

# Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

## Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji\*

Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji\*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji\*

5

Krótką charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji\*

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie przygotowuje oferty, plan oraz koordynuje organizację usług konferencyjnych. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją usługi konferencyjnej, pozyskuje niezbędne dane dotyczące w szczególności: liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, budżetu związanego z realizacją usługi konferencyjnej. Jest również przygotowana do ustalenia planu – agendy dotyczącej realizacji usługi, w tym koordynuje działaniami i wykonywanymi zadaniami. Na etapie realizacji nadzoruje i koordynuje procesy związane z właściwym wykonaniem usługi konferencyjnej. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcami usługi, a także zlecającym realizację usługi oraz podmiotami zewnętrznymi. Monitoruje realizację warunków umowy i ustaleń, w sytuacjach trudnych wdraża działania prowadzące do optymalnej realizacji usługi. Rozlicza projekt i tworzy raporty, a także dba o obsługę posprzedażową. Osoba komunikuje się samodzielnie z podmiotem na rzecz którego planuje i realizuje usługę konferencyjną. Posiada wiedzę związaną z branżą (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. Jako wiedzę związaną z branżą należy rozumieć wiedzę związaną z planowaniem i realizacją usług konferencyjnych w szczególności związaną z zakresem usług gastronomicznych, hotelowych (wynajem sali) i innych towarzyszących. Osoba ta może znaleźć zatrudnienie w centrach konferencyjnych i targowych lub działach HR (zarządzania zasobami ludzkimi) firm oraz w instytucjach w charakterze organizatora wydarzeń targowych i szkoleniowych. Może działać jako samodzielny podmiot prowadzący działalność w zakresie planowania i realizacji usług konferencyjnych lub pracować w podmiotach świadczących usługi konferencyjne (hotele i inne obiekty zakwaterowania, zakłady gastronomiczne). Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie

kwalfikacji to 1 000 zł.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]\*

56

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji\*

Kwalifikacją mogą być zainteresowani: - studenci oraz absolwenci kierunków związanych np. z turystyką, rekreacją, sprzedażą i handlem, HR, zarządzania projektami, hotelarstwa, sprzedaży i handlu, gastronomii; - pracownicy: firm eventowych i MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions Industry), biur podróży, działów HR, zakładów gastronomicznych; - osoby prowadzące własną działalność gospodarczą z zakresu planowania i realizowania usług konferencyjnych i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - osoby, które ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu planowania i realizacji usług konferencyjnych i chciałyby potwierdzić swoje kwalifikacje.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Możliwe jest przygotowanie do uzyskania kwalifikacji w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego (branżowa szkoła I stopnia, technikum, szkoła policealna) [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

Wskazanie zawodów szkolnictwa zawodowego, z którymi związana jest kwalifikacja

- BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT) - Technik hotelarstwa (422402) od 1 września 2019r.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Nie określa się

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji\*

Nie określa się

Zapotrzebowanie na kwalifikację\*

Najnowszy raport „Przemysł spotkań i wydarzeń w Polsce” z 2019 r. opracowany przez Polską Organizację Turystyczną najlepiej obrazuje jak duże znaczenie mają usługi konferencyjne. Porównanie danych z lat poprzednich w zakresie zorganizowanych wydarzeń w formie usług konferencyjnych i pokrewnych potwierdza coroczny dynamiczny wzrost w tym segmencie usług (w roku 2018 były to 22152 spotkania). Dodając do tego równie mocno rosnącą liczbę hoteli, które są najczęstszym miejscem organizacji usług konferencyjnych (ww. raport wskazuje, że jest to miejsce organizacji aż 65% takich wydarzeń) istnieje biznesowe i ekonomiczne uzasadnienie włączenia kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji w obszarze planowania i realizacji usług konferencyjnych. Uwzględniając dane Głównego Urzędu Statystycznego w lipcu 2019 r. istniało 11 251 turystycznych obiektów noclegowych, na które składało się 4 229 obiektów hotelowych i 7 022 pozostałych obiektów. Najliczniejszą grupę wśród obiektów hotelowych,

