



מסמך מדיניות

בינה מלאכותית בתחום התיירות בישראל



תוכן עניינים

3	דבר השר
4	דבר המנכ"ל
5	תמצית מנהלים
9	מבוא
10	השפעת הבינה המלאכותית על תעשיית התיירות
10	מגמות בבינה מלאכותית בתיירות
14	תחומי היישום העיקריים של בינה מלאכותית בתעשיית התיירות בעולם כיום
17	הזדמנויות הבינה המלאכותית בראיית המדינה
19	אתגרים וסיכונים מרכזיים בבינה מלאכותית בתיירות
21	פעילות מדינות בתחום הבינה המלאכותית בתיירות
25	מדיניות המשרד בתחום הבינה המלאכותית וכיווני פעולה ליישום רב שנתי
26	עקרונות המדיניות של המשרד בתחום הבינה המלאכותית
27	מדדי התוצאה לבחינת הצלחת הפעילות לאורך זמן
28	תחומי הפעילות המרכזיים של המשרד בבינה מלאכותית בשנים הקרובות
32	הצעדים הראשונים של המשרד בתקופה הקרובה



דבר השר מר חיים כץ

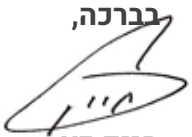
תעשיית התיירות היא נכס אסטרטגי למדינת ישראל, התורמת לכלכלה עם הכנסות של עשרות מיליארדי ש"ח בשנה מהתיירות הנכנסת ומתיירות הפנים, המייצרת מקומות עבודה, מחזקת עסקים קטנים ובינוניים בכל רחבי הארץ, ומייצרת "חלון ראווה" חיובי לישראל בעולם. לצד התרומה הכלכלית, לתיירות ערך לאומי וחברתי: היא מעודדת מפגש בין תרבויות, מחזקת את הקשר של קהלים שונים עם ארץ הקודש, ומדגישה את העושר ההיסטורי והתרבותי ואת הנוף הישראלי שאין לו תחליף.

התיירות מצויה בעיצומה של מהפכה טכנולוגית, המועצמת בזכות הבינה המלאכותית שמגדירה מחדש את הדרך שבה אנשים מתכננים נסיעות ומקבלים שירות. היא יוצרת הזדמנות לשיפור חוויית המבקרים באמצעות התאמה אישית, שירות במגוון שפות וניהול יעיל של עומסים וביקושים. היא גם מאפשרת לעסקים להתייעל ולפנות משאבים. ישראל יכולה וצריכה להוביל את המגמה הזו לטובת התיירים, התעשייה והמשק כולו, ובמיוחד בתקופה שתגיע לאחר המלחמה, כשהתיירות הישראלית נמצאת בתהליך שיקום והתחדשות.

לצד זאת, שימוש נרחב בבינה מלאכותית מחייב הגנה קפדנית על פרטיות המשתמשים, ניהול אחראי של מידע, שמירה על אמון הציבור ועל שקיפות, ומניעת הטיית. בנוסף, קיים "פער אימוץ" בין שחקנים גדולים, בעלי יכולות ומשאבים, לבין עסקים קטנים ובינוניים, שהם לב ליבה של תעשיית התיירות הישראלית. תפקידנו לוודא שהטכנולוגיה אינה מגדילה פערים, אלא מסייעת לצמצם אותם ולחזק את כל השחקנים בשוק.

כאן נכנס תפקידה של המדינה לא להחליף את הגורמים הפועלים בתעשייה: עסקים, רשויות מקומיות, חברות ממשלתיות, אתרי תיירות, חברות טכנולוגיות וגופים נוספים, אלא לאפשר לכל אחד מהגורמים לצמוח ולהתחזק באמצעות תשתיות, רגולציה מותאמת, שיתופי פעולה ופיתוח יכולות מקצועיות שיאפשרו לכל גורם קפיצת מדרגה.

אני רואה בקידום הבינה המלאכותית בתיירות יעד לאומי המחבר בין חדשנות ישראלית לבין החוזקות של ישראל כיעד תיירותי. מסמך זה בוחן את השפעת הבינה המלאכותית על תעשיית התיירות בישראל ובעולם, ומגדיר עקרונות וכיווני מדיניות שמהווים בסיס לתוכנית פעולה רב-שנתית שמטרתה למנף אותה כמנוע צמיחה שיבטיח איתנות, חדשנות ותחרותיות. באמצעות הובלה ממשלתית אחראית נחזק את מעמדה של ישראל על מפת התיירות העולמית.

בברכה,

חיים כץ
שר התיירות



דבר המנכ"ל מר מיכאל יצחקוב

הבינה המלאכותית אינה תרחיש עתידי, היא כבר כאן. היא משנה בפועל את האופן שבו פועלות תעשיות, מתקבלות החלטות וניתן שירות ללקוחות, ומהווה אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים של הכלכלה בעשור הקרוב. תעשיית התיירות נמצאת בלב השינוי הזה. זוהי תעשייה המבוססת על מידע עדכני, תזמון מדויק, תיאום מורכב בין גורמים רבים ויכולת לספק חוויה ושירות מותאמים אישית לקהלים מגוונים.

הבינה המלאכותית מעצבת מחדש את שרשרת הערך כולה, החל מתכנון המסלול האישי של המטייל עוד בבית, דרך ניהול חוויית המבקר בזמן אמת בשטח, ועד קבלת החלטות מושכלת בהשקעות ובפיתוח תשתיות תיירות.

לצד הפוטנציאל המשמעותי, ניצבים גם אתגרים מהותיים. מימוש ההזדמנות מחייב מדיניות אחראית, רגולציה מותאמת וחדשנות מכלילה, שתבטיח כי הטכנולוגיה תשרת את כלל הגורמים בתעשייה ותתרום לצמיחה רחבה וברתקימא.

מתוך תפיסה זו, ובהובלת שר התיירות, אנו רואים בבינה המלאכותית לא רק כלי חדשני, אלא מנוע צמיחה אסטרטגי לקידום התיירות ולחיזוק הכלכלה המקומית. אני נחוש להפוך את משרד התיירות למשרד כלכלי, שמציג באופן מדיד וברור את תרומתה של התיירות למשק ולתוצר. כדי לממש יעד זה, נדרש שיתוף פעולה הדוק בתוך הממשלה ועם כלל בעלי העניין בתעשייה, עסקים, רשויות מקומיות, גופים ציבוריים, יזמים, חברות טכנולוגיה ואקדמיה.

בהנחייתי, משרד התיירות הציב את הנושא בראש סדר העדיפויות. התחלנו בהטמעת כלים מבוססי בינה מלאכותית בעבודת המשרד, בקידום התאמות רגולטוריות, ובהעמקת שיתופי פעולה עם התעשייה, בין היתר, באמצעות עבודה לקראת הקמת קהילת חדשנות TravelTech. במקביל, אנו מקדמים את פרויקט המציאות הרבודה "100 סיפורים" באתרי תיירות היסטוריים, שניצניו כבר נראים בשטח.

מסמך זה מציג את מדיניות משרד התיירות לקידום הבינה המלאכותית בתעשיית התיירות. הוא נועד לתרגם את החזון לכיווני פעולה ברורים, מבוסס על סקירה של מגמות והתפתחויות בישראל ובעולם, ומגדיר עקרונות מדיניות ותחומי מיקוד שישמשו תשתית לתוכניות העבודה של המשרד בשנים הקרובות. הדגש הוא על מהלכים היוצרים ערך ממשי לתיירים, לעוסקים בתעשייה ולמשק כולו. אני מזמין את כלל בעלי העניין לקחת חלק במהלך.

תיירות ישראלית חזקה בעידן הבינה המלאכותית תיבנה בשותפות: הממשלה תיצור את התנאים, והתעשייה תוביל את החדשנות בשטח. במיוחד לאור האתגרים שחוותה התעשייה בשנים האחרונות – מגפת הקורונה ומציאות ביטחונית מורכבת – אנו רואים בטכנולוגיה הזדמנות להפוך משבר למנוף צמיחה לאומי ולחיזוק מעמדה של ישראל כיעד מוביל בעולם.

תודתי נתונה להנהלת המשרד על השותפות, המחויבות והמעורבות בקידום מהלך חשוב זה.

בברכה,

מיכאל יצחקוב
המנהל הכללי

תמצית מנהלים

תעשיית התיירות העולמית נמצאת בעיצומה של מהפכה טכנולוגית, שבה הבינה המלאכותית משנה את אופן קבלת ההחלטות, החוויה התיירותית, ושיטות העבודה של העסקים בתחום.

השוק הגלובלי של פתרונות בינה מלאכותית בתיירות נמצא בצמיחה מואצת, ומייצר פוטנציאל משמעותי הן לבעלי העניין בתעשייה והן למדינת ישראל. עבור התעשייה, הבינה המלאכותית מייצרת הזדמנויות לשיפור פריון העבודה, להתייעלות תפעולית, ולגידול בהכנסות באמצעות פרסונליזציה בשיווק ותמחור חכם. בעבור המדינה, מדובר במנוע צמיחה לאומי שיכול לסייע להגדיל הכנסות מתיירות נכנסת ומתיירות פנים, לשפר את הסטנדרטים השירותיים בשוק ואת חווית התיירים ושביעות רצונם, לחזק את חוסן התעשייה בתקופות אי ודאות, ולהציב את ישראל כיעד תיירותי מוביל. בנוסף, הבינה המלאכותית יכולה לתמוך במדינה ביכולות התכנון והפיתוח של תשתיות וההקצאה של משאבים ציבוריים.

לצד זאת, אימוץ הבינה המלאכותית בתיירות מייצר גם אתגרים מהותיים המחייבים היערכות מתאימה והמשותפים לכלל התחומים בהם נעשה שימוש בבינה מלאכותית, לרבות סיכונים של הטיות אלגוריתמיות, פגיעה בפרטיות, פערי אימוץ בין עסקים גדולים וקטנים, ועוד.

על רקע זה, מדינות מובילות בעולם כבר פועלות לשלב בינה מלאכותית בתיירות באמצעות מהלכים שונים - החל מרגולציה מותאמת, דרך הנגשת הטכנולוגיה לתעשייה וסיוע בהטמעתה, ועד לעשייה ישירה הכוללת פיתוח כלים לשימוש הממשלה או התעשייה.

משרד התיירות פועל לקידום גיבוש המדיניות הלאומית בתחום הבינה המלאכותית בתיירות, והנחת תשתית שתאפשר אימוץ טכנולוגיות מתקדמות באופן שיחזק את כלל האקו-סיסטם ויאפשר לבעלי עניין בתעשייה לממש את הפוטנציאל הגלום בטכנולוגיה זו. מסמך זה מהווה אבן דרך ראשונה בתהליך רב שנתי, ומגדיר את העקרונות ותחומי הפעילות של המשרד לשנים הקרובות.

יובהר כי כל האמור במסמך זה, לרבות כל מידע, כלי או המלצה אינם, בשלב זה, בגדר הנחיה מחייבת. אימוצם ויישומם נתונים לשיקול דעתם הבלעדי של בעלי העניין הרלוונטיים וייעשו על פי בחירתם בלבד.



עקרונות המדיניות

מדיניות המשרד נשענת על חמישה עקרונות יסוד

| 1

חיזוק בעלי עניין

המשרד יעודד שימוש בבינה מלאכותית לשיפור יעילות, פריון ויכולת תחרות של הפועלים בתחום, תוך דגש על נגישות גם לעסקים קטנים ובינוניים.

| 2

הובלה ותיאום של האקו-סיסטם

המשרד ישמש גורם מתכלל, מכון ומאיץ להטמעת פתרונות בינה מלאכותית בכלל האקו-סיסטם של התיירות בישראל, ככלי שיסייע בהשגת מטרות המשרד.

| 3

התמודדות עם אתגרי ליבה

המשרד ירתום את יכולות הבינה המלאכותית ככלי תומך להתמודדות עם אתגרי עומק בתיירות בישראל (התאמת היצע לביקוש, תמיכה בשיפור תדמית וכו').

| 4

חיזוק יכולות המשרד בתחום הבינה המלאכותית

המשרד יטמיע כלי בינה מלאכותית לשיפור אפקטיביות עבודת המשרד וכישיר את המנהלים והעובדים לשימוש אפקטיבי בהם במילוי תפקידיהם.

| 5

תהליכי בקרה ואיזון

קידום השימוש בבינה מלאכותית יתבצע תוך שמירה, בין היתר, על איזון בין חדשנות, אחריות, הוגנות ואמון הציבור, ובהתאם למסגרות המדיניות והרגולציה הממשלתיות, לרבות היבטי פרטיות והגנת הסייבר, תוך שילוב בקרות אבטחה.

