

online 07.04.2020 r.

online 10.04.2020 r.

online 21.04.2020 r.

Opisywanie kwalifikacji rynkowej – formularz

Opis kwalifikacji rynkowej (nazwa kwalifikacji)

25. Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych

Materiał roboczy opracowany przy wsparciu Instytutu Badań Edukacyjnych w ramach projektu systemowego „Wspieranie realizacji II etapu wdrażania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji na poziomie administracji centralnej oraz instytucji nadających kwalifikacje i zapewniających jakość nadawania kwalifikacji” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój, Priorytet II: Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.13 Przejrzysty i spójny Krajowy System Kwalifikacji.

Zadanie 2: Wspieranie podmiotów zainteresowanych włączeniem do ZSK kwalifikacji nadawanych poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego, w tym kwalifikacji rynkowych.

Typ wniosku
Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK
Nazwa kwalifikacji (300 znaków) <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. a). Pełna nazwa kwalifikacji, która ma być widoczna w ZRK i być umieszczana na dokumencie potwierdzającym jej uzyskanie.</i> <i>Nazwa kwalifikacji (na ile to możliwe) powinna:</i> – jednoznacznie identyfikować kwalifikację, – różnić się od nazw innych kwalifikacji, – różnić się od nazwy zawodu, stanowiska pracy lub tytułu zawodowego, uprawnienia, – być możliwie krótka, – nie zawierać skrótów, – być oparta na rzeczowniku odczasownikowym, np. „gromadzenie”, „przechowywanie”, „szycie”.

Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych
Skrót nazwy (150 znaków) <i>Pole nieobowiązkowe.</i>
-
Rodzaj kwalifikacji <i>Wskazanie, czy kwalifikacja jest: kwalifikacją pełną, czy kwalifikacją cząstkową.</i>
Kwalifikacja cząstkowa
Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 4). Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji.</i>
5
Krótką charakterystyką kwalifikacji oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji (4000 znaków) <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. d). Wybrane informacje o kwalifikacji skierowane do osób zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji oraz do pracodawców, które pozwolą im szybko ocenić, czy dana kwalifikacja jest właśnie tą, której poszukują.</i> <i>Krótką charakterystyką może odpowiadać na pytanie: „Jakie działania lub zadania jest w stanie podejmować osoba posiadająca daną kwalifikację?”.</i>
Osoba posiadająca kwalifikację przygotowuje ofertę i plan przyjęcia okolicznościowego oraz jego organizację. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją przyjęcia okolicznościowego; zbiera niezbędne dane dotyczące w szczególności: charakteru przyjęcia, liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, oferty/ budżetu związanego z realizacją przyjęcia, preferencji gastronomicznych. Jest również przygotowana do ustalenia planu dotyczącego realizacji przyjęcia, w tym koordynuje działaniami i zadaniami wykonywanymi przez podmioty zewnętrzne. Na etapie realizacji nadzoruje procesy związane z realizacją przyjęcia, w szczególności weryfikuje gotowość do realizacji przyjęcia. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcą, a także zlecającym realizację przyjęcia 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. Posiada wiedzę związaną z branżą gastronomiczną (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. W ramach podejmowania działań zawodowych, kierując się indywidualnymi preferencjami zamawiającego, dostosowuje plan i realizację przyjęcia do jego charakteru. Organizuje przyjęcia okolicznościowe wiążące się z ważnymi wydarzeniami zarówno pozytywnymi jak narodziny dziecka (chrzciny), zmiana stanu cywilnego (wesele), świętowanie ważnych rocznica (urodziny, ślub), ale też smutnymi jak konsolacja. Może działać jako samodzielny podmiot prowadzący działalność w zakresie planowania i

realizacji przyjęć okolicznościowych (np. jako konsultant ślubny) lub pracować w podmiotach świadczących usługi przyjęć okolicznościowych (domy weselne i bankietowe, zakłady gastronomiczne, obiekty hotelarskie, agencje ślubne, firmy organizujące eventy).

