

Kvalitāte lauku tūrismā - kā uzlabot piedāvājumu

“Lauku ceļotāja” kopsapulce
05.12.2012.

“Valguma Pasaule”, Engures novads, Smārdes pagasts



Projekts KULTŪRAS MATOJUMS tiek veikts ar
ES Interreg IVA programmas atbalstu



Izmaiņas LC kvalitātes sistēmā









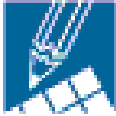







- Lauku, ciema un viesu mājām
- Brīvdienu mājām
- atcelti mūsdienās neadekvāti kritēriji (iezvānpieēja, mazgāšanās dīķī)
- kritēriji kalpo kā atgādinājums saimniekam par nepieciešamo viesu ērtībām
- specializācija/papildus pakalpojumi kā atsevišķi kritēriji



Kvalitātes sistēma atjaunota projektā KULTŪRAS MATOJUMS, ar ES Interreg IVA programmas atbalstu

14 specializācijas

kritēriji: http://www.celotajs.lv/cont/prof/quality/specialization_lv.html

	Slēpošana		Lauku saimniecība		Makšķerēšana
	Skaistumam un veselība		Brīvdienas ar bērniem		Putnu vērošana
	Semināru apkalpošana		Pie jūras		Sēņošana
	Svinību apkalpošana		Velo		Ar kājām
	Izjādes		Laivošana		Zaļās brīvdienas

Specializācijas – kopējie kritēriji

- pakalpojums ir pieejams regulāri
- tas tiek nodrošināts saimniecībai piederošā teritorijā *(ja kritērijos nav norādīts citādi)*
- saimniekiem ir nepieciešamā pieredze un aprīkojums, sadarbība ar citiem pakalpojumu sniedzējiem
- pakalpojumam ir paskaidrojoša informācija *(cena, mērvienība, skaits, veids, darbības laiks, utt.)*.

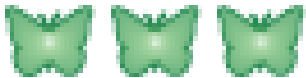
Kvalitātes apraksts – kā to redz klienti

Minimālas ērtības



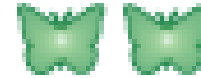
- elektrības pieslēgums, kanalizācija, dzeramais ūdens
- Vienkāršas, bet funkcionālas istabas
- gultas veļa un dvieļi iekļauti cenā
- pieļaujama sausā tualete ārpus naktsmītnes
- mazgāšanās telpa var atrasties citā ēkā
- pie mājas ir neliela atpūtas vieta – dārzs vai pagalms.

Laba



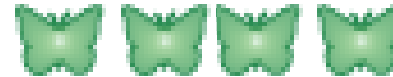
- visām ēkām vienots stils
- telpas plašākas, ērtāk iekārtotas, nekā iepriekšējā kategorijā
- saskaņots dizains, labas kvalitātes mēbeles, interjera priekšmeti un pārējais iekārtojums
- dzīvojamā istaba koplietošanā ar citiem viesiem
- vismaz viena WC/dušas telpa uz ne vairāk kā 6 personām
- personiska uzmanība un viesmīlība, saimnieki labi pārzina tuvāko apkārtni un vēsturi, var ieteikt, ko apskatīt un kā pavadīt laiku.

Vienkārša



- iekārtojums ērtāks, nekā iepriekšējā kategorijā, labākas kvalitātes mēbeles, telpu apdare, inventārs.
- vismaz viena duša/WC uz astoņām personām.
- siltais ūdens pieejams jebkurā laikā
- mājas apkārtnē patīkama, labi kopta, ērts pagalms ar atpūtas vietu
- viesiem pieejama informācija par pakalpojumiem un apskates vietām apkārtnē.