תחומי הפעילות המרכזיים של המשרד

| 1

עיצוב מדיניות בינה מלאכותית

המשרד יפעל לגיבוש המדיניות הלאומית לבינה מלאכותית בתיירות, יבצע בחינה שוטפת של סוגיות רוחביות ויקדם תיאום בין משרדי. מסמך זה הוא השלב הראשון בתהליך זה.

| 2

קידום רגולציה בבינה מלאכותית

המשרד יזהה חסמים רגולטוריים המעכבים אימוץ בינה מלאכותית בתיירות, יפעל להסרתם באחריות ובתיאום עם הגורמים הרלוונטיים, ויקדם מנגנוני תמרוץ ורגולציה שיתמכו באימוץ הטכנולוגיה.

| 3

ייצור מידע וידע

המשרד יקדם הקמה של תשתית מידע וידע לאומית, שתכלול איסוף וריכוז של נתונים ומידע על מגמות בשוק כבסיס לפעילות בינה מלאכותית, ניתוח מידע מתקדם להפקת תובנות, והנגשתם לבעלי העניין בתעשייה.

| 4

קידום הנגשה ותמיכה בשימוש בבינה מלאכותית בתעשייה

המשרד יקדם הנגשת כלי בינה מלאכותית לעסקים, רשויות ואחרים, ויציע הקניית מיומנויות רלוונטיות, ותמיכה וליווי ביישום בהתאם לבחירתם וצרכיהם.

| 5

חיבור בין שחקנים לקידום חדשנות בתחום

המשרד יקים קהילה בתחום הבינה המלאכותית שתחבר בין תעשיית התיירות, חברות טכנולוגיה, אקדמיה וגורמים נוספים, לצורך קידום שיתופי פעולה ויוזמות חדשניות ממוקדות בינה מלאכותית בתיירות.

| 6

שיפור תהליכים משרדיים באמצעות בינה מלאכותית

המשרד כבר החל בתהליך של הטמעת כלי בינה מלאכותית פנימיים ומקדם מהלכים לאומיים כמו מעבר לענן. לצד המשך הטמעת היכולות במשרד, הוא יקדם כלי בינה מלאכותית לאופטימיזציית תהליכים משרדיים (למשל חיזוי ביקושים, תיעדוף פרויקטים בתחום השקעות ופיתוח תשתיות ועוד).

| 7

חיזוק תדמית מדינת ישראל באמצעות בינה מלאכותית

המשרד יקדם שימוש בבינה מלאכותית בניטור תדמית, זיהוי מגמות ומשברים, יצירת תכנים שיווקיים מותאמים שיתמכו בחיזוק תדמית ישראל ועוד.

| 8

קידום בינה מלאכותית לשיפור תשתיות וחוויית התייר

המשרד יבחן ייצום פרויקטים לשדרוג יכולות המידע והשירותים באתרי תיירות ויצירת מענים מותאמים אישית לתיירים, באמצעות שימוש בכלי בינה מלאכותית.

הצעדים הראשונים של המשרד בתקופה הקרובה

| 1

הנגשת התחום לשחקנים בתעשייה

כדי לוודא שמדיניות המשרד מתורגמת לשינוי מיידי בשטח, המשרד יתמקד בהקמת קהילה מקצועית שתאפשר פעילות להעשרת ידע והנגשה של הכלים הקיימים לבעלי העניין בתעשיית התיירות המעוניינים בכך, וייזום שיתופי פעולה, פרויקטים ופיילוטים ממוקדים.

| 2

הקמת תשתית מידע ונתונים

המשרד יתמקד בהנחת תשתית נתונים שתאפשר שימוש אפקטיבי בבינה מלאכותית עבור המשרד עצמו ועבור הגורמים השונים בתעשייה, כולל איסוף ריכוז וניתוח מידע, לרבות נתונים שחסרים היום על מאפייני והתנהגות תיירים ומבקרים, זאת לצד צעדים שהמשרד החל לבצע לגיבוש פתרונות אחראיים שיאפשרו הסרת חסמים רגולטוריים שמעכבים איסוף מידע ושימוש בכלי בינה מלאכותית.

| 3

התחזקות המשרד בתחום הבינה המלאכותית

המשרד ימשיך בתהליך היערכותו והתחזקותו המקצועית בתחום הבינה המלאכותית, לרבות הטמעת כלים וידע בקרב עובדי המשרד, באופן שיאפשר בעתיד שימוש מתקדם בכלים מורכבים וחדשניים יותר.

מבוא

משרד התיירות מופקד על מדיניות התכנון, הפיתוח והשיווק של תעשיית התיירות בישראל, מסייע בהקמת מיזמים תיירותיים ותומך בארגונים לעידוד תיירות. יעדו העיקרי של המשרד הוא הגדלת תרומת תעשיית התיירות לכלכלת ישראל, הנמדדת במדדים כגון תעסוקה ישירה ועקיפה, תרומה לתמ"ג, תרומה למאזן התשלומים והיקף השקעות בתשתיות ובמיזמים תיירותיים.

התיירות הנכנסת היא ענף ייצוא שירותים משמעותי בעל ערך מוסף גבוה, ובשנים האחרונות, מאז משבר הקורונה ועד המשבר על רקע הלחימה המתמשכת של מדינת ישראל, המשרד ממלא תפקיד מרכזי במדיניות תמיכה, שיקום וצמיחה של הענף.

במקביל, שוק הבינה המלאכותית מצוי בצמיחה מואצת. טכנולוגיות הבינה המלאכותית משפיעות על כלל שרשרת הערך, משירות לקוחות חכם, דרך תמחור דינמי, ועד תרגום מסרים בזמן אמת והתאמה אישית מתקדמת של הצעות ומסרים שיווקיים. יישומים אלה מובילים להתייעלות תפעולית ולשיפור ניכר ברמת שירות, אך גם מציבים אתגרים אתיים, רגולטוריים ואתגרי אימוץ טכנולוגיות – במיוחד עבור עסקים קטנים ובמקומות בהם קיימים פערי ידע ותשתית. לצד זאת, תעשיית התיירות בישראל כבר החלה לאמץ את טכנולוגיות הבינה המלאכותית באופן טבעי והדרגתי, כחלק מההתאמה למגמות הגלובליות.

על רקע זה, המשרד מבקש לקדם את תחום הבינה המלאכותית כזרז מרכזי לצמיחה כלכלית, לשיפור חוויית התייר בישראל ולהגברת חוסנה של תעשיית התיירות, ולייצר היערכות מערכתית למהפכת הבינה המלאכותית בתחום התיירות בישראל.

מטרת המסמך היא להגדיר את מדיניות המשרד בתחום הבינה המלאכותית, כולל עקרונות מדיניות, תחומי פעילות וכיווני פעולה, שיאפשרו למשרד להשיג את יעדיו בצורה מיטבית ולייצר ערך מוסף משמעותי לתעשיית התיירות בישראל.

העבודה בגיבוש המדיניות כללה ניתוח מאמרים ומחקרים הבוחנים את המגמות בתחום בעולם ואת ההשפעות הצפויות שלו, סקירת מדיניות ומהלכים של ממשלות במדינות מובילות בתחום הבינה המלאכותית בתיירות בעולם, ובחינה של ההשפעות והמשמעויות עבור תעשיית התיירות בישראל ועל משרד התיירות בפרט. בהמשך לכך גובשו עקרונות מנחים ומדדי הצלחה, והוגדרו תחומי הפעילות של משרד התיירות לשנים הקרובות, לרבות הנושאים בהם יתמקד המשרד בשלב הראשון.

השפעת הבינה המלאכותית על תעשיית התיירות

מגמות בבינה מלאכותית בתיירות

מגמות באימוץ בינה מלאכותית בעולם

תעשיית התיירות ניצבת כיום בפני עידן חדש של טרנספורמציה דיגיטלית מואצת, בה הבינה המלאכותית בכלל והבינה המלאכותית הגנרטיבית בפרט מתחילות לעצב מחדש את חוויית התייר ואת אופן פעילות החברות בתעשייה. ניכר¹ כי אימוץ יישומי בינה מלאכותית בתיירות כבר חורג משלב הפיילוטים וההתנסות, הן מצד הצרכנים והן מצד השחקנים העסקיים לאורך שרשרת הערך.

בצד התיירים, ניכר שמטיילים כבר משתמשים בכלי בינה מלאכותית: סקר גלובאלי שנערך על ידי מכון המחקר Kantar בנובמבר 2024 הראה שכ-40% מהמטיילים כבר השתמשו בנקודת זמן זו בכלי בינה מלאכותית לתכנון נסיעה, ולעתים גם במהלך הנסיעה עצמה. מתוכם, 49% ציינו שהסיבה העיקרית היא בניית מסלול מותאם לתחומי עניין אישיים, 41% ציינו קבלת המלצות יעד מותאמות אישית, ו-40% ציינו סיוע במציאת הדילים הטובים ביותר. מידת האימוץ הייתה שונה באופן משמעותי בין שווקים: בסין דווח על שיעורי שימוש גבוהים במיוחד (כ-79%), בעוד שבגרמניה ובאוסטרליה השיעור נמוך בהרבה (כ-22% בכל אחת).²

כמו כן, הבינה המלאכותית עדיין משמשת יותר ככלי עזר מאשר כלי מרכזי. סקר נרחב במדינות אירופה שנערך על ידי ה-European Travel Commission במרץ 2025 הראה ששיעור המגדירים את פלטפורמות הבינה המלאכותית ככלי תכנון הנסיעה המועדף עליהם עדיין נמוך (כ-9%).³

בצד העסקים, מחקרים כבר מעידים על חדירת הבינה המלאכותית לתהליכי ליבה: בסקר שנערך ב-2024 על ידי Amadeus ו-Mercury Analytics בקרב מנהלי טכנולוגיה בכירים בתעשייה, 53% דיווחו על שימוש ב-GenAI

¹ McKinsey & Company, & Skift Research (2023). The promise of travel in the age of AI

² Kantar, November 2024, 10,012 worldwide respondents 18 years and older מתוך Statista, Artificial intelligence (AI) use in travel and tourism

³ European Travel Commission (March 2025), 4,313 European respondents 18 years and older מתוך Statista, Artificial intelligence (AI) use in travel and tourism

לצורך סיוע דיגיטלי למטיילים בתהליך ההזמנה⁴ בחינה שביצעה חברת h2c ב-2024 מול 52 רשתות בתי מלון גלובאליות, הראתה שכשליש מתוכן כבר השתמשו בבינה מלאכותית בניהול הכנסות וביצירת תוכן וכרבע בהטמעת צ'אטבוטים בממשקי ההזמנה/האתר.⁵

התחזיות והדיווחים של עסקים על הכוונה לאמץ את הבינה המלאכותית בהמשך, מצביעים על העמקה והרחבה של השימושים, בעיקר בממשקי ההזמנה והאינטראקציה עם הלקוח, וביישומים תפעוליים.⁶

טכנולוגיות מרכזיות

בתעשיית התיירות בולטות כיום שתי קטגוריות מרכזיות של טכנולוגיות בינה מלאכותית: בינה מלאכותית גנרטיבית (GenAI) ובינה מלאכותית אג'נטית (Agentic AI).

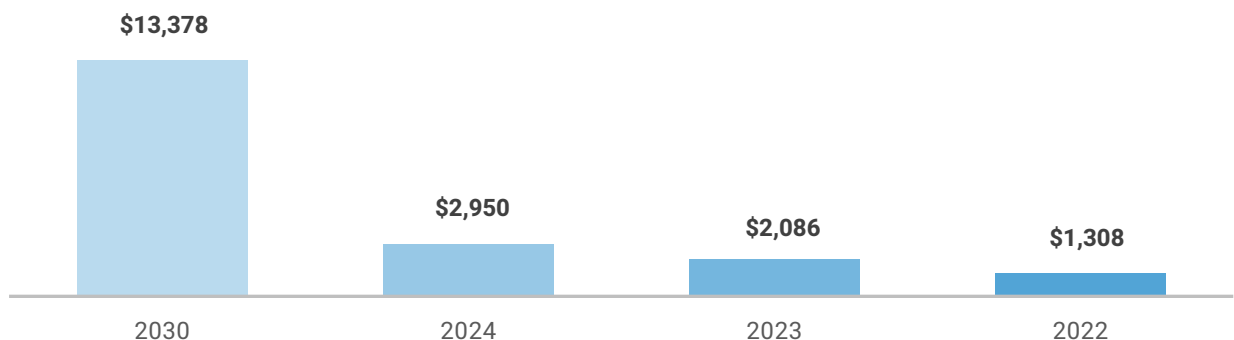
הבינה הגנרטיבית, שהתפרסמה עם השקת מודלים כמו ChatGPT ב-2022, מסוגלת לייצר תוכן טקסטואלי, תמונות, ואפילו וידאו, ולשמש כיועץ חכם המספק מידע והמלצות בהתבסס על מידע רב. טכנולוגיה זו כבר חדרה לתיירות בדמות צ'אטבוטים חכמים המסוגלים לענות לשאלות מטיילים, לתכנן מסלולים וליצור תוכן שיווקי ואינפורמטיבי באופן אוטומטי. לדוגמה, אתרי הזמנות גדולים שילבו צ'אטבוטים גנרטיביים באפליקציות שלהם כדי לסייע למשתמשים לתכנן טיול מותאם להעדפותיהם, תוך הצגת תמונות, ביקורות ומידע רלוונטי.