stanowiły hotele - 2 635. Dane te obrazują skalę realnego zapotrzebowania na profesjonalną obsługę. Wagę tego segmentu usług uwzględniono również w opisanych Inteligentnych specjalizacjach w poszczególnych województwach - bezpośrednio znalazła się ona w strategii województwa świętokrzyskiego jako „Branża targowo-kongresowa”. Zapotrzebowanie na kwalifikację stanowi odpowiedź na bieżące oczekiwania pracodawców oraz podmiotów korzystających z takich usług, którzy w coraz większym stopniu potrzebują aktywnego i fachowego doradztwa oraz profesjonalnej realizacji. Zapotrzebowanie na kwalifikację potwierdzają opinie zarówno pracodawców, jak i duża liczba chętnych na udział w szkoleniach powiązanych z planowaniem i profesjonalną realizacją usług konferencyjnych (dane i informacje zebrane podczas realizacji projektów szkoleniowych i doradczych przez firmę Hotele i Gastronomia Plus sp. z o.o.). Można zatem założyć, że włączenie kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji zwiększy świadomość osób ubiegających się o stanowisko pracowników w podmiotach świadczących usługi związane z usługami konferencyjnymi oraz współpracujących z nimi klientami biznesowymi oraz prywatnymi. Zwiększy czytelność wymagań dla pracodawców oraz dla osób uczących się i planujących rozwój kariery zawodowej. Instytucje i firmy szkoleniowe będą miały możliwość przygotowywania kursów i szkoleń, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w oparciu o efekty uczenia się zawarte w opisie kwalifikacji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się\*

Kwalifikacja jest powiązana z innymi kwalifikacjami potwierdzającymi przygotowanie do świadczenia usług w zakresie planowania, sprzedaży i realizacji usługi. W aspekcie modelowania procesu planowania i sprzedaży, a także realizacji obsługi posprzedażowej jest powiązana z kwalifikacją częściową „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” (kod kwalifikacji w ZRK - 5C341900006). W zakresie związanym z realizacją usług w aspekcie odpowiedniego przygotowania oferty, zaplanowania oraz realizacji usług dot. sali, wyposażenia a przede wszystkim wyżywienia Kwalifikacja jest zbliżona do kwalifikacji częściowej „Zarządzanie pracą restauracji” (kod kwalifikacji w ZRK - 5C811900061). W zakresie związanym z prawidłowym procesem planowania i realizacji usługi przedmiotowo kwalifikacja jest związana z kwalifikacją częściową „Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (content marketing)” - Kod kwalifikacji w ZRK - 5C341800020 Istotną różnicą w przedmiotowej kwalifikacji jest to, iż odnosi się ona bezpośrednio do planowania i realizowania usług konferencyjnych. Wskazane powyżej kwalifikacje częściowe są powiązane z przedmiotową kwalifikacją pośrednio i procesami, które w ramach niej występują, ale żadna z nich nie odnosi się kompleksowo ani bezpośrednio do planowania i realizowania usług konferencyjnych. Kwalifikacja częściowo jest tożsama z kwalifikacją zawodową Technik usług kelnerskich 513102 - HGT.03.5. „Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie” oraz kwalifikacją zawodową HGT.11.3. „Planowanie usług gastronomicznych”. Podobieństwo pomiędzy kwalifikacjami widoczne jest w efektach kształcenia związanych z organizacją przyjęć okolicznościowych, niemniej jednak zakres opisywanej kwalifikacji jest znacznie szersza.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego  
[Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

Wskazanie „dodatkowych umiejętności zawodowych” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego zawierających wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia

Branża	Zawód	Umiejętność
• BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)	Technik hotelarstwa (422402) od 1 września 2019r.	
BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)	Technik organizacji turystyki (422104) od 1 września 2019r.	
BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)	Technik turystyki na obszarach wiejskich (515205) od 1 września 2019r.	
	Organizacja spotkań biznesowych i konferencji	

#### Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji\*

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w: - hotelach i innych obiektach oferujących organizację usług konferencyjnych i innych obiektach oferujących organizację usług konferencyjnych”; - w firmach organizujących eventy i MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions Industry); - w biurach podróży; - HR - w działach zarządzania zasobami ludzkimi przedsiębiorstw. Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu obsługi usług konferencyjnych w ramach własnej działalności gospodarczej.

#### Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację\*

1. Weryfikacja 1.1. Metody Etap weryfikacji efektów uczenia się wymaga zastosowania następujących metod: – test teoretyczny ( w tym case study) – przykładowo znajomość zagadnień branżowych i języka np. czym jest układ (ustawienie krzesel) kinowy, mikrofon bezprzewodowy, przerwa kawowa itp. Jak również umiejętność opowiedzenia jak należy przygotować plan (agendę) usługi konferencyjnej, jakie pytania należy zadać odbiorcy usługi aby prawidłowo zaplanować i zrealizować usługę konferencyjną; - wywiad swobodny (rozmowa z komisją); - prezentacja (przedstawienie przygotowanej oferty); - analiza dowodów i deklaracji (na przykład: opracowanych ofert, planów (agend) usługi konferencyjnej). 1.2. Zasoby kadrowe Komisja walidacyjna składa się z minimum 2 asesorów, z których jeden pełnić ma funkcję przewodniczącego komisji i mieć decydujący głos. Każdy członek komisji musi znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody oraz spełniać przynajmniej jedno z następujących kryteriów: - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie praktyczne w planowaniu i realizacji usług konferencyjnych; - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń lub walidacji w zakresie w planowania i realizacji usług konferencyjnych. Warunkiem jest, aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji walidacyjnej. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca zapewnia: - pomieszczenie umożliwiające samodzielną pracę; - materiały niezbędne do przeprowadzenia walidacji, w tym: studia przypadków, artykuły papiernicze (kartki do notatek, narzędzia do pisania: długopis lub ołówek lub marker); - laptop lub inne urządzenia mobilne (np. tablet lub smartfon); - urządzenie umożliwiające przedstawienie prezentacji (np. rzutnik, ekran). W trakcie przeprowadzania weryfikacji osoby przystępujące do walidacji nie mogą korzystać z materiałów innych niż niezbędne do realizacji etapu weryfikacji lub przekazane przez podmiot organizacyjny); 2. Identyfikowanie i dokumentowanie Nie określa się wymogów dla etapu identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się.

#### Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

5 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w Turystyce, podrama hotelarstwo

## Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się\*

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie przygotowuje oferty, plan oraz koordynuje organizację usług konferencyjnych. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją usługi konferencyjnej, pozyskuje niezbędne dane dotyczące w szczególności: liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, budżetu związanego z realizacją usługi konferencyjnej. Jest również przygotowana do ustalenia planu - agendy dotyczącej realizacji usługi, w tym koordynuje działaniami i wykonywanymi zadaniami. Na etapie realizacji nadzoruje i koordynuje procesy związane z właściwym wykonaniem usługi konferencyjnej. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcami usługi, a także zlecającym realizację usługi oraz podmiotami zewnętrznymi. Monitoruje realizację warunków umowy i ustaleń, w sytuacjach trudnych wdraża działania prowadzące do optymalnej realizacji usługi. Rozlicza projekt i tworzy raporty, a także dba o obsługę posprzedażową. Osoba komunikuje się samodzielnie z podmiotem na rzecz którego planuje i realizuje usługę konferencyjną. Posiada wiedzę związaną z branżą (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. Jako wiedzę związaną z branżą należy rozumieć wiedzę związaną z planowaniem i realizacją usług konferencyjnych w szczególności związaną z zakresem usług gastronomicznych, hotelowych (wynajem sali) i innych towarzyszących.

### Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji\*

1

Nazwa zestawu\*

01. Planowanie usługi konferencyjnej

Poziom PRK\*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

16

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

### Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Diagnozuje potrzeby odbiorcy usługi konferencyjnej

Kryteria weryfikacji\*

- uzyskuje informacje dotyczące oczekiwań odbiorcy w zakresie usługi konferencyjnej; - określa termin i czas trwania usługi; - określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu.

Efekt uczenia się

2. Określa warunki realizacji usługi konferencyjnej

#### Kryteria weryfikacji\*

- określa warunki potrzebne do realizacji usługi konferencyjnej (np. wielkość sali, sposób ustawienia); - określa niezbędne wyposażenie miejsca organizacji (np. liczbę stołów, flipcharty, rzutnik, nagłośnienie, oświetlenie, zaciemnienie sali); - określa usługi dodatkowe (np. tłumaczenie symultaniczne, noclegi, parkingi); - określa menu z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet i formę jego podania (bufet czy dania serwowane).

