

Tūrisma pakalpojumu kvalitātes vērtēšanas sistēmas ES un Latvijā

Системы оценки качества туристических услуг в Латвии и ЕС



Radošās darbnīcas Projekts „Tūre pa Latgali & Pleskavu”, akronīms TOUR, Nr. ELRI-129
“Project is co-financed by the Estonia – Latvia – Russia Cross Border Cooperation Programme within European Neighbourhood and Partnership Instrument 2007 – 2013”

Kvalitāte ir:

Качество это:

- ❖ ***lietošanas ērtums***
- ❖ **удобство в пользовании**
- ❖ ***atbilstība prasībām***
- ❖ **соответствие требованиям**
- ❖ ***Izcilība***
- ❖ **превосходство**
- ❖ ***klientu apmierinātība***
- ❖ **удовлетворенность клиентов**



Kvalitāte ir : Качество это:

❖ *“Kvalitāte nozīmē apmierināt klienta apzinātās un vēl neapzinātās vēlmes” (E.Demings)*

❖ «Качество - это значит удовлетворять сознательные и бессознательные пожелания клиентов» (Э.Деминг)



Klienta apmierinātības apzināšanās

Осознание удовлетворенности

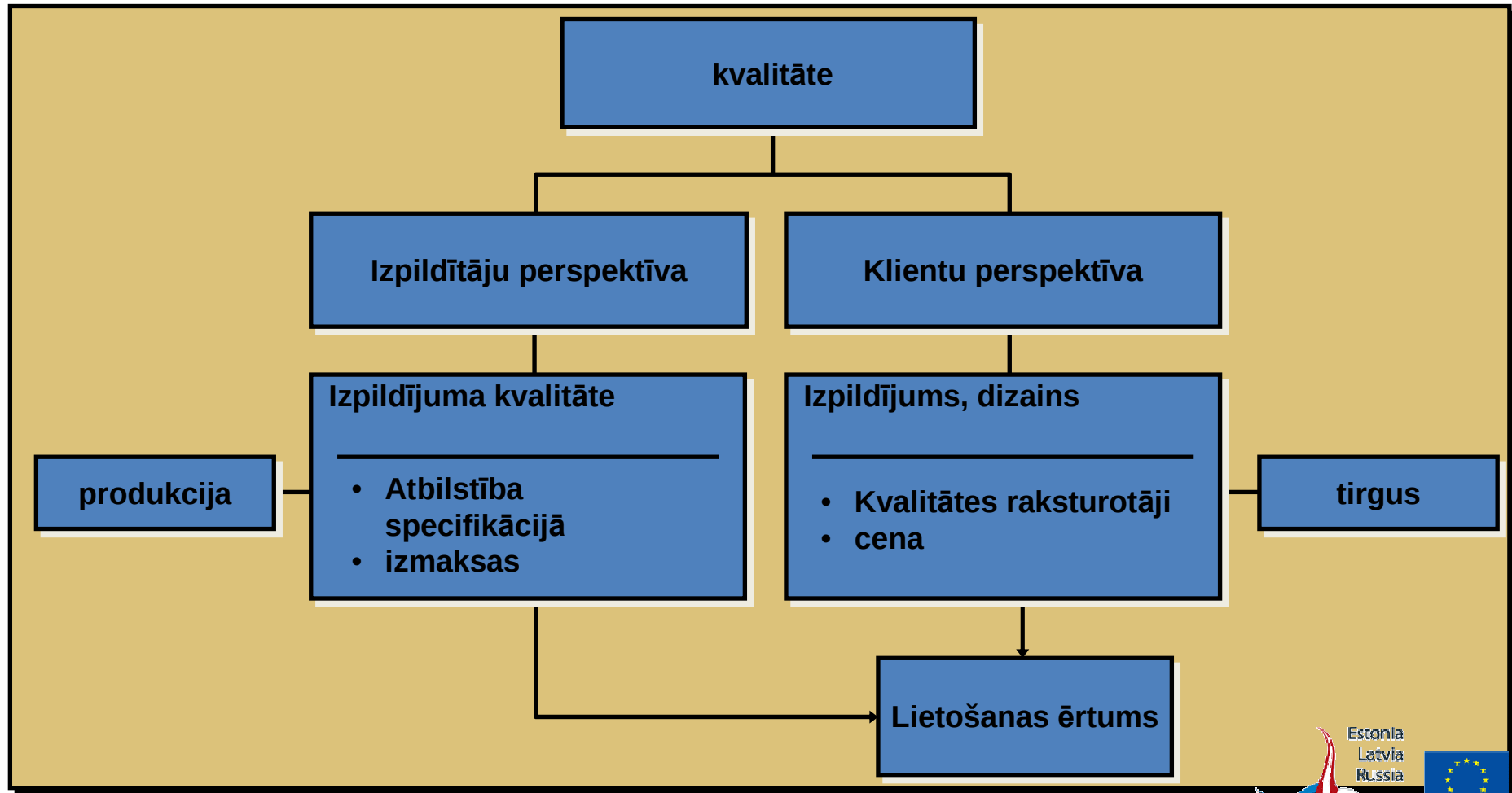
клиентов

*Laimīgs klients nozīmē
lielāku pārdošanas
apjomu!!!*

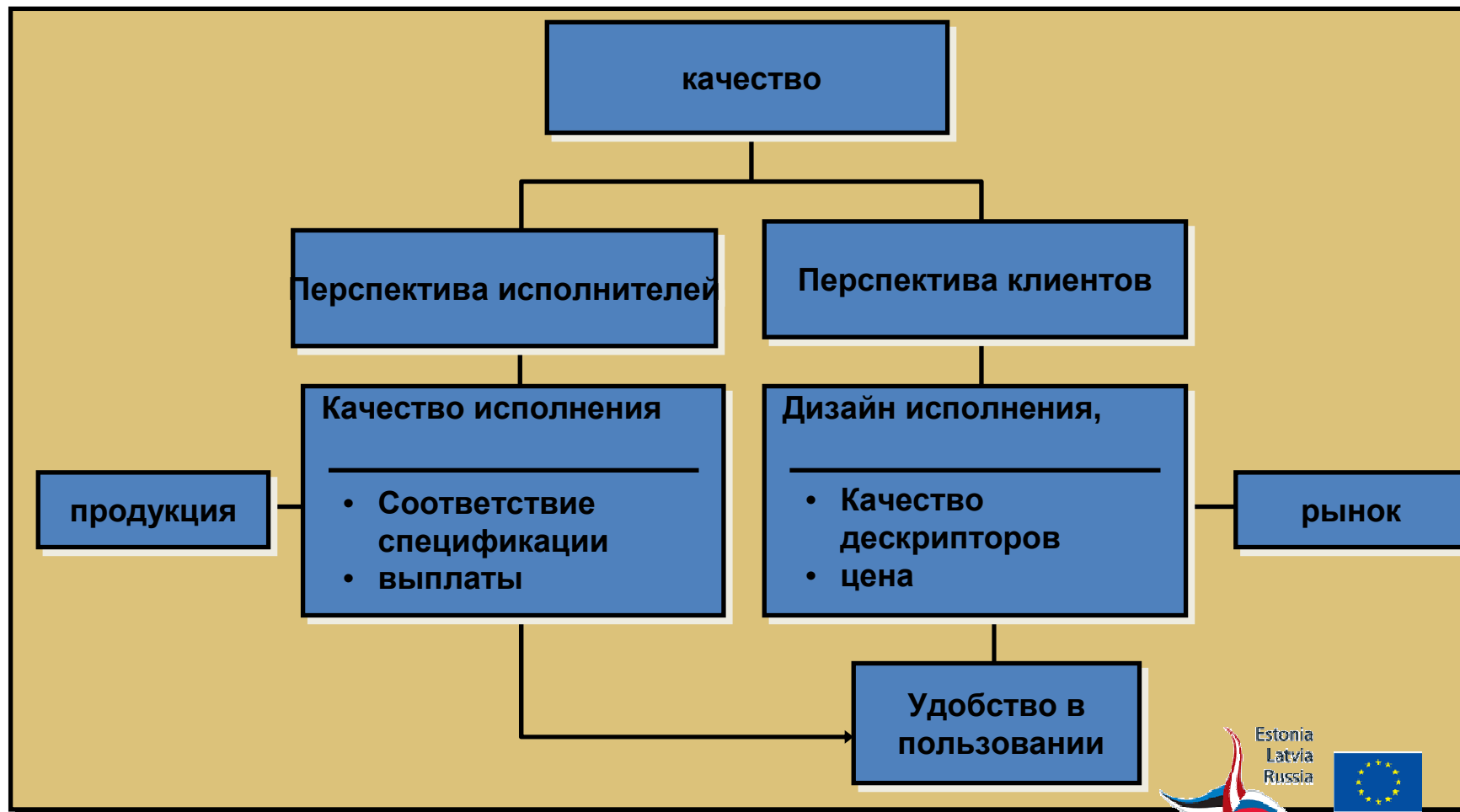
*Счастливый клиент
значит увеличение
объема продажи!!!*



