



Latvijas Lauksaimniecības universitāte
Latvia University of Agriculture



Mg.oec. **Linda Medne**

**PERSONĀLRESURSU KVALITĀTE VIESMĪLĪBAS
UZŅĒMUMOS LATVIJAS REĢIONOS**

**QUALITY OF PERSONNEL RESOURCES OF
HOSPITALITY ENTERPRISES IN REGIONS OF LATVIA**

Promocijas darba
KOPSAVILKUMS
ekonomikas doktora (*Dr.oec.*) zinātniskā grāda iegūšanai

SUMMARY
of the Doctoral thesis for the scientific degree Dr.oec.

(paraksts)

Jelgava 2010

Informācija

Promocijas darbs izpildīts Latvijas Lauksaimniecības universitātes Ekonomikas fakultātē

Doktora studiju programma — Agrārā un reģionālā ekonomika, apakšnozare — Reģionālā ekonomika

Promocijas darba zinātniskā vadītāja: LLU profesore, LZA akadēmiķe, Dr.habil.oec. Baiba Rivža

Promocijas darba zinātniskā aprobācija noslēguma posmā:

- apspriests un aprobēts LLU Ekonomikas fakultātes Ekonomikas, Uzņēmējdarbības un vadības, Grāmatvedības un finanšu katedru un LLU Informācijas fakultātes akadēmiskā personāla sēdē 2010. gada 11. janvārī;
- atzīts par pilnībā sagatavotu un pieņemts 2010. gada 26. martā.

Oficiālie recenzenti:

1. Dr.oec. Ingrīda Jakušonoka, LLU EF Grāmatvedības un finanšu katedras vadītāja, profesore,
2. Dr.oec. Tatjana Volkova, Banku augstskolas rektore, profesore,
3. Ph.Dr. Virģinius Kondrotas, Baltic Management Development association, prezidents.

Promocijas darba aizstāvēšana notiks LLU Ekonomikas nozares Agrārās un Reģionālās ekonomikas apakšnozaru Promocijas padomes atklātā sēdē 2010. gada 29. jūnijā Jelgavā, Svētes ielā 18, Ekonomikas fakultātes 212. auditorijā plkst. 13:00.

Ar promocijas darbu var iepazīties LLU Fundamentālajā bibliotēkā, Lielā ielā 2, Jelgavā un <http://llufb.llu.lv/llu-theses.htm>.

Atsauksmes sūtīt — Promocijas padomes sekretārei Svētes ielā 18, Jelgava, LV-3001; tālrunis 63025170; e-pasts anita.auzina@llu.lv. Atsauksmes vēlams sūtīt skenētā veidā ar parakstu.

Promocijas padomes sekretāre — Dr.oec. Anita Auziņa, LLU asoc. profesore.

Synopsis

The Doctoral Thesis has been drawn up under the Faculty of Economics of the Latvia University of Agriculture (LUA)

Doctoral Programme – Agrarian and regional economics, sub-sector - Regional economics

Scientific Advisor of the Doctoral Thesis: Dr.habil.oec. Baiba Rivža, Professor of the Latvia University of Agriculture

Scientific approbation of the Doctoral Thesis at the winding-up phase:

- Discussed and approbated at the meeting of the academic personnel of the Departments of Economics, Entrepreneurship and Business Administration, Accountancy and Finances of the Faculty of Economics and Faculty of Information Technologies of LUA held on January 11th, 2010;
- Approved as completed and accepted on March 26th, 2010.

Official reviewers:

1. Dr.oec. Ingrīda Jakušonoka, Head of the Accountancy and Finances Department, EF, LUA, professor,
2. Dr.oec. Tatjana Volkova, Rector of the BA School of Business and Finance, professor,
3. Ph Dr. Virginius Kondrotas, President of the Baltic Management Development association.

The defending of the Doctoral Thesis will take place during an open meeting of the Promotion Council of the Sub-sectors of Agrarian and Regional Economics, Faculty of Economics of LUA on June 29, 2010, Jelgava, Svētes Street 18, in the auditorium No. 212, of the Faculty of Economics at 13:00.

The Doctoral Thesis is available at the Fundamental Library of LUA, Lielā Street 2, Jelgava and on the following web site <http://llufb.llu.lv/llu-theses.htm>

To submit reviews please contact Secretary of the Promotion Council -Svētes Street 18, Jelgava, LV-30001; phone 63025170; e-mail anita.auzina@llu.lv. Please submit reviews in scanned format complete with signature.

Secretary of the Council – Dr.oec. Anita Auziņa, associate professor of LUA.

SATURS

| | |
|---|-----------|
| PUBLICITĀTE | 6 |
| IEVADS | 11 |
| 1. PERSONĀLRESURSU UN VIESMĪLĪBAS PRODUKTA KVALITĀTES TEORĒTISKIE ASPEKTI | 16 |
| 1.1. Viesmīlības produkta raksturojums tūrisma nozares kontekstā | 16 |
| 1.2. Personālresursu kvalitātes teorētiskie aspekti | 17 |
| 1.3. Personālresursu politika tūrismā | 20 |
| 2. UZŅĒMĒJDARBĪBU UN PERSONĀLRESURSU REGLAMENTĒJOŠAIS TIESISKAIS UN INSTITUCIONĀLAIS PAMATS | 21 |
| 2.1. Tūrisma nozari reglamentējošie tiesību akti un plānošanas dokumenti | 21 |
| 2.2. Pārtikas apriti reglamentējoši likumi un normatīvie akti | 24 |
| 2.3. Viesmīlības uzņēmumu personāla kvalifikāciju reglamentējošā likumdošana..... | 24 |
| 2.4. Arodapmācību uzņēmumos reglamentējošie tiesiskie akti | 26 |
| 3. VIESMĪLĪBAS UZŅĒMUMU RAKSTUROJUMS TŪRISMA NOZARES KONTEKSTĀ | 27 |
| 3.1. Tūrisma nozares, viesmīlības uzņēmumu makroekonomiskā attīstība | 27 |
| 3.2. Viesmīlības uzņēmumu ekonomiskais raksturojums Latvijas reģionos..... | 28 |
| 3.3. Viesmīlības uzņēmumu kvalitatīvais raksturojums | 31 |
| 3.4. Viesmīlības uzņēmumu ārējās vides raksturojums | 31 |
| 4. TŪRISMA UN VIESMĪLĪBAS PROFESIONĀLĀS IZGLĪTĪBAS POLITIKA | 33 |
| 4.1. Izglītības veidi: formālā, neformālā un informālā izglītība..... | 33 |
| 4.2. ES profesionālās izglītības politikas vēsturiskā veidošanās un ES dalībvalstīm saistošie reglamentējošie dokumenti | 33 |
| 4.3. Profesionālās izglītības sistēmas raksturojums | 34 |
| 4.4. Profesionālās viesmīlības izglītības izvērtējums Latvijas reģionos | 35 |
| 4.5. Neformālās un informālās izglītības nodrošinājums, novērtēšana un atzīšana | 37 |
| 5. PERSONĀLRESURSU NOVĒRTĒJUMS VIESMĪLĪBAS UZŅĒMUMOS | 37 |
| 5.1. Pētījuma metodes, instrumentāriji un pamatjautājumi | 37 |
| 5.2. Personālresursu kvalitatīvais un kvantitatīvais nodrošinājums viesmīlības uzņēmumos..... | 38 |
| 5.3. Investīcijas personālresursu kvalitātes nodrošinājumā | 39 |
| 5.4. Viesmīlības uzņēmumi pašvaldību skatījumā..... | 40 |
| 5.5. Viesmīlības uzņēmumos īstenotās personālresursu apmācību politikas izvērtējums ES regulu kontekstā..... | 41 |
| 5.6. Personālresursu loma viesmīlības pakalpojuma nodrošināšanā..... | 41 |
| 6. VIESMĪLĪBAS UZŅĒMUMU PERSONĀLRESURSU KLAISTERI | 44 |
| 6.1. Viesmīlības uzņēmumu vadītāju klasteri Latvijas reģionos..... | 44 |
| 6.2. Viesmīlības uzņēmumu darbinieku klasteri Latvijas reģionos | 47 |
| SLĒDZIENI | 50 |
| GALVENIE SECINĀJUMI | 51 |
| GALVENĀS PROBLĒMAS UN TO RISINĀJUMU IESPĒJAS | 54 |

CONTENTS

| | |
|---|------------|
| PUBLICITY | 7 |
| INTRODUCTION | 56 |
| 1. THEORETIC ASPECTS OF THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES AND HOSPITALITY PRODUCTS | 61 |
| 1.1. Analysis of hospitality products in the context of tourism industry | 61 |
| 1.2. The theoretic aspects of quality of human resources | 63 |
| 1.3. Human resources policies in tourism industry | 66 |
| 2. LEGAL, INSTITUTIONAL & REGULATORY FRAMEWORK FOR HOSPITALITY INDUSTRIES AND PERSONNEL QUALIFICATION | 67 |
| 2.1. Legal & policy planning framework of the tourism industry..... | 67 |
| 2.2. Legal regulation of handling of food | 70 |
| 2.3. Statutory qualification requirements for hospitality personnel | 71 |
| 2.4. Regulation of in-house vocational training in enterprises..... | 73 |
| 3. HOSPITALITY BUSINESSES FROM THE PERSPECTIVE OF TOURISM INDUSTRY | 73 |
| 3.1. Macro-economic development of tourism & hospitality businesses | 73 |
| 3.2. Economic profile of hospitality businesses in regions of Latvia | 75 |
| 3.3. Quality profile of hospitality businesses..... | 77 |
| 3.4. External factors affecting hospitality businesses | 78 |
| 4. VOCATIONAL EDUCATION POLICY IN THE AREA OF TOURISM AND HOSPITALITY | 79 |
| 4.1. Types of education: formal, non-formal and informal education | 79 |
| 4.2. Historic background of EU vocational education policy and regulatory enactments binding for the EU Member States | 80 |
| 4.3. Analysis of the current vocational education system | 81 |
| 4.4. Availability of vocational hospitality education in regions | 81 |
| 4.5. Availability, evaluation and validation of non-formal and informal education | 83 |
| 5. ASSESSMENT OF HOSPITALITY PERSONNEL | 84 |
| 5.1. Research methods, tools and principal questions..... | 84 |
| 5.2. Qualitative and quantitative profile of hospitality personnel..... | 85 |
| 5.3. Investments in personnel quality | 86 |
| 5.4. Hospitality enterprises from municipalities' perspective..... | 87 |
| 5.5. Personnel training policies of hospitality operators in the context of EU regulations | 88 |
| 5. 6. Personnel's role in providing hospitality services | 89 |
| 6. PERSONNEL CLUSTERS OF HOSPITALITY OPERATORS | 91 |
| 6.1. Clusters of hospitality business managers in regions of Latvia | 91 |
| 6.2. Clusters of hospitality personnel in regions of Latvia | 95 |
| CONCLUSIONS | 98 |
| KEY FINDINGS | 99 |
| MAIN PROBLEMS AND PROPOSED SOLUTIONS | 102 |

PUBLICITĀTE

Pētījuma rezultāti publicēti 9 LZP atzītos zinātniskos, periodiskos izdevumos:

1. Medne L. (2010) Changes of the Consumers' Habits in the Tourism Industry. In: *International Advances in Economic Research: International Atlantic Economic Conference, Journal. Prague (iesniegts publicēšanai)*.
2. Medne L. (2009) Personālrresursu kvalitātes teorētiskie aspekti un novērtējums Latvijas viesmīlības uzņēmumos. In: *RPIVA V Jauno zinātnieku konferences rakstu krājums*. Rīga: RPIVA (*pieņemts publicēšanai*).
3. Medne L., Millere I. (2008) Neformālās izglītības politika viesmīlības uzņēmumos, tās atzīšanas veidi un kārtība Eiropas Savienības kontekstā. No: *Sabiedrības integrācija, izglītība: starptautiskās zinātniskās konferences materiāli*. Rēzekne: Rēzeknes augstskola, 444.–453. lpp.
4. Medne L., Millere I., Rozenbergs V. (2007) The Personnel Resources Quality Theoretical and Practical Aspects in Catering Enterprises. *Employment and labour market movements: conflicting paradigms in a globalised world*. Rīga: RISEBA, pp. 53–61.
5. Millere I., Medne L. (2008) Coherence between capacity of the service and production area in the catering enterprises Proceedings of the International scientific conference: *Business and management' 2008*. (proceedings contain the extended abstracts and full papers on CD), Vilnius Gediminas Technical University, pp. 40–41.
6. Millere I., Medne L. (2007) Improvement of hospitality employees' quality in Latvia. Materials of the International scientific practical conference: *Development strategy in hospitality industry and tourism*. Orlas valsts tehniskā universitāte, pp. 260–262.
7. Millere I., Medne L. (2007) Production conditions in catering enterprises of Latvia. Thematic proceedings of the International scientific meeting: *Multifunctional agriculture and rural development*. (II) — rural values preservation — first book. Beograd–Beočin, pp. 380–388.
8. Millere I., Medne L., Rozenbergs V. (2007) Investments in human resources of the hospitality enterprises. *Economic Science for Rural Development*, No 14. Jelgava: LLU, pp. 143–149.
9. Millere I., Medne L. (2006) Eiropas Savienības finanšu atbalsta asimilācija viesmīlības uzņēmumos raksts. *Economic Science for Rural Development*, No 11. Jelgava: LLU, 104. –111. lpp.

Par Promocijas darba saturu autore ziņojusi

6 starptautiskās zinātniskās konferencēs:

1. *69th International Atlantic Economic Conference, Prague 24–27 March, 2010;*
2. *RPIVA V Jauno zinātnieku konference, Rīga: RPIVA, 10. decembris, 2009;*

3. Starptautiskā Zinātniskā konference *Research for Rural Development*. Jelgava: LLU, 16.–18. maijs, 2007;
4. International scientific conference *Economic Science for Rural Development*. Jelgava: LLU, 25.–26. aprīlis, 2007;
5. International scientific conference *Employment and Labour Market Movements-Conflicting Paradigms in a Globalised World*. Rīga: RISEBA, 2. –3. aprīlis, 2007;
6. *Economic Science for Rural Development*. Jelgava: LLU, 26.–27. aprīlis, 2006.

Divās nacionāla līmeņa konferencēs:

- PTF Zinātniski praktiskā konference *Ekonomiskās un tehnoloģiskās aktualitātes viesmīlības nozarē*. Jelgava: LLU, 9. maijs, 2007.
- LLL programmas *Leonardo da Vinci pilotprojekta „From farm to fork food safety specialist training program”* ietvaros prezentācijā Stambulā, 2008.

Informācija par promocijas darba autores akadēmisko un sabiedrisko darbību kontekstā ar promocijas darba tēmu:

1. LLU PTF Viesnīcu un ēdināšanas uzņēmējdarbības bakalaura programmas studiju priekšmeta „Viesnīcu un ēdināšanas vadība” un „Stratēģiskā vadība”, kā arī EF maģistra programmas studiju priekšmeta „Viesmīlības ekonomika” autore un docētāja;
2. Latvijas Viesnīcu un Restorānu asociācijas mācību semināra, ES Projekta „Sabiedriskās ēdināšanas uzņēmumu darbinieku apmācība pārtikas ražošanas un mārketinga jomā”, lektore, Rīgā un Priekuļos 2009. gadā;
3. Viesnīcu un restorānu mācību centra akreditēto profesionālo pilnveides un tālākizglītības programmu īstenotāja.

Promocijas darba autore ir šādu mācību līdzekļu līdzautore:

- Millere I., Medne L. u.c. (2007) *Rokasgrāmata ēdināšanas uzņēmumu vadītājiem*. Jelgava: LLU, 176 lpp.;
- Skrupskis I., Medne L. u.c. (2007) *Ēdināšanas darba organizācija skolās un pirmsskolas izglītības iestādēs*, 1. daļa. Rīga: Viesnīcu un restorānu mācību centrs, 96 lpp.

Informācija par promocijas darba autores darbību ES struktūrfondu projektos, saistībā ar zinātniskā darba tēmu.

Sagatavoti, īstenoti un vadīti šādi projekti:

- ESF „Profesionālās pilnveides programmas, rokasgrāmatas izstrāde, aprobācija Rīgas pilsētas skolu un pirmsskolu izglītības iestāžu pavāriem”, VRMC (2006–2007);
- ESF „Vadības prakse LLU Ēdināšanas un viesnīcu uzņēmējdarbības specialitātes 3. un 4. kursa studentiem”, LLU (2006).

Izstrādāti un īstenoti viesmīlības nozarē nodarbināto profesionālās pilnveides programmas ES projekti:

- ESF „Smiltenes tehnikuma pakalpojumu sfēras pedagogu profesionālās kompetences paaugstināšanas pasākumu īstenošana”, Smiltenes tehnikums (2006–2007);
- ESF „Kvalificētu speciālistu sagatavošana Latgales reģiona tradicionālo ražošanas nozaru tirgum”, Rēzeknes augstskola (2006–2007);
- ESF „Investīciju nepieciešamības izvērtējums Latvijas reģionos cilvēkresursu nodrošināšanai viesmīlības nozarē”, LLU (2006–2007);
- ESF „Tālākizglītības metodiskā materiāla izveide un aprobācija ēdināšanas nozares speciālo mācību priekšmetu pedagogiem”, LLU (2007–2008);
- LLL programmas *Leonardo da Vinci* pilotprojekts „*From farm to fork food safety specialist training program*”, (2007–2008).

PUBLICITY

Mg.oec. Linda Medne has been working on her Doctoral Thesis „Quality of Personnel Resources in Hospitality Enterprises in regions of Latvia” from 2005 till 2009, under the scientific guidance of Dr.habil.oec. Baiba Rivža, Faculty of Economics, Latvia University of Agriculture (LUA).

The results of the research have been published in 9 scientific proceedings acknowledged by the Latvia Council of Science:

1. Medne L. (2010) Changes of the Consumers’ Habits in the Tourism Industry, Materials of the 69th International Atlantic Economic Conference, *Journal International Advances in Economic Research*, Prague 2010.
2. Medne L. (2009) „Theoretical aspects of quality of human resources and assessment of personnel employed by Latvian hospitality operators” *Rīga Teacher Training and Educational Management Academy (RTTEMA), V Anthology of Conference Articles by New Scientists*. Rīga: RTTEMA.
3. Medne L., Millere I. (2008) Non-formal education policy in hospitality enterprises, alternatives for recognition and validation thereof in the context of the European Union. For materials of the international scientific conference „Social integration, education”. Rēzekne: Rēzekne College, pp. 444 -453.
4. Medne L., Millere I., Rozenbergs V. (2007) The Personnel Resources Quality Theoretical and Practical Aspects in Catering Enterprises. *Employment and labour market movements: conflicting paradigms in a globalised world*. Rīga: RISEBA, pp. 53–61.
5. Millere I., Medne L. (2008) Coherence between capacity of the service and production area in the catering enterprises Proceedings of the International scientific conference: *Business and management’ 2008*. (proceedings contain the extended abstracts and full papers on CD), Vilnius Gediminas Technical University, pp.40-41.
6. Millere I., Medne L. (2007) Improvement of hospitality employees’ quality in Latvia. Materials of the International scientific practical conference:

Development strategy in hospitality industry and tourism. Orlas valsts tehniskā universitāte, pp. 260-262.

7. Millere I., Medne L. (2007) Production conditions in catering enterprises of Latvia. Thematic proceedings of the International scientific meeting: *Multifunctional agriculture and rural development.* (II) - rural values preservation - first book, Beograd-Beočin, pp. 380 – 388.
8. Millere I., Medne L., Rozenbergs V. (2007) Investments in human resources of the hospitality enterprises. *Economic Science for Rural Development*, No 14, Jelgava: LUA, pp.143–149.
9. Millere I., Medne L. (2006) Assimilation of financial support provided by the European Union by hospitality enterprises; article. *Economic Science for Rural Development*, No 11, Jelgava: pp. LUA, 104.-111.

Presentation of Research

The Author has presented the contents of her Doctoral Thesis in 6 scientific conferences

1. 69th International Atlantic Economic Conference, Prague 2010, 24-27. March
2. *RTTEMA V Conference of New Scientists*, Rīga, RTTEMA, December 10th, 2009.
3. International Scientific Conference Science for Rural Development. Jelgava, LUA, May 16th -18th, 2007.
4. International scientific conference Economic science for rural development. Jelgava, LUA, April 25 – 26th, 2007.
5. International scientific conference Employment and Labour Market Movements-Conflicting Paradigms in a Globalised World. Riga: RISEBA, April 2nd-3rd, 2007
6. Economic Science for Rural Development. Jelgava: LUA, April 26th -27th, 2006.

2 conferences of national level

- FTF Conference of applied sciences *Economic and technologic novelties in the hospitality sector* Jelgava: LUA, May 9th, 2007.
- Conference for LLL program Leonardo da Vinci pilotproct „From farm to fork food safety specialist training program” Istanbul, 2008.

Approbation of the research results

1. In the course of the study subjects „Hotel and Catering Management” and „Strategic management” covered as part of the Bachelor’s programme Hotel & Catering Entrepreneurship at the Food Technology Faculty (FTF) and subject „Hospitality Economics” covered as part of the Master’s programme of the Faculty of Economics of LUA.
2. In the study seminars of Association of Hotels and Restaurants of Latvia in the scope of the EU project „Training for Public Catering Personnel on Food Production and Marketing” 2009, in Rīga and Priekulī.

3. In the implementation of the accredited vocational development and lifelong learning programmes of the Hotels & Restaurants Training Centre.
4. In the drawing up of study aids and manuals for hospitality specialists:
 - Guide for Managers of Catering Businesses. Jelgava: LUA, 2007.pp.175;
 - Organization of Catering in schools and preschool establishments.1 Rīga: Hotels & Restaurants Training Centre (VRMC), 2007. pp.96.
5. In drawing up, implementing and administering projects of EU Structural Funds:
 - ESF "Drawing up and approbation of professional development programme and manual for cooks of Rīga municipal schools and preschool establishments." (2006-2007), VRMC;
 - ESF „Mastering professional English in tourism sector – development and implementation as part of training programmes for tourism specialists” (2006-2007), LUA;
 - ESF „Management practice for 3rd and 4th year students of the Catering and Hotel Entrepreneurship Programme of LUA” (2006).
6. In drawing up and implementing professional development programmes for hospitality personnel as part of EU co-financed projects:
 - ESF „Professional Development Programme for Teaching Staff of Smiltene Technical College specializing on service sector” (2006-2007), Smiltene Technical College;
 - ESF „Training of qualified specialists for the traditional produce market of Latgale region”(2006-2007), RA;
 - ESF. Investment Appraisal for Improving Quality of Hospitality Personnel in regions of Latvia (2006-2007), LUA;
 - ESF. Development and approbation of a lifelong learning methodical study aid for pedagogues of specialized food science subjects (2007-2008), LUA.

IEVADS

Problēmas nostādne

Tūrisms Latvijā dod ievērojamu ieguldījumu nacionālajā ekonomikā. 2008. gadā ar tūrisma saistīto pakalpojumu eksports sasniedza 380 milj. latu jeb aptuveni 6% no Latvijas kopējā preču un pakalpojumu eksporta apjoma (EM, 2009). Viesmīlības pakalpojumi veido daļu no tūrisma nozares sniegtajiem pakalpojumiem, piedāvājot izmitināšanu, uzturu un atpūtu, tiem raksturīga augsta saskarsmes pakāpe ar patērētāju. Viesmīlības uzņēmumu panākumi lielā mērā atkarīgi no pielāgošanās spējām pastāvīgi mainīgajiem apstākļiem, konkurences cīņas, produkta virzības un kvalitatīvu personālrесursu pieejamības darba tirgū.

Personālrесursu kvalitāte ir izšķirošais priekšnoteikums, plānojot uzņēmuma darbību ilgtermiņā, jo atdarināt cilvēkrесursu īpašības konkurentu cīņā ir praktiski neiespējami. Ja uzņēmums domā par ilgtermiņa attīstību, nepieciešams nodrošināt rесursus, procesus un uzmanību, kas pārveido darbaspēka prasmes atbilstoši nākotnes vajadzībām daudzu gadu garumā (Gratone, 2004).

Kaut arī teorētiskajās diskusijās netiek apstrīdēta personālrесursu loma viesmīlības pakalpojumu nodrošināšanas procesā, tomēr zinātniskās atziņas bieži palikušas nesadzirdētas no valsts tūrisma un izglītības plānotāju, īstenotāju puses. Apzinoties personālrесursu nozīmīgumu viesmīlības produkta radīšanā, zinātnieki vienlaikus uzsver valsts izšķirošo lomu plānošanas un kontroles procesu nodrošināšanā. Arī Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģijas pamatprincipos (2009) norādīts, ka tikai valsts aktīva līdzdalība ieguldījumos cilvēkkapitāla saglabāšanā un politiska atbildība aktīvas, konkurētspējīgas sabiedrības veidošanā nākotnē var nodrošināt eventuāli pieaugošu tūristu skaitu ilgākā laika periodā.

Izglītība un apmācība ir būtisks priekšnoteikums tūrisma attīstībai valstī, tomēr izglītības loma bieži netiek apzināta un novērtēta, formulējot un plānojot tūrisma politiku, un, pat ja plānošanas procesā cilvēkrесursu jautājumi tiek apzināti, īstenojot tūrisma politiku, tie nereti tiek ignorēti (Clark, 1998). Uzsverot, ka tieši kvalificēti personālrесursi ir tie, kas uztur ilglaicīgu attīstību tūrisma sektorā, zinātnieki norāda, ka, formulējot priekšnoteikumus veiksmīgas tūrisma politikas veidošanai, ir jāapzinās mūžizglītības loma personāla kvalifikācijas paaugstināšanā un, tikai nodrošinot nozarē nodarbinātajiem regulāras apmācības un profesionālo pilnveidi, iespējams uzturēt nemainīgi augstu sniegto viesmīlības pakalpojumu kvalitāti.

Tūrisma un viesmīlības izglītība ir relatīvi jauna izglītības nozare gan Latvijā, gan visā pasaulē, tā ir strauji augoša un vitāli mainīga, vienlaikus vispusīga un plašu jomu spektru aptveroša. Nav nozares ekonomikā, kas būtu vēl tik dažādos veidos saistīta ar citām nozarēm (Edgell, 2006). Jau 2020. gadā vairāk nekā 2/3 darbaspēka būs vecumā virs 25 gadiem, tas nozīmē, ka izglītības sistēmai

jāorientējas uz mūžizglītības funkcijām. Šobrīd Latvijā lielākās investīcijas ir formālajā izglītībā, un investīciju apjoms personālresursu attīstībā darba vietās ir salīdzinoši neliels, bet personālresursu produktivitāte pieaug salīdzinoši lēni, un, lai Latvija sasniegtu ES dzīves līmenim nepieciešamo produktivitāti, nepieciešami nozīmīgi ieguldījumi strādājošo attīstībā darba vietās (Latvijas ilgtspējīgas attīstības..., 2009).

Personālresursu loma viesmīlības produkta nodrošināšanas procesā tikusi apzināta un akcentēta jau kopš pagājušā gadsimta vidus, tomēr aktīvākie pētījumi un diskusijas jautājumos par personālresursu kvalitātes un produkta mijiedarbību parādījās pagājušā gadsimta 70. gados līdz ar strauju aviosatiksmes izaugsmi. Analizējot Latvijā veiktos pētījumus tūrisma un viesmīlības uzņēmumu personālresursu kvalitātes un nodrošinājuma jomā, jāsecina, ka vairumā gadījumu uzsvars ticis likts uz tūrisma produkta pieprasījuma, piedāvājuma, tūrisma resursu pētījumiem. Kopš Latvijas neatkarības atjaunošanas izstrādātas vairākas Latvijas tūrisma produktu attīstības koncepcijas reģionu griezumā, veikti pētījumi mārketinga, tūrisma resursu, vides tūrisma, pakalpojumu kvalitātes jomā, tomēr viesmīlības personālresursu jautājumi praktiski nav tikuši analizēti.

Zinātniski pētnieciskais darbs saistībā ar tūrisma jomu tiek veikts vairākās augstskolās. Liepājas universitātē zinātniski pētnieciskais darbs norit divos virzienos: ilgtspējīgs tūrisms un vide un tūrisma stratēģija. Pētījumi par vides tūrisma problēmām un iespējamajiem risinājumiem tikuši prezentēti zinātniski praktiskajās konferencēs Biznesa augstskolā „Turība” un Rēzeknes augstskolā. Rēzeknes augstskolā pētīti ar vides aizsardzību, ekoloģiju un informācijas tehnoloģijām tūrisma saistīti jautājumi. Informācijas sistēmu menedžmenta augstskolā zinātniski pētniecisko darbu tūrisma veic docētāji Dr.oec V. Člaizes vadībā. Latvijas Sporta pedagogijas akadēmijā I. Zelča, I. Rudzīte veikušas pētījumus aktīvā tūrisma jomā. Latvijas Universitātē zinātniski praktiskos jautājumus saistībā ar tūrisma pēta docētāji M. Rozīte, K. Bērziņa, E. Leitis, I. Medne u.c. J. Brencis veicis pētījumu „Tūrisma izglītības pilnveidošanas iespēja LU”, tūrisma attīstības perspektīvās analizējuši E. Leitis, G. Blunavs u.c. Tomēr, tā kā Latvijā netiek īstenota institucionalizēta un sistemātiska profesionālās izglītības pētniecība kopumā (Sēja, 2009), arī pētījumi viesmīlības personālresursu jomā padziļināti nav veikti. LLU izstrādāti divi promocijas darbi: A. Muška „Tūrisma produkts un tā kvalitāte Latvijas reģionos” (2003), kur analizēts tūrisma produkts Latvijas reģionu kontekstā, A. Zvaigzne „Riska vadība Latvijas lauku tūrisma uzņēmumos”, analizēti Latvijas lauku tūrisma uzņēmējdarbību ietekmējošie faktori. Daļēji personālresursu problēmas analizējusi vienīgi I. Millere promocijas darbā „Darbības procesi ēdināšanas uzņēmumos Latvijas reģionos” (2009).

Autores promocijas darba pētījums veikts reģionālās ekonomikas apakšnozarē, pamatojoties uz ES funkcionējošo, ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu Nr. 1888/2005 noteikto kopējās statistiski teritoriālo vienību klasifikatoru

(NUTS). Saskaņā ar šo EPP klasifikatoru noteikti pieci NUTS reģionu līmeņi. Promocijas darbā pētījumi veikti NUTS-3 līmenī piecos plānošanas reģionos.

Tēmas aktualitāti nosaka šādi faktori:

- globālo politiski ekonomisko pārmaiņu procesu radītās problēmas tūrisma nozarē;
- nepieciešamība identificēt būtiskākās viesmīlības personālrresursu nodrošinājuma un attīstības problēmas un to cēloņus reģionu griezumā;
- disharmonijas pieaugums, vājā sadarbība starp nozares uzņēmumiem; arodizglītības plānotājiem un nodrošinātājiem;
- nelīdzsvarota viesmīlības pakalpojumu kvalitāte Latvijas reģionos un patērētāju neapmierinātības līmeņa pieaugums.

Pētījuma objekts ir viesmīlības uzņēmumi Latvijas reģionos.

Pētījuma priekšmets: personāls viesmīlības uzņēmumā.

Promocijas darba hipotēze: sekmējot personālrresursu kvalitātīvu izaugsmi un nodrošinājumu mijiedarbībā ar viesmīlības uzņēmumu ekonomisko izaugsmi un profesionālās izglītības pārmaiņām, ir iespējams būtiski uzlabot viesmīlības uzņēmumu pakalpojumu kvalitāti un veicināt līdzsvarotu attīstību reģionos.

Saskaņā ar izvirzīto hipotēzi **promocijas darba mērķis** ir izpētīt viesmīlības uzņēmumu personālrresursu kvalitāti un to ietekmējošos faktorus Latvijas reģionu kontekstā, identificēt galvenās problēmas un piedāvāt iespējamus risinājumus.

Izvirzītā mērķa sasniegšanai pakārtoti šādi **pētījuma uzdevumi:**

1. Izpētīt personālrresursu kvalitātes teorētiskos aspektus un to lomu viesmīlības pakalpojumu nodrošināšanas procesā.
2. Veikt viesmīlības uzņēmējdarbību un personālrresursu kvalifikāciju reglamentējošās tiesiskās, institucionālās un normatīvās bāzes izvērtējumu.
3. Identificēt un raksturot viesmīlības uzņēmumu personālrresursu kvalitāti ietekmējošos faktorus.
4. Analizēt viesmīlības uzņēmumu makroekonomiskos rādītājus un personālrresursu nodrošinājumu Latvijas reģionu kontekstā.
5. Raksturot tūrisma un viesmīlības izglītības procesus un jauno speciālistu nodrošinājumu Latvijas reģionos.
6. Veikt viesmīlības uzņēmumu personālrresursu novērtējumu un klasifikāciju klasteros reģionu kontekstā, novērtēt to ietekmi uz sniegto pakalpojumu kvalitāti.

Pētījuma metodes un metodika:

- monogrāfiskā jeb aprakstošā metode, lai fiksētu un novērtētu zinātniskās atziņas un teorijas, interpretētu iepriekš veiktos pētījumus un veidotu secinājumus;
- analīzes un dedukcijas metode, lai izpētītu atsevišķus problēmas elementus un to savstarpējās sakarības, sintēzes, lai atsevišķos elementus apvienotu vienotā sistēmā un izveidotu kopīgu teoriju;
- klasteru analīzes metode pētījuma datu apvienošanai pēc atsevišķām pazīmēm;
- sakarību noteikšana, lai pierādītu pētījumā izvirzīto hipotēzi — personālrresursu kvalitātes ietekmi pakalpojumu radīšanas procesā;
- socioloģisko pētījumu metode — anketēšana pētījumā tika izmantota divos virzienos: pirmkārt, lai izpētītu viesmīlības uzņēmumu un personālrresursu

kvantitatīvos, kvalitatīvos rādītājus, un otrkārt, lai izvērtētu personālrесursu ietekmi uz pakalpojumu kvalitāti;

- ekspertu aptauja, lai noskaidrotu tūrisma un viesmīlības nozares personālrесursu apmācības un nodarbinātības procesos iesaistīto speciālistu viedokli;
- datu statistisko pētījumu metodes — aprakstošā statistika (vidējais aritmētiskais, moda un mediāna), dinamikas rindu analīze, datu grupēšana un salīdzināšana tika izmantota, lai integrētu aptaujas rezultātā no dažādām mērķa grupām iegūtos datus un veiktu to analīzi;
- datu statistiskās analīzes metodes tika pielietotas pētījumā, izmantojot statistisko datu apstrādes programmu SPSS.