Ļoti laba



- estētiska, ērta vide, pārdomāts interjers un funkcionalitāte, vienots stils
- skaista apkārtnē ar koptu ainavu, ērts pagalms
- atsevišķa dzīvojamā vai atpūtas telpa
- labierīcības ar ieeju no katras guļamistabas
- plašums, kvalitatīvas mēbeles, ērts izvietojums
- dažādas papildu ērtības, piem., bezvadu internets, veļas mašīna un trauku mazgājamā mašīna viesiem
- personiska uzmanība un viesmīlība, saimnieki labi pārzina tuvāko apkārtni un vēsturi, var ieteikt, ko apskatīt un kā pavadīt laiku
- pēc pieprasījuma vai iepriekšēja pieteikuma iespējami dažādi papildu pakalpojumi.

Klientu atsauksmes - Booking.com

Mednieku Namiņš

Mednieku māja, Siguldas novads, LV-2150 Sigulda ([Show map](#))

Book now

[Back to hotel](#)

Total Hotel Score:

9.2

Based on 6 reviews

Guest reviews are written by our customers **after their stay** at Mednieku Namiņš.

Score breakdown

Clean	9.2
Comfort	9.6
Location	9.2
Services	8.8
Staff	9
Value for money	9.6

Score filter

<input checked="" type="radio"/> All reviewers	6
<input type="radio"/> Families with older children	1
<input type="radio"/> Families with young children	2
<input type="radio"/> Mature couples	2
<input type="radio"/> Young couples	1

[Previous page](#)

Showing 1 - 6 (Total 6)

[Next page](#)

Chris

Young couple
Vienna, Austria
17 July 2012

- Secluded location in the forest, perfect for a romantic getaway!
- Some confusion about how to get the key, particularly with my foreign mobile phone.

Did you find this review helpful?

The screenshot shows the Booking.com interface for the Mednieku Namiņš hotel. At the top, there's a navigation bar with the Booking.com logo and user account information. The main header includes the hotel name, location, and a 'Book now' button. Below this, there's a 'Score breakdown' section showing a total score of 9.2 based on 6 reviews. A 'Score filter' section allows users to filter reviews by category. The main content area features a 'Meklēt viesnīcas' (Search hotels) sidebar with filters for location, dates, and number of guests. The central part of the page displays the hotel's overall score (9.2) and a list of reviews. The first review is by Chris, a young couple from Vienna, Austria, dated 17 July 2012. The review text is partially obscured by a blue box, but the visible parts are: 'Secluded location in the forest, perfect for a romantic ge...' and 'Some confusion about how to get the key, particularly w... from my foreign mobile phone.' Below the review, there are 'Yes' and 'No' buttons for feedback. The second review is by Jozef, dated 2012, and the third is by Martina, dated 2012. Each review includes a rating and a 'Helpful' button. At the bottom, there's a map showing the hotel's location in Sigulda, Latvia.

Klientu atsauksmes - Tripadvisor.com

Livkalna ★★★★☆

Peteralas 3, Sigulda LV 2150, Latvia Hotel amenities

Add to trip



Ranked #2 of 10 Sigulda B&B and Inns

★★★★☆ 10 Reviews

Which Sigulda hotels are on sale?

Check-in: 12/14/2012
Check-out: 12/16/2012
Adults: 2

See hotels

- Booking.com
- Expedia.com



2 traveler photos

10 reviews from our community

Traveler rating



Trip type

- Family reviews
- Couples review
- Solo travel review
- Business review
- Friends reviews

Room Tip: opt for rooms on the first floor.

10 reviews sorted by Date Rating



Lelivka London

Senior Contributor

★★★★☆ 21 reviews
★★★★☆ 14 hotel reviews
★★★★☆ Reviews in 16 cities
★★★★☆ 13 helpful votes

"Hidden Gem, interesting food, romantic location. Do need a car though."

★★★★☆ Reviewed November 7, 2011

Hopefully the title says it all. Great value destination, and cuisine really interesting. Eating in the little huts in the garden on a warm evening a treat. Room I had was basic, but location made up for it. Sigulda is one of those places that at face value seems nothing special, but stay a few days and it's charms are...

