

KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS STANDARTS



Šis dokuments ir izstrādāts ESF fonda projekta “Biznesa vadības koledžas pārvaldības procesu un studiju programmu kvalitātes pilnveide” Nr. 8.2.3.0.18/A/005 ietvaros.

Dokumenta izstrādātāji:
pārmaiņu aģente: Margrieta Ulmane

darba grupas pārstāvji: Signe Enkuzena
 Evija Krakopa
 Daiga Kalderauska

PRIEKŠVārds

Cienījamais kolēģi!

Klientu apkalpošanas rokasgrāmata ir izveidota, lai Biznesa vadības koledžā (turpmāk tekstā – BVK vai koledža) īstenotu labas pārvaldības principu ievērošanu. Rokasgrāmatas galvenais mērķis ir veidot vienotu pieeju klientu apkalpošanai BVK un arvien paaugstināt sniegto pakalpojumu kvalitāti.

Rokasgrāmata ir atbalsts katram no mums, ikdienā mudinot sasniegt izcilību klientu apkalpošanā.

Šajā rokasgrāmatā ar jēdzienu „mēs” ir domāti BVK darbinieki, savukārt jēdziens „klients” raksturo gan fizisku, gan juridisku personu, kas vēršas BVK informācijas vai pakalpojumu saņemšanai (studējošie, interesenti, sadarbības partneri, uzraudzības iestādes, konkurenti un arī mūsu kolēģi un mācītbspēki).

Ikdienas saskarsmē ar klientu mēs vairojam uzticību BVK, rodot risinājumus jebkuros klientam nozīmīgos jautājumos. Ikvienā situācijā mēs veidojam koledžas kopējo tēlu.



SATURS

PRIEKŠVĀRDS	3
MŪSU VĪZIJA, MIŠIJA.....	6
MŪSU PAMATVĒRTĪBAS	6
KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS MĒRĶIS	7
KLIENTU APKALPOŠANAS PAMATPRINCIPI	7
PAMATPRASĪBAS KLIENTU APKALPOŠANĀ	11
SASVEICINĀŠANĀS	11
ATPAZĪSTAMĪBA.....	11
APĢĒRBS UN STILS.....	12
<i>Matu sakārtojums.....</i>	<i>12</i>
<i>Apģērbs.....</i>	<i>12</i>
<i>Apavi, zeķes</i>	<i>12</i>
<i>Rotas un aksesuāri</i>	<i>13</i>
VALODA.....	14
KLIENTU APKALPOŠANA KLĀTIENĒ.....	14
KLIENTU APKALPOŠANA PA TĀLRUNI.....	14
KLIENTU APKALPOŠANA ELEKTRONISKI	15
ATTIEKSME.....	16
DARBA VIETA	16
LAIKS.....	17
ĪEBILDUMU, ĪEROSINĀJUMU UN SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA.....	17
ZINĀŠANAS PAR BVK.....	18
ATBILDĪBAS JOMAS KLIENTU APKALPOŠANĀ.....	19
DIREKTORS	19
DIREKTORA VIETNIEKS STUDIJU DARBĀ	19
DIREKTORA PALĪGS.....	19
STUDIJU ATBALSTA CENTRA VADĪTĀJS.....	20
STUDIJU KOORDINATORS	20
E-STUDIJU KOORDINATORS – ADMINISTRATORS	20
MĀRKETINGA SPECĪĻALISTS.....	20
PĀRDOŠANAS SPECĪĻALISTS	21
STUDIJU VIRZIENA DIREKTORS, STUDIJU PROGRAMMAS DIREKTORS	21
MĀCĪBSPĒKS	21
PROJEKTU VADĪTĀJS.....	21
STARPTAUTISKAIS KOORDINATORS.....	22
ATBALSTA INSTRUMENTI KLIENTU ATTIECĪBU VADĪŠANĀ / INSTRUMENTI SEKMĪGAI KLIENTU PĀRVALDĪBAI	23
INFORMĀCIJAS SISTĒMA (IS) - IPAS	23
KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS SISTĒMA (CRM) - BITRIX.....	23
MĀCĪBU VADĪBAS SISTĒMA (LMS) - MOODLE.....	24
KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTI BIZNESĀ PAMATPROCESU ĪSTENOŠANĀ.....	25
UZŅEMŠANA UN ĪMATRIKULĀCIJA.....	25
<i>Uzņemšana.....</i>	<i>25</i>
<i>Klātienes konsultācijas norise.....</i>	<i>25</i>

<i>Pēc klātienes tikšanās</i>	29
<i>Attālināto konsultāciju veikšana Skype/ telefoniski</i>	29
<i>Imatrikulācija</i>	30
STUDIJU PROCESS.....	31
<i>Elektroniskie atgādinājumi</i>	31
<i>Telefonsaruna ar studējošo</i>	32
<i>Informācija par jaunumiem un izmaiņām</i>	32
<i>Darbs ar debitoriem</i>	32
<i>Elektroniskie apsveikumi</i>	33
<i>E-pasta bvķ@bvķ.lv apstrāde un apkalpošana</i>	33
EKSMATRIKULĀCIJA.....	34
DARBS AR ABSOLVENTIEM.....	34
KLIENTU ATTIECĪBU PĀRVALDĪBA. NOVĒRTĒŠANAS KRITĒRIJI UN PILNVEIDE	35
KOMANDĀ IR SPĒKS	39
PIELIKUMS NR. 1 STUDIJU PROCESA ORGANIZĀCIJAS KĀRTĪBA BVK	41
PIELIKUMS NR. 2 PARAUĢS “UZŅEMŠANAS KOMISIJAS E-PASTS PRETENDENTAM”	45
PIELIKUMS NR. 3 PARAUĢI ATBILDES SNIEGŠANAI PAR ĀRVALSTU STUDENTU PIESAISTI/ ĀRVALSTU STUDENTU UZŅEMŠANU	46

MŪSU VĪZIJA, MISIJA

Mūsu vīzija: 2024. gadā būt par pirmās izvēles tālmācības koledžu Latvijā, tai skaitā Latvijas emigrējošajiem iedzīvotājiem, piedāvājot iegūt kvalitatīvu augstāko profesionālo izglītību, radīt iespēju sekmīgi atgriezties un/vai integrēties Latvijas darba tirgū.



Mūsu misija: Mēs esam atvērta, pieejama un elastīga augstākās izglītības iestāde un mūsu darbības centrā ir klients ar viņa vajadzībām un dzīves situāciju. Mēs strādājam un iedvesmojamies, lai mācīšanās kļūtu par vērtīgu piedzīvojumu, kas uzlabo profesionālās un personīgās dzīves kvalitāti.

MŪSU PAMATVĒRTĪBAS

Ikdienas darbā un būtiskos lēmumos pareizo virzienu mums noturēt palīdz 5 koledžas pamatvērtības: kvalitāte, profesionalitāte, atbildība, elastība / (spēja pielāgoties), sadarbība.

KVALITĀTE - mēs zinām to, ko mēs darām un kāpēc to darām, tāpēc savus pienākumus pildām kvalitatīvi un savlaicīgi, apzinoties to, ka veidojam ilgtermiņa attiecības ar klientu.

PROFESIONALITĀTE – mēs darām visu, lai būtu efektīvi, risinām jautājumus precīzi un ātri.

ATBILDĪBA - mēs izpildām solīto un atbildam par savām darbībām un to rezultātiem.

ELASTĪBA (SPĒJA PIELĀGOTIES) – mūsu pakalpojumi ir vienkārši un ērti lietojami. Mēs mācāmies un pilnveidojamies, lai nodrošinātu biznesa ilgtspēju.

SADARBĪBA – mēs strādājam komandā un veidojam noturīgas attiecības ar konkurentiem, sadarbības partneriem Latvijā un ārpus tās, jo kopā mēs varam paveikt labāk un vairāk.



KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS MĒRĶIS

Klientu attiecību vadības mērķis ir pilnveidot BVK kvalitātes pārvaldības sistēmu, visās situācijās nodrošinot nemainīgi augstu klientu apkalpošanas līmeni.

KLIENTU APKALPOŠANAS PAMATPRINCIPI

1.pamatprincips: VELTI KLIENTAM NEDALĪTU UZMANĪBU!

- ✓ Mūsu prioritāte ir klientu apkalpošana, tāpēc tehniski atliekamās operācijas un datu apstrādi veicam pēc klienta apkalpošanas.
- ✓ Ja, runājot ar klientu klātienē, ir nepieciešams novērsties vai iziet no telpas, mēs paskaidrojam klientam tā iemeslu. Ja klienta apkalpošanas laikā jāatbild uz nozīmīgu tālruņa zvanu, mēs atvainojamies, paceļam klausī, uzklausām zvanītāju un vienojamies par atzvanīšanu noteiktā laikā.
- ✓ Mēs vienmēr informējam klientu par tehniskām kļūmēm, ja tās paildzinās apkalpošanas laiku vai gaidīšanas laiku.
- ✓ Ja nevaram sniegt risinājumu klientu interesējošā jautājumā uzreiz, bet tam ir nepieciešama sagatavošanās, tad vienojamies ar klientu, cik ilgā laikā un kādā veidā klients saņems atbildi. Mēs noskaidrojam nepieciešamo klienta kontaktinformāciju (tālruņa numuru, e-pasta adresi u.c.).

2. pamatprincips: ESI LAIPNS!

- ✓ Sarunā ar klientu esam pieklājīgi, pozitīvi noskaņoti, līdzsvaroti un ieinteresēti.
- ✓ Mūsu emocionalitāte neietekmē mūsu saskarsmes spējas un uzvedību. Mēs neuztveram klienta uzvedību un attieksmi personīgi.
- ✓ Klientu mēs sveicinām pirmie, negaidot, kad to darīs klients. Piedāvājam apsēsties, lai klients justos gaidīts un vēlams. Ja saruna notiek pa tālruni, nosaucam savu vārdu, uzvārdu un koledžas nosaukumu.
- ✓ Apkalpojot klientus, mēs vienlīdz pozitīvi izturamies pret katru neatkarīgi no viņa sociālās vai vecuma grupas, dzimuma vai tautības, reliģiskās vai politiskās pārliecības.