Osoba ta może znaleźć zatrudnienie w: domach weselnych i bankietowych, restauracjach, hotelach, w firmach eventowych, agencjach ślubnych.

Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością świadczenia usług planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych w ramach własnej działalności gospodarczej.

Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji to 1 000 zł.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]

Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. c). Przeciętna liczba godzin, które trzeba poświęcić na osiągnięcie efektów uczenia się wymaganych dla danej kwalifikacji oraz na ich walidację (1 godzina = 60 minut).

W pierwszej kolejności warto ustalić orientacyjny nakład pracy dla poszczególnych zestawów efektów uczenia się. orientacyjny nakład pracy dla kwalifikacji odpowiada sumie nakładu pracy potrzebnego do uzyskania wyodrębnionych w niej zestawów efektów uczenia się.

56

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji (2000 znaków)

Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. f). Informacja na temat grup osób, które mogą być szczególnie zainteresowane uzyskaniem danej kwalifikacji, np. osoby zarządzające nieruchomościami, specjaliści z zakresu telekomunikacji, kobiety powracające na rynek pracy.

Kwalifikacją mogą być zainteresowani:

- studenci oraz absolwenci szkół kształcących w dziedzinie gastronomii, hotelarstwa, turystyki, rekreacji, sprzedaży i handlu;
- pracownicy: restauracji i innych zakładów gastronomicznych, domów weselnych, hoteli i innych obiektów świadczących usługi hotelowe i gastronomiczne, firm eventowych, agencji ślubnych;
- osoby prowadzące własną działalność gospodarczą z zakresu planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych (np. wesel) i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje;
- ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu planowania i realizacji przyjęć okolicznościowych;
- osoby, które chciałyby przekwalifikować się.

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

X Kwalifikacja może być przydatna dla uczniów szkół branżowych lub techników kształcących się w określonych zawodach [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

W szkole prowadzącej kształcenie zawodowe kształcenie odbywa się w oparciu o podstawy programowe określone w rozporządzeniu MEN z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 991).

Część godzin zajęć może zostać przeznaczona na realizację obowiązkowych zajęć edukacyjnych przygotowujących uczniów do uzyskania kwalifikacji rynkowej funkcjonującej w ZSK, związanej z nauczaniem zawodem (§ 4 ust 5 pkt 2 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 3 kwietnia 2019 r. w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (Dz. U. poz. 639)).

Należy wskazać zawody (zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa branżowego określoną w załączniku nr 2 do rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 316)), w przypadku których zasadne jest przygotowywanie uczniów do uzyskania kwalifikacji rynkowej objętej wnioskiem.

Wskazanie zawodów szkolnictwa zawodowego, z którymi związana jest kwalifikacja

Jeżeli w punkcie 7a wskazano przydatność kwalifikacji, to z rozwijanej listy branż i zawodów należy wybrać te zawody, z którymi związana jest wnioskowana kwalifikacja

TECHNIK USŁUG KELNERSKICH 513102

Wymagane kwalifikacje poprzedzające (2000 znaków)

Pole nieobowiązkowe. Kwalifikacje pełne i cząstkowe, które musi posiadać osoba ubiegająca się o kwalifikację, by przystąpić do procesu weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji.

nie określa się

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji (2000 znaków)

Pole obowiązkowe (art. 15 ust.1 pkt 2) lit. g). Określenie (w razie potrzeby) warunków, które musi spełniać osoba, aby przystąpić do walidacji i móc uzyskać kwalifikację (np. wymagany poziom wykształcenia).

Podczas określania tych warunków warto mieć na uwadze, że nie są one tożsame z warunkami zatrudnienia (np. ważnymi badaniami lekarskimi). Doświadczenie zawodowe powinno być wskazywane jako warunek jedynie w uzasadnionych przypadkach – kompetencje wynikające z praktyki zawodowej powinny być odzwierciedlone przede wszystkim w efektach uczenia się wymaganych dla kwalifikacji.