More

Was this review helpful?

Problem with this review?



mshuraj D

Senior Contributor

★★★★☆ 21 reviews
★★★★☆ 21 hotel reviews
★★★★☆ Reviews in 26 cities
★★★★☆ 28 helpful votes

"explore this hidden gem! and don't miss the cute hare in the courtyard!"

★★★★☆ Reviewed October 17, 2011

Livkalna provides more authentic Latvian life and culture than the more upmarket but commercial Riga. Located in the serene countryside of Sigulda, the B&B overlooks a pleasant lake and the interior of a pine forest that can be trekked. The bargain is Peter's cave which is very close to the hotel. All the rooms have a thatched roof, sufficient windows...

More

Was this review helpful?

Problem with this review?



Gary B London, United Kingdom

Contributor

★★★★☆ 14 reviews
★★★★☆ Travel reviews
★★★★☆ Reviews in 7 cities
★★★★☆ 8 helpful votes

"A cabin in the pine forest"

★★★★☆ Reviewed August 22, 2011

Livkalna consists of a number of thatched buildings, each with half a dozen bedrooms, in the woodlands at the north of the town. The bedrooms are large and airy, the bathrooms well-appointed, everything is kept very clean, and the staff were charming. However, compared to the standard we expected from a reasonably high class hotel, we found the breakfasts very...

More

Was this review helpful?

Problem with this review?

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

[Sigulda, Latvia travel guide, reviews, travel deals](#)

Klientu atsauksmes – saimnieku atbildes

VĒJAVAS - Atsauksmes

Brīvdienu māja: **VĒJAVAS** - Latvija, Vidzeme, Salacgrīvas novads

Brīvdienu māja Specializācija Pakalpojumi Cenas Kalendārs Karte **Atsauksmes** Info

Atsauksmes [Skatīt](#)

Datums	Atsauksmes teksts	Aut
19.11.2012 Skatīt	Ļoti jauka un klusa vieta rudens atpūtai no pilsētas steigas. Pasakaina pludmale kaitbordam! Paldies par gardajiem ābolīšiem!	Zig Lat
27.10.2012 Skatīt	Paldies par interesantu ekskursiju pie Svētupes nēģīšiem. Galvenais, ka viss notiek turpat, un nekur nav jābrauc. Tas ir Jūsu trumpis. Un gardie nēģīši - njamiiii!.....un burvīgā lauku pirtiņa! viekārši super! V	Sar Lat
09.03.2011 Skatīt	Kolosāla vieta, kur atpūsties. Viesošanās nēģu tacī bija neaizmirstama. Mājiņas iekārtotas mājiņi, ieturot seno autentisko stilu. Paldies par jauko atpūtu Vējāvās.	Sar Lat
23.07.2009 Skatīt	Droši var braukt uz šo vietu- klusums, maz cilvēku, jauki saimnieki. Klētiņā dzīvošana ļoti ērta, jūra tuvu. Ja negribas sauļoties, var iet mežā ogas un sēnes lasīt.)	me vēlē Lat
08.07.2009 Skatīt	Ļoti jauka vietiņa, kur atpūsties no pilsētas burzmas, ieklausīties dabas skaņās un baudīt tās skaistumu!	Sar Lat

Pievienot Jūsu atsauksmi

earlier. We had very bad experience and spoiled holidays.