Lai sasniegtu promocijas darbā izvirzītos uzdevumus — izpētītu personālrесursu kvantitatīvo un kvalitatīvo nodrošinājumu Latvijas reģionu viesmīlības uzņēmumos un to ietekmi uz viesmīlības pakalpojumu, tika veiktas 3 veidu aptaujas: ēdināšanas un izmitināšanas uzņēmumos nodarbināto — vadītāju (217 respondenti) un darbinieku aptauja (440 respondenti) un viesmīlības uzņēmumu apmeklētāju (500 respondenti) aptaujas, kā arī intervijas ar nozares ekspertiem un pašvaldību pārstāvjiem. Situācijas izpētei personālrесursu nodrošinājumā viesmīlības nozarē Latvijā tika noteikti ārējie indikatori — nodarbināto skaita izmaiņas, izglītības un kvalifikācijas prasības, kvalificētu speciālistu sagatavošana nozarei un iekšējie indikatori — personālrесursu izglītības līmenis, darba pieredze, ienākumu līmenis, apmierinātība ar darbu, zināšanu un prasmju subjektīvais vērtējums, motivācija kvalifikācijas paaugstināšanai.

Izmantotie materiāli promocijas darba uzdevumu risināšanai:

- ES regulas, plānošanas un stratēģijas dokumenti;
- LR likumi un Ministru kabineta noteikumi, rīkojumi;
- LR Ekonomikas ministrijas un Izglītības ministrijas, Profesionālās izglītības administrācijas plānošanas, stratēģijas dokumenti;
- Pasaules Tūrisma organizācijas, Latvijas Tūrisma attīstības aģentūras, Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas dati;
- statistikas dati no *Eurostat*, LR CSP, Nodarbinātības valsts aģentūras un citām organizācijām;
- Pasaules Veselības organizācijas, Pārtikas un veterinārā dienesta ziņojumi un vadlīnijas pārtikas drošības jautājumos;
- Latvijas un ārvalstu zinātnieku publikācijas un pētījumi, konferenču materiāli, monogrāfijas;
- specializētās vārdnīcas, literatūra, publikācijas medijos u.c. informācijas avoti, kas norādīti literatūras sarakstā.

Plānotās un iegūtās zinātniskās novitātes

1. Veikts visaptverošs un detalizēts viesmīlības uzņēmumu personālrесursu kvalitatīvais un kvantitatīvais izvērtējums Latvijas reģionu griezumā.
2. Pirmo reizi Latvijas tūrisma nozarē izpētīta personāla loma pakalpojumu nodrošināšanas procesā, identificēti un sistematizēti ietekmes faktori un

izvērtēts nozarei sagatavotais cilvēkresursu potenciāls izglītības iestādēs Latvijas reģionos.

3. Izanalizēta mūžizglītības politika, tostarp tūrisma izglītības politika, to reglamentējošais tiesiskais un normatīvais pamats Eiropas un Latvijas kontekstā, sniegts sistematizēts izglītības veidu dalījums un skaidrojums.
4. Izstrādāta tūrisma nozares shēma, akcentējot viesmīlības uzņēmumu personālrresursu būtisko lomu, izveidota kvalitatīva viesmīlības pakalpojuma definīcija.
5. Izvērtēta personālrresursu loma viesmīlības pakalpojumu nodrošināšanas procesā, un apzināti iemesli, kas kavē šo procesu kvalitatīvu norisi.
6. Pirmo reizi novērtēta viesmīlības uzņēmumos Latvijā īstenotā personāla apmācības politika Eiropas Padomes regulu kontekstā.

Pētījuma tautsaimnieciskais nozīmīgums

- Promocijas darba pētījumā autore identificē galvenās problēmas un ārējos ietekmes faktorus viesmīlības uzņēmumu personālrresursu nodrošinājumā un norāda iespējamus risinājumus to novēršanai.
- Pētījuma rezultātā iegūts visaptverošs un detalizēts viesmīlības uzņēmumu makroekonomiskais raksturojums reģionu griezumā.
- Pētījumu rezultāti izmantojami, izstrādājot un īstenojot mūžizglītības politiku valsts, pašvaldību un uzņēmumu līmenī un nozaru griezumā.

Promocijas darba aizstāvamās tēzes

1. Personālrresursi ir centrālie elementi viesmīlības pakalpojuma nodrošināšanas procesā; to efektīvai attīstībai ir nepieciešama plānveidīga, koordinēta tūrisma un izglītības politika valstī.
2. Viesmīlības uzņēmumu personālrresursu kvalitatīvais nodrošinājums ir neatbilstošs LR reglamentējošai likumdošanai un nevienmērīgs Latvijas reģionos.
3. Pārmaiņas viesmīlības speciālistu darba tirgus kvantitatīvajā un kvalitatīvajā pieprasījumā pakārtotas vairākiem ārējiem, tostarp politiskajiem, sociālajiem, tehnoloģiskajiem un reģionālajiem vides faktoriem.
4. Viesmīlības speciālistu sagatavošanas process būs veiksmīgāks, ja tiks īstenota pastāvīga, produktīva sadarbība starp profesionālās izglītības sistēmu, sociālajiem partneriem un nozares pārstāvjiem reģionos.
5. Personālrresursu kvalitāte būtiski ietekmē viesmīlības produkta pārdošanas apjomus un pastāvīgo apmeklētāju īpatsvaru uzņēmumā.

Pētījuma rezultāti var tikt izmantoti

- Latvijas tūrisma un viesmīlības personālrresursu attīstības stratēģiskajā plānošanā;
- tūrisma attīstības plānošanā Latvijas reģionos;
- mūžizglītības attīstības plānošanā un strukturālo, saturisko pārmaiņu sagatavošanā profesionālajā izglītībā.

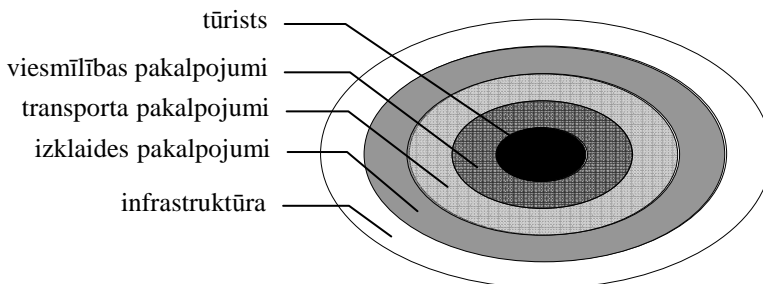
1. PERSONĀLRESURSU UN VIESMĪLĪBAS PRODUKTA KVALITĀTES TEORĒTISKIE ASPEKTI

Nodaļā 20 lapas, 7 attēli.

Nodaļā precizēti promocijas darbā izmantotie termini, to ekonomiskie skaidrojumi, sniegts viesmīlības produkta raksturojums tūrisma nozares kontekstā, izstrādāta tūrisma nozares uzbūves shēma un kvalitatīva viesmīlības produkta definīcija, analizēti pētījumi viesmīlības produkta un personālrresursu kvalitātes jomā, izvērtēta personālrresursu loma pakalpojuma nodrošināšanas procesā.

1.1. Viesmīlības produkta raksturojums tūrisma nozares kontekstā

Tūrisma un viesmīlības nozarē uzņēmējdarbība ir virzīta uz pakalpojumu nodrošināšanu, kur pamatprodukts sastāv no divām daļām: materiālā pakalpojuma un nemateriālā pakalpojuma. Viesmīlības produkta materiālo pakalpojumu daļas iedarbība vērtējama kā īslaicīga, bet kā ilglaicīga un paliekoša viesmīlības industrijas produkta daļa tiek uzsvērta tieši nemateriālo pakalpojumu iedarbība (Kabuškina, Bondarenko, 2001). Viesmīlības uzņēmumi nodrošina tūristus ar pamatvajadzībām, piedāvājot izmitināšanu, ēdienu un atpūtu, tādējādi tie ir pozicionējami kā būtiskākie tūrisma nozares elementi.



Avots: autores veidota konstrukcija

1. att. Tūrisma nozares uzbūve

Skatījums uz tūrisma nozari no apmeklētāju vajadzību viedokļa raksturo viesmīlības uzņēmumus kā centrālos elementus tūrisma industrijā (1. attēls).

Divējādā viesmīlības produkta daba padara uzņēmējdarbības nozari komplicētu un sarežģītu, noteicošo lomu viesmīlības nozares attīstībā piedēvējot personālrresursu profesionalitātei, kompetencēm, zināšanām un attieksmei, kas nosaka gala pakalpojuma kvalitāti, uzsvēruši dažādu valstu pētnieki (Harris Michael S., Rigbert T., Clarks A. F., Boella, Dž. Yokers, Tsang, Qu, Shurland, u.c.). Savstarpējā atkarība starp viesi un viesmīlības uzņēmumu personālu ir kopējā tūrisma tirgus neatņemama sastāvdaļa.

Vairāki autori kvalitāti viesmīlībā traktē kā vajadzību apmierināšanas pakāpi (Ukolovs, Mass, Bistrajakovs, 2006, Tyson, York, 2000, Moutinho, 2002. Kvalitāte ir pakāpe, kādā tiek apmierinātas viesu vajadzības un cerības, visbūtiskākā kvalitātes pazīme ir produkcijas spēja sniegt to, ko no šī pakalpojuma cer sagaidīt apmeklētājs. Apkopojot zinātnieku viedokļus, autore sniedz kvalitatīva viesmīlības produkta definīciju: *pakalpojumu kvalitāte ir produkta īpašību kopums, ko nodrošina uzņēmums un kas sasniedz vai pārsniedz apmeklētāja vēlmes.*

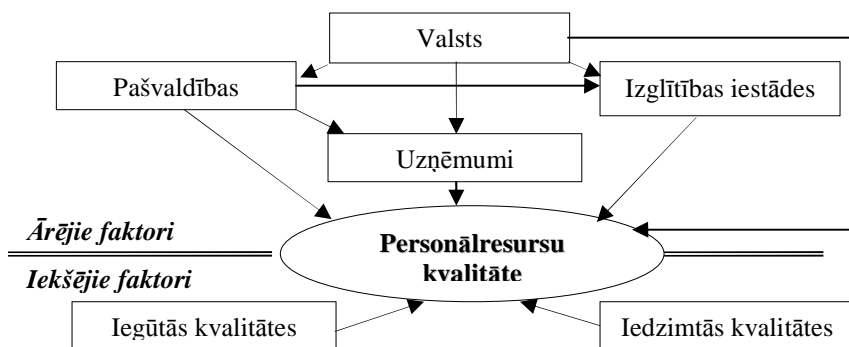
Pakalpojuma kvalitātes novērtēšana viesmīlības uzņēmumā notiek vienlaicīgi ar pakalpojumu sniegšanas procesu, un cilvēciskā faktora mijiedarbība nevar būt standartizēta, nav iespējams viesmīlības uzņēmumos nodrošināt nevariējamu pieredzi. Pētot kritiskos aspektus pakalpojuma nodrošināšanā, zinātnieki V.A. Zeithaml, A. Parasuraman and L.L. Berry pagājušā gadsimta 80. gados izveidoja 5 galvenās pakalpojuma kvalitātes dimensijas (SERVQUAL), kurām jābūt pakalpojuma sniegšanas procesā, lai rezultātā apmeklētājs būtu apmierināts. *SERVQUAL* kopš tā ieviešanas 1988. gadā lietots vairākos simtos pētījumu un adaptēts, lai izveidotu apmeklētāju apmierinātības mērīšanas instrumentu izmitināšanas mītnēs *LODGSERV* un restorānu biznesā *DINESERV* (Bojanic & Rosen, 1994; Fu, Cho, & Parks, 2000, Riemer & Reichel, 2000, Stevens, Knutsons & Patton 1995, Heung, Wong, & Qu, 2000, Kim, McCahon & Miller, 2000; Wu, Hoover, & Williams u.c.). Iepriekš minētie zinātnieku pētījumi viesmīlības produkta, kvalitātes un patērētāju apmierinātības mērījumu jomā apstiprina personālresursus kā centrālos elementus viesmīlības pakalpojumu nodrošināšanas procesā.

1.2. Personālresursu kvalitātes teorētiskie aspekti

Personālresursu nozīmīgums izpaužas mūsdienu ekonomisko pārmaiņu procesos, kurus raksturo dinamisma, iespēju daudzveidība, netradicionālas praktiskās pieejas un risinājumi. Personālresursu veidošanos un attīstības tempus nosaka atsevišķu indivīdu personīgā aktivitāte, valsts formālās un neformālās izglītības modeļi un piedāvājumi, gan vairāki ekonomiskie, sociālie un politiskie faktori valstī. Pētījumi par personālresursu attīstību, tostarp reģionālā skatījumā, ir veikti LLU (B. Rivža, V. Strīķis, U. Pēks, M. Krūzmētra, M. Pelše u.c), LU (I. Melbārde, L. Frolova u.c.) u.c. Latvijas augstskolās. Personālresursu kvalitāti nosaka strādājošo darbības spējas, kas atkarīgas no prasmēm, kas iegūtas vispārīgās un profesionālās izglītības laikā, un līdzšinējās darbības laikā iegūtās profesionālās pieredzes, gan darbinieku spēju potenciāla izmantošanas, apmierinot pieaugošās viesu prasības viesmīlības uzņēmumos (Diderihs, 2000). Kvalitatīva servisa nodrošināšanas procesā būtiskas ir ne tikai indivīda iedzimtās rakstura īpašības, bet arī dzīves laikā iegūtās prasmes — izglītība un kvalifikācija, pieredze.

Personāla kvalitāte var tikt raksturota arī ar kompetencēm, kas ir personību raksturojošu faktoru kopums un kas nepieciešamas labai, sekmīgai darba uzdevumu izpildei. Personāla kompetences var tikt sagraupētas vairākās

kompetenču grupās, un viesmīlības nozarē nodarbinātā personāla kompetences atbilst *savstarpējās palīdzības un servisa grupai*, kam raksturīga savstarpējā palīdzība, orientācija uz klientu un servisu, vēlme un prasme pakalpot (Ešenvalde, 1993). Apkopojot zinātnieku viedokļus personālrесурсu kvalitātes jomā, autore secina, ka viesmīlības jomā personālrесурсu kvalitāti ietekmē ārējās vides faktori, tādi kā reglamentējošā likumdošana un normatīvie akti valstī, pastāvošā izglītības sistēma, starptautiskās, valsts, pašvaldību atbalsta programmas, uzņēmuma mērķi un stratēģija un iekšējie jeb subjektīvie faktori, kurus var iedalīt divās grupās: indivīda dzīves laikā iegūtās kvalitātes (izglītība un kvalifikācija, pieredze u.c.) un iedzimtās kvalitātes (dabiskais reakcijas un uztveres ātrums, mācīšanās, apguves spējas u.c.). Viesmīlības nozares darbinieku kvalitāti ietekmējošos faktoros autore apkopojusi 2. attēlā.



Avots: autorei veidota konstrukcija

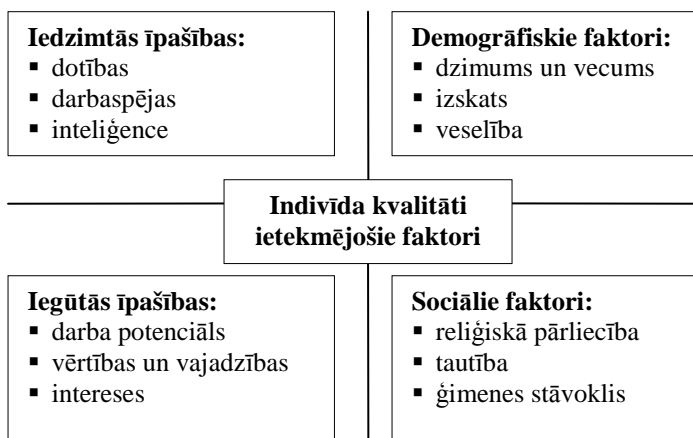
2. att. Personālrесурсu kvalitāti ietekmējošie faktori

Turpmākajās promocijas darba nodaļās personālrесурсu kvalitāti ietekmējošo faktoru sistematizācija, analīze un novērtējums veikts, balstoties uz 2. attēlu.

Viesmīlības uzņēmumu personāla sociālpсихолоģiskais portrets

Līdztekus tiešajiem pienākumiem, kurus personālam uzticēts veikt, profesijā nepieciešams pārvaldīt kopīgās, specifiskās un vispārējās prasmes. Ja *kopīgās* un *specifiskās prasmes* vairāk attiecināmas uz konkrēto profesiju un nozari kopumā un apgūstamas mācību procesā (piem., strādāt ar iekārtām, pārzināt ēdienkarti, servēt galdu), tad *vispārējās prasmes* vairāk attiecināmas uz indivīda personīgo īpašību attīstīšanu — spēju komunicēt, sadarboties ar apmeklētājiem un kolēģiem, strādāt grupā, spēt vadīt kolektīvu. Vispārējās prasmes tiek sauktas arī par *sociālo kompetenci*. Sociālā kompetence veidojas un attīstās visa cilvēka mūža garumā (Garleja, 2006). Ražošanā nodarbināto personālrесурсu (pavāru, konditoru) prasmēm vairāk jābalstās uz specifiskām prasmēm, un būtiskāki ir endogēnie faktori, bet apkalpojošās jomas personālrесурсiem noteicošās ir vispārējās prasmes un eksogēno faktoru kopums. IZanalizējot indivīdam nepieciešamās īpašības viesmīlības pakalpojuma nodrošināšanas procesā, autore izveidojusi 4 galvenās

personālresursu kvalitāti raksturojošās grupas: iedzīmtās, iegūtās īpašības, demogrāfiskie un sociālie faktori (3. attēls)



Avots: autore veidota konstrukcija

3. att. **Personālresursu kvalitāti raksturojošie faktori**

Līdztekus jau minētajiem ietekmes faktoriem būtiska ir amata pievilcība, ko nosaka profesijas prestižs, izpildes grūtības pakāpe, nepieciešamās zināšanas un prasmes, arī pašcieņa, pienākumi, iepriekšējā pieredze, izpildes veiksmes un neveiksmes, individuālas īpatnības. Viesmīlības nozarē lielākoties nodarbināti gados jauni cilvēki, kam būtiska ir profesijas publiskā pievilcība un sabiedrības viedoklis par to. Izstrādājot izglītības programmas uzdevumus Lielbritānijā, kā viens no uzdevumiem tika apzināts karjeras tēla spodrināšana viesmīlības industrijā (Amoan, Baum, 1997). Mūsdienu dinamiskajā laikmetā informācijas tehnoloģiju ietekme uz uzņēmējdarbības procesiem netiek apšaubīta, taču ne vienmēr tiek pietiekami novērtēta no uzņēmēju puses. Informācijas tehnoloģijas ne tikai izmaina pakalpojumu raksturu un informācijas apmaiņas ātrumu, tās ietver arī jaunus tehnoloģiskos procesus un iekārtas, tehnoloģiskās idejas, inovācijas, jaunas zināšanas. Informācijas tehnoloģiju straujā attīstība izmaina zināšanu traktējumu tūrismā un aizvien vairāk dažādo darbaspēka pamatprasības atšķirīgās valstīs, tās ietekmē veidojas jaunas ražotāju/patērētāju attiecības, jauna dzīvesveida nostiprināšanās. Viesmīlības pakalpojumu nodrošināšanas procesu nepieciešams uzturēt kopsolī ar visjaunākajām tehnoloģijām un virzieniem, un svarīgi, lai arī darbinieku izglītošanas process attīstās gan atbilstoši tūrisma dinamikai, gan izglītības videi, taču no otras puses — būtiski, lai samazinātos jūtīgums pret nemītīgajām pārmaiņām tūrisma nozarē un būtu iespējams radīt stabilu vidi, kurā piesaistīt un saglabāt darbaspēku (Amoan, Vannesa, Baum, 1997, Boella, 1996).

1.3. Personālresursu politika tūrismā

Apzinoties personālresursu nozīmīgumu viesmīlības produkta radīšanas procesā, zinātnieki vienlaikus uzsver valsts būtisko lomu plānošanas un kontroles procesu nodrošināšanā (Clark, 1998, Ukolovs, Mass, Bistrjakovs, 2006, Shurland, 2002). Tūrisma izglītības politika nedrīkst būt atrauta no tūrisma politikas valstī, tomēr vienlaicīgi tai jābūt brīvai no politikas, norāda S. Georgs (*S. Georg*) no ASV. Izglītība un apmācība ir būtisks priekšnoteikums tūrisma attīstībai valstī, diemžēl izglītības loma bieži netiek novērtēta, formulējot un plānojot tūrisma politiku, un, pat ja plānošanas procesā cilvēkresursu jautājumi tiek apzināti, īstenojot tūrisma politiku, tie tiek ignorēti (Clark, 1998). Arī Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģijas pamatprincipos (2009) norādīts, ka tikai valsts aktīva līdzdalība ieguldījumos cilvēkkapitāla saglabāšanā un politiska atbildība aktīvas, konkurētspējīgas sabiedrības veidošanā nākotnē var nodrošināt eventuāli pieaugošu tūristu skaitu ilgākā laika periodā. Autore piekrīt pētnieku apgalvojumiem, ka personālresursu attīstībai tūrismā, no vienas puses, jābūt saskaņotai ar tūrisma attīstības stratēģijām un plāniem, no otras puses, jāseko valsts mūžizglītības programmām, un valdībai ir jāuzņemas galējā atbildība, formulējot tūrisma politikas un tūrisma izglītības politikas mērķus.

Viesmīlības uzņēmumi Latvijā, tāpat kā citviet Eiropā, kopumā ierindojami mazo un mikrouzņēmumu kategorijā (detalizētāka informācija promocijas darba 3. nodaļā), kam raksturīga augsta personālresursu izmantošanas intensitāte. Mazo un mikrouzņēmumu, ģimenes uzņēmumu personālresursu apmācība nav tikai Latvijas valstij raksturīga problēma. Lielbritānijas profesionālās izglītības pārstāvji uzsver, ka maz ir veikti pētījumi un izdoti raksti par apmācību un cilvēkresursu attīstības vajadzībām mazo uzņēmumu īpašniekiem/vadītājiem un viņu darbiniekiem, vēl mazāk ir pēģināts pašu ģimenes un mazo uzņēmumu attīstība Anglijā (Metley, 2002). Līdz ar to ir izveidojusies situācija, ka lielo uzņēmumu darbinieki ir izglītotāki, kvalificētāki un kvalitātes līmenis, ko viņi var piedāvāt viesiem, ir augstāks — mazais uzņēmums atpaliek pakalpojumu un servisa līmeņa nodrošināšanā. Vajadzīga īpaša apmācību programma, kas pieejama šai mērķa grupai, ar elastīgu studiju priekšmetu plānu un moduļu saturu.

Personālresursu plānošanas teorētiskie pētījumi aizsākušies jau 19. gadsimta vidū. Nozīmīgāko cilvēkresursu politikas plānošanas teorētiku, zinātnieku atzinumi tiek plaši izmantoti arī mūsdienu personālresursu teorijās un pētījumos: Henrijs Fajols (*Henri Fayol*, 1841–1925), Frederiks Teilors (*Frederick W. Taylor*, 1856–1915), Rensis Likerts (*Rensis Likert*, 1903–1981), Duglass Makgregors (*Douglass McGregor*, 1906–1964), Frederiks Hercbergs (*Frederick Herzberg*). Uzņēmumos personālresursu politika tikusi novērtēta jau kopš pagājušā gadsimta 60. gadiem, kad, ietekmējoties no Maslova un Hercberga teorijām, par būtiskāko faktoru tika atzīts personāls sociālajā sistēmā. Roberts Bleiks un Jane Mouth kā ietekmīgu ieroci personāla vadīšanai

izveidoja vadības tīkla shēmu — koncentrējoties uz personālu, vienlaikus uzņēmums koncentrējas uz rezultātu. Zinātnieki norādīja, ka augstākos ienākumus kompānija var sasniegt, tikai orientējoties uz darbinieku: apzinoties personāla vajadzības, izprotot attīstības dinamiku un efektīvas komandu darba uzbūves principus (Glass, 1998). Attīstība ir izmaiņu process ar noteiktu ievirzi, kuru uzņēmumos iespējams kontrolēt un virzīt, izmantojot personālpolitikas elementus (Vedins, 2008).

Darbaspēka izmaksas viesmīlības uzņēmumos veido vienu no lielākajām izmaksu kategorijām, tādējādi personālresursu politika ir neatņemama organizācijas vadības un plānošanas sastāvdaļa, kas sastāv no vairākiem komponentiem: atlases, iecelšanas amatā, apmācības un attīstības kompānijas un indivīda vajadzību apmierināšanai, zināšanu pārneses un izplatīšanas (Boella, 1996). Vadītājam mazā mikrouzņēmumā vienlaikus jāpilda arī skolotāja, mentora un psihologa funkcijas, liekot notice darbiniekam pašam savām spējām un iedvešot pārliecību par rezultātu.

Apkopojot iepriekš minētos zinātnieku viedokļus viesmīlības personāla kvalitātes teorētisko aspektu jomā, autore secina, ka viesmīlības personālresursu kvalitātes nodrošināšanā būtiska ir līdzsvarota, saskaņota un koordinēta valsts, pašvaldību un uzņēmumu darbība, ko koordinē vienota ilgtermiņa stratēģija, un personālresursu atbalsta politika valsts, pašvaldību un uzņēmumu līmenī.

2. UZŅĒMĒJDARBĪBU UN PERSONĀLRESURSU REGLAMENTĒJOŠAIS TIESISKAIS UN INSTITUCIONĀLAIS PAMATS

Nodaļā 15 lapas, 2 attēli un 4 tabulas.

Nodaļā analizēti tūrisma un viesmīlības uzņēmējdarbībai un viesmīlības personālresursu kvalitātei saistošie Eiropas Savienības un Latvijas tiesību akti, normatīvie un plānošanas dokumenti.

2.1. Tūrisma nozari reglamentējošie tiesību akti un plānošanas dokumenti

Promocijas darbā analizētie tiesību akti un plānošanas dokumenti, kuri tiešā veidā ietekmē viesmīlības uzņēmējdarbību un nodarbinātību nozarē, klasificēti 4. attēlā.

Galveno normatīvo aktu kopums, kuri attiecināmi tieši uz viesmīlības uzņēmējdarbību Latvijā, ir neliels, jo viesnīcu un ēdināšanas uzņēmumu darbība nav reglamentētā profesionālā darbība. Kā jebkura cita veida uzņēmējdarbības uzsākšanu un attīstīšanu Latvijā, to regulē uz LR uzņēmējdarbību attiecināmo likumu un normatīvo aktu kopums, tādēļ turpmāk promocijas darbā sniegtajā likumdošanas aktu pārskatā un analizē tiks izvērtēti tikai tūrisma nozari, pārtikas apriti un personālresursu kvalitāti reglamentējošais tiesiskais pamats.

| Eiropas Savienības likumdošanas akti | | | | |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|--|
| Tūrisma nozari reglamentējošie | | | Personālrесursu kvalitāti reglamentējošie | |
| ↓ | | | | |
| Latvijas Republikas likumdošanas akti | | | | |
| Tūrisma un viesmīlības uzņēmējdarbību reglamentējošie | | | Personālrесursu kvalitāti reglamentējošie | |
| Uzņēmējdarbību reglamentējošie | Tūrisma nozari reglamentējošie | Pārtikas apriti reglamentējošie | Viesmīlības personāla kvalifikāciju reglamentējošie | Arodapmācību uzņēmumos reglamentējošie |

Avots: autores apkopota un veidota konstrukcija pēc LR un ES tiesību aktiem

4. att. **Uzņēmējdarbībai un personālrесursu nodrošinājumam saistošie starptautiskie un LR tiesiskie un normatīvie dokumenti**

Latvija ir pilntiesīga Pasaules Tūrisma organizācijas locekle, un likums „Par Pasaules Tūrisma organizācijas statūtiem” (2003) nosaka, ka Latvija ir pieņēmusi un akceptējusi PTO statūtus un turpmākā darbība tiek organizēta saskaņā ar šiem statūtiem. Izstrādājot tūrisma nozares plānošanas dokumentus Latvijā, saistošas ir ES starptautiskās konvencijas, tiesību akti un starpvaldību un starpresoru līgumi. Ņemot vērā tūrisma lielo lomu ES ekonomikā, Eiropas Komisija 2006. gadā pieņēma dokumentu „Ziņojums par atjaunināto ES tūrisma politiku — veidojot spēcīgāku Eiropas tūrisma partnerību attīstību”, kura galvenais mērķis ir uzlabot Eiropas tūrisma nozares konkurētspēju un radīt vairāk darbavietu, veicinot tūrisma noturīgu izaugsmi Eiropā un pasaulē. Projekts *Padomes secinājumiem par atjauninātu ES tūrisma politiku* aicina dalībvalstis īpašu uzmanību pievērst personālrесursu uzlabošanai, izmantojot apmācības un kvalifikācijas pilnveides pasākumus, tālākizglītību; pēc iespējas pilnvērtīgāk izmantot Eiropas finanšu instrumentus, kas pieejami ar tūrisma saistītiem projektiem (Atjaunināta ES tūrisma politika, 2006). *Noturīgas un konkurētspējīgas Eiropas tūrisma nozares programma* (2007), aicina atrast līdzsvaru starp tūrisma galamērķu pastāvīgu attīstību un vides aizsardzību, no vienas puses, un konkurētspējīgas ekonomiskās darbības attīstību, no otras puses.

Latvijā likumu un normatīvo aktu prasības, kas attiecināmas tieši uz tūrisma nozari, tostarp viesmīlības uzņēmējdarbību, ir definētas vienīgajā nozares likumā — Tūrisma likumā (1998), kas ir saistošs visiem tūrisma pakalpojumu sniedzējiem valstī. Likumā iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Padomes 1990. gada 13. jūnija direktīvas 90/314/EEC. Likumā definēta tūrisma politika, tās mērķi un uzdevumi, īstenošanas veidi un valdības kompetences, tostarp kā viens no uzdevumiem likuma 3.1. punktā minēts „veicināt sniegto tūrisma pakalpojumu kvalitātes un tūrisma nozarē strādājošo kvalifikācijas paaugstināšanu”. Likums nenosaka īpašas prasības uzņēmējdarbības uzsākšanai

un attīstīšanai viesmīlības uzņēmumiem. Vairāki MK noteikumi, kas reglamentē tūrisma jomu (MK not. Nr. 943, MK not. Nr. 226, MK not. Nr. 67 MK not. Nr. 1017) nosaka tūrisma pakalpojumu sniedzēju reģistrēšanos, informācijas par ārvalstu tūristiem ievākšanu, kompleksa tūrisma pakalpojuma īstenošanu u.c. Tūrisma politiku regulē arī LR tiesību akti, kas attiecas uz attīstības plānošanu, resursu izmantošanu un vides aizsardzību, uzņēmējdarbību, nodokļiem, vīzām, patērētāju tiesību aizsardzību, atbilstības novērtēšanu u.c. jomām.

Plānojot tūrisma attīstību, Latvijai ir saistoši Eiropas Komisijas tiesību akti un attīstības programmas. Latvijā tūrisma nozares plānošanas dokumenti tiek dalīti īstermiņa un vidēja termiņa plānošanas dokumentos. Līdz 2009. gada 4. ceturksnim joprojām nav pabeigts darbs pie nākamo periodu plānošanas dokumenta *Latvijas Tūrisma attīstības pamatnostādnes 2009.–2015. gadam*. Līdz ar to 2009. gadā joprojām spēkā ir *Latvijas Tūrisma attīstības pamatnostādnes 2004.–2008. gadam* (EM, 2009). Tāpat arī *Latvijas Tūrisma attīstības rīcības plāns 2009.–2010. gadam* 2009. gada beigās vēl nav aktuāls. *Latvijas Tūrisma attīstības rīcības plāna projektā 2009.–2015. gadam* personālrесursu attīstībai būtiski pasākumi un aktivitātes netiek plānotas, kaut arī Pasaules tūrisma organizācijas pārstāvji kā vienu no instrumentiem, lai pārvarētu pasaules ekonomiskās krīzes sekas, vairākkārt uzsvēruši efektīvas personālvadības un apmācības lomu (Carvao S., 2009).

Tūrisma attīstības valsts politikas īstenošanu Latvijā nodrošina Tūrisma attīstības valsts aģentūras (TAVA). TAVA darbības nodrošināšanai ir izstrādāta *Tūrisma attīstības valsts aģentūras darbības stratēģija 2007.–2009. gadam*, kur līdztekus citiem uzdevumiem 14.4. punktā paredzēts uzlabot tūrisma pakalpojuma kvalitāti, jo veiktajā stipro/vājo pušu analizē secināts, ka kavējoši faktori Latvijas tūrisma attīstībai ir:

- nepietiekamas tūrisma nozares darbinieku uzņēmējdarbības, vadības, informācijas, tehnoloģiju un personālvadības un svešvalodu zināšanas;
- zema Latvijas tūrisma uzņēmumu darba piedāvājuma konkurētspēja ar esošo darba piedāvājumu ārzemēs;
- kvalificētu tūrisma nozares darbinieku aizplūšana no Latvijas;
- zema tūrisma produkta konkurētspēja, ko rada arī nepietiekama tūrisma pakalpojumu un personāla kvalitāte.

Stratēģijā norādīts, ka straujais tūrisma pakalpojumu pieprasījuma pieaugums ir izraisījis tūrisma pakalpojuma kvalitātes samazināšanos, un, neveicot pasākumus tā papaaugstināšanai, pastāv risks pasliktināties Latvijas tūrisma tēlam kopumā (TAVA, 2007). Tomēr, izvērtējot stratēģijā plānotos un darbības periodā realizētos pasākumus personālrесursu kvalitātes pilnveides jomā, autore secina, ka plānveidīgu un mērķtiecīgu tūrisma nozares dalībnieku izglītošanu Tūrisma attīstības valsts aģentūra stratēģijas realizācijas periodā nav veikusi. Līdztekus Darbības stratēģijai tika izstrādāta arī *Tūrisma attīstības valsts aģentūras mārketinga stratēģija 2006.–2010. gadam*, kur norādīti TAVA galvenie stratēģiskie mērķi un uzdevumi to sasniegšanai, un šajā stratēģijā

neparādās aktivitātes saistībā ar personālresursu kvalitātes paaugstināšanu (TAVA, 2006).

2.2. Pārtikas apriti reglamentējoši likumi un normatīvie akti

Latvija kopš 1992. gada ir FAO (*Food and Agriculture Organization of the United Nations*) dalībvalsts un saņem arī *Codex Alimentarius* komisijas izstrādātos standartus un rekomendācijas. Latvija ir uzņēmusies starptautiskās saistības un piekritusi, ka valsts tiesību akti tiks pielāgoti ES tiesību aktiem.

LR Pārtikas aprites uzraudzības likums noteic, ka pārtikas apriti reglamentējošie likumi un normatīvie akti ir saistoši visām pārtikas aprītē iesaistītajām personām, definējot, ka *pārtikas aprite* ir visas darbības ar pārtiku no tās ieguves līdz patēriņam. Tādējādi ikvienam viesmīlības uzņēmumam, nodrošinot viesim ēdināšanas pakalpojumus, ir saistoši likumi un normatīvie akti, kas regulē pārtikas apriti. To prasības ir vērstas uz higiēnas normu ievērošanu pārtikas uzņēmumos, kā arī uz produkcijas standartu un obligāto nekaitīguma prasību saskaņošanu.