Kas ir kvalitāte?

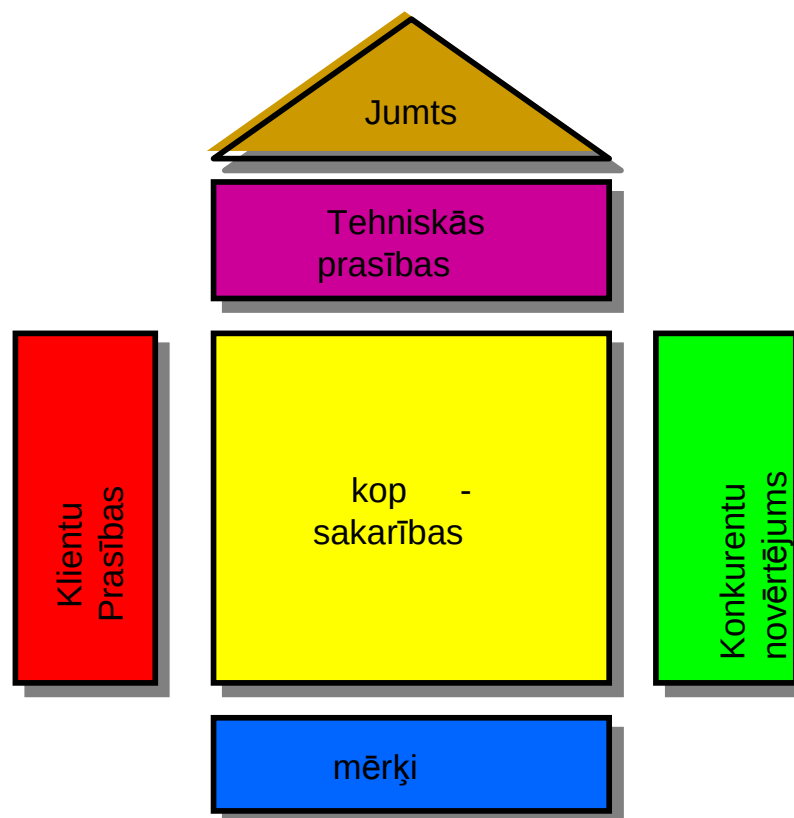


Что такое качество?