מנגד, בינה מלאכותית אג'נטית היא הדור הבא המתהווה של בינה מלאכותית. מדובר במערכות אוטונומיות להן יכולת לקבל החלטות ולבצע פעולות מורכבות באופן עצמאי כמעט ללא התערבות אדם. בעוד שבינה מלאכותית גנרטיבית מתפקדת בעיקר ככלי ייעוץ תגובתי (עונה לשאלות ומספקת תובנות כששואלים אותה), AI אג'נטי יכול לבצע מטלות, וליזום פעולות רב-שלביות: לאתר בעיות, לגבש פתרונות וליישם אותם בפועל בזמן אמת. כך למשל, סוכן AI תיירותי מתקדם בעתיד עשוי לא רק להציע למטייל טיסה חלופית כאשר הטיסה שלו בוטלה, אלא לבצע עבורו את כל סידורי ההמשך באופן עצמאי ופרואקטיבי: להזמין אוטומטית טיסה חדשה, לעדכן את הזמנת המלון, לתאם שירותי קרקע חלופיים ולשלוח לו התראות.⁶

היקף ופוטנציאל השוק

היקף השוק הגלובלי של פתרונות בינה מלאכותית בתיירות נמצא בצמיחה מואצת, וצפוי לעלות מכ-1.5 מיליארד דולר בשנת 2022 לכ-13.5 מיליארד דולר עד 2030 בקצב צמיחה שנתי ממוצע של כ-28.7%.⁷

תרשים מס' 1 - תחזית גודל שוק הבינה המלאכותית בתיירות (מיליוני \$USD)



מנועי הצמיחה אינם טכנולוגיים בלבד, הם תוצאה של כאבים עסקיים שבינה מלאכותית נותנת להם מענה: יעילות תפעולית, שיפור הכנסות באמצעות אופטימיזציה של מחיר ומלאי, ועמידה בציפיות לקוחות לזמינות

⁴ Statista מתוך Amadeus and Mercury Analytics (2024), 306 worldwide respondents senior travel technology leaders Artificial intelligence (AI) use in travel and tourism

⁵ H2c, 2024, worldwide 52 hotel chains מתוך Statista (2024). Artificial intelligence (AI) use in travel and tourism

⁶ McKinsey & Company, & Skift Research (2023). The promise of travel in the age of AI

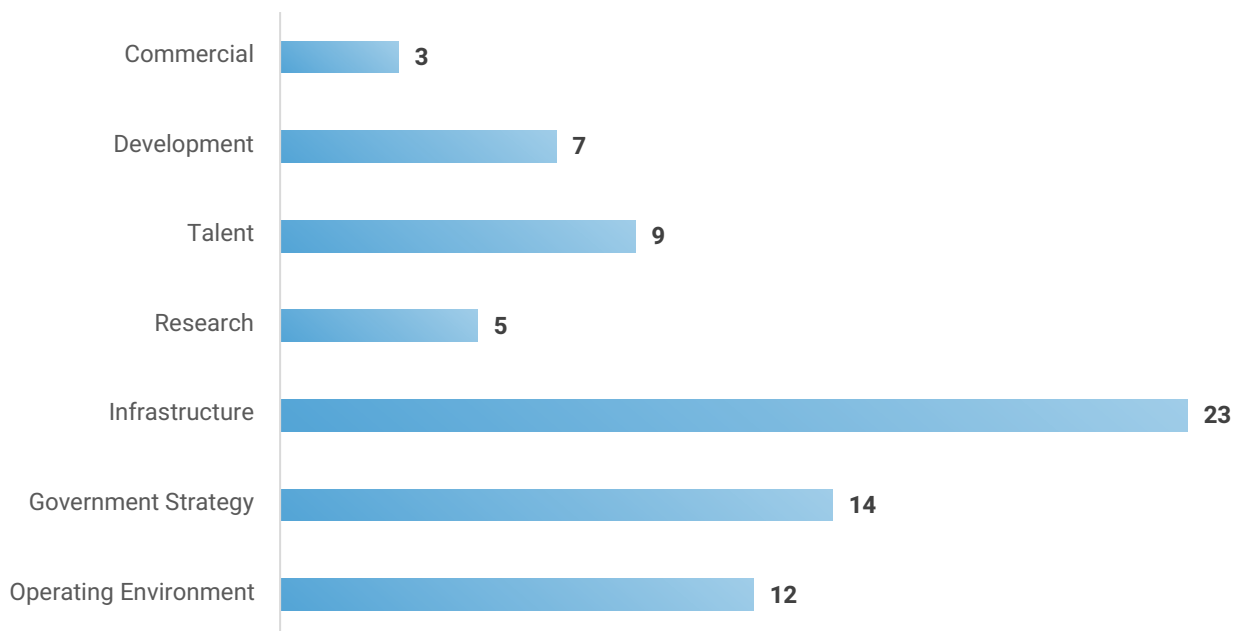
⁷ MarketsandMarkets (2024). AI in tourism market: Global forecast to 2030

ולפרסונליזציה. מחקר של Markets and Markets מקשר את הצמיחה בין היתר להתחזקות הדרישה לחוויות מותאמות אישית ולשימוש בבינה מלאכותית לקבלת החלטות מבוססות נתונים, לצד הרחבת האוטומציה של תהליכי שירות ותפעול. המשמעות הכלכלית היא פוטנציאל להסיט עלויות זמן עבודה אנושית לאוטומציה המאפשרת חיסכון בהוצאות, ובהמשך לכך גם צמצום של מחירי השירותים. במקביל, הבינה המלאכותית עוברת מלהיות תוספת נקודתית לתהליכים, לפוזיציה של הבסיס לשינוי תהליכים מקצה לקצה.⁸

מגמות ופוטנציאל השוק בישראל

מדינת ישראל מדורגת גבוה בעולם בטבלת המדינות המובילות את תחום הבינה המלאכותית: במקום השביעי מתוך 83 מדינות ב-Global AI Index לשנת 2025. בשנה האחרונה דירוגה של ישראל ברכיב העוסק באסדרת וארגון התחום עלה משמעותית (ממקום 32 למקום 14) עקב פרסום מסמך מדיניות רגולציה ואתיקה בתחום הבינה המלאכותית בישראל.⁹ בנוסף, באופן כללי, ישראל היא שחקן טכנולוגי משמעותי ביוזמות בינה מלאכותית, למרות גודל האוכלוסייה והמשאבים המוגבלים.¹⁰

תרשים מס' 2 - דירוג ישראל ב-Index Global Artificial Intelligence בשנת 2025 לפי המדדים השונים



סקר הלמ"ס שנערך ביוני 2025 בקרב עסקים בישראל בעלי עשרה עובדים ומעלה, מצא כי 28% מהעסקים עושים שימוש בבינה מלאכותית בפעילותם, כאשר 17% משתמשים בשירותי בינה מלאכותית בתשלום ו-11% בגרסאות חינמיות. מבחינת סוגי השימוש, הפעילות הנפוצה ביותר בקרב עסקים שכבר עושים שימוש בבינה מלאכותית היא שיווק ומכירות (56%), ולאחריה תהליכים ניהוליים כגון תכנון אסטרטגי וגיוס (49%). מבחינת טכנולוגיות, Generative AI הוא הסוג הנפוץ ביותר (77%), לצד שימוש בלמידת מכונה (26%) ובינה מלאכותית למכונות אוטונומיות (9%).¹¹

גם הצרכן הישראלי כבר הטמיע את הבינה המלאכותית: 92% מהישראלים כבר משתמשים בכלי בינה מלאכותית בשגרה, כאשר זמן השימוש הממוצע הוא שעה וחצי ביום. מעבר לכך, הצרכן הישראלי גם מתייעץ עם הבינה המלאכותית לפני ביצוע רכישות ומשתמש בו לקבלת המלצות: 42% ידחו רכישה מתוכננת אם הבינה המלאכותית

⁸ MarketsandMarkets (2024). AI in tourism market: Global forecast to 2030

⁹ Global Artificial Intelligence Index, Tortoise Media

¹⁰ Statista (2024). Artificial intelligence (AI) in Israel

¹¹ Israeli Central Bureau of Statistics (2025). Adoption of Artificial Intelligence in Businesses

תמליץ אחרת, ו-18% יבחרו במוצר בהתאם להמלצת הבינה המלאכותית.¹²

על אף שלא נמצאו נתונים ממוקדים על האימוץ והפוטנציאל של בינה מלאכותית בתיירות בישראל, הן בקרב עסקים בתעשייה והן בקרב המטיילים הישראלים, הנתונים שלעיל מרמזים על פוטנציאל גבוה לפיתוח התחום בזירה המקומית, ולמשיכת תיירים מרחבי העולם באמצעות טכנולוגיה זו. בעתיד, יידרש לגבש מסגרת מדידה והערכה של המודעות, האימוץ, והתועלות של בינה מלאכותית בתעשיית התיירות על שלל שחקניה.

אימוץ הבינה המלאכותית צפוי לשנות באופן עמוק את מבנה ההון האנושי בישראל. על פי מחקר של בנק ישראל, הבינה המלאכותית עשויה להפוך לכוח בשיפור ההון האנושי בישראל ובהובלת המשק הישראלי להגברת הפרייה. אמנם מהצד האחד, בינה מלאכותית תצמצם את הביקוש למקצועות המבוססים על משימות רוטיניות ותקדם צורך במיומנויות חדשות – חשיבה ביקורתית, פתרון בעיות, יצירתיות ויכולת עבודה עם מערכות חכמות, אך מהצד האחר היא תעצים עובדים במקצועות משלימים ותפתח הזדמנויות לתפקידים חדשים. מי שידעו להתאים עצמם, ללמוד ולשפר מיומנויות, ייהנו מעלייה בפרייה, בשכר וביכולת תעסוקה בעתיד.¹³

¹² Bezeq (2025). The Internet Report

¹³ דוח בנק ישראל לשנת 2024: ההשפעה הצפויה של בינה מלאכותית יוצרת על העובדים: השלכות על המדיניות בשוק העבודה

תחומי היישום העיקריים של בינה מלאכותית בתעשיית התיירות בעולם כיום

שירות לקוחות חכם ומתן מידע

אחד היישומים הבולטים של בינה מלאכותית בתיירות הוא שיפור שירות הלקוחות וחוויית המטייל. צ'אטבוטים ומלווים וירטואליים מספקים מענה מידי לפניות 24/7, ומשפרים את זמינות השירות ורמת שביעות הרצון של התיירים. מערכות עיבוד שפה טבעית מאפשרות מענה מהיר ומדויק לשאלות נפוצות, סיוע בהזמנות ותמיכה בתיירים במהלך הטיול. כך למשל, בתי מלון ושדות תעופה מטמיעים זיהוי פנים לביצוע צ'ק-אין מהיר וכניסה חלקה למדינה ללא מגע, מה שמיעל תהליכים ומקצר זמני המתנה עבור התיירים. בנוסף, כלים לתרגום קולי וטקסטואלי בזמן אמת מסייעים בהתגברות על מחסומי שפה ובהנגשת מידע תיירותי למטיילים זרים, ובכך תורמים לחוויה כוללת נוחה יותר בקשר בין הלקוחות לבין נותני השירותים.¹⁴

שיווק ופרסונליזציה בחוויית המטייל

תחום מרכזי נוסף הוא שימוש בבינה מלאכותית לשיפור השיווק והמכירות בתעשיית התיירות. כלי בינה מלאכותית מנתחים כמויות גדולות של נתונים על העדפות ועל התנהגות של צרכנים, ומסייעים בפילוח מדויק של קהלי יעד ובהתאמת מסרים והצעות רלוונטיות לכל פלח. יכולות "היפר-פרסונליזציה" אלו מאפשרות להעביר למטייל הצעות מותאמות אישית על סמך היסטוריית הנסיעות שלו, משווי עבר ופרופיל ההעדפות האישי. למשל, היא מאפשרת גיבוש המלצה על סוג החדר במלון בהתאם לפידבק מביקורים קודמים, או המלצה על יעד חדש בהתבסס על דמיון להעדפות שהביע בעבר.¹⁵

לפי דיווחים בתעשיית התיירות, אימוץ מערכות CRM מונעות בינה מלאכותית מביא לתוצאות עסקיות טובות. יחד עם זאת, מחקרים מצביעים על הצורך בהתאמת רמת הפרסונליזציה להקשר. למשל, אותו מטייל עשוי לצפות לחוויות שונות לחלוטין בנסיעות למטרת עבודה לעומת בנסיעות למטרות נופש, ולכן מערכות בינה מלאכותית מתקדמות לוקחות בחשבון בניית ההמלצות גם את הקשר הנסיעה.¹⁵ באופן כללי, שיווק מונע בינה מלאכותית שואף לא רק להגדיל את מספר הלקוחות, אלא גם לספק למטייל חוויה מותאמת וזורמת יותר, המרגישה "חכמה" ומתחשבת בצרכיו בזמן אמת.¹⁶

תכנון נסיעות וסוכני נסיעות דיגיטליים

הבינה המלאכותית מחוללת שינוי משמעותי גם באופן תכנון הטיול והזמנתו. כלים גנרטיביים ומודלים שפתיים גדולים (LLM) מתפקדים כ"סוכני נסיעות וירטואליים" שיכולים להרכיב למטייל תוכנית נסיעה מלאה ומותאמת אישית בתוך שניות. כיום כבר משולבים צ'אטבוטים באתרים ובאפליקציות של סוכנויות נסיעות מקוונות, שמאפשרים למשתמש לתאר את יעדיו והעדפותיו ולקבל מיד מסלול מוצע, כולל טיסות, לינות, אטרקציות ותקציב משוער.¹⁷