Kopš Latvijas iestāšanās ES Latvijai ir saistoša Eiropas Parlamenta un Padomes *Regula (EK) Nr. 178/2002*, kura paredz vispārīgus pārtikas aprites tiesību aktu principus. Viena no nozīmīgākajām regulām, kuras prasības ir saistošas ēdināšanas uzņēmumiem, ir 2004. gada 29. aprīlī pieņemtā *Regula (EK) Nr. 852/2004 par pārtikas produktu higiēnu*. Regula nosaka:

- pārtikas nekaitīgumu nodrošināšanas pamatprincipus;
- kontroles procedūras pārtikas aprītē iesaistīto atbilstības uzraudzībai;
- pārtikas nekaitīguma procedūras balstītas uz HACCP principiem;
- pārtikas nekaitīguma sistēmas izveides principus.

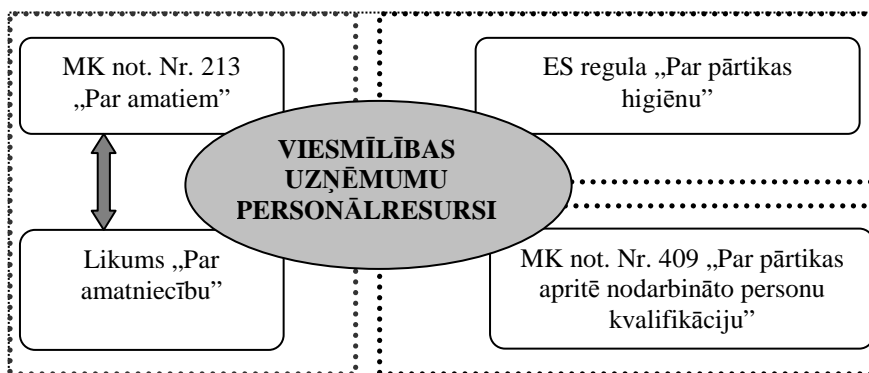
Kaut arī regulas prasības ir elastīgas un var tikt piemērotas atšķirīgi mazajiem un mikrouzņēmumiem, tomēr Latvijā nav nodrošināta normatīvā bāze, kas ļautu piemērot šos elastīgos regulas nosacījumus atkarībā no uzņēmuma veida un lieluma. Līdztekus minētajām regulām viesmīlības uzņēmumiem ir saistošas arī citas ES regulas produktu ražošanai, pārtikas nekaitīguma nodrošināšanai.

Ēdināšanas pakalpojumu nodrošināšanai viens no galvenajiem LR likumiem ir *Pārtikas aprites uzraudzības likums*. Likuma mērķis ir nodrošināt kvalitātes un cilvēka dzīvībai un videi nekaitīgas pārtikas apriti, novēršot risku, veicinot tirdzniecību un aizsargājot patērētāju intereses (Pārtikas aprites..., 1998). No Pārtikas aprites likuma izriet vairāki MK noteikumi, kas nosaka procedūras, kas veicamas gan pārtikas uzņēmumiem, gan uzraudzības iestādēm.

2.3. Viesmīlības uzņēmumu personāla kvalifikāciju reglamentējošā likumdošana

Latvijas likumdošanā īpašas prasības viesmīlības uzņēmumos nodarbināto kvalifikācijai attiecināmas tikai uz personālu, kas iesaistīts kādā no pārtikas aprites posmiem — ražošanā, tirdzniecībā vai sagādē. Ēdināšanas uzņēmumos, tostarp viesnīcās, atbilstoši veicamajiem darba pienākumiem ir nepieciešams

noteikts profesionālās kvalifikācijas līmenis, ko apliecina konkrēts profesionālās izglītības dokuments (MK noteikumi Nr. 409, 2005). Minētajos MK noteikumos norādīts, ka, ja darbinieks uzņēmumā ieņem amatu atbilstoši 4. un 5. profesionālās kvalifikācijas līmenim, tam ir nepieciešama profesionālā izglītība pārtikas nozarē. Tomēr, analizējot MK noteikumus Nr. 409 saistībā ar citu likumdošanu (LR likumiem, MK noteikumiem, ES regulām) un pašreizējo situāciju darba tirgū, novērojamas vairākas neatbilstības un pretrunas (5. attēls). Minētās neatbilstības un pretrunas detalizētāk analizētas tālāk.



Avots: autores konstrukcija

5. att. Pretrunas viesmīlības uzņēmumu personālrresursu kvalifikāciju reglamentējošajā likumdošanā

Pretrunas pastāv starp MK noteikumiem Nr. 409 un ES regulām *Par pārtikas higiēnu* un starp MK noteikumiem Nr. 409 un likumu *Par amatniecību*, un MK noteikumos Nr. 213 *Par amatiem*. Tāpat jānorāda, ka pretrunas pastāv starp MK noteikumiem Nr. 409 un reālo situāciju Latvijas darba tirgū.

Saskaņā ar Profesionālās izglītības likumu *profesionālās kvalifikācijas līmenis* ir teorētiskā un praktiskā sagatavotība, kas dod iespēju veikt noteiktai sarežģītības un atbildības pakāpei atbilstošu darbu. Analizējot MK noteikumus Nr. 409, redzams, ka pavāra, konditora darba pienākumi un atbildība atbilst 3. vai 4. kvalifikācijas līmenim, bet šefpavāra un/vai vadītāja — 4. kvalifikācijas līmenim. Minētajos noteikumos norādīts, ka, ja darbinieks ieņem amatu atbilstoši 4. un 5. kvalifikācijas līmenim, tam ir nepieciešama profesionālā izglītība pārtikas nozarē. No tā izriet, ka šefpavāra, pavāra ieņemamie amati atbilst reglamentētai profesionālai darbībai. Minimālās prasības reglamentēto profesijām nosaka likums *Par reglamentētajām profesijām un profesionālās kvalifikācijas atzīšanu*. Tomēr šajos sarakstos nav atrodamas darbības saistībā ar ēdināšanas pakalpojumiem un pavāru, konditoru profesijām.

Minētie MK noteikumi disharmonē arī ar vispārējām ēdināšanas uzņēmumu attīstības tendencēm pasaulē. Citviet Eiropā ir salīdzinoši vienkārši atvērt

ēdināšanas uzņēmumu, tā ir iespēja uzsākt uzņēmējdarbību jebkura vecuma uzņēmējam bez lieliem kapitālieguldījumiem, bez attiecīgās kvalifikācijas un diploma. Lai atvērtu ēdināšanas uzņēmumu, tiesību akti nosaka vienīgi obligāto higiēnas pamatu apmācību (Meriot, 2000).

Pēc MK not. Nr. 409 pieņemšanas, nozares speciālisti pauduši viedokli arī par pastāvošajām pretrunām starp minētajiem noteikumiem un ES regulām. Latvijai, tāpat kā citām ES dalībvalstīm, saistoša ir Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 852/2004 (2004. gada 29. aprīlis) *Par pārtikas produktu higiēnu*, tomēr ES regula nosaka, ka pārtikas aprītē iesaistītie darbinieki ievēro visas dalībvalsts tiesību aktu prasības, kas attiecas uz pārtikas nozarēs strādājošu personu apmācības vai izglītības programmām. Tādējādi formāli MK noteikumi Nr. 409 nav pretrunā ar ES likumdošanas prasībām. Tomēr daļēji varētu piekrist, ka pārspilējumi, kas noteikti MK noteikumos, ir pretrunā ar situāciju, kāda šobrīd vērojama Latvijas darba tirgus nozarē.

Pavārs un konditors ir profesijas, kas tiek uzskatītas par amatniecību, norādīts likumā *Par amatniecību* un MK not. Nr. 213 *Par amatiem*. No minētajiem noteikumiem izriet, ka darba uzsākšana vai pakalpojumu sniegšana amatniecības profesijās praktiski ir nereglamentēta. Izvērtējot likumu *Par amatniecību* un MK not. Nr. 213, tiek secināts, ka pastāv pretrunas starp MK not. Nr. 409 un iepriekš minēto likumu, definējot pavāra, konditora profesijas un pakalpojumu sniegšanu, kas kā amatniecības profesijas netiek reglamentētas.

Pretrunas pastāv arī saistībā ar izglītības programmām — lielāko daļu no Latvijas izglītības programmām, kas neattiecas uz augstāko izglītību, var uzskatīt par *reglamentēto izglītību*, jo tās vai nu apstiprina attiecīgās ministrijas, vai arī to saturu nosaka oficiāli izglītības standarti. Šī situācija rada problēmas profesionālo kvalifikāciju atzīšanai Eiropas kontekstā *de facto* tām profesijām, kas formāli nebūtu uzskatāmas par reglamentētām. Tā kā pretrunīgs ir jautājums par ēdināšanas uzņēmējdarbībā iesaistīto profesiju statusu, nav arī skaidrs, kā paredzēts nodrošināt citā ES dalībvalstī ēdināšanas jomā iegūto profesionālo kvalifikāciju atzīšanu Latvijā un vai būtu jāpiemēro *de facto* vai *de iure* profesionālā atzīšana.

2.4. Arodapmācību uzņēmumos reglamentējošie tiesiskie akti

Ar 2005. gada septembri visā Eiropas Savienībā stājusies spēkā Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1552/2005 *Par statistiku, kas attiecas uz arodapmācībām uzņēmumos*. Līdz 2010. gadam ES vidējam rādītājam attiecībā uz piedalīšanos mūžizglītībā vajadzētu būt vismaz 12.5% pieaugušo darbaspējīgā vecumā. Vairākas Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas ((EK) Nr. 452/2008, Nr. 322/97 (17.02.1997.), (EK) Nr. 198/2006 (2006)) norāda, kā apsekojama un salīdzināma statistiskā informācija par arodapmācību uzņēmumos, kas Kopienas līmenī ir būtiska, lai izstrādātu izglītības un mūžizglītības stratēģijas un uzraudzītu to īstenošanas gaitu. Latvijas viesmīlības uzņēmumos īstentās personāla apmācību politikas novērtējums pēc Padomes Regulā

Nr. 1552/2005 izstrādātajiem mūžizglītības novērtēšanas kritērijiem, izmantojot autores pētījuma datus, atspoguļots promocijas darba 5. nodaļā.

Latvijas viesmīlības uzņēmumos personālrесursu apmācību un kvalifikāciju atbilstību Eiropas Padomes Regulu un Latvijas Republikas likumu prasību normām uzrauga un kontrolē valsts pārvaldes iestādes. Tiesību aktos noteiktās obligātās personālrесursu apmācības jomas ir saistītas ar pārtikas drošību, ugunsdrošību un darba aizsardzību. Visam viesmīlības uzņēmuma personālam ir jāiziet instruktāža ugunsdrošībā un darba drošībā, pārtikas apritē iesaistītajiem reizi divos gados jānoklausās minimālais higiēnas kurss pārtikas apritē. Uzņēmuma vadītājam vai atbildīgajai personai atkarībā no uzņēmuma lieluma — profesionālās pilnveides programma (PPP) pārtikas nekaitīgumā, PPP ugunsdrošības (vai vismaz 20 stundu kurss) un PPP darba aizsardzības jomā.

3. VIESMĪLĪBAS UZŅĒMUMU RAKSTUROJUMS TŪRISMA NOZARES KONTEKSTĀ

Nodaļā 26 lapas, 11 attēli un 16 tabulas.

Nodaļā tiek veikta viesmīlības uzņēmumu darbības un attīstības makroekonomiskās situācijas izpēte, lai veidotos bāze personālrесursu kvalitātes jautājumu risināšanai. Promocijas darba pētniecības uzdevumu risināšanai autore izvēlējās šādus rādītājus: uzņēmumu pieauguma dinamika; pievienotās vērtības dinamika; personālrесursu izmaksas; kvantitāte u.c.

3.1. Tūrisma nozares, viesmīlības uzņēmumu makroekonomiskā attīstība

Viesmīlības uzņēmumu makroekonomiskā attīstība ir pakārtota tūrisma nozares izaugsmes tempiem Eiropā un pasaulē. Saskaņā ar Pasaules Tūrisma organizācijas (PTO) datiem tūrisma industrija šobrīd pretendē uz vienu no vadošajām vietām pasaules lielāko industriju vidū, veidojot 7% no kopējā pasaules eksporta. Par tūrisma straujo attīstību liecina arī darba vietu skaita pieaugums: Laika posmā no 2003. līdz 2007. gadam tas Eiropā vidēji palielinājies par 21.7%, bet nozares pievienotā vērtība mērāma 163 triljonos eiro (UNWTO, 2008). Tūrisms pasaulē 2008. gadā veidojis vislielāko darba vietu skaitu (183 milj.) — katru 10. darba vietu pasaulē, un tas tiek uzskatīts par nozari, kuras attīstība būtiski ietekmē vairāku citu ar to saistīto nozaru un līdz ar to arī visas tautsaimniecības attīstību, kā arī tas ir svarīgs reģionālās un sociālās attīstības faktors. Lai gan ilglaicīgā perspektīvā tūrismam, izvērtējot PTO prognozes, ir paredzama noturīga un samērā strauja izaugsme visos pasaules reģionos, tomēr 2008. gada pasaules banku un ekonomiskā krīze nopietni skārusi arī tūrisma un viesmīlības sektora attīstību.

Latvijā tūrisma nozare ir viena no ātrāk augošajām nozarēm. Līdz 2008. gada vidum tūrismu Latvijā raksturo straujš ārvalstu tūristu skaita pieaugums, vidējais ārvalstu tūristu pieaugums no 2002. līdz 2008. gadam bijis 16.1% gadā.

Strauji pieaudzis arī viesnīcās un citās naktsmītnēs apkalpoto viesu skaits — kopš 2002. gada vidēji par 15.4% (1. tabula).

1. tabula

Ārvalstu tūristu skaits Latvijā no 2002. līdz 2008. gadam

| Gads | Ārvalstu tūristi | | Uzturēšanās izmitināšanas mītnēs | |
|---------------|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | Tūristu skaits, tūkst. cilvēki | Ikgadējās izmaiņas, % | Viesu skaits, tūkst. cilvēki | Ikgadējās izmaiņas, % |
| 2002 | 2273 | - | 666 | - |
| 2003 | 2470 | 8.7 | 769 | 15.4 |
| 2004 | 3033 | 22.8 | 901 | 17.2 |
| 2005 | 3774 | 24.4 | 1 155 | 28.2 |
| 2006 | 4645 | 23.1 | 1 330 | 15.15 |
| 2007 | 5236 | 12.7 | 1 487 | 11.8 |
| 2008 | 5498 | 5.0 | 1 556 | 6.64 |
| Vidēji | - | 161 | - | 15.4 |

Avots: pētījuma autores aprēķini, izmantojot PVD, CSP datus

Kaut arī pēdējos gados tūrismā notikusi strauja attīstība visos reģionos, tomēr nozarē kopumā vērojams liels jutīgums pret ekonomisko, politisko un sociālo procesu norisēm valstī un pasaules mērogā. Inflācijai pēdējos gados bijusi liela ietekme uz viesnīcu pakalpojumu cenu pieaugumiem. Strauji pieaugošās plaša patēriņa preču cenas 2008. gada sākumā pasaulē bija augstākās kopš 1990. gadu beigām. (PTO, 2008). Līdz 2008. gada sākumam Latvijā un citās Baltijas valstīs bija vērojams liels darbaspēka trūkums, kas bija saistīts ar zemo darba samaksu nozarē un straujo darbaspēka migrāciju (CSP, 2009). Kopš 2008. gada 3. ceturkšņa Latvijā, līdzīgi kā citās ES valstīs, notiek strauja viesnīcās un restorānos nodarbināto atļaišana. Darba meklētāju skaits pret brīvo darba vietu skaitu attiecību 1:10, kā liecina NVA dati (NVA, 2009), un darba tirgus ir pārorientējies no darba ņēmēja uz darba devēju. Vadītāji turpmāk arvien lielāku uzmanību pievērsīs darba efektivitātei, personāla kvalifikācijai un tās paaugstināšanai, lai darba procesu padarītu produktīvāku un kvalitatīvāku pieaugošās konkurences apstākļos

3.2. Viesmīlības uzņēmumu ekonomiskais raksturojums Latvijas reģionos

Viesnīcu un restorānu pievienotās vērtības īpatsvaram tautsaimniecības nozaru struktūrā novērojams stabils ikgadējs pieaugums, kopš 2002. gada septiņos gados pieaugot no 1.2% līdz 1.6%. Strauji izaugsmes tempi bijuši arī pievienotai vērtībai uz vienu strādājošo, sasniedzot 8.4% pieaugumu (vidēji tautsaimniecībā 7.3%) jeb faktiskajās cenās Ls 12 390 uz vienu strādājošo. 2008. gada beigās Latvijā bija 491 izmitināšanas mītnes, t.sk. 256 ar ēdināšanas pakalpojumus sniedošiem uzņēmumiem, un 3902 atklāta tipa ēdināšanas uzņēmumi — kopumā 4393 viesmīlības uzņēmumi (2. tabula).

Viesmīlības uzņēmumu tīkls Latvijas reģionos 2008. gadā

| Reģions | Viesnīcas, viesu mājas | | | Ēdināšanas uzņēmumi | | Kopā | |
|-------------|------------------------|--------------------|--|---------------------|------------|-------------|------------|
| | skaits kopā | % no kopējā skaita | skaits, t.sk. ar ēdināšanas uzņēmumiem | skaits | % | skaits | % |
| Rīga | 118 | 24.0 | 44 | 2006 | 51.4 | 2124 | 48.3 |
| Pierīga | 127 | 25.9 | 53 | 691 | 17.7 | 818 | 18.6 |
| Vidzeme | 64 | 13.0 | 58 | 254 | 6.5 | 318 | 7.2 |
| Zemgale | 36 | 7.3 | 7 | 256 | 6.6 | 292 | 6.6 |
| Kurzeme | 96 | 19.5 | 54 | 389 | 10.0 | 485 | 11.0 |
| Latgale | 50 | 10.2 | 49 | 306 | 7.8 | 356 | 8.2 |
| Kopā | 491 | 100 | 256 | 3902 | 100 | 4393 | 100 |

Avots: pētījuma autores aprēķini, izmantojot PVD, CSP datus

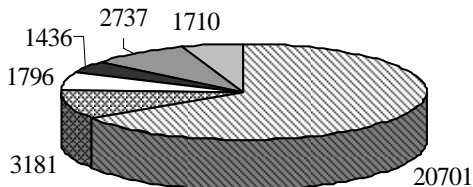
Puse no viesu izmitināšanas mītnēm ir koncentrētas Rīgā un Rīgas reģionā (49.9%), arī ēdināšanas uzņēmumu lielākais piedāvājums ir Rīgas reģionā (69.1%), kamēr pārējos reģionos to īpatsvars ir no 6.5% līdz 10.0%. Viesmīlības uzņēmuma koncentrācija Rīgas reģionā vērtējama kā likumsakarīga, jo ir atbilstoša iedzīvotāju un iebraukušo tūristu skaitam. Lai arī nozares uzņēmumu dinamiku ietekmē iedzīvotāju un tūristu pieprasījums, tomēr tā lielā mērā atkarīga arī no komersantu vēlmes uzsākt uzņēmējdarbību šajā jomā. Lielākā uzņēmēju aktivitāte ir Rīgas pilsētā un Pierīgas reģionā, kur ekonomiski aktīvo uzņēmumu skaits uz 1000 iedzīvotājiem sasniedz attiecīgi 68 un 49 uzņēmumus.

Pēc CSP datiem 2007. gadā Latvijā 87.8% uzņēmumu ir mikrouzņēmumi, kuros nodarbināto skaits nepārsniedz 9 cilvēkus un gada apgrozījums ir vienāds vai mazāks ar 1.4 milj. latu (CSP, 2009). Kā liecina autores veiktie pētījumi, arī viesmīlības uzņēmumi visbiežāk ir mikrouzņēmumi, kur nodarbināti 8 cilvēki un apgrozījums ir vidēji Ls 145 000 gadā.

Saskaņā ar mūsdienu vadīšanas teoriju, optimāls darbinieku skaits elementārā darba kolektīvā atbilst mazo grupu formulai 7 ± 2 , citi pārvaldes psiholoģijas eksperti uzskata, ka optimālais darbinieku skaits ir 12. Kolektīvs ar lielāku darbinieku skaitu ir grūtāk vadāms, bet kolektīvā ar mazāku nodarbināto skaitu biežāk rodas konfliktsituācijas (Vedins, 2008). Tomēr viesmīlības mikrouzņēmumos nelielais darbinieku skaits sarežģī to vadību, jo uzņēmumu strukturālā komplicētība un likumdošanas aktos noteikto prasību blīvums apgrūtina daudzo pienākumu sadali starp nedaudzajiem uzņēmuma darbiniekiem. 2007. gadā Latvijā viesnīcu un restorānu nozarē tika nodarbināti 2.7% no Latvijas darbaspējīgo iedzīvotāju skaita jeb 31 000 iedzīvotāji vairāk nekā 4000 uzņēmumos, no kuriem gandrīz puse ir Rīgā. Laika periodā no 2002. gada nodarbināto skaits palielinājies no 24 tūkst. līdz 31 tūkst.

Dati liecina, ka nodarbināto skaits nozarē, līdztekus uzņēmumu skaitam, ir bijis ikgadēji pastāvīgi augošs un vidēji gadā tas palielinājies par 5.4% jeb 1500–

1600 cilvēkiem. Rīgā nodarbināti ir 65% no visiem viesmīlības jomā nodarbinātajiem. Pārējos reģionos nodarbināto skaits svārstās no 1500 līdz 2700 reģionā (6. attēls).



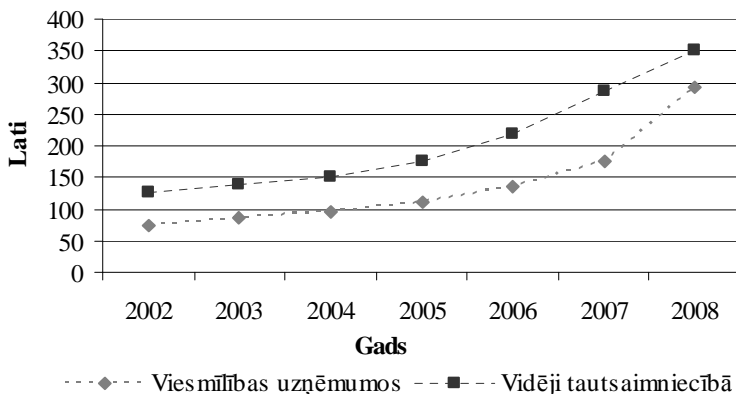
▣ Rīga ▤ Pierīga □ Vidzeme ■ Zemgale ▥ Kurzeme ▦ Latgale

Avots: CSP, pētījuma dati, autore konstrukcija

6. att. Viesmīlības uzņēmumos nodarbināto skaits Latvijas reģionos, 2007. gadā

Sākot ar 2008. gadu nodarbināto skaitu viesnīcās un restorānos CSP uzskaita kopā ar tirdzniecībā nodarbinātajiem, tādējādi precīzi noteikt nozarē nodarbināto dinamiku kopš 2007. gada nav iespējams, tomēr, ņemot vērā tūristu skaita un viesmīlības uzņēmumu pieaugumu, autore uzskata, ka arī nodarbināto skaitam līdz 2008. gada 4. ceturksnim bijis pieaugums.

Rīgā nodarbināti ir 65% no visiem viesmīlības jomā nodarbinātajiem. Pārējos reģionos nodarbināto skaits svārstās no 1500 līdz 2700 reģionā. Nozares vidējā alga veido tikai apmēram 60% no vidējās algas tautsaimniecībā, kas ir zemāk atalgotā darbības joma (7. attēls)



Avots: CSP, autore konstrukcija

7. att. Vidējā neto mēnešalga Latvijā no 2002. līdz 2008. gadam

Izmaksu samazinājums, kas balstīts tikai uz strādājošo algu samazinājumu, rada rezultātu, kāds vērojams nozarē — kvalificēta personāla trūkumu, bieža kadru

mainība. Latvijas darba devēju piedāvātais atalgojums viesnīcu un restorānu nozarē nav konkurētspējīgs ne tikai ES, bet arī Latvijas kontekstā. Pie šāda atalgojuma līmeņa nav iespējams piesaistīt kvalificētu darbaspēku, tāpēc nozares uzņēmumos Latvijā nereti aizstāj pamatdarbā strādājošos ar sezonas darbiniekiem un praktikantiem. Turklāt pēc Latvijas iestāšanās ES ir radušies labvēlīgi nosacījumi darbaspēka brīvai kustībai starp ES dalībvalstīm, ko izmanto arī speciālisti ar kvalifikāciju viesmīlības jomā. Piemēram, Īrijā, uz kuru visbiežāk dodas labāka atalgojuma meklējumos, minimālā darba alga no 2007. gada 1. janvāra ir EUR 1403 (Ls 986) (Eurostat, 2007). Īpaši kritiska situācija darba algas izmaksās vērojamas reģionos, kā liecina CSP informācija, vidējā mēneša bruto darba samaksa Latgales reģionā laika posmā no 2005. gada līdz 2008. gadam bijusi gandrīz divas reizes mazāka nekā Rīgā. Arī pārējos Latvijas reģionos atalgojums būtiski atšķiras no vidējās mēneša bruto darba samaksas Rīgā un Rīgas reģionā.

3.3. Viesmīlības uzņēmumu kvalitatīvais raksturojums

Līdztekus likumiem un normatīvajiem aktiem, kas regulē viesmīlības uzņēmējdarbību, Latvijas viesnīcu un restorānu asociācija izstrādājusi *Viesnīcu kvalitātes atbilstības novērtēšanas standartus*, kas nosaka viesnīcu un citu izmitināšanas mītņu kategorijas. Kvalitātes atbilstības novērtējums ir brīvprātīgs process, ko veic Viesnīcu un restorānu centrs un kura rezultātā viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītne saņem noteiktas kategorijas atbilstības sertifikātu. Apsekošanas komisija veic viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnes apsekošanu atbilstoši valsts standartu LVS 200-1+A1:2004, LVS 200-2+A1:2004, LVS 200-3+A1:2004, LVS 200-5:2000, LVS 200-6:2000 prasībām (LVRA, 2008). Latvijā pavisam uz 2008. gadu ir sertificēta 181 viesnīca, 137 nesertificētas (CSP, 2008). Visvairāk tiek sertificētas 3 zvaigžņu viesnīcas, no kurām Rīgā atrodas 11, reģionos 65. Kopš 2006. gada augusta Latvija iekļāvusies vienotā Ziemeļvalstu–Baltijas viesnīcu klasifikācijas sistēmā. Kaut arī sertificēšanas procedūrā paredzēts novērtēt pilnu pakalpojuma spektru, tomēr praktiski tiek vērtēts tikai materiālais viesnīcas produktu piedāvājums, lai novērtētu nemateriālā pakalpojuma kvalitāti, viesnīcu sertificēšanas komisijai būtu jāapseko uzņēmums kā *nezināmajam viesim*. Kaut arī brīvprātīgā Latvijas viesnīcu kvalitātes vērtēšanas sistēma ir panākusi atpazīstamību Latvijas un ārvalstu tūristu vidū un vērtējama kā objektīva un atbilstoša citviet pasaulē sniegto viesmīlības uzņēmumu pakalpojumu kategorijām, tomēr Latvijā ārvalstu tūristu vidū 2007. gadā veiktā aptauja par Latvijas tūrisma pakalpojumu cenas un produkta atbilstību parādīja, ka tikai puse no visiem respondentiem raksturo to kā labu (TAVA, 2007).

3.4. Viesmīlības uzņēmumu ārējās vides raksturojums

Pamatojoties uz iepriekšējās nodaļās veikto tūrisma nozares tiesiskās, institucionālās un normatīvās bāzes izvērtējumu, tūrisma, tostarp viesmīlības uzņēmējdarbības attīstības tendenču izvērtējumu Latvijā un pasaules kontekstā,

kā arī viesmīlības uzņēmumu un personālrесursu raksturojumu, interpretējot PEST analīzi, autore veikusi ārējās vides faktoru izvērtēšanu.

| Pozitīvie faktori | Negatīvie faktori |
|---|--|
| Ekonomiskā vide | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ strauja tūrisma attīstība nākotnē ▪ personālrесursu kvalitātes pieaugums ▪ pieaugoša pievienotā vērtība | <ul style="list-style-type: none"> ▪ tūristu skaita samazinājums ▪ zemais valsts finansējums pirktspējas samazināšanās ▪ pastiprināta darbinieku atlaišana ▪ zema darba samaksa ▪ nelabvēlīgā kreditēšanas politika ▪ komplicēta ES fondu administrēšana |
| Tiesiskā vide | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ bezvīzu režīms ▪ pievienošanās Šengenas līgumam ▪ prioritāte tūrisma attīstībai ▪ atsevišķu pašvaldību atbalsts | <ul style="list-style-type: none"> ▪ darbaspēka migrācija ▪ birokrātiskas procedūras vīzām ▪ specifiskas kvalifikācijas prasības ▪ normatīvo aktu prasību blīvums ▪ mainīga, nestabila likumdošana ▪ PVN likmes paaugstināšana |
| Sociālā vide | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ darbaspēka samazināšanās mainības | <ul style="list-style-type: none"> ▪ darbinieku migrācija ▪ iedzīvotāju patēriņa struktūras izmaiņas ▪ zems profesijas prestižs ▪ jauno speciālistu neatbilstība tirgum |
| Tehnoloģiskā vide | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ elastīga pārvaldes struktūra ▪ strauja tehnoloģiju attīstība ▪ strauja IT attīstība | <ul style="list-style-type: none"> ▪ vājš valsts tēla mārketingš ▪ pakalpojumu līmeņa samazināšanās ▪ augsts nemateriālā pakalpojuma īpatsvars ▪ smagi darba apstākļi ▪ nesabalansētas investīcijas |
| Dabas un kultūrvide | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ mazs apdzīvotības blīvums ▪ mērenais klimats ▪ bagāta un maz pārveidotā daba ▪ kultūrvēsturiskais mantojums ▪ arhitektūras mantojums ▪ tradīcijas un nacionālie svētki | <ul style="list-style-type: none"> ▪ nesakārtota infrastruktūra ▪ neprognozējami laika apstākļi ▪ piesārņotas upes, meži ▪ vietējo iedzīvotāju negatīvisms |

Lai novērtētu apkārtējās vides un viesmīlības uzņēmumu personālrесursu savstarpējo mijiedarbību, autore promocijas darbā veikusi analīzi izmantojot M. Portera piecu konkurences spēku modeli. Jaunu tehnoloģiju un produktu ieviešana uzņēmumos, atpazīstamu zīmolu ienākšana tirgū, strauja informācijas tehnoloģiju attīstība, pircēju dzīves stila un kvalitātes prasību izmaiņas veicina personālrесursu kvalitatīvu izaugsmi.

4. TŪRISMA UN VIESMĪLĪBAS PROFESIONĀLĀS IZGLĪTĪBAS POLITIKA

Nodaļā 22 lapas, 3 attēli un 9 tabulas.

Nodaļā tiek analizēti ES profesionālās izglītības politikas, izvērtēta profesionālās arodizglītības sistēma, jauno viesmīlības speciālistu sagatavošanas process un nodrošinājums Latvijā.

4.1. Izglītības veidi: formālā, neformālā un informālā izglītība

Eiropā ar izglītību saista trīs jēdzienus — formālā, neformālā un informālā izglītība. Formālā izglītība saistās ar skolām un mācību iestādēm un ietver pamatzglītības, vidējās izglītības un augstākās izglītības pakāpes (Izglītības likums). Neformālā izglītība saistās ar sabiedrības grupām un citām organizācijām, ir elastīgāka un ātrāk reaģē uz notiekošajām pārmaiņām darba tirgū. Savukārt informālā aptver atlikušo sfēru, piemēram, attiecības ar darba kolēģiem, draugiem, tā ir izglītošanās process mūža garumā, prasmes un zināšanas no ikdienas pieredzes (Coombs and Ahmed, 1974). Neformālās izglītības veidi pastāv ārpus formālās izglītības un veidojas kā reakcija uz formālās izglītības ierobežojumiem un nepilnībām, tādēļ to izpratnē būtiska ir formālās izglītības, tās ierobežojumu un nepilnību izpratne (Kravale, 2006). Tomēr daži autori uzskata, ka neformālās izglītības funkcijas ir nodrošināt izglītību tiem, kuriem nav iespējams to iegūt formālā ceļā. Autore nepiekrīt šim viedoklim, jo neformālā izglītība tiek uzskatīta par atsevišķu izglītības sistēmu, kurā ir daudz plašākas aktivitātes nekā formālajā izglītībā. Arodizglītībā, kas primāri balstās uz praktisko iemaņu apguvi un nostiprināšanu, informālajai izglītībai ir nenovērtējama loma. Viesmīlības uzņēmumos, līdzīgi kā daudzos citos uzņēmējdarbības veidos, informālā izglītība nereti ir jauno darbinieku izglītošanās pamatveids: aroda apgūšana norit, mācoties caur vērošanu uzņēmumā, strādājot un komunicējot, daloties pieredzē.

4.2. ES profesionālās izglītības politikas vēsturiskā veidošanās un ES dalībvalstīm saistošie reglamentējošie dokumenti

Profesionālās izglītības politikas veidošanas aizsākumi ielikti 1963. gadā, kad Eiropas Padome noteica soļus vienotas Eiropas politikas veidošanai. 1975. gadā tika izveidots Eiropas Profesionālās izglītības attīstības centrs — CEDEFOP, lai veicinātu informācijas apmaiņu un mācību standartu savstarpēju

salīdzināšanu. Būtiskāks pavērsiens ES profesionālās izglītības politikā tika sasniegts ar *Māstrihtas līgumu* 1993. gadā. Eiropas profesionālās izglītības politika tika noteikta līguma 127. pantā, kas bija daļa no Kopienas politikas. *Lisabonas stratēģijā* (2000. gada marts) norādīts, ka mācīšanās procesam jābūt pieejamākam, elastīgākam dažādām iedzīvotāju grupām (*Briges iniciatīva*, 2001; *Ahenes vienošanās*, 2002, Mūžizglītības memorands, 2002). Par nozīmīgu starptautiskās sadarbības intensificēšanā profesionālās izglītības jomā tiek uzskatīta *Kopenhāgenas deklarācija*, kas tika pieņemta 2002. gadā. Vienotu principu izveide, lai panāktu vienveidīgu atestācijas sistēmu; prasmju un kvalifikāciju uzlabošanas veicināšanu nozaru līmenī; vienotu principu izveide informālās, neformālās izglītības novērtēšanai.

