציוד מסוכן וכד'...

### 6. הימנעות מהומור ישראל ישר

הומור ישראלי נוטה להיות סרקסטי ולעיתים נשמע "עלבון", להימנע מבדיחות על חשבון העובד, גם בצחוק.

### 7. התייחסות תרבותית מכבדת

- שאל באדיבות על חגים, דת, מגדר, ואוכל.
- לא להושיב גברים ונשים זרים יחד אם הם מרגישים אי-נוחות.



## מילון מונחים – שירות ואירוח עברית-אנגלית-סינהלה

| עברית             | אנגלית                  | סינהלה (සිංහල)       |
|-------------------|-------------------------|----------------------|
| שירות ואירוח      | Hospitality             | ආසන හා සේවාව         |
| שירות לקוחות      | Customer service        | පාරිභෝගික සේවාව      |
| שירות עצמי        | Self-service            | ස්වයං සේවය           |
| שירות אישי        | Personalized service    | පුද්ගලික සේවාව       |
| שירות חדרים       | Room service            | කාමර සේවය            |
| שירות ניקיון      | Housekeeping            | නිවස පිරිසිදු කිරීම  |
| שירות הסעות       | Shuttle service         | ප්‍රවාහන සේවාව       |
| 'קונסייר          | Concierge               | කන්සියර්ජ්           |
| דלפק שירות        | Service desk            | සේවා කවුන්ටරය        |
| אירוח מלא         | Full board              | සම්පූර්ණ ආහාර සැලසුම |
| חצי פנסיון        | Half board              | අර්ධ ආහාර සැලසුම     |
| לינה וארוחת בוקר  | Bed and Breakfast (B&B) | නිවෙස් සහ ආහාර       |
| VIP שירות         | VIP service             | විශේෂිත සේවාව        |
| טיפול בתלונות     | Handling complaints     | පැමිණිලි අභිභාසය     |
| שביעות רצון הלקוח | Customer satisfaction   | පාරිභෝගික තෘප්තිය    |
| שירות איכותי      | Quality service         | තත්ත්ව සහිත සේවාව    |
| יחס אישי          | Personal attention      | පුද්ගලික අවධානය      |
| 24/7 זמינות       | 24/7 Availability       | පැය 24 සේවාව         |
| חוויית אורח       | Guest experience        | අමුත්තා අත්දැකීම     |
| נגישות            | Accessibility           | ප්‍රවේශය             |
| מלון              | Hotel                   | හෝටලය                |
| אורח              | Guest                   | අමුත්තා              |
| קבלה              | Reception               | පිළිගැනීම            |
| פקיד קבלה         | Receptionist            | පිළිගැනීම් නිලධාරියා |
| חדר               | Room                    | කාමරය                |
| חדר זוגי          | Double room             | ද්විත්ව කාමරය        |
| חדר יחיד          | Single room             | තනි කාමරය            |
| הזמנה             | Reservation / Booking   | වෙත්කිරීම            |
| ביטול הזמנה       | Cancellation            | අවලංගු කිරීම         |
| צ'ק-אין           | Check-in                | පැමිණීම ලියාපදිංචිය  |
| צ'ק-אאוט          | Check-out               | පිටවීම               |
| מפתח לחדר         | Room key                | කාමරය යතුර           |
| מסעדה             | Restaurant              | භෝජනාගාරය            |
| בר                | Bar                     | බාර්                 |
| מנהל מלון         | Hotel manager           | හෝටල් කළමනාකරු       |
| תשלום             | Payment                 | ගෙවීම්               |
| שירותים           | Toilets / Restroom      | වැසිකිළි             |
| מעלית             | Elevator / Lift         | ඉහළ යන්නිය           |
| קומה              | Floor (of a building)   | තට්ටුව               |



## מונחים בתחום המזון והמשקאות (F&B)

| עברית         | אנגלית            | סינהלה (සිංහල)   |
|---------------|-------------------|------------------|
| אוכל ושתייה   | Food and beverage | ආහාර හා පාන      |
| מסעדה         | Restaurant        | භෝජනාගාරය        |
| מטבח          | Kitchen           | කුසිසිය          |
| טבח           | Chef / Cook       | කොක්කයා          |
| מלצר          | Waiter            | සේවකයා           |
| מלצרית        | Waitress          | සේවිකාව          |
| ברמן          | Bartender         | බාර්මන්          |
| תפריט         | Menu              | මෙනුව            |
| הזמנת אוכל    | Food order        | ආහාර ඇණවුම       |
| חשבון         | Bill / Check      | බිල්පත           |
| כלול במחיר    | Included in price | මිලට ඇතුළත්      |
| הזמנת מקום    | Table reservation | මේස වෙන්කිරීම    |
| שתייה קלה     | Soft drink        | සොෆ්ට් ඩ්‍රින්ක් |
| משקאות חריפים | Alcoholic drinks  | මත්පැන්          |
| בופה          | Buffet            | බුෆේ             |
| חדר אוכל      | Dining room       | භෝජන කාමරය       |

## מונחים בתחום הניקיון והאחזקה – עברית-אנגלית-סינהלה

| עברית        | אנגלית                 | סינהלה (සිංහල)          |
|--------------|------------------------|-------------------------|
| ניקיון       | Cleaning               | පිරිසිදු කිරීම          |
| אחזקת מבנה   | Maintenance            | නඩත්තු                  |
| מנקה         | Cleaner                | පිරිසිදුකාරයා           |
| חדרנית       | Housekeeper            | කාමර සේවිකාව            |
| כביסה        | Laundry                | ඔසු වැසුම්              |
| סדינים       | Sheets                 | හෙද පිච්චු              |
| מגבות        | Towels                 | තොවැල්                  |
| שואב אבק     | Vacuum cleaner         | වකුම් පිරිසිදු යන්ත්‍රය |
| ציוד ניקוי   | Cleaning equipment     | පිරිසිදු කිරීමේ උපකරණ   |
| ריסוס        | Spraying (for insects) | මැකුම් ඉවත් කිරීම       |
| תחזוקה מונעת | Preventive maintenance | ප්‍රතිරෝධක නඩත්තු       |