

APRITES EKONOMIKA PAVER JAUNAS IESPĒJAS CEĻĀ UZ ILGTSPĒJĪGAS ATTĪSTĪBAS DOMĀŠANU, KUR VĒRTS LAICĪGI APSVĒRT ATTIECĪGĀS APMĀCĪBAS

Arvien biežāk sabiedrībā tiek runāts par ilgtspējīgas attīstības domāšanu, vairums uzņēmumu to arī ir sākuši realizēt. Ilgtspējīga attīstība bieži vien tiek apzīmēta kā vides ietekmes, sociālās labklājības un pārvaldības principu ievērošana jeb ESG (Environment, Social, Governance). Viens no resursu patēriņa samazināšanas rīkiem ir, tā sauktā, aprites ekonomika, kas vienlaikus arī paver jaunas iespējas.

Aprites ekonomika ir viens no pamatprincipiem, kas varētu atbalstīt Apvienoto Nāciju Organizācijas (ANO) izvirzīto ilgtspējas mērķu (Sustainable Development Goals) sasniegšanu, lai pietuvotos klimata neitralitātes mērķiem līdz 2050. gadam. Lai notiktu pāreja uz aprites ekonomiku, nepieciešams resursu lietošanas samazinājums, produktu dzīvescikla pagarinājums, atkārtota un dalīta lietošana, pārstrāde.

Varētu iedalīt vairākus aprites ekonomikas realizēšanas modeļus - ilglietojuma preču ražošana, preces nodošana lietošanā, piedāvājot nomas vai dalītās lietošanas pakalpojumu, atkārtota izejmateriālu izmantošana un preces savākšana un atkārtota pārdošana. Aprites ekonomikas biznesa modeļi nosaka to, kā organizācija veido, izplata un gūst labumu no preču un pakalpojumu pārdošanas, vienlaikus minimizējot savu ietekmi uz vidi.

Šāda pieeja uzskatāmi parāda, ka ilgtspējīgas un aprites ekonomikas principi ir jābalsta uz uzņēmuma vērtībām, spēju radīt inovatīvu risinājumu, kas uzrunās klientus un būs videi draudzīgs, kā arī uz prasmi veiksmīgi pozicionēt savu produktu, tajā skaitā izglītojot plašāku sabiedrību par ilgtspējas nozīmi savā biznesā. Būs jāapsver apjomīgu uzņēmuma darbinieku domāšanas un darba paradumu maiņu, kas iekļaus vairākkārtīgas dažāda līmeņa apmācības.

Avots: www.oriens.lv



LATVIJAS VIESNĪCU UN
RESTORĀNU ASOCIĀCIJA

1.2.2.1/16/A/010 Tūrisma un saistīto nozaru
tehnoloģisko inovāciju un nodarbināto
produktivitātes apmācību projekts



Sasniedz VAIRĀK!



MERCURI KOMANDA - VIENMĒR GATAVA SNIEGT ATBALSTU VISPIEMĒROTĀKĀ APMĀCĪBU RISINĀJUMA IZVĒLĒ UN IZSTRĀDĒ

Intervijā piedalās: Dzintars Koknēvičs
SIA Mercuri International
Valdes loceklis un Biznesa konsultants

Kas ir Mercuri International?

Mercuri International ir starptautisks biznesa konsultāciju un treniņu apmācību uzņēmums, kurš saviem klientiem draudzīgā veidā trenē pārdevējus, biznesa vadītājus, klientu apkalpošanas cilvēkus. Mūsu klientus vieno vēlme sasniegt vairāk, sasniegt mērķus, kurus viņi ir izvirzījuši. Kādam ir svarīgi uzlabot tirgus daļu, kādam – klientu apmierinātību, kādam paaugstināt rentabilitāti, tās ir galvenās situācijas, kurās sniedzam atbalstu un darbojamies ar klientu.

Personīgi mans lielākais gandarījums pēc darba ar klientu ir redzēt, ka viņš pielieto iegūtās zināšanas un prasmes, savukārt, viņiem tā ir iespēja savā ikdienas darbībā būt efektīvākiem, produktīvākiem. Rezultātā gan uzņēmums, gan darbinieks ir ieguvējs.

