

בנהלה כי נחפש ונתקור ונהפוך את הארץ עד שנמצא כל מי שמחאים לנו. רצינו אנשים לא-מיקצועיים, שיוכלו להתקדם בתוך המלון. מצאנו קבוצת אנשים שיש להם יכולת לעסוק במלונאות. הם חביבים, בעלי אופי חיובי רמה אישית טובה ומעל לכל, רצון בסיסי לעשות ולהיזון הבריא.

"פירסמונו מודעות בעיתונות ויצאנו לי אוניברסיטאות. כשנמצאו האנשים הקצבנו 150 אלף דולר לקורס מיוחד בן שיבעה שבועות. כל מחלקה התמחתה בתחום שלה, ויחד עם זאת נערכו בקורס שיעורים בהגיגה, באופור, בהופעה נאה, ערבוב שיעורים מיוחדים שדנו בסוג האחרים שיש עשייה לבקר במלון, איך להתייחס אליהם ואיך לגשת אליהם.

"הגיעו אלינו למלון עשרות סטודנטים, וכמה בוגרי בית-הספר למלונאות תדמור. מייד התלחתי לנקוט מדיניות שתבוא לקראת הסטודנטים ותעזור להם. הבטחתי להם כי המלון יתאים את שעות עבודתם לשעות הלימודים. יתחשב בתאריכי בחינות וישתדל לעזור להם במיטב יכולתו. הבטחתי להם מקום שיוכל לקדם אותם מבחינת הקצייירה שלהם בעולם המלונאות. במידה שיהיו מעוניינים בה, ידעתי שזה יהיה קשה, אך חישבתי שיהיה כדאי. "יותר מ-5000 איש רואיינו, מתוכם ריאיינתי אני באופן אישי יותר מ-600. החל באנשי-מפתח, וכלה בסבחים ובמלצינים. הרבה אנשים שבאו לבקש ג'וב מסוים מצאו את עצמם בג'וב אחר, וכולם מרוצים.

המשכורת שאנחנו משלמים לעובדים היא משכורת שנקבעה על-פי תעריף הסי-תדרותי, אולם כתוצאה מהיחס המיוחד שלנו לעובדים ומתמורה שאנחנו מקבלים

המלון. אני יושב איתם, משוחח איתם באווירה נעימה, ולא רק אני לומד להכיר אותם - הם לומדים להכיר גם זה את זה. בכלל ייחסי בתוך הצוות חשובים לי ביותר. יש לנו עלון פנימי, עובדי המלון כותבים על מחלקותיהם ועל בעיות מיוחדות המתעוררות במסגרת העבודה. כל מה שעולה על דעתם, ליד הדריה-אוכל יש לאנשי הצוות להביא אל-סמנודזה עם אותה ריחוק הנמצא בלחבי של האורחים. יש שם מסוגלת-קפה, משקאות, עיתונים, וזהו מקום נפלא לנוח.

"החלטנו שביית-המלון יאפשר לעובדיו לערוך במקום בריאות וחגוגות. בימינו הרגשונים נערכה באחד האולמות ברית-מילה של בן של אחד המלצינים, אנשינו מקבלים כרטיס-ברכה לימי-הולדתם, ואלה מביניהם שנמצאים איתנו כבר חצי שנה מקבלים גם מתנת יום הולדת: יום חופש על חשבון המלון. שאנחנו קוראים לו: 'The Birthday Off'. בנוסף אנחנו מקיימים קבוצת-איכות הכוללת ציגנים של התנהלה והצוות, הנפגשת מדי פעם ודנה בבעיות המלון בכל השטחים. בדרך-כלל אני מקבל את מרבית ההצעות המוצעות על-ידי אנשי הצוות בפגישות אלה.

"לחדר-האוכל של הצוות יש ועדה-מיי-חדת, הדנה בטיב האוכל. כולם לוקחים את העניין ברצינות. הם יודעים שמה שטוב להם טוב לנו."

להתחיל מלמטה

אכן, במלון שרתון יש אנשים מאיכות מעולה. ניתן למצוא שם בין אנשי הצוות בנים משפחת ידועות, נערות העובדות בתפקיד "בל בוי" (בושא

במדינה

(המשך מעמוד 30)

שגרירות איטליה בארץ מפרסמת מיסמך האומר: "החל משנת לימודים זו דרוש אישור אשר יעיד על ידיעה טובה בשפה האיטלקית". 400 הסטודנטים המבקשים ללמוד רפואה באיטליה התייחסו למיסמך, ברצינות וחללו לומדים איטלקית ב-"אינסטיטוטו דה קולטורה". תמורת הלימודים שילמו במיטב כספם.

אחד הסטודנטים, עסאף ויקטור בן ה-19 ערבי מכפר מעליה שליד מעלות, היה עובר פעמים בשבוע מחק של 110 קילו-מטר כדי ללמוד איטלקית. הוא סיפר: "אבא שלי דתך, התקשע בי את כל הכסף שלו. אני רוצה ללמוד רפואה, כי אני רוצה לעזור לאחרים. אבל בגלל הסולידריות איך לי אפשרות."



