



### Definicja

Kompetencja związana z kreatywnością przejawia się w zdolności do tworzenia oryginalnych rozwiązań – zamiast zadowalania się pierwszym pojawiającym się pomysłem – oraz patrzenia na rzeczywistość z odmiennej perspektywy, myślenia poza schematami, szukania niestandardowych rozwiązań istniejących problemów i odkrywania jego pobocznych aspektów, z wykorzystaniem do tego celu niezbędnych zasobów.

### Metody walidacji

- **Debata ustrukturyzowana oraz swobodna** – (w tym np. debata oksfordzka) – pozwala na sprawdzenie kryteriów weryfikacji dla wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – pozwala na weryfikację wybranych kryteriów weryfikacji w ramach efektów związanych z charakteryzacją problemów i zjawisk z różnych perspektyw oraz identyfikacji potrzeb klienta,
- **Prezentacja** – metoda weryfikująca promowanie wiedzy w ramach firmy i branży,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda umożliwiająca sprawdzenie efektów uczenia się w zakresie aktualizacji swojej wiedzy.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Charakteryzuje problemy i zjawiska z różnych perspektyw

(poziom PRK 4)

- Analizuje dane ilościowe (sprzedażowe, rynkowe) oraz jakościowe (trendy konsumenckie i produktowe)
- Wyszukuje informacje o każdym z etapów tworzenia i produkcji nowych materiałów, gotowych wyrobów oraz technologii i procesów

Aktualizuje swoją wiedzę

(poziom PRK 5)

- Bierze udział w szkoleniach i konferencjach z zakresu technik kreatywnego myślenia
- Śledzi trendy branżowe
- Charakteryzuje metody i narzędzia nakierowane na tworzenie nowych rozwiązań, takie jak design thinking

Identyfikuje potrzeby klienta

(poziom PRK 6)

- Analizuje zachowania konsumenckie
- Charakteryzuje grupę bądź grupy docelowe oferowanych produktów i usług

Tworzy nowe rozwiązania i produkty

(poziom PRK 7)

- Tworzy nowe materiały do produkcji gotowych wyrobów
- Opracowuje szablony i prototypy do produkcji
- Wdraża do produkcji nowe modele gotowych wyrobów
- Wykorzystuje nowe technologie w zakresie procesu projektowania, produkcji i sprzedaży
- Proponuje nowe sposoby sprzedaży, promocji, a także komunikacji poszczególnych wyrobów i usług

Promuje wiedzę w ramach firmy i branży

(poziom PRK 6)

- Przygotowuje prezentacje z wykorzystaniem narzędzi technologicznych
- Píše artykuły do prasy branżowej
- Zamieszcza informacje na profilach w mediach społecznościowych



### Definicja

Budowanie relacji z klientem to umiejętność, która polega na obsłudze klienta w procesie zakupu określonych dóbr lub usług, a także na utrzymywaniu kontaktu po jego finalizacji, w celu podtrzymania nawiązanej relacji. Budowanie relacji wiąże się ze zdolnością budowania lojalności u klientów, a także tworzenia społeczności skupionej wokół danego produktu lub firmy.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda pozwalająca na obserwację działań kandydata, która umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda może zostać wykorzystana do weryfikacji efektu uczenia się, związanego z doбором sposobu i typu komunikacji do osobowości klienta.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Identyfikuje potrzeby klienta

(poziom PRK 4)

- Omawia narzędzia i techniki identyfikacji potrzeb klienta
- Analizuje potrzeby klienta
- Dopasowuje projekt, produkt, półprodukt lub usługę do konkretnych potrzeb i oczekiwań klienta

Nawiązuje relacje z klientem

(poziom PRK 4)

- Przygotowuje spotkanie z klientem i inicjuje kontakt z nim
- Monitoruje realizację zamówienia
- Wspiera klienta w użytkowaniu produktu
- Wskazuje sposoby realizacji obsługi posprzedażowej

Prowadzi relację w partnerski sposób

(poziom PRK 5)

- Przestrzega zapisów zawartych w umowie lub ofercie produktowej
- Konsultuje z klientem zmiany w zakresie zastosowanego materiału, projektu i metody produkcji
- Omawia potencjalne problemy i trudności

Dobiera sposób i typ komunikacji do osobowości klienta

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje rodzaje i metody komunikacji w branży modowej
- Omawia sposoby komunikacji z klientem, również w obszarze rozwiązań digitalowych
- Tworzy klasyfikację typów klientów
- Dobiera informacje i narzędzia komunikacji do typu klienta

