

**Latvijas Biozinātņu un tehnoloģiju universitātes
Malnavas koledža
Studiju kursa apraksts pilna un nepilna laika studējošiem**

Studiju kursa nosaukums	Komunikācijas prasmes un starpkultūru saskarsme
Studiju kursa nosaukums (angļu valodā)	Communication Skills and Intercultural Interaction
Studiju programmas līmenis	Īsā cikla profesionālā augstākā izglītība
LKI līmenis	5
Kvalifikācijas līmenis	5
Kredītpunkti	3 ECTS
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 studija	81	16	8	8	65	1

Prasības studiju kursa apguves uzsākšanai: nav specifisku priekšzināšanu prasību.

Studiju kursa mērķis: attīstīt studentiem profesionālās komunikācijas un starpkultūru saskarsmes prasmes darbā ar klientiem un sadarbības partneriem, īpašu uzmanību pievēršot klientu apkalpošanai, prezentāciju veidošanai un sadarbībai starpkultūru 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.	Efektīva komunikācija dažādās situācijās (aktīvā klausīšanās, neverbālā komunikācija, empātija, argumentācijas tehnikas)	2	2	1	1
2.	Prezentāciju veidošanas un pasniegšanas prasmes (informatīvu, pārliecinošu prezentāciju sagatavošana, runas stila pielāgošana auditorijai,	4	4	2	2

	digitālo rīku (PowerPoint, Canva u.c.) izmantošana)				
3.	Klientu apkalpošanas kultūra tūrisma nozarē (ētika, stresa menedžments un konfliktu risināšana dažādās tūrisma situācijās)	4	4	2	2
4.	Starpkultūru komunikācija un kultūru atšķirību izpratne (kultūru modeļi, kultūru stereotipu pārvarēšana, saskarsme un efektīvas stratēģijas darbā ar ārvalstu viesiem)	2	2	1	1
5.	Digitālie komunikācijas rīki (e-pastu izveide, <i>Chat</i> -programmas, tiešsaistes video komunikācija (Zoom, MS Teams), klientu aptauju un atsauksmju izmantošana)	4	4	2	2

Studējošā patstāvīgais darbs

Nr. p. k	Patstāvīgā darba veids	Patstāvīgā darba uzdevumi
1.	Analītisks darbs	Analizēt dažādas komunikācijas situācijas tūrisma nozarē un piedāvāt risinājumus.
2.	Prezentācijas sagatavošana	Sagatavot un prezentēt materiālus par noteiktu tēmu, izmantojot digitālos rīkus.
3.	Gadījumu izpēte	Izpētīt un analizēt reālus gadījumus par starpkultūru komunikāciju un klientu apkalpošanu.
4.	Pašrefleksija	Veikt pašrefleksiju par savām komunikācijas prasmēm un izstrādāt to uzlabošanas plānu.

Studiju kursa metodes: lekcija, prezentācija, diskusijas, situāciju analīze, situāciju modelēšana, lomu spēle.

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 – 20%
- situāciju analīze – 20%
- 1. kontroldarbs – 10%
- 2. kontroldarbs – 10%