Wskazane warunki przystąpienia do walidacji powinny być możliwe do zweryfikowania.

Nie określa się

Zapotrzebowanie na kwalifikację (10000 znaków)

Pole obowiązkowe (art. 15 ust.1 pkt 2) lit. i). Wykazanie, że kwalifikacja odpowiada na aktualne oraz przewidywane potrzeby społeczne i gospodarcze (regionalne, krajowe, europejskie).

Możliwe jest odwołanie się do opinii organizacji gospodarczych, trendów na rynku pracy, prognoz dotyczących rozwoju technologii, a także strategii rozwoju kraju lub regionu.

Kwalifikacja nierozzerwalnie wiąże się z organizacją i serwowaniem posiłków gastronomicznych, a najlepiej zapotrzebowanie na nią oddaje liczba obiektów świadczących takie usługi. Zgodnie z raportem z października 2019 r. opublikowanym przez Główny Urząd Statystyczny pod nazwą „Raport wewnętrzny 2018” w 2018 r. w Polsce funkcjonowało 69 829

placówek gastronomicznych w tym samych restauracji 19 675. Przychody tego sektora w 2018 r. wynosiły 43 166 700 000 zł.

Zgodnie z raportem GUS (Baza noclegowa według stanu w dniu 31 lipca 2019 r. 4.10.2019 r. i jej wykorzystanie w I półroczu 2019 roku) 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 – w zdecydowanej większości z nich realizowane są przyjęcia okolicznościowe.

Wagę tego segmentu usług uwzględniono w opisanych Inteligentnych Specjalizacjach w poszczególnych województwach - pośrednio aspekty dotyczące przedmiotowej kwalifikacji można odnieść do następujących regionów i specjalizacji ujętych w strategiach: Mazowieckie - „Wysoka jakość życia”, Podkarpackie „Jakość życia” oraz Lubuskie – „Zdrowie i jakość życia w regionie”.

Zapotrzebowania na niniejszą kwalifikację stanowi odpowiedź na bieżące oczekiwania pracodawców oraz podmiotów korzystając z takich usług, którzy w coraz większym stopniu potrzebuje 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 przyjęć okolicznościowych. W szczególności odnosi się do planowania i realizacji przyjęć weselnych.

Można zatem sądzić, że włączenie kwalifikacji Planowanie i realizacja przyjęć okolicznościowych" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji zwiększy świadomość osób ubiegających się o stanowisko pracowników w podmiotach świadczących usługi związane z przyjęciami okolicznościowymi oraz współpracujących z nimi klientami biznesowymi oraz prywatnymi. Zwiększy czytelność wymagań dla pracodawców oraz dla osób uczących się i planujących rozwój kariery zawodowej.

Instytucje lub firmy szkoleniowe będą miały możliwość przygotowywania kursów i szkoleń, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w oparciu o opisy efektów uczenia się zawartych w opisie kwalifikacji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się (3000 znaków)

Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2 lit. k). Wyjaśnienie, czym kwalifikacja różni się od wybranych kwalifikacji o zbliżonym charakterze. Punktem odniesienia powinny być kwalifikacje funkcjonujące w ZSK. Ponadto wskazanie kwalifikacji wpisanych do ZRK, które zawierają co najmniej jeden taki sam zestaw efektów.

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 z kwalifikacją cząstkową "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 z kwalifikacją cząstkową "Zarządzanie pracą restauracji" (Kod kwalifikacji w ZRK - 5C811900061)

Istotną różnicą w przedmiotowej kwalifikacji jest to, iż odnosi się ona bezpośrednio do planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych. Wskazane powyżej kwalifikacje cząstkowe 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 bankietów i przyjęć okolicznościowych.

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.)

X Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego

[Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

Należy wybrać z listy „dodatkowe umiejętności zawodowe” (określone w rozporządzeniu MEN z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego, załącznik Nr 33) zawierające wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z zestawami efektów uczenia się określonymi w kwalifikacji rynkowej.