2004. gada 14. decembrī *Māstrihtas Komunikē* iezīmēja jaunu posmu profesionālās izglītības attīstībā Eiropā. *Komunikē* uzsvēta tālākizglītības veicināšana un nodrošināšana mūžizglītības kontekstā. 2006. gadā LR Izglītības un zinātnes ministrija apstiprināja Latvijas gatavību ieviest EKI — Eiropas kvalifikāciju ietvarstruktūru, 2008. gadā oficiāli pieņemta Eiropā kvalifikācijas ietvarstruktūrai iekļauta „*Mūžizglītības politikas pamatnostādnes 2007.–2013. gadam*”. 2008. gadā Latvija pieņēma lēmumu neformālā veidā iegūtu zināšanu un prasmju atzīšanu prioritāri nodrošināt pieaugušajiem profesionālās kvalifikācijas iegūšanai bez nepieciešamības apmeklēt formālās izglītības programmas. Kaut arī Latvijā ir uzsākts neformālās izglītības atzīšanas sistēmas sagatavošanas process, tomēr vēl arvien nav izveidoti mehānismi, kas nodrošinātu neformālā un informālā ceļā iegūto zināšanu pielīdzināšanu

4.3. Profesionālās izglītības sistēmas raksturojums

Profesionālās izglītības likums nosaka Rietumu standartiem atbilstīgu profesionālās izglītības sistēmas kvalifikāciju, un līdz ar to mācību programmas ir kļuvušas starptautiski salīdzināmas. Latvijas izglītības sistēmā ir noteikti pieci profesionālās kvalifikācijas līmeņi darbam attiecīgajā nozarē.

Atkarībā no iegūstamās izglītības profesionālās izglītības programma tiek iedalīta:

- profesionālās pamatizglītības programmas;
- arodizglītības programmas;
- profesionālās vidējās izglītības programmas;
 - pirmā līmeņa profesionālās augstākās izglītības programmas;
 - profesionālās tālākizglītības programmas (Profesionālās izglītības likums, 1999).

Viesmīlības jomā ir izstrādāts 21 profesiju standarts. Aplūkojot viesmīlības nozares specialitātēs apstiprinātos standartus kopumā, jāsecina, ka tie ir sadrumstaloti un savā starpā atšķiras nebūtiski. Piemēram, ēdināšanas jomā izstrādāti šādi standarti:

- ēdināšanas pakalpojumu speciālists;
- ēdināšanas pakalpojumu organizators;
- restorānu pakalpojumu speciālists;

- viesmīlības pakalpojumu speciālists;
- restorāna pakalpojumu komercdarbinieks.

Viesmīlības izglītības īstenojamās programmas ir paredzētas gan pamatskolu, gan vidusskolu absolventiem. Saskaņā ar IZM datiem Latvijā 2008. gadā ir 84 valsts pakļautības pamata un vidējās profesionālās izglītības iestādes (4. tabula), kas kopumā realizē 163 arodizglītības, vidējās izglītības, profesionālās pilnveides un tālākizglītības programmas nozarē.

Mazajos un mikro viesmīlības uzņēmumos strādā 5–20 nodarbinātie, tie ir pavāri, viesmīļi, istabenes, administratori, bieži vienam nodarbinātajam jāveic vairāki pienākumi, notiek amata pienākumu apvienošana. Tāpēc jāizvērtē, vai lietderīgs ir tik specializēts un plašs programmu un standartu piedāvājums.

4.4. Profesionālās viesmīlības izglītības izvērtējums Latvijas reģionos

Lielāko izglītības iestāžu īpatsvaru veido valsts pārraudzībā esošās, taču Rīgas reģionā liels ir arī privāto izglītības iestāžu skaits. Gan attiecinot pret 10 000 darbspējīgajiem iedzīvotājiem, gan pret 100 viesmīlības uzņēmumiem, redzams, ka Rīgas reģionā profesionālās izglītības iestāžu skaita attiecība ir vismazākā (4. tabula).

4. tabula

Pamata un vidējo profesionālās izglītības iestāžu skaits viesmīlības specialitātēs 2008. gadā

| Reģions | Valsts | Pāsvaidī bu | Privātās | Kopā | Attiecība pret 10 000 darbspē- jīgiem iedzīvotājiem | Attiecība pret 100 viesmīlības uzņēmumiem |
|-------------|-----------|----------------|-----------|-----------|--|---|
| Rīga | 10 | 1 | 7 | 18 | 0.27 | 0.61 |
| Vidzeme | 10 | - | 3 | 13 | 0.62 | 4.08 |
| Kurzeme | 9 | - | - | 9 | 0.55 | 1.85 |
| Zemgale | 3 | 2 | - | 5 | 0.20 | 1.7 |
| Latgale | 9 | - | 2 | 11 | 0.35 | 3.08 |
| Kopā | 41 | 3 | 12 | 56 | vidēji 0.38 | vidēji 1.27 |

Avots: pētījuma autores aprēķini pēc PIA un CSP datiem

Pirmā un otrā līmeņa profesionālo augstāko izglītību Latvijā nodrošina 3 augstākās izglītības iestādes, kas atrodas dažādos reģionos. Laika posmā no 2001. līdz 2005. gadam augstskolās gadā vidēji tika sagatavoti 99 viesmīlības uzņēmumu vadītāji, bet kopš 2006. gada absolventu skaits pieaug gandrīz divas reizes, jo Vidzemes augstskolā un Latvijas Lauksaimniecības universitātē viesmīlības uzņēmumu vadītāju kvalifikāciju iegūst arī nepilna laika studējošie. Lai novērtētu valsts finansēto izglītības iestāžu atdevi, tiek izmantots vidējais audzēkņu skaits, kas beiguši mācības laika posmā no 2002. līdz 2008. gadam profesionālajās izglītības iestādēs, iegūstot kvalifikāciju (5. tabula). Vidēji gadā viesmīlības programmas absolvē 1299 jaunie speciālisti, un to skaits būtiski nav mainījies pēdējo 5 gadu laikā. Lielākais pārsvars sagatavoto viesmīlības

speciālistu vidū ir Rīgā un Pierīgas reģionā (36.6%), pārējos reģionos personālrесursu nodrošinājums darba tirgum pēc vidējās profesionālās izglītības absolvēšanas vērtējams kā līdzīgs un svārstās robežās no 12% līdz 19%.

5. tabula

**Absolventu skaits viesmīlības specialitātēs Latvijas reģionos
2002., 2005., 2008. gadā**

| Reģions | Gads | | | Vidējais absolventu skaits | Absolventu īpatsvars reģionos % |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|---------------------------------|
| | 2002 | 2005 | 2008 | | |
| Rīga un Pierīgas reģions | 458 | 508 | 455 | 476 | 36.64 |
| Vidzemes reģions | 101 | 158 | 232 | 164 | 12.6 |
| Kurzemes reģions | 162 | 215 | 246 | 208 | 16.0 |
| Zemgales reģions | 274 | 236 | 255 | 255 | 19.6 |
| Latgales reģions | 163 | 198 | 227 | 196 | 15.9 |
| Kopā | 1158 | 1315 | 1415 | 1299 | 100 |

Avots: pētījuma autores aprēķini pēc IZM datiem

Izvērtējot absolventu skaitu attiecībā pret viesmīlības uzņēmumu skaitu, vidēji valstī katram uzņēmumam pēdējo četru gadu laikā ir ticis sagatavots viens jauns speciālists (6. tabula).

6. tabula

**Vidējais absolventu skaits pret viesmīlības uzņēmumiem Latvijas reģionos
no 2002. līdz 2008. gadam**

| Reģioni | Vidējais audzēkņu skaits 2002.–2008. | | Viesmīlības uzņēmumu skaits 2008. gadā | Absolventi pret viesmīlības uzņēmumiem |
|------------------------|--------------------------------------|-------------|--|--|
| | uzņemti | absolvējuši | | |
| Rīga, Pierīgas reģions | 695 | 476 | 2942 | 0.16 |
| Vidzemes reģions | 366 | 164 | 318 | 0.52 |
| Kurzemes reģions | 342 | 208 | 292 | 0.71 |
| Zemgales reģions | 333 | 255 | 485 | 0.52 |
| Latgales reģions | 372 | 196 | 356 | 0.55 |
| Kopā | 2108 | 1299 | 4393 | 0.26 |

Avots: pētījuma autores aprēķini, izmantojot IZM, CSP datus

Rīgā profesionālo izglītības iestāžu un to piedāvāto programmu īpatsvars ir visaugstākais, tomēr, rēķinot proporcionāli uz viesmīlības uzņēmumu skaitu, šī attiecība ir vismazākā — 0.16 speciālistu uz vienu uzņēmumu gadā.

4.5. Neformālās un informālās izglītības nodrošinājums, novērtēšana un atzišana

Izglītības kvalifikācijas, studiju periodu un iepriekšējas izglītības atzišana, tostarp neformālās vai pieredzē gūtās izglītības atzišana, ir būtiska sastāvdaļa gan Eiropas augstākās izglītības telpas (EAIT) ietvaros, gan globālā kontekstā. Līdzīgi citām ES valstīm arī Latvijā ir 2006. gadā tika sākts darbs pie normatīvās bāzes pilnveides neformālās izglītības atzišanas jomā un kredītpunktu sistēmas ieviešanas profesionālajā vidējā izglītībā. Kaut arī darbs pie vienotās metodikas izstrādes tika pabeigts jau 2007. gadā, Latvijā vēl arvien nav izstrādāts un ieviests mehānisms neformālās izglītības atzišanai un kredītpunktu sistēmas ieviešanai profesionālajā vidējā izglītībā. Novērtējot izstrādātā materiāla saturu, redzams, ka neformālās izglītības atzišanas un prasmju novērtēšanas procedūras realizācija Latvijā vēl atrodas tikai sākuma stadijā, kaut daudzās citās ES valstīs šobrīd jau sekmīgi darbojas, piem., Somijā, Vācijā. Pētījuma dati liecina, ka likumdošanā noteiktajām kvalifikācijas prasībām atbilst tikai 53% darbinieku un tikai 5% vadītāju, tādēļ svarīgi būtu ieviest elastīgu neformālā un informālā ceļā iegūto zināšanu un kvalifikācijas atzišanu, radot iespēju nozarē nodarbinātajiem apliecināt pieredzē, pašmācības ceļā,ursos un semināros iegūto profesionalitāti.

5. PERSONĀLRESURSU NOVĒRTĒJUMS VIESMĪLĪBAS UZŅĒMUMOS

Nodaļā 28 lapas, 18 attēli un 17 tabulas.

Lai sasniegtu promocijas darbā izvirzītos uzdevumus un novērtētu kvantitatīvo, kvalitatīvo personālrесursu nodrošinājumu Latvijas reģionu viesmīlības uzņēmumos, kā arī novērtētu personālrесursu ietekmi pakalpojumu radīšanas procesā, tika veiktas ēdināšanas un izmitināšanas uzņēmumos nodarbināto — vadītāju, darbinieku aptaujas un viesmīlības uzņēmumu apmeklētāju — aptauja.

5.1. Pētījuma metodes, instrumentāriji un pamatjautājumi

Primāro datu ieguve organizēta 5 virzienos visos Latvijas NUTS-3 reģionos:

- viesmīlības uzņēmumu vadītāju un nodaļu vadītāju aptauja ar anketēšanu;
- viesmīlības uzņēmumu darbinieku aptauja ar anketēšanu;
- viesmīlības uzņēmumu apmeklētāju aptauja ar anketēšanu;
- pašvaldību vadītāju aptaujas ar anketēšana;
- strukturētās intervijas ar institucionālajiem aģentiem.

Pētījuma izlases. Viesmīlības uzņēmumu vadītāju un darbinieku izlases.

Kvantitatīvo pētījumu ģenerālkopas viesmīlības uzņēmumu vadītāju un darbinieku aptaujās veidoja Latvijā reģistrētie viesmīlības uzņēmumi:

- atklāta tipa ēdināšanas uzņēmumi: restorāni, kafejnīcas u.c.;
- izmitināšanas uzņēmumi ar ēdināšanas uzņēmumiem.

Paraugkopas reprezentativitātei piemērota *stratificētā jeb tipoloģiskā* gadījumizlase — paraugkopas elementu skaits ir proporcionāls ģenerālkopā pārstāvēto elementu skaitam katrā Latvijas plānošanas reģionā. Izlase veidota atbilstoši plānošanas reģionu sadalījumam, un izlasē iekļauti nejauši izvēlēti 1842 viesmīlības uzņēmumi Rīgā un reģionos, kas veido 36% no visiem atklāta tipa ēdināšanas uzņēmumiem 2006/2007. gadā.

Viesmīlības uzņēmumu apmeklētāju izlase. Viesmīlības uzņēmumu pamatprodukts ir ēdināšana un izmitināšana. Līdz ar to kvantitatīvā pētījuma ģenerālkopu veido viesmīlības uzņēmumu pakalpojumu ņēmēji — Latvijas iedzīvotāji, kas izmanto kafejnīcu, restorānu, ātrās apkalpošanas uzņēmumu un viesu izmitināšanas mītnu pakalpojumus. Pavisam aizpildītas un par derīgām atzītas tika 500 anketas. Izlasē netika iekļauti ārvalstu viesi, jo viņu viedokli par viesmīlības pakalpojumiem Latvijā katru gadu noskaidro un apkopo Valsts Tūrisma attīstības aģentūra. Pētījumā piedalījās atšķirīga vecuma, izglītības, ienākumu un nodarbošanās respondenti no visiem Latvijas reģioniem.

Pašvaldību izlase. Pašvaldību izlases kopas veidošanai tika atlasītas 75 pašvaldības, kuru teritorijā atrodas pētījuma izlasē iekļautie viesmīlības uzņēmumi, kā arī pašvaldības, kuru teritorijā atrodas profesionālās izglītības iestādes viesmīlības jomas speciālistu sagatavošanā. Pētījumā neiesaistījās mazo pašvaldību pārstāvji, lai gan anketas tika izsūtītas. Līdz ar to viedokļus par viesmīlības uzņēmumu darbību pārstāv tikai pilsētu pašvaldības.

Institucionālo ekspertu izlase. Izlasē iekļauti respondenti no institūcijām, kas saistītas ar viesmīlības nozari: izglītības iestāžu, tūrisma nozares, valsts pārvaldes, nozaru asociāciju, uzņēmējdarbības vides pārstāvji. Ekspertu kompetencei autore izstrādāja noteiktus atlasē kritērijus.

Pētījuma datu ieguve daļēji veikta Eiropas Sociālā fonda finansētās aktivitātes „Atbalsts darba tirgus pētījumu veikšanai” ietvaros laika posmā no 2006. gada oktobra līdz 2007. gada februārim un no 2008. gada septembra līdz 2009. gada februārim (viesmīlības uzņēmumu apmeklētāju aptauja).

5.2. Personālresursu kvalitatīvais un kvantitatīvais nodrošinājums viesmīlības uzņēmumos

Personālresursu demogrāfiskie rādītāji. Viesmīlības uzņēmumu vadītāji ir vienmērīgi sadalīti pa vairākām vecuma grupām — vecumā no 31–40 gadiem ir 32% vadītāju, bet no 41 līdz 50 gadiem – 31% vadītāju. Tikai nedaudz mazāk vadītāju (23%) ir vecumā grupā no 21–30 gadiem. Darbinieku lielākais īpatsvars ir vecuma grupā no 21 līdz 30 gadiem (47%), bet gandrīz ceturtajai daļai darbinieku ir 31–40 gadi (23%). Palielinoties vecumam, nodarbinātība samazinās: 41–50 gadu vecumā viesmīlības uzņēmumos vairs strādā tikai 14%, bet 51–60 gadu vecumā tikai 7% no kopējo nodarbināto skaita.

Personālresursu izglītība un kvalifikācija. Viesmīlības uzņēmumu darbinieku vidū dominē vidējā izglītība (81%), un 43% no vidējo izglītību guvušajiem darbiniekiem tā ir saistīta ar profesionālo darbību. Nozīmīgam

darbinieku īpatsvaram (14%) ir augstākā izglītība. Tomēr viņu darba pienākumu izpildei pietiek ar vidējā līmeņa profesionālo.

7. tabula

Viesmīlības uzņēmumu personālrresursu izglītība Latvijā

| Izglītības pakāpe | Vadītāji, % | | | Darbinieki, % | | |
|-------------------|-------------|--------------------------------|------------------------|---------------|--------------------------------|------------------------|
| | kopā | izglītība nesaistīta ar nozari | profesionālā izglītība | kopā | izglītība nesaistīta ar nozari | profesionālā izglītība |
| pamata | - | - | - | 5 | 5 | - |
| vidējā | 78 | 61 | 17 | 81 | 38 | 43 |
| augstākā | 22 | 12 | 10 | 14 | 10 | 4 |
| Kopā | 100 | 73 | 27 | 100 | 53 | 47 |

Avots: pētījuma dati, 2007. g.

60% viesmīlības uzņēmumu darbinieku darba pieredze ir neliela — 1–4 gadus nozarē strādā 42% darbinieku, 17% nozarē strādā pirmo gadu. Tomēr, kā liecina 7. tabulas informācija, profesionālās kvalifikācijas īpatsvars pieaug līdz ar nostrādāto gadu skaitu. Tā kā darbs viesmīlības uzņēmumos ir fiziski un psiholoģiski smags un karjeras iespējas ierobežotas, tad ilgstoši strādājošu darbinieku īpatsvars samazinās pieredzējušo darbinieku vidū.

Tikai 50% viesmīlības uzņēmumu darbinieku ir kvalificēti, proti, ieguvuši profesionālo kvalifikāciju specialitātē, beidzot kādu no profesionālās izglītības iestādēm. Arī vairums pētījuma aptaujāto ekspertu norāda, ka nozares viesmīlības uzņēmumu personālrresursu kvalifikācija ir neapmierinoša. Uz kvalifikācijas un pieredzes trūkumu norāda arī paši darbinieki, jo tikai 43% darbinieku uzskata, ka viņu zināšanas pienākumu izpildē ir pietiekamas.

5.3. Investīcijas personālrresursu kvalitātes nodrošinājumā

Viesmīlības uzņēmumu personālrresursu nodrošinājuma īstenošanā piedalās valsts, pašvaldības, uzņēmumi ar savu finansējumu, ES fondi un atbalsta programmas. Jomas, kurās viesmīlības uzņēmumu darbiniekiem nepieciešams papildināt zināšanas aranžētā veidā sakārtotas 8. tabulā.

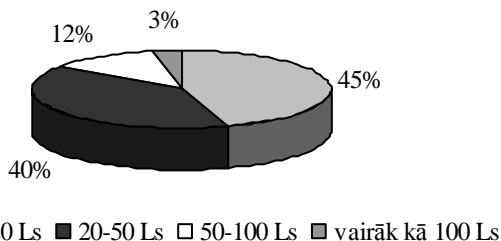
8. tabula

Jomas, kurās viesmīlības uzņēmumu darbinieki izjūt zināšanu trūkumu

| Rangs | Ēdināšanas uzņēmumu darbinieki | Viesnīcu darbinieki |
|-------|---------------------------------|------------------------|
| 1. | Svešvaloda | Svešvaloda |
| 2. | Banketu apkalpošana | Saskarsmes psiholoģija |
| 3. | Produktu apstrādes tehnoloģijas | Pasākumu organizācija |
| 4. | Saskarsmes psiholoģija | Pārdošanas veicināšana |
| 5. | Ēdienu gatavošana | Viesu uzņemšana |
| 6. | Pārdošanas veicināšana | Viesu apkalpošana |
| 7. | Viesu apkalpošana | Tīrīšanas tehnoloģijas |
| 8. | Veselīgs uzturs | Higiēnas prasības |
| 9. | Produktu uzskaitē | Istabu uzkopšana |
| 10. | Higiēnas prasības | Cits |

Avots: autores veidota tabula pēc pētījuma datiem, 2007. g.

Aptaujas dati liecina, ka otra puse (50%) viesmīlības uzņēmumu darbinieku nesaņem profesionālo apmācību viesmīlības uzņēmumos. Teorētisku atbalstu personālaresursu potenciāla paaugstināšanai ir izteikuši gandrīz visi vadītāji, taču finansēt kvalifikācijas paaugstināšanu ārpus uzņēmuma gatavi tikai 42% uzņēmumu, savukārt 45% vadītāju uzskata, ka kvalifikācijas paaugstināšanai nepieciešamais finansējums jādala līdzīgās daļās ar darbinieku (8. attēls), 8% uzņēmumu vadītāju uzskata, ka tā ir darbinieku atbildība.



8. att. Gada budžets personāla apmācībai uz vienu darbinieku

6% viesmīlības uzņēmumu ir centušies piesaistīt ES struktūrfondu līdzekļus personāla apmācībai. Tomēr lielākā daļa uzņēmumu (60%) nav domājuši par to, kur rast finansējumu personāla apmācībai.

5.4. Viesmīlības uzņēmumi pašvaldību skatījumā

Pašvaldību attieksme pret tūrisma attīstību ir divējāda: no vienas puses, nepieciešamas lielas investīcijas infrastruktūrā un cilvēkresursos, no otras puses, tūrisms var nodrošināt nozīmīgu ienākumus daļu pašvaldības budžetā, radīt papildu darba vietas un piesaistīt investorus. Atsevišķas pašvaldības, piemēram, Ventspils, Liepāja, Jūrmala, tūrisma izvirzījušas kā vienu no svarīgākajām prioritārajām nozarēm. Lūgums paust savu viedokli tika izsūtīts pašvaldībām, kuru teritorijā esošie uzņēmumi iesaistījās pētījumā. Tomēr uz pētījumā izsūtītajām anketām neatsaucās mazo pašvaldību pārstāvji. Viedokļus par viesmīlības uzņēmumu darbību pārstāv tikai pilsētu pašvaldības — Alūksne, Aizkraukle, Dagda, Daugavpils, Jēkabpils, Kuldīga, Līvāni, Madona, Tukums un Valka. Latvijas reģionu aspektā šis griezumam nav proporcionāls, tādēļ reģionāli viedokļi salīdzināti netiks. Divās no aptaujātajām pašvaldībām plāno pievērst uzmanību viesmīlības uzņēmumu kvalitātes uzlabošanai. Trīs pašvaldību pārstāvji uzskata, ka tirgus apstākļos pašvaldībām nav jāiejaucas kādās konkrētas nozares pakalpojumu kvalitātes uzlabošanā. Izņemot vienu pašvaldību, kurā nekā šajā jomā nav plānots, pārējās deviņās atzina, ka tieši vai netieši uzņēmējdarbības attīstības iespējas tiek veicinātas, nodrošinot:

- nodokļu atlaides uzņēmējdarbības veicināšanai;
- konkursus, kuros tiek vērtēti labākie nozares uzņēmumi, un konkursa rezultāti tiek publiskoti vai atzīmēti pilsētu svētkos;

- pašvaldības iestādes — tūrisma informācijas centri, izglītības centri sadarbojas ar uzņēmumiem informācijas un reklāmas jomā;
- rūpes par kopējo infrastruktūru un tūristu piesaisti.

Visas aptaujātās pašvaldībās sadarbību ar viesmīlības uzņēmumiem atzina kā abpusēji nepieciešamu un nozīmīgu pilsētas kopējā iesaistīšanās uzlabošanā. Kopumā pašvaldībās apzinās viesmīlības pakalpojumu kvalitāti kā vienu no pašvaldības tēlu ietekmējošiem faktoriem un tā tālāko ietekmi uz tūrisma attīstību pilsētā vai lauku pašvaldībā. Kaut arī atsaucība no pašvaldībām bija ļoti neliela, iegūtie rezultāti liecina par pašvaldību ieinteresētību viesmīlības uzņēmumu un to personālrесursu attīstībā savās teritorijās.

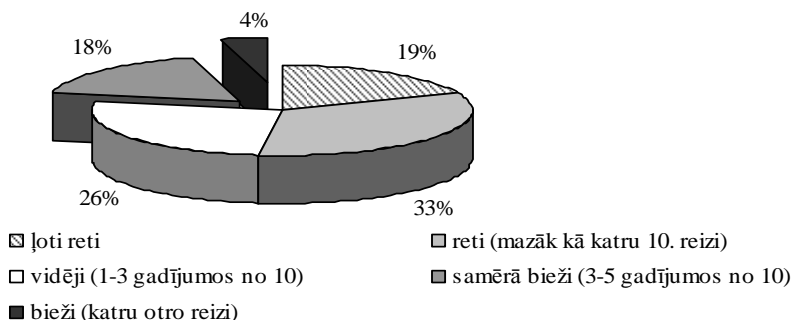
5.5. Viesmīlības uzņēmumos īstenotās personālrесursu apmācību politikas izvērtējums ES regulu kontekstā

Ar 2005. gada septembri stājies spēkā Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1552/2005 par statistiku, kas attiecas uz arodmācībām uzņēmumos, kas paredzēta kā instruments, lai pievērstu uzņēmumu uzmanību personālrесursu pilnveidei darba vietā un darba laikā, jo abi šie aspekti ir nozīmīgas mūžizglītības dimensijas. Lai novērtētu Latvijas viesmīlības uzņēmumos īstenoto personāla apmācību politiku, analīzei tika izmantoti pētījuma dati un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā Nr. 1552/2005 izstrādātie mūžizglītības novērtēšanas kritēriji. Rezultāti liecina, ka Latvijā 2007. gadā viesmīlības uzņēmumos realizētās personāla apmācības politikā novērtējums ir 41% no nepieciešamā. Teicamais vērtējums saņemts, novērtējot dzimumu un vecumu diskrimināciju. Novērtējumu „labi” saņēmuši divi kritēriji: valsts pasākumu ietekme uz tālākām arodmācībām, kas iegūts, ņemot vērā ES atbalsta programmu nodrošinājumu, un uzņēmumu vērtēšanas un uzraudzības kārtība attiecībā uz tālākām arodmācībām, ko ēdināšanas uzņēmumos un viesnīcās nodrošina Pārtikas un veterinārais dienests. Taču kopumā vērtējums ir vairāk negatīvs. Kritiskākie aspekti apmācību plānošanā un organizācijā ir uzņēmumos atvēlētais niecīgais finansējums tālāko arodapmācību nodrošinājumam un apmācību stratēģijas trūkums, nepietiekams uzņēmumu vadības darbs mācību plānošanā un organizēšanā. Kā neatbilstoša ES prasībām novērtēta darbinieku apmācība informācijas un saziņas tehnoloģiju izmantošanā. Vājās sadarbības ar sociālajiem partneriem rezultātā uzņēmumi neefektīvi izmanto ES struktūrfondu un valsts atbalsta programmas.

5.6. Personālrесursu loma viesmīlības pakalpojuma nodrošināšanā

Novērtēšanai tika veikta viesmīlības uzņēmumu apmeklētāju aptauja ar anketēšanu. Neviennozīmīgs ir Latvijas iedzīvotāju viedoklis, novērtējot ēdināšanas uzņēmumu sniegto pakalpojumu un cenu atbilstību: 1/3 aptaujāto respondentu norāda, ka cena ir neadekvāta saņemtajam pakalpojumam, līdzīgs produkta vērtējums tiek dots arī ēdināšanas uzņēmumiem viesnīcās un bāriem. Vērtējot izmitināšanas mītņu pakalpojumus, puse aptaujāto respondentu uzskata, ka viesmīlības uzņēmumu sniegto pakalpojumu kvalitāte tikai daļēji

atbilst produkta cenai. Visatbilstošākā cenas un kvalitātes atbilstība ir 4 un 5 zvaigžņu viesnīcām, bet visneatbilstošākā cenas un kvalitātes atbilstība ir viesu namiem. Veiktajā aptaujā, novērtējot ēdināšanas uzņēmumu darbinieku kompetenci un zināšanas pakalpojumu nodrošināšanas procesā, respondenti tās atzinuši kā apmierinošas bārmeņiem un viesmīļiem, augstāks vērtējums ir pavāru profesionalitātei. Respondentu aptaujas analīze parāda, ka vairāk nekā puse respondentu bieži (vairāk nekā katru trešo reizi) vai samērā bieži (3–5 gadījumos no 10) ir bijuši neapmierināti ar ēdināšanas uzņēmumu sniegto pakalpojumu kvalitāti (9. attēls).



Avots: pētījuma dati, 2009. g.

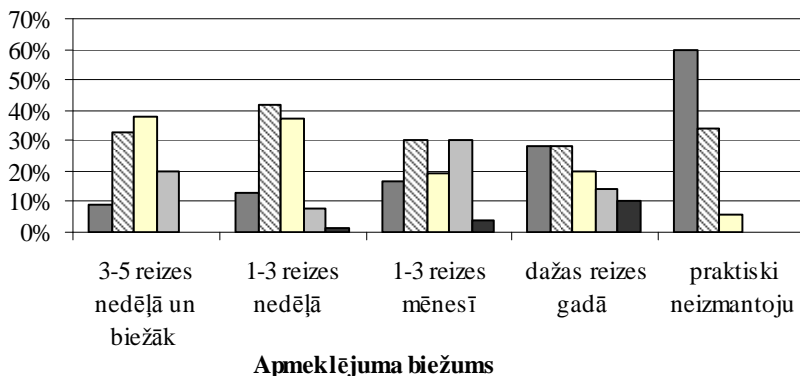
9. att. **Patērētāju neapmierinātība ar ēdināšanas pakalpojumu kvalitāti**

Atbildot uz jautājumu „Vai un cik bieži esat veicis mazāku pasūtījuma apjomu darbinieku nekompetences/nieieinteresētības dēļ?“, ¼ daļa no aptaujātajiem respondentiem norāda, ka samērā bieži nav veikuši papildu pasūtījumu vai veikuši mazāku pasūtījumu, kā sākotnēji plānots, tieši nekompetentās un nieieinteresētās apkalpojošā personāla rīcības dēļ. 12% aptaujāto uzskata, ka mazāku pasūtījumu veikuši vismaz katrā otrajā pirkuma reizē. Aptaujas analīze pierāda, ka pārdošanas apjoms proporcionāli atkarīgs no apkalpojošā personāla vēlmes vai spējas pārdot produktu. Līdzīgi rezultāti aptaujā tika konstatēti, novērtējot viesnīcu darbinieku profesionalitāti — 39% aptaujāto norāda, ka ir atteikušies no turpmākiem konkrētās izmitināšanas mītnes pakalpojumiem sliktas apkalpošanas ietekmē. Vairāk nekā 50% respondentu norādījuši, ka mēdz atteikties no iepriekš nezināma uzņēmumu plānota apmeklējuma sliktu rekomendāciju dēļ. Personālrեսursi viesmīlības uzņēmumā nodrošina primāro saikni starp produktu un patērētāju, darbojoties kā starpnieki preces virzīšanā uz patērētāju. Pētījums apliecina, ka, saņemot nekvalitatīvu apkalpošanu produktu iegādes procesā, tas negatīvi ietekmē patērētāja turpmāko izvēli par labu konkrētajam uzņēmumam.

Novērtējot sociāldemogrāfisko rādītāju ietekmi uz Latvijas iedzīvotāju apmierinātību (dzimuma, vecuma, dzīvesvietas, viesmīlības uzņēmumu apmeklējumu biežumu Latvijā un ārvalstīs), tika izmantotas divu neatkarīgu

izlašu datu salīdzināšana SPSS vidē ar analīzes rīku *CrossStab*. Analīze parāda, ka, palielinoties respondentu ārvalstu apmeklējumu biežumam, proporcionāli samazinās Latvijas pakalpojumu kvalitātes vērtējums pret citviet Eiropā esošiem ēdināšanas servisa pakalpojumiem.

Līdzīga sakarība parādās starp to, cik bieži patērētāji izmanto atvērta tipa ēdināšanas uzņēmumu pakalpojumus Latvijā un/vai cik bieži bijuši neapmierināti ar ēdināšanas pakalpojumu kvalitāti (10. attēls).



- ļoti reti
- ▨ reti (mazāk kā katru 10. reizi)
- vidēji (1-3 gadījumos no 10)
- samērā bieži (3-5 gadījumos no 10)
- bieži (vairāk kā 1/2 gadījumu)

Avots: pētījuma dati, 2009. g.

10. att. Sakarības starp ēdināšanas uzņēmumu izmantošanas biežumu un neapmierinātību ar pakalpojumiem

- Respondentiem, kas retāk izmanto ēdināšanas uzņēmumu pakalpojumus, apmierinātības līmenis ir augstāks. Katrs otrais apmeklētājs, kas ēdināšanas pakalpojumus izmanto regulāri, norādījis, ka vairāk nekā 1/2 gadījumu bijis neapmierināts ar pakalpojumu kvalitāti.
- Patērētāju apmierinātības līmenis nav saistīts ar respondentu vecumu, kā arī būtiski neatšķiras sieviešu un vīriešu viedoklis kvalitātes vērtējumā.
- Apmierināti ar ēdināšanas pakalpojumu kvalitāti ir lauku teritorijās dzīvojošie respondenti (68%), zemāks apmierinātības līmenis ir rajonu pilsētās (54.2%) un Rīgā (36%) dzīvojošajiem.
- Pieaugot patērētāju zināšanām un pieredzei, pieaug prasības pēc kvalitatīva produkta, patērētājs, kas regulāri apmeklē viesmīlības uzņēmumus, ir ziņošāks un informētāks par pārmaiņu procesiem un viesmīlības produktu attīstības tendencēm tirgū pretstatā darbiniekiem, kas ikdienā veic viena veida pakalpojumu ražošanu.

Ja personālam netiek nodrošināta pastāvīga profesionālā pilnveide, rodas plašais starp patērētāja vēlmēm un cerībām un personālaresursu izpratni par pakalpojumu, jo darbinieku izpratne par izcilu servisu nesakrīt ar viesu izpratni, ko apliecina arī pētījums — pieaugot apmeklētāju pieredzei, pieaug neapmierinātība ar pakalpojumu kvalitāti.

6. VIESMĪLĪBAS UZŅĒMUMU PERSONĀLARESURSU KLASTERI

Nodaļā 11 lapas, 4 attēli un 4 tabulas.

Nodaļā Klasteru analīze izmantotas promocijas darba aptaujās iegūtās statistiskās datu matemātiskās apstrādes SPSS programmas matricā ievadītās respondentu atbildes. Izmantojot programmas SPSS analīzes rīku *K-Means*, atsevišķi identificētas un klasificētas pazīmes viesmīlības uzņēmumu vadītāju klasteriem un viesmīlības uzņēmumu darbinieku klasteriem reģionu kontekstā.

6.1. Viesmīlības uzņēmumu vadītāju klasteri Latvijas reģionos

Klasteri tiek veidoti ar matemātisko un statistisko metožu palīdzību ar mērķi samazināt lielu datu kopu uz objektu nozīmīgām apakšgrupām, lai identificētu līdzības starp cilvēkiem vai objektiem. Klasteru lielumi un to vidējais novērtējums 15 būtiskākajiem jautājumiem ir summēts 9. tabulā.

