



online 31.03.2020 r.

online 07.04.2020 r.

online 10.04.2020 r.

online 21.04.2020 r.

Opisywanie kwalifikacji rynkowej – formularz

Opis kwalifikacji rynkowej (nazwa kwalifikacji)

26. Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych

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> <ul style="list-style-type: none">– 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 usług konferencyjnych

<p>Skrót nazwy (150 znaków)</p> <p><i>Pole nieobowiązkowe.</i></p>
-
<p>Rodzaj kwalifikacji</p> <p><i>Wskazanie, czy kwalifikacja jest: kwalifikacją pełną, czy kwalifikacją częściową.</i></p>
Kwalifikacja częściowa
<p>Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji</p> <p><i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 4). Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji.</i></p>
5
<p>Krótką charakterystyka kwalifikacji oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji (4000 znaków)</p> <p><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 samodzielnie przygotowuje oferty, plan oraz koordynuje organizację usług konferencyjnych.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji to 1 000 zł.</p>

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 godzin

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 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.)

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 hotelarstwa - 422402

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.

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 informację 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 (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 jest powiązana 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 Kwalifikacja jest zbliżona do kwalifikacji cząstkowej "Zarządzanie pracą restauracji" (kod kwalifikacji w ZRK - 5C811900061).

W zakresie związanym z prawidłowym procesem planowania i realizacji usługi przedmiotowo kwalifikacja jest związana z kwalifikacją cząstkową "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 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 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.)

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

Branża: BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)

Umiejętność: 4. Organizacja spotkań biznesowych i konferencji

Zawody: technik hotelarstwa, technik organizacji turystyki, technik turystyki na obszarach wiejskich

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:

- 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 (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 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 piśmiennicze (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) (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 hotelarstwo

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 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.

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 usługi konferencyjnej (liczba godz.16; 5 poziom PRK)
2. Realizacja usługi konferencyjnej (liczba godz. 16; 5 poziom PRK)
3. Wiedza o branży usług konferencyjnych (liczba godz. 8; 4 poziom 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”, „uzasadnia”, „montuje”).

Zestaw efektów uczenia się:	01. Planowanie usługi konferencyjnej
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Diagnozuj e potrzeby odbiorcy usługi konferencyjnej	<ul style="list-style-type: none"> - uzyskuje informacje dotyczące oczekiwań odbiorcy w zakresie usługi konferencyjnej; - określa termin i czas trwania usługi; - określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu.
2. Określa warunki realizacji usługi konferencyjnej	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
3. Planuje usługę konferencyjną w aspekcie opracowywanej oferty	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
4. Tworzy agendę usługi konferencyjnej	<ul style="list-style-type: none"> - uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter usługi, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie; - określa scenariusz usługi konferencyjnej; - określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań.
Zestaw efektów uczenia się:	02. Realizacja usługi konferencyjnej
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji usługi	<ul style="list-style-type: none"> - omawia sposób realizacji i rozliczenia usługi konferencyjnej zgodnie z agenda; - omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań;

konferencyjnej	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
2. Przeprowadza ewaluację	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
3. Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi	<ul style="list-style-type: none"> - prezentuje sposoby komunikowania się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi; - posługuje się językiem branżowym.
Zestaw efektów uczenia się:	03. Wiedza o branży usług konferencyjnych
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
1. Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do branży usług konferencyjnych	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
2. Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży usług konferencyjnych	<ul style="list-style-type: none"> - 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);

	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem; - przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu; - stosuje formy grzecznościowe.
2. Używa języka zrozumiałego dla klienta	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
3. Rozpoznaje i dookreśla potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji/ sposobu załatwienia sprawy;

<p>załatwienia sprawy lub otrzymania przez klienta usługi/produktu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Zestaw efektów uczenia się:</p>	<p>5. Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym</p>
<p>Umiejętności</p>	<p>Kryteria weryfikacji</p>
<p>1. Monitoruje poziom zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>2. Rozwiązujące problemy pojawiające się w relacji z klientem</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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 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	
<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 żywienia	
Kod PKD	
<i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 7). Kod Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD).</i>	
82.30.Z - Działalność związana z organizacją targów, wystaw i kongresów	