Identyfikuje rolę, jaką odgrywa klient w kształtowaniu wizerunku organizacji

(poziom PRK 5)

- Omawia techniki i narzędzia budowania wizerunku organizacji w branży modowej
- Charakteryzuje wartości i zasady istotne dla organizacji w branży mody
- Charakteryzuje zasady budowania społeczności klientów, skupionych wokół organizacji i prowadzonych przez nią działań sprzedażowych oraz wizerunkowych



### Definicja

Kompetencja związana z organizacją pracy własnej przejawia się w efektywnym wykorzystaniu czasu pracy, zgodnie z własnymi możliwościami oraz istniejącymi wymaganiami zewnętrznymi. Wiąże się z planowaniem pracy zgodnie z wytyczonymi celami i realizowaniem zaplanowanych działań w oparciu o istniejący harmonogram, uwzględniający ich właściwą kolejność.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda pozwala na weryfikację efektów uczenia się w zakresie ustalania priorytetów, umiejętności hierarchizacji działań oraz planowania pracy własnej.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Przygotowuje własne stanowisko pracy

(poziom PRK 3)

- Organizuje swoje stanowisko pracy, stosując się do instrukcji związanych z przepisami BHP, przeciwpożarowymi, a także dotyczącymi ergonomii i ochrony środowiska
- Rozpoznaje rodzaje maszyn i urządzeń wykorzystywanych w pracy
- Charakteryzuje rodzaje materiałów przygotowanych do tworzenia produktów w branży modowej

Charakteryzuje plan działania

(poziom PRK 3)

- Omawia procesy i zadania funkcjonujące w branży modowej
- Opisuje zadania do wykonania w obszarze projektowania, wytwarzania, sprzedaży oraz promocji gotowych wyrobów

Ustala priorytety w działaniu

(poziom PRK 4)

- Hierarchizuje zadania do wykonania i nadaje im odpowiednią wagę, od bardzo ważnych po mało ważne i od pilnych do mało pilnych
- Szacuje ilość czasu potrzebną do wykonania zadania

Realizuje plan działania

(poziom PRK 4)

- Tworzy harmonogram działań
- Wymienia poszczególne etapy planu działań w zakresie tworzenia szablonów, prototypów, produktów, a także ich produkcji, sprzedaży i promocji
- Dobiera metody organizacji pracy do realizowanego zadania
- Diagnostuje potencjalne ryzyka zagrażające wykonaniu zadania na etapie projektu, procesu koncepcyjnego oraz organizacji produkcji

Dotrzymuje terminów ustalonych w harmonogramie pracy

(poziom PRK 4)

- Realizuje poszczególne etapy projektu w czasie założonych w harmonogramie prac
- Przewiduje potencjalne opóźnienia w realizacji zadania
- Tworzy plan awaryjny



### Definicja

Zespół może być definiowany jako pewna liczba osób, które łączy wspólny cel oraz zadania, których wykonanie jest niezbędne do osiągnięcia tego celu. Kompetencja oznacza umiejętność współdziałania i współpracy w zespole, na którą składają się działania oraz zachowania, pozwalające na osiągnięcie wspólnego celu. Kompetencja pracy w zespole obejmuje m.in. określenie wspólnych celów, dzielenie się zadaniami i odpowiedzialnością za ich realizację, wzajemne motywowanie się przez członków zespołu, a także uczenie się od siebie. Praca w zespole wymaga odpowiedniej komunikacji, dostosowania swoich zachowań do roli określonej w ramach zespołu oraz wchodzenia w relacje z innymi ludźmi. Charakteryzuje się złożonością zadań, które nie mogłyby zostać wykonane przez jedną osobę samodzielnie.

### Metody walidacji

- **Analiza dowodów i deklaracji** – zwłaszcza certyfikatów, dyplomów i zaświadczeń o ukończeniu odpowiednich kursów i szkoleń – jako potwierdzenie wybranych lub wszystkich efektów uczenia się,
- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację efektów dotyczących komunikacji zespołowej, organizacji pracy w ramach zespołu oraz motywowania innych osób do działania na rzecz wyznaczonych celów.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Pogłębia wiedzę  
o pracy w zespole

(poziom PRK 4)

- Uczestniczy w konferencjach i szkoleniach z zakresu metod pracy zespołowej w branży modowej
- Śledzi trendy, techniki i narzędzia w zakresie organizacji pracy zespołowej
- Czyta publikacje branżowe dotyczące rozwoju umiejętności pracy grupowej