ניהול הכנסות ותמחור דינמי

תחום נוסף בו מתמקדת הבינה המלאכותית בתיירות הוא אופטימיזציה של מחירים וניהול הכנסות. חברות תעופה, מלונות וסוכנויות נסיעות דיגיטליות עושים שימוש באלגוריתמים של למידת מכונה לנתח דפוסי הזמנות, ביקושים בזמן אמת ומגמות שוק ולהתאים באופן דינמי את המחירים והמלאי. כך למשל, סוכנויות נסיעות מקוונות מנתחות בעזרת בינה מלאכותית נתוני חיפוש, מחירי מתחרים ומזג אוויר כדי לשנות תעריפים באופן אוטומטי בהתאם

¹⁴ Strategy & PwC (2024). The AI Revolution in Tourism

¹⁵ McKinsey & Company, & Skift Research (2023). The promise of travel in the age of AI

¹⁶ OECD (2022). Tourism Trends and Policies 2022

¹⁷ Strategy & PwC (2024). The AI Revolution in Tourism

לביקוש.¹⁸ זה נעשה באמצעות תמחור דינמי המעלה או מוריד מחירים בזמן אמת, או יצירת חבילות מותאמות (Dynamic Bundling) שכוללות טיסה, מלון, ושירותים נוספים על בסיס העדפות הלקוח.¹⁹

באופן דומה, מלונות יכולים להשתמש בבינה מלאכותית כדי לבצע ניתוח סטטיסטי של דפוסי ביטולים ואי-הופעה, ובכך לתמוך בקבלת החלטות כגון אלו הזמנות יתר לקבל (overbooking). באופן כללי, שילוב בינה מלאכותית בניהול ההכנסות מאפשר לעסקים לתמחר בצורה חכמה ופרואקטיבית, במקום להסתמך רק על חוקים ידניים או ניסיון עבר.²⁰

התוצאה היא מיקסום תפוסה והכנסות. ההערכה היא שכיום פתרונות בינה מלאכותית בתחום התמחור המבצעים תחזיות ביקוש אוטומטיות, מצליחים לקצר בכ-15%-25% את הזמן המושקע בהתאמות ידניות.²¹ שילוב סוכני AI "אקטיביים" כבר בעתיד הקרוב, צפוי לאפשר לא רק המלצה אלא גם ביצוע של פעולות אוטומטיות, כמו הורדת והעלאת מחירים כתגובה לשינויים בביקוש, מה שיצמצם עד 40%-50% מזמן הניתוח.

ייעול תפעול

ברמה התפעולית, יישומי בינה מלאכותית מסייעים לאוטומציה של משימות שגרתיות ושיפור הניהול הפנימי של ארגוני תיירות. מערכות חיזוי ותכנון מסוגלות לנתח נתוני הזמנות ומגמות עונתיות כדי לתזמן כוח אדם ומשאבים באופן אופטימלי. כך ניתן, לדוגמה, לקבוע את מספר פקידי הקבלה הדרושים במלון לפי תחזית תפוסה, או להתאים את מצבת המדריכים באתר תיירות בהתאם לכמות המבקרים הצפויה.

בנוסף, נעשה שימוש בבינה מלאכותית לניהול לוגיסטי ושרשרת אספקה. למידת מכונה תומכת בניתוח חוזים ורכש, וכלים של ראייה ממוחשבת מאפשרים מעקב בזמן אמת אחר ציוד ומטען לאורך מסלול הנסיעה (לדוגמה, מזוודות בשדה התעופה).²¹

טכנולוגיות בינה מלאכותית משולבות גם בתחבורה לתיירים, מרמזורים חכמים וניהול עומסי תנועה באתרים עמוסים, דרך ניווט והכוונת תיירים בזמן אמת באתרים גדולים, ועד רכבים אוטונומיים והסעות חכמות המשולבים בשירותי ההסעה הפנימיים ביעדים.²¹

במקביל, מערכות תחזוקה מנבאת מיישמות אלגוריתמים לזיהוי תקלות צפויות במתקנים תיירותיים, כמו מעליות בבתי מלון או מתקנים בפארקים, ומאפשרות טיפול מונע עוד לפני כשל, דבר שמשפר את רציפות השירות וחוסך עלויות השבתה.

בישראל אין נתונים ענפיים, אך 31% מהעסקים הקטנים מדווחים על חיסכון בזמן, ו-26% על חיסכון בהוצאות ועלויות עקב שימוש בבינה מלאכותית.²²

היבט אחר של הטמעת בינה מלאכותית מתייחס לרובוטים שכבר מחליפים עובדים במשימות רוטיניות וממלאים תפקידים כמו קבלת אורחים, שירות חדרים וניקיון, ובכך משפרים יעילות תפעולית, מפחיתים עומסים על עובדים ומאפשרים שירות 24/7. הטמעה טובה של הרובוטיקה בבתי מלון יכולה לאזן מחסור כרוני בכוח אדם ולהעלות פריון. מעבר לכך, היא גם לא בהכרח מצמצמת מצבות כוח אדם, בעיקר כאשר הרובוטים משחררים את העובדים למשימות ערך מוסף ואינטראקציות מורכבות עם אורחים.²³

ניהול סיכונים

תחום נוסף בו תורמת הבינה המלאכותית הוא ניהול סיכונים תפעוליים ובטיחות: כלי ניתוח נתונים מנטרים התראות מזג אוויר, תנאים גיאופוליטיים וגורמי סיכון אחרים, ומספקים תחזיות והתראות מוקדמות למפעילי אתרי

¹⁸ McKinsey & Company, & Skift Research (2025). Remapping Travel with Agentic AI

¹⁹ McKinsey & Company, & Skift Research (2023). The promise of travel in the age of AI

²⁰ OECD & G7 (2024). Policy Paper on AI and Tourism 2024 ,

²¹ McKinsey & Company, & Skift Research (2025). Remapping Travel with Agentic AI

²² Bezeq – The 2025 Internet Report

²³ McKinsey & Company, (2023). The economic potential of generative AI: the next productivity frontier

ושירותי תיירות.²⁴ כך יכולים בעלי העניין השונים לקבל התראות לגבי סערה מתקרבת או אי-שקט באזור תיירותי, לנקוט פעולות מקדימות (כגון פינוי או שינוי מסלול) ולהבטיח את שלום המטיילים. באופן דומה, בעזרת בינה מלאכותית מערכות אבטחה באתרי תיירות מסוגלות לזהות דפוסים חריגים בהתנהגות מבקרים או בזיהוי הפנים ולשפר את בטיחות הציבור. בעתיד, סוכני AI "אוטונומיים" עשויים אף לקחת יוזמה בטיפול בשיבושים: למשל, במקרה של ביטול טיסה שמשבש מסלול נסיעה, סוכן AI מתקדם יוכל באופן עצמאי להזמין לנוסע טיסה חלופית, להאריך את השהייה במלון בהתאם, ולעדכן את איסוף הרכב, והכול תוך מעורבות אנושית מינימלית.²⁵

תיירות חכמה וקיימות

לבסוף, הבינה המלאכותית מספקת כלים לקידום תיירות חכמה ובת-קיימא יותר. מערכות ניהול מבקרים דינמי עושות שימוש בבינה מלאכותית על מנת לווסת את זרימת התיירים באתרים ובערים בהתאם לרמת העומס. ניתוח נתוני סלולר ומצלמות מאפשר לחזות עומסי מבקרים באתר תיירות פופולריים, ולהתריע או להגביל כניסה בעת צפיפות יתר, ובכך להגן הן על חוויית המבקר והן על המשאבים המקומיים.²⁶ במקביל, פלטפורמות המלצה חכמות יכולות לכוון מטיילים למסלולים ויעדים חלופיים פחות עמוסים, או לשעות ביקור שונות ביממה, במטרה לפזר עומסים באופן אחיד יותר.²⁷

היבט נוסף הוא תיירות סביבתית מקיימת: מנועי חיפוש טיסות ונסיעות המוטמע בהם AI מאפשרים כיום לצרכנים לשקול גם שיקולי סביבה בהחלטותיהם. כך למשל, פלטפורמת Google Flights מציגה לכל טיסה את פליטת הפחמן המשוערת שלה על בסיס ניתוח סוג המטוס, מסלול וטווח הטיסה ובכך מאפשר למטייל לבחור בטיסה ידידותית יותר לסביבה. באופן דומה, מערכות תכנון נסיעה מונעות AI יכולות להמליץ על אפשרויות לינה ופעילויות מקיימות (כגון מלונות ידידותיים לסביבה או אטרקציות עם ערך קהילתי), המתאימות להעדפות המשתמש, ובו בזמן לתרום להשגת יעדי פיתוח בר-קיימא של היעד.²⁸ יישומים אלה מדגימים כיצד AI יכול לאזן בין צמיחה תיירותית לבין שמירה על משאבי טבע וקהילה – למשל, באמצעות אופטימיזציה של מסלולי טיול לצמצום טביעת הרגל הפחמנית, או ניטור ההשפעות הסביבתיות של תנועת תיירים בזמן אמת והתראה על צורך בהגבלות למניעת נזק.²⁹

ניהול הון אנושי והכשרת עובדים באמצעות בינה מלאכותית

יישומי בינה מלאכותית משמשים יותר ויותר גם לניהול ההון האנושי בתעשיית התיירות, מגייס ותכנון כוח אדם ועד הכשרה והקניית מיומנויות. סקרים גלובליים מצביעים על כך ש"הכשרת עובדים ושדרוג מיומנויות" נמנים עם יישומי ה-GenAI הנתפסים כבעלי ההשפעה הגבוהה ביותר בתעשיית התיירות, לצד כלים המסייעים לצוותים לשרת לקוחות טוב יותר ולפתרונות של הכשרה דיגיטלית לצוותים במטבחים ובחדרי אוכל.³⁰ כיום כבר נעשה שימוש בפלטפורמות הדרכה מונעות בינה מלאכותית, הכוללות סימולציות וסביבות מציאות מדומה ורבודה להכשרת דיילים, נציגי מוקדי שירות ועובדי שירות אחרים, תוך התאמת תכני הלמידה לקצב ולחולשות של כל עובד, ושילוב משוב רציף המבוסס על ניתוח אינטראקציות עם לקוחות.³¹ במקביל, הספרות מצביעה על כך שהיעדר מיומנויות דיגיטליות והתנגדות לשינוי מהווים חסם מרכזי לאימוץ בינה מלאכותית בתיירות, ולכן לצד הטמעת כלים חכמים נדרשות תוכניות הכשרה שיטתיות לפיתוח כישורי בינה מלאכותית ומיומנויות דיגיטליות בקרב עובדים ומנהלים.³²

²⁴ Frontiers in AI (2025). How AI Transforms the Tourism Value Chain

²⁵ World Travel & Tourism Council. (2024). Responsible AI

²⁶ OECD & G7 (2024). Policy Paper on AI and Tourism 2024 ,

²⁷ Sustainability (2025). Artificial Intelligence in Tourism: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda

²⁸ World Travel & Tourism Council (2024). Responsible AI

²⁹ Statista (2024). Artificial intelligence (AI) use in travel and tourism

³⁰ McKinsey & Company & Skift Research (2023). The promise of travel in the age of AI

³¹ Frontiers in AI (2025). How AI Transforms the Tourism Value Chain, OECD (2022). Tourism Trends and Policies 2022

הזדמנויות הבינה המלאכותית בראיית המדינה

מעבר לתועלות הברורות עבור תעשיית התיירות, הבינה המלאכותית מציעה הזדמנויות משמעותיות גם למדינה ויש לה פוטנציאל להוות גורם מאפשר בקידום המטרות האסטרטגיות של המשרד. להלן ההזדמנויות המרכזיות:

הגדלת הכנסות מתיירות וחיזוק הצמיחה הכלכלית של המדינה

לבינה מלאכותית תרומה פוטנציאלית לצמיחה הכלכלית של מדינות באמצעות הגדלת הכנסות מתיירות נכנסת ותיירות פנים, הגדלת ביקושים לביקור במדינה, ופיתוח מוצרים תיירותיים חדשים שמייצרים ערך לכלכלה הלאומית.

ראשית, הבינה המלאכותית מאפשרת לתעשייה לבצע ניתוח מתקדם של מגמות, לזהות דפוסי ביקוש, ולהתאים מוצרים וחבילות תיירות לקהלי יעד שונים. באופן זה היא מאפשרת לעסקים למקד את מאמציהם במקומות שבהם התשואה צפויה להיות גבוהה יותר, ולהגדיל את ההכנסה מכל תייר. התאמה טובה יותר בין ההיצע לצרכי הלקוח מגדילה שביעות רצון, מסייעת בהנעה לרכישות משלימות (אטרקציות, שדרוגים, חוויות), ומחזקת נאמנות.³² יכולת הבינה המלאכותית לסייע לנותני השירותים בתעשייה לשפר את יכולותיהם, הן באמצעות שדרוג הצעת הערך באופן שישפר את חוויית התייר והן באמצעות התייעלות וצמצום הוצאות, יכולה לשפר את איכות השירותים בכלל התעשייה, להביא להיצע מגוון ולהגברת התחרות, וליצור סטנדרטים חדשים התואמים את הסטנדרטים העולמיים.