#### Efekt uczenia się

3. Planuje usługę konferencyjną w aspekcie opracowywanej oferty

#### Kryteria weryfikacji\*

- weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet); - wybiera rozwiązania i materiały zgodnie z założeniami i budżetem wydarzenia i uzasadnia swój wybór; - określa miejsce do realizacji usługi; - tworzy ofertę zgodną z oczekiwaniami i potrzebami klienta zawierającą zakres proponowanej usługi (w tym: cenę, termin, miejsce, liczbę osób, wyżywienie, dodatkowe koszty).

#### Efekt uczenia się

4. Tworzy agendę usługi konferencyjnej

#### Kryteria weryfikacji\*

- uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter usługi, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie; - określa scenariusz usługi konferencyjnej; - określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań.

#### Numer zestawu w kwalifikacji\*

2

#### Nazwa zestawu\*

02. Realizacja usługi konferencyjnej

#### Poziom PRK\*

5

#### Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

16

#### Rodzaj zestawu

obowiązkowy

#### Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

#### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

#### Efekt uczenia się

1. Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji usługi konferencyjnej

Kryteria weryfikacji\*

- omawia sposób realizacji i rozliczenia usługi konferencyjnej zgodnie z agenda; - omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań; - omawia sposoby postępowania w przypadku wystąpienia nietypowych sytuacji, wymuszających konieczność wprowadzenia zmian w agendzie; - wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy; - odnosząc się do agendy przygotowuje raport z realizacji usługi konferencyjnej, uwzględniający napotkane problemy/błędy w trakcie realizacji usługi konferencyjnej.

Efekt uczenia się

2. Przeprowadza ewaluację

Kryteria weryfikacji\*

- omawia problemy/błędy, napotkane w trakcie realizacji usługi konferencji; - omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami; - wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych usług.

Efekt uczenia się

3. Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi

Kryteria weryfikacji\*

- prezentuje sposoby komunikowania się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi; - posługuje się językiem branżowym.

Numer zestawu w kwalifikacji\*

3

Nazwa zestawu\*

03. Wiedza o branży usług konferencyjnych

Poziom PRK\*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

8

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

**Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

1. Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do branży usług konferencyjnych

Kryteria weryfikacji\*

- omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację usługi konferencyjnej, w tym zapisy regulujące przetwarzanie danych osobowych; - omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadek.

Efekt uczenia się

2. Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży usług konferencyjnych

Kryteria weryfikacji\*

- omawia pojęcia związane z organizacją usługi: agenda, scenariusz usługi konferencyjnej, ustawienia stołów i krzeseł (np. teatralne, szkolne, kinowe), usługi dodatkowe (np. zakwaterowanie, wyżywienie); - omawia pojęcia branżowe np. event, prelegent, MICE; - omawia typy wyżywienia (bufet, dania serwowane, przerwy kawowe); - omawia zagadnienia związane z obsługą posprzedażową (np. rozliczenie usługi, referencje/opinie, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym sposób dokonywania zwrotów użytych przedmiotów).

Numer zestawu w kwalifikacji\*

4

Nazwa zestawu\*

04. Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem

Poziom PRK\*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

8

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

1. Nawiązuje kontakt z klientem, zachowując zasady kultury osobistej

Kryteria weryfikacji\*

- wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem; - przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu; - stosuje formy grzecznościowe.

Efekt uczenia się

2. Używa języka zrozumiałego dla klienta

Kryteria weryfikacji\*



- wyjaśnia terminy, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta; - podaje przykłady zamiany żargonu branżowego na komunikat zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy niebędącego fachowcem w branży; - omawia przykładowe reakcje klienta mogące świadczyć o braku zrozumienia przedstawianej propozycji.