Noslēguma pārbaudījums: ieskaite vai eksāmens

Plānotie studiju rezultāti

Studiju programmas studiju rezultāti	Studiju kursa plānotie studiju rezultāti studiju programmas studiju rezultātu sasniegšanai (studējošais kurss noslēgumā zina, prot, spēj)	Studiju rezultātu pārbaudes forma
Z1 Izprot Latvijas un starptautiskās tūrisma nozares struktūru, tiesisko regulējumu, politikas plānošanas dokumentus un to nozīmi ilgtspējīga un eksportspējīga lauku tūrisma attīstībā.	Z1.1. Izprot efektīvas komunikācijas nozīmi un principus tūrisma nozares kontekstā, īpaši strādājot ar klientiem un sadarbības partneriem.	Kontroldarbi, prezentācijas, situāciju analīze.
Z3 Apgūst zināšanas par digitālo un viedo tehnoloģiju lietojumu tūrisma nozarē, tostarp datu pārvaldībā, rezervēšanas sistēmās, mārketingā, maršrutu izstrādē un klientu apkalpošanā.	Z3.1. Pārzina dažādus digitālos komunikācijas rīkus un to efektīvu pielietojumu klientu apkalpošanā un informācijas apmaiņā.	Kontroldarbi, praktiskie darbi ar digitālajiem rīkiem.
P2 Prot izmantot viedās tehnoloģijas un digitālos rīkus (rezervēšanas sistēmas, datu bāzes u.c.) efektīvai pakalpojumu plānošanai, rezervēšanai un komunikācijai ar klientiem un sadarbības partneriem.	P2.1. Prot izmantot digitālos rīkus (e-pasts, tērēšanas programmas, tiešsaistes video komunikācija) efektīvai komunikācijai ar klientiem un sadarbības partneriem.	Praktiskās nodarbības, patstāvīgie darbi, prezentācijas.
P4 Prot plānot un organizēt pasākumus – seminārus, tikšanās, saietus u.c., veicinot sociālo funkciju un kopienas līdzdalību tūrisma vietās kā starppersonu komunikācijas un sadarbības platformās.	P4.1. Prot efektīvi plānot un veidot prezentācijas, pielāgojot runas stilu auditorijai un izmantojot vizuālos un digitālos rīkus.	Prezentācijas, lomu spēles.
K1 Spēj patstāvīgi plānot un organizēt tūrisma pakalpojumu izveidi un ieviešanu, izvērtējot tirgus tendences, vietējo kopienu vajadzības, mērķauditorijas vajadzības un pieejamos resursus, sekmējot reģionālo attīstību un tūrisma eksportu.	K1.1. Spēj pielietot iegūtās komunikācijas prasmes, lai efektīvi organizētu un vadītu klientu apkalpošanu un sadarbību daudzveidīgā un starpkultūru vidē.	Situāciju analīze, lomu spēles, ieskaite.
K3 Spēj profesionāli veikt tūrisma pakalpojumu rezervēšanu dažādās tiešsaistes un elektroniskās platformās, nodrošinot precīzu informācijas ievadi, vizuālo noformējumu un kvalitatīvu komunikāciju ar piegādātājiem un klientiem.	K3.1. Spēj nodrošināt kvalitatīvu komunikāciju ar klientiem un piegādātājiem, izmantojot dažādas tiešsaistes un elektroniskās platformas, ievērojot klientu apkalpošanas kultūras principus.	Praktiskās nodarbības, situāciju modelēšana.

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, pielietot 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. Ozola, D. (2015). *Kultūra un bizness: Starpkultūru menedžments*. Rīga: Rīgas Tehniskā universitāte.
2. Freiberga, S. (2016). *Emocionālā inteliģence un komunikācija*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds.
3. Šķilters, J. (2014). *Lietišķā saskarsme*. Rīga: Jāņa Rozes apgāds.
4. Paeglis, D. (2018). *Digitālā komunikācija un mārketings*. Rīga: Lietišķās informācijas aģentūra.
5. Rubene, I. (2012). *Biznesa komunikācija: Teorija un prakse*. Rīga: Zvaigzne ABC.

Studiju kursa papildus literatūra

1. Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, K. (2019). *A First Look at Communication Theory*. McGraw-Hill Education.
2. Gudykunst, W. B., & Ting-Toomey, S. (Eds.). (2018). *Communication in Personal Relationships Across Cultures*. Sage Publications.
3. Lucas, S. E. (2020). *The Art of Public Speaking*. McGraw-Hill Education.
4. Patterson, M. L. (2020). *Nonverbal Communication: Forms and Functions*. Sage Publications.
5. Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw-Hill.
6. Ting-Toomey, S., & Chung, L. C. (2012). *Understanding Intercultural Communication*. Oxford University Press.
7. Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.

8. Stone, D., & Heen, S. (2010). *Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most*. Penguin Books.

Internetresursi

1. <https://www.ted.com>
2. <https://www.toastmasters.org>
3. <https://www.skillsyouneed.com>