שנית, הבינה המלאכותית מאפשרת לפתח אסטרטגיות שיווקיות גם ברמת המדינה, מתוך מטרה להגדיל את מספר התיירים הנכנסים ולחזק את תדמיתה של המדינה כיעד תיירות מוביל. ישראל סובלת לאורך השנים מתדמית בינלאומית שלילית לאורך תקופות ארוכות, מה שמחליש את הביקוש גם כאשר תנאי השוק משתפרים ומחייב מאמץ שיווקי רציף והתמודדות עם משברי אמון. לכן, יש תועלת רבה ביכולת לנטר תדמית באמצעים מתקדמים, להתאים מסרים ולהגיב במהירות בשעת משבר, לצד יכולת לספק חוויה מהנה וחיובית לתייר במהלך הביקור באופן שיהפוך אותו לשגריר של ישראל בשובו לביתו.

לבסוף, עידוד חדשנות טכנולוגית בעולם התיירות יכול לחזק את סקטור ה-TravelTech, לחזק את ישראל כמובילה עולמית בחדשנות תיירותית ולייצר יתרון תחרותי גלובלי.

הגברת חוסן התעשייה

חוסן התעשייה תלוי ביכולתה להתמודד עם תנודות בביקוש ושיבושים מבלי לפגוע באופן מהותי ברציפות השירות ובהכנסות. שימוש בכלים חכמים יכול לסייע בהתמודדות עם תנודות לא צפויות ומשברים שגורמים לירידה בביקוש, באמצעות חיזוי תנודתיות, תגובות מהירות לאירועים, תכנון חלופות בזמן אמת והפחתת "נזקי שרשרת".³³ שילוב תחזיות ביקוש בתהליכי תמחור מאפשר התאמת מחירים בזמן אמת על בסיס אינדיקציות עדכניות (כגון מגמות חיפוש ומזג אוויר), ובתרחיש אג'נטי גם תגובה אוטונומית לקפיצות בביקוש שממזערות את השינוי בהכנסות גם כאשר תנאי השוק משתנים במהירות.³⁴ בנוסף, בינה מלאכותית מאפשרת תקשורת מותאמת אישית והפעלה יעילה יותר של תוכניות התאוששות בעת עיכובים, שינויי מסלול וביטולים, מה שמקטין עומס על מוקדי השירות ומסייע לצמצם חוסר ודאות עבור הלקוח.³³

בישראל, שבה אי ודאות ביטחונית עלולה להתגלגל במהירות לשינויים בביקוש, ערך החוסן של יכולות אלו בולט במיוחד: הן מאפשרות לתעשייה להגיב מהר יותר, לייצר את חוויית השירות ולהקטין עלויות תפעוליות בתקופות לחץ ושינויים בסביבה החיצונית.

³² OECD & G7 (2024). Policy Paper on AI and Tourism 2024 ,

³³ McKinsey & Company, & Skift Research (2023). The promise of travel in the age of AI

³⁴ McKinsey & Company, & Skift Research (2025). Remapping Travel with Agentic AI

שיפור פריון העבודה

ליישומי בינה מלאכותית בתיירות פוטנציאל ברור לשיפור פריון העבודה, בעיקר באמצעות חיסכון בזמן ובכוח אדם במשימות עתירות מידע ובתהליכים משרדיים/שירותיים, ולא בהכרח באמצעות הפחתה משמעותית של עבודות פיזיות.

בפועל, הערך המיידי נובע מאוטומציה והאצה של פעולות כגון איסוף מידע והשוואתו, מענה ראשוני לפניות, סיכום ותיעוד אינטראקציות שירות, אופטימיזציה של תמחור וניהול הכנסות, וזיהוי חריגות תפעוליות. רכיבים אלה מצמצמים עבודה ידנית ומפחיתים טעויות. בראיית מאקרו, אימוץ רחב של יכולות דיגיטליות ובינה מלאכותית עשוי לתמוך בשיפור הרווח התפעולי בענפי התיירות בשיעור של כ-15%-25%, בעיקר דרך התייעלות תפעולית ושיפור הפרודוקטיביות. שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.

ההשפעה על שוק העבודה צפויה להתבטא בעיקר בשינוי בהרכב המיומנויות: ירידה יחסית במשימות שגרתיות (למשל טיפול ידני בהזמנות ובפניות), ועלייה בביקוש לתפקידים המשלימים את הבינה המלאכותית, כגון הטמעה, בקרה, ניהול נתונים, ניהול מוצר ותפעול בינה מלאכותית. היכולת לממש את הערך תלויה גם בנגישות לתשתיות נתונים וכלים, וביכולת לגשר על פערי מיומנויות, במיוחד בקרב עסקים קטנים ובינוניים.³⁵ מבחינת מדיניות, זו נקודה שיש לטפל בה בזהירות: ללא מנגנוני תמיכה והנגשה, החזר ההשקעה עלול להתרכז אצל שחקנים גדולים בעלי יתרון נתונים, הון וכוח אדם מיומן.³⁵

הקצאת משאבים יעילה יותר של המדינה

ליישומי בינה מלאכותית פוטנציאל להגביר את יכולתן של מדינות לתכנן תשתיות תיירות בצורה חכמה יותר, לנהל עומסים, לזהות את ההשקעות האפקטיביות ביותר, וליצור פיזור בצמיחה בין אזורים והצעות ערך. כשניתוח הנתונים מתבצע בזמן אמת ניתן להבין כיצד תיירים מתנהגים, לאן זורמים הביקושים ואיפה נדרש חיזוק נוסף, מה שמוביל לקבלת החלטות טובות יותר בתחומים שונים. למשל, הבינה המלאכותית מאפשרת ניהול עומסים חכם באמצעות הכוונת תיירים לשעות/מסלולים חלופיים במקרה של עומסים.³⁵

במדינת ישראל, שבה תהליכי האישור והתכנון ארוכים ומקשים על פיתוח מלונות ותשתיות תיירות, היכולת הזו הופכת לחשובה במיוחד. מאחר שהמשרד משקיע תקציבים משמעותיים ברשויות מקומיות ופיתוח תשתיות תיירות וכן בפרויקטים של בניית בתי מלון, שימוש נכון בנתונים מאפשר לאתר אזורים חדשים עם פוטנציאל תיירותי תוך מזעור סיכונים ליזמים, לתעדף פרויקטים בעלי השפעה גבוהה, ולהשקיע במקומות שניבו תועלת מירבית לתיירים ולתעשייה תוך יצירת המגוון הרצוי.

³⁵ OECD & G7 (2024). Policy Paper on AI and Tourism 2024

אתגרים וסיכונים מרכזיים בבניה מלאכותית בתיירות

הבינה המלאכותית יוצרת גם אתגרים וסיכונים עבור המדינה, התעשייה והצרכנים:

סכנת אי אימוץ (פיגור תחרותי ופגיעה פוטנציאלית בהיקף התיירות ובהכנסות)

למרות הפוטנציאל המוכר של בינה מלאכותית, הספרות המדינית מדגישה כי חדירת הטכנולוגיה מתרחשת באופן לא אחיד בין שחקנים ובין יעדים. ה-OECD מצביע על התהוות "פער אימוץ" בתעשייה, שבו מספר מצומצם של חברות גלובליות ו-digital native מתקדמות במהירות, בעוד שעסקים קטנים ובינוניים ויעדים בעלי בשלות דיגיטלית נמוכה יותר נותרים מאחור.³⁶

מדינות שלא ידביקו את קצב ההתפתחות, עשויות להציע חוויית שירות פחות מתקדמת ופחות מותאמת לציפיות הצרכן הדיגיטלי, באופן שעלול להתבטא, בטווח הבינוני, בשחיקת אטרקטיביות, בפגיעה בנפחי פעילות ובהוצאות תיירים, ובהסטת ביקושים ליעדים חכמים ומתקדמים יותר.

העמקת אי שוויון תעסוקתי עקב פערי מיומנויות, בדגש על תפקידי מכירות ושירות

מנתוני ה-OECD עולה כי הטמעת בינה מלאכותית "מעצבת מחדש" תפקידים וביקוש למיומנויות בתעשייה: ככל שמשמיות שגרתיות, ובהן משימות הכרוכות באינטראקציות בסיסיות עם לקוחות, עוברות אוטומציה, עולה הצורך במיומנויות אנושיות מתקדמות יותר, כמו ניהול מצבים מורכבים, ומתן שירות למקרים חריגים תוך שימוש בכלי בינה מלאכותית.

שינוי זה מחייב השקעה בהכשרה, הסבה ושדרוג מיומנויות. בהינתן שרוב המגע עם הלקוח מצוי בתפקידי קו-ראשון, ובהם נציגי שירות לקוחות, עובדי קבלה, וסוכני מכירות/נסיעות, קיים סיכון שהשפעת המעבר תהיה א-סימטרית: עובדים בעלי מיומנויות נמוכות יותר או חשיפה נמוכה לכלים דיגיטליים יתקשו להסתגל לקצב השינוי, בעוד שעובדים בעלי אוריינות דיגיטלית ומיומנויות טכנולוגיות ייהנו מעלייה בביקוש לעבודתם.³⁶

מחסור במיומנויות בתחום הנתונים, החל מאוריינות בסיסית ועד יכולות מתקדמות (ויזואליזציה, ניהול נתונים, סטטיסטיקה וכלי תכנות), מהווה חסם בפני צמיחת התעשייה. ללא הכשרות יישומיות לעובדים, פער המיומנויות עלול להתגלגל להרחבת אי שוויון תעסוקתי: גם דרך "דחיקה" מתפקידים קיימים, וגם דרך קיטוב בין מסלולי קריירה שונים.

סיכון לפגיעה בעסקים קטנים ובינוניים בשל התחזקות יתרונות לגודל והעמקת ריכוזיות

למרות שבינה מלאכותית עשויה להוריד את רף הגישה למשאבים כמו ניתוח נתונים, יצירת תוכן ועוד, יש סכנה שייוצר מצב שבו מספר קטן של חברות גדולות בעלות משאבים ייהנו מיכולת אימוץ גבוהה, בעוד שעסקים קטנים רבים יתקשו להשיג משאבים כגון נתונים, תשתיות חישוב, כישרונות, ייעוץ, ויכולת השקעה בחדשנות ומו"פ. בהתאם, צמצום פער זה הוא חיוני כדי לאפשר לעסקים קטנים ובינוניים גישה לתועלות של AI.³⁶

זאת ועוד, הסיכונים והאתגרים התחרותיים שמייצרת הטכנולוגיה עלולים להתבטא גם בעיוותי שוק שיפגעו בשחקנים קטנים יותר. חלק ניכר ממסע הלקוח נשען על פלטפורמות תיווך דיגיטליות ומנועי המלצה, והטמעת בינה מלאכותית מחזקת את יכולות האופטימיזציה, השיווק והפרסונליזציה של שחקנים גדולים לצד יצירת עלויות קבועות חדשות כגון איסוף ותחזוקת נתונים, אבטחה, ציות רגולטורי ועוד. במציאות זו, הבינה המלאכותית עלולה להגדיל את כוחם היחסי בשוק של השחקנים הגדולים, ולצמצם את נראותם ואת יכולת התחרות של עסקים קטנים ולא מוכרים.

סיכונים הטיית אלגוריתמיות היוצרות אפליה לא מכוונת ותוכן מטעה/שגוי

על פי ה-OECD, בינה מלאכותית עשויה להעצים חוסר איזון בתעשייה בשל חששות אתיים ואמון, במיוחד בהיבטי הטיית אלגוריתמיות ובעיות איכות נתונים. אם שירותים מבוססי בינה מלאכותית לא מנוהלים כראוי, הם עלולים

³⁶ OECD & G7 (2024). Policy Paper on AI and Tourism 2024

להוביל לחוויה תיירותית פחות מכלילה, שאינה נותנת מענה הולם לצרכים מגוונים של מטיילים.³⁶

דיוק מערכות הבינה המלאכותית תלוי באיכות הנתונים ובפיקוח אנושי. הטיות בנתונים, ותוצרים שגויים (לרבות מקרים בהם בינה מלאכותית אומרת בביטחון דבר שגוי לחלוטין) עלולים להביא לתחזיות שגויות או לפעולות מזיקות, וכן לפגוע באמינות השירות ובאמון המשתמשים. כאשר מנגנוני המלצה או דירוג משמשים כתשתית לשיווק ולפרסום של עסקים, הטיות כאלה עלולות לתרגם לפגיעה לא מכוונת בקבוצות אוכלוסייה מסוימות (למשל בנגישות מידע ושירות), וכן בעסקים קטנים או כאלה שאינם "דיגיטליים" מספיק כדי להיות מדורגים היטב במערכות אוטומטיות.