#### Efekt uczenia się

3. Rozpoznaje i dookreśla potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb

#### Kryteria weryfikacji\*

- podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta; - podaje przykład podsumowania i skłaryfikowania informacji uzyskanych od klienta.; - podaje przykład informacji uzyskanych w badaniu potrzeb, które są kluczowe dla opracowania propozycji/oferty dostosowanej do potrzeb klienta; - przedstawia propozycję/ofertę klientowi z wykorzystaniem języka korzyści; - podaje przykład komunikowania klientowi słabych stron oferty; - rozpoznaje sygnały werbalne i niewerbalne świadczące o pojawiających się wątpliwościach u klienta, dotyczących przedstawianej propozycji/oferty; - charakteryzuje techniki radzenia sobie z obiekcjami klienta i podaje przykłady każdej z omawianych technik; - omawia sytuacje, w których rezygnuje z oferowania usługi klientowi.

#### Efekt uczenia się

4. Uzgadnia z klientem zasady załatwienia sprawy lub otrzymania przez klienta usługi/produktu

#### Kryteria weryfikacji\*

- przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji/ sposobu załatwienia sprawy; - wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści; - omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO); - uzgadnia kolejne etapy współpracy i ustala harmonogram wykonania usługi/dostarczenia towaru/załatwienia sprawy; - uzgadnia z klientem preferowane w przyszłości czas i formy komunikacji lub informuje o standardowo przyjętych w organizacji kanałach komunikacji z klientem; - podaje przykład uzgodnienia z klientem sposobu działania w razie niespełnienia uzgodnionych standardów usługi/produktu/załatwianej sprawy.

#### Numer zestawu w kwalifikacji\*

5

#### Nazwa zestawu\*

5. Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym

#### Poziom PRK\*

6

#### Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

8

#### Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

1. Monitoruje poziom zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy

Kryteria weryfikacji\*

- podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem, w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy; - uzyskuje informacje dotyczące poziomu satysfakcji klienta i powody jego zadowolenia lub braku satysfakcji wykorzystując do tego celu różne metody np. ankiety; - podaje przykłady pytań zmierzających do uszczegółowienia powodów zadowolenia klienta; - na przykładzie najczęściej zadawanych pytań przez klientów lub pojawiających się wątpliwości, podaje przykładowe swoje reakcje. - podaje przykłady komunikatów kierowanych do klienta, w celu zachęcenia do podzielenia się z innymi potencjalnymi klientami swoją pozytywną opinią o organizacji, sposobie załatwienia sprawy/usłudze/produkcje.

Efekt uczenia się

2. Rozwiązuje problemy pojawiające się w relacji z klientem

Kryteria weryfikacji\*

- charakteryzuje różne sytuacje problemowe z klientami i sposoby komunikacji z nimi sprzyjające ograniczeniu potencjalnie trudnych sytuacji; - omawia, czym jest asertywność i w jaki sposób sprzyja ona merytorycznej komunikacji z poszanowaniem wszystkich stron interakcji; - podaje przykłady zastosowania asertywnych technik radzenia sobie w trudnej sytuacji podczas obsługi klienta; - podaje przykład sytuacji, w której przyznał się do błędu i przeprosił klienta; - omawia przykładowe procedury reagowania w sytuacji problemowej, która przekracza kompetencje obsługującego i przykłady ich zastosowania.

### **Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji**

Wnioskodawca\*

Zofia Leś UNLIMITED

Minister właściwy\*

Minister Rozwoju, Pracy i Technologii

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności\*

Certyfikat wydawany jest na okres 5 lat, warunkiem przedłużenia ( na okres kolejnych 5 lat ) jest realizacja (planowanie i realizacja) minimum 10 usług konferencyjnych lub wykazanie aktywności zawodowej w wymiarze min. 1 roku na stanowisku bezpośrednio związanym z planowaniem i realizacją usług konferencyjnych.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji\*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji\*

brak

Kod dziedziny kształcenia\*

811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienie

Kod PKD\*

Kod	Nazwa
82.3	Działalność związana z organizacją targów, wystaw i kongresów

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	Pełnomocnictwo
2	Potwierdzenie wpłaty
3	ZRK_FKU_Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych
4	ZRK_FKU_Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych
5	ZRK_FKU_Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych



Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.\*

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

Zofia Leś UNLIMITED

Siedziba i adres: Lwowska 6, 39-300 Mielec

NIP: 8171010587

REGON: 690070285

Reprezentacja: Wiktor Cichoń

Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: rejestracja@lesunlimited.pl