



MĀCĪBAS BIZNESA KONKURĒTSPĒJAI

2023. gads tuvojas noslēgumam un ABSL Latvia ir tikko izdevusi informatīvu vēstnesi jeb newsletter, lai atskatītos uz to, kas paveikts šajā gadā kopā ar nozares asociācijas iesaisti. Informatīvais materiāls pieejams lejupielādei mūsu mājas lapā. Kā viens no panākumiem, par kuru lepojamies, ir nozares zināšanu apmaiņas platformas stiprināšana. ABSL Latvia 2023. gadā ir jau aizvadījusi 15 klātienes pasākumus un tiešsaistes vebinārus, ar mērķi sekmēt pieredzes apmaiņu nozarē, kā arī nodrošināt vērtīgus pieredzes stāstus par jautājumiem, ar kuriem ikdienā saskaras nozares uzņēmumi. Gada otrajā pusē gana daudz uzsvāru esam likuši tieši uz darbinieku apmācību jautājumu, kam veltījām divus klātienes pasākumus – vasaras izskaņā runājām par to, kādus mācību centrus izvēlēties, savukārt, pavisam nesen aizvadījām pasākumu, kurā stāstījām par self-led learning (pašvadīta izglītošanās) tendenci, kurai ir augoša loma, domājot par biznesa konkurētspējīgajām priekšrocībām. Darbinieku apmācību jautājums ir vienmēr bijis un paliks Starptautisko biznesa pakalpojumu centru personāla vadītāju dienas kārtībā, tikai skatoties nākotnē šim aspektam nāksies pieiet ar daudz individualizētāku pieeju, rūpējoties par to, lai gūtās zināšanas tik tiešām būtu tūlītēji pielietojamas darba vidē un vēl jo vairāk, lai teorija tiku savlaicīgi “izspēlēta” simulācijas spēlēs, tādejādi ļaujot individuālam gūtās zināšanas iedzīvināt praktiskās situācijās.

ABSL NOZARES UZŅĒMUMI IR LAIPNI AICINĀTI APSKATĪT MĀCĪBU IESPĒJAS LATVIJĀ ARĪ 2024.GADĀ

Intervijā piedalās:

Monta Ieleja
ABSL Latvia
Izpilddirektore



ĀDA IR MĀCĪBU LOMA STARPTAUTISKAJOS BIZNESA PAKALPOJUMU CENTROS?

Runājot par darbinieku apmācību lomu Starptautiskajos biznesa pakalpojumu centros, jāatzīst, ka šī komponente ir bijusi ļoti svarīga jau daudzus gadus. Arī nozares asociācija ABSL katru gadu veic aptaujas, lai uzzinātu, cik nozīmīgu lomu ieņem apmācības šāda veida uzņēmumos. Jāteic, pilnīgi visi uzņēmumi nodrošina dažādas apmācību iespējas saviem darbiniekiem. Dažkārt šī komponente ir izšķiroša, lai darbinieki vispār varētu uzsākt darba gaitas vienā vai otrā organizācijā. Šeit mēs pamatā runājam par skandināvu valodas apmācībām, jo ir uzņēmumi, kuri nodrošina apmācību programmas, velta tam trīs mēnešus, lai iemācītu darbiniekiem norvēģu vai zviedru valodas. Organizācijas uzņemas šo risku un investīcijas, lai izglītotu nākotnes darbiniekus.

Otra lieta, runājot par mācību lomu Starptautiskajos biznesa pakalpojumu centros, ir ļoti būtiski minēt, ka nereti šī ir motivējoša komponente, jo, gadiem ejot, arī profesionāli, kas ir strādājuši šajos Starptautiskajos biznesa pakalpojumu

centros, sagaida, ka šajā labumu grozā viens no labumiem, ko viņi saņems, būs iespēja paplašināt redzes loku, augt profesionāli, saņemt apmācību. Protams, ir svarīgi arī pieminēt, ka Starptautisko biznesa pakalpojumu centru nozare atšķiras ar to, ka šeit jaunie speciālisti uzsāk savas darba gaitas, aug profesionāli, ar laiku kļūst speciālisti, eksperti un vidēja un augsta līmeņa vadītāji. Varam redzēt, ka tiek organizētas vadītāju apmācības, ļoti populāras ir vadītāju koučinga sesijas, ko nodrošina organizācijas.