מועצת התיירות והנסיעות העולמית (WTTC) מדגישה את החשיבות בפיתוח והטמעה של מנגנוני אימות מקור ותיעוד לתוכן, כגון סימון מקור וטכניקות נוספות שיאפשרו למשתמש לזהות תוכן שנוצר על ידי בינה מלאכותית, ככלי לצמצום סיכונים הטעיה ומניפולציה.³⁷

ככל שתחום השיווק יאמץ יותר כלי פרסום מבוססי בינה מלאכותית, כך עלול לגדול הסיכון להטיות בדירוגים ובחשיפה של אתרי תיירות ומלונות לטובת עסקים גדולים אשר נהנים מתוכן שיווקי חיובי רב ברשת.

סיכונים פרטיות וציות רגולטורי

השימוש בהיקפי נתונים גדולים והצורך בניהול נתונים איכותי הופכים את הגנת המידע, השקיפות והאחריותיות לתנאי בסיס לאימוץ בינה מלאכותית בתיירות. ה-OECD מציין כי פרצות אבטחה עלולות לחשוף מידע אישי או עסקי רגיש, וכי יש צורך להגן על שלמות הנתונים והמערכות מפני מתקפות סייבר או כשלים אנושיים.³⁸

ה-WTTC קורא לגופים המפתחים בינה מלאכותית ולאלה שמטמיעים אותה לקדם מדיניות ניהול סיכונים ופרטיות, וכן להשקיע בבקורות אבטחה חזקות לאורך מחזור החיים של המערכות, ולהטמיע הגנות מתאימות על נתונים אישיים.³⁷

³⁷ World Travel & Tourism Council (2024). Responsible AI

³⁸ OECD & G7 (2024). Policy Paper on AI and Tourism 2024

פעילות מדינות בתחום הבינה המלאכותית בתיירות

חדירת הבינה המלאכותית לתעשיית התיירות מציבה את קובעי המדיניות בפני צומת דרכים אסטרטגי, המחייב תגובה ממשלתית. התגובה הממשלתית למהפכה זו אינה אחידה, אלא נעה על פני רצף מעורבות המשתנה בין מדינות שונות, החל בפעולות של תכנון ומניעה, דרך תמיכה וסיוע למגזר העסקי, ועד למעורבות ישירה בפיתוח והטמעה של טכנולוגיות בינה מלאכותית.

ניתוח זה מאפשר להבחין בין כלים שמטרתם לצמצם סיכונים מערכתיים ולשמר אמון ציבורי, לבין כלים שמטרתם האצה של אימוץ, גישור על פערים, וחיזוק תחרותיות המדינה והעסקים הפועלים בו.

תרשים מס' 3 – מהלכי ממשלות להתמודדות ולקידום הבינה המלאכותית בתיירות



לצורך ההשוואה הבין-לאומית נבחרו שלוש מדינות ייחוס: פורטוגל, סינגפור ואיחוד האמירויות. מדינות אלה נבחרו עקב דמיוןן לישראל בשני ממדים מרכזיים: קנה מידה דמוגרפי דומה ורמת בשלות טכנולוגית גבוהה. כמו כן, נבחרו מדינות בעלות רמות שונות של תרומת התיירות לתוצר: פורטוגל היא כלכלת תיירות מובהקת באירופה, כאשר תרומת התיירות לתוצר עמדה על כ-8.9% ב-2022; איחוד האמירויות היא כלכלת צומת גלובלית עם תרומת תיירות של כ-6.2% לתוצר ב-2022; השיעור בסינגפור עומד על 2.6%, מעט יותר מהנתון הישראלי.

תכנון ומניעה

ברובד הבסיסי ביותר, המדינה מתפקדת כרגולטור וכשומר סף. ברובד זה, המיקוד הממשלתי מופנה לניסוח מדיניות וליצירת כללי משחק המגדירים אחריות, שקיפות, בטיחות ושמירה על פרטיות, וכן ליישום ואכיפה של כללי תחרות הוגנת לאור מודלים עסקיים חדשים. המשמעות היא יצירת תנאים המאפשרים חדשנות, תוך מניעה מוקדמת של כשלי שוק אופייניים, כגון ריכוזיות מידע, חסמי כניסה טכנולוגיים, או שימושים הפוגעים באמון התיירים וביציבות התעשייה.

בשלוש המדינות שנבחנו נמצא דפוס משותף: אף אחת מהן אינה נשענת על חקיקה ייעודית לבינה מלאכותית בתיירות דווקא, אלא על שכבת בסיס של רגולציית פרטיות/דאטה ומסגרות רוחביות בבינה מלאכותית, ובמקביל על "כלים רכים" שמכוונים את השוק, כגון סטנדרטים, מסגרות וולונטריות, הנחיות יישומיות והכשרות. ההבדלים העיקריים הם במידת הישירות של המעורבות הממשלתית ובאמצעים שנבחרו.

באיחוד האמירויות אין חקיקה ייעודית ספציפית לבינה מלאכותית בתעשיית התיירות, אך חלות עליה מסגרות רגולטוריות כלליות בתחומי הדאטה והדיגיטל. חוק הגנת המידע הפדרלי³⁹ מסדיר עיבוד מידע אישי ומעניק, בין היתר, זכות לערעור על עיבוד אוטומטי של מידע אישי. הממשל אימץ שישה עקרונות מנחים להתנהלות של

³⁹ United Arab Emirates (2021). *Federal Decree-Law No. 45 of 2021 Concerning the Protection of Personal Data*.

מערכות בינה מלאכותית: קידמה, שיתוף פעולה, קהילה (שוויון), אתיקה ושקיפות, קיימות ושקיפות.⁴⁰ כחלק מהחתימה לאמון בטכנולוגיה, ממשלת דובאי החלה בתהליך של הנפקת "חותמת AI" ("AI Seal") לחברות שיש להן סטנדרטים גבוהים של בטיחות ואתיקה, מהלך שנועד לחזק לגיטימציה וביטחון בשימוש ביישומים אלו גם בתעשיית התיירות.⁴¹ בהקשר האירוח נקבעו תקנות לשכירות קצרה ולצ'ק-אין חכם, ובהיבטים תפעוליים-ביטחוניים ניכרת מגמה להעמקת שימוש בכללי סף, סטנדרטים והסדרה תומכת-ביצוע בממשקי כניסה ושהייה, מתוך ראיית חוויית התייר כחלק ממארג רחב של אמון ושמירה על ביטחון האורח.⁴²

סינגפור משלבת רגולציה כוללת של הגנת הפרטיות (Personal Data Protection Act) עם מסגרות וולונטריות הנוגעות לבינה מלאכותית המציבות סטנדרטים ונורמות שוק. רשות התקשוב והמדיה (IMDA) פרסמה את ה-Model AI Governance Framework לעידוד שימוש אתי בבינה מלאכותית, וניתן דגש ייעודי על מודלים גנרטיביים לצד הנחיות להערכת סיכונים ביישומים שונים. במקביל, הממשלה מפעילה כלי אימות שונים כגון "AI Verify" לתמיכה במדידה ובבקרת אלגוריתמים.⁴³

פורטוגל, כחברה באיחוד האירופי, כפופה לתקנות האיחוד ולחוקי הבינה המלאכותית האירופיים המתגבשים. ברמה המקומית, אסטרטגיית "AI Portugal 2030" והמדריך האתי לבינה מלאכותית במגזר הציבורי מתווים חזון של קידמה, יעילות והוגנות.⁴⁴ אין חוקים ייעודיים לתיירות בנפרד, אך במסגרת האסטרטגיה הממשלתית ניתן דגש על רגולציה לשימוש בדאטה ובמודלים גנרטיביים כדי לייעל שירותים ציבוריים, ובכלל זה שירותים הרלוונטיים לתייר.

תמיכה וסיוע

מעבר לתפקיד הרגולטורי, ממשלות רבות מאמצות גישה של תמיכה וסיוע, שבה המדינה משמשת כרז עבור המגזר הפרטי. ברוב זה הממשלה פועלת לגישור על פערים באמצעות מימון וייעוץ לפרויקטים חדשנות, לעיתים במסגרת מסגרות ניסוי מבוקרות ("ארגז חול" רגולטורי ו/או טכנולוגי) המאפשרות פיילוטם בסביבה מבוקרת. נדבך מרכזי נוסף הוא ההשקעה בהון האנושי, הכשרות דיגיטליות לעסקים קטנים ובינוניים בענף (למשל מורי דרך, מפעילי אטרקציות ובעלי יחידות אירוח), לצד הקניית ידע יישומי באמצעות מדריכים, תכניות עבודה, ותהליכי הטמעה המתרגמים יכולות טכנולוגיות לערך עסקי.

במקביל, ממשלות מקדמות תשתיות משותפות, דוגמת אגמי מידע (Data Lakes) או פלטפורמות מידע ייעודיות בתחום, המונגשות לתעשייה ומהוות בסיס לפיתוח יישומים מתקדמים, למדידה ולתכנון מבוסס נתונים.

למשל, משרד הכלכלה והתיירות באיחוד האמירויות מארגן יוזמות להטמעת טכנולוגיות, ובמסגרת זו ניתנים תמריצים למיזמי בינה מלאכותית בתיירות. בהיבט ההון האנושי, הדגש אינו רק על הכשרת "טכנולוגים", אלא גם על התאמת יכולות של מנהלי תיירות ומלונאים להפעלה בטוחה ואפקטיבית של מערכות מתקדמות, כדי לתרגם חדשנות לשיפור השירות ולמדידה של תוצאות.⁴⁵

ממשלת סינגפור מפעילה את יוזמת "מדינה חכמה" והתוכנית הלאומית לבינה מלאכותית כדי להטמיע פתרונות טכנולוגיים במגזרי מפתח.⁴⁶ מועצת התיירות (STB) מובילה מהלכים משמעותיים, וביניהם שיתוף פעולה אסטרטגי עם OpenAI שהושק ב-2025 ובו מונגשים לתעשייה כלי בינה מלאכותית מתקדמים לצורכי תרגום,

⁴⁰ United Arab Emirates (2024). UAE's International Stance on Artificial Intelligence Policy.

⁴¹ Dubai AI. (n.d.). AI Seal.

⁴² Emirates News Agency (WAM). (2025, August 23). UAE: A global leader in employing AI in tourism, hospitality sector.

⁴³ Personal Data Protection Commission (2020). Model AI Governance Framework (second edition)

⁴⁴ Portugal Government / INCoDe.2030 (2019). Estratégia Inteligência Artificial 2030.

⁴⁵ Ministry of Economy and Tourism, UAE. (2025, November 11). UAE welcomes 'Riyadh Declaration on the Future of Tourism.'

⁴⁶ Smart Nation Singapore. (n.d.). Smart Nation Singapore

יצירת תוכן שיווקי מסוג "Storytelling" ותכנון מסע תייר חכם.⁴⁷

ממשלת סינגפור מקצה משאבים ניכרים גם לתמריצים: המועצה לפיתוח כלכלי (EDB) השיקה חבילת תמיכה ייעודית לתיירות בהיקף של כ-300 מיליון דולר סינגפורי,⁴⁸ לצד מענקים כמו "100 ניסויים ב-AI" להטמעת פתרונות בעסקים.

גם פורטוגל רואה בתיירות סקטור אסטרטגי לחדשנות. לקראת השקת אסטרטגיית התיירות ל-2035 שצפויה להתפרסם בקרוב, המדינה מתמקדת בשיפור חוויית המבקר באמצעות טכנולוגיה. גוף החדשנות NEST משחק תפקיד מרכזי בהקמת מרכז חדשנות המספק תוכניות הכשרה דיגיטלית לעסקים קטנים ובינוניים ומנגיש להם כלים מתקדמים, כגון ארגזי חול רגולטוריים, תמריצים לחדשנות, מימון סטרטאפים בתחום, שיתופי פעולה עם אוניברסיטאות ועוד.⁴⁹

עשייה ישירה

ברמת האקטיביות הגבוהה ביותר, ממשלות בעולם מתנהגות כשחקן טכנולוגי בעצמן. עשייה זו כוללת ייזום והקמת פלטפורמות דיגיטליות המשלבות בינה מלאכותית לשיפור חוויית התייר באופן ישיר על ידי הנגשת מידע. במקביל, המדינה מטמיעה כלים תומכי החלטה ופתרונות בינה מלאכותית בתוך המערכות הממשלתיות לשימוש עובדי המדינה, תוך השקעה בהכשרתם המקצועית.

למשל, באיחוד האמירויות הממשלה תופשת עצמה כמובילת האקו-סיסטם: לא רק קובעת כללים, אלא גם מפעילה שירותים דיגיטליים כחלק מתשתית היעד. משרד הכלכלה והתיירות (MOET) ומועצת תיירות האמירויות פועלים בשיתוף עם גופים ממשלתיים נוספים ועם עיריות לקידום מיזמים. בין היתר, המדינה מפעילה מערכות בינה מלאכותית מתקדמות לניהול תיירות, כגון ניתוח חיישנים לניטור תנועת מבקרים בנמלים ובשדות תעופה.⁵⁰ דוגמה בולטת ליישום ישיר לצרכן היא השקת "Fatima" על ידי ממשלת אמירות שאר'ה, מורת דרך מבוססת בינה מלאכותית.⁵¹ מערכת זו מספקת המלצות מותאמות אישית לתיירים ומחוברת למאגרי מידע בינלאומיים כדי להעשיר את חוויית המבקר.