- ✓ Tikšanās laikā ar klientu uzturam acu kontaktu. Tas norāda uz atvērtību, pārliecību un nosvērtību. Mēs smaidām, jo smaids veicina cilvēkos pozitīvas emocijas. Smaids var palīdzēt kontaktēties ar klientiem un risināt jautājumus.
- ✓ Sarunas ar klientu ir lietišķas (arī valoda ir lietišķa), precīzas un klusinātas (lai nepieciešamības gadījumā ievērotu konfidencialitāti, kā arī blakus esošajam kolēģim netraucētu strādāt).
- ✓ Mēs ievērojam principu - vienu klientu apkalpo viens darbinieks. Cits kolēģis iesaistās tikai tad, ja tas tiek palūgts.
- ✓ Lai klients justos patiešām aprūpēts, mēs pasākāmieš viņam par sadarbību, tāpēc sarunas noslēgumā cenšamies novēlēt ko pozitīvu ("Veismīgu dienu", "Lai Jums izdodas" u.tml.).

3. pamatprincips: NESTEIDZINI KLIENTU!

- ✓ Mēs protam uzdot jautājumus un klausīties. Mēs uzklausām klientu ar interesi līdz galam, pat ja šķiet, ka klienta vēlme ir iepriekš zināma.
- ✓ Sarunā ar klientu pielāgojamies viņa runas ieradumiem (runājam atbilstoši klienta runas tempam un skaļumam), jo tas palīdz skaidrāk izteikt domas, bet klientam – vieglāk saprast mūsu teikto.

4. pamatprincips: RUNĀ KLIENTAM SAPROTAMI!

- ✓ Sarunā ar klientu nelietojam svešvārdus, žargonu un iestādes iekšējos saīsinājumus. Sarunājoties objektīvi vērtējam, vai klientam ir izprotami dažādie sarežģītie nosaukumi.
- ✓ Ja sarunā nevar iztikt bez sarežģītiem nosaukumiem, mūsu pienākums ir klientam paskaidrot to nozīmi, lai viņš labāk izprastu to jēgu, saņemot noteiktu informāciju un pakalpojumus.
- ✓ Vienmēr pārliecināties, vai klients pareizi izpratis teikto.

5. pamatprincips: SADARBOJIES AR KOLĒĢI!

- ✓ Savstarpējās attiecībās ar kolēģi esam atsaucīgi, labvēlīgi noskaņoti, dalāmies pieredzē, ieinteresēti kopēju mērķu sasniegšanā.
- ✓ Savstarpējā saskarsmē ar kolēģi esam lietišķi, atceramies, ka mūsu rīcība un uzvedība ietekmē darba vides klimatu. Ievērojam Zelta likumu – “Izturies pret kolēģi tā, kā tu vēlies, lai izturas pret tevi!”
- ✓ Mēs izvairāmies no klientu publiskas apspriešanas, respektējot citādo.
- ✓ Mēs vienmēr rūpējamies par kolēģu informētību. Sapulcēs informējam kolēģus par visbiežāk uzdotajiem jautājumiem, ieteikumiem, lai vienotos par labākajiem risinājumiem.
- ✓ Risinot darba jautājumus, ar kolēģi sarunājamies pieklusinātā tonī, netraucējot pārējo kolēģu darbu. Darba vietā risinām tikai darba jautājumus.
- ✓ Palīdzam atrast pareizāko risinājumu kolēģim viņu interesējošā situācijā, konsultējam jautājumos, kurus pārzinām, sniedzam maksimālu atbalstu konkrēta jautājuma risināšanā.
- ✓ Ja kolēģu uzdotais jautājums nav mūsu kompetencē, pāradresējam to atbilstošajam kolēģim un pārliecināmies, ka jautājums tiks atrisināts.
- ✓ Kolēģa pieļauto kļūdu (ja tādas gadās) izlabojam, nenoniecinošot kolēģa profesionalitāti.
- ✓ Klientam klāt esot, nesākam meklēt un nemeklējam „vainīgo”.
- ✓ Ar savu rīcību radām pārliecību, ka neskaidrību gadījumos būs gatavi kolēģim palīdzēt vēlreiz.

6. pamatprincips: ESI LOJĀLS!

IEVĒRO KONFEDENCIONALITĀTI!

- ✓ Mēs esam pārliecināti par sevi un BVK kopumā, ka tā piedāvā augstas kvalitātes apkalpošanu un pakalpojumus.
- ✓ Sadarbībā ar klientiem mēs vienmēr paturam prātā, ka pārstāvam BVK intereses.

- ✓ Darbā visaugstāk vērtējam atbildības izjūtu, godīgumu un precizitāti.
- ✓ Mēs sekojam līdzi BVK jaunumiem un izmaiņām. Mūsu pirmais un svarīgākais informācijas avots ir tiešais vadītājs.
- ✓ Sniedzam informāciju fiziskai vai juridiskai personai, ja tā pieprasa informāciju par mums pieejamiem datiem, BVK noteiktajā kārtībā.
- ✓ Saskaņā ar Fizisko personu datu aizsardzības likumu informāciju par personas datiem neizpaužam trešajai personai.
- ✓ BVK oficiālo viedokli plašsaziņas līdzekļiem pauž BVK vadība.

PAMATPRASĪBAS KLIENTU APKALPOŠANĀ

SASVEICINĀŠANĀS

- ✓ Klientam ienākot koledžas telpās, pievēršam savu uzmanību, esam laipni, smaidīgi un uzturam acu kontaktu.
- ✓ Klientu mēs sveicinām vienmēr pirmie, negaidot, kad to darīs klients. Piedāvājam apsēsties, lai klients justos gaidīts un vēlams.
- ✓ Atceramies, ka arī neverbālā komunikācija liecina par vēlmi sadarboties un atvērtību, vai tieši otrādi – noslēgtību un nevēlēšanos sadarboties.
- ✓ Ja saruna notiek pa tālruni, nosaucam savu vārdu, uzvārdu un iestādi.



ATPAZĪSTAMĪBA

Strādājot uzņemšanas komisijā un studiju dienās, pie apģērba piestiprinām vārda karti. Vārda karte ir piesprausta pie apģērba kreisajā pusē un ir labi redzama (nav paslēpusies zem apģērba atloka, apkakles vai matiem).



APĢĒRBS UN STILS

Darbinieku ģērbšanās stils ir daļa no organizācijas tēla. Atcerēsimies, ka darbinieku apģērbs un ārējais tēls kopumā klientam kalpo par daļu no informācijas par uzņēmuma līmeni un sniegto pakalpojumu kvalitāti.



Matu sakārtojums

Matiem ir jābūt tīriem, sakārtotiem.

Ja mati ir gari, jāizvērtē, vai tie, noliecot galvu, neaizsedz seju un līdz ar to neliek izdarīt liekas kustības: spraut matus aiz ausīm, atnest atpakaļ. Ja tā notiek, mati ir jāsasprauž.

Apģērbs

Apģērbam jābūt koptam, kārtīgam, saskaņotam. Tomēr tas nenozīmē, ka jāaizmirst par modi un jauneklīgu tēlu. To visu var veiksmīgi iekļaut lietišķajā stilā, ja izvēlas pareizās detaļas un nepārspīlē. Ieteicams ģērbties pēc iespējas kvalitatīvākā apģērbā.

Darbiniekiem jāģērbjas atbilstoši lietišķās etiķetes normām. Obligāts **lietišķais stils**.

Sievietēm minimālais svārku vai kleitas garums ir nedaudz virs ceļa (5-10 cm, 4 pirksti, plauksta virs ceļa). Maksimālajam svārku vai kleitas garumam nevajadzētu pārsniegt plauksta platumu virs potītes.

BVK darbinieku ģērbšanās stilam neatbilst pārāk pieguļošs vai caurspīdīgs apģērbs, ar dziļiem šķēlumiem un izgriezumiem.

Uzmanību jāpievērš tam, lai neatsegtos kails vēders vai mugura.

Apavi, zeķes

Apavi tiek nēsāti atbilstoši gadalaikam. Parasti tiek lietoti maiņas apavi. Apavi, kurus lieto ārpus BVK telpām, tiek novietoti garderobē.

Pie klasiska stila apģērba sieviete nēsā kurpes, kurām nav pārāk smaili purngali un papēži. Kurpēm jābūt ērtām, elpojošām.

Vasarā pieļaujami kurpju modeļi ar atvērtu purngalu, siksnīņkurpes vai sandales. Pie tām zeķes nevalkā.

Nav pieļaujami pludmales vai baseina apavi (apavi, kuri uz kājas turas ar stiprinājumu, kurš novietots starp lielo un ceturto pirkstiem vai apskauj tikai lielo pirkstu).

Vīriešiem pie lietišķa stila apģērba ieteicams izvēlēties vienkrāsainas, gludas zeķes, bez rakstiem. Vīrieša zeķes ir vienā krāsā ar apaviem vai pus toni par tiem gaišākas. Pie melnām kurpēm nēsā melnas zeķes. Baltas zeķes izvēlas tikai pie sporta apaviem.

Vasarā pie uzvalka vai buktētām biksēm jāvelk slēgtas kurpes, kas ir vienā krāsā ar uzvalku vai tumšākas. Ja tiek nēsātas sandales, tās jāvelk kailās kājās.

Rotas un aksesuāri

Ieteicams valkāt gaumīgas un neuzkrītošas rotas. Sievieteī klasiskais rotaslietu skaits ir trīs - auskari; piespraude vai kulons, ķēdīte vai krelles; viens gredzens, neskaitot laulības gredzenu, rokassprādze, pulkstenis.

Vīrietis lietīšķajās attiecībās nevalkā rokassprādzes un kakla ķēdes.



VALODA

Savstarpējā saskarsmē ar klientiem, runājam valodā, kas pauž cieņu un pozitīvu attieksmi. Sarunā ar klientu nelietojam žargonu un iestādes iekšējos saīsinājumus. Sarunājoties objektīvi vērtējam, vai klientam ir izprotami dažādie sarežģītie nosaukumi. Ja sarunā nevar iztikt bez sarežģītiem nosaukumiem, mūsu pienākums ir klientam paskaidrot to nozīmi, lai viņš labāk izprastu to jēgu, saņemot noteiktu informāciju vai pakalpojumus.