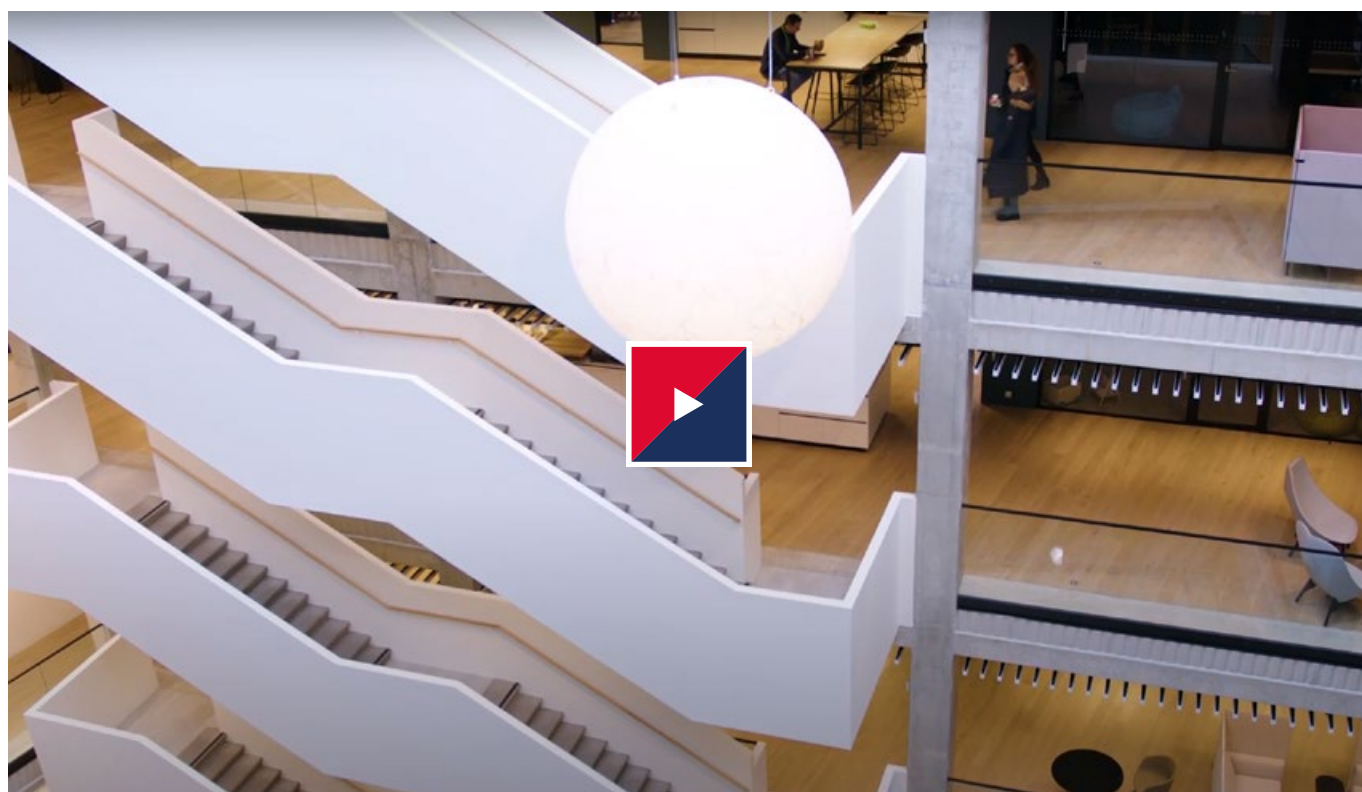
Ja kopumā runājam par apmācībām, tad ir svarīgi apsvērt, kas ir galvenās funkcijas biznesa pakalpojumu centros, ar kurām strādā darbinieki. Pamatā tās ir IT pakalpojumi, finanses, klientu serviss. Klientu servisā izšķirošas ir valodas. Finanšu jomā tiek nodrošinātas grāmatvedības un finanšu kursi. Kas attiecas uz IT jomu, tad, piemēram, tādi lieli "spēlētāji" kā Accenture Latvijas filiāle, organizē IT bootcamps, ko es zināmā mērā varētu nosaukt par ļoti spēcīgu izglītības komponenti, kas būtiski papildina jau esošās zināšanas, kuras cilvēki ir ieguvuši jau augstākajā izglītībā, piemēram, IT nozarē. Tos pašus bootcamp izmanto arī cilvēki no citām nozarēm, kuri ar pilnīgi citu iepriekšējo

