



PV

PRODUKTĪVA PAKALPOJUMU
VADĪŠANA

KIC

KOMERCIZGLĪTĪBAS
CENTRS

Produktīva pakalpojumu vadīšana ir 7 dienu mācību programma pakalpojumu jomas uzņēmumu dažādu līmeņu vadītājiem, kuru mērķis ir veicināt uzņēmuma produktivitātes paaugstināšanu.

6

EKSPERTI

12 – 16

DALĪBNIKI

7

DIENAS

1

IZPLĀNOTS PĀRMAIŅU
PROJEKTS

PROGRAMMAS SATURS



Dalībnieku ieguvumi no programmas:

- Saņemtas zināšanas un prasmes:
 - iniciēt,
 - izvērtēt,
 - uzsākt,
 - vadīt un realizēt konkrētas produktivitātes paaugstināšanas aktivitātes/ projektus,
 - stiprināt nepārtrauktu uzlabojumu kultūras veidošanu.
- Sagaidāmais rezultāts:
 - Dalībnieki ir kļuvuši par produktivitātes kultūras vēstnešiem un ir apguvuši uzlabošanas projektu realizēšanai nepieciešamās prasmes.
 - Dalībnieki mācību laikā ir iniciējuši un īstenojuši vai izplānojuši un uzsākuši uzlabojumu projekta realizēšanu savos uzņēmumos.

Treneru komanda

VLADISLAVS SOROKINS



Nepārtraukto uzlabojumu kultūras entuziasts un praktiķis. Pēdējā piecgadē veltījis sevi Solvay Business Services Latvia kā **nepārtrauktu uzlabojumu, ISO un nepārtrauktas darbības nodrošināšanas vadītājs**. Pirms tam strādājis dažādos **ražošanas uzņēmumos** - bijis Sperre Baltic rūpnīcas vadītājs un AKG Thermotechnic Lettland ražošanas vadītājs, ieviesis LEAN Lexel Fabrika (Schneider Electric).

Kopš 2015. gada ir Biznesa efektivitātes asociācijas (BEA) valdes loceklis un eksperts. Vladislava pārstāvētais uzņēmums Solvay Latvia ieguva BEA 2017. un 2019. gada **Biznesa čempiona balvu pakalpojumu sniegšanas jomā**.

Izglītība: maģistra grāds inženierzinātnē (RTU), bakalaura grāds mehānikā (RTU). Ieguvis Schneider Electric LEAN Eksperta un Solvay **LEAN SixSigma Black Belt** sertifikātus.

LAILA KEISELE



Biznesa procesu optimizācijas un kvalitātes vadības profesionāle ar vairāk kā 15 gadu pieredzi, izstrādājot, ieviešot un attīstot kvalitātes vadības sistēmas un dažāda apjoma un sarežģītības LEAN projektus uzņēmumiem gan pakalpojumu, gan ražošanas jomās kā, piemēram, Circle K Business Centre, AAS Balta, PALINK, ABB Baltija, Dinex Latvia. Šobrīd ir AS Latvijas Pasts pasta tīkla direktore. Plaša pieredze procesu optimizēšanā **klientu apkalpošanas ātruma un pārdošanas procesa elastības paaugstināšanai**.

Izglītība: profesionālais maģistra grāds uzņēmuma un iestāžu vadībā (RTU), MBA inovācijās un uzņēmējdarbībā (RTU un Buskerud and Vestfold University College, Norvēģija), maģistra grāds starptautiskajās ekonomiskajās attiecībās (LU).

ULDIS PIEKUSS



Vairāk kā 10 gadus strādājis pie LEAN metožu ieviešanas, uzturēšanas un pilnveidošanas, kā arī **LEAN kultūras iedzīvināšanas** Statoil Fuel & Retail degvielas uzpildes stacijās Latvijā un ārvalstīs. Vadījis LEAN ieviešanu Statoil degvielas uzpildes stacijās Murmanskā (Krievija). Pēdējos 5 gadus bijis AS "Virši-A" mazumtirdzniecības vadītājs un vadībaskomandas loceklis.