KLIENTU APKALPOŠANA KLĀTIENĒ



- Klientam ierodoties BVK birojā, pievēršam viņam acu skatienu un pasmaidām. Ja tajā brīdī neapkalpojam citu klientu, tad sveicinām un uzrunājam pirmie.
- Prioritāte ir klātienē esošo klientu apkalpošana. Klientu apkalpošanas laikā nerisina privātās tālruņa sarunas un citas darbības, kas neattiecas uz ikdienas pienākumu pildīšanu.
- Tehnisku problēmu gadījumā klientu informējam par situāciju un iespējamo gaidīšanas laiku.
- Ja pie kāda kolēģa veidojas rinda, cits darbinieks piedāvā klientam viņu apkalpot.
- Apmeklējuma beigās mums jāpārlicinās, ka klients ir sapratis viņam sniegto informāciju, klienta vajadzības ir apmierinātas, problēmas atrisinātas vai sniegts saprotams skaidrojums, kāpēc to nevar izdarīt. Noslēdzot sarunu, atvadāmies no klienta ar aicinājumu atgriezties, ja rodas papildus jautājumi.

KLIENTU APKALPOŠANA PA TĀLRUNI

- Vēlams pieņemt zvanu trīs zvana signālu laikā.
- Atbildot uz tālruņa zvanu, nosaucam savu vārdu un darba vietu.
- Telefonsarunas noslēgumā ar klientu mums jāpārlicinās, ka klients ir sapratis viņam sniegto informāciju, klienta vajadzības ir apmierinātas, problēmas atrisinātas vai sniegts saprotams skaidrojums, kāpēc to nevar izdarīt.

- Noslēdzot sarunu, atvadāties no klienta ar aicinājumu atkārtoti zvanīt, ja rodas papildus jautājumi.
- **Privātā mobilā telefona** lietošana ir pieļaujama:
 - ja darba vietā un darba laikā tas atrodas klusuma režīmā;
 - ja atbildēšana uz ienākošo zvanu netraucē tiešo darbu veikšanu sev un apkārtējiem (piem., zvana darba telefons, ienāk klients);
 - ja atbildēšana uz ienākošo zvanu notiek ārpus darba telpām;
 - ja sarunas nav ilgstošas un biežas.



KLIENTU APKALPOŠANA ELEKTRONISKI

- Mēs izmantojam BVK personalizēto e-pastu iekšējai sarakstei BVK ietvaros un ārējai sarakstei ar klientiem. Personīgām vajadzībām darba e-pastu izmantojam tādā veidā un apjomā, kas neietekmē darbinieka darba pienākumu izpildi un nerada negatīvas sekas BVK tēlam un drošībai.
- Mēs sniedzam atbildi klientam iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 3 darba dienu laikā no vēstules saņemšanas. Ja atbildes sagatavošanai nepieciešams ilgāks laiks, iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 3 darba dienu laikā nosūtām klientam apstiprinājumu par e-pasta vēstules saņemšanu un termiņu, līdz kuram atbilde tiks sniegta.



- Nosūtot e-pastu, vēstules nobeigumā norādām standarta formas parakstu, kur redzams darbinieka vārds, uzvārds, amats, “Biznesa vadības koledža”, tālruņa numurs un saite uz BVK mājaslapu: www.bvk.lv, ikonas uz sociālajiem tīkliem. Par elektroniskā pasta paraksta uzstādīšanu, jājautā savam tiešajam vadītājam.
- Ja ienāk e-pasts, uz ko nezinām atbildi, informējam un lūdzam padomu savam tiešajam vadītājam vai pieredzējušiem kolēģiem.
- Prombūtnes laikā uzstādām automātisko atbildi, norādot savu prombūtnes laiku un informāciju, pie kura darbinieka vērsties, norādot tā darbinieka vārdu, uzvārdu, tālruni un e-pasta adresi.

ATTIEKSME



- Mēs izzinām klienta vajadzības, lai nodrošinātu precīzu apkalpošanu un iegūtu kvalitatīvu rezultātu. Mums jāpārlicinās, ka esam sapratuši klienta vēlmes.
- Mēs protam uzdot jautājumus un klausīties. Mēs uzklausām klientu līdz galam, pat ja šķiet, ka klienta vēlme ir iepriekš zināma.
- Mēs nenosodām klientu par pieļautajām kļūdām, bet palīdzam risināt situāciju.

DARBA VIETA

- Katrs darbinieks ir atbildīgs par savas darba vietas uzturēšanu kārtībā.
- Darbā vietā - pie galda netiek lietoti ēdieni un dzērieni. Krūzes un glāzes darba vietā lietot **aizliegts!** Tā vietā izmantojami tikai slēgti trauki - **ūdens pudele vai termokrūze** (bet arī tikai ūdens iepildīšanai). Tēju, kafiju dzeram virtuvē!
- Klientu apkalpošanas laikā uz darba galda atrodas tikai darbam ar klientu nepieciešamās lietas un informatīvie materiāli. Cītu darba procesu un darbinieku personīgās mantas nav redzamas.



- Pēc katra klienta apkalpošanas darba vietu sakārtojam tā, lai nebūtu redzami iepriekšējā klienta dokumenti.
- Biroja telpas ir sakoptas un sagatavotas darbam ar klientu. Fona skaņas (mūzika, radio u.c.) skaļums ir noregulēts tā, lai netraucētu klientam un darba veikšanai.

LAIKS

Mēs taupām un cienām savu un klienta laiku, maksimāli lietderīgi veicot savus darba pienākumus un cenšoties rast risinājumu jau pirmajā reizē. Mēs ievērojam tikšanās un daba laikus, kas liecina par korektu attieksmi un ir cieņas apliecinājums.

IEBILDUMU, IEROSINĀJUMU UN SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA

Nekavējoša reakcija uz iebildumiem un ierosinājumiem, profesionāla sūdzības atrisināšana ir pamats veiksmīgai sadarbībai nākotnē. Tāpēc:

- ikviens darbinieks savas kompetences ietvaros pieņem un izskata iebildumus, ierosinājumus, sūdzības, pieņemot attiecīgo lēmumu, rīkojoties un sniedzot atbildi klientam;
- mēs noskaidrojam situāciju un precizējam faktus. Noskaidrojot situāciju, esam savaldīgi un ļaujam klientam izteikt savu viedokli;
- par klienta iebildumiem, ierosinājumiem, sūdzībām informējam savu tiešo vadītāju;
- sarežģītas situācijas tiek izskatītas sarunās ar tiešo vadītāju un/vai iknedēļas sapulcēs;
- izskatot un analizējot klientu iebildumus, ierosinājumus un sūdzības nodrošinām atgriezenisko saikni ar klientu;
- pieredzē apgūtos situāciju risinājumus mēs ieviešam ikdienas darba pilnveidē.



ZINĀŠANAS PAR BVK

Mēs sekojam līdzi BVK jaunumiem un izmaiņām, kā arī svarīgām norisēm valstī un pasaulē. Mūsu pirmais un svarīgākais informācijas avots ir tiešais vadītājs. Iespēju robežās pārzinām ne tikai BVK, bet arī citu augstskolu darbību.



ATBILDĪBAS JOMAS KLIENTU APKALPOŠANĀ

Kas par ko ir atbildīgs

DIREKTORS

1. Mērķu izvirzīšana.
2. Prioritāšu noteikšana.
3. Nepieciešamo resursu nodrošināšana.
4. Organizācijas struktūras pilnveidošana un kontrolēšana.
5. Personīgs piemērs saskarsmē ar klientiem un darbiniekiem.
6. Mērķu un uzdevumu izpildes kontrole.
7. Personāla politikas stratēģijas veidošana.
8. Krīzes situāciju risināšana.
9. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
10. Informācijas nodrošināšana.

DIREKTORA VIETNIEKS STUDIJU DARBĀ

1. Studiju programmu procesa un satura uzturēšanas organizēšana.
2. Akadēmiskā personāla kvalifikācijas uzturēšana.
3. Darbu plānošana, organizēšana un izpildes kontrole.
4. Sadarbības veicināšana ar darba devējiem, profesionālajām asociācijām, nevalstiskajām organizācijām un citiem partneriem, sadarbība ar valsts institūcijām.
5. Starptautiskās sadarbības veicināšana.
6. Personīgs piemērs saskarsmē ar klientiem un darbiniekiem.
7. Krīzes situāciju risināšana.
8. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
9. Informācijas nodrošināšana.

DIREKTORA PALĪGS

1. Informācijas apkopošanas, analīzes un aprites nodrošināšana.
2. Darba ar korespondenci, komandējumiem koordinēšana.
3. Tikšanos, viesu uzņemšanas organizēšana.
4. Biroja darba (dokumentācijas: caurlaižu, pilnvaru, līgumu, nomenklatūras) organizēšana.
5. Atbalsta sniegšana pasākumu (t.sk. izlaidumu, konferenču, semināru) organizēšanā.
6. Atbalsta sniegšana grāmatvedības pirmdokumentu sagatavošanā.
7. Informācijas aprites nodrošināšana.
8. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.

STUDIJU ATBALSTA CENTRA VADĪTĀJS

1. Kvalitatīva koledžas Studiju atbalsta centra komandas darba nodrošināšana.
2. BVK studējošo apkalpošanas ar studiju procesu saistītos jautājumus nodrošināšana.
3. BVK Studējošo studiju maksas maksājumu veikšanas uzraudzība un kontrole.
4. BVK informācijas sistēmas datu bāzes aktualitātes uzturēšana.
5. Ar studiju procesu saistītu rīkojumu sagatavošanas un izpildes kontrole.
6. Studiju plāna realizācija.
7. Studiju grafika īstenošanas organizēšana un pārraudzība.
8. Krīzes situāciju risināšana.
9. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
10. Informācijas aprites nodrošināšana.

STUDIJU KOORDINATORS

1. Interesentu un studējošo apkalpošana ar studiju procesu saistītos jautājumos.
2. Lietvedības darba veikšana studiju procesa nodrošināšanai.
3. Realizējamo studiju plānošana.
4. Studiju grafiku īstenošanas organizēšana un pārraudzība.
5. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
6. Informācijas aprites nodrošināšana.