karjeras ceļu uzsāk gaitas IT industrijā. Ņemot vērā, ka šādas IT jomas apmācības nodrošina tieši Starptautiskie biznesa pakalpojumu centri, šī pāreja no citām nozarēm ir iespējama. Tas ir arī svarīgākais, ar ko nozare atšķiras, un kāpēc jau gadiem apmācības ir ļoti būtiskas.

KĀ KOPUMĀ VĒRTĒJIET KOMPETENCES AUGUMU INDUSTRIJĀ AIZEJOŠAJĀ GADĀ?

Nozare šobrīd kopumā nodarbina vairāk kā 18 tūkstošus darbinieku, tie ir dažāda līmeņa speciālisti – finanšu, IT, klientu servisa, iepirkumu speciālisti. Runājot par kompetences pieaugumu Starptautiskajos biznesa pakalpojumu centros, jāmin, ka mums ir diezgan daudz organizāciju, kas šo darbību veic jau 10 gadu un ilgāk, protams, ka šī apmācību komponente ir bijusi klātesoša jau ļoti daudzus gadus, ar katru gadu šī kompetence Starptautiskajos biznesa pakalpojumu centros aug. Ik gadu šī nozare nodarbina papildu 10% darbaspēku apjoma, tā ir vesela kopiena Latvijā, kas iegūst šo iespēju konstanti saņemt papildu zināšanas darba vidē.

Apmācību nozīmei tiek pievērsta arvien lielāka uzmanība, jo Latvijas darba tirgū mēdz būt grūti atrast dažāda līmeņa speciālistus. Ja runa ir par skandināvu valodu prasmēm, tad 50% no uzņēmumu mātes kompānijām atrodas skandināvu valstīs. Nereti ir vajadzība apkalpot šīs lokācijas viņu vietējā valodā – norvēģu vai zviedru – tad jau gadiem uzņēmumi organizē šo valodu apmācības. Ja pirms 5 gadiem bija problēma atrast pasniedzējus ar skandināvu valodu prasmēm, tad, laikam ejot, nodrošinot dažādus kursus, šobrīd Latvijā, pēc mūsu aplēsēm, ir viens tūkstotis to profesionāļu kopums, kuri brīvi runā zviedru vai norvēģu valodās. Šīs apmācības neapstājas, ik gadu arvien vairāk mācām šīs valodu prasmes, tādejādi zinošu darbinieku kopskaits pieaug. Tas arī sekmē Latvijas atpazīstamību investoriem, arvien vairāk skandināvu biznesa centri vēlas būt šeit, jo zina, ka skandināvu valodu zinātāji šeit ir pieejami, kas rada Latvijai konkurētspējīgu priekšrocību, kuru ir izveidojuši mūsu biznesa pakalpojumu centri. Tas ir milzīgs darbs kompetenču pieaugumam, ko ir sekmējušas vairākas IT kompānijas, tajā



skaitā, Accenture Latvia, If Insurance un citas, nodrošinot IT kursus, pateicoties tam, ka darba devēji nodrošina kursus bez maksas, lai darbinieki varētu uzsākt gaitas šāda veida uzņēmumos.

KĀDAS BIJUŠAS BŪTISKĀKĀS IZMAIŅAS NOZARĒ PĒDĒJO GADU LAIKĀ DARBINIEKU APMĀCĪBU JOMĀ?