Saimnieka atbilde:
Labdien,
Jā, šie klienti savu "Zulti" tieši šī paša teksta veidā ir izgāzuši vairākās vietās internetā. Žēl! Tā ir viena Latvijas kņevu kompānija, kas pie mums viesojās jūlija beigās. Viņi pārkāpa iekšējās kārtības noteikumus, izturējās bravūrīgi un nu vēl cenšas kaitēt mums ar sīktām atsauksmēm:

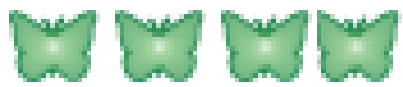
1.) Pirmkārt viņiem bija iznomāta kempinga mājiņa 6 personām, kas deva iespējas nakšņot "Leļpuņņā" 6 personām. Kā noteikts mūsu iekšējās kārtības noteikumos, plkst. 22:00 mēs slēdzam recepciju un kempinga tentoriju auto kustībai, lai nodrošinātu mūsu viesu drošību pa nakti, kā arī klusumu. Pēc plkst. 22:00 ir aizliegta auto kustība kempingā, mūzikas atskaņošana un jebkāda trokšņošana. Tāpat līdz šiem plkst. 22:00 tentoriju jāpaveic visiem tiem viesiem, kas nenākšo, bet atpūšas pa dienu.

2.) Šie viesi, lai gan bija rakstiski informēti par visiem augstākminētajiem nosacījumiem, tos pārkāpa: pēc plkst. 22:00 "ciemos" pie 6 nakšņotājiem ieradās 2 automašīnas ar personām. Starpcitu visas negatīvās atsauksmes raksta viena no atbraukušajām personām, kas vispār nav mūsu klients un pie mums neko nenomāja, nepirka un nerezervēja. ...pirmkārt šīm atbraukušajām personām nebija tiesību vispār atrasties kempingā pēc plkst. 22:00, jo tām nebija rezervētas / iznomātas naktsmītnes. Otrkārt, viņi arī nebija piefeikuši savu vizīti kompleksā vispār. Treškārt, nelūgtie viesi iebrāuca ar automašīnām, kas nav atļauts naktsmiera stundā, un visbeidzot viņi patvaļīgi atvēra tentorijas vārtus, lai iebrāuktu, kas ir rupjš pārkāpums, ja ne "relašanās".

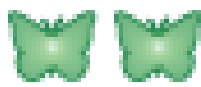
3.) Viesi atteicās pamest tentoriju pēc mūsu dežuranta lūguma un turpināja uzturēties kempinga tentoriņā - runāties, dzert autostāvvietā utt. Sākotnēji ieteicām auto izvest ārā un novietot ārā autostāvvietā, no kumenes tie ir izbraucami 24h diennaktī, taču tas netika izdarīts. Ap plkst. 22:30 nelegālie viesi beidzot pameta tentoriju. Ēlīgākie nakšņotāji palika. Pēcāk

Par ko viesi pasaka paldies?

1. Sakopta, klusa vieta – atpūta no pilsētas
2. Viesmīlīgi saimnieki/ laipns apkalpojošais personāls
3. Laba ēdināšana
4. Kvalitatīvs pakalpojums – tīrs, ērts, ir nepieciešamais aprīkojums, kvalitatīvi matračī
5. Laba pirts
6. Aktivitātes bērniem, droši ar bērniem
7. Laba cena par attiecīgo kvalitāti
8. Lauku labumi bez maksas kā bonuss- āboli, avota ūdens u.c.
9. Makšķerēšanas iespējas, labs SPA, papildus informācija par apkārtnes apskates objektiem
10. Saimnieki izsniedza čekus/kvītis
11. Saimnieki runā svešvalodās



pieredze



naktsmītņēs



www.celotajs.lv

www.celotajs.lv



Par ko viesi sūdzas?