סינגפור מקדמת הטמעת בינה מלאכותית ודאטה בניהול חוויית מבקר ובתפעול אטרקציות כחלק ממדיניות הדיגיטציה הענפית.⁵² כחלק מכך, היא מפעילה מערכות לניהול זרימת מבקרים ותורים, הנשענות על נתונים בזמן אמת ולעיתים בינה מלאכותית/אנליטיקה באתרים מרכזיים.⁵³

הממשלה מפעילה ומנגישה לשוק את STAN, מאגר מידע חכם של נתוני תיירות אשר משמש את הממשלה ואת התעשייה גם יחד.⁵⁴ בהקשר זה, התפיסה אינה רק "דיגיטציה" של הקיים אלא שדרוג יכולת השוק, הנגשת כלים שמקטינים חסמי מומחיות לעסקים, מגדילים את מהירות היצירה וההטמעה של יישומים, ומאפשרים התאמה לשווקים מרובי-שפות.

גם פורטוגל, שמה דגש על "תשתית נתונים ציבורית" כבסיס ליישומים תיירותיים. המדינה אוספת ומנתחת נתוני תיירות במערכת TravelBI שפועל תחת גוף התיירות הלאומי. מערכת זו אוספת מידע רב ומגוון, כולל מעקב סלולרי אנונימי אחר תנועת תיירים, נתוני כניסות ויציאות, ומעקב אחר דפוסי הוצאות, כדי לספק לתעשייה כלי לחיזוי ביקושים ולבצע תכנון שיווקי מדויק. המידע מונגש לתעשייה כדי לסייע בניהול עומסים, תוך שיתוף פעולה בין האקדמיה למגזר העסקי לפיתוח פתרונות נוספים. המדינה אינה בהכרח מפתחת מוצר קצה, אך היא מייצרת שכבת תשתית שמאפשרת לשוק לפתח מוצרים, למדוד אפקטיביות, ולהפחית פערי מידע בין שחקנים גדולים

⁴⁷ Singapore Tourism Board. (2025, July 23). STB and OpenAI sign first-of-its-kind MOU to prepare tourism sector for an AI-driven future

⁴⁸ Singapore Economic Development Board. (2024). Singapore to pump S\$300 million into tourism as part of broader economic plan.

⁴⁹ NEST – Tourism Innovation Centre. (n.d.).

⁵⁰ World Aviation Festival. (n.d.). Abu Dhabi Airports and SITA develop AI airport management

⁵¹ Labiba.ai. (n.d.). Sharjah tourism AI initiative

⁵² Singapore Tourism Board & Infocomm Media Development Authority. (n.d.). Tourism (Attractions) Industry Digital Plan

⁵³ cio.com. (n.d.). A journey through Resorts World Sentosa: tailoring every moment with technology.

⁵⁴ Stan | Home page. (n.d.)

לקטנים.

מדיניות המשרד בתחום הבינה המלאכותית וכיווני פעולה ליישום רב שנתי

ניתוח המגמות וההשפעות של הבינה המלאכותית על תעשיית התיירות בארץ ובעולם, וסקירת הפעילות של ממשלות בעולם להסדרת וקידום התחום, מבהירים את הצורך בגיבוש מדיניות ענפית על ידי המדינה.

בישראל, חשיבותה של הבינה המלאכותית בתיירות היא קריטית, במיוחד על רקע התקופה המורכבת שעברה המדינה והצורך בשיקום התעשייה בתנאי אי-ודאות וחוסר יציבות. במצבים בהם תנודות חדות בביקושים ובתדמית המדינה עשויים להשפיע במהירות על שרשרת הערך כולה, טכנולוגיות בינה מלאכותית מאפשרות חיזוק של חוסן התעשייה באמצעות קבלת החלטות מהירה ומבוססת נתונים, התאמה דינמית של שירותים ומסרים לקהלי יעד, ניהול יעיל של משאבים ותהליכי שירות ותפעול, ושיפור החוויה עבור המבקרים. אימוץ מושכל של בינה מלאכותית אינו רק מהלך חדשנות, אלא כלי מרכזי להתאוששות, להגברת התחרותיות ולהבטחת המשכיות וצמיחה אחראית של התיירות הישראלית.

בהמשך לכך, מסמך זה מפרט את המדיניות הכוללת שגיבש המשרד לבינה מלאכותית בתחום התיירות. המשרד פועל לקידום גיבוש המדיניות הלאומית בתחום הבינה המלאכותית בתיירות, ועל כן המדיניות מכוונת לקידום יעדיו האסטרטגיים הכוללים, תוך חיזוק האקו-סיסטם כולו. חלקה הראשון של המדיניות מגדיר עקרונות פעולה ומדדי-על תוצאתיים שינחו את יישומה, ובהמשך מפורטים תחומי הפעילות המרכזיים שבהם למשרד יכולת השפעה מהותית ואשר בהם הוא מתכוון לפעול בשנים הבאות.

עקרונות המדיניות של המשרד בתחום הבינה המלאכותית

מדיניות המשרד נשענת על חמישה עקרונות יסוד:

- 1 | **חיזוק בעלי עניין**
המשרד יעודד שימוש בבינה מלאכותית, לשיפור יעילות, פריון ויכולת תחרות של הפועלים בתחום, תוך דגש על נגישות גם לעסקים קטנים ובינוניים.
- 2 | **הובלה ותיאום של האקו-סיסטם**
המשרד ישמש גורם מתכלל, מכוון ומאיץ להטמעת פתרונות בינה מלאכותית בכלל האקו-סיסטם של התיירות בישראל, ככלי שיסייע בהשגת מטרות המשרד.
- 3 | **התמודדות עם אתגרי ליבה**
המשרד ירתום את יכולות הבינה המלאכותית ככלי תומך להתמודדות עם אתגרי **עומק** בתיירות בישראל (התאמת היצע לביקוש, תמיכה בשיפור תדמית וכו').
- 4 | **חיזוק יכולות המשרד בתחום הבינה המלאכותית**
המשרד יטמיע כלי בינה מלאכותית לשיפור אפקטיביות עבודת המשרד וכשיר את המנהלים והעובדים לשימוש אפקטיבי בהם במילוי תפקידיהם.
- 5 | **תהליכי בקרה ואיזון**
קידום השימוש בבינה מלאכותית יתבצע תוך שמירה, בין היתר, על איזון בין חדשנות, אחריות, הוגנות ואמון הציבור, ובהתאם למסגרות המדיניות והרגולציה הממשלתיות, לרבות היבטי פרטיות והגנת הסייבר, תוך שילוב בקרות אבטחה.



מדדי התוצאה לבחינת הצלחת הפעילות לאורך זמן

מדדים ייעודיים לבניה מלאכותית:

- 1 | שיעור העסקים בתעשיית התיירות התופשים את הבינה המלאכותית כמנוע לשיפור הפעילות העסקית.
- 2 | שיעור העסקים בתעשיית התיירות המיישמים פתרונות בינה מלאכותית כחלק מהפעילות השוטפת.
- 3 | שיעור העסקים המדווחים על חסמים באימוץ ובהטמעת טכנולוגיות בינה מלאכותית.
- 4 | שיעור התיירים (נכנסת ופנים) שהשתמשו בכלי בינה מלאכותית לפני או במהלך ביקורם בישראל, ורמת שביעות הרצון שלהם מהשימוש בכלים אלה.

מדדי-על של המשרד הצפויים להיות מושפעים מאימוץ הבינה המלאכותית:

- 1 | תרומת תחום התיירות לתמ"ג
- 2 | ההכנסה הממוצעת פר תייר
- 3 | פריון ממוצע לעובד בתעשיית התיירות

לצורך מעקב אחר חלק המדדים, המשרד יבצע סקרים עיתיים לאיסוף ולניתוח הנתונים.

תחומי הפעילות המרכזיים של המשרד בבינה מלאכותית בשנים הקרובות

כחלק מגיבוש מדיניות הבינה המלאכותית במשרד, הוגדרו תחומי הפעילות המרכזיים בהם קיימת למשרד יכולת השפעה ותרומה ייחודית. הגדרה זו מאפשרת למקד מאמצים, לכוון משאבים ולפעול בצורה מערכתית ומושכלת. בתוך כל אחד מהתחומים הללו קיימים מגוון רחב של כיווני פעולה אפשריים - יוזמות, כלים, תמריצים ושיתופי פעולה - שהמשרד יבחן ויקדם בהתאם ליעדיו האסטרטגיים, לצרכי התעשייה וליכולת ההשפעה שלו בכל נקודת זמן.

הפירוט להלן מציג את תחומי הליבה שישמשו בסיס לתוכנית העבודה הרב-שנתית ולמהלכים הביצועיים של המשרד בשנים הקרובות.

1. עיצוב מדיניות בינה מלאכותית

משרד התיירות פועל לקידום גיבוש המדיניות הלאומית בתחום הבינה המלאכותית בתיירות, כדי לקדם אימוץ והטמעה מיטביים של טכנולוגיות בינה מלאכותית בקרב התעשייה, ככל שתבחר בכך. מסמך זה מהווה את השלב הראשון בתהליך זה.

לאורך השנים הקרובות, וככל שהטכנולוגיה תתפתח והטמעתה תגבר, המשרד יבחן באופן שוטף סוגיות עקרוניות שיעלו לאורך הדרך ויגבש לגביהן מדיניות, לרבות סוגיות משפיעות על התעשייה הנובעות מפעילות גורמים ממשלתיים אחרים. בנוסף, המשרד יוביל מדיניות בין-משרדית בנושאים רוחביים המשפיעים על הענף.

2. הסרת חסמים ברגולציה בבינה מלאכותית

בחודש דצמבר 2023 פורסם על ידי משרד החדשנות המדע והטכנולוגיה ובשיתוף משרד המשפטים מסמך "עקרונות מדיניות, רגולציה ואתיקה בתחום הבינה המלאכותית 2023" שנועד למסגר את האופן שבו הממשלה והרגולטורים ינהלו את הפיתוח והשימוש בטכנולוגיות בינה מלאכותית. המסמך מתאר את האתגרים המרכזיים שבבינה מלאכותית ומציע עקרונות אתיים המבוססים, בין היתר, על עקרונות ה-OECD. עם זאת, המסמך אינו נותן מענה ספציפי למאפיינים של תעשיית התיירות ומציע כי לעת הזו, ככל שתקודם רגולציה שמטרתה להסדיר פיתוח ושימוש בבינה מלאכותית, הדבר ייעשה ברמת הענף שבו היא נדרשת, על בסיס צורך קונקרטי, ובהובלת הרגולטור האמון עליו.⁵⁵

בהמשך לכך, המשרד יחתור לפיתוח מענים רגולטוריים מותאמים שיאפשרו שימוש רחב ויעיל בבינה מלאכותית בתיירות, תוך הפחתת חסמים וחיזוק אמון כלל השחקנים.

כחלק מכך, המשרד יבחן באופן שוטף חסמים רגולטוריים המעכבים את יכולתה של תעשיית התיירות לאמץ טכנולוגיות בינה מלאכותית, ויפעל להסרתם באופן אחראי ומדוד בהתאם לסמכותו, בתיאום עם הגופים והמשרדים הממשלתיים הרלוונטיים.

כמו כן, המשרד יפעל לפיתוח מנגנונים לעידוד אימוץ טכנולוגיות בינה מלאכותית באמצעות תמריצים, רגולציה מקדמת וכלים תומכים נוספים.

לבסוף, המשרד יבחן מצבים בהם ניתן למנף את הבינה המלאכותית כפתרונות להתמודדות עם מגבלות רגולטוריות בנושאים שונים הקשורים לתחום התיירות, במטרה לייעל תהליכים, לשפר שירותים ולחזק את בעלי העניין.

⁵⁵ עקרונות מדיניות, רגולציה ואתיקה בתחום הבינה המלאכותית, 2023, משרד החדשנות המדע והטכנולוגיה, משרד המשפטים, ייעוץ וחקיקה

3. ייצור מידע וידע

יישומי הבינה המלאכותית – החל ממודלים של חיזוי ועד התאמה אישית של שירותים – תלויים במידע ובנתונים איכותיים. כיום, המידע הרלוונטי בישראל מבוזר בין גופים רבים, ובהם משרדי ממשלה שונים, רשויות מקומיות, אתרי תיירות, מלונות ועוד. בנוסף, רבים מהגופים כלל לא מחזיקים במידע הנדרש לשימוש בבינה מלאכותית, וחלק משמעותי מהמידע שיכול לתרום למודלים עדיין לא נאסף כיום בצורה מסודרת או עקבית.