9. tabula

Viesmīlības uzņēmumu vadītāju klasteru centri

| Raksturīgākās pazīmes/jautājumi | Klasteru numuri | | | |
|--|------------------------|----------|----------|----------|
| | <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> |
| Motīvs darbam viesmīlības uzņēmumā | 2 | 3 | 2 | 4 |
| Personāla apmācība | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Pārtikas drošības vadība | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Finanšu vadība | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Jaunu tehnoloģiju, iekārtu ieviešana | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Komunikācijas prasmes | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Svešvaloda | 3 | 3 | 4 | 2 |
| Praktiskās iemaņas | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Sadarbība ar profesionālās izglītības iestādēm | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Labas komunikācijas spējas | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Uzņēmumā tiek īstenotas personāla apmācības | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Personāla apmācību regularitāte | 2 | 0 | 1 | 2 |
| Apmācību izmaksas uz vienu darbinieku, Ls | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Citas iespējas apmācību finansēšanai | 8 | 8 | 2 | 3 |
| Attieksme pret mācību atvaļinājumu | 2 | 2 | 2 | 2 |

Avots: pētījuma dati, 2007. g.

Veicot klasteranalīzi, autore izskatīja vairākas klasterizācijas iespējas, kā optimālais variants vērtējams sadalījums 4 klasteros. Pavisam kopā četros klasteros tika ierindotas 212 anketas, par nederīgām atzītas 12 vadītāju anketas.

10. tabula

Attālumi starp klasteru centriem, vadītāju skaits

| Klasteris | 1 | 2 | 3 | 4 | Respondentu skaits |
|-----------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| 1 | | 2.741 | 5.623 | 5.953 | 34 |
| 2 | 2.741 | | 6.097 | 6.540 | 90 |
| 3 | 5.623 | 6.097 | | 2.780 | 68 |
| 4 | 5.953 | 6.540 | 2.780 | | 20 |

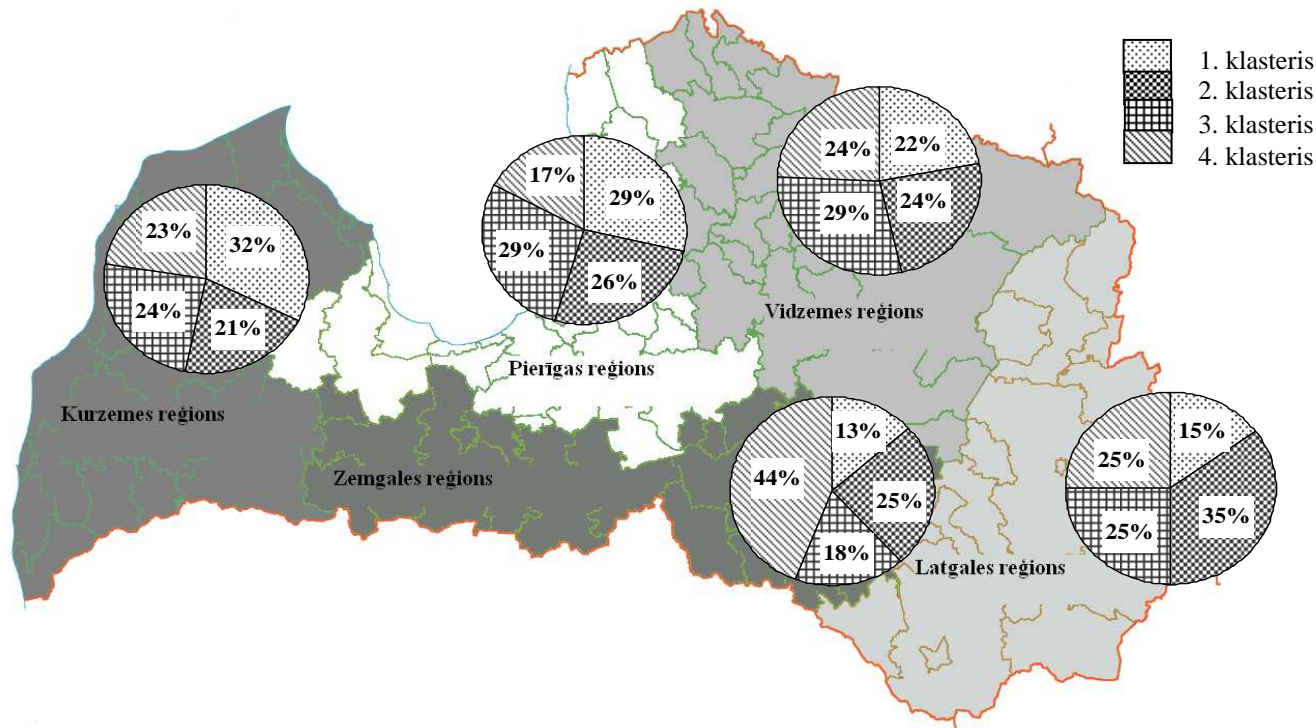
Avots: pētījuma dati, 2007. g.

1. klasteris. Uzņēmuma vadītāji ir bez atbilstošas profesionālās izglītības, vāja izpratne par vadības darba pienākumiem, darbinieku atlases procesā nesadarbojas ar profesionālajām izglītības iestādēm, tomēr apmācības uzņēmums organizē vidēji reizi gadā, no Ls 20 līdz Ls 50 robežās vienam darbiniekam.

2. klasteris pēc raksturīgāko pazīmju iedalījuma un attālumiem no klasteru centriem ir atšķirīgākais. 2. klastera vadītāji vienlaikus ir arī uzņēmuma īpašnieki vai to radinieki, vadītājiem raksturīga neizpratne par vadības darba pienākumiem. Uzņēmumi nenodrošina darbiniekiem nekāda veida apmācības, neplāno gada budžetu apmācībām, neinteresējas par iespējām piesaistīt ES un citus finanšu avotus apmācībām. Tomēr šī klastera vadītājus interesē jaunu tehnoloģiju, inovāciju ieviešana.

3. un 4. klasteris savā starpā ir līdzīgākie. Tiem ir gandrīz identisks vadītāja veicamo darba pienākumu raksturojums, līdzīgi arodskolu iemaņu novērtējumi. Šo klasteru vadītāju viedoklis sakrīt 8 no 15 elementiem, klastera dalībnieki piešķir nozīmīgumu personālapmācību jautājumiem, arī pašu vadītāju attieksme pret veicamajiem darba pienākumiem raksturojama ar augstu atbildības sajūtu, jo vadītāji savu veicamo darba pienākumu sarakstā nosauc gan apmācību veikšanu, gan finanšu vadību, gan arī pārtikas drošības vadību un jaunu tehnoloģiju ieviešanu. Atšķirīgi vērtējumi šo klasteru vadītājiem ir attiecībā uz personālapmācību biežumu un gada izmaksu budžetu vienam nodarbinātajam. Profesionālākie un zinošākie vadītāji ir koncentrējušies 3. klasterī, kur apmācības tiek organizētas vismaz divas reizes gadā, piesaistīts arī ES finansējumu un apmācībām atvēlēts lielākais budžets.

Reģionālajā griezumā vērojams 2. klastera vadītāju pārsvars Latgales reģionā, otrā klastera vadītāji pēc sniegtajām atbildēm tika klasificēti kā neprofesionālākie (11. attēls).



Avots: autores veidota konstrukcija pēc pētījuma datiem, 2007. g.

11. att. Viesmīlības uzņēmumu darbinieku klasteri Latvijas reģionos

6.2. Viesmīlības uzņēmumu darbinieku klasteri Latvijas reģionos

Kopā 5 klasteros tika ierindotas 452 darbinieku anketas, par nederīgām atzītas 8 anketas. Autore veica vairākus klasterizācijas variantus, kā optimālo novērtējot darbinieku sadalījumu 5 klasteros.

11. tabula

Attālumi starp klasteru centriem, darbinieku skaits

| Klasteris | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Respondentu skaits |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| 1 | | 3.532 | 3.628 | 2.702 | 4.395 | 86 |
| 2 | 3.532 | | 1.908 | 4.181 | 2.231 | 176 |
| 3 | 3.628 | 1.908 | | 4.085 | 2.703 | 75 |
| 4 | 2.702 | 4.181 | 4.085 | | 3.631 | 26 |
| 5 | 4.395 | 2.231 | 2.703 | 3.631 | | 89 |

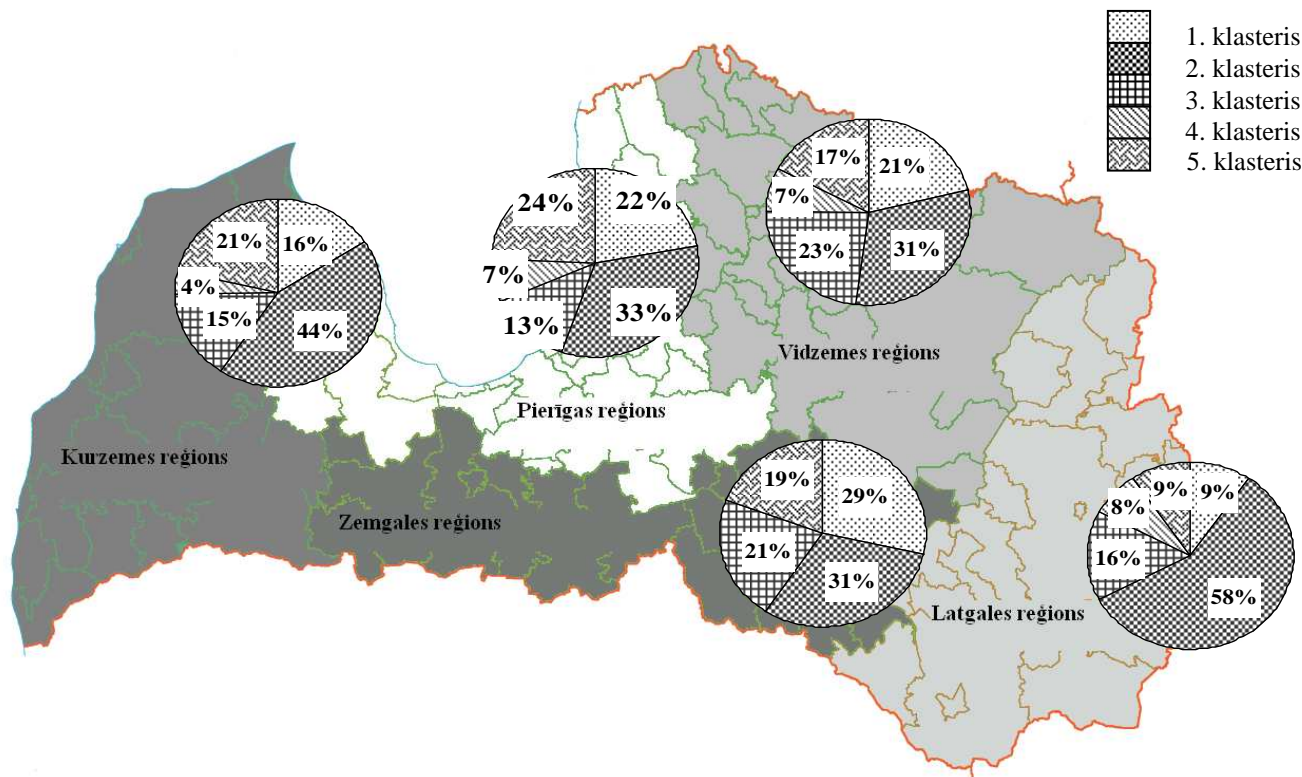
Avots: pētījuma dati, 2007. g.

1. klasteris sevī apvieno viesnīcu darbiniekus ar augstāko izglītību, atbilstošu kvalifikāciju. Respondenti uzsver zināšanu nozīmīgumu darba procesā.

2. klasterī darbinieku ir visvairāk, un iegūtais sadalījums raksturo jau iepriekšējās promocijas darba nodaļās uzsvērtu problemātiku: viesmīlības uzņēmumi nereti izvēlas nodarbinātos bez atbilstošas izglītības un pieredzes, tie pārsvarā ir jaunieši, kuri darba attiecības viesmīlības uzņēmumā izvēlējušies nejauši, nereti uzņēmumā tiek nodarbināti īslaicīgi, sezonas darbiem.

3. klastera respondenti nodarbināti nozarē 1–4 gadus, savas prasmes un zināšanas vērtē kā pilnībā pietiekamas, komunikācijas prasmes vērtē kā labas, praktiskās iemaņas teicamas, ir vidējā izglītība.

4. un 5. klasteris apvieno darbiniekus, kam darba stāžs uzņēmumā ir 15 gadu un vairāk, tomēr darbinieki savas prasmes un zināšanas vērtē kā pilnībā vājas, tostarp komunikācijas prasmes, praktiskās iemaņas, svešvalodu zināšanas. Klasteru sadalījums apliecina, ka ilglaicīgāk nodarbinātie darbinieki, kas izglītības iestādes absolvējuši pirms 15 gadiem un senāk, vairāk izjūt nepieciešamību zināšanu papildināšanai.



Avots. autores veidota konstrukcija pēc pētījuma datiem, 2007. g.

12. att. Klasteru elementu (darbinieku) izvietojums Latvijas reģionos

Latgales reģionā ir lielākā zemas kvalifikācijas darbinieku koncentrācija. 50% no visiem Latgales reģionā darbiniekiem ierindojas 2. klasterī. Šī klastera darbinieki ir bez atbilstošas izglītības un kvalifikācijas, ar mazu darba pieredzi. Latgalē ir vislielākā arī 4. klastera darbinieku koncentrācija, personāla, kas nodarbināts nozarē vairāk nekā 15 gadu, tomēr savas prasmes un zināšanas vērtē kā pilnībā nepietiekamas. Kopā 2., 4., un 5. klastera darbinieki Latgales reģionā sastāda gandrīz 80%, bez tam proporcionāli vismazāk Latgales reģionā ir 1. klastera darbinieku — nodarbināto ar augstāko izglītību, teicamām svešvalodu un profesionālajām zināšanām. Proportcionāli pret pārējiem reģioniem Latgales reģionā personālresursu kvalitāte ir viszemākā. **Kurzemes reģionā novērojama** otra lielākā zemas kvalifikācijas darbinieku koncentrācija. Kurzemē ir otrs lielākais 2. klastera un 5. klastera darbinieku īpatsvars, kā arī otrs zemākais 1. klastera darbinieku ar augstāko izglītību, īpatsvars.

Rīgas, Vidzemes un Zemgales reģionos darbinieku izvietojums klasteros vērtējams kā līdzīgs, un būtiskas atšķirības klasteru izvietojumā nav vērojamas. Iegūtie personālresursu klasterizācijas rezultāti liecina, ka personālresursu kvalitāte reģionos nav saistīta ar izglītības iestāžu izvietojumu un absolvējušo audzēkņu skaitu (sk. 4. nodaļu). Arī vairāki eksperti (profesionālo izglītības iestāžu pārstāvji) uzsvēruši, ka sagatavoto speciālistu skaits ir pietiekams, tomēr daudz profesionālo izglītības iestāžu absolventu nestrādā specialitātē. Zemas kvalitātes darbinieku koncentrāciju Latgalē un Kurzemē autore daļēji skaidro ar nozarē apmācīto speciālistu migrāciju ne tikai uz ārzemēm, bet arī uz blakus reģioniem. Migrācijas negatīvais saldo Kurzemē (1339 personas) un Latgalē (1612 personas) pārsniedz rādītājus Zemgales un Vidzemes reģionos. Tas liecina par iespējamo starpreģionu konkurenci cilvēkresursu pieejamības jautājumos. Sekojot vispārējai Latvijas tendencei, arī Latgalē un Zemgalē speciālisti ar vidējo speciālo un arodizglītību ir pamatā bezdarbnieku segmentā. Viesmīlības jomā nodarbināto migrācijas negatīvais saldo ar viesu izmitināšanu un ēdināšanas pakalpojumiem saistītajā jomā sastāda 6.5% no visiem 2007. gadā migrējušajiem. Visvairāk cilvēku — katrs ceturtais (24.5%) — uz ārzemēm migrējis no Latgales reģiona un no Kurzemes (15.7%), iemesli tam meklējami augstajā bezdarba % un zemajā darba samaksā, piemēram, Latgales reģionā mēneša vidējā bruto samaksa 2008. gadā bija tikai nedaudz vairāk nekā ½ no darba samaksas Rīgā (CSP, 2009). Salīdzinot vadītāju un darbinieku klasterus, 11. attēlā redzams, ka Latgalē un Kurzemē 2. klastera vērojams vadītāju (nekompetentāko) pārsvars, tas apstiprina iepriekšējās nodaļas apgalvojumu, ka vadība, kas neizprot apmācību nozīmīgumu, nenodrošina tās arī saviem darbiniekiem. Tādējādi autore secina, ka nevis arodskolu izvietojums reģionos, bet apmācību kvalitātes nodrošinājums, vadības attieksme un jauno speciālistu motivācija darbam viesmīlības jomā ietekmē personālresursu kvalitāti reģionos.

SLĒDZIENI

Promocijas darbā autore ir:

- izpētījusi personālresursu kvalitātes teorētiskos aspektus un lomu viesmīlības pakalpojumu nodrošināšanā;
- veikusi tūrisma, tostarp viesmīlības uzņēmējdarbības vides analīzi un viesmīlības uzņēmumu makroekonomisko raksturojumu;
- izpētījusi viesmīlības uzņēmumu personālresursu kvalitāti un nodrošinājumu Latvijas reģionos, to ietekmi uz sniegtajiem pakalpojumiem;
- analizējusi personālresursu izglītības politiku mūžizglītības kontekstā;
- veikusi viesmīlības uzņēmumu vadītāju un darbinieku klasterizāciju personālresursu kvalitātes nodrošinājuma aspektā Latvijas reģionu kontekstā.

Promocijas darbam izvirzītie uzdevumi ir izpildīti, un mērķis — izpētīt viesmīlības uzņēmumu personālresursu kvalitāti un to ietekmējošos faktorus Latvijas reģionu kontekstā, identificēt galvenās problēmas un sniegt iespējamus risinājumus — **sasniegts**.

Autores **izvirzītā hipotēze** par to, ka, sekmējot personālresursu kvalitatīvu izaugsmi un nodrošinājumu mijiedarbībā ar viesmīlības uzņēmumu ekonomisko izaugsmi un profesionālās izglītības pārmaiņām, ir iespējams būtiski uzlabot viesmīlības uzņēmumu pakalpojumu kvalitāti un veicināt līdzsvarotu attīstību reģionos, ir **apstiprinājusies**.

Pētījuma zinātniskais nozīmīgums:

- sniegts visaptverošs un detalizēts viesmīlības uzņēmumu personālresursu kvalitatīvais, kvantitatīvais izvērtējums, klasterizācija Latvijas reģionos;
- izvērtēts nozarei sagatavotais personālresursu potenciāls izglītības iestādēs Latvijas reģionu kontekstā;
- izstrādāta jauna tūrisma nozares uzbūves shēma, akcentējot viesmīlības uzņēmumu lomu, izveidota kvalitatīva viesmīlības pakalpojuma definīcija;
- veikta detalizēta viesmīlības uzņēmumu ārējās vides elementu analīze un tās ietekme uz personālresursu kvalitāti;
- izvērtēta personālresursu ietekme viesmīlības pakalpojumu radīšanas procesā, apzināti iemesli, kas kavē šo procesu kvalitatīvu norisi;
- pirmo reizi novērtēta viesmīlības uzņēmumos Latvijā īstenotā personāla apmācības politika Eiropas Padomes regulu kontekstā.

Pētījuma tautsaimnieciskais nozīmīgums:

- promocijas darba pētījums identificē galvenās problēmas un ārējos ietekmes faktorus viesmīlības uzņēmumu personālresursu nodrošinājumā, norāda iespējamus risinājumus to novēršanai;
- pētījuma rezultātā iegūts visaptverošs un detalizēts viesmīlības uzņēmumu makroekonomiskais raksturojums;
- pētījumu rezultāti izmantojami, izstrādājot un īstenojot mūžizglītības politiku valsts, pašvaldību un uzņēmumu līmenī.

GALVENIE SECINĀJUMI

1. Divējāda viesmīlības produkta raksturs padara uzņēmumu sniegto pakalpojumu komplikētu un sarežģītu, nosakot centrālo lomu kvalitatīva pakalpojuma nodrošināšanā un viesmīlības uzņēmumu izaugsmē personāļresursiem:

- viesmīlībā pakalpojumu kvalitāte ir produkta īpašību kopums, ko nodrošina uzņēmums un kas sasniedz vai pārsniedz patērētāja vēlmes. Pakalpojuma novērtēšana viesmīlības uzņēmumā notiek vienlaicīgi ar pakalpojumu sniegšanas procesu, tādējādi radot produkta kvalitātes atkarību no personāla kvalitātes;
- personāļresursu politikai uzņēmumā ir jāseko vadības programmām, tai jānodrošina un jāsauglabā personāla kvalitatīvā un kvantitatīvā sastāva līdzsvars ar organizācijas prasībām, personāla kvalitāte ir izšķirošais priekšnoteikums, plānojot uzņēmuma darbību ilgtermiņā;
- personāļresursu kvalitāti ietekmē ārējie faktori, no kuriem nozīmīgākie ir valsts, pašvaldības, izglītības iestādes, uzņēmumi un iekšēji faktori, kur kā būtiskākie viesmīlības personāla kvalitātes raksturotāji ir iemaņas, zināšanas un motivācija.

2. Viesmīlības uzņēmumu tiesisko un normatīvo pamatu veido LR uzņēmējdarbību, tūrisma nozari un pārtikas uzņēmumus reglamentējošo dokumentu grupas. Lielais reglamentējošo normatīvo dokumentu apjoms apgrūtinā mazo un mikro viesmīlības uzņēmumu funkcionēšanu:

- Latvijas tūrisma nozares plānošanas dokumenti neietver personāļresursu kvalitātes pilnveides pasākumu plānus un neturpina Eiropas Komisijas politiku personāļresursu mūžizglītības jomā. Tūrisma izglītības stratēģijas neesamība kavē personāļresursu līdzsvarotu attīstību, kā arī mazina Latvijas tūrisma uzņēmumu konkurētspēju Eiropas tirgū;
- LR likumdošana neparedz diferencētu pieeju attiecībā uz pārtikas apriti uzņēmumos, atbilstoši Pārtikas likumam viesmīlības uzņēmumi ierindojami pārtikas uzņēmumu grupā un tiem ir saistoši likumi un normatīvie akti, kas regulē pārtikas apriti neatkarīgi no uzņēmuma ražošanas apjoma;
- viesmīlības uzņēmumu personāļresursu kvalifikāciju reglamentējošā likumdošana Latvijā ir pretrunīgi vērtējama un neatbilstoša darba tirgus nodrošinājumam Latvijas reģionos nozares uzņēmumu attīstības tendencēm Eiropā.

3. Viesmīlības uzņēmumi Latvijā, līdzīgi kā Eiropā, vairāk nekā 90% gadījumu ir mazie un mikrouzņēmumi, ko raksturo straujš pievienotās vērtības pieaugums un jutību pret ārējās vides izmaiņām:

- kaut arī vairāk nekā 50% viesnīcu un restorānu atrodas Rīgā, tomēr ekonomiski aktīvo uzņēmumu vidū viesmīlības uzņēmumu īpatsvars ir vienmērīgi izvietots visos Latvijas reģionos un proporcionāls iedzīvotāju skaitam reģionos;
- viesmīlības uzņēmumu ārējā vide nozares attīstībai vērtējama kā nelabvēlīga,

- lielākais negatīvo faktoru īpatsvars vērojams tiesiskās un ekonomiskās vides jomā. Situācija īpaši negatīva izveidojusies 2008. gada otrajā pusē, kas sakrīt ar pasaules finanšu sistēmas krīzi un Latvijas ekonomiskās straujo lejupslīdi;
- globālo ekonomisko pārmaiņu ietekmē, pieaugot iekšzemes ceļojumu īpatsvaram un samazinoties uzturēšanās ilgumam un dienas tēriņiem, palielinās viesmīlības uzņēmumu personāla loma pārdošanas veicināšanā;
 - pieprasījumu pēc kvalitatīviem personālrեսursiem viesmīlības uzņēmumos veicina jaunu tehnoloģiju un inovāciju ienākšanu uzņēmumos, pircēju dzīves stila un kvalitātes prasību izmaiņas.
4. ES dalībvalstīm saistošie izglītības politikas dokumenti uzsver formālās un informālās izglītības nozīmi personālrեսursu attīstībā Eiropas kopējā darba tirgū, nosakot vienotu principu izveidi neformālās izglītības novērtēšanai. Kaut arī Latvijā ir uzsākts neformālās izglītības atzišanas sistēmas sagatavošanas process, tomēr vēl arvien nav izveidoti mehānismi, kas nodrošinātu šo zināšanu pielīdzināšanu:
- Latvijā viesmīlības uzņēmumu personālrեսursu sagatavošana nodrošināta vienmērīgi visos reģionos, tomēr izglītojamo un absolventu migrācija uz Rīgas reģionu liecina par kvalitatīvu prakšu vietu trūkumu un vāju sadarbību ar darba devējiem citos reģionos;
 - viesmīlības jomā tiek realizētas 163 izglītības programmas 56 vidējās izglītības iestādēs vienmērīgi visos Latvijas reģionos, ir izstrādāts 21 profesiju standarts, tomēr programmu saturs un standartos definētās prasmes būtiski neatšķiras savā starpā, ir sadrumstalotas un disharmonē ar nozares uzņēmumu vajadzībām;
 - valstī vidēji gadā viesmīlības specialitātēs tiek uzņemti 2000 audzēkņi, tomēr profesionālās izglītības iestādes absolvē tikai nedaudz vairāk par pusi. Lielais audzēkņu atbirums skaidrojams ar vājajām audzēkņu zināšanām, motivācijas un sadarbības trūkumu starp darba devējiem un izglītības iestādēm.
5. Viesmīlības uzņēmumos īstenotā personālrեսursu apmācību politika neveicina pieredzējušu un kvalificētu darbinieku nodarbinātību un mūžizglītības procesu attīstību nozarē:
- novērtējot ēdināšanas uzņēmumu sniegto pakalpojumu un cenu atbilstību, 1/3 aptaujāto uzņēmumu apmeklētāju norāda, ka cena ir neadekvāta saņemtajam pakalpojumam, kā vājākos posmus viesmīlības pakalpojumu nodrošināšanas procesā nosaucot vienaldzību, personāla zināšanu un motivācijas trūkumu;
 - tikai 5% vadītāju ir izglītība, kas atbilstoša MK not. Nr. 409, kas nosaka pārtikas aprītē iesaistīto personu kvalifikāciju. Neatbilstošās kvalifikācijas augstais īpatsvars skaidrojams ar nozares straujo attīstību un darba vietu skaita pieaugumu pēdējo desmit gadu laikā;
 - kritiskākie aspekti apmācību plānošanā un organizācijā ir uzņēmumos atvēlētais nepietiekamais finansējums un apmācību stratēģijas trūkums. 85%

uzņēmumu finansējums apmācībām paredzēts ne vairāk kā Ls 50 gadā uz nodarbināto vidēji, nosedzot tikai vienas dienas mācību maksu gadā;

- Latvijas viesmīlības uzņēmumos īstenoto personāla apmācību politiku novērtējot pēc Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā Nr. 1552/2005 izstrādātajiem kritērijiem, redzams, ka EK izvirzītos uzdevumus mūžizglītības jomā Latvijas viesmīlības uzņēmumi nodrošina tikai par 40%.

6. Viesmīlības uzņēmumu personālresursu nevienmērīgais kvalitatīvais nodrošinājums reģionos nav saistīts ar arodizglītības iestāžu izvietojumu un absolventu skaitu reģionā, tomēr to ietekmē jauno speciālistu kvalitāte un sociālie, ekonomiskie faktori reģionā:

- viesmīlības uzņēmumu vadītāji pēc klasterizācijas pazīmēm sadalāmi 4 segmentos, lielākais klasteris pēc dalībnieku skaita ir vadītāji/privātuzņēmēji bez izglītības nozarē, ar nepilnīgu izpratni par vadības darba pienākumiem un neieinteresētību personāla izaugsmē. Latgales reģionā vērojama augstākā negatīvo vadītāju koncentrācija, kur 2. klastera vadītāju īpatsvars veido gandrīz 30%;
- viesmīlības uzņēmumu darbinieku lielākais klasteris ar 176 darbiniekiem apvieno gados jaunus nodarbinātos bez atbilstošas izglītības, kvalifikācijas un pieredzes — iegūtais sadalījums raksturo jau iepriekšējās promocijas darba nodalās uzsvērto problemātiku: viesmīlības uzņēmumi nereti darbam uzņēmumā izvēlas zemas kvalifikācijas nodarbinātos bez atbilstošas izglītības un pieredzes, nepilna laika nodarbinātos, pārsvarā jauniešus;
- Latgales reģionā vērojama lielākā zemas kvalifikācijas darbinieku koncentrācija: 50% no visiem Latgales reģionā aptaujātajiem darbiniekiem ierindojas 2. klasterī. Kopā 2., 4., un 5. klastera darbinieki, kas vērtējami kā nepietiekošas kvalifikācijas darbinieki, Latgales reģionā veido gandrīz 80%, bet proporcionāli vismazāk Latgales reģionā ir 1. klastera darbinieku — nodarbināto ar augstāko izglītību, teicamām svešvalodu un profesionālajām zināšanām;
- otra lielākā zemas kvalifikācijas darbinieku koncentrācija novērojama Kurzemes reģionā, kur izvietojies otrs lielākais 2. klastera un 5. klastera darbinieku īpatsvars, kā arī otrs zemākais 1. klastera darbinieku — nodarbināto ar augstāko izglītību — īpatsvars;
- personālresursu kvalitātes atšķirības Latgales un Kurzemes reģionos skaidrojamas ar zemo viesmīlības uzņēmumu koncentrāciju šajos reģionos, zemo darba samaksu, negatīvo migrācijas saldo, augstāku bezdarba %, īpaši Latgales reģionā;
- pētījums liecina, ka zemākās kvalifikācijas vadītāju klasteri reģionos atbilst zemākas kvalifikācijas darbinieku klasteriem, kas ļauj secināt, ka personālresursu kvalitāti uzņēmumos ietekmē uzņēmuma vadītāja kvalifikācija un izpratne personālvadības jomā.

GALVENĀS PROBLĒMAS UN TO RISINĀJUMU IESPĒJAS

1. Viesmīlības uzņēmumu personāla neatbilstošā kvalifikācija likumdošanas aktiem kavē viesmīlības uzņēmējdarbības attīstību un personālrեսursu izaugsmi.

Problēmas risinājums:

- Pārtikas un veterinārajam dienestam izstrādāt grozījumus MK noteikumiem Nr. 409 (14.06.2005.) *Pārtikas aprītē nodarbināto personu profesionālās kvalifikācijas prasības*, kas reglamentē pārtikas aprītē nodarbināto personu kvalifikāciju.

2. Jauno speciālistu migrācija un nodarbinātība ar viesmīlības jomu nesaistītās specialitātēs liecina par absolventu problēmām atrast darbu reģionu uzņēmumos.

Problēmas risinājums:

- profesionālās arodizglītības plānotājiem un īstenotājiem īstenot ciešāku saikni ar nozares asociācijām un uzņēmumiem prakšu nodrošināšanā. Veidot nozaru kompetenču padomes labākas prakses un uzņēmumu sadarbības izplatībai;
- turpināt samazināt sadrumstaloto izglītības programmu skaitu viesmīlības jomā, tās apvienot un sabalansēt ar mazo un mikro viesmīlības uzņēmumu vajadzībām;
- IZM sākt un sekot līdz efektīvai ERAF 3.1.1.1., 3.1.3.2., kā arī KPFI finansējumu izlietošanai materiāli tehniskās bāzes uzlabošanai profesionālo skolu viesmīlības programmu praktisko apmācību kvalitātes pilnveidošanai reģionos;
- samazināt prasības formālās izglītības mācību procesā iesaistītajiem pedagogiem, lai praktisko nodarbību nodrošināšanai būtu iespējams piesaistīt speciālistus no nozares, tādējādi jau mācību procesā nodrošinot ciešāku sasaisti ar uzņēmumiem;
- IZM izveidot elastīgāku 1. un 2. kvalifikācijas līmeņa speciālistu apmācību procesu, deleģējot daļu apmācību programmu realizācijas mentoriem uzņēmumos;
- palielināt vakarskolu lomu, veidojot sadarbību: uzņēmums → vakarskola, radot iespēju nodrošināt uzņēmumā speciālo mācību priekšmetu apguvi un prakses, vakarskolās vispārīzglītojošo mācību priekšmetu apguvi, tostarp e-apmācības formā;
- veidot zeļļu, mācekļu programmas uzņēmumos, un pie nozares profesionāļiem atverot meistarklases (pavāru, bārmeņu u.c.). Radīt mehānismu augstas kvalitātes praktisko iemaņu apgūšanai un nodrošināt to atzišanu mūžizglītības kontekstā.

3. Valstī nefunkcionē mūžizglītības novērtēšanas un atzišanas mehānismi.

Problēmas risinājums:

- sakārtot likumu un normatīvo aktu bāzi, kas reglamentētu mūžizglītības atzīšanas kārtību;
- deleģēt neformālā un informālā ceļā iegūto zināšanu atzīšanas procedūru ieviešanas un uzraudzības funkcijas sociālajiem partneriem, nodrošināšanas funkcijas valsts un privātajām izglītības iestādēm un nozares uzņēmumiem;
- izglītības iestādēm nodrošināt vienlīdzīgas iespējas personālrresursu kvalitātes paaugstināšanai viesmīlībā nodarbinātajiem neatkarīgi no dzīves vietas, vecuma, tautības, izveidojot elastīgu moduļu sistēmu, pieejamu reģionu izglītības iestādēs un e-vidē;
- uzņēmumos atvērt sertifikācijas centrus Pamata un Eksperimentālās mācīšanās akreditācijai (APEL) visos reģionos Latvijā.

4. Viesmīlības uzņēmumu personālrresursu politika neveicina personālrresursu izaugsmi valstī, reģionos vērojamas personālrresursu kvalitatīvā nodrošinājuma atšķirības.

Problēmas risinājums:

- aktivizēt un pilnveidot personālrresursu attīstības atbalsta pasākumus, atvieglojot ES fondu apguves nosacījumus LIAA un sniedzot nodokļu atvieglojumus uzņēmējiem;
- reģionos pašvaldībām aktivizēt konsultatīvo darbību mūžizglītības jomā, kas sekmētu personālrresursu attīstību un izaugsmi uzņēmumos;
- valstī veicināt privātā kapitāla ieplūšanu izglītībā, motivējot uzņēmējus līdzfinansēt izglītības programmas un mācību procesa nodrošināšanu arodskolās;
- ieviest individuālos mācīšanās kontus, veicinot nodarbinātos ieguldīt finansējumu mācībām caur īpašiem uzkrājumiem un depozītiem, kas piesaista papildu valsts un privāto fondu stipendijas un priekšrocības;

5. Latvijas reģionos (izņemot Rīgas reģionu) ir maz profesionālo konsultatīvo uzņēmumu, kas piedāvā personālrresursu pilnveidi mūžizglītības jomā.

Problēmas risinājums:

- veicināt uzņēmējus investēt konsultāciju pakalpojumos saviem darbiniekiem, rast iedzīvotājiem iespēju saņemt valsts aizdevumu apmācībām un profesionālajai pilnveidei;
- izveidot elastīgu pieaugušo izglītības iestāžu uzraudzības un akreditācijas kārtību, izstrādāt mehānismus izglītības iestādes kvalitātes novērtējumam pēc rezultāta.

