

RTU studiju kurss "Biznesa etiķete un komunikācija"

22000 Inženierekonomikas un vadības fakultāte

Vispārējā informācija

Kods	IV0290
Nosaukums	Biznesa etiķete un komunikācija
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācībspēks	Elīna Gaile-Sarkane - Doktors, Profesors
Mācībspēks	Inga Milēviča - Docētājs Inta Kulberga - Doktors, Asociētais profesors
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 6.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV
Anotācija	Studiju kursa ietvaros studējošie apgūst teorētiskas un praktiskas zināšanas, lai izprastu efektīvas informācijas apmaiņas pamatprincipus un praktiski realizētu tos komunikācijā ar atsevišķām personām, personu grupām un institūcijām, ievērojot lietišķo kontaktu uzvedības normas un standartus.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Studiju kursa mērķis ir nodrošināt studējošajiem teorētisko zināšanu apguvi lietišķajā komunikācijā un veicināt izpratni par teorētisko nostādņu praktisku izmantošanu. Pēc studiju kursa apgūšanas studenti: <ul style="list-style-type: none"> • pārzina teorētiskās nostādnes efektīvas komunikācijas veidošanā; • izprot komunikāciju efektivitāti ietekmējošos faktoros; • prot strādāt grupā, argumentēti izteikt savu viedokli un panākt motivētu vienošanos, ievērojot ētikas normas; • prot sagatavot un sniegt prezentācijas. • spēj patstāvīgi izstrādāt un noformēt dokumentus; • spēj pārstāvēt uzņēmumu un sadarboties ar dažādām ieinteresētajām pusēm.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Studentu patstāvīgie darbi tiek organizēti individuāli un grupās. Pamatā ir attiecīgā temata literatūras studēšana un lekciju materiālu izmantošana. Studiju kursa laikā studējošie iesniedz divus individuālos un divus grupu darbus. Grupas darbi ir vērsti uz komunikāciju prasmju attīstīšanu komandā. Grupas darbu prezentācija un rezultātu analīze.
Literatūra	Pamatliteratūra: Apele, A. Prasme runāt publiski. Rīga: Zvaigzne ABC, 2014. Janitēna, Z. Ievads dokumentu pārvaldībā. Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 2015. Ezera, I. Lietišķā komunikācija. Rīga: Multineo, 2007. Lasmāne, S. Komunikācijas ētika. Rīga, 2011. Ķestere, I. Lietišķā etiķete. Eiropas pieredze. Rīga: Zvaigzne ABC, 2011 Papildliteratūra: Skujīņa, V. Latviešu valoda lietišķajos rakstos. Rīga: Zvaigzne ABC, 2014 Odiņa, A. Lietišķās un oficiālās uzvedības grāmata. Rīga: Zelta grauds, 2011. Herbsts, D. Komunikācija uzņēmumā. Rīga: Zvaigzne ABC, 2007. Strautmanē, A. Etiķete un protokols. Rīga: Jumava, 2009. McLean, S. Interculturel Communication. Flat World Education Inc., 2015. Wrench, J.S., Punyanunt-Carter, N., Ward, M. Organizational Communication Theory, Research an Practice. Flat World Education Inc., 2015. Citi resursi: Lietvedību reglamentējošie ārējie normatīvie akti
Nepieciešamās priekšzināšanas	Nav prasību.

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienes studijas		Nepilna laika neklātienes studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Studiju kursa mērķi un uzdevumi. Ievads lietišķajā komunikācijā. Informācija un lēmuma pieņemšana. Pamatprincipi informācijas apmaiņā.	4	2	2	4
Komunikācijas modeļi. Komunikācijas process. Komunikācijas tehnoloģiju attīstība.	4	4	2	8
Neverbālā komunikācija.	2	6	1	7
Komunikācija nacionālo kultūru aspektā.	2	8	1	9
Komunikācijas barjeras.	4	8	2	10
Rakstiskā komunikācija. Efektīva rakstiskā ziņa. Rakstīšanas stils.	4	6	2	8
Elektroniskā komunikācija.	2	2	1	3
Rakstiskā ziņa un dokuments. Dokumentu pārvaldība organizācijā.	4	6	2	8
Sarakstes dokumenti, vēstules.	4	8	2	10
Rīkojuma dokumenti.	2	2	1	3
Faktus fiksējošie dokumenti.	2	2	1	3

Organizatoriskie dokumenti.	2	2	1	3
Dokumentu apgrozība organizācijā.	4	4	2	6
Mutiskā komunikācija. Klausīšanās kā komunikācijas līdzeklis. Klausīšanās tehnika.	4	4	2	6
Telefona sarunu etiķete.	2	2	1	3
Lietišķās tikšanās. Lietišķo sarunu modelis. Sarunu etiķete.	4	6	2	8
Argumentēšanas tehnika un konfliktsituāciju vadīšana.	4	8	2	10
Biznesa viesības.	2	4	1	5
Publiskās runas sagatavošana. Audiovizuālo līdzekļu sagatavošana un izmantošana.	6	8	2	10
Oratora un auditorijas mijiedarbība.	2	4	2	4
Kopā:	64	96	32	128

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Pārzina teorētiskās nostādnes efektīvas komunikācijas veidošanā.	Praktiskie darbi grupās, tests, eksāmens.
Izprot komunikāciju efektivitāti ietekmējošos faktorus un spēj novērst "traucējumus" komunikācijas procesā.	Patstāvīgais darbs, praktiskie darbi grupās, tests Kontroldarbs. Kritērijs: spēj atklāt iemeslus informācijas zudumiem un sagrozījumiem komunikācijas procesā.
Prot strādāt grupā, argumentēti izteikt savu viedokli un panākt motivētu vienošanos, ievērojot ētikas normas.	Lomu spēle. Kritērijs: spēj izmantot retoriskās argumentēšanas metodes, atpazīt un novērst komunikācijas partnera negodīgos trikus.
Prot sagatavot mutisku ziņojumu un uzstāties.	Grupās darba uzdevums - uzstāšanās ar ziņojumu. Kritēriji: spēj atlasīt noderīgu informāciju, spēj izveidot uztverei draudzīgu slaidu materiālu, spēj piesaistīt klausītāju uzmanību un iekļauties paredzētajā laikā, spēj veidot komandas saspēli.
Spēj patstāvīgi izstrādāt un noformēt organizācijas pārvaldes dokumentus (vēstules, rīkojumus, ziņojumus, protokolus u.c.).	Patstāvīgie darbi, praktiskie darbi grupās, kontroldarbs. Kritērijs: spēj novērtēt dokumenta juridisko spēku, izmantojot tiesiskos, procesuālos un formālos nosacījumus.
Spēj pārstāvēt savu organizāciju un sadarboties ar dažādām ieinteresētajām pusēm.	Lomu spēle.

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Patstāvīgo un auditorijā īstenoto uzdevumu vērtējums	50
Eksāmens	50
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	6.0	40.0	40.0	0.0		*	