



I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Nr. 8.5.2.0/16/I/001

«Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai»

Sasniedzamo mācīšanās rezultātu vienība "Klientu vajadzību izpēte"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: izstrādāt aptaujas anketas, kas virzītas uz pētījuma mērķa sasniegšanu. Zina: aptauju anketas izstrādes un noformēšanas noteikumus, jautājumu formulēšanas veidus. Izprot: anketas profesionālas izstrādes nozīmi kvalitatīvas informācijas iegūšanā 2. Spēj: īstenot klientu pētījumus. Zina: klientu pētīšanas metodes. Izprot: kvalitatīvi veikta pētījuma nozīmi nozīmīgas informācijas par iegūšanā un organizācijas darbības pilnveidē un attīstībā. 3. Spēj: apkopot un grupēt iegūtos aptaujas datus. Zina: datu iegūšanas, kodēšanas un grupēšanas paņēmienus. Izprot: datu precīzas un atbildīgas apstrādes nozīmi un ietekmi uz organizācijas darbību un pieņemtajiem lēmumiem. 4. Spēj: apstrādāt un vizualizēt aptaujās iegūto informāciju, apkopojot iegūtos rezultātus pētījuma atskaitē. Zina: aptaujas datu apstrādes un vizualizācijas pamatmetodes un pielietošanas iespējas. Izprot: aptaujas rezultātu nozīmi organizācijas darbības pilnveidē un attīstībā.
LKI līmenis	LKI 4. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Klientu apkalpošanas speciālists
Vienības veids	Kvalifikācijai raksturīgā vienība (PV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sniedzamo rezultātu apguvi, t.sk., to praktiski demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj: • aptaujas anketas izstrādāšanu; • klientu vajadzību pētīšanu; • iegūto aptaujas datu apkopošanu, grupēšanu un apstrādāšanu; • pētījuma atskaites par apkopotajiem aptaujas rezultātiem izstrādi.