Aktīvs LEAN metožu popularizētājs dažādās auditorijās. Divus termiņus bijis Biznesa efektivitātes asociācijas (BEA) valdes loceklis. BEA sertificēts eksperts. Līdzautors grāmatai "LEAN risinājumi efektīvākam biznesam" – pirmajai grāmatai latviešu valodā par LEAN.

Izglītība: Šobrīd Latvijas Universitātē maģistrantūrā studē darba vides aizsardzību un ekspertīzi, ir sociālo zinātņu bakalaura grāds ekonomikā (Latvijas Lauksaimniecības universitāte).

MIKELIS BENDIKS



Digitālās transformācijas, inovāciju un pārmaiņu eksperts. Pieredze arī kā biznesa konsultāciju vadītājam PricewaterhouseCoopers Latvia. Pildījis dažādas lomas Circle K Business Centre kā LEAN konsultants, efektivitātes projektu vadītājs un Operational Excellence vadītājs, bijis EVERY Latvija vadības komandas pārstāvis.

Treneris ir vadījis lekcijas gan Banku augstskolā, gan Latvijas Universitātē, regulāri uzstājas konferencēs par digitalizācijas tēmu, vadījis mācības par problēmu risināšanu, pārmaiņu vadību, dizaina domāšanu un personīgo efektivitāti.

Izglītība: bakalaura un maģistra grāds politikas zinātnē (Latvijas Universitāte).

LINDA LIEPIŅA



LEAN, 6 Sigma un procesu vadības eksperte vairāk kā 15 gadus. Pašlaik ir biznesa attīstības vadītāja un vadības komandas locekle DHL, kur ir atbildīga arī par LEAN/ 6Sigma filozofijas un metožu, instrumentu ieviešanu un biznesa procesu nepārtraukto uzlabošanu, kā arī vidējā līmeņa vadītāju apmācību Latvijā un citur Eiropā. Vada treniņus par tādām tēmām kā LEAN/ 6 Sigma metodes, instrumenti un to ieviešana, **procesu kā uzņēmuma vadīšanas instruments**, vadītāju prasmju attīstība – darba snieguma vadība, atgriezeniskā saite, sapulču vadīšana, komunikācija.

Izglītība: Mācījusies uzņēmējdarbības vadību (Banku Augstskola) un ieguvusi MBA grādu (NIU Riga Education Center). Fasilitēšanas un pieaugušo mācīšanas prasmes apguvusi, mācoties biznesa treneru kursus Anglijā (NKD), **6Sigma Black Belt** sertifikāts iegūts Vācijā (UMS un Rath & Strong).

BAIBA DRĒGERE - VAIVODE



Šobrīd ir Rimi Baltic LEAN eksperte. Pirms tam vairāk kā trīs gadus strādājusi kā AS Bigbank Latvijas filiāles kvalitātes un nepārtraukto uzlabojumu vadītāja. Kopumā ir vairāk kā 8 gadu pieredze banku sektorā. Pieredzējusi iekšējo procesu trenere – **apmācot darbiniekus ne tikai par LEAN, bet arī uzlabojot darbinieku prasmes sniegt izcilu klientu servisu**. 2018. gadā Baibas pārstāvētā Bigbank saņēma **BEA Biznesa čempiona balvu pakalpojumu sniegšanas jomā**.

Kopš 2018. gada ir Biznesa efektivitātes asociācijas (BEA) valdes locekle un arī lektore RTU bakalaura studiju programmā Visaptverošā kvalitātes vadība, pasniedzot kursu "Kvalitātes nodrošināšanas sistēmas".

Izglītība: maģistra grāds visaptverošajā kvalitātes vadībā (RTU), bakalaura grāds uzņēmējdarbībā un vadībā (RTU). Ieguvisi **LEAN SixSigma Black Belt** sertifikātu.

PRODUKTĪVA PAKALPOJUMU VADĪŠANA

1.diena: Produktīvas pakalpojuma kultūras pamatnosacījumi

DIENAS MĒRĶI

- Veidot izpratni par priekšnosacījumiem produktivitātes veicināšanas nepieciešamībai pakalpojuma jomas uzņēmumos.
- Veidot izpratni par to, ar ko vajadzētu sākt un kam būtu jāpievērš uzmanība, lai pārmaiņas patiešām notiktu.
- Gūt izpratni par to, kas ir klients un kāpēc klienta viedoklis jeb balss ir kritiski nozīmīgs faktors, īstenojot jebkurus uzlabojumus.
- Iedvesmot sākt rīkoties un uzsākt savu individuālo uzlabojumu projektu, ko attīstīt turpmākās mācību dienās.