Charakteryzuje  
zasady współpracy  
w ramach zespołu

(poziom PRK 4)

- Wymienia zasady pracy zespołowej w branży modowej
- Monitoruje procesy zachodzące w grupie
- Omawia dynamikę pracy grupowej i wykorzystuje ją do realizacji określonych zadań

Komunikuje się z innymi  
członkami zespołu

(poziom PRK 5)

- Omawia zasady i narzędzia komunikacji zespołowej i stosuje je w praktyce
- Tworzy komunikaty i prezentacje przy użyciu narzędzi technologicznych
- Tworzy kanały przepływu informacji

Kieruje pracą zespołu

(poziom PRK 5)

- Tworzy plan i harmonogram działań
- Wytacza cele i sposoby ich realizacji
- Rozdziela role i zadania, odpowiednio do posiadanych przez członków zespołu kompetencji
- Rozwiązuje pojawiające się konflikty wewnątrzzespołowe

Motywuje inne osoby  
do działania na rzecz  
wyznaczonych celów

(poziom PRK 5)

- Tworzy atmosferę w zespole, nakierowaną na pracę zespołową
- Angażuje się we wspólne działanie na rzecz określonego celu w sposób motywujący innych
- Zachęca inne osoby do wzmożonego wysiłku dla osiągnięcia określonego celu zespołowego





### Definicja

Kompetencja samodzielności w działaniu polega na organizacji i braniu odpowiedzialności za podjęte działania, wynikające z wysokiego poziomu motywacji do pracy. Wiąże się z posiadaniem poczucia wpływu na wypracowane rezultaty oraz pozytywnym zaangażowaniem. O samodzielności decydują: wiedza, kompetencje oraz doświadczenie niezbędne do realizacji określonego zadania, a także poczucie zaufania ze strony osób, które powierzyły realizację zadań.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – metoda umożliwia weryfikację efektów dotyczących planowania pracy w sposób przemyślany i niezależny oraz kontrolowania wykonywanych przez siebie działań, także, ewentualnie, pozostałych efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Debata ustrukturyzowana** – metoda pozwala na weryfikację efektu tworzenia autorskich projektów,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda pozwala na sprawdzenie efektu pogłębiania wiedzy o metodach i technikach samodzielnego działania.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Zachowuje wewnętrzną dyscyplinę

(poziom PRK 4)

- Omawia metody i techniki służące zachowaniu dyscypliny i podnoszące efektywność pracy w branży modowej
- Określa wady i zalety poszczególnych metod i technik
- Dobiera metody i techniki motywacyjne w zależności od realizowanego zadania i celu

Planuje swoją pracę w sposób niezależny i przemyślany

(poziom PRK 4)

- Określa szczegółowy plan pracy
- Tworzy harmonogram realizowanych działań, szeregując je według ważności wykonania
- Ustala priorytety realizowanych działań, nadając im odpowiednią wagę
- Rozdziela czynności na ważne i pilne

Kontroluje wykonywane przez siebie działania

(poziom PRK 5)

- Określa działania i zasoby niezbędne do realizacji celu
- Realizuje terminowo i systematycznie zamierzone cele
- Diagnostuje realne i potencjalne ryzyka, zagrażające wykonaniu zadania

Tworzy autorskie projekty

(poziom PRK 7)

- Wdraża do realizacji posiadane pomysły z obszaru produktu, procesu produkcji, promocji i sprzedaży
- Opracowuje nowe materiały w odpowiedzi na pojawiające się trendy w branży modowej, związane na przykład z ochroną środowiska naturalnego
- Przedstawia do realizacji nowe projekty i prototypy produktów oraz usług

Pogłębia wiedzę o metodach i technikach samodzielnego działania

(poziom PRK 4)

- Czyta publikacje dotyczące efektywności samodzielnego działania
- Bierze udział w szkoleniach i treningach z zakresu samodzielnego działania w obszarze projektowania, produkcji i promocji gotowych wyrobów