Q

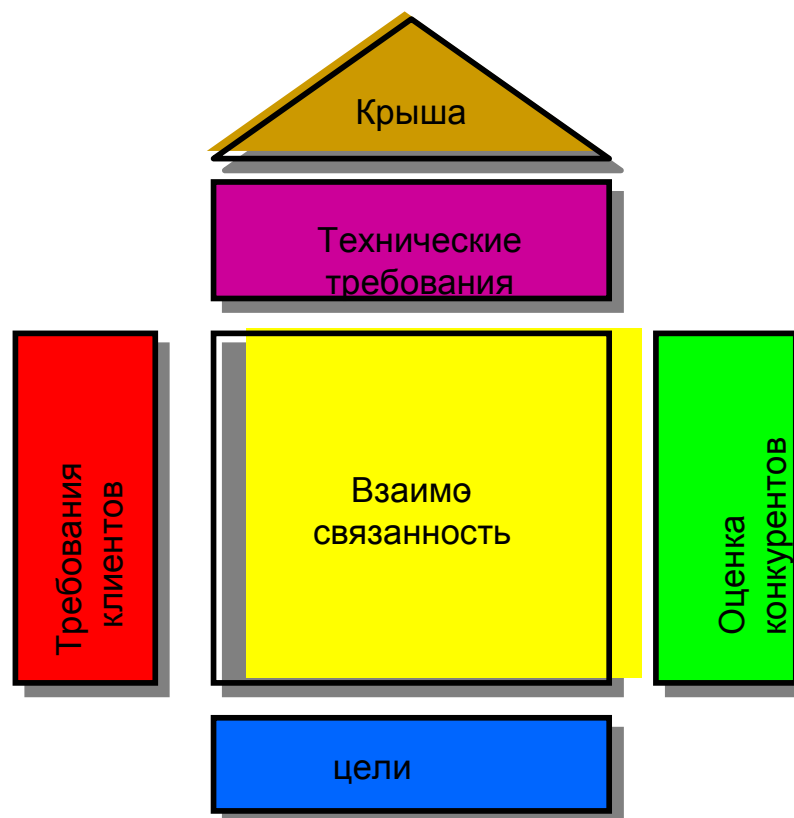
Kvalitātes māja



Q

Kvalitātes māja

Дом качества



Kvalitāte – kā produkta īpašības
Качество как свойство продукта

Tehniskā kvalitāte –
Техническое качество -

kā patērētāja viedoklis par produkta
kvalitāti; viņa vajadzības un uztvere
как мнение потребителя о качестве
продукта, его потребности и восприятие

Kvalitātes sistēma - ieviesto
pasākumu kopums ar mērķi
nodrošināt produkta vai sniegtā
pakalpojuma atbilstību noteiktām
prasībām

Система качества - комплекс
*внедренных мероприятий с целью
обеспечить соответствие продукта
или услуг определённым требованиям*

sekojošiem komponentiem:
Качество туристических услуг состоит из следующих
КОМПОНЕНТОВ

Materiālie elementi

Материальные элементы

Kompetence

Компетентность

Uzticamība

Надежность

Drošība

Безопасность

Komunikācijas

Коммуникация

Tūrisma kvalitātes politika Latvijā ietekmē:

На политику качества туризма в Латвии влияет:

- ❖ nozares īpatsvara pieaugumu iekšzemes kopproduktā,
- ❖ ***рост удельного веса отрасли в валовом внутреннем продукте,***
- ❖ Latvijas pozicionēšanu kā atšķirīgu, drošu un atpazīstamu tūrisma galamērķi,
- ❖ ***позиционирование Латвии как отличающийся, безопасный и узнаваемый туристический регион,***
- ❖ ienākošā un vietējā tūrisma attīstību,
- ❖ ***развитие входящего и местного туризма,***
- ❖ sadarbības attīstību starp Latvijas tūrisma industrijas pārstāvjiem
- ❖ ***развитие сотрудничества между представителями туристической индустрии***

Sertificēšanas darbību kopums
nodrošina pārliecību par darba
kvalitāti un iespēju sadarboties
vienotas Eiropas Savienības
pakalpojumu sniedzēju sistēmas
ietvaros, kas sekmē savstarpēju
uzticību, vienotu tirdzniecības
mērķu sasniegšanu



Сертификация в целом обеспечивает уверенность в качестве работ и возможности сотрудничать в единой системе предлагаемых услуг Европейского Союза, это способствует взаимному доверию в достижении единых торговых целей.