SATURS

- Kāpēc uzņēmumi nolemj pievērsties produktivitātes tēmai? Ko nozīmē produktivitāte un ko tā dod?
 - Ieinteresētās puses un viņu vajadzības: klienti, darbinieki, īpašnieki
 - Saikne starp uzņēmuma stratēģiskajiem mērķiem un produktivitātē balstītas uzņēmuma kultūras veidošanu.
- Kas palīdz un kas traucē uzņēmumiem kļūt produktīvākiem?
 - Izaicinājumi produktivitātes paaugstināšanai
 - Produktivitātes definīcija
 - Produktivitātes veicināšanas pieejas – Lean un 6Sigma
- Ar ko sākt? Kas ir klients un kādi ir klientu tipi
- Klienta balss (VoC jeb Voice of customer)
 - Nozīme, radot vērtību klientam
 - Klienta balss izzināšanas process un metodes

IEGUVUMI

- Izpratne par iemesliem, kāpēc uzņēmumi nolemj pievērsties produktivitātes tēmai, un ieguvumiem no tā.
- Skaidrība par to, kas ir ieinteresētās puses un kāpēc ir jāpastāv saiknei starp uzņēmuma stratēģiskajiem mērķiem un produktivitātes kultūru.
- Iepazītas Lean un 6Sigma pieejas produktivitātes paaugstināšanas nodrošināšanā un uzzināts, ar kādiem izaicinājumiem un grūtībām ir jāsasopas, strādājot pie produktivitātes paaugstināšanas uzņēmumā.
- Skaidrība par pirmajiem soļiem produktivitātes paaugstināšanā un to, kā tiek apzinātas un definētas klientu vajadzības.

2.diena: Problēmas definēšana (DEFINE). Uzlabojumu projektu pamatsoli

DIENAS MĒRĶI

- Sniegt zināšanas par uzlabojumu projektu pamatsoliem.
- Nostiprināt prasmes identificēt un definēt problēmas, izvērtēt tās un noteikt mērāmus mērķus plānotajam uzlabojuma projektam.
- Veidot izpratni par komunikācijas nozīmi – kā panākt, ka citi saprot problēmas nozīmīgumu un ir ieinteresēti risinājumu ieviešanā.

SATURS

- Uzlabojumu projektu pamatsoli
 - Uzlabojumu projektu elementi – kas ir nepieciešams, lai veiksmīgi realizētu uzlabojumu projektu
 - Uzlabojumu projektu veidi pēc satura un apjoma
 - Uzlabojumu projektu pamatsoli. DMAIC nozīme
- Problēmas definēšana
 - Problēmas definēšanas soļi un rīki
 - Problēmas definēšanas 'piltuve'
 - Projekta mērķa un mērījumu noteikšana
- Procesu un to vadība
 - Procesu domāšana un elementi
 - SIPOC
- Problēmas komunikācija
 - Argumentēta problēmas komunikācija
 - Kāpēc ir svarīgi to risināt tieši tagad?
 - Komunicēšanas rīki
 - Iespējamā pretestība

IEGUVUMI

- Prasme definēt problēmas un izvērtēt to pamatojumu.
- Spēja izvērtēt piemērotāko projekta veidu problēmas risināšanai.
- Spēja strukturēti veidot problēmas/ projekta pieteikumu.
- Prasmes vizualizēt procesus, to plūsmu un būtiskākos elementus.
- Izpratne par komunikācijas nozīmi un buy-in veidošanu iesaistīto pušu vidū.

3.diena: Informācijas un datu vākšana pamatotu lēmumu pieņemšanai (MEASURE)

DIENAS MĒRĶI

- Sniegt izpratni par to, cik svarīgi ir apzināties problēmas lielumu.
- Sniegt izpratni, kur un kā iegūt nepieciešamos datus – ko mērīt un kā pārbaudīt, vai mērījumi atbilst realitātei.

