

Tabela zgodności

Nazwa kwalifikacji	Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych	
Członkowie Zespołu <i>(imię i nazwisko)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet)</p> <p>wybiera optymalne rozwiązania adekwatne do cen i zakresu świadczenia usług i uzasadnia swój wybór</p> <p>określa miejsce do realizacji imprezy</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>
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UO(1)		
4.	Tworzy agendę przyjęcia okolicznościowego	<p>uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter przyjęcia, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie i dekoracji</p> <p>określa scenariusz przyjęcia okolicznościowego</p> <p>określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań</p>
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	<p>omawia sposoby realizacji i rozliczenia przyjęcia okolicznościowego zgodnie z agenda</p> <p>omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań</p> <p>omawia sposoby reakcji na nietypowe sytuacje, wymuszające konieczność wprowadzenia zmian w agendzie</p> <p>wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy</p> <p>odnosząc się do agendy przygotowuje raport z realizacji przyjęcia okolicznościowego, uwzględniający napotkane problemy/błędy w trakcie jego realizacji</p>
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_WZ(1), P5Z_UI(1)		
2.	Przeprowadza ewaluację	<p>omawia problemy/błędy napotkane w trakcie realizacji przyjęcia okolicznościowego</p> <p>omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami</p> <p>wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych przyjęć okolicznościowych</p>

Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UO(2)		
3.	Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi	<p>omawia sposoby komunikacji się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi</p> <p>posługuje się językiem branżowym (np. przyjęcie zasiadane, przyjęcie stojące, przyjęcie mieszane, bufet tematyczny, bankiet typu amerykańskiego, cocktail party, open bar)</p>
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	<p>omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację przyjęć okolicznościowych, w tym zapisy regulujące przetwarzanie danych osobowych</p> <p>omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadatek</p>
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_WZ(1)		
2.	Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży z obszaru organizacji przyjęć okolicznościowych	<p>omawia różnice pomiędzy przyjęciem zasiadaniem, stojącym, formą mieszaną (bankiet amerykański) oraz przyjęciem z protokołem dyplomatycznym</p> <p>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)</p> <p>omawia pojęcia branżowe np. event, bankiet (przyjęcie) zasiadany, bankiet (przyjęcie) stojący, bankiet (przyjęcie) mieszany, bufet, dania serwowane, stoły tematyczne</p> <p>omawia typy wyżywienia (z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet (np. wegańskiej, wegetariańskiej czy bezglutenowej) i formę jego podania (bufet czy dania serwowane)</p> <p>omawia zagadnienia związane z obsługą posprzedażową (np. rozliczenie usługi, referencje/opinie, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym sposób dokonywania zwrotów użytych przedmiotów</p>
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	<p>wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem</p> <p>przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu</p> <p>stosuje formy grzecznościowe</p> <p>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</p> <p>P6Z_KW(1)</p>
2.	Stosuje język zrozumiały dla klienta	<p>wyjaśnia terminy, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta</p> <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> <p>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</p> <p>P5Z_KO(3), P5Z_KP(1)</p>
3.	Rozpoznaje i dookreśla potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb	<p>podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta</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 przedstawianej 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> <p>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</p> <p>P6Z_UI(2)</p>
4.	Uzgadnia z klientem zasady organizacji współpracy	<p>przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji</p> <p>wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści</p> <p>omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO)</p> <p>uzgadnia kolejne kroki współpracy i ustala</p>

		<p>harmonogram wykonania usługi/dostarczenia towaru</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</p>
	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	<p>podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem, w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy</p> <p>uzyskuje informacje dotyczące poziomu satysfakcji klienta i powody jego zadowolenia lub braku satysfakcji wykorzystując do tego celu różne metody np. ankiety</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>
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:	
	P6Z_UO(6)	
2.	Rozwiązuje problemy pojawiające się w relacji z klientem	<p>charakteryzuje różne sytuacje problemowe z klientami i sposoby komunikacji z nimi sprzyjające ograniczeniu potencjalnie trudnych sytuacji</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</p>



	obstugującego 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.