



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Nr. 8.5.2.0/16/I/001

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

Sasniedzamo mācīšanās rezultātu vienība "Pakalpojumu sniegšanas organizēšana"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: noteikt klientu vajadzības un novērtēt pakalpojuma piemērošanas iespējas tām, izmantojot mārketinga līdzekļus un metodes. Zina: pakalpojumu pamatiedalījumu un raksturojumu, mārketinga pasākumu piemērošanas iespējas pakalpojumu sniegšanā, klientu vajadzības. Izprot: pakalpojumu sfēras nozīmi cilvēku dzīves kvalitātes nodrošināšanā 2. Spēj: izstrādāt/konstruēt, organizēt konkrētu pakalpojumu atbilstoši klienta vajadzībām. Zina: pakalpojumu izstrādes/konstruēšanas praktiskās metodes, klienta vajadzības. Izprot: inovatīvo procesu un tehnoloģiju lomu pakalpojumu attīstībā. 3. Spēj: organizēt darba vietu un nodrošināt pakalpojumu pārdošanas /sniegšanas procesu. Zina: personālam izvirzītās prasības. Izprot: personāla lomu uzņēmuma mērķu sasniegšanā. 4. Spēj: nodrošināt ilgtermiņa attiecības ar klientiem. Zina: veiksmīgas komunikācijas priekšnoteikumus un komunikācijas barjeras, konfliktu risināšanas metodes. Izprot: komunikācijas nozīmi pakalpojumu darbības sfērā. 5. Spēj: analizēt klientu apmierinātību. Zina: klientu apmierinātības noteikšanas metodiku. Izprot: klientu apmierinātības ietekmi uz uzņēmuma darbības rezultātu un uzņēmuma reputāciju 6. Spēj: kontrolēt pakalpojumu izpildi un kvalitāti. Zina: pakalpojumu kvalitātes parametrus un novērtēšanas metodes. Izprot: pakalpojuma kvalitātes ietekmi uz klienta apmierinātību, uzņēmuma darbības rezultātu un uzņēmuma reputāciju. 7. Spēj: diagnosticēt situāciju un risināt pretrunas un konfliktus pakalpojuma sniegšanas procesā saskaņā ar tiesību aktiem šajā jomā. Zina: profesionālo darbību reglamentējošos likumdošanas aktus. Izprot: labvēlīgas sociāli psiholoģiskas vides ietekmi uz starppersonu komunikāciju pakalpojumu sfērā. 8. Spēj: sagatavot un prezentēt uz klienta vajadzībām orientētos pakalpojuma piedāvājumus. Zina: pārdošanas psiholoģiju, pircēju motivāciju, veiksmīgas prezentācijas sagatavošanas un demonstrēšanas paņēmienus un metodes. Izprot: veiksmīgas prezentācijas nozīmi pakalpojumu pārdošanas procesā un uzņēmuma mērķu sasniegšanā.
LKI līmenis	LKI 4. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Komercdarbinieks; Agrārā sektora komercdarbinieks; Rūpniecības komercdarbinieks; Mazumtirdzniecības komercdarbinieks; Reklāmas pakalpojumu komercdarbinieks

Vienības veids	Kvalifikācijai raksturīgā vienība (PV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sasniedzamo rezultātu apguvi, t.sk., to praktiski demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj: • klientu vajadzību noteikšanu; • jauna pakalpojuma projektēšanu atbilstoši klienta vajadzībām un uzņēmuma mērķiem; • personālam izvirzīto profesionālo prasību skaidrošanu; • konfliktsituāciju risināšanu klientu apkalpošanā un situācijas analīzi saskaņā ar pakalpojumu sfēras tiesiski normatīvajiem aktiem; • pakalpojumu sniegšanas novērtēšanu; • konkrēta pakalpojuma klientu apkalpošanas standartu izstrādāšanu; • uz klienta vajadzībām orientēta pakalpojuma piedāvājuma prezentēšana.