SATURS

- Dati un mērījumi – Cik liela ir problēma no klienta skatu punkta?
 - Mērījumu veidi
 - Datu vākšanas soļi
 - Kas jāmēra un kā jāmēra?
 - Dati avoti
 - Datu veidi
 - Statistiskie raksturotāji
 - Datu attēlošana
- Vizuālā vadība
- Procesu vizualizēšana jeb kartēšana
- Vērtība un zudumi

IEGUVUMI

- Izpratne par to, kā mērīt procesus.
- Spēja noteikt, cik tālu no klienta gaidām ir mūsu pakalpojumu procesa sniegums.
- Izpratne par vizuālās komunikācijas rīkiem un to izmantošanu pakalpojumu jomā.

4.diena: Datu analīze (ANALYSE)

DIENAS MĒRĶI

- Sniegt zināšanas un praktiskās iemaņas potenciālo problēmas cēloņu izpratnei.
- Sniegt izpratni par problēmu pārbaudes metodēm.
- Nostiprināt praktiskās iemaņas procesu kartes sastādīšanai un analīzei.

SATURS

- Problēmu risināšanas kultūra
- Procesu kartes analīze:
 - Vērtības analīze
 - Laika analīze
- Problēmu cēloņu apzināšanas/ meklēšanas metodes
 - 5 kāpēc
 - Zivs asaka

- Statistiskā un datu analīze
- Argumentēta problēmas cēloņa komunikācija

IEGUVUMI

- Spēja analizēt procesus, nosakot, kad tajos rodas vērtība, kā arī analizējot laika patēriņu dažādos procesa soļos.
- Prasme analizēt problēmas, izmantojot dažādas metodes, un izvēlēties konkrētajai situācijai piemērotāko.
- Spēja atrast problēmas pamatcēloni (sakni), kuru atrisinot, identiska problēma vairs neatkārtosies.

5.diena: Uzlabojumu īstenošana (IMPROVE)

DIENAS MĒRĶI

- Sniegt izpratni un praktiskās iemaņas procesu uzlabošanā, uzlabojumu realizācijā pielietojamās metodēs un rīkos.
- Rast pārliecību par pielietojamo rīku atbilstību noteiktām plānoto uzlabojumu situācijām un veidiem.

SATURS

- Kas jāzina pirms uzlabojumu plānošanas
- Ideju ģenerēšana un rīku pielietojums
- Uzlabojumu izvēle, alternatīvas un testi
- Nākotnes procesa izveide un novērtējums
- Uzlabojumu plānošana
- Uzlabojumu ieviešana – sagatavošanās

IEGUVUMI

- Padziļināta izpratne par uzlabojumu rīkiem, to pielietojumu un ieguvumiem pakalpojumu nozarē.
- Līdzšinējās pieredzes aktualizēšana, uzlabojumu iespēju saskatīšana sava uzņēmuma esošajos procesos un to kritiska izvērtēšana.
- Pārliecība lēmumu pieņemšanā par plānoto uzlabojumu izvēli un paredzamajiem izaicinājumiem.
- Ieteikumi uzlabojumu plānošanai, lai to īstenošana un rezultāts būtu veiksmīgāki.
- Prasmes patstāvīgi veikt biznesa procesa transformāciju ar mērķi paaugstināt efektivitāti.

6.diena: Ieviesto uzlabojumu uzraudzība un kontrole (CONTROL)

DIENAS MĒRĶI

- Sniegt izpratni par kontroles nepieciešamību pēc uzlabojumu ieviešanas uzņēmuma procesos un ikdienas darbībās, kā arī par standartizācijas un uzraudzības sistēmas nepieciešamību ieviesto uzlabojumu uzturēšanā.
- Sniegt zināšanas, kā nodrošināt kontroli un veicināt darbinieku iesaisti ieviesto uzlabojumu nostiprināšanā un uzturēšanā.
- Sniegt izpratni par nepieciešamajām darbībām, noslēdzot uzlabojumu projektu.