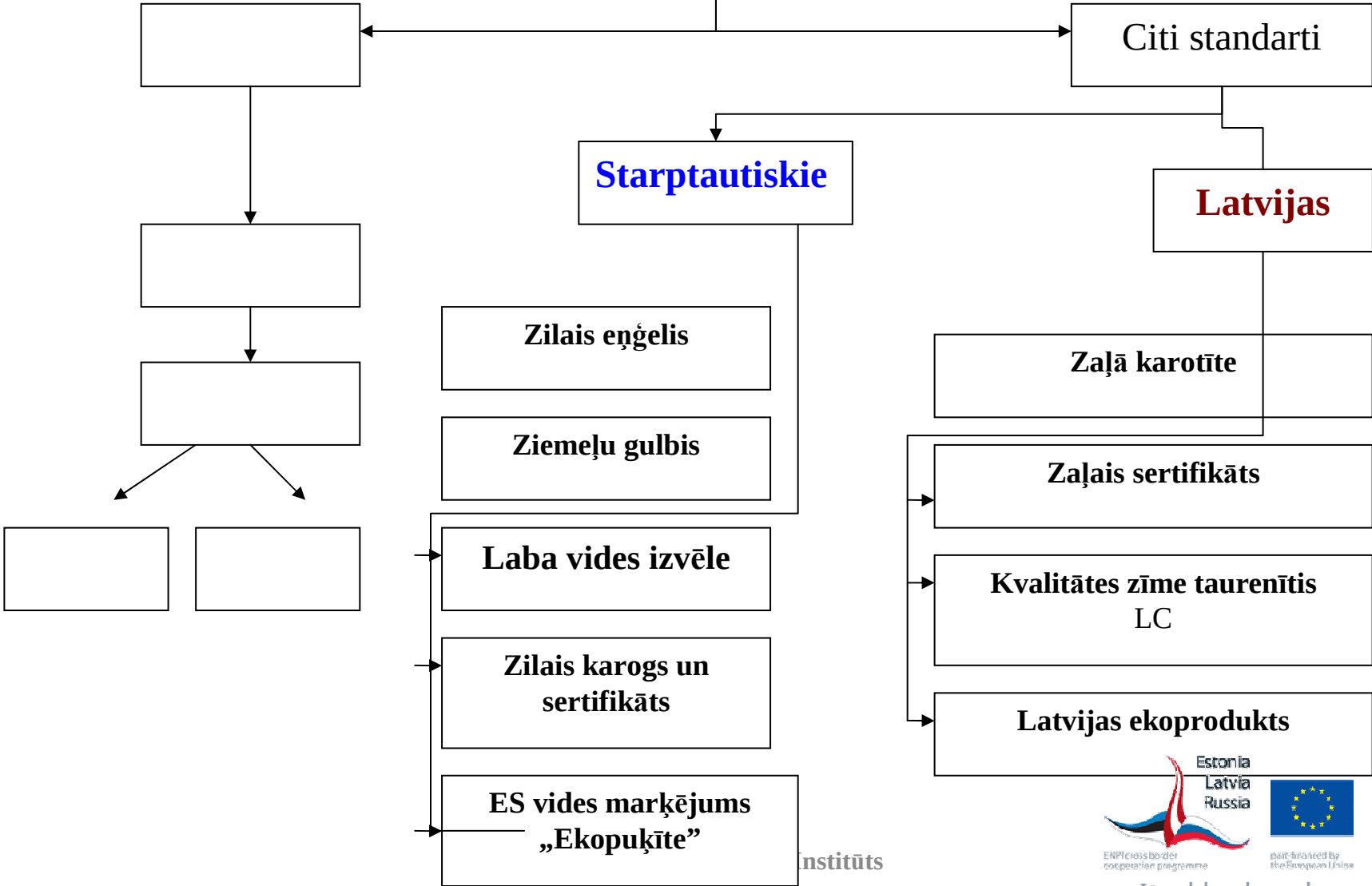
Kvalitātes nozīmi tūrisma uzņēmumu vadīšanā izskaidro četri priekšnosacījumi:

- ❖ **tūrisma uzņēmumiem nepieciešams radīt priekšrocības, lai nodrošinātu augstāku pakalpojumu līmeni nekā konkurentiem;**
- ❖ Patērētaji kļūst izglītotāki un labāk apzinās savas tiesības, nevēloties samierināties ar zemas kvalitātes pakalpojumiem;
- ❖ pieaug patērētāju tirgus orientēšana ar uzņēmuma tēla aspektiem, kuri neattiecas uz cenu, produkta pozicionēšanu un dažādām pakalpojumu piegādes stratēģijām;
- ❖ modernākas tehnoloģijas kļūst par jaunu kvalitātes paaugstināšanas iespēju.

4 предпосылки, объясняющие необходимость качества в руководстве туристического предприятия

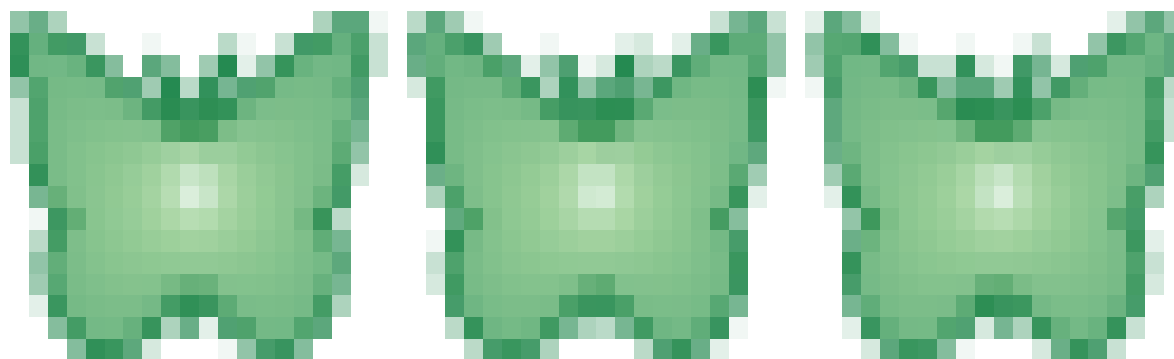
- ❖ туристическому предприятию необходимо создать преимущества чтобы предоставлять услуги лучшего качества, чем конкуренты,**
- ❖ Потребители становятся более образованы и лучше знают свои права, не желают мириться с услугами низкого качества,**
- ❖ Растет ориентация потребительского рынка на аспекты узнаваемости предприятия, которые не относятся к цене, позиционированию продукта и различным стратегиям предоставления услуг,**
- ❖ Новейшие технологии дают возможность повысить качество.**

Kvalitātes vērtējuma sistēmas Latvijā

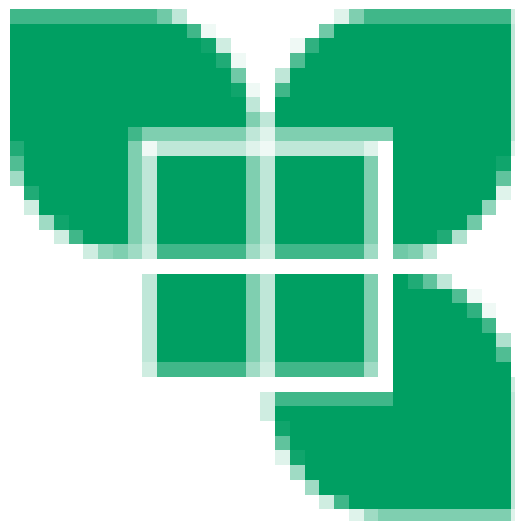


Organizācijas tehniskās kompetences un kvalitātes vadības aspekti aplūkoti **EN45000, ISO 17000 un EN ISO 9000 sērijas standartos**

