



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.

<b>Typ wniosku</b>
Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK
<b>Nazwa kwalifikacji (300 znaków)</b> <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> <ul style="list-style-type: none"><li>– jednoznacznie identyfikować kwalifikację,</li><li>– różnić się od nazw innych kwalifikacji,</li><li>– różnić się od nazwy zawodu, stanowiska pracy lub tytułu zawodowego, uprawnienia,</li><li>– być możliwie krótka,</li><li>– nie zawierać skrótów,</li><li>– być oparta na rzeczowniku odczasownikowym, np. „gromadzenie”, „przechowywanie”, „szycie”.</li></ul>

Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych
<p><b>Skrót nazwy (150 znaków)</b>  <i>Pole nieobowiązkowe.</i></p>
-
<p><b>Rodzaj kwalifikacji</b>  <i>Wskazanie, czy kwalifikacja jest: kwalifikacją pełną, czy kwalifikacją cząstkową.</i></p>
Kwalifikacja cząstkowa
<p><b>Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji</b>  <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 4). Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji.</i></p>
5
<p><b>Krótką charakterystyka kwalifikacji oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji (4000 znaków)</b>  <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></p> <p><i>Krótką charakterystyka może odpowiadać na pytanie: „Jakie działania lub zadania jest w stanie podejmować osoba posiadająca daną kwalifikację?”.</i></p>
<p>Osoba posiadająca kwalifikację przygotowuje ofertę i plan przyjęcia okolicznościowego oraz jego organizację.</p> <p>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.</p> <p>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..</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Może działać jako samodzielny podmiot prowadzący działalność w zakresie planowania i</p>

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 nauczanym 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 specjalizacjach 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 pisania: 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, podrama 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”, „zasadnia”, „montuje”).

<b>Zestaw efektów uczenia się:</b>	01. Planowanie przyjęcia okolicznościowego
<b>Umiejętności</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
1. Diagnozuj e potrzeby odbiorcy usługi dotyczące j przyjęcia okolicznościowego	<ul style="list-style-type: none"><li>- uzyskuje informacje dotyczące oczekiwań odbiorcy w zakresie usługi;</li><li>- określa charakter przyjęcia okolicznościowego;</li><li>- określa termin i czas trwania przyjęcia okolicznościowego;</li><li>- określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu.</li></ul>
2. Określa warunki realizacji usługi dotyczące j przyjęcia okolicznościowego	<ul style="list-style-type: none"><li>- określa warunki potrzebne do realizacji przyjęcia okolicznościowego (np. wielkość sali, sposób ustawienia);</li><li>- określa niezbędne wyposażenie miejsca organizacji (np. liczbę, układ i kształt stołów i krzeseł, nagłośnienie, oświetlenie, dekoracje sali);</li><li>- określa usługi dodatkowe (np. pokazy, atrakcje dodatkowe, noclegi, parkingi);</li><li>- określa menu z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet (np. wegańskiej, wegetariańskiej czy bezglutenowej) i formę jego podania (bufet czy dania serwowane).</li></ul>
3. Planuje przyjęcie okolicznościowe w aspekcie opracowywanej oferty	<ul style="list-style-type: none"><li>- weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet);</li><li>- wybiera optymalne rozwiązania adekwatne do cen i zakresu świadczenia usług i uzasadnia swój wybór;</li><li>- określa miejsce do realizacji imprezy;</li><li>- tworzy ofertę zgodną z oczekiwaniami i potrzebami klienta zawierającą zakres proponowanej usługi (w tym: cenę, termin, miejsce, liczbę osób, wyżywienie, dodatkowe koszty);</li></ul>

4. Tworzy agendę przyjęcia okolicznościowego	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter przyjęcia, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie i dekoracji;</li> <li>- określa scenariusz przyjęcia okolicznościowego;</li> <li>- określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań.</li> </ul>
<b>Zestaw efektów uczenia się:</b>	02. Realizacja przyjęcia okolicznościowego
<b>Umiejętności</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
1. Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji przyjęcia okolicznościowego	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia sposoby realizacji i rozliczenia przyjęcia okolicznościowego zgodnie z agenda;</li> <li>- omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań;</li> <li>- omawia sposoby reakcji na nietypowe sytuacje, wymuszające konieczność wprowadzenia zmian w agendzie;</li> <li>- wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy;</li> <li>- odnosząc się do agendy przygotowuje raport z realizacji przyjęcia okolicznościowego, uwzględniający napotkane problemy/błędy w trakcie jego realizacji.</li> </ul>
2. Przeprowadza ewaluację	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia problemy/błędy napotkane w trakcie realizacji przyjęcia okolicznościowego;</li> <li>- omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami;</li> <li>- wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych przyjęć okolicznościowych.</li> </ul>
3. Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia sposoby komunikacji się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi;</li> <li>- posługuje się językiem branżowym (np. przyjęcie zasiadane, przyjęcie stojące, przyjęcie mieszane, bufet tematyczny, bankiet typu amerykańskiego, cocktail party, open bar).</li> </ul>
<b>Zestaw efektów uczenia się:</b>	03. Prawne aspekty organizacji przyjęć okolicznościowych
<b>Umiejętności</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>