E-STUDIJU KOORDINATORS – ADMINISTRATORS

1. Mācību materiālu, pārbaudījumu, rakstisko diskusiju materiālu ievietošana e-studiju vidē.
2. Konsultēt Akadēmiskā personāla un studējošo konsultēšana darbam e-studiju vidē (klātienē, elektroniski, pa tālruni).
3. Instrukciju, nolikumu, noteikumu darbam ar e-studiju vidi (akadēmiskajam personālam, studējošiem) pilnveide un izstrāde.
4. Akadēmiskā personāla apmācība darbam e-studiju vidē.
5. Mācību materiālu esamības kontrole un pārraudzība atbilstoši studiju grafikiem un studiju programmu plāniem.
6. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
7. Informācijas aprites nodrošināšana.

MĀRKETINGA SPECIĀLISTS

1. Mārketinga aktivitāšu plānošana un izpilde.
2. Klientu piesaiste.
3. Jaunu programmatūru un instrumentu ieviešana klientu piesaistei.
4. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
5. Informācijas aprites nodrošināšana.

PĀRDOŠANAS SPECIĀLISTS

1. Pārdošanas aktivitāšu plānošana.
2. Pārdošanas plāna izpilde (pārdošanas datu uzskaitē un analīze, klientu piesaiste, pārdošanas tikšanos līguma noslēgšanai organizēšana).
3. Klientu attiecību vadība (klienti informācijas aktualizēšana CRM, klientu datu bāzes uzturēšana un pilnveide).
4. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
5. Informācijas aprites nodrošināšana.

STUDIJU VIRZIENA DIREKTORS, STUDIJU PROGRAMMAS DIREKTORS

1. Studiju programmu satura izstrādes un studiju nodrošināšanas procesa vadība, atbilstības nodrošinājums akreditācijas prasībām, ārējiem un iekšējiem normatīvajiem aktiem.
2. Mācībspēku, t.sk. akadēmiskā personāla piesaiste un novērtēšana, sadarbība studiju procesa nodrošināšanā.
3. Sadarbības veicināšana ar darba devējiem, profesionālajām asociācijām, nevalstiskajām organizācijām un citiem partneriem.
4. Starptautiskās atpazīstamības veicināšana.
5. Krīzes situāciju risināšana.
6. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
7. Informācijas aprites nodrošināšana.

MĀCĪBSPĒKS

1. Mācību materiālu sagatavošana.
2. Lekciju, semināru, praktisko nodarbību vadīšana, studējošo pārbaudes darbu labošana un atgriezeniskās saites nodrošināšana.
3. Individuāla studentu konsultēšana.
4. Studiju prakšu un kvalifikācijas darbu vadīšana.
5. Dalība zinātniskos semināros un konferencēs, zinātniski pētniecisko un lietišķo projektu izpildē attiecīgajā zinātņu nozarē.
6. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
7. Informācijas aprites nodrošināšana.

PROJEKTU VADĪTĀJS

1. Sadarbība ar kolēģiem, studējošajiem un partneriem projekta aktivitāšu plānošanā un īstenošanā.
2. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
3. Informācijas aprites nodrošināšana.

STARPTAUTISKAIS KOORDINATORS

1. Starptautiskās sadarbības veidošana, uzturēšana un veicināšana.
2. Atbildības uzņemšanās par saviem lēmumiem.
3. Informācijas aprites nodrošināšana.

ATBALSTA INSTRUMENTI KLIENTU ATTIECĪBU VADĪŠANĀ / INSTRUMENTI SEKMĪGAI KLIENTU PĀRVALDĪBAI

Studiju atbalsta centra (SAC) darba mērķis ir **sekmīgs, maksājošs un apmierināts klients**. Centra pamatfunkcijās ietilpst darbs BVK uzņēmšanas komisijā, studiju procesa nodrošināšana elektroniski un klātienē; studējošo, mācībspēku un koledžas vadības atbalsts ikdienas biznesa procesu īstenošanā.

Studiju atbalsta centra darbs notiek saskaņā ar semestra studiju grafiku, uzņēmšanas grafiku un studiju programmu plāniem.

SAC papildus funkcijas:

- atvērtās koledžas pārvaldīšana;
- mācībspēku darba uzskaite;
- sadarbības nodrošināšana ar darba devējiem;
- kopējās BVK e-pasta adreses bvk@bvk.lv apkalpošana.



Lai veiksmīgi pildītu savas funkcijas, tiek izmantotas trīs informācijas tehnoloģiju sistēmas:

- izglītības procesa administrēšanas sistēma (IS);
- klientu attiecību vadības sistēma (CRM);
- mācību vadības sistēma (LMS).

Papildus IT sistēmām tiek izmantoti tādi darba organizēšanas instrumenti kā sapulces, individuālas darba sarunas, darba izpildes pārrunas.

INFORMĀCIJAS SISTĒMA (IS) - IPAS

Tiek uzkrāti dati par Biznesa vadības koledžas personālu, mācībspēkiem un studentiem. Tiek izpildīti visi studiju procesu regulējošie dokumenti – tai skaitā rīkojumi par studējošo statusa maiņu, vērtējumu protokoli, prakšu rīkojumi un valsts pārbaudījumu komisiju sēžu protokoli. Studiju koordinators pieņēma ir ievērot precizitāti un personas datu aizsardzību.

KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS SISTĒMA (CRM) - BITRIX

Sistēmas mērķis ir nodrošināt atbalsta funkciju darbā ar interesentiem, mācībspēkiem, studējošajiem, Atvērtās koledžas klausītājiem un koledžas sadarbības partneriem.

Studiju atbalsta centra koordinatori ar sistēmas palīdzību:

- studējošajiem nodrošina ātru atgriezenisko saiti, atbildot uz iesūtītajiem jautājumiem;

- izpilda studiju procesa atbalsta funkcijas - studējošo informēšanu par semestra grafikiem, atgādinājumu izsūtīšanu par studiju aktivitātēm;
- studējošo maksājumu kontroli, darbu ar debitoriem;
- Studiju koordinators pienākums ir nodrošināt efektīvu informācijas apriti par katru studējošo – jebkuram koordinatoram ir jābūt pieejamai informācijai par sadarbību ar katru studentu.

MĀCĪBU VADĪBAS SISTĒMA (LMS) - MOODLE

Sistēmas funkcijas:

- semestra studiju materiālu pieejamība elektroniski;
- elektroniskā studiju procesa nodrošināšana.

Studiju atbalsta centra koordinatori, atbilstoši semestra studiju grafikam, nodrošina nepieciešamo studiju kursu materiālu pieejamību, savlaicīgu starppārbaudījumu un pārbaudījumu izpildes pieejamību. Papildus, atbalsta studējošos iepazīšanās procesā ar sistēmu un tehnisku jautājumu risināšanā.



KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTI BIZNESA PAMATPROCESU ĪSTENOŠANĀ

UZŅEMŠANA UN IMATRIKULĀCIJA

Uzņemšana

- ✓ Studējošo uzņemšana notiek divas reizes gadā:
Vasaras uzņemšana – jūnijs-oktobris

Ziemas uzņemšana – novembris-marts

- ✓ Uzņemšanas procesu reglamentē pirms katras uzņemšanas sākuma apstiprinātie Uzņemšanas noteikumi¹ un Uzņemšanas un imatrikulācijas procesa apraksts¹.
- ✓ Studējošo piesaisti veic Mārketinga nodaļa, kas organizē konsultācijas un dokumentu iesniegšanu ar pretendentiem klātienē vai elektroniski.
- ✓ Klātienē konsultācijas, dokumentu pieņemšanu un izskatīšanu veic apstiprinātā uzņemšanas komisija.
- ✓ Katras darba dienas atbildīgo uzņemšanas komisijas locekli nosaka Studiju atbalsta centra vadītājs, izstrādājot uzņemšanas dienu grafiku kalendārajam mēnesim.
- ✓ Atbildīgā darbinieka dienas pienākumi:
 - Klātienē konsultāciju uzņemšana
 - Attālināto konsultāciju veikšana Skype/ telefoniski
 - Pretendentu elektroniski iesūtīto dokumentu pārbaude un apstrāde, tai skaitā no Mārketinga nodaļas pārsūtīto dokumentu.

Klātienē konsultācijas norise

Telpas sagatavošana

Uzņemšana notiek atsevišķā telpā no SAC darba telpas, kur uz galda novieto un ieslēdz portatīvo datoru. Datorā atbildīgā persona ar savu profilu pieslēdzas:

- kopluma,
- administrēšanas sistēmai,
- klientu attiecību vadības sistēmai,
- mācību vadības sistēmai .

Blakus datoram ir sagatavota mape ar uzņemšanai nepieciešamajiem dokumentiem (skatīt Uzņemšanas noteikumus), no rīta tiek papildināti atsevišķu dokumentu eksemplāri, sagatavotas rakstīšanai derīgas pildspalvas.

Atbilstoši sezonai, telpa tiek vizuāli noformēta – svaigi sezonas ziedi, kompozīcijas. Tāpat arī atbilstoši sezonai tiek veikta gaisa temperatūras kontrole, telpas vēdināšana.

Sagatavošanās pirms tikšanās

Pirms katras tikšanās atbildīgais darbinieks iepazīstas ar CRM sistēmā visu norādīto informāciju par pretendentu – iespējamās studiju maksas atlaides, veiktās sarunas, īpaši nosacījumi.

Tikšanās norise

Pretendents tiek sagaidīts Studiju atbalsta centrā. Sasveicinoties, dienas atbildīgais darbinieks nosauc savu vārdu un amatu un pārliecinās, vai uz tikšanos ir ieradusies persona, ar kuru tikšanās ir iepļānota.

Pretendentam, atkarībā no situācijas, tiek parādīts, kur novietot lietussargu, pakarināt virsdrēbes; ja nepieciešams, norāda uz labierīcībām. Tiek piedāvāta kafija, tēja vai ūdens. Pēc tam pretendents tiek pavadīts uz uzņemšanas telpu un lūgts apsēsties.

