

### Tabela zgodności

<b>Nazwa kwalifikacji</b>	<b>Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych</b>	
<b>Członkowie Zespołu</b> <i>(imię i nazwisko)</i>	1. Piotr Tabor 2. Paweł Iskrzycki 3. Anna Kustrzepa 4. dr Krzysztof Szpara	
<b>Rekomendowany poziom PRK dla kwalifikacji</b>	5 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji	
<b>Poziom PRK najlepiej odpowiadający zestawom efektów uczenia się*</b>	Zestaw 1. - 5 Zestaw 2. - 5 Zestaw 3. - 5 Zestaw 4. - 6 Zestaw 5. - 6	
<b>Zestaw 1</b>		
Planowanie usługi konferencyjnej		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	<b>Diagnostuje potrzeby odbiorcy usługi konferencyjnej</b>	<b>uzyskuje informacje dotyczące oczekiwań odbiorcy w zakresie usługi konferencyjnej</b> określa termin i czas trwania usługi określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P5Z_UO(6)		
2.	<b>Określa warunki realizacji usługi konferencyjnej</b>	<b>określa warunki potrzebne do realizacji usługi konferencyjnej (np. wielkość sali, sposób ustawienia)</b> 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)
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P5Z_UN(1)		

3.	Planuje usługę konferencyjną w aspekcie opracowywanej oferty	<p>weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet)</p> <p><b>wybiera rozwiązania i materiały zgodnie z założeniami i budżetem wydarzenia i uzasadnia swój wybór</b></p> <p>określa miejsce do realizacji usługi</p> <p>tworzy ofertę zgodną z oczekiwaniami i potrzebami klienta zawierającą zakres proponowanej usługi (w tym: cenę, termin, miejsce, liczbę osób, wyżywienie, dodatkowe koszty)</p> <p><b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b></p> <p>P6Z_UO(1)</p>
4.	Tworzy agendę usługi konferencyjnej	<p><b>uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter usługi, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie</b></p> <p><b>określa scenariusz usługi konferencyjnej</b></p> <p>określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań</p> <p><b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b></p> <p>P5Z_UO(1)</p>
<b>Zestaw 2.</b>		
Realizacja usługi konferencyjnej		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji usługi konferencyjnej	<p><b>omawia sposób realizacji i rozliczenia usługi konferencyjnej zgodnie z agenda</b></p> <p>omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań</p> <p>omawia sposoby postępowania w przypadku wystąpienia nietypowych sytuacji, wymuszających konieczność wprowadzenia zmian w agendzie</p> <p>wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy</p> <p><b>odnosząc się do agendy przygotowuje raport z realizacji usługi konferencyjnej, uwzględniający napotkane problemy/błędy w trakcie realizacji usługi konferencyjnej</b></p> <p><b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b></p> <p>P5Z_WZ(1) ,P5Z_UI(1)</p>
2.	Przeprowadza ewaluację	<p>omawia problemy/błędy, napotkane w trakcie realizacji usługi konferencji</p> <p>omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami</p> <p><b>wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych usług</b></p> <p><b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b></p> <p>P6Z_UO(2)</p>

3.	Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi	prezentuje sposoby komunikowania się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi <b>posługuje się językiem branżowym</b>
	<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>	
	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
		<b>omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadatek</b>
		<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>
P5Z_WZ(1)		
2.	Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży usług konferencyjnych	<b>omawia pojęcia związane z organizacją usługi: agenda, scenariusz usługi konferencyjnej, ustawienia stołów i krzeseł (np. teatralne, szkolne, kinowe), usługi dodatkowe (np. zakwaterowanie, wyżywienie)</b>
		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)
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
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	<b>wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem</b>
		przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu
		stosuje formy grzecznościowe
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P6Z_KW(1)		
2.	Używa języka zrozumiałego dla klienta	<b>wyjaśnia terminy, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta</b>

		<p>podaje przykłady zamiany żargonu branżowego na komunikat zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy niebędącego fachowcem w branży</p> <p>omawia przykładowe reakcje klienta mogące świadczyć o braku zrozumienia przedstawianej propozycji</p>
	<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>	
	P5Z_KO(3), P5Z_KP(1)	
3.	<p><b>Rozpoznaje i dookreśla potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb</b></p>	<p><b>podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta</b></p> <p>podaje przykład podsumowania i sklasyfikowania informacji uzyskanych od klienta</p> <p>podaje przykład informacji uzyskanych w badaniu potrzeb, które są kluczowe dla opracowania propozycji/oferty dostosowanej do potrzeb klienta</p> <p>przedstawia propozycję/ofertę klientowi z wykorzystaniem języka korzyści</p> <p>podaje przykład komunikowania klientowi słabych stron oferty</p> <p>rozpoznaje sygnały werbalne i niewerbalne świadczące o pojawiających się wątpliwościach u klienta, dotyczących przedstawionej propozycji/oferty</p> <p>charakteryzuje techniki radzenia sobie z obiekcjami klienta i podaje przykłady każdej z omawianych technik</p> <p>omawia sytuacje, w których rezygnuje z oferowania usługi klientowi</p>
	<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>	
	P6Z_UI(2)	
4.	<p>Uzgadnia z klientem zasady załatwienia sprawy lub otrzymania przez klienta usługi/produktu</p>	<p><b>przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji/ sposobu załatwienia sprawy</b></p> <p>wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści</p> <p>omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO)</p> <p>uzgadnia kolejne etapy współpracy i ustala harmonogram wykonania usługi/dostarczenia towaru/załatwienia sprawy</p> <p>uzgadnia z klientem preferowane w przyszłości czas i formy komunikacji lub informuje o standardowo przyjętych w organizacji kanałach komunikacji z klientem</p> <p>podaje przykład uzgodnienia z klientem sposobu działania w razie niespełniania uzgodnionych standardów usługi/produktu/załatwianej sprawy</p>
	<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>	
	P6Z_UO(6)	
<b>Zestaw 5</b>		
Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym		

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	<p><b>Monitoruje poziom zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy</b></p>	<p>podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem, w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy</p>
<p><b>uzyskuje informacje dotyczące poziomu satysfakcji klienta i powody jego zadowolenia lub braku satysfakcji wykorzystując do tego celu różne metody np. ankiety</b></p>		
<p>podaje przykłady pytań zmierzających do uszczegółowienia powodów zadowolenia klienta</p>		
<p>na przykładzie najczęściej zadawanych pytań przez klientów lub pojawiających się wątpliwości, podaje przykładowe swoje reakcje</p>		
<p>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>		
<p><b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b></p>		
<p>P6Z_UO(6)</p>		
2.	<p>Rozwiązuje problemy pojawiające się w relacji z klientem</p>	<p><b>charakteryzuje różne sytuacje problemowe z klientami i sposoby komunikacji z nimi sprzyjające ograniczeniu potencjalnie trudnych sytuacji</b></p>
<p>omawia, czym jest asertywność i w jaki sposób sprzyja ona merytorycznej komunikacji z poszanowaniem wszystkich stron interakcji</p>		
<p>podaje przykłady zastosowania asertywnych technik radzenia sobie w trudnej sytuacji podczas obsługi klienta</p>		
<p>podaje przykład sytuacji, w której przyznał się do błędu i przeprosił klienta</p>		
<p>omawia przykładowe procedury reagowania w sytuacji problemowej, która przekracza kompetencje obsługującego i przykłady ich zastosowania</p>		
<p><b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b></p>		
<p>P6Z_KO(3)</p>		

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