מתנהלים הבינוניים במלון, ישנם בכל זאת אנשי-מיקצוע, לא היו כל-כך מרוצים כשהוסבר להם שתגונה פה מדיניות של דלת פתוחה ושיקה עליהם לאכול בהדרגה האוכל יחד עם שאר הצוות. זה עניין של מסורת, אכילה במיסעדת המלון כמה כסמל למעמד, אך התבררנו על הבעיה. כולם כאחד מסכימים כעת כי האכילה המשותפת היא הענין מצויין.

"אנחנו עושים את העניין ברצינות. איך אנשים יודעים שלא עובדים עליהם, איך פת לנו מהעובדים שלנו, הם יכולים להיגיד כל דבר בכל זמן, הם עושים זאת. בחדר-המנוחה במיטבת. בכל מקום.

ופסיף הארולד ריצ'מן: "אנשים חשבו שזה יהיה הרסני, שזה לא יעבוד. אמרו לי: 'אתה לא מכיר את הישראלים, ליד דלתך יעמוד תור עצום של אנשים מדי יום'. זה לא נכון! אנשים באים, חובשים ריג, הולכים, באים עם רעיונות, באים עם תלונות. אני מוצא שזה מאד מרעיל, אנחנו לא נשכר יותר מנהלים למלונות שרתון בל-אביב, המנהלים יבואו מתוך לנו!"

אחד המנהלים החדשים שיבוא מתוך המלון במידה וישירצה בכך הוא גילי קפ-לנסקי, בנה יפה-החורא של מפיקת-הטל-וויזיה נעמי קפלנסקי. גילי, נשור ואב לבן עבד בעבר כדילל באל-על. חבר סיפר לו כי אפשרויות הקידום במלון שרתון מעניינות במיוחד, והוא בא לראיון. מספר גילי: "הציעו לי להתחיל מלמטה, ואכן כעת אני מלצר בגריל-רום של המלון, מתמחה בהכנת קפה דיאבלו. נהנה באופן בלתי-רגיל מעבודתי. החברה פה כולם על אותה רמה, אנחנו קשורים מאוד זה לזה, יש בעינינו יחסים ימים ובינונו לבין הבוסים שלנו יחסים של פתיחות. רצייתי ללמוד קולנוע, אך כעת כמעט ודאי שאמשיך הלאה בעולם המלונאות במידה שתאפשר לי."

אמרו לנו:

"לא תצליחו!"

אכן, להנהלת המלון תוכנית רבות עבוד גילי קפלנסקי, העומד לנסוע מטעמה ללימודים בחו"ל.

בגריל-רום שבו עובד גילי עובדת גם שרה לחמן, סטודנטית להשרעות בתיק-שורת. שרה עובדת כמלצרית בלובי-כי-דרך-כלל אסור הבילוי על עובדי המלון במלון, מחוץ לשעות העבודה, אלא שגם כאן מתגלה מלון שרתון מלון יצא-דופן. אחרי שעבדה קורס מיוחד שבו התמחתה בכל ענפי המלונאות, הורמנה שרה על-ידי ההנהלה לבלות ערב ולאכול ארוחת-ערב במיסעדה היקרה ביותר במלון, יחד עם חברתה שלה.

את שרה משרתת קאריט למו, יפהפיה בלונדית שהיתה מלכת הרוץ של שוודיה מולדתה והנשואה כיום לישראלי. קאריט תחלה את עבודתה כנערת התמאה הולחם, והתקדמה לתפקיד מארחת המקבלת אנשים ודואגת שהכל יהיה בסדר. תפקידה המיי-חד של קאריט הוא הכנת הקפה-דיאבלו, שיאתו למדה להכין בקורס. קאריט מעוניינת לעבוד במחלקת יחסית-עובר של המלון, ולדעתה היא תצליח להגיע עד למחלקה המיוחדת.

נועה לב בת ה-21 עובדת כנערת הדי-חמשה הולחם ומתלבנת מאד ממקום-עבד-דתה. היא אומרת: "להיות מלצרית? זהו הדבר האחרון שהייתי מעלה בראייה. אני אעשה, אבל כעת יש לי דירה, אני חוז זיקה מסוגית ולומדת באוניברסיטה. הכל ענטסטי כאן!"

ואכן, העובדים עולים בדרגה כל העת. לכולם ברור כי עבודתם העכשית אינה השיא, וכולם חולמים על התקדמות. החל מן החדרנית הקטנה, החולמת על תפקיד אחראית-מיטבת, וכלה בתפקיד-התקבלה, החולמת ועל תפקיד אשת-יחסית-ציבור במחלקה הגדולה המיעדת לכך. אומר סל חיישיבין: "הדרך היחידה שאני מכיר לטפל בעובדות היא דרך הר-מאנית, ואז איכות העבודה עליה באופן אוטומטי. כשנכנס אדם חדש לעבודה, הוא מוזמן לסיור מלא במלון. מציגים אותו לפני המנהל-הכולל ומנהל-המחלקה. מור-אים לו סרט שקופיות אוויר-קולי על עובדי המלון, כדי שידגיש בנהו.