Tikšanās sākumā darbinieks precizē tikšanās mērķi – konsultācija/ konsultācija un dokumentu iesniegšana/ dokumentu iesniegšana. Atbilstoši saņemtajai atbildei, tiek precizēts tikšanās ilgums: konsultācija 30 min/ konsultācija un dokumentu iesniegšana 1h/ dokumentu iesniegšana 30 min. Pēc tam pretendents tiek informēts par sarunas struktūru, atbilstoši izvēlētajam tikšanās mērķim:

1. uzņemšanas komisijas jautājumi;
2. dokumentu pārbaude un apstrāde;
3. līguma un tā pielikumu sagatavošana, pārbaude, parakstīšana.

Pretendents tiek aicināts uzdot jautājumus tiklīdz tādi rodas.

Konsultācijas sākumā tiek uzdoti 5 pārdošanas sarunas jautājumi

1. Kāda BVK piedāvātā studiju programma Jums interesē?
2. Vai izvēlēta studiju programma ir saistīta ar Jūsu pašreizējo nodarbošanos?
 - 2.1. Ja izvēlēta studiju programma atšķiras no nodarbošanās – Kāpēc tieši šī studiju programma?
 - 2.2. Ja izvēlēta studiju programma Mikro, mazo un vidējo uzņēmumu vadība – Vai esat informēts, ka šīs studiju programmas mērķis ir sava uzņēmuma atvēršana vai esošā attīstīšana?
3. Kādu studiju formu plānojat izvēlēties – tālmācību vai neklātieni?
4. Kāda ir Jūsu līdzšinējā studiju pieredze?
5. Kā plānojat finansēt studijas- par saviem līdzekļiem vai vēlaties noformēt valsts galvoto studiju kredītu?

Ja pretendents lūdz precizēt kādu jautājumu, lūdz precizēt studiju formas, maksājumu iespējas, iepriekš iegūto Kredītpunktu pielīdzināšanas iespējas vai citus jautājumus, atbildīgais darbinieks sniedz atbildi, vai informē, kad sarunas laikā atbilde uz to tiks sniegta.

Informējot pretendentu par studiju procesu, atbildes tiek sniegtas atbilstoši Studiju procesa organizācijas kārtība BVK¹.

¹ Pielikums Nr. 1. Studiju procesa organizācijas kārtība BVK

Veicot dokumentu pārbaudi, atbildīgais darbinieks īpašu uzmanību pievērš:

- ✓ visu obligāto uzņemšanas dokumentu iesniegšani (skatīt Uzņemšanas noteikumus);
- ✓ pretendenta personu apliecinoša dokumenta **derīguma termiņam**;
- ✓ personu apliecinoša dokumenta **datu atbilstībai** vidējo izglītību apliecinošos dokumentos (vārds, uzvārds, personas kods);
- ✓ ja vidējā izglītība iegūta ārvalstīs, informē par dokumentu **pielīdzināšanu** Akadēmiskās informācijas centrā;
- ✓ ja vidējās izglītības dokuments **ir pazaudēts**, informē par dublikātu saņemšanas iespējām.

Jebkādu neskaidrību jautājumā dienas atbildīgais darbinieks, atkarībā no pieejamības, vēršas pie Studiju atbalsta centra vadītāja/ Direktora vietnieka studiju darbā/ Direktora.

Pēc dokumentu pārbaudes tiek sagatavotas dokumentu kopijas, to pareizība tiek apliecināta ar zīmogiem “KOPIJA” un “KOPIJA PAREIZA” atbilstoši MK noteikumiem Nr.558 “Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība”.

Uz personu apliecinoša dokumenta lūdz pretendentam veikt ierakstu: “Pases/ ID kartes kopija sagatavota manā klātbūtnē un iesniegta Biznesa vadības koledžā studiju vajadzībām”, to apliecinot, norādot datumu un pašrocīgu parakstu.



Pēc dokumentu iesniegšanas, pretendentam tiek doti 3 uzdevumi šādā secībā:

1. pieteikuma anketas aizpildīšana;
2. izvēles studiju kursu veidlapas aizpildīšana;
3. iepazīšanās ar iekšējās kārtības noteikumiem un studiju nolikumu.

Atbildīgā darbinieka pienākums ir pārbaudīt:

- ✓ vai pieteikumā norādīta visa nepieciešamā informācija un tas ir parakstīts;
- ✓ vai pareizi aizpildīta izvēles studiju kursu veidlapa un izvēlēts obligātais skaits studiju kursu, atzīmēta otrās svešvalodas izvēle;
- ✓ ir pretendenta paraksts par iepazīšanos ar iekšējās kārtības noteikumiem un studiju nolikumu.

Laikā, kamēr pretendents veic šīs trīs darbības, atbildīgais darbinieks sagatavo studiju līgumu un nepieciešamos līguma pielikumus (vienošanās par ikmēneša apmaksu).

Ja tiek noformēta studiju maksas atlaide, darbinieks pārliecinās, vai tiek iesniegts nepieciešamais atlaidi pamatojošais dokuments.

Noformējot studiju līgumu, pirms tā izdrukāšanas jāpārbauda:

- ✓ līguma reģistrācijas datums, numurs;
- ✓ personas dati līguma priekšmeta un paraksta zonās;
- ✓ studiju programma;
- ✓ studiju maksa - par visu studiju posmu, semestrī.
- ✓ **atbildīgais darbinieks pārliecinās, vai pretendents ir parakstījis abus līguma eksemplārus;**
- ✓ tikšanās beigās atbildīgais darbinieks precizē, vai pretendents ir papildus jautājumi, tad atdod pretendenta līguma eksemplāru un paspiežot roku, novēl veiksmīgu sadarbību un atsveicinās.



Pēc klātienes tikšanās

Atbildīgās personas uzdevumi pēc klātienes tikšanās:

1. CRM sistēmā atzīmē, vai tikšanās ir notikusi, tās rezultātu – noslēgts līgums/ vēlas apdomāt/ nāks uz Atvērto durvju dienu, un citi varianti;
2. ja noslēgts līgums – studējošā lietas izveide un aizpildīšana IS atbilstoši Uzņemšanas un imatrikulācijas procesa norisei un termiņiem. Pēc tam atbildīgais darbinieks nodod pretendenta lietas dokumentus attiecīgās studiju programmas koordinātoram tālākai apstrādei.

Attālināto konsultāciju veikšana Skype/ telefoniski

Šīs konsultācijas tiek veiktas 2 gadījumos:

- ✓ sazinoties ar pretendentu, pēc Mārketinga nodaļas darbinieka lūguma;
- ✓ apkalpojot interesentu telefonzvanus

Šajā gadījumā atbildīgais darbinieks sarunas laikā uzdod iepriekš norādītos pārdošanas sarunas 5 jautājumus, tiem pievienojot 6. jautājumu: “Piedāvājam atnākt uz individuālu klātienes konsultāciju, kad Jūs varat ierasties?”.

Atbildīgā darbinieka uzdevums katrai sarunai ir sasniegt noteiktu mērķi - atvērto durvju dienas apmeklējums/ klātienes konsultācija/ dokumentu iesniegšana klātienē vai e-pastā. Sarunas laikā darbinieks izvairās no slēgtajiem (jā/nē) jautājumiem un jautājumiem, kas sākas ar “Vai..”.

Apkalpojot interesentu telefonzvanus, atbildes uz jautājumiem var sniegt jebkurš no studiju koordinātoriem, uzdodot norādītos pārdošanas sarunas jautājumus. Saruna **netiek** pāradresēta dienas atbildīgajam darbiniekam vai citam koordinātoram, tas ir pieļaujams tikai situācijās, ja studiju koordinātors:

- ✓ klātienē apkalpo klientu;
- ✓ nesen ir uzsācis darbu un nav saņēmis nepieciešamo apmācību šādu sarunu veikšanai;
- ✓ veic citu svarīgu uzdevumu.



Pretendentu elektroniski iesūtīto dokumentu pārbaude un apstrāde

Atbildīgais darbinieks dokumentus pārbauda tāpat kā dokumentu iesniegšanai klātienē, papildus pārbauda dokumentu kopiju kvalitāti – salasāmība, dokumenta pilns attēls. Sagatavo saskaņošanai līgumu par studijām un vienošanos par ikmēneša maksājumu, ja tāds ir pieprasīts. Taču, līgums un tā pielikumi tiek reģistrēti tikai tad, kad pretendents apstiprina iepazīšanos un piekrīt sagatavoto dokumentu saistību izpildei.

Darbinieks sagatavo e-pasta vēstuli, kurā informē pretendentu par nepieciešamajiem dokumentiem un nosūta tam sagatavotos studiju dokumentus saskaņošanai¹. Vienošanas par līguma parakstīšanu klātienē, vai tā nosūtīšanu ar pasta starpniecību.

Pēc dokumentu saskaņošanas e-pastā/ ar pasta starpniecību

Tiklīdz tiek noslēgts pretendenta uzņemšanas process:

1. CRM sistēmā atzīmē rezultātu – noslēgts līgums.
2. Studējošā lietas izveide un aizpildīšana IS atbilstoši Uzņemšanas un imatrikulācijas procesa norisei un termiņiem. Pēc tam atbildīgais darbinieks nodod pretendenta lietu attiecīgās studiju programmas koordinatoram tālākai apstrādei.
3. Ja pretendents nereaģē uz saziņu elektroniski un telefoniski/ nav parakstījis līgumu, atbildīgais darbinieks par to informē Mārketinga nodaļu.

Imatrikulācija

Pretendentu imatrikulācija tiek veikta tikai tad, ja tiek izpildīti visi uzņemšanas noteikumi un tiek veikts maksājums par semestri/1.maksājuma daļa.

Imatrikulāciju veic studiju koordinators katrā savā atbildībā esošajā studiju programmā atbilstoši Studējošo uzņemšanas un imatrikulācijas procesa aprakstam.



STUDIJU PROCESS

Atbilstoši Studiju atbalsta centra darba mērķim, katra studiju atbalsta centra koordinators pienākums ir nodrošināt katram studējošajam sekmīgu studiju procesu, atbalstot studējošo studiju aktivitāšu termiņu ievērošanā, nodrošinot ātru atgriezenisko saiti un ātru un efektīvu jautājumu risināšanu. BVK realizētās studiju programmas ir sadalītas SAC koordinators pārvaldībā.