<p>1. Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do obszaru przyjęć okolicznościowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację przyjęć okolicznościowych, w tym zapisy regulujące przetwarzanie danych osobowych;</li> <li>- omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadatek.</li> </ul>
<p>2. Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży z obszaru organizacji i przyjęć okolicznościowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia różnice pomiędzy przyjęciem zasiadającym, stojącym, formą mieszaną (bankiet amerykański) oraz przyjęciem z protokołem dyplomatycznym;</li> <li>- 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);</li> <li>- omawia pojęcia branżowe np. event, bankiet (przyjęcie) zasiadany, bankiet (przyjęcie) stojący, bankiet (przyjęcie) mieszany, bufet, dania serwowane, stoły tematyczne;</li> <li>- omawia typy wyżywienia (z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet (np. wegańskiej, wegetariańskiej czy bezglutenowej) i formę jego podania (bufet czy dania serwowane);</li> <li>- omawia zagadnienia związane z obsługą posprzedażową (np. rozliczenie usługi, referencje/opinie, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym sposób dokonywania zwrotów użytych przedmiotów).</li> </ul>
<p><b>Zestaw efektów uczenia się:</b></p>	<p>04. Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem</p>
<p>Umiejętności</p>	<p>Kryteria weryfikacji</p>
<p>1. Nawiązuje kontakt z klientem, zachowując zasady kultury osobistej</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem;</li> <li>- przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu;</li> <li>- stosuje formy grzecznościowe.</li> </ul>
<p>2. Stosuje język</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wyjaśnia terminy, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta;</li> <li>- podaje przykłady zamiany żargonu branżowego na komunikat</li> </ul>

zrozumiał y dla klienta	<p>zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy niebędącego fachowcem w branży;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia przykładowe reakcje klienta mogące świadczyć o braku zrozumienia przedstawianej propozycji.</li> </ul>
3. Rozpoznaje i dookreśla potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta;</li> <li>- podaje przykład podsumowania i sklaryfikowania informacji uzyskanych od klienta.;</li> <li>- podaje przykład informacji uzyskanych w badaniu potrzeb, które są kluczowe dla opracowania propozycji/oferty dostosowanej do potrzeb klienta;</li> <li>- przedstawia propozycję/ofertę klientowi z wykorzystaniem języka korzyści;</li> <li>- podaje przykład komunikowania klientowi słabych stron oferty;</li> <li>- rozpoznaje sygnały werbalne i niewerbalne świadczące o pojawiających się wątpliwościach u klienta, dotyczących przedstawianej propozycji/oferty;</li> <li>- charakteryzuje techniki radzenia sobie z obiekcjami klienta i podaje przykłady każdej z omawianych technik;</li> <li>- omawia sytuacje, w których rezygnuje z oferowania usługi klientowi.</li> </ul>
4. Uzgadnia z klientem zasady organizacji współpracy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji;</li> <li>- wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści;</li> <li>- omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO);</li> <li>- uzgadnia kolejne kroki współpracy i ustala harmonogram wykonania usługi/dostarczenia towaru;</li> <li>- uzgadnia z klientem preferowane w przyszłości czas i formy komunikacji lub informuje o standardowo przyjętych w organizacji kanałach komunikacji z klientem;</li> <li>- podaje przykład uzgodnienia z klientem sposobu działania w razie niespełniania uzgodnionych standardów usługi/produktu.</li> </ul>
<b>Zestaw efektów uczenia się:</b>	5. Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Monitoruje poziom	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem, w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi/zakupionego</li> </ul>

<p>zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy</p>	<p>produktu;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uzyskuje informacje dotyczące poziomu satysfakcji klienta i powody jego zadowolenia lub braku satysfakcji wykorzystując do tego celu różne metody np. ankiety;</li> <li>- podaje przykłady pytań zmierzających do uszczegółowienia powodów zadowolenia klienta;</li> <li>- na przykładzie najczęściej zadawanych pytań przez klientów lub pojawiających się wątpliwości, podaje przykładowe swoje reakcje.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p>2. Rozwiązujące problemy pojawiające się w relacji z klientem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje różne sytuacje problemowe z klientami i sposoby komunikacji z nimi sprzyjające ograniczeniu potencjalnie trudnych sytuacji;</li> <li>- omawia, czym jest asertywność i w jaki sposób sprzyja ona merytorycznej komunikacji z poszanowaniem wszystkich stron interakcji;</li> <li>- podaje przykłady zastosowania asertywnych technik radzenia sobie w trudnej sytuacji podczas obsługi klienta;</li> <li>- podaje przykład sytuacji, w której przyznał się do błędu i przeprosił klienta;</li> <li>- omawia przykładowe procedury reagowania w sytuacji problemowej, która przekracza kompetencje obsługującego i przykłady ich zastosowania.</li> </ul>
<p><b>Wnioskodawca</b>  <i>Pole obowiązkowe (art. 83 ust. 1 pkt 7). Z listy rozwijanej w formularzu w ZRK należy wybrać podmiot wnioskodawcy.</i></p>	
<p>-</p>	
<p><b>Minister właściwy</b>  <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></p>	
<p>Minister Rozwoju</p>	
<p><b>Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności (2000 znaków)</b>  <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. b). W przypadku kwalifikacji nadawanej na czas określony</i></p>	

wskaż, po jakim czasie konieczne jest odnowienie ważności kwalifikacji oraz określ warunki, jakie muszą być spełnione, aby ważność dokumentu została przedłużona.

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**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. b). Np. dyplom, świadectwo, certyfikat, zaświadczenie.*

certyfikat

**Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji (2500 znaków)**

*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".*

brak

**Kod dziedziny kształcenia**

*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.).*

**811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienia**

**Kod PKD**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 7). Kod Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD).*

**56.10.A Restauracje i inne stałe placówki gastronomiczne**