

Tabela zgodności

Nazwa kwalifikacji	Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych		
Członkowie Zespołu (imię i nazwisko)	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 usługi konferencyjnej			
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji	
1.	Diagnostuje potrzeby odbiorcy usługi konferencyjnej	uzyskuje informacje dotyczące oczekiwań odbiorcy w zakresie usługi konferencyjnej	
		określa termin i czas trwania usługi	
		określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu	
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_UO(6)			
2.	Określa warunki realizacji usługi konferencyjnej	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)	
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:			
P5Z_UN(1)			

3.	Planuje usługę konferencyjną w aspekcie opracowywanej oferty	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)
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UO(1)		
4.	Tworzy agendę usługi konferencyjnej	uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter usługi, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie określa scenariusz usługi konferencyjnej określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_UO(1)		
Zestaw 2.		
Realizacja usługi konferencyjnej		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji usługi konferencyjnej	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
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_WZ(1) ,P5Z_UI(1)		
2.	Przeprowadza ewaluację	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
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UO(2)		

3.	Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi	prezentuje sposoby komunikowania się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi
	posługuje się językiem branżowym	
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:	
P4Z_KW(1)		
Zestaw 3.		
Wiedza o branży usług konferencyjnych		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do branży usług konferencyjnych	omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację usługi konferencyjnej, 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 usług konferencyjnych	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)
		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.	Używa języka zrozumiałego 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 przedstawionej 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 załatwienia sprawy lub otrzymania przez klienta usługi/produktu	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 niespełniania uzgodnionych standardów usługi/produktu/załatwianej sprawy
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/produkcie
	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 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
	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.