Kādas apmācības uz doto brīdi uzņēmēji izvēlās visvairāk?

Populārākā tēma sadarbībā ar viesmīlības uzņēmumiem ir klientu apkalpošana. Mūsu mērķis ir palīdzēt tiem darbiniekiem, kuri ir tiešā kontaktā ar klientiem, uzlabot viņu prasmes, lai viņi būtu laipni, klientiem draudzīgā veidā sniedzot pakalpojumus tā, kā konkrētais restorāns, viesnīca vai viesu nams ir izvirzījis par savu vīziju.

Otra populārākā tēma – klientu apkalpošanas standartu izveide. Tā nav tikai apmācība, bet gan sākotnēji ar uzņēmumu veidojam darba grupu, kurā aicinām gan vadītājus, gan darbinieku pārstāvjus ar mērķi izveidot to modeli, pēc kura vadoties, viņi zina, kā vēlētos apkalpot klientus. Tad seko apmācības fāze, kurā darbinieki atbilstoši savai sfērai apgūst prasmes, piemēram, apkalpojošais darbinieks iemācās, kā apkalpot, vadošā amata darbinieks apgūst iemaņas, kā vadīt komandu apkalpošanas jomā, lai apkalpošanas līmenis būtu tāds, kā konkrētais uzņēmums ir iedomājies.

Trešā populārākā tēma – kā vadīt apkalpošanas darbiniekus, kā uzturēt pozitīvu gaisotni komandā, jo nav noslēpums, ka viesmīlībā, kur ir augstāks apkalpošanas standarts, tur arī klienti ir prasīgāki. Reizēm viņi pat prasa neiespējamo, tādēļ apmācām, kā nezaudēt emocionālo komfortu.

Kā darba devējam izvēlēties sev piemērotākās apmācības?

Patī apmācība, es teiktu tā, sadarbībā starp klientu un Mercuri International nav pirmais solis. Mūsu ieteikums sākumā ir esošā darba modeļa novērtējums, cik tas ir efektīvs, kas strādā, kas nestrādā, kur ir kādas rezerves, kas ir tās lietas, kas jāpilnveido. Nākamajā etapā ar konkrēto uzņēmumu mēs pārrunājam, ko

viņi vēlās sasniegt. Piemēram, ja ir vēlme aktivizēt jaunu klientu piesaisti viesnīcai, tas prasīs vienu risinājumu, bet, ja ir vēlme uzlabot restorāna apkalpošanas kvalitāti, tas prasīs jau citu pieeju un rīcību mērķa sasniegšanā. Un tikai tad varam izvērtēt, kura treniņa programma no pieejamām Mercuri International skolā derētu, vai arī veidojam speciāli uzņēmuma vajadzībām pielāgotu programmu atbilstoši viņa prioritātēm un vajadzībām.

Ir kādi paņēmieni, kā uzņēmējam efektīvi ieviest un pēc tam novērtēt apgūto apmācībās?

Ja skatāmies uz dažāda veida apmācību programmām, tad ir programmas, kuru efektu ir vieglāk izmērīt, piemēram, ja strādājam ar pārdošanas darbiniekiem, tad ar to ir vienkārši, jo zināms, par cik ir pieaugusi pārdošana, aktivitāte.

Sarežģītāk ir novērtēt klientu apkalpošanas apmācības. Tas, kurš var novērtēt iegūtās iemaņas, visticamāk, ir klients, tad ir veicamas klientu aptaujas un intervijas. Piemēram, ja ir veikta analīze pirms apmācībām un pēc mūsu sadarbības, tad mēs varam redzēt izmaiņas, par cik ir pieaugusi klientu apmierinātība. Visvienkāršākais veids to noskaidrot, ir platforma Net Promoter Score, kurā viens no aptaujas radītājiem parāda, vai klients rekomendētu uzņēmumu draugiem un paziņām; pēc tā