6. Valstī nav definēta tūrisma izglītības politika un izstrādāta ilgtermiņa stratēģija reģionu skatījumā.

Problēmas risinājumi:

- tūrisma attīstības valsts aģentūrai sadarbībā ar EM un IZM definēt tūrisma izglītības politiku valstī, izstrādāt ilgtermiņa Tūrisma izglītības attīstības stratēģiju reģionu skatījumā un paredzēt instrumentus tās realizācijai;
- pašvaldībām reģionos ilgtermiņa tūrisma attīstības plānošanas dokumentos integrēt tūrisma nozares personālrresursu attīstības stratēģiju.

INTRODUCTION

Problem Definition

The tourism industry in Latvia is a major source of revenue for the national economy. In 2008 the export of tourism related services reached 380 million lats or around 6.0% of the total annual export of goods and services in Latvia (Ministry of Economics (hereinafter – MoE), 2009). Hospitality services are part of the tourism industry and they include lodging, catering and recreational services and they are characterized by high level of direct contact with consumers. The success potential of hospitality businesses largely depends on their ability to adapt to the constantly changing circumstances, competition, product orientation and availability of quality employees in the labour market.

The quality of human resources is the decisive precondition for planning companies' long-term business strategies, because it is highly unlikely to imitate the qualities of human resources of other competitors. If a company is looking forward to long-term development, it should take care to ensure the necessary resources, processes and focus for developing the personnel's skills accordingly to meet the future needs for years to come (Gratone, 2004).

Although in theoretical discussions the role of human resources in the process of providing hospitality services is not disputed, yet the scientific findings are often ignored by those responsible for planning and implementing national tourism and education policies. Given the role of human resources in the development of hospitality products, scientists stress the state's decisive role in the process of planning and control. Also among the basic principles of the national sustainable development strategy of Latvia (2009) it has been stated that only active state participation in the preservation of human capital and political responsibility for developing active, competitive society could eventually contribute to a growing number of tourists over an extended period in the future.

Education and training are key preconditions for development of the national tourism industry, nevertheless, the role of education is often disregarded and underrated when formulating and planning tourism policies, and even if the human resources' issues are acknowledged in the planning process, they are still ignored when implementing tourism policies (Clark, 1998). By emphasizing that it is qualified personnel that ensure sustainable development in the tourism industry, the scientists point out that when formulating preconditions for successful tourism policies, the role of lifelong learning in personnel development must be acknowledged and that only by providing regular training and professional development opportunities for those employed in the industry it will be possible to continuously retain high quality standards of hospitality services.

Tourism & hospitality training is a relatively new educational discipline both in Latvia and in the rest of the world; it is growing rapidly and vitally changing, at

the same time it is comprehensive and covering variety of different areas. No other sector of the economy is linked to other sectors in so many different ways (Edgell, 2006). Already in 2020 more than 2/3 of all work force will be aged 25 and above, which means that the education system should be oriented towards lifelong learning. However, for the time being, in Latvia the biggest investments are made in formal education, and the volume of investments in in-house training of human resources is relatively small, and the productivity of human resources is increasing relatively slowly, and to make sure that Latvia eventually achieves the productivity necessary to reach the average quality of life in the EU, substantial investments in personnel's in-house development are required (Latvian sustainable development strategy, 2009).

Although the role of human resources in the provision of hospitality services has been acknowledged and stressed since the middle of last century, the most active studies and discussions regarding the correlation between the quality of human resources and services took place in the 1970s stimulated by the rapid expansion of the airline industry. By analyzing the studies conducted in Latvia regarding the quality and availability of human resources in the tourism and hospitality industry, it is obvious that in most of the cases they have focused on analyzing the demand & supply of tourism products and tourism resources. Since Latvia regained its independence, series of conceptions for developing national tourism products in regional contexts have been developed, studies in such areas as marketing, tourism resources, environmental tourism and service quality have been conducted; nevertheless, the issues related to hospitality personnel have been hardly ever analyzed.

Scientific research in the area of tourism is ongoing in several higher education institutions. In Liepāja University scientific research is done in two areas: sustainable tourism and environment and tourism strategy. Studies on problems of environmental tourism and possible solutions have been presented in scientific conferences in the School of Business Administration „Turība” and Rēzekne Higher Education Institution. Issues related to environmental protection, ecology and information technologies in the tourism industry have been studied in Rēzekne. In the Graduate School of Information Systems Management scientific research in the area of tourism is carried out by lecturers under the leadership of dr.oec V. Člaize. In the Latvia Academy of Sports Education I. Zelča and I. Rudzīte have conducted studies in the area of active tourism. In the Latvia University the scientific and practical issues related to tourism are studied by lecturers M. Rozīte, K. Bērziņa, E. Leitis, I. Medne and others. J.Brencis has conducted a study „Potential for development of tourism education programmes in the Latvian University”; tourism development perspectives have analyzed by E. Leitis, G. Blunavs and others. However, as in Latvia no institutionalized or systemic studies are done in the area of vocational education (T.Sēja, 2009), likewise, there have been no in-depth studies in the area of human resources in the hospitality industry. In Latvia University of Agriculture two Promotion papers have been done: A. Muška „Tourism

product and its quality in regions of Latvia” (2003), where tourism products have been analyzed in the context of Latvian regions, and A. Zvaigzne „Risk Management in Latvian rural tourism operators”, where the factors influencing Latvian rural tourism businesses have been analyzed. In part the issue of human resources has been analyzed only by I. Millere in her Promotion paper “Functional processes in catering companies across regions of Latvia” (2009).

As part of this Promotion paper, the Author has carried out her research in the regional economy sub-sector based on the common classification of territorial units for statistics (NUTS) functioning in the EU, in accordance with the European Parliament and Council of Europe Regulation No. 1888/2005. Five levels of NUTS regions have been defined in accordance with this EPP classification. As part of this Promotion paper research has been conducted on NUTS-3 level in five planning regions.

The following factors contribute to the **topicality of the research subject**:

- The effects of the global economic downturn on the tourism industry;
- The need to identify the main problems concerning availability and development of hospitality personnel and their reasons in regions;
- The growing disharmony and underdeveloped cooperation among the industry’s businesses, planners and providers of vocational training;
- Unbalanced quality of hospitality services across the regions of Latvia and growing level of consumers’ discontent.

The object of research is hospitality operators in the regions of Latvia.

The subject of research: human resources employed by hospitality industry.

Hypothesis of the Promotion Paper: by promoting development and availability of high-quality human resources along with the economic growth of hospitality businesses and improving vocational training opportunities it is possible to substantially improve the quality of services provided by hospitality operators and to promote balanced development in the regions.

Given the above hypothesis, the **goal of the Promotion Paper is** to study the quality of human resources in the hospitality industry and the influencing factors in the context of Latvian regions, to identify main problems and propose possible solutions.

The following **research objectives** have been put forward to reach the above aim:

1. To study the theoretical aspects of quality of human resources and to assess their relevance for providing hospitality services;
2. To study the legal, institutional and regulatory basis governing hospitality entrepreneurship and personnel qualification;
3. To identify and describe the factors influencing the quality of human resources in hospitality industry;
4. To study the macro-economic indicators of hospitality businesses and availability of human resources in the context of Latvian regions;
5. To analyze the available education and training programmes in the field of

tourism and hospitality and the availability of new specialists in the regions of Latvia;

6. To perform an assessment of the human resources employed by the hospitality industry and to classify them into clusters in regional context, to identify their impact on the quality of services rendered.

The methods and methodology of research

The following quantitative and qualitative research methods have been applied for achieving the goal and objectives of this Promotion Paper:

- Monographic or descriptive method for identifying and analyzing scientific findings and theories and interpreting the results of previous studies and for drawing conclusions;
- Analysis & deductive method for studying certain elements of the problem and their interconnections, and synthesis method for consolidating all the individual elements in a joint system and developing a common theory;
- Method of cluster analysis for combining the research data according to particular features;
- Correlation method for proving the research hypothesis regarding the impact of personnel quality in the process of development of services;
- Method of sociological research – opinion survey questionnaires were used for two purposes: first, for analyzing the quantitative and qualitative parameters of hospitality operators and their human resources, and secondly, for assessing the influence of human resources on the quality of services;
- Experts' opinion surveys to find out the views of experts involved in training and employment of human resources in the tourism and hospitality industries;
- Methods of statistical data research – descriptive statistics (the mean, the mode and the median), dynamic series analysis, grouping and comparison of data were used for integrating and analyzing the data obtained from different target groups as result of the survey.
- Methods of statistical data analysis were applied by using the statistical analysis programme SPSS.

To achieve the objectives of this Promotion Paper, namely, in order to study the availability of human resources in terms of quality and quantity in the hospitality businesses across Latvia and their influence on hospitality services, 3 types of surveys were conducted: opinion survey of employees of catering and lodging operators, including managers (217 respondents) and regular staff (440 respondents), was carried out as well as an opinion survey of customers of hospitality operators (500 respondents), as well as interviews with leading experts in the field and representatives of local governments. For analyzing the current situation in regard to the availability of human resources in the hospitality industry in Latvia, the following external indicators were identified – changes in the number of employees, education and qualification requirements, training of qualified specialists for the industry as well as the following internal indicators – personnel's education level, professional

experience, income levels, job satisfaction, subjective opinion of one's knowledge and skills, motivation for improving one's qualification.

Materials used for the purposes of research:

- EU regulations, policy planning and strategy documents;
- Latvian national laws and Cabinet regulations and decrees;
- Policy and strategy documents of the MoE, Ministry of Education and Science (MoESc) and Administration of Professional Education;
- Data of the World Tourism Organization, Tourism Development State Agency, Association of Hotels and Restaurants of Latvia;
- Statistical data of Eurostat, Latvian Central Statistical Bureau, State Employment Agency and other organizations;
- Reports and guidelines of the World Health Organization, and the Food and Veterinary Service (FVS) concerning food safety;
- Scientific publications, studies, conference materials and monographs of Latvian and foreign scientists;
- Specialized glossaries, literature, publications in mass media and other sources of information listed in the bibliography.

The projected and derived scientific novelties:

1. A comprehensive and detailed qualitative & quantitative assessment of human resources in hospitality businesses in regions of Latvia has been performed.
2. For the first time in the Latvian tourism industry the role of personnel in the process of rendering services has been studied and the factors influencing it have been identified and systematized. The potential of human resources trained by specialized educational institutions has been assessed in a regional context.
3. Lifelong learning policies have been analyzed including tourism education policies, the relevant legal and regulatory framework in the context of Europe and Latvia, and a systematized classification and description of the various forms of education has been provided.
4. A new structural model for tourism industry has been developed emphasizing on the role of hospitality operators, as well as a definition of high-quality hospitality services.
5. The role of personnel in the process of developing hospitality services has been analyzed and factors adversely affecting the quality of these processes have been identified.
6. For the first time personnel training policies of local hospitality businesses have been assessed in the context of the Council of Europe regulations.

The economic relevance of the research

- As result of the research, the Author has identified the main problems and external factors affecting the availability of hospitality personnel and proposes possible solutions for tackling these issues.
- As result of the study, a comprehensive and in-depth macro-economic

characterization of hospitality industry has been derived in the context of regions.

- The results of the study may be used for development and enforcement of lifelong education policies on state, municipal and corporate levels as well as on sectoral levels.

Theses proposed in the Promotion Paper:

1. Human resources are the key element for providing hospitality services, and the development and implementation of a purposeful, coordinated national tourism education policy is a precondition for their effective development.
2. The current quality and availability of human resources is not coherent with the actual development of hospitality industry in the regions of Latvia and the existing legal framework and national tourism policy.
3. Changes in the labour market demand for hospitality specialists in terms of quality and quantity are linked to a range of external including political, social, technological and regional factors.
4. Continuous and productive cooperation among vocational training institutions, social partners and industry's representatives in regions will contribute to more effective training of hospitality specialists.
5. The quality of human resources impacts the sales volumes of hospitality services and percentage of loyal customers.
6. By promoting development of lifelong learning it could be possible to eliminate the current differences in the quality of human resources employed in the hospitality industry in different regions.

The results of this study may be used for the following purposes:

- For strategic planning of the development of the Latvian tourism industry and hospitality personnel;
- For planning the development of tourism industry in the regions of Latvia;
- For developing lifelong learning policies and for upgrading the structure and contents of vocational training programmes.

1. THEORETIC ASPECTS OF THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES AND HOSPITALITY PRODUCTS

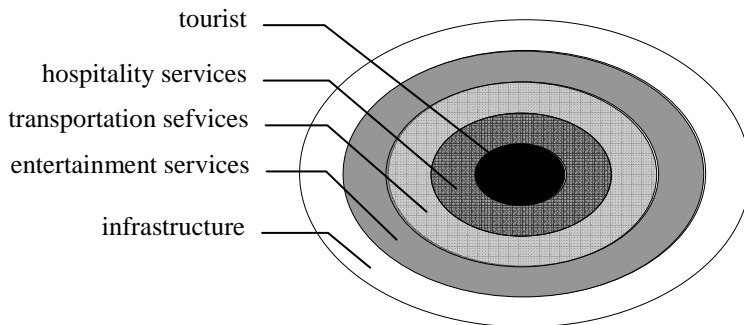
The section comprises 20 pages and 7 pictures.

In this Section the terms used in the Promotion Paper have been defined, their economic interpretations have been provided as well as characterization of a hospitality product in the context of the tourism industry, a structural diagram of the tourism industry and the definition of a quality hospitality product have been provided; the existing studies in the area of quality of hospitality products and human resources as well as the role of human resources in the process of providing services have been analyzed.

1.1. Analysis of hospitality products in the context of tourism industry

In the tourism and hospitality industry business is normally oriented to

providing services, where the main product consists of two parts: the tangible service and the intangible service. The tangible part of a hospitality product has only a short-term effect as opposed to the lasting long-term effect of the intangible part of a hospitality product. (Kabuškina, Bondarenko, 2001) Hospitality operators take care of tourists' basic needs by providing accommodations, catering and recreation, and thus they are positioned as the fundamental elements of the tourism industry. If to look at the tourism industry from the perspective of consumers' needs, it can be seen that hospitality operators are the central elements of the tourism industry (see figure 1).



Source: The Author's construction

Figure 1. **Structure of the tourism industry**

Due to the dual nature of hospitality products, the services rendered by hospitality operators are becoming increasingly complex and challenging, and the personnel's professionalism, competency, knowledge and attitude are the key factors for ensuring the quality of the end service, as has been stated by various researchers abroad (Harris Michael S., Rigbert T., Clarks A.F., Boella, Dž.Yokers, Tsang, Qu, Shurland and others). The mutual dependency between the customer and the hospitality personnel is an integral element of the joint tourism market.

Several authors interpret the quality of hospitality services as the degree to which needs are met (Ukolovs, Mass, Bistrajakovs, 2006, Tyson, York, 2000, Moutinho, 2002, Juran J.M.). So quality means the extent to which the clients' needs and expectations are met, and the most important sign of quality is the product's ability to deliver exactly what the customer is expecting from it. By summarizing scientists' opinions, the Author has come up with the following definition of a quality hospitality product: *the quality of services is the set of features of a certain product, which are provided by its producer, that meet or exceed the customer's expectations.*

The services provided by hospitality operators are assessed at the very same time they are being provided, therefore it is neither possible to standardize

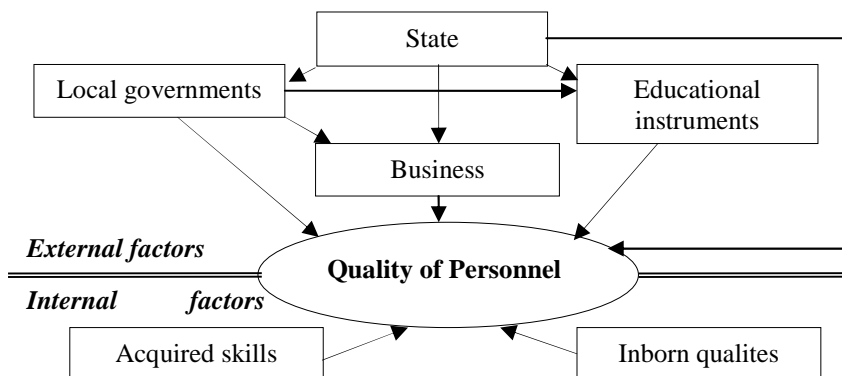
human interaction nor to ensure invariable experience with all hospitality operators (Bowie, Buttle, 2006). When studying the critical aspects of providing services, in 1980s scientists V.A.Zeithaml, A.Parasuraman and L.L.Berry defined the 5 main dimensions of service quality (SERVQUAL), which must be provided in the process of rendering services to ensure customer satisfaction. Ever since it was first introduced in 1988, *SERVQUAL* has been applied in hundreds of studies **and** adapted to develop a customer satisfaction measurement tool for lodging providers - *LODGSERV*, and for restaurant businesses - *DINESERV* (Bojanic & Rosen, 1994; Fu, Cho, & Parks, 2000, Riemer & Reichel, 2000, Stevens, Knutsons, & Patton 1995, Heung, Wong, & Qu, 2000, Kim, McCahon & Miller, 2000; Wu, Hoover, & Williams and others). Studies conducted by these scientists in the area of hospitality products, quality and customer satisfaction measurements confirm that human resources are the central elements in the process of providing hospitality services.

1.2. The Theoretic Aspects of Quality of Human Resources

The role of human resources has become very obvious owing to the current economic transformations, which are characterized by dynamic pace, variety of opportunities, non-traditional practical approaches and solutions. The pace of development of human resources depends on the personal activity of certain individuals, the available models and alternatives of formal and non-formal education in the country as well as on a range of economic, social and political factors in the country. Studies on human resources development, incl. from a regional perspective have been conducted in LUA (B.Rivža, V.Strīķis, U.Pēks, M.Krūzmētra, M.Pelše etc.), in LU (I.Melbārde, L.Frolova etc.) and in other universities in Latvia. The quality of human resources depends on the personnel's work capacity, which, in its turn, depends on the skills acquired as result of comprehensive and vocational schooling and previous professional experience as well as on the extent to which the employees' potential is exploited in meeting the growing customers' demands towards hospitality services (Diderihs, 2000). To ensure quality service not only the personal traits of character of an individual matter, but also the skills that he or she has mastered incl. education and qualification, experience.

The quality of human resources may be analyzed also through competencies, which are a set of factors possessed by a person which are required for successful and productive job performance. Personnel's competencies may be classified into several competency groups and in the hospitality industry personnel's competencies fall within the *mutual assistance and service group*, which is characterized by mutual assistance, customer- and service-orientation and the wish and ability to serve (Ešenalde I., 1993). By summarizing scientists' opinions in the area of personnel quality, the Author has found that in the hospitality industry personnel quality is affected by such external factors as the national legal framework, existing educational system, international, national or local government support programmes, companies' goals and

strategies and internal or subjective factors, which can be divided into 2 groups: the qualities acquired during an individual's life: education and qualification, experience etc. and inborn qualities: the natural speed of reaction and perception, learning capacities etc. Below in figure 2 the Author has compiled the factors influencing the quality of hospitality personnel.



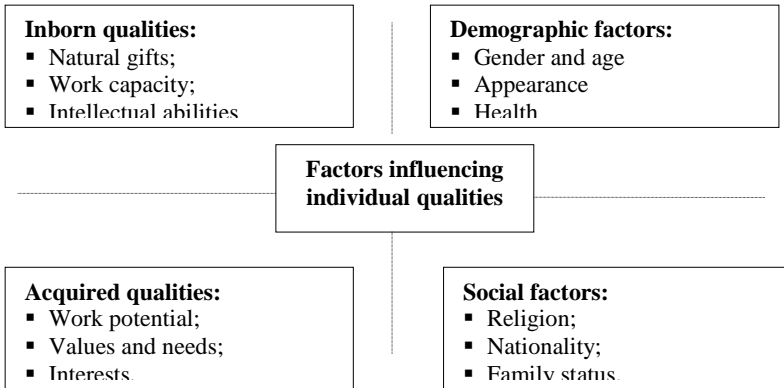
Source: The Author's construction

Figure 2 **Factors influencing quality of personnel resources**

In the subsequent section of the Promotion Paper systematization, analysis and assessment of the factors influencing the quality of human resources is done based on the model illustrated above in diagram 2.

Socio-psychological profile of hospitality personnel

In addition to the direct responsibilities that personnel are entrusted with, it is also necessary to possess certain common, specific and general skills. *Common* and *specific skills* are more related to specific professions and industries in general and can be trained (for example, to operate appliances, to have good knowledge of the menu, to lay the table), however, *general skills* are more related to the development of an individual's personal qualities – communication skills, interaction with customer and colleagues, team-working abilities, leadership skills. The general skills are also referred to as *social competence*. Formation and development of social competence is a lifelong process (Garleja, 2006). Personnel engaged in production processes (cooks, confectioners) should possess more job-specific skills and endogenous factors are more relevant as opposed to the servicing personnel for whom general skills and exogenous factors are more essential. Having analyzed the personal qualities necessary for providing hospitality services, the Author has derived the 4 main groups of factors and qualities influencing quality of personnel: inborn and trained qualities, demographic and social factors (figure 3).



Source: The Author's construction

Figure 3. Factors characterizing quality of personnel

In addition to the above, other influencing factors include job appeal, which depends on the prestige of the specific profession, level of complexity, necessary knowledge and skills as well as self-esteem, responsibilities, previous experience, successes and failures of job performance, individual traits. In the hospitality industry mostly young people are employed for whom a profession's public appeal and the public's opinion about it are important. When defining objectives for education programmes in the United Kingdom (UK), improving the prestige of a career in the hospitality industry was identified as one of the objectives (Amoan, Baum, 1997). In our contemporary and dynamic age the impact of information technologies on business processes is no longer doubted, but it is still occasionally underrated by entrepreneurs. Information technologies not only have changed the very nature of services and the speed of information exchange, but it also comprises new technological processes and equipment, technological ideas, innovations and new knowledge. The rapid development of information technologies has changed the understanding of knowledge in the tourism industry and it has contributed to further differentiation of basic requirements for labour in different countries, formation of new forms of relations between producers/consumers and new lifestyles. The process of providing hospitality services must at all times keep up with the latest technologies and trends, and it is also important that the personnel training process develops in sync with the dynamics of the tourism industry and educational system, but on the other hand the sensitivity towards the constant transformations in the tourism industry should be reduced so that it would be possible to create a stable environment for attracting and preserving personnel (Amoan, Vannesa, Baum, 1997, Boella, 1996, Baums).

1.3. Human resources policies in tourism industry

Given the role of human resources in the development of hospitality products, at the same time scientists stress the state's pivotal role in the planning and supervision processes (Georgs S., 2002, Clark, 1998, Rigberts T., Ukolovs, 2006, Harris, 1997). Tourism education policy cannot be viewed separately from the national tourism policy, but at the same time it should be independent, as S.Georg, US, has pointed out. Education and training are essential pre-conditions for tourism development in any country, yet still the role of education is often underrated when formulating and planning tourism policies, and even if the human resources' issues are acknowledged in the planning process, they are still ignored when implementing tourism policies (Clark, 1998). Also among the basic principles of the national sustainable development strategy of Latvia (2009) it has been stated that only active state participation in the preservation of human capital and political responsibility for developing active, competitive society could eventually contribute to a growing number of tourists over an extended period in the future. The Author agrees to the scientists' view that, on the one hand, human resources development in the tourism industry should be in sync with tourism development strategies and plans, but that, on the other hand, they should also be in line with the national lifelong learning programmes and the government should take the ultimate responsibility by formulating the goals of tourism & tourism education policies. Hospitality operators in Latvia, like elsewhere in Europe, are mainly small and micro businesses (for more detailed analysis see Section 3 of the Promotion Paper), which are characterized by high personnel input. Latvia is not the only country facing the problems related to training of personnel for small and micro businesses as well as family businesses. Representatives of UK vocational training institutions are of the opinion that not enough studies have been conducted and only few articles have been published on the subject of training and personnel development needs of the owners/managers and employees of small businesses, and even less studies have been done on the development of family-owned & small businesses in UK (Metley, 2002). It has lead to a situation when employees of big companies have better education, qualifications and, as result, they can offer better quality to their customers, because the small businesses lag behind in terms of quality and level of services that they can provide. Special training programme is necessary for this target group with more flexible curriculum and contents of training modules.

First theoretical studies of personnel planning date back to the middle of 19th century. The findings of most prominent theorists and scientists in the area of human resources' development policies are commonly used also in contemporary theories and studies in the field of human resources: Henri Fayol (1841-1925), Frederick W.Taylor (1856-1915), Rensis Liker (1903-1981), Douglass McGregor (1906-1964), Frederick Herzberg. Since 1960s assessment of corporate human resources' policies has become practice, and it has been

influenced by the theories of such scientists as Maslov and Herzberg, by acknowledging personnel as the main factor in the social system. Robert Blake and Jane Mouth developed a management network scheme as a powerful tool for personnel management - by focusing on personnel the company is at the same time focusing on achieving the set results. Scientists have stated that companies can be most profitable only if they are focusing on their employees by acknowledging their needs, development dynamics and understanding the principles of effective teamwork. Development is a transformation process with a certain direction, which can be controlled and directed by the businesses by using elements of personnel policies (Vedins, 2008).

For hospitality businesses labour costs are one of the biggest cost items, hence personnel policy is an integral part of companies' management and development planning system and it comprises a range of elements: selection, appointment, training and development to meet the companies' and individuals' needs, transfer and spreading of knowledge (Boella, 1996). In small and micro businesses the managers should also act as teachers, mentors and psychologists to make employees believe in their own skills and ability to be successful.

Based on the scientists' opinions on the theoretical aspects of the quality of hospitality personnel as mentioned above, the Author has concluded that balanced, coherent and coordinated action by state, local governments and businesses coordinated by a joint long-term strategy and personnel development support policy on the level of state, local governments and businesses are the essential preconditions for ensuring high quality of hospitality personnel.

2. LEGAL, INSTITUTIONAL & REGULATORY FRAMEWORK FOR HOSPITALITY INDUSTRIES AND PERSONNEL QUALIFICATION

The section comprises 15 pages, 2 pictures and 4 tables.

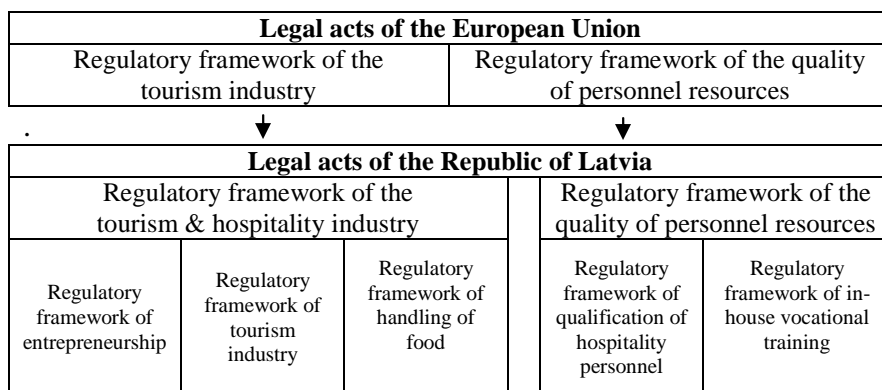
In this Section the regulatory enactments and policy planning documents of the EU and Latvia governing tourism and hospitality businesses and quality of hospitality personnel qualification have been analyzed.

2.1. Legal & policy planning framework of the tourism industry

Below in diagram 4 a synopsis of the legal acts and policy documents which are binding for the hospitality industry and its personnel and which have been analyzed in this Promotion Paper, has been provided.

As a matter of fact, there are not many national regulatory enactments that are directly applicable to hospitality businesses, because hotel and catering businesses are not regulated as professional activities. As any other type of business that is started and run in Latvia, they are regulated by the national legal acts regulating entrepreneurship, therefore the review and analysis of legal acts featured in this Promotion Paper will focus only on the legal

framework of the tourism industry, handling of food and quality of personnel resources.



Source: ascheme compiled by the Author based on national and EU legal acts

Figure 4. Structure of international and Latvian laws and regulations in the area of entrepreneurship and human resources

Latvia is a full member of the World Tourism Organization (WTO) and the Law on the Statutes of WTO (2003) stipulates that Latvia has adopted and accepted the Statutes of WTO and any further activities will be organized in line with these Statutes. When drawing up tourism policy documents, Latvia must follow the binding EU and international conventions, legal acts and inter-governmental and inter-institutional agreements. Given the tourism’s major role in the EU economy, in 2006 the European Commission issued a communication on „*A renewed EU tourism policy...*” aimed at improving the competitiveness of the European tourism industry, creating more jobs and promoting sustainable growth of the tourism industry in Europe and worldwide. The document *Council Conclusions on a renewed tourism policy* calls upon the Member States, among other, to pay special attention to the upgrading of relevant skills through training and education and to make best use of available European financial instruments for tourism-related projects (Commission Communication on "A renewed EU Tourism Policy", 2006). *Agenda for a sustainable and competitive European tourism* (2007), in its turn, calls for a balance between the continuous development of tourism destinations and the environmental protection and promoting competitive economic activities.

In Latvia, however, all regulatory requirements applicable to the tourism industry, incl. hospitality businesses are stipulated in the sole industry’s law – the Law on Tourism (1998), which is binding for all tourism operators in the country. The law incorporates the legal norms arising from the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990. The law defines tourism policy, its goals and tasks, ways of enforcement and the government’s competence; among others, the following task has been defined in Article 3.1 of this law: „to

support the raising of the quality of tourism services and the qualifications of those employed in the tourism industry". The law does not specifically regulate business start-up and development requirements for hospitality operators. A number of Cabinet Regulations apply to the tourism industry (Cabinet Regulations No.943, No.226, No.67 and No.1017) defining the procedure for registering tourism operators, collection of information on foreign tourists, providing complex tourism services etc. In addition, tourism policy is regulated by the national laws governing such areas as development planning, utilization of resources and environmental protection, entrepreneurship, taxation, visas, protection of consumers' rights, conformity assessment etc.

In planning tourism development, Latvia must follow the binding legislator acts and development programmes of the European Commission. In Latvia the tourism policy planning documents are divided into short-term and medium-term planning documents. By the 4th quarter of 2009 the policy planning document for the next period *Tourism Development Guidelines 2009–2015* has still not been finalized. As a consequence, in 2009 the *Tourism Development Guidelines 2004–2008* (MoE, 2009) are still in effect as opposed to *Latvian Tourism Development Action Plan 2009-2010*, which at the end of 2009 still has not become effective. In the *Draft Latvian Tourism Development Action Plan 2009-2015*, however, no any major incentives or measures have been proposed for personnel development, despite the fact the representatives of WTO have repeatedly stressed the role of effective personnel management and personnel training as a tool for overcoming the global economic decline, (Carvao, 2009).

The Tourism Development State Agency (TAVA) is responsible for implementing the national tourism policy In Latvia. TAVA functions in accordance with the *Strategy of the Tourism Development State Agency 2007-2009*, where Clause 14.4 provides for improving the quality of tourism services, because as result of a SWOT analysis, the following factors hindering tourism development in Latvia have been identified:

- Insufficient knowledge of tourism personnel in such areas as entrepreneurship, management, information technologies, personnel management and language skills;
- The low appeal of job opportunities available with Latvian tourism operators compared to job opportunities abroad;
- Outflow of qualified tourism personnel from Latvia;
- Low competitiveness of tourism products, which, among others, is due to the insufficient quality of tourism services and personnel.

In the above strategy it has been pointed out that the soaring demand for tourism services has led to deteriorating quality of tourism services, and if no measures are taken to improve the quality, the whole image of Latvian tourism might be jeopardized (TAVA, 2007). However, having analyzed the measures personnel development measures proposed in the strategy and undertaken in the implementation period, the Author has come to the conclusion that during

the strategy's implementation period TAVA undertaken any systematic and purposeful tourism personnel development measures. In addition to the above strategy, also the *Marketing Strategy of TAVA 2006-2010*, was drawn up to define the strategic goals and tasks of TAVA, but it also did not include any activities related to personnel quality improvement (TAVA, 2006).

2.2 Legal regulation of handling of food

Since 1992 Latvia is a member of the Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) and is receiving also the standards and recommendations of the Codex Alimentarius Commission. Latvia has undertaken international commitments and has agreed to harmonize its legislation with EU legal acts.

The Law on Supervision of Handling of Food states that laws and legal acts regulating handling of food are binding for all parties involved in handling of food by defining that *handling of food* includes all activities involving food from the moment it is produced until its final consumption. Hence any catering operator, which provides catering services, must comply with the laws and regulations governing handling of food. They are mainly aimed at ensuring that hygiene standards as well as production standards and mandatory safety requirements are duly met by the catering businesses.

Since Latvia joined the ES, Latvia must comply with the Regulation (EC) No.178/2002 of the European Parliament and of the Council of 28 January 2002 laying down the general principles and requirements of food law. One of the principal regulations binding for food business operators is the Regulation (EC) 852/2004 of 29 April 2004 on the hygiene of foodstuffs which lays down the following:

- Fundamental principles of food safety
- Control procedures for monitoring compliance of food business operators;
- Food safety procedures based on HACCP principles;
- Principles for establishment of food safety system.

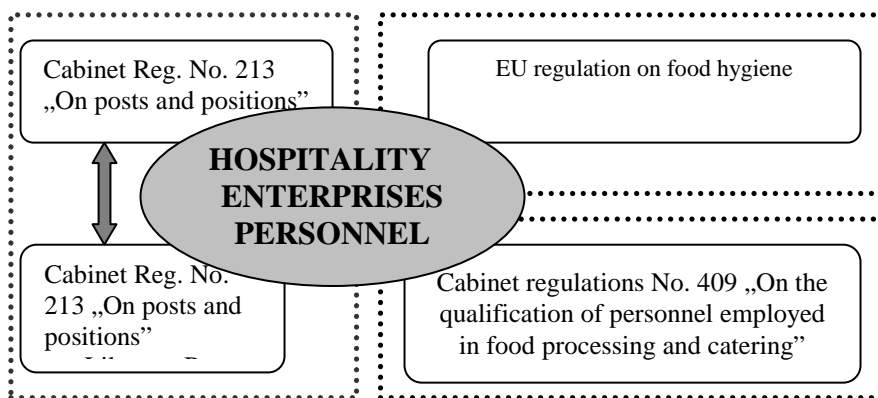
Although the provisions of the above regulation are flexible and can be adapted to accommodate for small and micro companies, in Latvia the current legal framework does not allow any flexibility in applying the provisions of the regulation to adjust for the type and size of the company. In addition to the regulations mentioned above, hospitality operators must comply with other EU regulations concerning production and food safety.

For catering service providers one of the principal national laws is the Law on Supervision of Handling of Food, the aim of which is to ensure handling of food, which is qualitative and harmless to human health, life and the environment, the elimination of risks, the promotion of trade and the protection of the interests of consumers (1998). Based on this Law, a number of Cabinet Regulations have been issued laying down procedures applicable to food business operators and supervisory authorities.

