

**Latvijas Biozinātņu un tehnoloģiju universitātes
Malnavas koledža
Studiju kursa apraksts**

Studiju kursa nosaukums	LIETIŠĶĀ KOMUNIKĀCIJA
Studiju kursa nosaukums (angļu valodā)	BUSINESS COMMUNICATION
Studiju programmas līmenis	Īsā cikla profesionālā augstākā izglītība
LKI līmenis	5
Kvalifikācijas līmenis	5
Kredītpunkti	3
Studiju kursa izstrādātājs	Mg.soc.sc. Daina Znotiņa

Studiju kursa kalendārs

Studiju forma	Kopējais stundu skaits	Kontaktstundas			Patstāvīgā darba stundas	Kalendārs (semestris)
		kopā	no tām lekcijas	no tām praktiskās nodarbības		
Pilna laika studijas	81	32	16	16	49	1
Nepilna laika studijas	81	16	8	8	65	1

Prasības studiju kursa apguves uzsākšanai: Atbilstīgi vidējai izglītībai.

Studiju kursa mērķis: Nodrošināt studējošajiem teorētisko zināšanu apguvi lietišķajā komunikācijā veidojot izpratni par teorētiskajām nostādnēm efektīvas komunikācijas veidošanā, attīstot spēju argumentēti izteikt savu viedokli, ievērojot ētikas un literārās valodas normas, attīstot spēju veidot un sniegt prezentācijas, lietišķos rakstus un veidot praktiskās iemaņas pārstāvēt uzņēmumu un sadarboties ar dažādām ieinteresētajām pusēm daudz kultūru vidē.

Studiju kursa plāns un saturs

Nr. p. k.	Studiju kursa saturs	Kontaktstundu skaits un veids			
		Pilna laika studijas		Nepilna laika studijas	
		Lekcijas	Praktiskās nodarbības	Lekcijas	Praktiskās nodarbības
1.	Ievads lietišķajā komunikācijā. Informācija un lēmuma pieņemšana. Pamatprincipi informācijas apmaiņā	1	1	0,5	0,5
2.	Komunikācijas modeļi. Komunikācijas process. Komunikācijas tehnoloģiju attīstība	1	1	0,5	0,5
3.	Kultūru standarti, vērtības un uzvedības kodekss	1	1	0,5	0,5
4.	Komunikācijas barjeras	1	1	0,5	0,5
5.	Rakstiskā komunikācija. Efektīva rakstiskā ziņa. Rakstīšanas stili	2	2	1	1
6.	Elektroniskā komunikācija	1	1	0,5	0,5
7.	Rakstiskā ziņa un dokuments. Dokumentu pārvaldības organizācijā. Lietišķie raksti	2	2	1	1

8.	Lietišķās tikšanās. Lietišķo sarunu modelis. Sarunu etiķete	1	1	0,5	0,5
9.	Lietišķā valoda un uzvedības normas, pieklājīga runa	1	1	0,5	0,5
10.	Publiskās runas sagatavošana. Audiovizuālo līdzekļu sagatavošana un izmantošana	2	2	1	1
11.	Argumentēšanas tehnika un konfliktsituāciju vadīšana. Konflikta identificēšana un risināšanas stratēģijas	2	2	1	1
12.	Komunikācija nacionālo kultūru aspektā.	1	1	0,5	0,5

Studējošā patstāvīgais darbs

Nr. p. k	Patstāvīgā darba veids	Patstāvīgā darba uzdevumi
1.	Informācijas atlase un ziņojuma sagatavošana	Sagatavots uz iesniegts rakstiskais ziņojums
2.	Lietišķo dokumentu sagatavošana	Sagatavoti un iesniegti 6 dokumenti
3.	Prezentāciju sagatavošana	Sagatavotas un prezentētas 2 prezentācija par lietišķās komunikācijas un starpkultūru komunikācijas aspektiem
4.	Situāciju analīze	Iesniegta 3 situāciju analīze

Studiju kursa metodes: Lekcija, prezentācija, diskusijas, situāciju analīze, situāciju modelēšana, lomu spēle, darbs ar dokumentiem.