„Kvalitātes zīme - taurenītis”



”Zaļais sertifikāts”



„Zaļā karotīte”



Laba vides izvēle



united by borders

Latvijas ekoprodukts



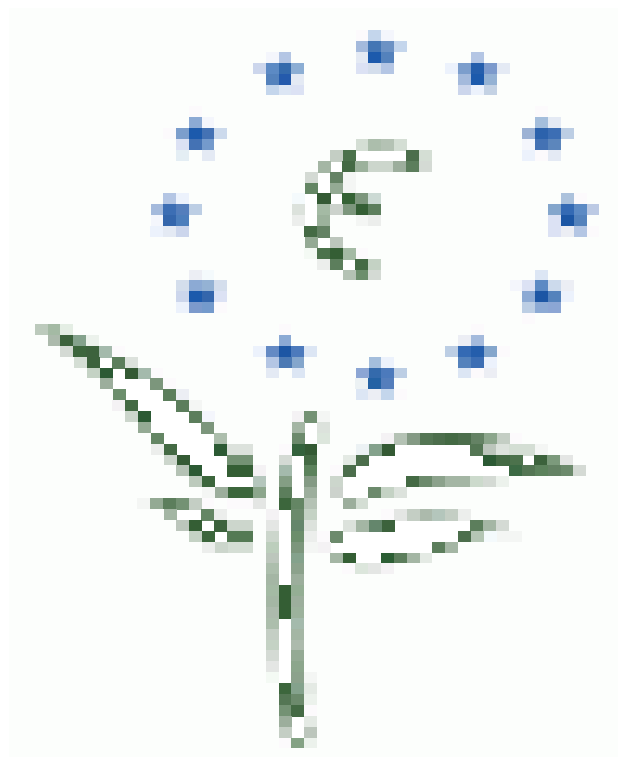
Ziemeļu gulbis



Zilais eņģelis



Eiropas Savienības vides marķējums „Ekopuķīte”



Zilais karogs



1-3 Q sistēma



Nacionālie kvalitātes standarti Latvijā



EN 45000 un ISO/IEC 17000 standartos noteikti vispārīgi dažādu atbilstības novērtēšanas institūciju darbību reglamentējoši kritēriji

„Viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnes. Viesnīcas” (LVS 200 - 1:1999 /A1:2003),

„Viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnes. Viesu mājas” (LVS 200 - 2:1999),

„Viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnes. Moteļi” (LVS 200 - 3:1999),

„Viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnes. Lauku tūrismam izmantojamās mājas” (LVS 200 - 4:2000),

„Viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnes. Kempingi” (LVS 200 - 5:2000),

„Viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnes. Jaunatnes tūrisma mītnes” (LVS 200 - 6:2000),



Pēc TAVA atzinuma Tūrisma industrijas vājās vietas
Слабые места индустрии туризма в Латвии по
заключению TAVA

- ❖ starpnozaru saiknes trūkums
- ❖ ***не хватка межотраслевого сотрудничества***
- ❖ labi projektu pieteikumi
- ❖ **нехватка хороших проектов**
- ❖ sadarbība starp biznesa konkurentiem savstarpēja izdevīguma labā jeb „coopetition” angļu valodā (tas tāds saliktenis no vārda „cooperation” un vārda „competition”)
- ❖ **Сотрудничество между конкурентами себе на благо „coopetition” из английского языка („cooperation” и „competition”)**

Kārēs
nepieciešama sertifikācija?
Почему необходима сертификация?



Privātā sektora attīstība un pakalpojumu kvalitātes katastrofāla lejupslīde...

Катастрофическое ухудшение качества частного сектора и ухудшение услуг...



united by borders

Ko darīt?

Что делать?