2.3. Statutory qualification requirements for hospitality personnel

According to the national legislation, specific qualification requirements are applicable only to hospitality personnel involved in any stage of food handling - production, selling or procurement. In catering businesses, incl. hotels, based on the specific job functions a certain level of professional qualification is required that must be certified by a document witnessing that the employee has undergone the necessary vocational education (Cabinet Regulations No. 409, 2005).

According to the above Cabinet Regulations, if an employee occupies a position corresponding to 4th and 5th professional qualification levels, he or she must have the necessary vocational education in food industry. However, when analyzing the Cabinet Regulations No. 409 in the context of other legal acts (national laws, Cabinet and EU regulations) and considering also the current situation in the labour market, several discrepancies and contradictions can be found (figure 5). Below these discrepancies and contradictions are analyzed in more detail.



Source: The Author's construction

Figure 5. Contradictions between European and LR regulation laws

There are discrepancies between the Cabinet Regulations No.409 and EU regulation on food hygiene and between the Cabinet Regulations No.409 and the Law on Craftmanship and the Cabinet Regulations No.213 *On posts and positions*. Besides, the Cabinet Regulations No.409 cannot be seen as adequate given the current situation in the Latvian labour market.

According to the Law on Vocational Education, level of vocational qualification means theoretical and practical preparedness, which enables one to perform work of a certain level of complexity and responsibility. According to the Cabinet Regulations No.409, the functions and responsibilities of cooks and confectioners correspond to 3rd and 4th qualification levels, but those of master chefs and/or managers – to the 4th qualification level. The above

Regulations state that if an employee occupies a position corresponding to 4th and 5th professional qualification levels, he or she must have the necessary vocational education in food sector. This obviously means that the positions of master chef and cook meet the criteria of regulated professional activity. However, the minimum requirements for regulated professions are laid down by the Law on Regulated Professions and Recognition of Professional Qualification and it does not list any activities involving catering services or professions of cooks and confectioners.

Besides, the above Cabinet Regulations are out of sync with the general global trends for development of catering businesses. Elsewhere in Europe it is relatively easy to start a catering business; it is an opportunity for becoming an entrepreneur at any age without excessive capital investments, necessary qualifications and diplomas. To start a catering business, the laws only require undergoing mandatory training on basic hygiene requirements (Meriot, 2000).

After the Cabinet Regulations No.409 were adopted, industry experts have raised concerns over the contradictions between these and EU regulations. Latvia, like any other EU Member State, must follow the Regulation (EC) 852/2004 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2004 on the hygiene of foodstuffs, which states that personnel involved in handling of food must comply with all statutory requirements of the respective Member State that are applicable to training and education programmes for personnel working with food. Thus, formally the Cabinet Regulations No.409 do not contradict EU requirements, yet, it can still be partially acknowledged that the excessive requirements laid down by these Cabinet Regulations are not adequate given the current situation in the Latvian labour market.

According to the Law of Craftsmanship and Cabinet Regulations Nr.213 on Posts and Positions, cooks and confectioners fall under the category of craftsmanship professions. Judging by the above Regulations, taking up a job or providing services as part of craftsmanship professions is virtually unregulated. Analyzing the Law of Craftsmanship and the Cabinet Regulations Nr.213, discrepancies between Cabinet Regulations Nr.409 and the latter law have been found as definition of the professions of cook and confectioner and provision of services are given despite the fact that they are not regulated as craftsmanship professions.

There are discrepancies also between education programmes as most of the Latvian education programmes, which are not concerned with higher education, may be seen as *regulated education*, because they are either approved by the competent ministries or their contents are developed based on official education standards. This situation causes problems in regard to recognition of professional qualifications in the European context *de facto* for professions which formally should not be interpreted as regulated professions. So, the current regulation of the status of catering professions is rather contradictory and it is also unclear what will be the procedure for recognizing in Latvia the professional qualifications in the catering sector acquired in other EU

Member States and whether *de facto* or *de iure* professional recognition should apply.

2.4. Regulation of in-house vocational training in enterprises

Since September 2005 the Regulation (EC) No 1552/2005 of the European Parliament and of the Council of 7 September 2005 on statistics relating to vocational training in enterprises has become effective in the EU. By 2010 the average EU rate of residents involved in lifelong learning should be at least 12.5% economically active adults. Several Regulations (EC) No. 452/2008, No. 322/97 (17.02.1997), (EC) No. 198/2006 (2006) of the European Parliament and of the Council lay down the requirement to process and compare statistical data about vocational training in enterprises that is relevant on the community's level for develop education and lifelong learning strategies and supervising their implementation. In Section 5 of the Promotion Paper the Author has presented the results of the assessment of personnel training policies of Latvian hospitality enterprises that was done based on the criteria for assessment of lifelong learning opportunities defined by the Council Regulation No. 1552/2005 and the research data collected by the Author.

In Latvia state authorities are responsible for monitoring and controlling compliance of personnel training qualifications in hospitality enterprises with the requirements of Council Regulations and national regulations. According to the current regulation, mandatory personnel training are required in such areas as food safety, fire safety and work safety. All hospitality personnel must be instructed on fire and work safety, and all catering personnel once every other year must undergo a minimum course on hygiene in handling of food. Chief executives of companies or competent officials depending on the size of the company must undergo professional development programme (PDP) on food safety, a PDP on fire safety (or at least a 20-hour course) and a PDP on work safety.

3. HOSPITALITY BUSINESSES FROM THE PERSPECTIVE OF TOURISM INDUSTRY

The section comprises 26 pages, 11 pictures and 16 tables.

In this Section the performance and development of hospitality businesses has been analyzed from the perspective of macroeconomic situation to form the platform for addressing personnel quality issues. For the research analysis undertaken as part of this Promotion Paper the Author had selected the following indicators: business growth dynamics; added value dynamics; personnel costs; quantity etc.

3.1. Macro-economic development of tourism & hospitality businesses

The macro-economic development of hospitality businesses largely depends on the growth trends of the tourism industry in Europe and worldwide. According

to the data of WTO, the tourism industry is currently one of the leading industries in the world and it constitutes 7% of the total global exports. The expanding job numbers are another sign of the rapid growth of the tourism industry: between 2003 and 2007 in Europe it has increased on average by 21.7%, but the industry's added value is estimated at 163 trillion EUR (UNWTO, 2008). In 2008 tourism has been the world's leading provider of jobs (183 million) by providing every 10th job worldwide, and it is seen as an industry whose development substantially impacts the development of other related industries and thereby also the development of whole national economies and which is also vital from the perspective of regional and social development. Although according to the prognosis of WTO, in the long-term the tourism industry is set for consistent and rapid growth in all regions across the globe, however, for the time being the tourism and hospitality sector has been hit hard by the global economic decline and credit crunch of 2008. Tourism is clearly one of the fastest growing industries in Latvia. Until middle of 2008 the number of foreign tourists visiting Latvia was soaring, and the average increase in the number of foreign tourists between 2002 and 2008 was 16.1% a year. Also the number of customers serviced by hotels and other lodging operators has soared - since 2002 on average by 15.4% (table 1).

Table 1

Foreign tourists visiting Latvia between 2002 and 2008

| Year | Foreign tourists | | Use of accommodations | |
|----------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| | Number of tourists, in thousands | Annual change rate, % | Number of customers, in thousands | Annual change rate, % |
| 2002 | 2273 | - | 666 | - |
| 2003 | 2470 | 8.7 | 769 | 15.4 |
| 2004 | 3033 | 22.8 | 901 | 17.2 |
| 2005 | 3774 | 24.4 | 1 155 | 28.2 |
| 2006 | 4645 | 23.1 | 1 330 | 15.15 |
| 2007 | 5236 | 12.7 | 1 487 | 11.8 |
| 2008 | 5498 | 5.0 | 1 556 | 6.64 |
| Average | - | 16.1 | - | 15.4 |

Source: the Author's estimates based on data of FVS, Central Statistics Bureau (CSB)

Although in the recent past the tourism industry has expanded rapidly in all regions, on the whole, the industry is highly sensitive to economic, political and social developments both in Latvia and in the rest of the world. In the recent past inflation has been a major factor affecting the prices of hotel services. The rapidly soaring prices for consumer goods in the beginning of 2008 were the highest in the world since the end of 1990 (UNWTO, 2008). Until the beginning of 2008 Latvia and the other Baltic countries were experiencing a substantial labour shortage which was due to the low salaries in the industry

and the rapid labour outflow rates (CSB, 2009). However, since the 3rd quarter of 2008, Latvia, like other EU countries, has seen massive and ongoing layoffs in the hotel and restaurant sector. According to the data of the State Employment Agency (SEA) the number of job seekers as opposed to the number of job vacancies is equal to 1:10 (SEA, 2009) and the focus of the labour market has shifted from employees to employers. Business managers are paying increasing attention to work efficiency and quality, personnel qualification and ways to improve it to improve the productivity and quality of the work process given the increasing competition.

3.2. Economic profile of hospitality businesses in regions of Latvia

The specific weight of the added value of hotels and restaurants in the overall structure of the national economy has been growing steadily since 2002 and in the span of seven years it has increased from 1.2% up to 1.6%. Also the added value per employee has increased reaching 8.4% growth rate (the average growth rate of the national economy - 7.3%) which is 12390 lats per 1 employee in actual prices. At the end of 2008, 491 hotel and lodging operator was registered in Latvia, incl. 256 food business operators and 3902 open type catering operators, so in total there were 4393 hospitality businesses (table 2).

Table 2

Hospitality operators across regions of Latvia in 2008

| Region | Hotels, guest houses | | | Food business operators | | Total | |
|---------|----------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|------|-------|------|
| | No. total | % of total number | Number, incl. food business operators | No. | % | No. | % |
| Rīga | 118 | 24.0 | 44 | 2006 | 51,4 | 2124 | 48.3 |
| Pierīga | 127 | 25.9 | 53 | 691 | 17.7 | 818 | 18.6 |
| Vidzeme | 64 | 13.0 | 58 | 254 | 6.5 | 318 | 7.2 |
| Zemgale | 36 | 7.3 | 7 | 256 | 6.6 | 292 | 6.6 |
| Kurzeme | 96 | 19.5 | 54 | 389 | 10.0 | 485 | 11.0 |
| Latgale | 50 | 10.2 | 49 | 306 | 7.8 | 356 | 8.2 |
| Total | 491 | 100 | 256 | 3902 | 100 | 4393 | 100 |

Source: the Author's estimates based on the data of FVS, CSB

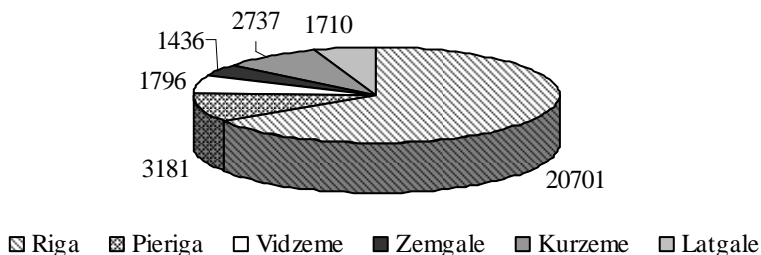
Half of all accommodation providers are concentrated in Rīga and the nearby areas (49.9%), and so are most of the catering businesses (69.1%), while in the other regions their percentage is between 6.5% and 10.0%. The high concentration of hospitality operators in Rīga metropolitan area is logical given the number of residents and visiting tourists. Although the dynamics of the industry's companies is affected by the demand from residents and tourists, it largely depends also on the entrepreneurs' willingness to start business in this industry. The highest business activity has been registered in Rīga and its

metropolitan region where the number of economically active companies per 1000 residents was respectively 68 and 49 companies.

According to the data of CSB, in 2007, in Latvia 87.8% of companies were micro businesses with 9 or less employees and with annual turnover not above 1.4 million lats (CSB, 2009). Also the research conducted by the Author suggests that hospitality operators are mostly micro businesses with, on average, 8 employees and average annual turnover 145 000 lats.

According to contemporary management theories, the optimum number of employees in an elementary staff corresponds to the formula of small groups 7 ± 2 , whereas other experts of management psychology believe that the optimum number of employees is 12. Staffs bigger than those are more difficult to manage, but smaller staffs tend to be more prone to conflict situations (Vedins.I). However, in the case of hospitality micro businesses, the small number of employees is the very reason why they are more difficult to manage, because the structural complexity of companies and the extensive applicable statutory requirements encumbers the division of the numerous responsibilities between the few available employees. In 2007, 2.7% of economically active residents of Latvia, i.e., 31 000, were employed in the hotel and restaurant industry, in more than 4000 companies, with half of them in Rīga. Since 2002 the number of people employed by the industry has increased from ~ 24 000 to ~ 31 000.

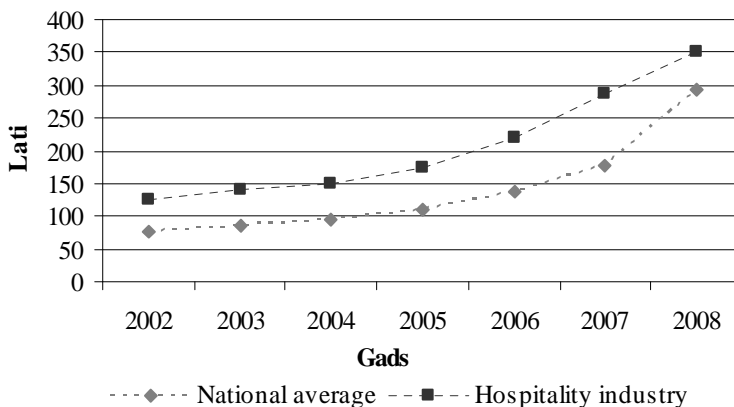
As shown by the data above, the number of personnel employed in the industry, along with the number of companies, has been growing steadily and the average annual growth rate has been 5.4% or 1500-1600 employees. 65% of all people employed in the hospitality industry work in Rīga. In other regions the number of employees is within 1500 to 2700 per region (figure 6).



Source: CSB, research data, the Author's construction

Figure 6. Personnel employed in hospitality industry in regions, in 2007

The average work pay in the industry is only around 60% of the average pay in the national economy, which makes it the worst paid industry (figure7).



Source: CSB, the Author's construction

Figure 7. **Average monthly net pay in Latvia between 2002 and 2008**

Cost-cutting on the expense of work pay has led to the current situation in the industry, which is characterized by lack of qualified personnel and regular staff turnovers. The pay offered by Latvian employers in the hotel and restaurant industry is not competitive not only on the level of EU, but also in the local market. It is not possible to attract qualified personnel with the current level of work pay, and as a consequence, hospitality operators in Latvia often try to make up for lack of regular full-time workforce by hiring seasonal workers and trainees. Besides, after Latvia joined the EU, people can use the rights of free movement of labour in the EU Member States and they are used also by qualified hospitality specialists. For example, in Ireland, which is the most popular destination for migrant workers looking for better pay, the minimum work pay as from January 1st, 2007 is 1403 EUR (986 lats) (Eurostat, 2007). The situation regarding work pay is even more critical in the regions, and, as evidenced by the data of CSB, the average monthly gross salary in Latgale region, between 2005 and 2008 has been almost 2 times less than in Rīga. Also in other regions of Latvia work pay substantially differs from the average monthly gross salaries in Rīga and its nearby areas.

3.3 Quality profile of hospitality businesses

In addition to the existing legislation on hospitality businesses, Association of Hotels and Restaurants of Latvia has developed *Hotel Quality Assurance Standards* defining categories of hotels and other lodging providers. The quality assurance evaluation process is voluntary and the service is offered by the Centre of Hotels and Restaurants; as result, the accommodation provider is awarded a compliance certificate of a specific category. The evaluation commission inspects accommodations in accordance with the requirements of

the following national standards - LVS 200-1+A1:2004, LVS 200-2+A1:2004, LVS 200-3+A1:2004, LVS 200-5:2000, LVS 200-6:2000 (LVRA, 2008). In 2008 there were 181 certified and 137 uncertified hotels in Latvia (CSP, 2008). Most of the certified hotels are 3-star hotels, 11 of them in Rīga and 65 in regions. Since August 2006 Latvia has joined the common hotel classification system of the Nordic & Baltic region. Although the certification procedure is aimed at inspecting the full range of services, in practice only the tangible products offered by the hotel are assessed because in order to assess the quality of intangible services, the hotel certification commission would have to inspect the hotels in the capacity of *secret guests*. Despite the fact that the voluntary hotel quality evaluation system has become known in both Latvia and among tourists and it is seen as objective and compliant with the categories of hospitality operators used elsewhere in the world, the results of a tourists' opinion survey that was carried out in Latvia in 2007 regarding the adequacy of Latvian tourism services as compared to their price showed that only half of all respondents had replied that it was adequate (TAVA, 2007).

3.4. External factors affecting hospitality businesses

Based on the analysis of the legal, institutional and regulatory framework of the tourism industry, development forecasts and trends of tourism, incl. hospitality businesses in Latvia and worldwide, and hospitality businesses and their personnel presented in the previous sections, by interpreting PEST analysis, the Author has done the following evaluation of influencing external factors.

| Positive factors | Negative factors |
|--|---|
| <i>Economic climate</i> | |
| Rapid tourism growth in the future Improving quality of personnel Increasing added value | Falling number of tourists Low state funding Increasing lay-offs Low work pay Unfavourable lending policy Complicated management of EU funds Falling purchasing ability |
| <i>Legal environment</i> | |
| Visa-free travels Joining the Schengen Agreement Tourism development - a priority Support from some local governments | Labour migration Bureaucratic visa procedures Specific qualification requirements Excessive statutory requirements Changing, unstable legal framework Increased VAT |

| Positive factors | Negative factors |
|---|--|
| <i>Social factors</i> | |
| Decreasing labour turnover rate | Labour migration Changing consumption habits Low profession appeal and prestige Inadequacy of new specialists as opposed to the actual market needs |
| <i>Technological environment</i> | |
| Flexible administration structure Rapid development of technologies Rapid development of IT | Ineffective state marketing Falling level of service High proportion of intangible services Unfavourable work conditions Unbalanced investments |
| <i>Natural and cultural environment</i> | |
| Low population density Moderate climate Rich nature and low human impact Cultural and historic heritage Architectural heritage Traditions and national customs | Bad quality of infrastructure Changing weather conditions Polluted rivers, forests Negative attitude from the local residents |

To study the correlations between the external factors and hospitality personnel, in her Promotion paper the Author has done an analysis using M. Porter's model of five competition forces. Introduction of new technologies and products, launching of recognizable brands in the market, rapid development of information technologies, changing consumers' lifestyles and quality demands – all of these factors contribute to improving quality of personnel resources.

4. VOCATIONAL EDUCATION POLICY IN THE AREA OF TOURISM AND HOSPITALITY

The section comprises 22 pages, 3 pictures and 9 tables.

In this section EU vocational education policy, the current vocational training system and the training process of new hospitality specialists in Latvia and their availability has been analyzed.

4.1. Types of education: formal, non-formal and informal education

In Europe normally the following three concepts are associated with education – formal, non-formal and informal education. Formal education is associated with schools and educational institutions and it normally comprises such degrees as elementary, secondary and higher education (Law on Education). Non-formal education is associated with social groups and other organizations, it is more flexible and responsive to changing labour market. Informal

education covers the remaining spheres, for example, relations with colleagues, friends, it is a lifelong learning process gaining skills and knowledge from everyday experiences (Coombs and Ahmed, 1974). Types of non-formal education exist outside the framework of formal education and usually develop as response to limitations and deficiencies in the formal education system, therefore it is important to have a good understanding of the limitations and deficiencies of formal education (Kravale, 2006). Some authors believe that the function of non-formal education is to provide education to those who cannot acquire in the formal way. The Author, however, disagrees with this position, because non-formal education is considered to be a separate education system offering wider range of activities than formal education. Especially in the area of vocational education, which is primarily based on mastering of practical skills, the role of informal education could hardly be overrated. In hospitality businesses, like in a range of other business areas, informal education is often the fundamental way of training for new employees: skills are picked up by way of observance, practical work, communication and sharing of experience.

4.2. Historic background of EU vocational education policy and regulatory enactments binding for the EU Member States

The origins of vocation education policy date back to 1963, when the Council of Europe defined steps for development of a joint European policy. In 1975 the European vocational education development centre – CEDEFOP was established to promote exchange of information and comparison of education standards. A major turning point in the development of EU vocational education policy was reached by signing the *Maastricht Treaty* in 1993. European vocational education policy was defined in Article 127 as being part of the Community's policies. *Lisbon Strategy* (2000) states that the study process should become more available and flexible for different groups of people (the *Bruges Initiative* 2001, *Aachen Agreement* 2002, Lifelong Education Memorandum, 2002). The **Copenhagen Declaration** adopted in 2002 is seen as another major step forward in intensifying international cooperation in the field of vocational education. It was focused on the development of common principles for certification of education, promoting measures for improving professional skills and qualifications and validation of non-formal learning.

On November 30th, 2004 the *Maastricht Communiqué* was adopted marking a new era in the development of vocational education in Europe, and it was specifically aimed at promoting vocational training and lifelong learning. In 2006 Ministry of Education and Science (MoESc) confirmed that Latvia was ready to implement the European Qualifications Framework (EQF). EQF has even been incorporated in the „*Lifelong learning policy guidelines 2007-2013*”. In 2008 Latvia decided in favour of validating knowledge and skills acquired through non-formal education as a priority for adults for obtaining

professional qualification without the need to undergo formal education programmes. Although the system for validating non-formal learning is currently being developed in Latvia, so far no mechanisms for evaluating non-formal learning have been put in place.

4.3. Analysis of the current vocational education system

The classification of vocational education system provided in the Law on Vocational Education states is in line with Western standards and, as result, education programmes have become more internationally comparable. In the Latvian education system there are five professional qualification levels.

Depending on the type of education provided, vocational education programmes are classified as follows:

- Vocational elementary education programmes;
- Vocational training programmes;
- Vocational secondary education programmes;
- 1st level vocational higher education programmes;
- Vocational lifelong learning programmes (Law on Vocational..., 1999).

21 professional standards have been developed in the hospitality sector, however, they are fragmented, but not specifically different. For example, in the catering sector the following professions are subjected to specific standards:

- Specialist of catering services;
- Organizer of catering services;
- Specialist of restaurant services;
- Specialist of hospitality services;
- Commercial specialist of restaurant services.

Small and micro hospitality businesses employ on average 5-20 people, mostly cooks, waiters, maids, administrators, and it is not uncommon that employees have multiple functions and are filling in for different positions. Therefore the above classification of education programmes may be too specialized and wide and may need to be revised.

Curriculums of vocational elementary & secondary schools are inclusive of hospitality programmes. According to the data of MoESc in 2008 in Latvia there were 84 public vocational elementary & secondary schools (table 4).

4.4. Availability of vocational hospitality education in regions

1st and 2nd level vocational higher education is provided by 3 higher education institutions in Latvia and they are located in different regions. Between 2001 and 2005, every year on average 99 managers of hospitality enterprises graduated, but since 2006 the number of graduates has increased almost twofold, because Vidzeme College and Latvian University of Agriculture offer part-time qualifications programmes for managers of hospitality enterprises. The distribution of vocational education programmes across regions is proportional to the number of hospitality enterprises: most of programmes (63) are offered in the metropolitan area of Rīga, where there is also the biggest

number of catering operators, and least of all – in Zemgale region where there is the lowest percentage of hospitality enterprises.

Table 4

Elementary & secondary vocational schools offering hospitality programmes in 2008

| Region | State | Local government | Private | Total | Proportion to 10 000 economic active residents | In proportion to 100 hospitality businesses |
|--------------|-----------|------------------|-----------|-----------|--|---|
| Rīga | 10 | 1 | 7 | 18 | 0.27 | 0.61 |
| Vidzeme | 10 | - | 3 | 13 | 0.62 | 4.08 |
| Kurzeme | 9 | - | - | 9 | 0.55 | 1.85 |
| Zemgale | 3 | 2 | - | 5 | 0.20 | 1.7 |
| Latgale | 9 | - | 2 | 11 | 0.35 | 3.08 |
| Total | 41 | 3 | 12 | 56 | average 0.38 | average 1.27 |

Source: the Author's estimates based on the data of PIA and CSB

To assess the output of state funded education institutions, the average number of students who have graduated from vocational education institutions with a qualification between 2002 and 2008 is used (table 5). Every year, on average, 1299 new specialists complete hospitality programmes and their number has been relatively stable during the last 5 years. Biggest number of graduated hospitality specialists is registered in Rīga and the nearby region (36.6%), in the other regions the output of hospitality specialists from secondary vocational schools is similar and is within 12% to 19%.

Table 5

Number of graduated hospitality specialists in regions - 2002, 2005 and 2008

| Region | Year | | | Average number of graduates | % of graduates in regions |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|---------------------------|
| | 2002 | 2005 | 2008 | | |
| Rīga and Pierīga region | 458 | 508 | 455 | 476 | 36.64 |
| Vidzeme region | 101 | 158 | 232 | 164 | 12.6 |
| Kurzeme region | 162 | 215 | 246 | 208 | 16.0 |
| Zemgale region | 274 | 236 | 255 | 255 | 19.6 |
| Latgale region | 163 | 198 | 227 | 196 | 15.9 |
| Total | 1158 | 1315 | 1415 | 1299 | 100 |

Source: the Author's estimates based on data of MoESc

Comparing the number of graduates to the number of hospitality enterprises, on average per each company one new specialist has been trained during the last four years (table 6).

Table 6

Average number of graduates per hospitality enterprises in regions of Latvia between 2002 and 2008

| Region | Average no. of students 2002-2008 | | No. of hospitality enterprises in 2008 | Graduates vs. Hospitality enterprises |
|----------------------|-----------------------------------|-------------|--|---------------------------------------|
| | Enrolled | Graduated | | |
| Rīga, Pierīga region | 695 | 476 | 2942 | 0.16 |
| Vidzeme region | 366 | 164 | 318 | 0.52 |
| Kurzeme region | 342 | 208 | 292 | 0.71 |
| Zemgale region | 333 | 255 | 485 | 0.52 |
| Latgale region | 372 | 196 | 356 | 0.55 |
| Total | 2108 | 1299 | 4393 | 0.26 |

Source: the Author's estimates based on data of MoESc and CSB

The highest percentage of vocational education institutions and programmes is registered in Rīga, but it has also the lowest proportion on new specialists - 0.16 specialists per one hospitality company a year.

4.5. Availability, evaluation and validation of non-formal and informal education

Recognition of education qualifications, different study periods and previous education, incl. non-formal or experience-based education is an essential component of the European Higher Education Area (EHEA) both locally and globally. In 2006, like other EU countries, also Latvia begun developing the regulatory framework for validation of non-formal education and system of credit points for vocational secondary education. Although the common methodology was completed in 2007, in Latvia there is still no functioning mechanism for validation of non-formal education or awarding credit points for vocational secondary education. Judging by the materials available so far, in Latvia the system of validating non-formal education and skills appraisal is still in its early phases whereas it is already functioning effectively in many other EU countries incl. Finland and Germany. The research data suggests that only 53% of employees and 5% of managers meet the statutory qualification requirements, therefore it is necessary to ensure a flexible system for validating non-formal and informal education thus giving the employees an opportunity to acknowledge their professionalism that they have mastered through experience, self-education, courses, seminars etc.

5. ASSESSMENT OF HOSPITALITY PERSONNEL

The section comprises 28 pages, 18 pictures and 17 tables.

To achieve the objectives of the Promotion Paper and to analyze the quantity and quality of personnel employed by hospitality enterprises in regions across Latvia and to assess the impact of personnel on the process of providing services, an opinion survey of employees – managers and regulars - of catering and accommodation operators as well as customers of hospitality enterprises was carried out.

5.1. Research methods, tools and principal questions

The collection of primary data in 5 research areas was carried out in all NUTS-3 regions of Latvia:

- Opinion survey of executive & unit managers of hospitality enterprises;
- Opinion survey of employees of hospitality enterprises;
- Customers' opinion survey;
- Opinion survey of heads of municipalities;
- Structured interviews with institutional experts.

Research samplings – managers and employees of hospitality enterprises. The general samples of quantitative research for the purposes of hospitality personnel's opinion survey were constituted by the hospitality enterprises registered in Latvia:

- Open type catering businesses: restaurants, cafes etc.
- Lodging & catering operators.

To ensure that the sample selection is representative, *stratified or typological* random selection method was used – the number of elements in the selection sample is proportional to the number of elements represented in the general sample in each planning region of Latvia. The selection is based on the division of planning regions and it includes randomly selected 1842 hospitality enterprises in Riga and in regions, which constitute 36% of all open type catering operators in 2006/2007.

Sampling of customers of hospitality enterprises. The primary products of hospitality businesses are catering and accommodations. So the general sample of the quantitative research is constituted by the customers who use the services provided by hospitality businesses – residents of Latvia who use the services provided by cafes, restaurants, fast food operators and lodging providers. Altogether 500 valid questionnaires were received. Foreign visitors were not included in the sample because their opinion on hospitality services in Latvia is surveyed and studied on annual basis by the Tourism Development State Agency. Respondents of different age groups, educational background, level of income and from different regions of Latvia took part in the survey.

Sampling of local governments. For the research sample of local governments 75 local governments were selected in the territories where the hospitality

enterprises included in the research sample were located, as well as local governments in whose territory vocational education institutions offering hospitality programmes are located. No representatives of minor local governments participated in the survey, though questionnaires had been sent to them. Hence only the opinion of urban municipalities regarding hospitality enterprises is represented.

Sample of institutional experts. The sample includes respondents from institutions related to the hospitality industry: representatives of educational institutions, tourism industry, public administration, sectoral associations and entrepreneurs. The Author had developed special selection criteria for the experts' competencies.

The research data was, in part, obtained in the scope of the activity financed by the European Social Fund „Support for labour market studies”, between October 2006 and February 2007 and then between September 2008 and February 2009 (customer opinion survey).

5.2 Qualitative and quantitative profile of hospitality personnel

Personnel demographics. Managers of hospitality companies are evenly distributed among several age groups – 32% of managers are 31–40 years old, 31% - 41-50 years old. Only slightly less (23%) managers are 21-30 years old. Most of the employees fall within the age group 21-30 years (47%), but almost one fourth of employees - 31-40 years old (23%). With age employment rate is obviously decreasing: only 14% of hospitality personnel are 41-50 years old, and even less - 7% of personnel are 51-60 years old.

Personnel's education and qualification. Most of hospitality personnel have secondary education (81%) and 43% of them have secondary vocational education. Relatively many employees (14%) have higher education, but secondary vocational education would be sufficient for their positions.

Table 6

Education level of hospitality personnel in Latvia

| Education | Managers, % | | | Employees, % | | |
|--------------|-------------|---------------------------|------------------|--------------|---------------------------|------------------|
| | total | Unrelated to the industry | Vocat. education | total | Unrelated to the industry | Vocat. education |
| Elementary | - | - | - | 5 | 5 | - |
| Secondary | 78 | 61 | 17 | 81 | 38 | 43 |
| Higher | 22 | 12 | 10 | 14 | 10 | 4 |
| Total | 100 | 73 | 27 | 100 | 53 | 47 |

Source: research data, 2007

60% of hospitality personnel have only little experience – 42% of employees have been working in the industry for 1 to 4 years, but 17% are only in their first year. As shown in table 5.1 above, professional qualification tends to increase with years of experience. As hospitality jobs are physically and psychologically demanding and career opportunities are limited, the percentage

of long-term employees gradually decreases among experience employees. Only 50% of hospitality personnel are qualified, i.e., they have acquired professional qualification in a certain profession by having graduated from vocational education institutions. Also most of the experts interviewed pointed out to the low qualification of personnel employed in the hospitality industry. The employees themselves admit that they lack qualification and experience, and only 43% of employees are of the opinion that their knowledge and skills are fully adequate for their positions.

5.3. Investments in personnel quality

The state, local governments and companies all contribute their funding to training of hospitality personnel, incl. from EU funds and different support programmes. Below, in table 7 the areas where hospitality personnel have reported greatest deficiencies of knowledge have been ranked.

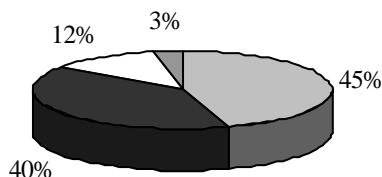
Table 7

Areas where hospitality personnel have greatest knowledge deficiencies

| Rank | Catering personnel | Hotel personnel |
|------|------------------------------|--------------------------|
| 1. | Foreign languages | Foreign languages |
| 2. | Servicing banquets | Communication psychology |
| 3. | Food processing technologies | Organizing events |
| 4. | Communication psychology | Promoting sales |
| 5. | Cooking | Hosting of guests |
| 6. | Promoting sales | Servicing guests |
| 7. | Servicing guests | Cleaning technologies |
| 8. | Healthy nutrition | Hygiene requirements |
| 9. | Product accounting | Cleaning of rooms |
| 10. | Hygiene requirements | Other |

Source: Table constructed by the Author based on research data, 2007

According to the survey data, half of hospitality personnel (50%) do not get any in-house vocational training. Almost all managers expressed theoretical support for improving personnel's potential, but only 42% of are willing to finance qualification-raising trainings outside the companies; 45% of managers believe that the financing required for professional development trainings should be equally shared with employees (figure 8), but another 8% of managers believe that it is the employees' own responsibility.



□ up to 20 lats ■ 20-50 lats □ 50-100 lats ■ more than 100 lats

Figure 8. **Annual personnel training budget per employee**

6% of hospitality enterprises have tried to apply for EU Structural Funds for personnel training. Still, most of the companies (60%) have not thought about seeking any external funding for personnel training.

5.4. Hospitality enterprises from municipalities' perspective

The attitude of municipalities towards tourism could be described as dual: on the one hand, it requires large investments in infrastructure and human resources, but on the other hand, tourism can be a major source of revenues for the municipalities' budgets, creating new jobs and attracting investors. Some municipalities, for example, Ventspils, Liepāja and Jūrmala have brought forward tourism as one of their priorities. The attitude of local governments towards tourism can substantially impact development of hospitality businesses and their quality. Negative or neutral attitude hinders the industry's growth, and cooperation among the public, municipal and private sector is a vital precondition for the industry's growth both in urban and rural territories.

Requests to share their opinion were sent to those local governments, in whose territory the hospitality enterprises that participated in the study were located. No representatives of small local governments responded. Only the opinion of urban municipalities on hospitality enterprises is represented - Alūksne, Aizkraukle, Dagda, Daugavpils, Jēkabpils, Kuldīga, Līvāni, Madona, Tukums and Valka. This turnout is not proportional from a regional perspective, therefore regional opinions will not be compared. Two of the surveyed municipalities are planning to focus on improving the quality of hospitality operators. Representatives of three municipalities were of the opinion that municipalities should not intervene in a free market to improve the quality of services provided by one specific industry. Except for one municipality which was not planning any measures, the other nine municipalities acknowledged that they directly or indirectly stimulate business development by the following means:

- Tax relief's for promoting business development;
- Competitions for best companies in specific industries, and the results are published or marked during town festivals;
- Municipal bodies - tourism information centres, education centres cooperate

with businesses in the field of information and advertising;

- Infrastructure & tourism development incentives.