Studiju procesa īstenošana sevī ietver gan studiju procesa nodrošināšanu atbilstoši katra semestra aktuālajam studiju grafikam¹, gan arī atbalsta funkcijas studējošo sadarbībā ar mācībspēkiem, studiju mērķu sasniegšanā. SAC koordinatori rūpējas par studiju grafika sagatavošanu un nodošanu savā atbildībā esošo studiju programmu studentiem, ieskaitot individuālo grafiku sagatavošanu; nodrošina studiju grafika precīzu izpildi.



Veiksmīgai SAC darba mērķu nodrošināšanai SAC īstenotie atbalsta procesi:

- elektroniskie atgādinājumi;
- telefonsaruna ar koordinatoru;
- informācija par jaunumiem un izmaiņām;
- elektroniskie apsveikumi;
- darbs ar debitoriem;
- e-pasta bvk@bvk.lv apstrāde un apkalpošana.

Elektroniskie atgādinājumi

Papildus studiju grafikam, katram studentam tiek nosūtīts atgādinājums e-pastā par visām studiju grafikā iekļautajām aktivitātēm:

- klātienē lekcijām/praktiskajām nodarbībām/semināriem;
- starppārbaudījumiem, to izpildes termiņiem;
- pārbaudījumiem, to izpildes termiņiem;
- praksēm, to iesniegšanas un aizstāvēšanas termiņiem;
- kvalifikācijas darbiem, to priekšizstāvēšanas, iesniegšanas un aizstāvēšanas termiņiem.

Par atgādinājumu izsūtīšanu atbilstoši studiju grafikam rūpējas koordinatori, iekļaujot to savlaicīgu izsūtīšanu.

Telefonsaruna ar studējošo

Dažādu jautājumu **neatliekamai un steidzamai** risināšanai tiek izmantota saziņas forma telefoniski:

- atgriezeniskā saite par starppārbaudījuma/ pārbaudījuma neizpildi, iemeslu precizēšana, risinājuma rašana;
- informācijas precizēšana;
- informēšana par kavētu maksājumu, iemeslu precizēšana, risinājuma rašana;
- citi jautājumi.

Telefonsarunas laikā studiju koordinators izrāda ieinteresētību, toleranci un sapratni studējošā jautājuma risināšanā.

Informācija par jaunumiem un izmaiņām

Šī informācija tiek nodota elektroniski e-pastā par:

- izmaiņām studiju procesā;
- izmaiņām studiju procesa regulējošajos dokumentos, tai skaitā papildus maksas pakalpojumu cenrādī;
- klientu apkalpošanas jaunumiem.



Informāciju sagatavo BVK vadība, par tās nodošanu studējošajiem atbild studiju koordinatori.

Darbs ar debitoriem

Studiju koordinatora darba pienākums ir ne tikai rūpēties par kvalitatīva pakalpojuma nodrošināšanu, bet arī uzraudzīt un kontrolēt studējošo veiktos maksājumus saskaņā ar studiju līgumu. Uzraudzība un kontrole notiek CRM sistēmā, kur tiek veikta maksājumu situācijas apkopojums. Līdz katras nedēļas ceturtdienas plkst. 13.00 studiju koordinators informāciju apkopo atskaitē un ir gatavs paskaidrot katru individuālo situāciju.

Kavēta maksājuma gadījumā studiju koordinatoram jāreaģē nekavējoties, izpildot sekojošas darbības:

1. Nākamajā dienā pēc apmaksas datuma studējošajam tiek nosūtīts informatīvs e-pasts par kavētu maksājumu un aicinājumu to nekavējoties apmaksāt.
2. Ja maksājums nav saņemts nākamajā dienā pēc e-pasta, tiek veikts telefonzvans, lai atgādinātu par maksājumu un noskaidrotu situāciju un precīzu apmaksas datumu. Ja telefonzvans netiek atbildēts, studējošajam nosūta īsziņu ar atgādinājumu.
3. Ja maksājums netiek veikts e-pasta sarakstē/ telefonzvana laikā norunātajā datumā, tiek veikts atkārtots 2. solis.

4. Ja saziņas centieni ir nesekmīgi 2 nedēļas/ saziņa ir bijusi veiksmīga, taču maksājums tiek kavēts, studējošā profils tiek slēgts līdz maksājuma saņemšanai. Studējošais par to tiek informēts tajā pašā dienā e-pastā.

Elektroniskie apsveikumi

Šis ir viens no klientu attiecību vadības instrumentiem, kas tiek realizēts izmantojot CRM un pēc to piederības tiek nosūtīts e-pastā studējošajiem, absolventiem, mācībspēkiem, sadarbības partneriem. Apsveikumi ietilpst kategorijās - dzimšanas dienas, vārda dienas, valsts svētku dienas un citu nozīmīgu svētku dienas.

To izgatavošanu dizainerim pasūta BVK vadība 1 reizi gadā par katru apsveikuma veidu atsevišķi. Ikviens darbinieks ir aicināts iesaistīties un piedāvāt savus priekšlikumus apsveikumu noformējumam.

E-pasta bvk@bvk.lv apstrāde un apkalpošana

E-pasta apstrādi veic studiju koordinatori, ievērojot noteikto saziņas kultūru un standartu. Šajā e-pastā tiek saņemti studējošo un interesentu jautājumi, tāpat arī dažādi reklāmas materiālu, kursu/lekciju piedāvājumi, rēķini.

- Rēķini, automātiskie paziņojumi no VID, citi ar koleģas grāmatvedību saistīti jautājumi tiek nosūtīti BVK grāmatvedei – jolanta@luma.lv
- Valsts, pašvaldību un citu institūciju vēstules BVK vadībai tiek nosūtītas izdrukāšanai un reģistrācijai uz e-pastu – evija.krakopa@bvk.lv
- Studējošo iesūtītie jautājumi tiek nodoti studiju **koordinatoram, kura pārvaldībā ir studiju programma**, kurā ir imatrikulēts šis studējošais.
- Studējošo iesūtītie jautājumus, kuru studiju programmas koordinators slimības prombūtnē vai atvaļinājumā, apstrādā studiju koordinators, kura atbildībā ir šī e-pasta apkalpošana noteiktajā periodā.
- Mācībspēku iesūtītos e-pastus jautājumā par studējošajiem izskata attiecīgās studiju programmas koordinators/-i.
- Mācībspēku iesūtītos e-pastus jautājumā par slodzi, darba samaksu vai citiem saistītiem jautājumiem, izskata BVK direktors.
- Latvijas Pasta iesūtītos e-sarakstus šķiro un nodod uzņēmumiem Projekts “Esi Līderis” vai Tālmācības vidusskola “Rīgas Komercskola” studiju koordinators, kura atbildībā ir šī e-pasta apkalpošana noteiktajā periodā.
- Latvijas Pasta iesūtītos e-sarakstus, kas attiecās uz BVK klientu apkalpošanu pārbauda un ievada rēķinus studiju koordinators, kura atbildībā ir šī e-pasta apkalpošana noteiktajā periodā.



- Ārvalstu interesentu jautājumus par studijām svešvalodās, tāpat arī ārvalstu studentu piesaistīšanas aģentūru piedāvājumus apstrādā ar standarta atbildi¹ studiju koordinators, kura atbildībā ir šī e-pasta apkalpošana noteiktajā periodā.
- Mārketinga nodaļas iesūtītos e-pastus apstrādā studiju koordinators, kura atbildībā ir šī e-pasta apkalpošana noteiktajā periodā.
- LTRK iesūtītie semināru un lekciju piedāvājumi, pēc to aktualitātes tiek nosūtīti uz e-pastu evija.krakopa@bvk.lv
- LTRK iesūtītie ziņojumi koledžas direktorei, darba devēju aptaujas tiek nodotas koledžas direktorei.
- Koledžas biznesa procesu īstenošanai neatbilstoši, nepiemēroti piedāvājumi tiek atzīmēti ar “atrakstīšanos” no jaunumiem/ piedāvājumiem.
- Reklāmas materiālu piedāvājumi tiek nosūtīti marketings@luma.lv
- Bibliotēkai saistošā informācija tiek pārsūtīta biblioteka@bvk.lv

EKSMATRIKULĀCIJA

Studējošā eksmatrikulācija ir izslēgšana no studējošā reģistra, tā var būt iespējama trīs gadījumos:

- pēc studējošā vēlēšanās;
- akadēmisko un finansiālo saistību pilnīga izpilde;
- akadēmisko un finansiālo saistību neizpilde.

Eksmatrikulācijas process notiek atbilstoši Studējošo eksmatrikulācijas procesa apraksts² un Klientu attiecību vadības procesa apraksts³. Taču Studiju atbalsta centra mērķis ir darīt visu, lai BVK studējošajam nevajadzētu pieņemt lēmumu par studiju pārtraukšanu.

DARBS AR ABSOLVENTIEM

Darba ar absolventiem mērķi:

1. Koledžas popularizēšanā

Mārketinga nolūkos absolventi tie uzrunāti, lai sagatavotu reklāmas informāciju interesentiem/pretendentiem. Šajā sakarā absolventi var tikt aicināti uz dalīšanos ar pieredzi videomateriālā/intervijā.

2. Pakalpojuma novērtēšanā un pilnveidē

Informācijas iegūšanas nolūkos ar absolventiem strādā BVK vadība, sagatavojot aptaujas, intervijas. Datu apkopošanu un izmantošanu veic atbilstoši nepieciešamās informācijas mērķim.

3. Zinātniskās pētniecības veicināšanā

Augstāk novērtēto Kvalifikācijas darbu autori tiek aicināti izstrādāt zinātnisko rakstu, piedalīties Zinātniski pētnieciskajās konferencēs.

¹ Pielikums Nr. 3. Paraugi atbildes sniegšanai par ārvalstu studentu piesaisti/ ārvalstu studentu uzņemšanu

² SIA “Biznesa vadības koledža” Studējošo eksmatrikulācijas procesa apraksts

³ SIA “Biznesa vadības koledža” Klientu attiecību vadības procesa apraksts

KLIENTU ATTIECĪBU PĀRVALDĪBA. NOVĒRTĒŠANAS KRITĒRIJI UN PILNVEIDE

Studiju atbalsta centra darba mērķis ir sekmīgs, maksājošs un apmierināts klients (studējošais).