### Definicja

Kompetencja w zakresie zarządzania czasem to umiejętność planowania i systematycznego wykonywania działań w ściśle określonym przedziale czasowym. Jest związana ze zdolnością do szeregowania działań, wyznaczania zadań priorytetowych i drugoplanowych oraz planowania właściwej ilości czasu poświęcanego na realizację każdego z nich, odpowiednie nim dysponowanie, a także dbałości o swój poziom energii do działania.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – umożliwia bezpośrednią ocenę posiadania przez kandydata wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – w szczególności zaświadczenia o ukończonych kursach zarządzania czasem, a także deklaracji w postaci listów polecających i referencji – dla wszystkich lub wybranych efektów uczenia się,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda umożliwia weryfikację efektów uczenia się, dotyczących wyznaczania celów do realizacji oraz szeregowania działań pod kątem ich ważności.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Wyznacza cele do realizacji  
(poziom PRK 4)

- Określa cele do realizacji w perspektywie krótko- i długoterminowej w zakresie organizacji, projektowania i wytwarzania produktów
- Planuje pracę indywidualną w kontekście powierzonych działań
- Uczestniczy w planowaniu pracy zespołu
- Ustala priorytety przed przystąpieniem do wykonywania zadań, nadając im odpowiednią wagę

Rozdziela efektywnie  
czas pomiędzy  
realizowane zadania  
(poziom PRK 4)

- Określa czas niezbędny do wykonania określonego zadania lub grupy zadań
- Rozdziela czas na pracę indywidualną oraz zespołową
- Charakteryzuje metody i techniki zarządzania czasem w kontekście osobistym oraz zespołowym

Szereguje działania  
pod kątem ich ważności  
(poziom PRK 4)

- Analizuje zakres i czas potrzebny na realizację określonych zadań
- Dzieli zadania w zakresie realizacji czynności projektowych i produkcyjnych: od bardzo ważnych po mało ważne i od pilnych do mało pilnych

Motywuje inne osoby  
do efektywnego  
zarządzania czasem  
(poziom PRK 5)

- Zachęca inne osoby do wzmożonego wysiłku w celu zarządzania i organizacji czasu pracy
- Dzieli się wiedzą na temat technik i metod zarządzania czasem
- Określa pożądane i mierzalne rezultaty w zakresie zarządzania czasem

Tworzy harmonogramy  
i monitoruje postępy  
realizowanych czynności  
(poziom PRK 6)

- Tworzy harmonogram działań
- Monitoruje czas przeznaczony na realizację określonych działań projektowych
- Raportuje postępy prac
- Wdraża nowatorskie techniki zarządzania czasem – indywidualnie oraz w ramach zespołu
- Kontroluje terminowość wykonywania określonych zadań oraz optymalny poziom czasu, przeznaczony na wykonanie każdego z nich
- Dopasowuje metody zarządzania czasem do istniejącej kultury organizacyjnej



### Definicja

Kompetencja empatii to zdolność do odczuwania stanów psychicznych innych osób, przyjęcia ich sposobu myślenia, a także zrozumienia ich perspektywy postrzegania rzeczywistości oraz konkretnych zjawisk. Empatia pozwala na dogłębne zrozumienie przyczyn postaw, zachowań i wyobrażeń innych ludzi, a także ich potrzeb. Posiadanie kompetencji empatii jest niezbędne do prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie oraz zapobiega niepożądanym cechom, takim jak egocentryzm.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację efektu tworzenia rozwiązań w odpowiedzi na zdiagnozowane potrzeby klientów oraz komunikowania się w sposób nakierowany na szanowanie emocji i uczuć innych osób,
- **Deбата swobodna** – metoda umożliwia w szczególności weryfikację efektów uczenia się, dotyczących postrzegania wydarzeń i zjawisk z różnych perspektyw oraz prowadzenia komunikacji w sposób nakierowany na szanowanie emocji i uczuć innych ludzi,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda przydatna jest w weryfikacji efektów związanych z prowadzeniem komunikacji nakierowanej na szanowanie emocji i uczuć innych osób, a także promowania komunikacji opartej na zasadach empatii.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)**

Postrzega wydarzenia i zjawiska z różnych perspektyw

(poziom PRK 5)

**Kryterium weryfikacji**

- Określa szeroką perspektywę analizowanych zjawisk
- Analizuje odmienne perspektywy i punkty widzenia
- Korzysta z wielu komplementarnych źródeł danych

Aktualizuje wiedzę w obszarze potrzeb klientów

(poziom PRK 5)

- Czyta publikacje branżowe poświęcone potrzebom w branży modowej i zmianom dokonującym się w tym obszarze
- Bierze udział w konferencjach i szkoleniach podejmujących tematykę potrzeb klientów
- Śledzi media społecznościowe pod kątem analizy potrzeb klientów