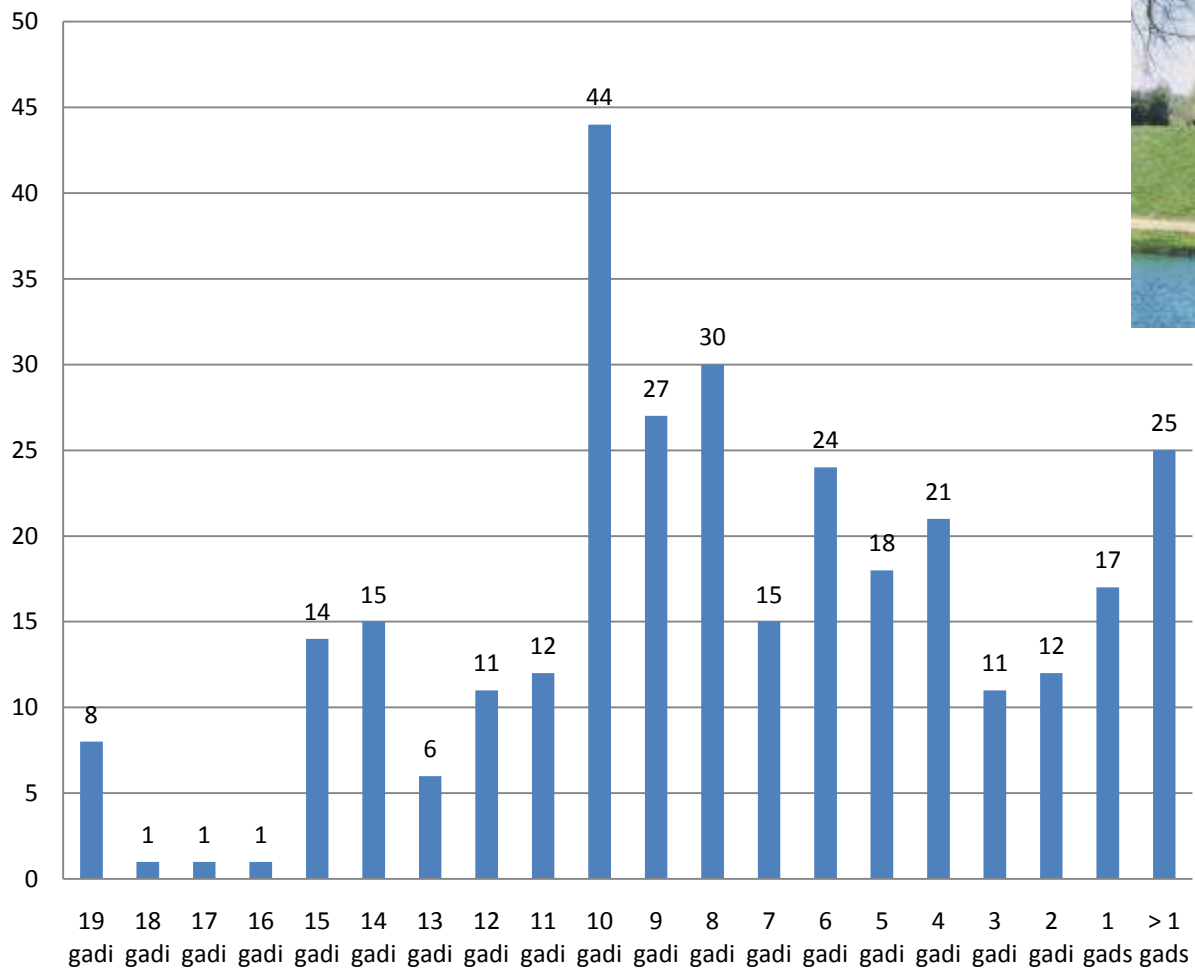
- Ēdiens – slikta kvalitāte viesu mājās, restorānos, cena neatbilst kvalitātei, dārgs un negaršīgs, mazas porcijas
- Attieksme pret klientu, nesaprašanās
- Saimnieku attieksme: pārpratumi, par daudz uzmana viesus, “burkšķ”
- Auksti!
- Nepietiekama tīrība, kārtība, sasmacis gaiss
- Nelaipns personāls
- Nolietotas telpas, mēbeles, iekārtojums
- Rezervāciju pārklāšanās
- Cenu izmaiņas bez iepriekšēja brīdinājuma. Vienošanas par cenām telefoniski, pēc tam pārpratumi
- Kuriozi, piem., Putina portrets pie sienas un saimniece treniņtērpā