Klientu attiecību pārvaldības kvalitāte ir svarīgs faktors mūsu koledžas darbībā, jo augsta klientu apkalpošanas kvalitāte viena no mūsu konkurētspējīgajām priekšrocībām. Tas ir veids, kā koledža var sastādīt konkurenci lielajām augstskolām.

Galvenie faktori, kas nodrošina augstu klientu apmierinātību ir:

- augsta personāla profesionālā kompetence;
- īss atbildes sniegšanas laiks uz klienta jautājumu/klienta problēmu risināšanas laiks;
- augsta pakalpojuma/produkta kvalitāte;
- plaša pakalpojuma/produkta pieejamība.



Tādēļ ikdienā mēs strādājam tā, lai ikviens klientu apmierinātību veicinošs faktors tiktu izpildīts visaugstākajā iespējamā kvalitātē.

1.tabula. Klientu apmierinātību veicinoši kritēriji un to raksturojums

Kritērijs	Skaidrojums	Novērtējums
1.	2.	3.
Personāla profesionālā kompetence	<p>Uzņēmuma personāla kvalifikācija. Vai darbinieki ir apmācīti darbam ar klientiem, vai tie demonstrē savas zināšanas par mācību procesu un saturu. Tā var būt arī kompetence vienkārši sarunā ar klientu, vai kompetence paskaidrot klientam konkrētu jautājumu. Profesionalitāte izpaužas gan uzvedībā, gan attieksmē, gan arī ārējā izskatā. Viss kopumā arī veido personāla profesionālo kompetenci.</p>	<p><input type="checkbox"/> Vai darbinieks piedalās mācībās un izrāda iniciatīvu profesionālas kompetences pilnveidē?</p>

Kritērijs	Skaidrojums	Novērtējums
1.	2.	3.
Atbildes sniegšanas laiks uz klienta jautājumu/klienta problēmu	<p>Tas ir laiks, cik ātri klients saņems atbildi uz savu jautājumu vai risinājumu savai problēmai no tā brīža, kad viņš par to informējis koledžu. Jo īsāks ir šis laiks, jo augstāka klientu apmierinātība. Šis ir viens no svarīgākajiem kritērijiem. Daudzi klienti tieši pēc šī kritērija vērtē visu uzņēmuma kvalitāti kopumā. Tādēļ mūsu uzdevums ir sazināties ar klientu iespējami īsā laikā, bet viņa problēmu atrisināšanas laikam nevajadzētu būt ilgākam par 24stundām.</p>	<input type="checkbox"/> Cik ilgā laikā darbinieks reaģē uz klienta signāliem? <input type="checkbox"/> Cik ilgā laikā klienta problēma tiek atrisināta?
Pakalpojuma/produkta kvalitāte	<p>Aktuāls mācību saturs ir koledžas stratēģiskā prioritāte. Mēs uzraugām pasniedzēja darba kvalitāti un esam izdalījuši papildus resursus studiju satura modernizēšanai un aktualizēšanai. Ir svarīgi, vai pakalpojums ir pieejams plānotajā laikā, vai atbilst tam, kā tas solīts pakalpojumu iegādājoties. Tieši tādēļ uzņēmuma klientu apkalpošanas kvalitāti kopumā šis faktors ļoti iespaido. Klienta gaidu apmierināšana attiecībā uz pakalpojuma/produkta kvalitāti nozīmīgi sekmē klienta uzticēšanos un lojalitāti</p>	<input type="checkbox"/> Atbilstoši studiju Virzienu un programmu satura akreditācijas kritērijiem
Pakalpojuma/produkta pieejamība	<p>Mācīšanās process attālināti, jeb mācīšanās pakalpojuma pieejamība no jebkuras klientam pieejamas ierīces un jebkuras vietas – arī šī ir BVK</p>	<input type="checkbox"/> Vai mācīšanās pakalpojums attālināti nodrošināts 24/7?

Kritērijs	Skaidrojums	Novērtējums
1.	2.	3.
	konkurētspējīgā priekšrocība. Galvenais nosacījums, lai klientam mācību vide būtu saprotama un ērti lietojama. Tādēļ mūsu uzmanības lokā ir mācību vides tehniskā funkcionalitāte un nepārtraukti tās uzlabojumi. Dažāda veida mācību metodes un dažādas mācību formas nodrošina visaptverošu un iekļaujošu, visiem pieejamu mācību vidi tā pat arī mūsu sasniedzamība ar viena zvana vai viena e-pasta palīdzību	<input type="checkbox"/> Vai mācību vide ir klientam draudzīga, saprotama un tehniski ērti lietojama? <input type="checkbox"/> Vai mācību veidi un mācīšanas metodes ir visaptverošas un apmierina dažādu klientu mācīšanās vajadzības.

Papildus 1. tabulas 3. kolonnā minētajiem jautājumiem, kas palīdz izvērtēt, kā koledža savā darbā īsteno galvenos klientu apmierinātību tiek **veiktas klientu aptaujas** un **darbinieku darba izpildes novērtējums**.

Aptaujās katram klientu apmierinātību veicinošam kritērijam atbilstoši veidotas jautājumu grupas. Mēs veicam šādas **klientu aptaujas**:

1. riezi gadā – studējošo aptauja;
2. riezi gadā – BVK darbinieku iesaistes/apmierinātības aptauja;
3. divas reizes gadā – absolventu ataujas;
4. pēc katra mācību kursa – studējošie izvērtē konkrēto studiju kursu.



Aptaujas tiek veiktas atbilstoši Kvalitātes vadības sistēmas procesiem KVAL 2-04_Studiju programmas iekšējā izvērtēšana un KVAL 2-05_Studiju programmas ārējā izvērtēšana.

Klientu apmierinātības tiek novērtēta, izmantojot informāciju, kas iegūta Darba izpildes novērtējuma pārrunās ar darbiniekiem. Atbilstoši darbinieka amata pienākumiem un saturam, tiek izvērtētas darbinieka klientu apmierinātību veicinošas kompetences un to pilnveides iespējas. **Darba izpildes novērtējums** koledžā tiek veikts:

1. reizi gadā – administratīvajam personālam;
2. reizi divos gados – mācībspēkiem.

Darba izpildes novērtējums tiek īstenots atbilstoši Kvalitātes vadības sistēmas procesam KVAL 2-03_Darbinieku darba izpildes vadība.

Visa informācija, kas iegūta klientu pārvaldības procesa izvērtējumā, tiek regulāri fiksēta un analizēta, lai izstrādātu priekšlikumus šī procesa uzlabošanai. Klientu attiecību pārvaldības pilnveide BVK ir nepārtraukts process.

KOMANDĀ IR SPĒKS

Komandai, kuras saliedētība rodas no vēlmes sasniegt kopēju mērķi, ir augsta darba efektivitāte. Kolektīvā efektivitāte nav vispārīgs optimisms vai pārliecība par grupas spēku "tāpēc, ka mēs esam lieliski", bet gan reāli sasniegti darba mērķi un izpildīti uzdevumi.

Darbs komandā mums palīdz veikt uzdevumus ātrāk, nekā darot tos vienam. Būtiska loma komandas savstarpējo attiecību veidošanā ir kopīgai izpratnei par darba mērķi un uzdevumiem.

Lai **veicinātu komandas saliedētību**, BVK informē darbiniekus par BVK stratēģiskajiem mērķiem reizi gadā, katru nedēļu Studiju atbalsta centrā tiek organizētas sapulces, lai vienotos par aktuālajiem nedēļas uzdevumiem un katru dienu ar darbinieku tiek pārrunāti viņa dienas uzdevumi. Informācijas aprīte, kurā iesaistīti visi un ikviens, ir viens no savstarpējas uzticēšanās un efektīva komandas darba stūrakmeņiem. Mūsu organizācijā valda atvērta atmosfēra un ikviens vadītājs un darbinieks ir brīvi ieejams sarunai un jautājumiem.

Lai **sekmētu komandas radošo garu** BVK komandā darbojas profesionāli dažāda vecuma grupu cilvēki, ar atšķirīgu izglītību un pieredzi, atšķirīgām prasmēm un personības iezīmēm. Komandas darbā izšķiroši svarīga ir spēja uzklaut un respektēt dažādus viedokļus un nonākt pie vienota lēmuma, apzinoties, ka katrs kopīgi pieņemts lēmums ir solis ceļā uz mērķi. Te būtiska loma ir komandas vadītājam, kuram jāuzņemas vidutāja loma. Pierādīts, ka atšķirības uzskatos organizācijas darbā ir labāk, nekā pilnīga vienprātība. Savukārt informācijas aprīte, kurā iesaistīti visi koledžas darbinieki, ir viens no savstarpējas uzticēšanās un efektīva komandas darba stūrakmeņiem.

Lai **vairotu savstarpējo uzticēšanos komandā**, mēs izceļam un attīstām ikviena komandas spēlētāja stiprās puses, ļaujot strādāt pie pienākumiem un projektiem, kas darbiniekam padodas vislabāk, mēs uzklautām, atbalstām un īstenojam darbinieku iniciatīvu. Mēs nemeklējam vainīgos vai attaisnojumu kļūdām, bet gan kopīgi meklējam risinājumu.

Lai **augtu un attīstītos** gan profesionālās gan personīgās jomās, mēs darbiniekiem piedāvājam regulāras apmācību iespējas. Koledža ir divu profesionālo organizāciju – Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras un Latvijas Personāla vadīšanas asociācijas biedrs, tādēļ darbiniekiem ir iespēja apmeklēt interesējošus un profesionālus seminārus. Koledža organizē arī iekšējās apmācības, kuru mērķis ir profesionālo prasmju - pārdošana, klientu apkalpošana, darbs ar programmatūru, dokumentu noformēšana u.c. pilnveide. Tās parasti notiek pieaicinot konsultantu, mācoties darba vidē, vai kopīgi risinot darba situācijas.