Tworzy projekty w odpowiedzi na zdiagnozowane potrzeby klientów

(poziom PRK 7)

- Rozpoznaje potrzeby klientów w zakresie produktów i usług
- Stosuje narzędzia analizy potrzeb klientów
- Tworzy produkty odpowiadające na potrzeby klientów

Komunikuje się w sposób nakierowany na szanowanie emocji i uczuć innych osób

(poziom PRK 5)

- Stosuje zasady savoir-vivre
- Omawia zasady prowadzenia empatycznej komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej
- Określa wady i zalety tego rodzaju komunikacji
- Komunikuje się w sposób szczerzy i transparentny
- Koncentruje się na potrzebach i uczuciach swojego rozmówcy, wyrażonych w formie werbalnej i niewerbalnej

Promuje komunikację opartą na zasadach empatii

(poziom PRK 5)

- Wymienia metody promocji komunikacji opartej na zasadach empatii w ramach zespołu
- Dzieli się umiejętnościami z pozostałymi członkami zespołu



### Definicja

Kompetencja zorientowania na cel polega na umiejętności wyznaczania sobie celów w perspektywie krótko- i długoterminowej, dążeniu do realizowania wyznaczonych założeń, planowaniu działań i strategii prowadzących do ich realizacji, śledzeniu postępów, konstruktywnym podejściu do problemów oraz możliwości przekraczania założonego poziomu wyników. Zorientowanie na cel wspierają takie cechy osobowości, jak: ambicja, konsekwencja w działaniu oraz zaangażowanie.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – umożliwiającą weryfikację efektów uczenia się, dotyczących wyznaczania celów do realizacji oraz planowania działań i strategii prowadzących do realizacji założonych celów.





## Efekty uczenia się (poziom PRK)

Wyznacza cele do realizacji w perspektywie krótko- i długoterminowej

(poziom PRK 4)

Monitoruje założone cele i śledzi postępy przybliżające do ich realizacji

(poziom PRK 5)

Prezentuje osiągnięte cele i ich rezultaty

(poziom PRK 5)

Promuje dążenie do osiągnięć w ramach organizacji

(poziom PRK 4)

Planuje działania i strategię prowadzące do realizacji założonych celów

(poziom PRK 5)

## Kryterium weryfikacji

- Określa cele do realizacji w perspektywie krótko- i długoterminowej
- Analizuje uwarunkowania rynkowe, społeczno-kulturowe i sektorowe w kontekście celów wyznaczonych do realizacji
- Identyfikuje priorytety w kontekście celów wyznaczonych do realizacji

- Diagnostuje postępy realizacji poszczególnych celów
- Monitoruje postępy prac oraz poszczególne etapy projektu, zorientowane na konkretne cele
- Diagnostuje realne i potencjalne ryzyka, zagrażające wykonaniu zadania

- Przedstawia uzasadnienie swoich decyzji
- Zarządza emocjami w procesie dążenia do celu w aspekcie osobistym oraz zespołowym
- Przyjmuje krytyczne uwagi pod adresem osiągniętych celów i ich rezultatów

- Dzieli się informacjami z pozostałymi członkami zespołu oraz innymi osobami z organizacji
- Charakteryzuje narzędzia promocji informacji w ramach organizacji
- Tworzy kanały przepływu informacji

- Omawia strategię i metody dążenia do określonych celów
- Wymienia kluczowe zasoby, niezbędne do realizacji założonych celów, w postaci kompetencji, środków finansowych, metod, narzędzi itd.
- Ustala plan działań, w tym zakres decyzji, które powinny zostać podjęte
- Określa ryzyko związane z potencjalnymi problemami i wyzwaniem
- Opracowuje alternatywne sposoby działania, możliwe do zastosowania w przypadku wystąpienia trudności





### Definicja

Kompetencja obsługa klienta wiąże się z umiejętnością wchodzenia w interakcje z ludźmi. Nadrzędnym celem interakcji jest zaspokojenie potrzeb ludzi, najczęściej związanych z konsumpcją określonych dóbr i usług. Wiąże się ona z koniecznością posiadania wysoko rozwiniętych zdolności interpersonalnych, komunikacyjnych, a także empatycznych, z odpowiedzialnością i obowiązkowością, a także umiejętnością zachowania się w sytuacjach kryzysowych.

### Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – w zakresie posiadania wiedzy z obszaru obsługi klienta,
- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda pozwala na weryfikację pozostałych efektów uczenia się w ramach kompetencji.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Charakteryzuje proces obsługi klienta

(poziom PRK 4)

- Omawia zasady i techniki sprzedaży dóbr i usług w branży modowej
- Wyodrębnia poszczególne etapy procesu obsługi klienta
- Opisuje kanały i media pośredniczące w procesie obsługi klienta

Identyfikuje potrzeby klienta i odpowiada na nie adekwatnym produktem

(poziom PRK 4)

- Charakteryzuje narzędzia i metody identyfikacji potrzeb klienta
- Analizuje oczekiwania klienta
- Dopasowuje produkt lub usługę do potrzeb i oczekiwań klienta
- Informuje o możliwości (lub jej braku) spełnienia zaistniałych potrzeb klienta
- Tworzy ofertę produktową uwzględniającą życzenia i potrzeby klienta

Nawiązuje relacje i utrzymuje je nawet po zakończeniu transakcji

(poziom PRK 4)

- Tworzy plan działań sprzedażowych
- Przygotowuje spotkanie z klientem i inicjuje z kontakt z nim
- Monitoruje realizację zamówienia
- Wspiera klienta w użytkowaniu produktu
- Wskazuje sposoby realizacji obsługi posprzedażowej

Charakteryzuje plan działania w sytuacji kryzysowej

(poziom PRK 5)

- Stosuje reguły savoir-vivre
- Określa zasady zachowania w sytuacjach trudnych i wymagających wzmoczonego wysiłku
- Stosuje strategie negocjacyjne nakierowane na rozwiązanie problemu, szczególnie w przypadku reklamacji

Charakteryzuje zasady komunikacji z klientem

(poziom PRK 6)

- Komunikuje w sposób klarowny i atrakcyjny posiadane usługi i produkty
- Charakteryzuje metody argumentacji i sposoby ich wykorzystania
- Omawia produkty i usługi przedsiębiorstwa
- Omawia techniki i narzędzia budowania wizerunku organizacji u klientów



### Definicja

Kompetencja otwartości na zmiany przejawia się w gotowości do akceptacji nowych rzeczy, wartości, idei oraz zasad. Wiąże się z elastycznością i łatwością adaptacji do zmieniających się warunków, a także umiejętnością szybkiej reakcji. Widoczna jest w dążeniu do usprawnienia obecnie funkcjonujących procesów oraz systemów w otaczającym człowieka środowisku społecznym, a także wspieraniu innych w przejściu przez proces zmian.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda pozwala na weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Debata swobodna** – metoda przydatna jest w weryfikacji efektu uczenia się w zakresie charakteryzacji zachodzących zmian oraz identyfikacji potrzeb osobistych oraz zespołowych w zakresie wprowadzania zmian.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Charakteryzuje zachodzące zmiany

(poziom PRK 4)

- Wymienia trendy i zmiany zachodzące w branży, związane z projektowaniem, organizacją i produkcją dóbr modowych
- Czyta publikacje branżowe
- Śledzi problemy i wyzwania, z którymi mierzy się branża modowa, na przykład ochrona środowiska czy zrównoważony rozwój

Identyfikuje potrzeby osobiste oraz zespołowe w zakresie wprowadzenia zmian

(poziom PRK 4)

- Metodycznie analizuje sytuację pod kątem możliwości wprowadzenia zmian
- Wykorzystuje posiadaną wiedzę w celu wdrożenia zmian w codziennej pracy

Jest nastawiony na naukę i zdobywanie nowych doświadczeń

(poziom PRK 4)

- Poszukuje nowych możliwości i rozwiązań w zakresie materiałów, technologii oraz procesu produkcji i sprzedaży
- Inicjuje zmiany w obszarze własnej działalności, a także w procesie prac zespołowych
- Dopasowuje sposób działania do aktualnych wymagań i sytuacji biznesowej oraz rynkowej

Promuje zmianę w ramach zespołu

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje metody i narzędzia promocji zmiany w ramach zespołu
- Zachęca inne osoby do wzmożonego wysiłku w celu wprowadzenia zmian w zakresie osobistym oraz zespołowym
- Informuje o konieczności wprowadzenia zmian w sytuacji, gdy sam nie może dokonać procesu ich przeprowadzenia

Wdraża nowe rozwiązania

(poziom PRK 5)

- Tworzy prototypy i szablony nowych produktów
- Opracowuje nowe technologie, materiały lub ich zastosowania
- Wykorzystuje nowe media i kanały do promocji i komunikacji