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

(Branża – Zawód – Umiejętność)

Jeżeli w punkcie 11a udzielono pozytywnej odpowiedzi, to z rozwijanej listy branż, zawodów i dodatkowych umiejętności zawodowych należy wybrać te umiejętności, które zawierają wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z wnioskowaną kwalifikacją

Nie dotyczy.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji (4000 znaków)

Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. j). Omówienie perspektyw zatrudnienia i dalszego uczenia się, najistotniejszych z punktu widzenia rozwoju osobistego i zawodowego osób zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji.

Możliwe jest wskazanie przykładowych stanowisk pracy, na które będzie mogła aplikować osoba posiadająca daną kwalifikację.

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w:

- domach weselnych i bankietowych;
- zakładach gastronomicznych;
- obiektach świadczących usługi hotelarskie i oferujących organizację przyjęć okolicznościowych.
- w firmach organizujących eventy;
- agencjach ślubnych.

Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu obsługi usług planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych (w szczególności wesel) w ramach własnej działalności gospodarczej.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację (10000 znaków)

Pole obowiązkowe (art. 15 ust.1 pkt 2) lit. h). Określenie wymagań stanowiących podstawę do przeprowadzania walidacji w różnych instytucjach. Wymagania powinny dotyczyć:

- metod stosowanych w walidacji – służących weryfikacji efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji, ale także (o ile to potrzebne) identyfikowaniu i dokumentowaniu efektów uczenia się;
- osób projektujących i przeprowadzających walidację;
- sposobu prowadzenia walidacji oraz warunków organizacyjnych i materialnych, niezbędnych do prawidłowego prowadzenia walidacji.

Wymagania dotyczące walidacji mogą być wskazane dla pojedynczych zestawów efektów uczenia się lub dla całej kwalifikacji.

Wymagania mogą być uzupełnione o dodatkowe wskazówki dla instytucji oraz osób projektujących i przeprowadzających walidację, a także dla osób ubiegających się o uzyskanie kwalifikacji.

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 stołów) bankietowe a czym np. podkowa, mikrofon bezprzewodowy, bufet, danie serwowane itp. Jak również umiejętność opowiedzenia jak należy przygotować plan (agendę) przyjęcia okolicznościowego, jakie pytania należy zadać odbiorcy usługi aby prawidłowo zaplanować i zrealizować usługę w postaci przyjęcia okolicznościowego;
- wywiad swobodny (rozmowa z komisją);
- prezentacja (przedstawienie przygotowanej oferty);
- analiza dowodów i deklaracji. (na przykład: opracowanych ofert, planów (agend) przyjęcia okolicznościowego

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 przyjęć okolicznościowych;
- mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń lub walidacji w zakresie w planowania i realizacji przyjęć okolicznościowych.

Warunkiem jest, aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji walidacyjnej.

1.3. Warunki przeprowadzania weryfikacji

Instytucja certyfikująca zapewnia:

- pomieszczenie umożliwiające samodzielną pracę;
- materiały niezbędne do przeprowadzenia walidacji, w tym: studia przypadków, artykuły papiernicze (kartki do notatek, narzędzia do pisanie: długopis lub ołówek lub marker). 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);
- laptop lub inne urządzenia mobilne (np. tablet lub smartfon);
- urządzenie umożliwiające przedstawienie prezentacji (np. rzutnik, ekran).

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) (1000 znaków)

Jeśli ustanowiono w danym sektorze lub branży Sektorową Ramę Kwalifikacji, to wypełnienie tego pola jest obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 4). Podaj propozycję odniesienia do poziomu odpowiednich Sektorowych Ram Kwalifikacji, jeśli są one włączone do ZSK.