Prasības kursa apguvei: Nodarbību apmeklējums (80%) un aktīvs darbs tajās, piedalīšanās diskusijās, savlaicīga un kvalitatīva patstāvīgo darbu izpilde un prezentācija, sekmīga kontroldarbu izpilde. Noslēgumā sekmīga ieskaite.

Kumulatīvais vērtējums 10 ballu sistēmā:

1. Ieskaite – 40%
2. Darbs nodarbībās – 60%, kas ietver:
 - individuāli sagatavota prezentācija – 10%
 - individuāli sagatavots ziņojums – 10%
 - dokumentu izstrāde - 10%
 - situāciju analīze – 10%
 - 1. kontroldarbs – 10%
 - 2. kontroldarbs – 10%

Noslēguma pārbaudījums : Diferencētā ieskaite

Plānotie studiju rezultāti

Studiju programmas studiju rezultāti	Studiju kursa plānotie studiju rezultāti studiju programmas studiju rezultātu sasniegšanai (studējošais kursa noslēgumā zina, prot, spēj)	Studiju rezultātu pārbaudes forma
Z Pārzina uzņēmējdarbības, vadības un ekonomikas principus autoservisa darbības plānošanā un autoservisa pakalpojumu nodrošināšanā, pārzina darba tiesisko attiecību normas.	Zināšanas Ir priekšstats par pozitīva mikroklimate veidošanas metodēm. Izprot mūsdienu lietišķās komunikācijas procesu, tā likumsakarības un ietekmi uz organizācijas darbību, pārzina organizācijas iekšējās un ārējās komunikācijas veidošanas un vadīšanas principus un metodes, izprot ētikas pamatnostādnes, individuālās un profesionālās	Praktiskie darbi, 2 kontroldarbi.

<p>P Spēj organizēt servisa procesus, nodrošinot materiālo tehnisko resursu plānošanu un uzturēšanu atbilstoši tehnoloģiskām prasībām un darba drošības noteikumiem. Sniegt kvalitatīvus autoservisa pakalpojumus atbilstoši klientu vajadzībām un tehniskajām problēmām.</p> <p>K Spēj vadīt un uzņemties atbildību par ikdienas resursu pietiekamību un patstāvīgi pieņemt lēmumus, sadarboties komandā.</p> <p>Spēj komunicēt ar klientu, saprotami izskaidrojot automobiļa remonta tehnoloģiju, izmaksas un ievērojot profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipus.</p>	<p>ētikas principus. Pārzina teorētiskās nostādnes efektīvas komunikācijas veidošanā. Izprot komunikāciju efektivitāti ietekmējošos faktorus un spēj novērst "traucējumus" komunikācijas procesā. Ir izpratne mediācijas kā alternatīvas domstarpību risināšanas veida izmantošanā. Izprot komunikāciju veidus, verbālo un neverbālo saziņu. Ir izpratne par komunikācijas līdzekļu izmantošanu</p>	
	<p>Prasmes</p> <p>Orientēšanās lietvedības pamatprincipos. Prasmes izmantot profesionālo terminoloģiju un komunikatīvās prasmes. Spēj strādāt grupā, argumentēti izteikt savu viedokli un panākt motivētu vienošanos, ievērojot ētikas normas, prot sagatavot mutisku ziņojumu un uzstāties. Prot pielietot zināšanas psihoemocionālās labklājības uzturēšanā darba vietā un stresa menedžmenta vadībā. Prot izsecināt konfliktu cēloņus un pielietot konflikta risināšanas, spriedzes samazināšanas, konfliktu deeskalācijas metodes un citus konfliktu novēršanas paņēmienus (aktīvu līdzdalība diskusijās, uzstāšanās ar ziņojumu, prezentācijas).</p>	<p>Nodarbību apmeklēšana, aktīvu līdzdalība diskusijās, uzstāšanās ar ziņojumu, prezentācija</p>
	<p>Kompetences</p> <p>Spēj pārstāvēt savu organizāciju un sadarboties ar dažādām ieinteresētajām pusēm, novērtēt profesionālo saskarsmi no ētikas viedokļa un veidot to saskaņā ar individuālās un profesionālās ētikas principiem, prot sastādīt uzņēmuma lietišķos rakstus. Spēj lietišķi, ētiski un efektīvi komunicēt ar klientiem un novērst konfliktsituācijas</p>	<p>Nodarbību apmeklēšana un aktīva līdzdalība diskusijās un lomu spēlē, dokumentu sastādīšana.</p>