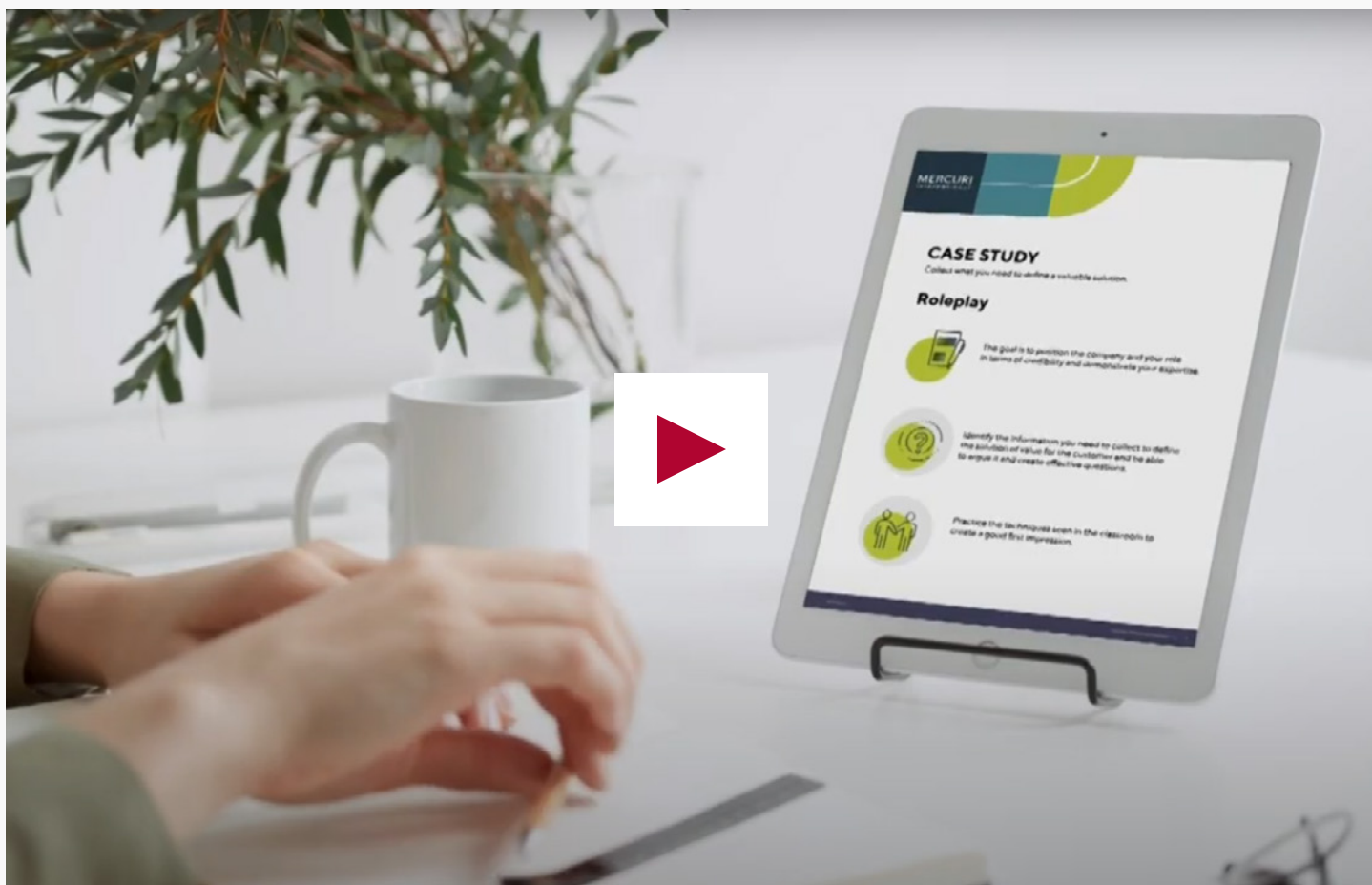
procentuāli var redzēt, kāds ir efekts.