מסכם הארולד ריצ'מן: "אמרנו לנו: אתם באינים, אידאליסטים, מטורפים, לא תצליחו! אבל אנחנו עשינו את זה. הצ-לחנו לגבש את צוות מעלה של אנשים צעירים בלתי-מיקצועיים התחנכים יחס מצויין לאורחים, ומקבלים תמורה מלאה לעבודתם."

שרית ישו



בחדר-האוכל הנעים וממוזג האוויר כשמוסיקה רקע מנעימה את אכילתם מלון שרתון תל-אביב הוא המלון היחיד ולעובדים. ציגים: שלמה סתר

אנשים ביחד

מלונ, בהם משגיה הכשרות (משואל). בעולם שבו התנאים משתפים להנהלה

דלת המנהל פתוחה

דלת מישורי פתוחה לפני כל אחד ואחד מהעובדים, אני לעולם לא אגיד, אפילו לאחרון פועלי-הניקיון, שאני לי זמן לשמוע אותך. כדי להסיר את כל המניעות בני לבין העובדים הני-הגתי נוהג שאינו מקובל בשום מלון בעולם: חדר-אוכל משותף לכל אנשי המלון. בכל המלונות נוהג שהמנהלים אי-לם במיסעדות המפוארות של המלון ואילו כאן יש חדר-אוכל מפואר לכולם, כולל המנהלים, עם אותם כלי-אוכל מקומיים שבהם אוכלים במיסעדות המלון, עם תמ-נות על הקירות, פרחים על השולחן, מוסי-קת-רקע וארוחת אוכל הניתן לארוחי המלון קומה אחת למעלה, במיסעדות הפאר.

"זהו נעים, טעים ומקרב ללבבות אני אוכל במיסעדת המלון רק כשאני מארח. בחדר-האוכל למדתי להכיר רבים מעובדי

סטודנטים עמום ופרבר

זעם על האדישות. דני פרבר בן ה-22 מחיפה, המשימש כ"ר ועד-השעלה של הסטודנטים, זועם על אדישותו של משרד-החוק. אביו של הפרבר הרציני, בעל הטיעור המגודל, היה רופא. אינני רואה בפני כל איטרנטיה אלא רק כמס-שינו של אביו, הוא אומר: "אני, שגדלתי בתוך הרפואה ונשמתי רפואה, לא יכול להישאר אדיש נוכח פערותיהם של פולי-טיקאים המאיימים להרוס את הקאריירה שלי". דני המלה בקיאות מפתיעה באי-טלקית, למד את השפה במשך שלוש שנים, ובבחינת-הכניסה קיבל ציון 10. כיצד מסבירה זאת ממשלת איטליה? בשתי סיבות. אין מקום באוניברסיטות הישראליות קשורים בתסורות הפורעות ש-התרחשו השנה באוניברסיטות באיטליה. לדיברי סטודנטים ששבו לחופשת-מב-לדת בארץ, יש באוניברסיטות בערים ה-קטנות באיטליה מקום די הרתה. כמו כן, אף לא אחד מן הישראלים השתתף בהס-נות הפרועות. אחד מהם ירד לספר כי 2000 סטודנטים לוביים התקבלו השנה באוניברסיטות איטליה. סטודנט שבו זה עתה מארח'ב סיפר כי שם נכבד היה יודע על סגירת ההרשמה באיטליה בינ-אר. המוכר הראשון של שגרירות איטליה בארץ הביע את הפתעתו לגובה גילויים אלה, וטען כי לא קיבל כל מידע בנושא. אומרים "ךך!" אביהם עמוס, בחור מוצק בן 23 יוצא חייהם קרובים, עבר את כל דרך הייסורים, והוא למד במכנת התאקדמית ולא התקבל ללימודי רפואה בארץ, עקב ממצוע-ציגונים גומך מ-8.8. עתה הוא אומר במרוחות: "מדוע אף אחד לא מעניין לייצג אנשים שנתנו ממיטב שנותיהם לצה"ל? אני, אישית, הייתי מעדיף ללמוד בארץ. עכשיו, אחרי שתרחתי לצה"ל מחובר היקר ביותר - מעצמי, עכשיו אומרים לי לך! לך ללמוד בארץ וזה! אין לי מקום כאן בשבילך!" סטודנט נוסף, המייצג את הנשואים ש-בחברתו ואשר סירב להותחל בשמו, סי-פר: "אני לא יכול להסתכל לאשתי כי עיניים. שרתתי ביחידה קרבית. אחרי שח-