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji, sasniegšanas pakāpes vērtēšana

Apguves līmenis	Balle	Skaidrojums
Ļoti augsts	10	Zināšanas, kas pārsniedz noslēguma darba prasības, liecina par patstāvīgiem pētījumiem, par problēmu dziļu izpratni
Ļoti augsts	9	Pilnā mērā atklāj jautājumu, uzrāda prasmi patstāvīgi spriest par jautājumā ietvertās problemātikas attīstību, pielietojot iegūtās zināšanas praktiskajā analīzē
Augsts	8	Pilnā mērā atklāj jautājumu, taču reizēm trūkst dziļākas izpratnes un spējas zināšanas patstāvīgi piemērot jautājumā ietvertās problemātikas tālākās attīstības izvērtējumā
Augsts	7	Atklāj jautājuma būtību, taču vienlaikus konstatējami arī atsevišķi mazāk svarīgi trūkumi jautājuma pamatojumā
Vidējs	6	Atklāj jautājuma būtību, taču vienlaikus konstatējami kāda atsevišķa būtiska aspekta nepietiekoši dziļa izpratne
Vidējs	5	Visumā atklāj jautājuma būtību, kaut arī konstatējama nepietiekami dziļa izpratne problemātikā, neskaidrības personiskā viedokļa formulējumā
Vidējs	4	Kopumā apgūts kurss, tomēr konstatējama nepietiekama dažu pamatkonceptu izpratne, ir ievērojamas grūtības iegūto zināšanu praktiskā izmantošanā

Studiju kursa pamatliteratūra

1. Apsalons, E. Konstruktīvā komunikācija. Rīga : Zvaigzne ABC, 2023. 304 lpp.
2. Beks, K. Mediju un komunikācijas zinātne. Rīga : Biznesa augstskola Turība, 2021. 384 lpp.
3. Business Communication for Success. University of Minnesota. 2010. Pieejas veids: <https://open.lib.umn.edu/businesscommunication/front-matter/publisher-information/>
4. Janitēna, Z. Ievads dokumentu pārvaldībā. Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 2014., 215 lpp.
5. Ķestere, I. Lietišķā etiķete. Rīga : Zvaigzne ABC, c2007. 272 lpp.

Studiju kursa papildus literatūra

1. Apele, A. Prasme runāt publiski. Rīga: Zvaigzne ABC, 2018., 135 lpp.
2. Derkevica-Pilskunga, J., Bunkus, J. [Vieta grāmatas nosaukumam] Komunikācija. Rīga : Biznesa augstskola Turība, 2023. 195 lpp.
3. Herbsts, D. Komunikācija uzņēmumā. Rīga:Zvaigzne ABC, 2007., 119 lpp.
4. Lasmane, S. Komunikācijas ētika. Rīga, 2011., 304 lpp.
5. McLean, S. Interculturel Communication. Flat World Education Inc., 2015.
6. Meyer-Galow, E. Business Ethics 3. 0: The New Integral Ethics. Walter de Gruyter GmbH.2018.
7. Odiņa, A. Lietišķās un oficiālās uzvedības grāmata. Rīga: Zelta grauds, 2011., 271 lpp.
8. Skujiņa, V. Latviešu valoda lietišķajos rakstos. Rīga: Zvaigzne ABC, 2014., 110 lpp.
9. Strautmane, A. Etiķete un protokols. Rīga: Jumava, 2009., 163.lpp.
10. Veinberga, S. Komunikācija. Teorija un prakse. Rīga: Sava grāmata, 2019.,331.lpp.
11. Wrench, J.S., Punyanunt-Carter, N., Ward, M. Organizational Communication Theory, Research an Practice. Flat World Education Inc., 2015.