Vadītāju treniņu programmu efektu ir daudz grūtāk novērtēt, tādēļ sākotnēji vienojamies ar uzņēmēju, kādas izmaiņas viņš vēlas sasniegt vadītāju darba stilā, tad, pēc apmācību norises, varam mēģināt novērtēt, kas ir mainījies vadītāja darbībā, kā arī apjautāt darbiniekus, kā viņi vērtē mikroklimatu komandā.

Kā redzat industrijas attīstību nākamajā desmitgadē?

Es domāju, ka pēdējie divi, trīs gadi parādīja, ka prognozēšana ir viena no nepateicīgākajām metodēm, ko izmantot, skatoties uz to, kādā tempā notiek izmaiņas pasaulē un arī mūsu reģionā. Viesmīlībā klientu apkalpošana klātienē ir viens no lielākajiem konkurences ieročiem uzņēmumu vidū, tomēr nākotnē, es saskatu, ka attālinātā komunikācija būs arvien aktuālāka.

Taču tas, ko es noteikti varu apsolīt – Mercuri komanda vienmēr būs gatava tikties, runāt un sniegt atbalstu vispiemērotākā apmācību risinājuma izvēlē vai izstrādē, kā arī palīdzēt klientiem – gan apkalpošanas darbiniekiem, gan pārdošanas un mārketinga cilvēkiem, gan projektu vadītājiem, gan uzņēmumu vadītājiem uzlabot katram savas lomas uzdevumu izpildi. Īsāk sakot, novēlu uzņēmumiem sasniegt vairāk un šeit Mercuri komanda noteikti var palīdzēt!



DAŽI NO PROJEKTA IETVAROS KOMERSANTIEM PIEEJAMAJIEM KURSIEM



SIA "MERCURI INTERNATIONAL"

piedāvā:

Rezultatīvas pārrunas ar klientiem
Efektīva sadarbība augstāku rezultātu sasniegšanai
Uzņēmuma darbības efektivitātes paaugstināšana

www.mercuri.lv



SIA "VIESMĪLĪBAS SKOLA"

piedāvā:

Profesionālas klientu apkalpošanas standarti
Pārdošana un produktu veiksmīga virzīšana tirgū.
Efektīvas komunikācijas ietekme uzņēmuma efektivitātes veicināšanā.
Mūsdienīgas digitālās vadības prasmes uzņēmējam

viesmilibasskola.lv

BIEDRĪBA "LATVIJAS VIESNĪCU UN RESTORĀNU ASOCIĀCIJA" TURPINA ĪSTENOT NODARBINĀTO APMĀCĪBU PROJEKTU AR PAPILDUS JAUNĀM APMĀCĪBU JOMĀM

Biedrība "Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija" (LVRA) turpina īstenot nodarbināto apmācību projektu "Tūrisma un saistīto nozaru tehnoloģisko inovāciju un nodarbināto produktivitātes apmācību projekts" (projekts Nr. 1.2.2.1/16/A/010), programmas 1.2.2.1. Atbalsts nodarbināto apmācībām ietvaros.

Projekts tiek īstenots no 2016.gada 1. jūnija 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 1 699 715, no tām plānotais ERAF atbalsts – EUR 896 282.

Projekta īstenošanā plānots iesaistīt vismaz 52 komersantus un 1874 šajos komersantos nodarbinātās personas.

Projektā papildus apstiprinātās virssaistību finansējuma izmaksas ir EUR 2 343 285, no tām plānotais ERAF atbalsts – EUR 1 200 000. Projekta īstenošanā plānots iesaistīt vismaz 35 komersantus un 1750 šajos komersantos nodarbinātās personas.

Projekta mērķis ir komersantiem nodrošināt atbalstu nodarbināto prasmju pilnveidošanai, lai sekmētu tehnoloģisko inovāciju ieviešanu un darbaspēka produktivitātes paaugstināšanu.

Pieteikšanās jaunām apmācībām projektā ir atvērta visu projekta norises laiku.

Lūdzam pieteikties, sūtot informācijas pieprasījumu uz e-pastu projekti@hotelpro.lv.

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

Kontaktinformācija:

projekti@hotelpro.lv

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Projekts Nr./ CFLA līgums Nr. 1.2.2.1/16/A/010