



# **Kvalitātes standarts tūrisma jomas uzņēmumiem un LPS apzinātie riski**

25.oktobris 2019.gads Kokneses novada pašvaldība



## Konkurences ierobežojumu radīšana tūrismā jomā

---

Tēmas aktualitāte izriet no Ekonomikas ministrijas sākotnējās ieceres likumprojektā "Grozījumi Tūrisma likumā", paredzēt regulējumu, ka tūrisma informācijas centrs (TIC) un tūrisma informācijas punkts ir tiesīgs veikt suvenīru un iespieddarbu tirdzniecību pamatfunkciju nodrošināšanai, ja tiek konstatēta un novērsta tirgus nepilnība – situācija, kad tirgus nav spējīgs nodrošināt sabiedrības interešu īstenošanu attiecīgajā jomā

## Ko sagaida ārzemju tūrists gala mērķī (1)

- Vai TIC var piedāvāt WC un labu kafiju?
- TIC ir stāsts par vietu un vietējo produktu;
- Vai tūrists sagaida suvenīrus TIC? *Tūristam svarīgi, lai šie suvenīri galamērķī būtu, lai var nopirkt gan TIC, gan vietējā veikalā, muzejā, kioskā, tūrisma objektā.*
- Tirgošanās nevar būt pašmērķis, bet ja tuvumā nav veikalu, vai var piedāvāt vietējo ražotāju pārtikas produktus, kas ir laba iespēja atbalstīt vietējos ražotājus;
- Ražots «Raunā» «Siguldā» «Koknesē» pieejams vietējā pārtikas veikalā un TIC;
- TIC koordinē gida pakalpojumus, jo lielas tūrisma plūsmas gadījumā tās ir jāregulē. TIC samaksu par gida pakalpojumiem nesauņem;
- TIC kvalificēts, it sevišķi vidējā līmeņa un augstākā līmeņa, personāls ar labām svešvalodu zināšanām;
- TIC jāstrādā svētdienā un sestdienā.

## Ko sagaida ārzemju tūrists gala mērķī (2)

### TIC kā kvalitātes uzraugs (pakalpojuma kvalitātes jautājums)

- Izstrādāti savi logo nosacījumi, noteikts savs Kokneses standarts precēm un pakalpojumiem un tas ir nevainojams;
- TIC darbinieks iesaka tikai pakalpojumu sniedzējus, kuri ir sertificēti, kuriem ir kvalitātes zīmes;
  - ❖ Praksē secināts, ka ja uzņēmumam ir sertifikāts un viņš piedalās kādā no kvalitātes sistēmām, tas nenozīmē, ka citi, kuriem tādu nav, ir slikti.
  - ❖ Latvijā jebkura kvalitātes sistēma ir brīvprātīga kur dažādas kvalitātes sistēmas pārbauda dažādus kvalitātes aspektus;
  - ❖ var būt viesnīca, kurai ir “izcilības” sertifikāts (un diemžēl sniegt viduvēju servisu), bet var būt viesnīca, kurai nav šāda sertifikāta, bet ir vērtējums izcili no klientiem Booking.com portālā.

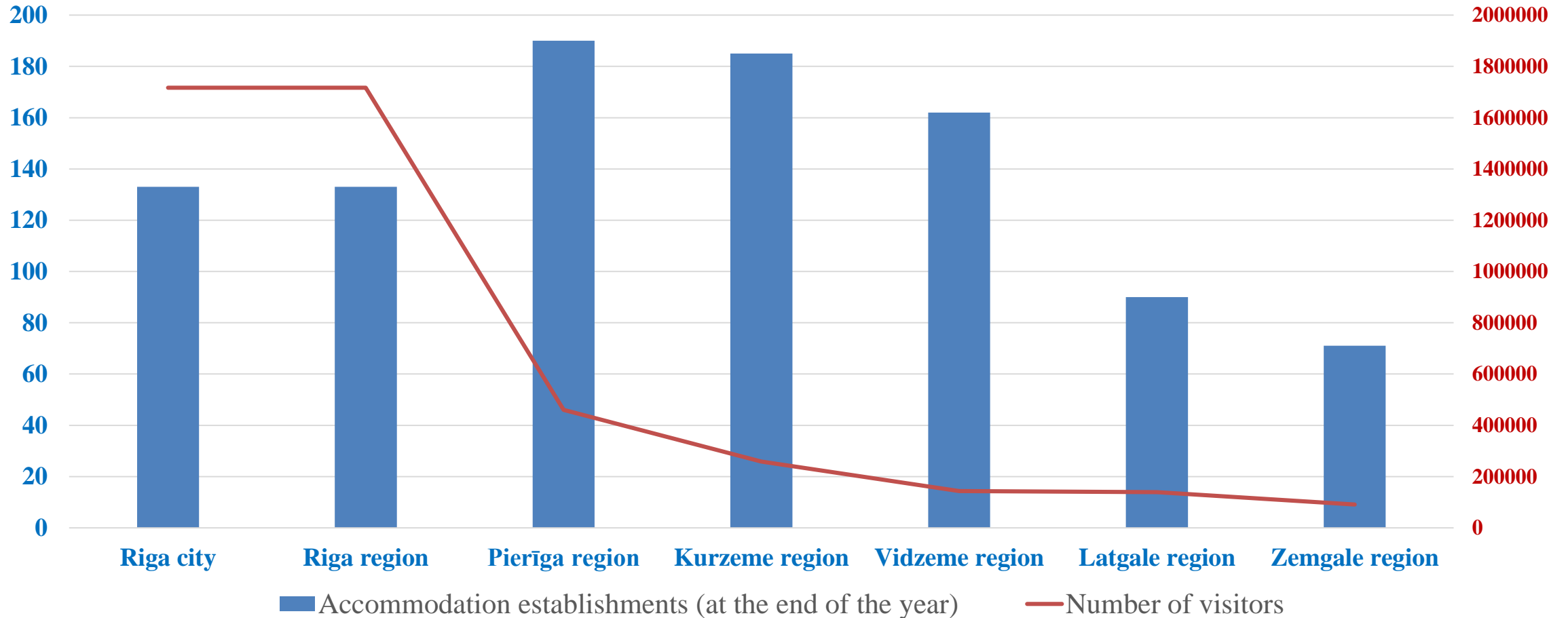
# Identificētie kvalitātes riski tūrisma jomā

