

	STUDIJU KURSA APRAKSTS	APSTIPRINĀTS Biznesa vadības koledžas 13.01.2020. Studiju padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-03/13.01.2020
--	-------------------------------	--

Studiju kursa nosaukums		Profesionāla klientu apkalpošana	
Apjoms kredītpunktos/ ECTS)	3	Apjoms (stundās)	80
Priekšzināšanas	Saskarsmes psiholoģijā		
Zinātņu nozare	Psiholoģija		
Zinātņu apakšnozare	Sociālā psiholoģija		
Akadēmisko stundu kopsavilkums		Apjoms (akadēmiskās stundas)	
Tālmācības nodarbības		40	
Kontaktstundas / video lekcijas		8	
Vingrinājumi, pašpārbaudes jautājumi un testi		13	
Patstāvīgie darbi/attālinātās diskusijas		16	
Eksāmena/Ieskautes darbs		3	
1. līmeņa profesionālās studiju programmas	Biznesa loģistika		
Studiju kursa autors(i)	Mg.paed. Aivis Kārkliņš		
Studiju kursa pasniedzējs(i)	Mg.paed. Aivis Kārkliņš		
Studiju kursa mērķis:	Apskatīt klientu apkalpošanas aspektus uzņēmējdarbības kontekstā, iepazīstināt ar nozīmīgākajiem klientu apkalpošanas faktoriem un koncepcijām, diskutēt par mūsdienu ētiskajiem problēmjautājumiem klientu apkalpošanā.		
Prasības kredītpunktu iegūšanai (kursa novērtējuma struktūra):	Gala vērtējums tiek aprēķināts: Moodle diskusija/patstāvīgie darbi – <u>50</u> % Ieskaite – <u>50</u> % <i>Lai izliktu gala vērtējumu, abās aktivitātēs jāuzrāda sekmīgs vērtējums – ne zemāks kā 4 balles.</i> <i>Gala vērtējums ir vidējā atzīme 10 baļļu sistēmā, proporcionāli abu minēto aktivitāšu procentuālajam sadalījumam.</i>		
Studiju rezultāti			
1. Zināšanas: 1.1. Studējošie izprot klientu, klientu apkalpošanas nozīmi reklāmas un uzņēmējdarbības rezultātu sasniegšanā.			
2. Prasmes: 2.1. Studējošie rīkojas atbilstoši situācijai, izprot cēloņsakarības un pastāvīgi pieņem pamatodus lēmumus un izvēlas piemērotāko klientu apkalpošanas modeli.			
3. Kompetence: 3.1. Studējošie pielieto teorētiskās zināšanas profesionālajā darbībā un reālās saskarsmes situācijās ar klientu/-iem. 3.2 Studējošie risina dažādas sarežģītības jautājumus un pastāvīgi pieņem pamatodus lēmumus un izveido efektīvāko apkalpošanas modeli konkrētam uzņēmējdarbības veidam un individuālām situācijām.			
Studiju kursa saturs			

Vispārējai lietošanai	Spēkā ar 14.01.2020.	Versija 3	lpp 1 no 3
-----------------------	----------------------	-----------	------------

Studiju numurs	Novērtēšanas kritēriji
----------------	------------------------

Vispārējai lietošanai	Spēkā ar 14.01.2020.	Versija 3	lpp 2 no 3
-----------------------	----------------------	-----------	------------

	STUDIJU KURSA APRAKSTS	APSTIPRINĀTS Biznesa vadības koledžas 13.01.2020. Studiju padomes sēdē Protokols Nr. VAD 4-03/13.01.2020
--	-------------------------------	--

Kompetences	atbildība, iniciatīva un radošums novērtējot reālas situācijas klientu apkalpošanā	lēmumu pieņemšana, kritiskā domāšana reālās problēmsituācijās, prezentācijas prasmes piedāvājot risinājumus konkrētām situācijām	organizēšanas un plānošanas prasmes un pašdisciplīna risinot dažādas sarežģītības jautājumus un pieņemt pamatotus lēmumus
--------------------	--	--	--

Iegūto studiju rezultātu apliecinājums			
<div> <div>Studiju rezultāti</div> <div>Novērtēšanas metode</div> </div>	1.1.	2.1	3.1-3.2
Attālinātā diskusija	x	x	x
Ieskaite	x	x	x

Pamatliteratūra

1.	Omārova S. Cilvēks dzīvo grupā. – Rīga: Kamene, 1996.
2.	Reņģe V. Organizāciju psiholoģija. – Rīga: Kamene, 1999
3.	A.Pīzs, B.Pīza Ķermeņa valoda. – Rīga: Jumava, 2007
4.	S.Omārova. Cilvēks runā ar cilvēku. – Rīga: Kamene, 1996-2006
5.	Fisks Pīters. Klientu apkalpošanas ģēnijs. Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 1985.

Papildliteratūra

1.	Leiks Nevils, Hekī Kristīne. Klientu apkalpošanas rokasgrāmata. Rīga: mazās un vidējās uzņēmējdarbības bibliotēka, 2008.
2.	Kens Blānčards, Šeldons Boulss. Sajūsminātie klienti. Rīga. Zvaigzne ABC, 1998
3.	Herbsts D. Komunikācija uzņēmumā. Rīga: Zvaigzne ABC, 2007.
4.	Белый С., Куфтырев А. 55 способов привлечь миллион клиентов; Питер - Москва, 2013
5.	Христосенко М. Бизнес-сайт. Как найти клиентов и увеличить продажи; Питер - Москва, 2014
6.	Порт Майкл. Нет отбоя от клиентов. Простая и надежная система привлечения клиентов, даже если вы ненавидите продавать; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2014.

Ieteicamā periodika

1.	http://dive-group.com
2.	https://www.tenfold.com/what-is/what-is-crm
3.	https://www.helpscout.net/blog/customer-service-skills/
4.	https://frontapp.com
5.	www.propagandacritic.com

Vispārējai lietošanai	Spēkā ar 14.01.2020.	Versija 3	lpp 3 no 3
-----------------------	----------------------	-----------	------------