The participants of the municipality surveys were asked to state the reasons why in their opinion cooperation between municipalities and hospitality businesses was necessary. All of the surveyed municipalities acknowledged that cooperation with hospitality operators was necessary for both parties and important for improving the municipalities' public image. Judging by the results of the municipalities' survey, on the whole municipalities are aware that quality of catering and hotel services is one of the factors affecting municipalities' image as well as tourism development perspectives in urban or rural territories. Despite the poor response from municipalities, the results obtained show that municipalities are interested in promoting the development of hospitality businesses in their territories

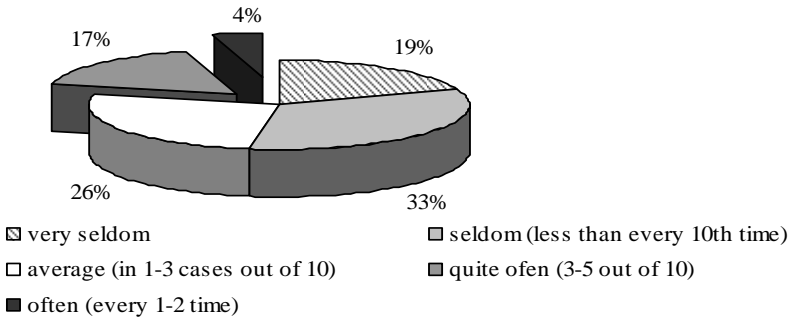
5.5. Personnel training policies of hospitality operators in the context of EU regulations

Since September 2005 the Regulation (EC) No. 1552/2005 of the European Parliament and of the Council on statistics relating to vocational training in enterprises becomes effective and it is intended as a tool for stimulating businesses to focus more on in-house personnel development during work time as both of these aspects are significant dimensions of lifelong learning. To assess the personnel training policies of Latvian hospitality operators, research data was used for the purpose of analysis as well as the criteria for assessing lifelong learning opportunities laid down by the Regulation No. 1552/2005. Results show that in 2007, in Latvia hospitality enterprises met the objectives of lifelong learning opportunities set by the EC only by 401%. Excellent results were produced in regard to gender and age discrimination. Compliance with the following two criteria was assessed as „good”: *the impact of state's incentives on further vocational training*, given the availability of EU support programmes and *evaluation and control procedures in regard to additional vocational training*, which in the case of catering operators is provided by FVS. However, on the overall the evaluation tends to be more negative. The most critical aspects in planning and organizing training include the insufficient funding allocated by companies for vocational trainings, lack of training strategies and insufficient management's commitment to planning and organizing personnel training. The training given to personnel on the use of information and communication technologies has been rated as inadequate to the EU requirements. Due to lack of effective cooperation with social partners, companies fail to make effective use of EU Structural funds and state support programmes.

5.6. Personnel's role in providing hospitality services

An opinion survey among customers of hospitality enterprises was carried out. When assessing the adequacy of services provided by catering operators compared to their price, 1/3 of the respondents have noted that price is not adequate to the quality of service provided, and the opinion on catering services provided in hotels and bars is similar. When assessing the quality of lodging operators, half of the respondents share the opinion that the quality of services provided by hospitality operators is only partially adequate to the prices of the respective products. 4 and 5 star hotels reportedly have the best balance between prices and quality with guest houses at the opposite end of the spectrum with the least adequate prices as compared to quality.

When asked to assess the competence and knowledge of catering personnel, respondents have rated them as satisfactory for bar tenders and waiters but have given higher marks to cooks' professionalism. Analysis of respondents' replies show that more than half of them often (more than every 3rd time) or relatively often (in 3-5 cases out of 10) have been disappointed in the services of catering companies (figure 9).



Source: research data, 2009

Figure 9. Customers' disappointment with quality of catering services

In reply to the question "If you have ever and if yes, how often you have made a smaller order due to personnel's incompetence/ lack of interest?" 1/4 of respondents have stated that quite often they have declined from ordering anything else or have ordered less than they had originally planned due to personnel's lack of interest and competency. 12% of respondents have admitted to having made smaller orders every second time.

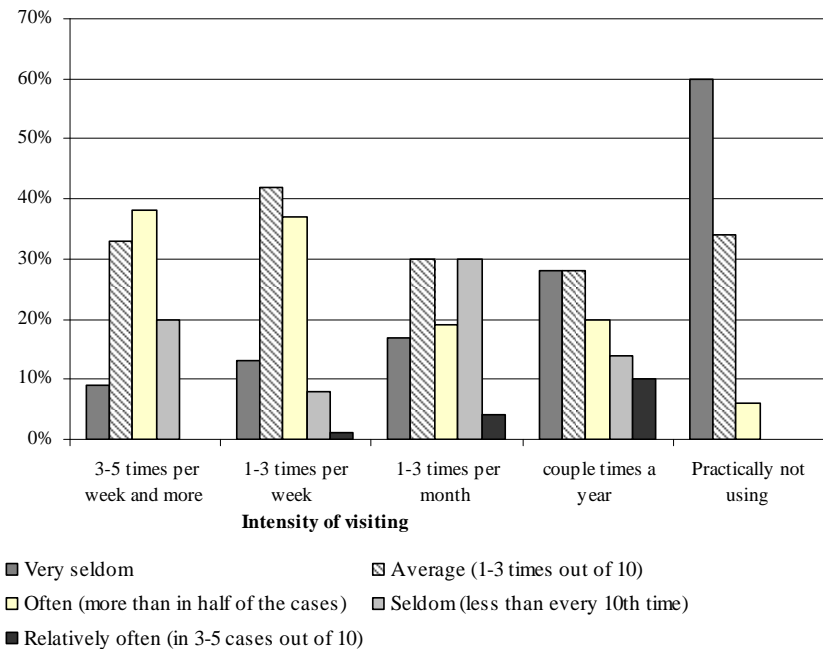
The survey proves that sales are proportionally dependant on the personnel's motivation and ability to sell the product. 39% of the respondents reportedly no longer use the services of certain lodging operators as result of bad service. More than 50% of the respondents have admitted that they occasionally decline from using the services of unknown hospitality operators due to bad customer

feedback. In hospitality business it is the personnel that ensure the primary connection between the product and the customer. The survey proved that bad service experience can negatively affect the consumer's willingness to use the services of a certain hospitality operator ever again.

For assessing the impact of socio-demographic parameters on the level of satisfaction of Latvian customers (gender, age, place of residence, frequency of using the services of hospitality operators in Latvia and abroad) data analysis tool CrossStab was used for comparing two autonomous data selections in SPSS environment. The results of the analysis were as follows:

- The evaluation of the services of Latvian catering operators compared to catering services elsewhere in Europe falls proportionally to the number of times customers have been abroad.

Similar correlation was found between frequency of using services of open-type caterers in Latvia, and if/how often customer have been disappointed in the quality of catering services (figure 10).



Source: research data, 2009.

Figure 10. Correlation between the frequency of using the services of catering operators and discontent with the services received

- Respondents who are not often using catering services tend to give more positive evaluation. Every second customer who regularly uses catering services has admitted that in more than ½ cases he/she has been disappointed

in the service quality.

- Customer satisfaction level is not related to the respondent's age, and no substantial differences have been found between the evaluations given by men or women.
- Majority of residents of rural areas are content with the quality of catering services (68%), the number of happy customers is slightly less in regional towns (54.2%) and even less among the residents of Rīgā (36%).
- With more knowledge and experience come also higher quality demands, and consumers who regularly use the services of hospitality operators are more knowledgeable and informed about latest developments and trends in the hospitality market as opposed to employees who provide one and the same service on daily basis.

If employees are not regularly provided with opportunities for improving their professional skills, it may result in a widening gap between the customer's expectations and the personnel's understanding of the service provided, because personnel and customers may not always share the same understanding of what excellence of service means, which is also shown by the study – growing customers' experience leads to growing discontent with service quality.

6. PERSONNEL CLUSTERS OF HOSPITALITY OPERATORS

The Section comprises 11 pages, 4 pictures and 4 tables

In this Section, the respondents' replies, collected during the opinion surveys conducted as part of this Promotion Paper and subsequently processed using the matrix for mathematical processing of statistical data of the SPSS programme, were used for cluster analysis. By using the SPSS analysis tool K-Means, the specific features of the clusters of managers and employees of hospitality businesses in regional context have been identified and classified separately.

6.1. Clusters of hospitality business managers in regions of Latvia

Clusters are formed by using mathematical and statistical methods to reduce large volumes of data to object-relevant sub-groups, in order to identify similarities between individuals or objects. The sizes of clusters and their average evaluation in 15 key questions are summarized in table 8.

Table 8

Cluster centres of hospitality business managers

| Most characteristic features/questions | Cluster numbers | | | |
|--|-----------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Motivation for working in hospitality business | 2 | 3 | 2 | 4 |
| Personnel training | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Food safety management | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Financial management | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Use of innovative technologies & equipment | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Communication skills | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Command of foreign languages | 3 | 3 | 4 | 2 |
| Practical skills | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Cooperation with vocational training bodies | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Strong communication skills | 0 | 1 | 1 | 0 |
| The company organizes personnel training | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Regularity of personnel training | 2 | 0 | 1 | 2 |
| Training costs in Latvian lats per 1 employee | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Other alternatives for funding training | 8 | 8 | 2 | 3 |
| Attitude towards study leaves | 2 | 2 | 2 | 2 |

Source: Research data, 2007.

When doing the cluster analysis, the Author reviewed several clustering alternatives and a breakdown into 4 clusters was found to be the optimum solution. Altogether 212 questionnaires were included in 4 clusters, 12 managers' questionnaires were found to be invalid.

Table 9

Distances between cluster centres, number of managers

| Cluster | 1 | 2 | 3 | 4 | Number of respondents |
|---------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
| 1 | | 2.741 | 5.623 | 5.953 | 34 |
| 2 | 2.741 | | 6.097 | 6.540 | 90 |
| 3 | 5.623 | 6.097 | | 2.780 | 68 |
| 4 | 5.953 | 6.540 | 2.780 | | 20 |

Source: Research data, 2007.

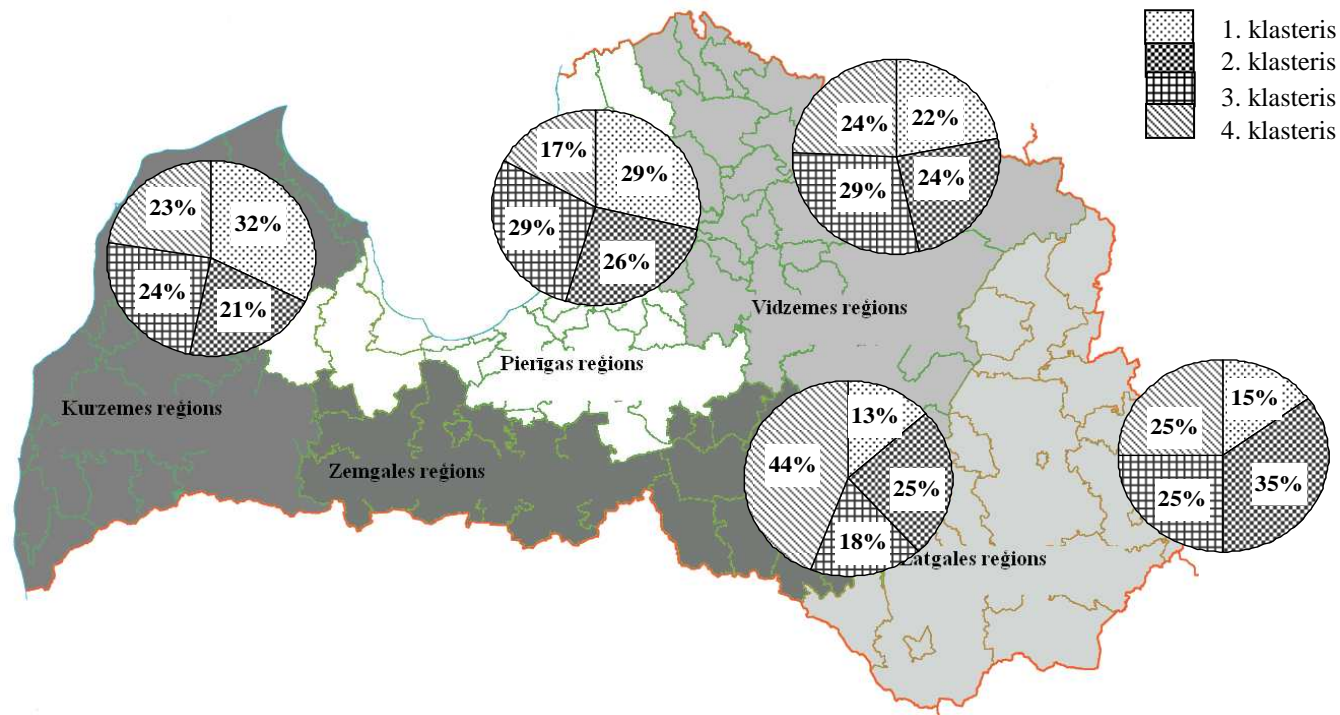
1st cluster – business managers without job-specific professional education who lack understanding of management's responsibilities and who do not cooperate with vocational training institutions when hiring new employees, but at the same time the company is organizing training on average once every year, training budget - 20 to 50 lats per 1 employee.

2nd cluster is the most different based on the breakdown of characteristic features and distances from cluster centres. *2nd cluster* managers are also business owners or their relatives; they lack understanding of management's responsibilities. Companies do not provide training for their employees,

do not plan any annual training budget and are not seeking possibilities to use EU or other sources of funding for training. Yet, the managers of this cluster are interested in using new technologies, innovations.

3rd and 4th cluster are most similar. They share almost identical description of managers' responsibilities and similar assessment of skills trained in vocational schools. The managers of this cluster share the same opinion on 8 out of 15 elements; they acknowledge the need for personnel training, and their attitude towards their obligations can be characterized by high sense of responsibility, because these managers have named all of the following - providing training, financial management, food safety management and introduction of innovative solutions and new technologies as their responsibilities. The managers of this cluster, however, have different opinions on regularity of personnel training and annual budget per one employee. The most professional and knowledgeable managers are concentrated in the 3rd cluster, where training is organized at least twice every year, also by using EU funding, and this cluster boasts the biggest training budgets.

From a regional perspective 2nd cluster managers who, based on their answers, were classified as least professional, prevail in Latgale (diagram 11).



Source: Research data, 2007.

Figure 6.1 Clusters of hospitality managers in regions of Latvia

6.2 Clusters of hospitality personnel in regions of Latvia

452 employees' questionnaires were included in 5 clusters, 8 questionnaires were found to be invalid. The Author reviewed several clustering alternatives and chose a breakdown into 5 clusters as the optimum solution.

Table 9

Distances between cluster centres, number of employees

| Cluster | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Number of respondents |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
| 1 | | 3.532 | 3.628 | 2.702 | 4.395 | 86 |
| 2 | 3.532 | | 1.908 | 4.181 | 2.231 | 176 |
| 3 | 3.628 | 1.908 | | 4.085 | 2.703 | 75 |
| 4 | 2.702 | 4.181 | 4.085 | | 3.631 | 26 |
| 5 | 4.395 | 2.231 | 2.703 | 3.631 | | 89 |

Source: Research data, 2007.

1st cluster comprises hotel personnel with highest education and adequate qualification. Respondents stress importance of knowledge in the work process.

2nd cluster employees are the biggest group and it highlights the problem analyzed in this Promotion Paper – that hospitality operators often hire low-qualified employees without adequate education and experience, mainly young people who take up jobs in hospitality industry only by chance and are often employed for a short-term or on seasonal basis.

3rd cluster respondents have been working in the industry for 1-4 years, are confident that their skills and knowledge are adequate, communication skills – good and practical skills – excellent; most have secondary education.

4th and 5th cluster comprises employees who have been working for the same company for 15 years or more and who assess their skills and knowledge incl. communication & practical skills, command of foreign languages as poor. The breakdown of clusters shows that long-term employees, who have graduated 15 years ago or more, are more in need of improving their knowledge.

Latgale region has the highest concentration of under-qualified employees:

50% of all hospitality personnel in Latgale region fall into 2nd cluster. The employees of this cluster do not have appropriate education or qualification, and are inexperienced. Latgale has also the highest concentration of 4th cluster employees who have been working in the industry for more than 15 years, but still regards their skills and knowledge as inadequate. In total, the employees of clusters 2, 4 and 5 constitute almost 80 % in Latgale, besides, 1st cluster employees are least represented in Latgale – employees with higher education, excellent command of foreign languages and professional knowledge.

Compared to other regions, in Latgale personnel quality is at its worst level. In **Kurzeme** the second highest concentration of under-qualified employees has been established, as well as the 2nd biggest concentration of employees listed

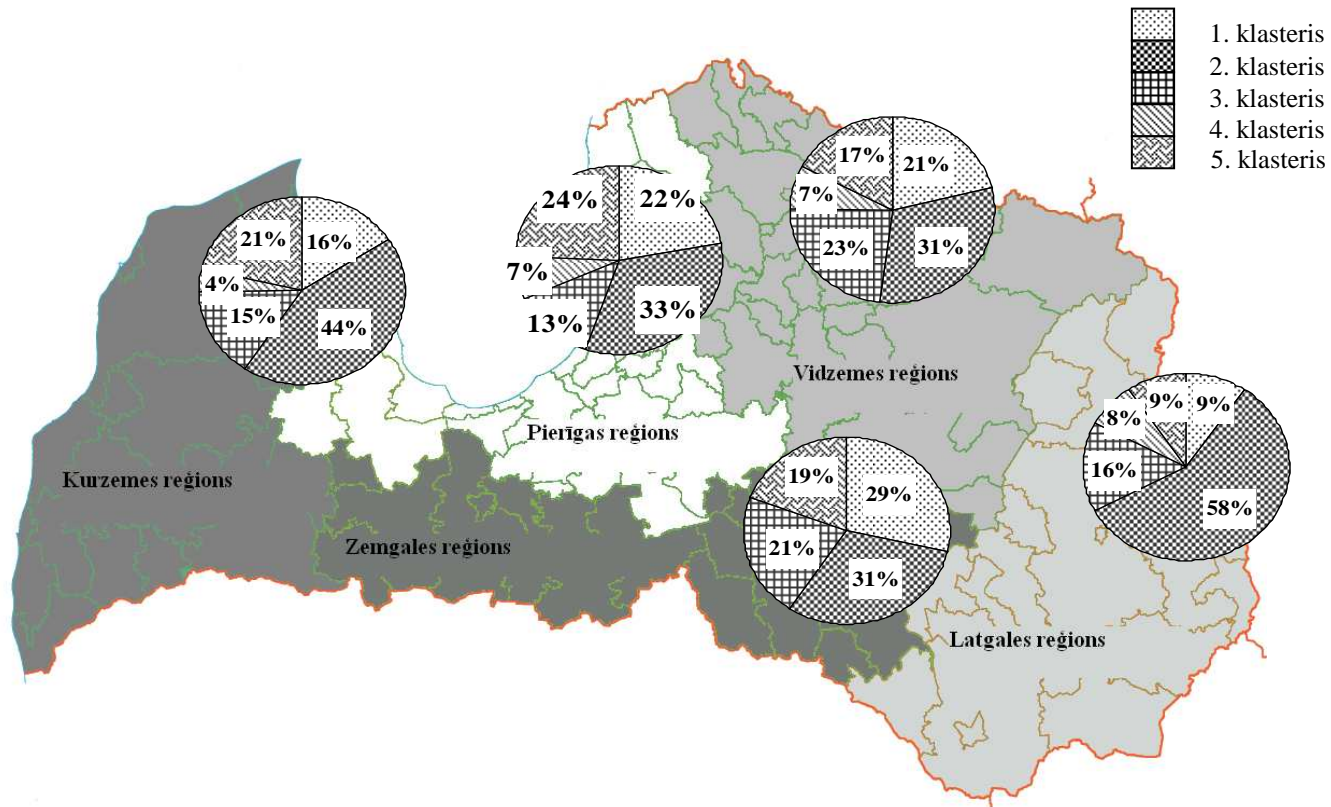
in 2nd and 5th clusters has been observed and the 2nd lowest percentage of 1st cluster employees who have highest education.

In Riga, Vidzeme and Zemgale the distribution among clusters is similar and no substantial differences in the prevalence of clusters have been found.

The results of clustering show that personnel quality in regions is not related to the proximity of educational institutions and number of graduates (see Section 4). Also numerous experts (representatives of vocational education institutions) have stressed that the number of trained specialists is sufficient but many of the graduates are not working in their profession.

The high concentration of under-qualified employees in Latgale and Kurzeme can be, in part, explained by the fact that trained industry specialists migrate not only abroad but also to neighbouring regions. The negative balance of migration in Kurzeme (1339 persons) and Latgale (1612 persons) exceeds the migrations rates of Zemgale and Vidzeme regions. This is clearly a sign of competition among regions in trying to attract best personnel resources. Like elsewhere in Latvia, in Latgale and Zemgale most of specialists with secondary and vocational education are virtually unemployed. The negative balance of migrating hospitality personnel related to lodging and catering services is 6.5% of all migrant workers in 2007. The biggest percentage of residents – every fourth one (24.5%) who have migrated abroad are from Latgale and Kurzeme (15.7%), and this is mainly due to high unemployment rates and low un work pay, for example, the monthly gross average salary in Latgale in 2008 was only little more than ½ of the average pay in Rīgā (CSB, 2009).

Comparing the clusters of managers and employees, as can be seen from diagram 6.1, 2nd cluster managers (who are least competent) prevail in Latgale and Kurzeme, which proves the notion put forward in the previous section that management which is not aware of the importance of training does not provide it to its employees. Hence the Author has drawn the conclusion that it is not the availability of vocational schools across regions but the quality of training provided and the management's attitude and the motivation of the new specialists to work in the hospitality industry that mostly influences the quality of personnel resources in regions.



Source: Research data, 2007.

Figure 6.3 Regional distribution of cluster elements (employees)

CONCLUSIONS

In this Promotion Paper the Author has:

- Studied the theoretical aspects of the quality of human resources and to assess their relevance for providing hospitality services;
- Analyzed the current climate in the tourism industry, including the hospitality industry and the macro-economic characteristics of hospitality businesses;
- Studied the quality of human resources of hospitality businesses, their availability in regions of Latvia and their impact on the services provided;
- Analyzed human resources development policies in the context of lifelong learning;
- Has clustered the managers and employees of hospitality businesses according to personnel quality and in regional contexts.

The objectives set for this Promotion Paper have been accomplished as well as its goal – to study the quality of human resources in hospitality businesses and the factors influencing it in the context of Latvian regions, to identify the main problems and propose possible solutions.

The hypothesis put forward by the Author, namely, that by promoting development and availability of high-quality human resources along with the economic growth of hospitality businesses and improving vocational training opportunities it is possible to substantially improve the quality of services provided by hospitality operators and to promote balanced development in the regions, has been **proven**.

Scientific relevance of the study:

- Comprehensive and detailed qualitative & quantitative assessment of human resources in hospitality businesses and their clustering in regions of Latvia has been performed;
- The potential of human resources trained by specialized educational institutions has been assessed in a regional context;
- A new structural model for tourism industry has been developed emphasizing on the role of hospitality operators, as well as a definition of high-quality hospitality services;
- A detailed analysis of the external factors influencing the hospitality industry and the quality of its human resources has been performed;
- The role of personnel in the process of developing hospitality services has been analyzed and factors adversely affecting the quality of these processes have been identified;
- For the 1st time personnel training policies of local hospitality businesses have been assessed in the context of the Council of Europe regulations.

The study's economic relevance:

- The Promotion Paper identifies the main problems and external factors influencing availability of hospitality personnel and proposes solutions;
- As result of the study, a comprehensive and in-depth macro-economic

characterization of hospitality industry has been derived;

- The results of the study can be applied for developing and implementing lifelong learning policies on the level of state, local governments and individual businesses.

KEY FINDINGS

1. Due to the dual nature of hospitality products, the services rendered by hospitality operators are becoming increasingly complex and challenging, as human resources are the key factor for providing high-quality services and ensuring growth for hospitality operators:
 - The quality of hospitality services is commonly interpreted as the set of features possessed by a product, which are provided by the service provider and which meet or exceed the clients' expectations. The services provided by a hospitality operator are assessed at the very same time they are being provided, therefore the quality of the product directly depends on the quality of personnel;
 - The human resources policies in any hospitality company should follow the strategies set by the management and they should be aimed at ensuring and preserving the balance between the composition of the personnel in terms of quality and quantity and the company's requirements, as the quality of personnel is the key pre-condition, upon which long-term business strategies should be based;
 - The quality of human resources is affected by a range of external factors, the most prominent of which include state and local governments' institutions, educational institutions, businesses, and internal factors, where the main indicators of the quality of hospitality personnel include skills, knowledge and motivation.
1. The legal and regulatory framework of hospitality industry is formed by the sets of national laws and regulations governing such spheres as entrepreneurship, tourism and food production and processing. The extensive amount of regulatory enactments hinders the functioning of small and micro hospitality businesses:
 - The national tourism planning documents do not propose measures for improving the quality of human resources and therefore do not follow the policy of the European Commission in the area of lifelong learning of human resources. The lack of tourism education strategy impedes balanced development of human resources and adversely affects the competitiveness of Latvian tourism industry in the European market;
 - The national legislation does not provide for a differentiated approach to food processing in different industries, and according to the Law on the Supervision of Handling of Food, hospitality operators are listed as food undertakings and hence are subjected to any laws and regulations governing the handling of food irrespective of production output;

- The national laws and regulations governing the qualification of hospitality personnel are disputable and inadequate given the availability of personnel in the regions of Latvia and the industry's development tendencies in Europe.

3. In Latvia, similarly as in Europe, more than 90% of hospitality operators are small and micro businesses characterized by rapid growth of added value and sensitivity towards changes in external environment:

- Although more than 50% of all hotels and restaurants are located in Rīga, the percentage of hospitality operators among economically active businesses is more or less even in all regions of Latvia and is proportional to the number of residents in regions;
- The current external environment of hospitality businesses is seen as unfavourable for the industry's development, and the majority of the adverse factors are related to the legal framework and economic climate. The situation has particularly deteriorated since the 2nd half of 2008 as result of the global financial crisis and the rapid economic decline of Latvia;
- Due to the global economic downturn, with domestic travels becoming increasingly popular and the average duration of stay and daily spending gradually falling, the role of hospitality personnel in promoting sales volumes is increasing;
- The demand for high-quality human resources in hospitality businesses is stimulated by new technologies and innovations introduced by the companies as well as changes in the consumers' lifestyle and their quality requirements.

4. The education policy documents that are binding for EU Member States stress the role of formal and non-formal learning in the development of human resources in the joint European labour market and the need to set common principles for validating non-formal learning. Although the system for validating non-formal learning is currently being developed in Latvia, so far no mechanisms for evaluating non-formal learning have been put in place:

- In Latvia the availability of training for hospitality personnel is similar in all regions, nevertheless, the migration of students and graduates to Rīga and its surrounding territories signals the lack of quality traineeships and weak cooperation with employers in other regions;
- In the hospitality industry 163 training programmes are available and 56 secondary professional schools are evenly spread all across Latvia, and standards for 21 hospitality profession have been developed. Yet there are no substantial differences between the contents of the programmes and the skills defined by the standards, besides, they are fragmented and do not meet the actual needs of the industry;
- On average, nationwide 2000 new students enrol in hospitality training programmes annually; however, only slightly more than half of these students actually graduate. The large drop-out is mainly due to lack of knowledge and motivation, and the lack of cooperation between employers and educational institutions.

4. The current human resources' training policies implemented by the

hospitality businesses are aimed at neither employing experienced and qualified workers nor ensuring lifelong learning in the industry:

- When assessing the adequacy of services provided by catering operators compared to their price, 1/3 of the respondents have noted that price is not adequate to the quality of service provided, citing personnel's indifference and lack of knowledge and motivation as the weakest elements in the process of providing hospitality services.
 - Only 5% of managers of hospitality businesses meet the requirements of the Cabinet Regulations No. 409 regarding qualification of personnel employed in handling of food. The high percentage of inadequate qualification is obviously due to the industry's rapid growth and expanding staff during the last decade.
 - The most critical aspects in the planning and organization of training include the insufficient funding allocated by companies and lack of training strategies. 85% of companies normally allocate not more than 50 lats per training of an employee per year which on average covers only 1 day of training per year.
 - When assessing the personnel training policies implemented by Latvian hospitality enterprises compared to the criteria set by the regulation No.1552/2005 of the European Parliament and Council, judging by, it has been found that only by 40% they meet the objectives of lifelong learning opportunities set by the EC.
5. The differences in personnel quality of hospitality operators in different regions are not related to the distribution of vocational training institutions and number of graduates per each region; however, it is affected by the quality of the new specialists and the social and economic factors in each region:
- Managers of hospitality businesses can be divided into 4 clusters according to cluster indicators, and the biggest cluster includes managers who are also business owners, who do not have industry-specific education, who lack understanding of management's responsibilities and are not interested in human resources development. The highest concentration of negatively-minded managers has been observed in Latgale region where the percentage of 2nd cluster managers is almost 30%.
 - The biggest cluster of hospitality personnel, i.e., 176 employees, are young people without appropriate education, qualification and experience and this witnesses the problem analyzed in the previous sections of the Promotion Paper – that hospitality operators often hire low-qualified employees, without appropriate education and experience as well as part-time employees, mainly young people;
 - The biggest percentage of low-qualified employees has been observed in Latgale region - 50% of all employees surveyed in Latgale were listed in the 2nd cluster. Employees listed in 2nd, 4th and 5th clusters, all of whom are assessed as under-qualified, constitute almost 80 % in Latgale as opposed to

employees of the 1st cluster, who have highest education, excellent command of foreign languages and professional knowledge and who are proportionally least represented in Latgale.

- The 2nd biggest percentage of low-qualified employees has been found in Kurzeme region, where the 2nd biggest concentration of employees listed in 2nd and 5th clusters has been observed as well as the 2nd lowest percentage of 1st cluster employees who have highest education.
- The differences in personnel quality in Latgale and Kurzeme regions can be explained with the low concentration of hospitality businesses in these regions, the low work pay, negative migration trends and high level of unemployment especially in Latgale region
- The study shows that clusters of managers with lower qualifications in regions correspond to the clusters of under-qualified employees, which leads to the conclusion that personnel quality depends also on such factors as the qualification of the companies' chief executives and their understanding in the area of management of human resources.

MAIN PROBLEMS AND PROPOSED SOLUTIONS

1. The inadequate qualification of hospitality personnel as compared to the national regulatory requirements adversely affects the development of hospitality industry and personnel growth.

Proposed solution:

- The Food and Veterinary Service should draw up amendments to the Cabinet Regulations No.409 (adopted on June 14th, 2005) concerning the professional qualification requirements for personnel employed in handling of food.
2. Migration and employment of the new hospitality specialists in trades not related to hospitality signals that graduates face difficulties in finding appropriate occupation in the regions.

Proposed solution:

- The bodies responsible for planning and implementing vocational training should more actively engage the industry's professional associations and businesses to ensure traineeship for students. Industry competency councils should be established for promoting best practice and cooperation among hospitality businesses;
- The number of fragmented hospitality training programmes that are currently available should be further reduced, and they should be consolidated and adapted to the needs of small & micro hospitality operators;
- The Ministry of Education and Science should launch and supervise the effective implementation of the activities No.3.1.1.1 and 3.1.3.2 of the ERDF programme and the use of KPFI funding for upgrading the material and technical basis in the regions to improve the quality of practical training provided by vocation schools;

- The requirements for teaching staff involved in formal education process should be eased so that it would be possible to engage industry experts for provision of practical training and thus ensuring closer bonds with hospitality operators already in the study process;
- The Ministry of Education and Science should develop more flexible processes for training specialists of 1st and 2nd qualification levels by partially delegating the training functions to mentors representing actual industry's operators;
- The role of evening schools should be increased by promoting cooperation model "businesses → evening schools" thus providing opportunities for undergoing industry-specific training and apprentice programmes in actual companies as well as by ensuring the availability of comprehensive study programmes in evening schools including in the form of e-training;
- Trainee & apprentice programmes in enterprises should be developed as well as master classes with the industry's professionals (cooks, bar tenders etc.). A mechanism for mastering of high-quality practical skills and their validation in the context of lifelong learning should be provided.

3. The mechanisms for appraisal and validation of lifelong learning are not functioning in Latvia.

Proposed solution:

- The legislative framework for validation of lifelong learning should be revised;
- The functions related to the implementation and supervision of procedures for validation of non-formal and informal education should be delegated to social partners and the enforcement functions to public and private educational institutions and the industry operators;
- Educational institutions should provide equal opportunities for people employed in the hospitality industry for improving their qualifications irrelevant of their place of residence, age, nationality, by establishing a flexible module system that would be made available in both regional Educational institutions and in e-format;
- Certification centres for accreditation of prior experiential learning (APEL) should be established within companies in all regions of Latvia. APEL systems, which are intended for evaluating and validating persons' existing knowledge, skills and experience acquired over an extended period of time and in different contexts should be recognized as equal to formal training.

4. The current human resources policies of hospitality operators do not contribute to development of high-quality human resources in Latvia, and in regions varying levels of personnel quality have been observed.

Proposed solution:

- Support measures for human resources development should be activated and improved by easing the conditions for utilization of EU funding by the Latvian Investment and Development Agency (LIAA) and by granting tax reliefs to businesses;

- Local governments in regions should activate advisory incentives in the area of lifelong learning to promote development and growth of human resources employed by different companies;
- The inflow of private capital in the field of education should be stimulated by motivating businesses to co-finance education programmes and training processes in vocational schools;
- Individual education savings accounts should be introduced to motivate people to invest in their own education through special savings and deposits, which may attract additional public or private scholarships and offer other benefits;
- The Association of Hotels and Restaurants of Latvia should develop a quality appraisal and certification system for catering businesses.

5. In the regions of Latvia (except for the area of Rīga) there are only few professional consultancy companies offering human resources development measures in the area of lifelong learning.

Proposed solution:

- Entrepreneurs should be motivated to invest in consultancy services for their employees, and people should have the possibility to apply for state loan for training and professional development measures;
 - A flexible procedure for supervision and accreditation of adult training institutions should be established as well as mechanisms for appraising the quality of educational institutions according to their performance.
6. In Latvia no tourism education policy and a long-term strategy in a regional context has been developed so far:
- Proposed solution
 - The Tourism Development State Agency in cooperation with the Ministry of Economics and the Ministry of Education and Science of should develop a national tourism education policy and a long-term tourism education development strategy for regions and to provide appropriate instruments for implementing them;
 - Local governments in regions should integrate in their long-term tourism development policy documents strategies for development of human resources in tourism industry.