Kvalitātes aktualitāte - klientu un saimnieku drošība

- Klienti Eiropā to uztver kā pašsaprotamu, taču tas ir vissvarīgākais
- Kādi ir drošības nosacījumi klientam un saimniekam?
- Projekts SAFETUR www.safetur.celotajs.lv – apkoposim Eiropas lauku tūrisma pieredzi/inspekcijas/praktiskos risinājumus
- Izdosim rokasgrāmatu saimniekiem par drošību lauku tūrismā

Pieredze – mūsu spēks

Cik gadus esat "Lauku ceļotāja" biedrs?



Jautājumu un atbilžu forums - aicinām dalīties pieredzē!

www.macies.celotajs.lv

- kāda gultas veļa ir vislabākā?

- vai drīkst ņemt papildu samaksu par uzkopšanu?

- kādēļ izvelkamo dīvānu nevar uzskatīt par pamatvietu?

- vai drīkst viesiem piedāvāt “kandžas dzīšanu” kā tūrisma produktu?

Profesionālo diskusiju forums

Šeit publicējam visdažādākos lauku tūrisma uzpētniešu jautājumus par lauku tūrisma uzpētniecību, likumdošanas normām, izmaiņām un praksi to ieviešanā, "Lauku ceļotāja" darbību, un arī praktiskus, saimnieciskus jautājumus par lauku tūrisma mītnes darbību un uzturēšanu kārtībā, viesu apkalpošanu, utt. Uz jautājumiem atbild "Lauku ceļotājs", valsts iestāžu speciālisti un lauku tūrisma uzpētnieji.

Uzdodiet savu jautājumu, spiežot "Pievienot jaunu diskusijas tēmu". Lai sekotu kādai no diskusiju tēmām, lasītu visus ierakstus par šo tēmu un pievienotu savu jautājumu vai atbildi, lūdzu sekotiet saitei ar diskusijas tēmas nosaukumu. Ja uz Jūsu uzdotu jautājumu forumā tiek publicēta atbilde, Jūs saņemat ziņu savā e-pastā.

Jautājumus un atbildes varat pievienot, ja esat reģistrējies un pieslēdzies portālam. Neregistrēti lietotāji var lasīt atbildes un jautājumus, bet nevar pievienot savu jautājumu vai atbildi. Pieslēdzieties [šeit](#).

Diskusija	Uzsācis	Atbildes	Pēdējā publicētā ziņa
Vajadzētu redzēt CSP Pārskatu par lauku tūrisma mītnu darbību	Lauku Ceļotājs	1	Lauku Ceļotājs Prī, 2012. gada 30. Nov., 12:16
Kā iekļaut manu viesu namu GPS navigācijas sistēmās?	Lauku Ceļotājs	0	Lauku Ceļotājs Wed, 2012. gada 28. Nov., 12:21
Sadaļa "Notiek arī tā" saimniekiem	Lauku Ceļotājs	0	Lauku Ceļotājs Wed, 2012. gada 28. Nov., 12:18
Alkohola ražošanas licence lauku tūrisma mītnē	Lauku Ceļotājs	1	Lauku Ceļotājs Wed, 2012. gada 28. Nov., 12:11
Vai drīkst ņemt papildu samaksu par patērēto elektrību un ūdeni, ja kafedriņā mēģināt pasūtīt pīšeli, bet iznāks vaišņi?	Lauku Ceļotājs	2	Lauku Ceļotājs Sun, 2012. gada 25. Nov., 22:08

- Sadaļa “Notiek arī tā” – pieeja tikai LC biedriem (brīdinājumi par sliktu pieredzi ar klientiem)

A wide, sandy beach stretches across the foreground, meeting the ocean at the horizon. The sky is filled with soft, grey clouds, and the water shows gentle waves. The overall scene is serene and coastal.

Paldies!

www.celotajs.lv