6 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w Turystyce, podramą gastronomia

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się (2000 znaków)

Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 3) oraz art. 9 ust. 1 pkt 1) lit. a). Zwięzła, ogólna charakterystyka wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych poprzez określenie działań, do których podjęcia będzie przygotowana osoba posiadająca daną kwalifikację.

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się powinna nawiązywać do charakterystyki odpowiedniego poziomu PRK, w szczególności odpowiadać na pytania o przygotowanie osoby posiadającej kwalifikację do samodzielnego działania w warunkach mniej lub bardziej przewidywalnych, wykonywania działania o różnym poziomie złożoności, podejmowania określonych ról w grupie, ponoszenia odpowiedzialności za jakość i skutki działań (własnych lub kierowanego zespołu).

Osoba posiadająca kwalifikację przygotowuje ofertę i plan przyjęcia okolicznościowego oraz jego organizację.

Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją przyjęcia okolicznościowego; zbiera niezbędne dane dotyczące w szczególności: charakteru przyjęcia, liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, oferty/ budżetu związanego z realizacją przyjęcia, preferencji gastronomicznych. Jest również przygotowana do ustalenia planu dotyczącego realizacji przyjęcia, w tym koordynuje działaniami i zadaniami wykonywanymi przez podmioty zewnętrzne.

Na etapie realizacji nadzoruje procesy związane z realizacją przyjęcia, w szczególności weryfikuje gotowość do realizacji przyjęcia. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcą, a także zlecającym realizację przyjęcia 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. Posiada wiedzę związaną z branżą gastronomiczną (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać.

W ramach podejmowania działań zawodowych, kierując się indywidualnymi preferencjami zamawiającego, dostosowuje plan i realizację przyjęcia do jego charakteru. Organizuje przyjęcia okolicznościowe wiążące się z ważnymi wydarzeniami zarówno pozytywnymi jak narodziny dziecka (chrzciny), zmiana stanu cywilnego (wesele), świętowanie ważnych rocznica (urodziny, ślub), ale też smutnymi jak konsolacja.

Wyodrębnione zestawy efektów uczenia się

Wykaz zestawów efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji, zawierający: numer porządkowy (1, 2, ...), nazwy zestawów, orientacyjne odniesienie każdego zestawu do poziomu PRK oraz orientacyjny nakład pracy potrzebny do osiągnięcia efektów uczenia w każdym zestawie.

Nazwa zestawu powinna:

- *nawiązywać do efektów uczenia się wchodzących w skład danego zestawu lub odpowiadać specyfice wchodzących w jego skład efektów uczenia się,*
- *być możliwie krótka,*
- *nie zawierać skrótów,*

gdy jest to możliwe, być oparta na rzeczowniku odczasownikowym, np. „gromadzenie”, „przechowywanie”, „szycie”.

1. Planowanie przyjęcia okolicznościowego (liczba godz. 16, poziom 5 PRK)
2. Realizacja przyjęcia okolicznościowego (liczba godz.16, poziom 5 PRK)
3. Prawne aspekty organizacji przyjęć okolicznościowych (liczba godz. 8, poziom 4 PRK)
4. Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem (liczba godz. 8; 4 poziom PRK)
5. Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym (liczba godz. 8; 4 poziom PRK)

Łączna liczba godzin: 56

Poszczególne efekty uczenia się w zestawach

Zestaw efektów uczenia się to wyodrębniona część efektów uczenia się wymaganych dla danej kwalifikacji. Poszczególne efekty uczenia się powinny być wzajemnie ze sobą powiązane, uzupełniające się oraz przedstawione w sposób uporządkowany (np. od prostych do bardziej złożonych).

Poszczególne efekty uczenia się są opisywane za pomocą: umiejętności (tj. zdolności wykonywania zadań i rozwiązywania problemów) oraz kryteriów weryfikacji, które doprecyzowują ich zakres oraz

określają niezbędną wiedzę i kompetencje społeczne.