**Sertificēšanas darbību kopums
nodrošina pārliecību par darba
kvalitāti un iespēju sadarboties
vienotas Eiropas Savienības
pakalpojumu sniedzēju sistēmas
ietvaros, kas sekmē savstarpēju
uzticību, vienotu tirdzniecības
mērķu sasniegšanu**

Apsekošanas procedūras veikšana sastāv no divām daļām:

1. **Sertificēšanai nepieciešamo dokumentu sagatavošana**
2. **Apsekošanas komisijas darbs pierādījumu vākšanai atbilstoši novērtējamās sfēras LV standartam**
 - ❖ intervija;
 - ❖ darbību un rīcību izpēte;
 - ❖ darba vides un apstākļu novērojums

Katrai naktsmītņu kategorijai atbilst noteikts prasību līmenis

Prasības tiek iedalītas 2 daļās:

- ❖ obligātās, kur noteiktas vispārējās prasības visiem uzņēmumiem
- ❖ katrai kategorijai atbilstošu pakalpojumu uzskaitījums. *Jo augstāka kategorija, jo vairāk prasību attiecībā uz mēbelējumu, platībām, interjeru, vannas istabu iekārtojumu, kā arī apkalpojošā personāla kvalifikāciju un piedāvātajiem papildpakalpojumiem.*

Dokumentu aprīte pie vērtēšanas notiek sekojošā kārtībā:

Svarīgi dokumentiem ievērot secību un laikus

1. Iesniegums – speciāla forma
2. Pašnovērtēšanas anketa datēta, pēc iesnieguma ne vēlāk kā 7 dienas
3. Uzņēmums iesniedz dokumentus
4. Ja dokumenti ir kārtībā, tad 7 dienu laikā paraksta līgumu par novērtēšanas veikšanu un pēc priekšapmaksas rēķinu par atbilstības novērtēšanu
5. Desmit darbadienu laikā pēc iesnieguma saņemšanas TKI direktors vienojas ar uzņēmuma pilnvaroto pārstāvi par konkrētu atbilstības novērtēšanas dienu
6. Nozīmē vērtētāju un paraksta norīkojumu par konkrētas apsekošanas veikšanu, saskaņo to ar uzņēmumu un saņem no uzņēmuma apstiprinājumu, ka tā vadība neiebilst konkrētā vērtētāja darbam.
7. Direktors sastāda apsekošanas plānu, kur norāda apsekošanas datumu, objektus, kontaktpersonas,

Atbilstības sertifikāta saņemšanai nepieciešamie dokumenti:

- ❖ Iesniegums – apsekošanas pieprasījums par objekta vēlamo kategoriju saskaņā ar attiecīgo valsts standartu;
- ❖ uzņēmuma / uzņēmēj sabiedrības reģistrācijas apliecības noraksts / kopija;
- ❖ VID izziņa par stāšanos nodokļu maksātāju uzskaitē (nodokļu maksātājiem);
- ❖ uzņēmuma / uzņēmēj sabiedrības īpašuma vai nomas tiesības uz attiecīgo objektu;
- ❖ Valsts Ugunsdzēsības un glābšanas dienesta atzinums par objekta atbilstību ugunsdzēsības normām;
- ❖ VA „Sabiedrības Veselības aģentūra” atzinums par objekta atbilstību attiecīgajiem normatīviem ;
- ❖ spēkā esoša objekta apdrošināšanas polise pret uguni (kopija);
- ❖ dokuments par objekta pieņemšanu ekspluatācijā (kopija);
- ❖ personālam, kura darbs saistīts ar iespējamu risku citu cilvēku veselībai, ir attiecīgs sertifikāts (personas medicīniskā grāmatīna) par obligāto veselības pārbaūžu veikšanu ministru kabineta noteiktajā kārtībā – istabēnēm, virtuvē strādājošiem, u.c. (uzrādīt pie apsekošanas);
- ❖ Sūdzību, reklamāciju reģistrs (uzrādīt apsekošanas laikā);
- ❖ uzņēmuma / uzņēmēj sabiedrības reģistrēšanās uzskaitē TAVA datu bāzē, ja tāda ir veikta;

Paldies par uzmanību!!!