- Rīgā ir atvērtas jaunas augstākās kategorijas (5\*) viesnīcas un ir liela konkurence 4\* viesnīcu segmentā. Rīgā darbojas starptautisku viesnīcu grupu un ķēžu viesnīcas;
- Reģionos nav tik liela tūristu plūsma un tik liels pieprasījums, lai veidotos daudzveidīgs viesnīcu un viesu māju piedāvājums;
- Lielākie izaicinājumi tuvāko gadu laikā - pieaugoša konkurence un izmaksas, un spēja vietēja kapitāla uzņēmējiem sabalansēt izmaksas, cenu un kvalitāti;
- klientu piesaiste nesezonā;
- prasīgāks klients un spēja noturēt savu tirgus nišu, spēja atrast savu īpašo konkurences priekšrocību.

❖ *Piemērs 1- no pašvaldības puses tiek veidota starptautiska projekta vizīte ar vairākiem dalībniekiem atbilstoši starptautiskajiem standartiem un nakšņošana grupai bija paredzēta vairākas nakts, bet diemžēl, jau pēc pirmās apmešanās nakts, grupa izsaka pretenzijas par kvalitāti viesnīcā un pārceļas.*

❖ *Piemērs 2- viesu māju ietilpības jautājums, kad pašvaldībām uzņemot sadarbības partneru trūkst nakšņošanas vietas grupai kopīgi vienā naktsmītnē (vēlas būt vienkopus visa grupa). Novadā pie privātajiem uzņēmējiem šādas naktsmītnes nav pieejamas, vienīgā iespēja grupu izmitināt pašvaldības skolas vai tehnikuma kompleksa dienesta viesnīcā.*

# Izmitināšanas un viesnīcu skaits / apmeklētāju skaitu 2018.gada beigās





*Kultūras un tūrisma objekti reģionos par 77,32 milj  
EUR  
restorāni un kafējnīcas iznomātas privātiem  
komersantiem*

---

*Pēc LPS aprēķiniem ar tūrisma jomu saistītās  
aktivitātēs sākot ar 2007.gadu līdz 2020.gadam  
investēs 240 122 835,97 EUR*



## Pašvaldības atbalsts tūrisma attīstībai pašvaldībā

- Mērķis mazināt antropogēno slodzi un iespējamo ietekmi uz īpaši aizsargājamiem biotopiem un sugām;
- aizsargājamo ainavu apvidū izveidota Dabas māja un pašapkalpošanās tūrisma informācijas punkts;
- māja uzbūvēta pie gleznainākā ezera krastiem un ir mežu ieskautā (bez elektrības);
- Mājā izglītības nolūkā informāciju par ūdeņiem un zivīm.

### Jautājums diskusijai

- vai pašvaldībai zem pašizmaksas būtu jānodod šī Dabas māja komersantam, apzinoties augstu risku ka māja tiks slēgta un izmantota privāti.





## TIC loma brīvās tirgus ekonomikas apstākļos

- **Konkurence** ir ekonomiska **sacensība** starp diviem vai vairākiem tirgus dalībniekiem, cīnoties par izdevīgākajiem ražošanas un pārdošanas apstākļiem, kā arī iespēju gūt lielāku peļņu. Konkurence pēc būtības ir **cīņa** par pircēju un par noteicoši lomu tirgū vai kādā tirgus daļā.



*Paldies par uzmanību*

*Dr.oec.Andra Feldmane*