Runājot par būtiskākajām izmaiņām saistībā ar darbinieku apmācībām Starptautiskajos biznesa pakalpojumu centros, jāatzīst, ka kovida pandēmija ir atstājusi zināmas sekas. Ir zināms, ka joprojām ir uzņēmumi, kas daļēji strādā attālināti, kā arī hibrīda nodarbinātības formāts kļūst arvien populārāks. To pašu varam attiecināt arī uz apmācībām, jo arī tās bieži norisinās online vai hibrīdformātā, kad dažas no apmācības stundām norisinās klātienē, bet lielākā daļa tiek organizētas attālināti. Runājot par apmācību iespējām, diezgan svarīga ir mācību elastība, kad darbinieki tomēr paši var izvēlēties laiku, kurā mācīties, ko mācīties. Tādēļ starptautiski zināmās apmācību platformas kā LinkedIn learning, Coursera, Udemy ir kļuvušas arvien populārākas, organizācijas ir arvien ieinteresētākas tās piedāvāt saviem darbiniekiem. Tās piedāvā ļoti plašu apmācību iespēju kopumu, darbinieki saņem arvien individualizētāku pieeju, jo viņi paši var izvēlēties, kas tieši viņu darba vidē šobrīd ir aktuāls. Par lielākajām izmaiņām runājot, tad šī online komponente ir mainījusi apmācību norisi.

Citādi runājot, joprojām aktuālas ir iekšējās apmācības Starptautisko biznesa pakalpojumu nozarē, proti, ļoti pieredzējuši eksperti no grupas uzņēmumiem ārvalstīs brauc uz Latviju, lai izglītotu cilvēku kopumu vai komandu, lai nodotu kompetences, lai komanda varētu veiksmīgi strādāt Latvijā. Tas dažkārt skar ļoti specifiskas zināšanas, kuras Latvijā nav pieejamas, kuras Latvijas mācību centri nenodrošina. Tai pašā laikā,

kā jau minēju, aktuālas ir arī apmācības pie Latvijas mācību centriem, piemēram, dažādi IT kursi, programmēšanas valodas, finanšu kursi, vadītāju un projektu vadības kursi.

SKATOTIES UZ 2024. GADU – KO ORGANIZĀCIJĀM BŪTU VĒRTS PATURĒT PRĀTĀ, DOMĀJOT PAR APMĀCĪBĀM?

Skatoties uz turpmākajiem gadiem, domājot par apmācību iespējām darbiniekiem, būtu jāņem vērā uzmanības veltīšana vajadzībai pēc apmācībām. Jau ilgstoši esam par to rūpējušies, bet svarīgi nezaudēt fokusu uz nepieciešamību apmācīt darbiniekus un pilnveidot viņu prasmes, lai darbinieki būtu efektīvāki darba tirgū. Nav mazsvarīga individuāla pieeja un mācīt to, kas darbiniekam darba vidē ir nepieciešams. Nereti uzņēmumi uztver apmācības kā motivējošu faktoru, bet būtiski arī saprast, kā darbinieks iegūtās prasmes spēs izmantot darba vidē, lai process būtu jēgpilns.

Jāsaprot arī tas, vai darbiniekam ir ērti mācīties, vai apmācības notiek dabiskā ceļā, vai jaunu zināšanu ieguve notiek paša darbinieka intereses pēc, lai apmācību rezultāti būtu maksimāli veiksmīgi. Mēs, Starptautisko pakalpojumu biznesa nozares asociācija, vienmēr aicinām uzņēmumus izmantot tās iespējas, kuras piedāvā Latvija un esošās asociācijas. Mūsu gadījumā tā ir ERAF apmācību programma darbinieku apmācībām, kas būs pieejama arī 2024. gadā. Nozares uzņēmumi būs laipni aicināti apskatīt mācību iespējas Latvijā, kuri apmācību piegādātāji ir saistoši, lai saņemtu līdzfinansējumu no Eiropas Savienības ar mērķi mazināt investīciju slogu, kas šobrīd balstās uz katra uzņēmuma pleciem.



biznesa konsultācijas un treniņi

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 "Komerccizglītības centrs"

- Nepārtraukto uzlabojumu ieviešana un kontrole biznesā
- Efektīva komunikācija augstas veiktspējas uzņēmumos

www.kic.lv



SIA "Baltijas datoru akadēmija"

- PRINCE2® Praktiķis, 6tā versija
- Scrum Master Certified (SMC™)
- SPOC, Scrum Product Owner Certified (SPOC™)
- IREB Informācijas sistēmu prasību inženierijas pamati (CPRE-FL)

www.bda.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 Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Projektu līdzfinansē REACT-EU finansējums pandēmijas krīzes seku mazināšanai

Projekts Nr./ CFLA līgums Nr. 1.2.2.1/19/A/004