



1.2.2.1/19/A/004

Starptautisko biznesa pakalpojumu centru un saistīto nozaru tehnoloģisko inovāciju un produktivitātes apmācību projekts



BIZNESA PAKALPOJUMU CENTRU GALVENAIS VEIKSMĪGAS PAMATDARBĪBAS PRIEKŠNOSACĪJUMS IR AUGSTI KVALIFICĒTA DARBASPĒKA PIEEJAMĪBA LATVIJĀ

Biznesa pakalpojumu nozare ir viena no retajām nozarēm Latvijā, kurām ir izdevies veiksmīgi pārvarēt globālo Covid-19 pandēmiju un izvairīties no negatīvām ekonomiskām sekām. Tieši pretēji - nozare ir uz izaugsmes viļņa un strauji attīstās. Tā attīstās ne tikai darbinieku skaita ziņā - vidējais izaugsmes rādītājs pēdējo trīs gadu griezumā ir bijis 7–10% gadā, kas nozīmē, ka ik gadu tiek radītas aptuveni 1000 – 1500 jaunas darbvietas, bet arī piedāvāto pakalpojumu groza un to specifikas apjomā - tiek ieviestas jaunas tehnoloģijas un automatizācijas procesi, kā arī paplašinās ģeogrāfiskais tvērums, apgūstot aizvien jaunus reģionus un valstis, ko apkalpo Latvijā bāzēti uzņēmumi. Biznesa pakalpojumu centri ietver tādus pasaulē zināmus uzņēmumus kā Circle K Business Centre, SEB Global Services, MSC Shared Service Center Riga, arī biznesa vai IT ārpakalpojumu centrus, piemēram, Accenture filiāle, Cognizant filiāle, Transcom Worldwide Latvia un citus. Biznesa pakalpojumu centru galvenais veiksmīgas pamatdarbības priekšnosacījums ir augsti kvalificēta darbaspēka pieejamība Latvijā. Lielākā daļa no nozares asociācijas ABS L Latvia biedru veiksmīgi piedalās apmācību programmā, kas tiek finansēta ar ERAF atbalstu.

Liela daļa industrijā strādājošo uzņēmumu arī šobrīd saskata potenciālu izaugsmi nākotnē un pārliecinoši plāno paplašināties šajā un turpmākajos gados.

Avoti:

www.abs-latvia.lv / www.delfi.lv

MŪSU BUSINESS IR CILVĒKI, TĀPĒC VIŅI VIENMĒR IR FOKUSĀ

Intervējamā :

Ieva Zirne Circle K Business Centre
Vecākā HR Biznesa partnere



Kas ir Circle K Business Centre?

Zīmols Circle K noteikti ir zināms – mūsu lieliskie vrapburgeri, degviela un fantastiskie pārdevēji stacijās. Biznesa centrs sniedz pakalpojumus ne tikai Latvijas klientiem, bet arī klientiem astoņās Eiropas valstīs, arī Amerikā un Kanādā. Šobrīd esam 700 kolēģi, kas strādā gan finanšu, gan loģistikas, gan klientu apkalpošanas jomās. Arī IT un HR funkcijas mēs sniedzam mūsu ārvalstu partneriem.

Kas ir jūsu veiksmes atslēga?

Mēs lepojamies ar to, ka jau otro gadu pēc kārtas CV Online aptaujā par gada labāko darba devēju mūsu industrijā mēs esam atzīti par labāko darba devēju. Šī aptauja tiek veikta, cilvēkiem balsojot par mūsu uzņēmumu, tādēļ tas liecina, ka esam labs darba devējs ne tikai mūsu pašu, bet arī darba meklētāju acīs. Kāpēc esam labākie? Tāpēc, ka mūsu business ir cilvēki.

Mēs nevaram sniegt pakalpojumu bez mūsu cilvēkiem, tāpēc viņi vienmēr arī ir fokusā. Tā, kā esam liels kolektīvs, tad mums ir jāpievērš uzmanība cilvēku attīstībai. Katru gadu mēs, kā uzņēmums, attīstāmies gan cilvēku skaita, gan sniegto pakalpojumu ziņā, tādēļ mācības ir mūsu ikdiena. Lai to atvieglotu, mums ir atsevišķas divas lielas programmas – viena no tām ir veltīta finanšu apmācībām, taču otra - tam, ko mēs saucam par “people academy” – viss, kas saistīts ar komunikāciju, pašu cilvēku, viņa attīstības gaitām.

Jūsu atsauksmes par apmācībām “Pakalpojumu procesu/ražošanas vadība. Bāzes līmenis – 6 būtiskas rīcības”.

Lielā mērā tā ir līderu attīstība, jo mēs ticam, ka caur labu līderi, labu vadītāju var attīstīt spējīgu komandu, līdz ar to mums ir

nepieciešama palīdzība no ārpusēs.
Kā pakalpojuma sniedzēju jau vairākus gadus izmantojam FranklinCovey Latvia šim kursam, kas fokusējas uz līderu attīstību. Šajā gadījumā kurss ir vairāk piemērots jaunajiem līderiem, bet principā mūsu plāns ir tāds, ka jebkurš vadītājs, kas tikai sāks vai jau strādā Circle K, izies šo kursu, lai mēs visi strādātu pēc viena principa un vieniem noteikumiem.