Poszczególne efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, pozwalające na zaplanowanie i przeprowadzenie walidacji, których wyniki będą porównywalne, oraz dające możliwość odniesienia do poziomu PRK,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, dla których dana kwalifikacja jest przewidziana,
- możliwe do zweryfikowania podczas walidacji,
- zrozumiałe dla osób potencjalnie zainteresowanych kwalifikacją.

Podczas opisywania poszczególnych efektów uczenia się korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych (np. „rozdziela”, „zasadza”, „montuje”).

Zestaw efektów uczenia się:	01. Planowanie przyjęcia okolicznościowego
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Diagnozuj e potrzeby odbiorcy usługi dotyczące j przyjęcia okolicznościowego	- uzyskuje informacje dotyczące oczekiwań odbiorcy w zakresie usługi; - określa charakter przyjęcia okolicznościowego; - określa termin i czas trwania przyjęcia okolicznościowego; - określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu.
2. Określa warunki realizacji usługi dotyczące j przyjęcia okolicznościowego	- określa warunki potrzebne do realizacji przyjęcia okolicznościowego (np. wielkość sali, sposób ustawienia); - określa niezbędne wyposażenie miejsca organizacji (np. liczbę, układ i kształt stołów i krzeseł, nagłośnienie, oświetlenie, dekoracje sali); - określa usługi dodatkowe (np. pokazy, atrakcje dodatkowe, noclegi, parkingi); - określa menu z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet (np. wegańskiej, wegetariańskiej czy bezglutenowej) i formę jego podania (bufet czy dania serwowane).
3. Planuje przyjęcie okolicznościowe w aspekcie opracowywanej oferty	- weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet); - wybiera optymalne rozwiązania adekwatne do cen i zakresu świadczenia usług i uzasadnia swój wybór; - określa miejsce do realizacji imprezy; - tworzy ofertę zgodną z oczekiwaniami i potrzebami klienta zawierającą zakres proponowanej usługi (w tym: cenę, termin, miejsce, liczbę osób, wyżywienie, dodatkowe koszty);

4. Tworzy agendę przyjęcia okolicznościowego	- uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter przyjęcia, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie i dekoracji; - określa scenariusz przyjęcia okolicznościowego; - określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań.
Zestaw efektów uczenia się:	02. Realizacja przyjęcia okolicznościowego
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji przyjęcia okolicznościowego	- omawia sposoby realizacji i rozliczenia przyjęcia okolicznościowego zgodnie z agenda; - omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań; - omawia sposoby reakcji na nietypowe sytuacje, wymuszające konieczność wprowadzenia zmian w agendzie; - wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy; - odnosząc się do agendy przygotowuje raport z realizacji przyjęcia okolicznościowego, uwzględniający napotkane problemy/błędy w trakcie jego realizacji.
2. Przeprowadza ewaluację	- omawia problemy/błędy napotkane w trakcie realizacji przyjęcia okolicznościowego; - omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami; - wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych przyjęć okolicznościowych.
3. Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi	- omawia sposoby komunikacji się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi; - posługuje się językiem branżowym (np. przyjęcie zasiadane, przyjęcie stojące, przyjęcie mieszane, bufet tematyczny, bankiet typu amerykańskiego, cocktail party, open bar).
Zestaw efektów uczenia się:	03. Prawne aspekty organizacji przyjęć okolicznościowych
Umiejętności	Kryteria weryfikacji

1. Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do obszaru przyjęć okolicznościowych	- omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację przyjęć okolicznościowych, w tym zapisy regulujące przetwarzanie danych osobowych; - omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadatek.
2. Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży z obszaru organizacji i przyjęć okolicznościowych	- omawia różnice pomiędzy przyjęciem zasiadającym, stojącym, formą mieszaną (bankiet amerykański) oraz przyjęciem z protokołem dyplomatycznym; - omawia pojęcia związane z organizacją przyjęć okolicznościowych: agenda, scenariusz, ustawienia stołów i krzeseł (np. system bankietowy - stoły okrągłe, tradycyjny - stoły prostokątne, rzędowy lub podkowa), usługi dodatkowe (np. zakwaterowanie, oprawa muzyczna); - omawia pojęcia branżowe np. event, bankiet (przyjęcie) zasiadany, bankiet (przyjęcie) stojący, bankiet (przyjęcie) mieszany, bufet, dania serwowane, stoły tematyczne; - omawia typy wyżywienia (z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet (np. wegańskiej, wegetariańskiej czy bezglutenowej) i formę jego podania (bufet czy dania serwowane); - omawia zagadnienia związane z obsługą posprzedażową (np. rozliczenie usługi, referencje/opinie, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym sposób dokonywania zwrotów użytych przedmiotów.
Zestaw efektów uczenia się:	04. Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Nawiązuje kontakt z klientem, zachowując zasady kultury osobistej	- wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem; - przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu; - stosuje formy grzecznościowe.
2. Stosuje język	- wyjaśnia terminy, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta; - podaje przykłady zamiany żargonu branżowego na komunikat

zrozumiał y dla klienta	zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy niebędącego fachowcem w branży; - omawia przykładowe reakcje klienta mogące świadczyć o braku zrozumienia przedstawianej propozycji.
3. Rozpoznaje i dookreśla potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb	- podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta; - podaje przykład podsumowania i sklaryfikowania 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.
4. Uzgadnia z klientem zasady organizacji współpracy	- przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji; - wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści; - omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO); - uzgadnia kolejne kroki współpracy i ustala harmonogram wykonania usługi/dostarczenia towaru; - 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 niespełniania uzgodnionych standardów usługi/produktu.
Zestaw efektów uczenia się:	5. Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Monitoruje poziom	- podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem, w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi/zakupionego

zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy	produktu; - 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.
2. Rozwiązuję problemy pojawiające się w relacji z klientem	- charakteryzuje różne sytuacje problemowe z klientami i sposoby komunikacji z nimi sprzyjające ograniczaniu 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.
Wnioskodawca <i>Pole obowiązkowe (art. 83 ust. 1 pkt 7). Z listy rozwijanej w formularzu w ZRK należy wybrać podmiot wnioskodawcy.</i>	
-	
Minister właściwy <i>Pole obowiązkowe (art. 16 ust. 1). Należy wskazać odpowiedniego ministra, który zdaniem wnioskodawcy jest właściwy do rozpatrzenia wniosku i po włączeniu kwalifikacji do ZSK powinien odpowiadać za kwalifikację.</i>	
Minister Rozwoju	
Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności (2000 znaków) <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. b). W przypadku kwalifikacji nadawanej na czas określony</i>	

<i>wskaż, po jakim czasie konieczne jest odnowienie ważności kwalifikacji oraz określ warunki, jakie muszą być spełnione, aby ważność dokumentu została przedłużona.</i>	
Certyfikat wydawany jest na okres 5 lat, warunkiem przedłużenia (na 5 kolejnych lat) jest realizacja (planowanie i realizacja) minimum 10 przyjęć okolicznościowych lub wykazanie aktywności zawodowej w wymiarze min. 1 roku na stanowisku bezpośrednio związanym z planowaniem i realizacją przyjęć okolicznościowych.	
Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. b). Np. dyplom, świadectwo, certyfikat, zaświadczenie.</i>	
certyfikat	
Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji (2500 znaków) <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. e). Podaj, o jakie uprawnienia może się ubiegać osoba po uzyskaniu kwalifikacji. Jeśli z uzyskaniem kwalifikacji nie wiąże się uzyskanie uprawnień, należy wpisać "Nie dotyczy".</i>	
brak	
Kod dziedziny kształcenia <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 7). Kod dziedziny kształcenia, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 591, z późn. zm.).</i>	
811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienie	
Kod PKD <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 7). Kod Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD).</i>	
56.10.A Restauracje i inne stałe placówki gastronomiczne	