לפיכך, המשרד החל בהובלה של פיתוח תשתית נתונים שנועדה לאימוץ והטמעה רחבה של טכנולוגיות בינה מלאכותית על ידי בעלי עניין בתעשיית התיירות המעוניינים בכך. במסגרת זו יקדם המשרד איסוף, ריכוז וניתוח של מידע ונתונים ממגוון מקורות – לרבות נתונים על מאפייני התנהגותם של תיירים ומבקרים, מגמות ביקוש, דפוסי צריכה וניטור התדמית של ישראל – תוך שימוש בכלי בינה מלאכותית מתקדמים. פעילות זו תכלול גם בחינה של הקמת מאגר מידע אחוד, שימשם תשתית מרכזית לכלל בעלי העניין בתעשייה, ושעל בסיסה יוכלו לפעול פתרונות ניתוח מידע וחיזוי חדשניים, שיאפשרו שיפור של איכות קבלת ההחלטות.

בנוסף, המשרד יפעל להנגשת תובנות עסקיות מתקדמות, המבוססות על מודלים אנליטיים ובינה מלאכותית לשחקנים בתעשייה, כגון תובנות על אזורים בעלי פוטנציאל ביקוש עתידי, על מגמות משתנות בקרב קהלי יעד, ועל מאפיינים המשפיעים על חוויית התייר. בכך יאפשר המשרד לכלל בעלי העניין לפעול באופן מבוסס נתונים, לייעל את עבודתם ולהגדיל את תרומתם לצמיחת התחום. פעילות זו צפויה להעצים את כלל השחקנים וליצור שוק תחרותי, שקוף ומבוסס ידע.

4. קידום הנגשה ותמיכה בשימוש בבינה מלאכותית בתעשייה

כדי לאפשר אימוץ רחב ואפקטיבי של טכנולוגיות בינה מלאכותית בתעשיית התיירות, המשרד יפעל להנגשת כלים, ידע ומיומנויות לכלל בעלי העניין הפועלים בתעשייה המעוניינים בכך – עסקים גדולים בינוניים וקטנים, גופים וארגונים לאומיים ופרטיים המפעילים אתרי תיירות, רשויות מקומיות וגורמים נוספים, זאת במטרה לצמצם פערי מיומנויות ולהנגיש בינה מלאכותית גם לגופים שאינם בעלי משאבים.

במסגרת זו, המשרד יקדם היכרות והנגשה של כלי בינה מלאכותית קיימים, במטרה לאפשר לכלל בעלי העניין להכיר ולבחור את הפתרונות המתאימים לצרכיהם מתוך היצע מגוון.

במקביל, המשרד יפעל לקידום הדרכת השחקנים בתעשייה בתחום הבינה המלאכותית, באמצעות הכשרות ומידע על ההזדמנויות והסיכונים, סדנאות וליווי מקצועי, שיאפשרו לגורמים בתעשייה להבין וליישם כלים מבוססי בינה מלאכותית בעבודתם היומיומית.

באמצעות מהלכים אלו, המשרד ייצור תנאים שבהם גם בעלי עניין כמו עסקים קטנים ורשויות מקומיות יוכלו ליהנות מהיתרונות של בינה מלאכותית ולחזק את יכולותיהם התחרותיות.

5. חיבור בין שחקנים לקידום חדשנות בתחום

בעולם התיירות מתקיים לעיתים פער בין הידע והניסיון העמוק של מומחי התיירות, לבין השפה, הקצב והיכולות של עולם הטכנולוגיה והחדשנות. לפיכך, רק באמצעות שיח משותף ומתמשך בין שני העולמות ניתן לפתח פתרונות בינה מלאכותית תפורים אישית (tailor-made) לצרכים המדויקים למציאות הייחודית של התיירות הישראלית.

לכן, המשרד יפעל לחיזוק האקו-סיסטם של החדשנות בתחום התיירות, באמצעות קידום שיתופי פעולה אחרים בין גורמים מהאקדמיה, התעשייה, חברות טכנולוגיה וגורמים נוספים.

במסגרת זו, המשרד החל לקדם בניית קהילה ייעודית לשיתוף ידע, ללמידה הדדית ולהעמקת הבנה משותפת של האתגרים וההזדמנויות. הקהילה תיזום פרויקטים משותפים ופיילוטים שיקדמו מענה ספציפי לבעלי העניין בתעשיית התיירות בישראל.

6. שיפור תהליכים משרדיים באמצעות בינה מלאכותית

המשרד יפעל לשילוב בינה מלאכותית בתהליכי הליבה הפנימיים שלו, במטרה לשפר את איכות קבלת ההחלטות, לייעל הקצאות משאבים ולהגביר את האפקטיביות של תהליכי תכנון ופיתוח תשתיות. שימוש בכלי בינה מלאכותית יאפשר לנתח כמויות גדולות של נתונים, לזהות דפוסים ומגמות משמעותיים, ולבצע תהליכי תעדוף וחיזוי בצורה טובה יותר.

כבר כיום המשרד משתתף באופן פעיל במהלכים לאומיים, כולל מעבר לענן, ובמאמצים בין משרדיים של תהליכי טרנספורמציה דיגיטלית. בנוסף, המשרד מקדם הטמעה של כלי עבודה מבוססי בינה מלאכותית בקרב כלל עובדי המשרד, תוך ביצוע הכשרה והטמעה הדרגתית בעבודת היום-יום.

כחלק מהרחבת השימוש בבינה מלאכותית ומינוף יכולותיו במשרד, יבחן המשרד אפשרויות כגון:

- אופטימיזציה של השקעות המשרד ברשויות המקומיות לפיתוח תשתיות תיירות, תוך שימוש במודלים לחיזוי ביקושים עתידיים, הערכת השפעה ותעדוף אפקטיבי בין פרויקטים.
- אופטימיזציה של השקעות המשרד בפעילות יזמים לבניית בתי מלון, באמצעות כלים לניתוח כדאיות, הערכת סיכונים וזיהוי אזורים עם פוטנציאל צמיחה גבוה.
- תמיכה בהחלטות על הקצאות קרקע, לרבות קביעת שימושים מיטביים והתאמת תכנון מרחבי לצרכים תיירותיים משתנים.
- מדידת אפקטיביות השקעות ותמיכות המשרד והשפעתן על התעשייה, תוך שימוש במודלים אנליטיים המאפשרים בחינת קשר תוצאתי בין לבין מדדי תוצאה שונים.
- יישום של כלי בינה מלאכותית בתהליכים אלו יאפשר למשרד לפעול בצורה יעילה ושקופה יותר, ולשפר את איכות קבלת ההחלטות.

7. חיזוק תדמית מדינת ישראל באמצעות בינה מלאכותית

על רקע האתגרים התדמיתיים הקיימים, המשרד יפעל לקידום שימוש בכלי בינה מלאכותית לשיפור המידע התיירותי המוגש לעולם ולחיזוק תדמית ישראל כיעד תיירותי מוביל, בטוח ואיכותי. בעידן הרשתות החברתיות שבו השיח על ישראל מתנהל בזירות מרובות, התדמית משתנה במהירות והתייר מצפה לשירות מותאם אישית. שימוש בבינה מלאכותית מאפשר תגובה מהירה, מדויקת ורלוונטית יותר לצרכים בשטח.

לפיכך, המשרד יבחן אפשרויות לשימוש ביישומים חדשניים, שיתרמו להנגשת מידע איכותי, אמין ורלוונטי לתיירים מכל העולם. בין היתר המשרד יבחן את האפשרויות הבאות:

- ניטור תדמית שוטף ומקיף לזיהוי מגמות בשיח הגלובלי סביב ישראל, מעקב אחר סנטימנט בזמן אמת וניתוח השפעות חיצוניות והשפעות של קמפיינים שונים על הביקושים והתדמית. באופן ספציפי, איתור מהיר של מצבים בעייתיים ברשת (כמו פייק ניוז, אירועי משבר או נרטיבים שליליים).
- עידוד לפ"מ וגורמי ביצוע בתחום שיווק התיירות בישראל לקדם ייצור מסרים, כתיבה אוטומטית של תכנים וניהול תוכן חכם. בנוסף, הפקת חומרים שיווקיים מותאמים אישית, בשפות שונות ובערוצים שונים, על פי צרכים ומאפיינים של קהלי היעד.
- כלי רב-לשוני לתיירים שיספק מידע שימושי ועדכני, יגיש שירותים, יענה על שאלות בזמן אמת ויפחית חששות של המתלבטים לגבי הגעה לישראל, ויאפשר טיפול יעיל בפניות של תיירים לפני ההגעה ובמהלך ביקורם.

באמצעות שילוב כלי בינה מלאכותית באופן שיטתי בשיווק ובניהול תוכן לתיירים, המשרד יחזק את יכולתו לפעול במהירות ולדייק מסרים.

8. קידום בינה מלאכותית לשיפור תשתיות וחוויית התייר

המשרד יפעל לקידום, תמיכה וייזום של שירותים חדשניים המבוססים על בינה מלאכותית, המיועדים לשפר באופן משמעותי את חוויית התיירים בישראל ואת שביעות רצונם. פעולות אלה יהפכו את תיירי החוץ לשגרירים של מדינת ישראל בשוכם לביתם, ויחזקו את הזיקה החיובית של תיירי הפנים למדינת ישראל, קהילותיה ומורשתה.

במסגרת זו המשרד יבחן ייזום פרויקטים רוחביים המשלבים כלי בינה מלאכותית בתשתיות התיירות, שמטרתם לשפר את השירות והמענים הניתנים לתיירים, למשל: שירותי מידע חכמים באתרי תיירות, כלים לניהול עומסים באתרי תיירות וכלים המאפשרים לחזק את החוויה המקומית (כגון חוויות אינטראקטיביות, סיורים מותאמים אישית או פעילויות תוכן שנוצרות בזמן אמת בהתאם למיקום ולעניין של התייר).

בנוסף, המשרד יבחן שימוש בכלי בינה מלאכותית לצורך ניתוח שיטתי של חוויות ושביעות רצון התייר, במטרה לזהות צרכים, מגמות ואתגרים.

הצעדים הראשונים של המשרד בתקופה הקרובה

תכנון פעילות המשרד בתחום הבינה המלאכותית לשנים הקרובות מבוסס על יישום הדרגתי של כיווני הפעולה, מתוך תפיסת הצורך לבניית התשתית הנדרשת לקידום פעילות בינה מלאכותית מתקדמת ואפקטיבית, לצד הצורך לקידום מהלכים מידיים במסגרת הכלים הקיימים כבר כיום. לפיכך, תחומי המיקוד של המשרד לתקופה הקרובה יהיו:

1. הנגשת התחום לשחקנים בתעשייה

כדי לוודא שמדיניות המשרד מתורגמת לשינוי מידי בשטח, המשרד יתמקד בהקמת קהילה מקצועית שתאפשר, בין היתר:

- פעילות להעשרת הידע של בעלי עניין בתעשיית התיירות, תוך מיקוד בהעלאת המודעות הן להזדמנויות הבינה המלאכותית והן לסיכונים הטמונים בתחום.
- הנגשה של הכלים הקיימים לגורמים הרלוונטיים, בעיקר לעסקים קטנים ובינוניים שעבורם ההיכרות והנגישות לכלים מוגבלות יותר, לגופים ממשלתיים ולרשויות מקומיות.
- ייזום שיתופי פעולה שמטרתם לצמצם פערים בין תעשיית התיירות לקהילת ה-TravelTech, לייצר שיח משותף ולקדם פרויקטים ופיילוטים ממוקדים.

2. הקמת תשתית מידע ונתונים

המשרד יתמקד בהנחת תשתית נתונים שתאפשר שימוש אפקטיבי בבינה מלאכותית עבור המשרד עצמו ועבור גורמים שונים בתעשייה, כולל איסוף ריכוז וניתוח מידע, לרבות נתונים שחסרים היום על מאפייני והתנהגות תיירים ומבקרים, זאת לצורך תכנון ענפי, לשיפור השירות ולפיתוח פתרונות חכמים בהמשך.

מהלך זה יתבצע לצד צעדים שהמשרד החל לבצע לגיבוש פתרונות אחראיים שיאפשרו הסרת חסמים רגולטוריים שמעכבים איסוף מידע ושימוש בכלי בינה מלאכותית.

3. התחזקות המשרד בתחום הבינה המלאכותית

המשרד ימשיך בתהליך היערכותו והתחזקותו המקצועית בתחום הבינה המלאכותית, לרבות הטמעת כלים וידע בקרב עובדי המשרד, באופן שיאפשר בעתיד שימוש אפקטיבי בכלים חדשניים. במקביל, המשרד ימשיך בהנחת התשתית הטכנולוגית הנדרשת להטמעת מודלים מורכבים של בינה מלאכותית שישמשו לביצוע משימות מורכבות.

אימוץ הבינה המלאכותית בתעשיית התיירות אינו רק מהלך טכנולוגי, אלא מנוע צמיחה אסטרטגי לכלכלת ישראל. יישום העקרונות המפורטים במסמך זה יאפשר למדינת ישראל לבסס את מעמדה כמעצמה טכנולוגית בעולמות ה-Travel-Tech, תוך שיפור משמעותי של חוויית התייר וייעול המגזר העסקי. משרד התיירות מחויב להוביל את יישום מפת הדרכים בשיתוף פעולה מלא עם התעשייה, במטרה להפוך את החדשנות לכלי מרכזי בחיזוק החוסן הלאומי והגדלת תרומת התיירות לתוצר.