Jūsu atsauksmes par apmācībām “Inovātīva uzņēmumu procesu plānošana un vadība”.

Mūsu uzņēmums turpina attīstīties, lai tas notiktu sekmīgi, ir nepieciešamas izmaiņas gan procesos, gan procedūrās. Mums ir vajadzīgi spēcīgi projektu vadītāji, tādēļ šis

kurss mums nodrošina pamata bāzi, lai mēs varētu pilnveidot projektu vadītājus, kas, savukārt, var turpināt attīstīt procesus uzņēmumā un pacelt mūs jaunā līmenī.

Jūsu atsauksmes par apmācībām “Pakalpojuma/ražošanas procesa pielāgošana efektīvai pakalpojumu attīstības nodrošināšanai”.

Mēs apkalpojam arī iekšējo klientu, kas ir tikpat svarīgs kā ārējais klients. Jebkurš no mūsu klientiem ir šis cilvēks, kuram vajag sasniegt savu mērķi un mēs viņam palīdzam to sasniegt caur labu servisu iekšienē, tādēļ šis kurss mums ir ļoti noderīgs. Mēs ne tikai pārdodam, bet arī palīdzam savam iekšējam klientam.



INFORMĀCIJA PAR DAŽIEM NO PROJEKTA IETVAROS PIEEJAMAJIEM KURSIEM



SIA "Triviums apmācība"

- Mūsdienīga un efektīva procesu / pakalpojumu vadība
- Nepārtraukta procesu optimizācija uzņēmumos
- Efektīva pakalpojumu sniegšanas / ražošanas procesa organizācija uzņēmumos. Personāla darba produktivitātes celšana.

www.triviums.lv



SIA "Training Lab"

- Administratīvo vadlīniju efektivizācija procesu un pakalpojumu plānošanā
- Pakalpojumu un ražošanas vadības sistēmas pamatvērtības
- Konkurētspējas veicināšana caur procesu un pakalpojumu pārmaiņu vadības principu iedibināšanu

www.traininglab.lv



SIA "Komerzizglītības centrs"

- Produktīva pakalpojumu vadīšana
- Biznesa procesu vadības metodoloģijas un problēmu definēšana
- Nepārtraukto uzlabojumu kultūra biznesa vadībā: Mērījumi un analīze pēc Kaizen.

www.kic.lv

ABSL LATVIA ĪSTENO NODARBINĀTO APMĀCĪBU PROJEKTU AR PAPILDUS JAUNĀM APMĀCĪBU JOMĀM

Biedrība "ABSL Latvia" īsteno nodarbināto apmācību projektu "Starptautisko biznesa pakalpojumu centru un saistīto nozaru tehnoloģisko inovāciju un produktivitātes apmācību projekts" (projekts Nr. 1.2.2.1/19/A/004), programmas 1.2.2.1. Atbalsts nodarbināto apmācībām ietvaros.

Projekts tiek īstenots no 2020.gada 15.maija līdz 2023.gada 31.decembrim.

Projekta mērķa grupa – komersanti.

ERAF atbalsta intensitāte:

Lielajiem komersantiem: 30-50%

Vidējiem komersantiem: 60%

Mazajiem komersantiem: 70%

Projekta sākotnējās kopējās attiecināmās izmaksas ir EUR 1 500 000, no tām plānotais ERAF atbalsts – EUR 600 000. Projekta īstenošanā plānots iesaistīt vismaz 25 komersantus un 402 šajos komersantos nodarbinātās personas. Projektā papildus apstiprinātās virssaistību finansējuma izmaksas ir EUR 1 300 000, no tām plānotais ERAF atbalsts – EUR 600 000.00.

Projekta īstenošanā plānots iesaistīt vismaz 16 komersantus un 257 šajos komersantos nodarbinātās personas. Projekta mērķis ir SBPC un saistīto nozaru komersantiem nodrošināt atbalstu nodarbināto prasmju pilnveidošanai, lai komersantos sekmētu tehnoloģisko inovāciju ieviešanu un darbaspēka produktivitātes paaugstināšanu.

PROJEKTA IETVAROS ATBALSTĀMĀS APMĀCĪBU JOMAS:

345 07 Telemātika un loģistika

345 20 Projektu vadība

345 24 Ražošanas inženierzinības un vadība

48 483 Datorsistēmas, datubāzes un datortīkli

48 484 Programmēšana

22 227 Valodas

PROJEKTA IETVAROS PAPILDUS IEKĻAUTĀS ATBALSTĀMĀS APMĀCĪBU JOMAS:

341 01 Elektroniskā komercija

342 01 Mārketings un tirdzniecība

345 01 Biznesa vadība

345 04 Kvalitātes nodrošināšana un vadība

KONTAKTINFORMĀCIJA:

Pieteikšanās jaunām apmācībām projektā ir atvērta visu projekta norises laiku. Lūdzam pieteikties, sūtot informācijas pieprasījumu uz e-pastu apmacibas@absl.lv.

Informējam, ka, piesakoties apmācību kursiem vai speciālistu konsultācijām, uzņēmumiem papildus atbalsta pieteikumam ir jāaizpilda un jāiesniedz Digitālā brieduma tests <https://www.gudralatvija.lv/>

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Savienības
strukturāfundi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Projekts Nr./CFLA līgums Nr. 1.2.2./19/A/004