

# Latvijas tūrisma pakalpojumu kvalitātes sistēma Q-Latvia

Inese Šīrava,  
TAVA info diena, 29.11.2011.



# Kādēļ Q-Latvia?

- **Pakalpojuma kvalitātes uzlabošana**
- **Pievienotā vērtība**
- **Konkurētspēja**
- **Mārketinga stratēģijas sastāvdaļa**



# Tūrisma mārketinga stratēģijā 2010.- 2015.gadam noteiktie mērķi

- Veicināt tūristu apmierinātību un rekomendāciju skaita palielināšanos.
- Veicināt tūristu atgriešanos un atkārtotu apmeklējuma skaita palielināšanos.
- Veicināt viesmīlības un kvalitātes līmeņa celšanu nozarē.

Kvalitāte Latvijas tūrisma mārketinga stratēģijā ir viena no **Latvijas tūrisma produktu attīstības pamatvērtībām.**

Tūrisma pakalpojumu kvalitātes līmeņa paaugstināšana, tajā skaitā **sirsnīga un patiesa viesmīlība**, ir svarīgākais ilgtermiņa pasākums nozarē, jo tieši viesmīlība:

- veicina **atkārtotus apmeklējumus** uz Latviju;
- ir **svarīgs kritērijs maksābspējīgiem tūristiem**;
- ir noteicošais kritērijs, lai **rekomendētu** Latviju citiem tūristiem.

# leguvumi

- Uzņēmēji
  - Vadības un darbinieku apmācība
  - Procesa pieeja darba organizēšanā un atbilstoši klienta vēlmēm, kas uzlabo klientu apmierinātību, lojalitāti, atsauksmes
  - Paaugstina uzņēmuma konkurētspēju
  - Iespēja kontrolēt un sekot pakalpojuma kvalitātei
  - Iespēja diferencēt savu uzņēmumu akcentējot īpašu uzmanību pakalpojuma kvalitātei.



# Q-Latvia kvalitātes zīmes piešķiršanas shēma



# Kas jādara?



# Slepenā klienta vizīte

Q-Latvia ietvaros “**Slepenā klienta**” pētījuma mērķis ir izpētīt klientu apkalpošanas procesu *tūrisma uzņēmumos* un nomērīt klientu apkalpošanas galvenos aspektus trīs līmeņos:



**Apkalpošanas process** – komunikācijas sākums, uzvedības raksturojumi, aktivitāte, ieinteresētība klienta vajadzībās, apkalpošanas noslēgums, darbinieka vizuālais tēls.

**Pārdošanas process** – klienta vajadzību izpratne, komunikācija, argumentācija, kompetence, čeka izsniegšana, pakalpojuma noformēšana.

**Apkalpošanas vide** – apkalpošanas vietas raksturojums, iekārtojums, norādes.



# Slepenā klienta vizīte

## Vērtējumu attēlojums

Vērtējumi attēloti kā vidējie procentuālie rādītāji  
skalā no 0 līdz 100.



Rezultātu analīzē tiek izmantots šāds vērtējums:

**0% - 69% rezultāts jāuzlabo**

**70% - 89% rezultāts ir labs**

**90% - 100% rezultāts ir izcils**



## Slepenā klienta vizīte

Slepenie klienti tiek lūgti sniegt arī savu **subjektīvo vērtējumu** par apmeklētajiem objektiem, novērtējot sekojošus aspektus:

- 1) vēlēšanās atgriezties objektā
- 2) apkalpošanas kvalitāte
- 3) pakalpojuma atbilstība cenai.

Subjektīvais vērtējums netiek iekļauts uzņēmuma rezultātu analīzē, bet sniedz uzņēmumam papildus informāciju par klienta personīgo vērtējumu.



# „Q-Latvia” komisija



## Komisijas galvenie uzdevumi

- Veicināt un nodrošināt „Q-Latvia” kvalitātes sistēmas ieviešanu un attīstību Latvijā.
- Izvērtēt „Q-Latvia” sertifikātu pretendentu uzņēmumu sagatavotos kvalitātes pašnovērtējuma ziņojumus, to atbilstību sertifikāta piešķiršanas kritērijiem.
- Nodrošināt sertifikāta „Q-Latvia” pretendentu sniegtās informācijas pārbaudi.
- Pieņemt lēmumu par „Q-Latvia” dalībnieka apliecības un kvalitātes zīmola piešķiršanu, atteikšanu, darbības pagarināšanu vai anulēšanu;



# Q-Latvia komisija

## „Q-Latvia” komisijas sastāvs:

1. **Tūrisma attīstības valsts aģentūras pārstāvis**
2. **Ekonomikas ministrijas deleģēts pārstāvis**
- 3.,4., 5. **Tūrisma nozares asociāciju pārstāvji** (Naktsmītņu asociāciju deleģēts pārstāvis, Reģionālo asociāciju deleģēts pārstāvis, Latvijas Tūrisma aģentu asociācijas ALTA deleģēts pārstāvis)



# Tūrisma pakalpojumu kvalitātes sistēmas „Q-Latvia” ieviešana

- Administrējošā institūcija **SIA “Latvijas Viesnīcu un restorānu centrs”** – piesaistīta Q-Latvia administrēšanai, dalībnieku piesaistei, koordinēšanai, informēšanai, Q-Latvia komisijas darba organizēšanai.
- TAVA nodrošinās Slepēnā klienta vizītes un E-apmācību moduļa attīstību.
- TAVA nodrošinās virsuzraudzību pār Q-Latvia sistēmas ieviešanu, piešķiršanu un attīstību.



# Informācija par pieteikšanos un pieteikšanās Q-Latvia



## Pieteikšanās – TICi, naktsmītnes, tūrisma objekti

**Q-Latvia administrējošā institūcijā  
SIA „Viesnīcu un restorānu centrs”**

A.Čaka iela 55-222, Rīga, LV-1011

Tel./fakss: 67014131

E-pasts: [edvins.buka@hotel.lv](mailto:edvins.buka@hotel.lv)



# Paldies!

Inese Širava  
Tūrisma attīstības valsts aģentūras  
Vecākā eksperte stratēģiskās plānošanas jautājumos  
Tel. 67358151  
[inese.sirava@latvia.travel](mailto:inese.sirava@latvia.travel)