SATURS

- Kas ir kontrole un kāpēc ir nepieciešama veikto uzlabojumu uzraudzība un kontrole.
- Uzraudzības un kontroles metodes (kontROLSaraksti, vizuālā vadība, KPI).
- Darbinieku iesaiste ieviesto uzlabojumu uzturēšanā un pilnveidē (5 minūšu sapulces, informatīvās tāfeles).
- Standartizācija, SOP, uzraudzības/reaģēšanas plāni, auditi un sertifikācijas – nozīmīga ieviesto uzlabojumu uzturēšanas sastāvdaļa.
- Sakārtotas dokumentācijas nozīme pēc uzlabojumu projektu īstenošanas.

IEGUVUMI

- Skaidrība par to, ka kontrole ir kritiski svarīga veikto uzlabojumu uzturēšanā.
- Prasme izmantot uzraudzības un kontroles metodes, lai nodrošinātu ieviesto uzlabojumu darbību un uzturēšanu.
- Prasme nodrošināt darbinieku iesaisti un ieinteresētību veikto uzlabojumu uzturēšanā un pilnveidošanā.
- Izpratne, kāpēc skaidri definēti standarti, auditi un sakārtota dokumentācija ir nozīmīgas sastāvdaļas katram uzlabojumu projektam.

7.diena: Nepārtrauktu uzlabojumu kultūras veidošana un uzturēšana. Dalībnieku projektu prezentācijas

DIENAS MĒRĶI

- Nostiprināt visas programmas laikā apgūto.
- Sniegt izpratni par nepārtrauktu uzlabojumu kultūras veidošanas nepieciešamību.
- Veicināt dalībnieku projektu realizēšanu.

SATURS

- Programmas kopsavilkums, dalībnieku refleksija
- Kaizen – nepārtrauktu uzlabojumu kultūras veidošana un uzturēšana
 - Nepārtrauktu uzlabojumu process
 - Pārmaiņas un ar tām saistīto emociju cikls
 - Pārmaiņas un iekšējās kultūras mijiedarbība
 - Sekmīgu pārmaiņu priekšnoteikumi
- Uzlabojumu idejas un to apkopošana
- Dalībnieku prezentācijas par realizētajiem un plānotajiem projektiem/ aktivitātēm. Trenera un grupas biedru ieteikumi, diskusijas.
- Projekta noslēguma ziņojums

IEGUVUMI

- Padziļināta izpratne par nepārtrauktu uzlabojumu kultūru un veidiem, kā šo domāšanu ieviest savā uzņēmumā.
- Iespēja prezentēt programmas laikā izstrādāto uzlabojumu projektu un saņemt atgriezenisko saiti no trenera un grupas biedriem.

Uzņēmumi, kuru vadītāji piedalījušies šajās mācībās:



Luminor



LEAN audits

Pārmaiņu vadīšana **AS IS – TO BE**

Problēmas saknes identificēšana **Lifta runa**

DMAIC **Nepārtrauktu uzlabojumu kultūra**

Efektivitāte/ produktivitāte **Six Sigma** pamatprincipi

LEAN Mērķi **Zudumi** Klientu vajadzības

Problēmu risināšana **A3** **Processi**

Vērtība klientam **KPI** **Vizualizācija**

5 kāpēc Datu analīze **KPI** **Procesu vizualizēšana**

Pakalpojumi **Ātrās uzvaras** **Vizualizācija**

Komandas iesaiste

LEAN ieviešana

Klientu serviss

Standartizācija, variācijas

Procesu vizualizēšana

Info un dalības maksa:

Dalības maksa vienam dalībniekam ir **1900 EUR + PVN**

Cenā iekļauta:

- Dalība mācībās, materiāli drukātā un elektroniskā veidā, atbilstošas mācību telpas un aprīkojums, biznesa pusdienas, kafijas pauzes.
- Konsultēšanās ar ekspertiem mācību laikā.
- Pieredzes apmaiņa un dalīšanās ar labas prakses piemēriem.
- Slepena WhatsApp grupa pieredzes apmaiņai ar grupas biedriem.

Vairāk informācijas
un pieteikšanās:

www.kic.lv vai
zvanot **67240562**



KIC

KOMERCIZGLĪTĪBAS
CENTRS

PV

PRODUKTĪVA PAKALPOJUMU
VADĪŠANA