Lai **nodrošinātu komandas fizisko komfortu**, mēs rūpējamies par tīrību un kārtību darba vietā, mūsu darba telpas ir pārdomāti un estētiski iekārtotas, darbiniekiem ir pieejams dzeramais ūdens, lietojumā ir virtuve, kurā viņi var stiprināties un atpūsties. Darba telpās tiek mērīts gaismas un gaisa apjoms un temperatūra un iespēju robežās darīts viss, lai darbinieki fiziski justos komfortabli. Mēs piedāvājam darbiniekiem attālināta darba iespējas, nodrošinot iespēju reizi divās nedēļās vienu darba dienu strādāt no mājas.

Lai kopā **izbaudītu svētkus un svinētu uzvaras**, BVK kolektīvā tiek atzīmētas darbinieku dzimšanas un vārda dienas, pasniedzot darba vietas sarūpētu dāvanu. Mēs kopīgi svinam svētkus, kas saistīti ar izglītības procesa nodrošināšanu: sveicam jaunus studējošos pirmā studiju dienā – katru semestri uzsākot – septembrī un februārī, priecājamies par sekmīgi realizētu studiju programmu izlaidumos – katru gadu jūlijā un janvārī. BVK saviem darbiniekiem organizē Ziemassvētku pasākumu, kurā atskatāmies uz paveikto un sveicam gada labākos darbiniekus. Svarīgi, lai katra ieguldījums kopējā darbā tiek pamanīts un novērtēts. Tas sniedz gandarījumu, vairo lojalitāti komandai un motivē strādāt vēl labāk.

*Mēs apstājamies darba ritmā, lai saprastu un nosvinētu mūsu mazākas un lielākas uzvaras!
Komandā ir spēks!*



PIELIKUMS NR. 1 STUDIJU PROCESA ORGANIZĀCIJAS KĀRTĪBA BVK

BVK specifika un vienlaikus konkurētspējīgā priekšrocība ir studiju procesa organizēšana, īstenojot to neklātienas (tālmācības) studiju formā. Tas nozīmē, ka gan studiju plānojums, gan metodiskie materiāli tiek organizēti un veidoti, ņemot vērā tālmācības studiju specifiku – studējošais apgūst studiju programmas saturu un sasniedz plānotos studiju programmas rezultātus, pamatā studējot attālināti. Tādēļ būtiska loma ir tālmācības mācību metodoloģijai un mācībspēku pedagoģiskai kompetencei attālinātai mācīšanai, kā pilnveidei BVK izmanto pasaules līmeņa labo praksi.

Detalizēti studiju procesa norise atainota 1. pielikuma 1. tabulā.

1.pielikuma 1. tabula. Studiju procesa organizācijas kārtība BVK

<i>Darbība</i>	<i>Apraksts</i>	<i>Laiks</i>	<i>Atbildīgais</i>	<i>Dokumenti</i>
<i>Sagatavošanās fāze</i>				
Nākamā studiju gada studiju programmu plānu apstiprināšana BVK studiju padomē	Studiju gada saturisko plānojumu atbilstoši studiju programmai nosaka studiju programmas plāns, kas studiju gada noslēgumā tiek caurskatīts, nepieciešamības gadījumā tajā tiek veiktas korekcijas	Maijs	Studiju padomes priekšsēdētājs	Studiju programmu plāni
Studiju grafika apstiprināšana BVK studiju padomē	Studiju semestrī plānoto praktisko nodarbību un pārbaudījumu norises laiku nosaka semestra studiju grafiks, kuru atbilstoši apstiprina BVK studiju padome.	Augusts	Studiju padomes priekšsēdētājs	Studiju grafiks
E-studiju vides un specializēto mācību līdzekļu satura atjaunināšana	Saskaņā ar studiju grafiku e-studiju vidē tiek sakārtoti studiju kursi, nepieciešamības gadījumā ieviesti uzlabojumi studiju saturā	Jūnijs - Augusts (rudens semestrim)	Direktora vietnieks studiju darbā	Studiju kursu apraksti Studiju kursu prezentāciju veidnes Studiju materiālu veidnes BVK izdotās mācību grāmatas Video lekciju ieraksti
Studiju grafika izsūtīšana studējošajiem	Studējošajiem tiek nodrošināta pieeja studiju grafikam aktuālajam semestrim	Septembra pirmā nedēļa (rudens semestrim) Marta pirmā nedēļa (pavasara semestrim)	Studiju atbalsta centra vadītājs	

<p>Piekļuves nodrošināšana mācību saturam e-studiju vidē un specializēto mācību līdzekļu (grāmatu) izsniegšana</p>	<p>Katra semestra sākumā studējošajiem tiek pieslēgta piekļuve e-studiju vidē visiem semestrī plānotajiem studiju kursiem, kuros ir pieejama vienotā stilā strukturēta informācija:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ vispārīga informācija par studiju kursu; ✓ informācija par pasniedzēju un pasniedzēja videouzruna; ✓ studiju kursa apraksts, nosacījumi studiju kursa sekmīgai apguvei; ✓ visi mācību materiāli atbilstoši studiju kursa tematiskajam plānojumam: video/audio lekcijas, nodarbību materiāli, BVK izdoto grāmatu pdf versijas, vingrinājumi, pašpārbaudes uzdevumi; ✓ Starppārbaudījuma (Moodle diskusijas/uzdevuma) mērķis un izpildes soļi; ✓ Vietne ieskaite/eksāmena kārtošanai; ✓ Studiju kursa novērtēšanas anketa. 	<p>Septembris (rudens semestrim)</p> <p>Marts (pavasara semestrim)</p>	<p>Direktora vietnieks studiju darbā; Studiju atbalsta centra vadītājs</p>	
<p>Pirmās studiju dienas organizēšana</p>	<p>Katra semestra sākumā 1. semestru studējošajiem tiek īstenots informatīvs pasākums "Ievads studijās"</p>	<p>Septembris (rudens semestrim)</p> <p>Februāris (pavasara semestrim)</p>	<p>Direktors</p>	

Studiju īstenošana

Atbilstoši studiju programmas plānam semestra ietvaros studējošais apgūst studiju programmu 16-20 kredītpunktu apjomā.

Vienam kredītpunktam atbilst 4 nodarbības, kur temata apguve organizēta 40 akad. stundu apjomā.

Jau semestra sākumā studējošajam e-studiju vidē ir pieejami visu konkrētajā semestrī plānoto studiju kursu apguves materiāli.

Pastiprināta mācīšanās un pārbaudījumu norise konkrētā studiju kursā notiek saskaņā ar studiju grafiku. Kad studējošais patstāvīgi apguvis mācību vielu, studiju kursā tiek organizēts starppārbaudījums - Moodle diskusija/uzdevums, kas atvērts uzdevuma izpildei vienu nedēļu. Nedēļas laikā atbilstoši definētajiem starppārbaudījuma uzdevumiem, sadarbojoties studējošajiem un mācībspēkam, notiek apgūto zināšanu, prasmju un kompetenču pilnveide, nostiprināšana un pārbaude.

Starppārbaudījuma sekmīga vērtējuma gadījumā studējošais uzsāk gatavošanos ieskaitei/eksāmenam studiju kursā, atbilstoši studiju grafikam.

Ja studējošajam ir papildus jautājumi par studiju kursa apguvi, tiek nodrošināta mācībspēka vai darbinieka konsultācija.

Studējošais patstāvīgi un attālināti apgūst studiju kursa saturu.

PIELIKUMS NR. 2 PARAUGS "UZŅĒMŠANAS KOMISIJAS E-PASTS PRETENDENTAM"

Temats: Jūsu pieteikums studijām Biznesa vadības koledžā

Labdien, _____!

Priecājamies, ka esat izvēlējies/-usies studijas Biznesa vadības koledžā - pirmās izvēles tālmācības koledžā Latvijā!

Uzņemšanas komisija ir izskatījusi Jūsu iesniegtos dokumentus un uz tā pamata Jums ir sagatavots:

1) studiju pieteikums - lūdzam to papildināt ar nepieciešamo informāciju, tai skaitā kontaktadresi un norādīt izvēlēto studiju formu, un parakstīt. Lūdzam to iesniegt skenētā veidā.

2) studiju līgums - lūdzam iepazīties ar dokumentu un pārskatīt, vai Jūsu informācija ir norādīta pareizi.

3) vienošanās par dalīto maksājumu - tāpat kā ar studiju līgumu, lūdzam iepazīties ar dokumentu un pārskatīt, vai Jūsu informācija ir norādīta pareizi.

4) izvēles studiju kursu veidlapa - lūdzam no piedāvātajiem izvēlēties kopā __ studiju kursus. Personīgās izaugsmes prakse neietilpst obligāto kursu izvēlē, tas būs papildus. Veidlapas apakšā lūdzam pasvītrot otro svešvalodu.

Tiklīdz apstiprināsiet iepazīšanos ar līgumu un vienošanos par ikmēneša apmaksu, līgumam tiks piešķirts datums un reģistrācijas numurs, un tas tiks nodots parakstīšanai direktorei.

Parakstīt ieradīsieties klātienē vai vēlēties to saņemt ar pasta starpniecību?

Paldies, gaidīsim Jūsu atbildi un norādītos dokumentus!

/e-pasta paraksts/

**PIELIKUMS NR. 3 PARAUGI ATBILDES SNIEGŠANAI PAR ĀRVALSTU STUDENTU PIESAISTI/
ĀRVALSTU STUDENTU UZŅEMŠANU**

Paraugš atbildes sniegšanai par ārvalstu studentu piesaisti:

Labdien!

Paldies par sadarbības piedāvājumu studentu piesaistē. Šobrīd Biznesa vadības koledža īsteno studijas tikai latviešu valodā, tāpēc ārzemju studenti nav koledžas mērķauditorija.

Saglabāsim jūsu kontaktus datu bāzē, lai nepieciešamības gadījumā varētu ar jums sazināties.

/e-pasta paraksts/

Paraugš atbildes sniegšanai par ārvalstu studentu uzņemšanu:

Labdien!

Paldies par Jūsu izrādīto interesi par studijām Biznesa vadības koledžā!

Informējam, ka šobrīd Biznesa vadības koledža īsteno studijas tikai latviešu valodā, studijas varam piedāvāt tikai tad, ja ir nepieciešamais latviešu valodas zināšanu līmenis, lai būtu iespējams kvalitatīvi piedalīties studiju procesā.

Vēlam veiksmīgu turpmāko izaugsmes ceļu!

/e-pasta paraksts/