

Tabela zgodności

Nazwa kwalifikacji	Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych		
Członkowie Zespołu <i>(imię i nazwisko)</i>	1. Piotr Tabor 2. Paweł Iskrzycki 3. Anna Kustrzepa 4. dr Krzysztof Szpara		
Rekomendowany poziom PRK dla kwalifikacji	5 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji		
Poziom PRK najlepiej odpowiadający zestawom efektów uczenia się*	Zestaw 1. - 5 Zestaw 2. - 5 Zestaw 3. - 5 Zestaw 4. - 6 Zestaw 5. - 6		
Zestaw 1			
Planowanie przyjęcia okolicznościowego			
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji	
1.	Diagnostuje potrzeby odbiorcy usługi dotyczącej 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			
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:			
P5Z_UO(6)			
2.	Określa warunki realizacji usługi dotyczącej 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)			



Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_UN(1)		
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)
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UO(1)		
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
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_UO(1)		
Zestaw 2.		
Realizacja przyjęcia okolicznościowego		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	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
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_WZ(1), P5Z_UI(1)		
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

Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UO(2)		
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)
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P4Z_KW(1)		
Zestaw 3.		
Prawne aspekty organizacji przyjęć okolicznościowych		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	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
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_WZ(1)		
2.	Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży z obszaru organizacji przyjęć okolicznościowych	omawia różnice pomiędzy przyjęciem zasiadanim, 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 żywienia (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
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_WZ(1)		

Zestaw 4.

Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	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
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:	
	P6Z_KW(1)	
2.	Stosuje język zrozumiały dla klienta	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
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:	
	P5Z_KO(3), P5Z_KP(1)	
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 sklasyfikowania 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
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:	
	P6Z_UI(2)	
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
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:
	P6Z_UO(6)

Zestaw 5

Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	Monitoruje poziom zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy	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
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:	
	P6Z_UO(6)	
2.	Rozwiązuje 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
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:
	P6Z_KO(3)

*W tabeli zgodności należy zaznaczyć zestaw/y efektów uczenia się / efekty uczenia się o kluczowym znaczeniu dla kwalifikacji.