



### 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 ludzi skupionej wokół danego produktu lub firmy.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda pozwala na weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad swobodny** – metoda pozwalająca na weryfikację efektu komunikowania się z klientem oraz identyfikacji roli, jaką odgrywa klient w budowaniu wizerunku efektu w zakresie komunikowania się z klientem,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda dodatkowa, która 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 3)

- Wymienia narzędzia i techniki identyfikacji potrzeb klienta
- Rozpoznaje potrzeby klienta
- Analizuje rozpoznane potrzeby klienta
- Dopasowuje produkt do konkretnych potrzeb i oczekiwań klienta

Nawiązuje i podtrzymuje relacji z klientem

(poziom PRK 3)

- Charakteryzuje techniki nawiązywania i podtrzymywania relacji z klientem w procesach handlowych
- Wykorzystuje narzędzia komunikowania się i promocji, w tym narzędzia informatyczne
- Stosuje nowoczesne formy komunikacji z klientem
- Pozyskuje informację zwrotną po zakończeniu transakcji handlowej

Wdraża partnerskie zasady obsługi klienta

(poziom PRK 4)

- Wyjaśnia zapisy umowy, dotyczące realizacji projektu
- Konsultuje z klientem decyzje merytoryczne
- Przedstawia do oceny i akceptacji wypracowane rezultaty
- Analizuje informację zwrotną od klienta

Komunikuje się z klientem

(poziom PRK 4)

- Stosuje zasady przyjaznej komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Dobiera sposób komunikacji do potrzeb i oczekiwań klienta
- Określa zasady prezentacji produktów i usług

Identyfikuje rolę, jaką odgrywa klient w kształtowaniu wizerunku organizacji

(poziom PRK 5)

- Wykorzystuje narzędzia komunikacji do budowy wizerunku firmy
- Omawia znaczenie budowy dobrych relacji z otoczeniem w procesie promocji firmy u klientów
- Przedstawia wartości i zasady istotne dla firmy
- Stosuje przedstawione zasady w praktyce budowania relacji z klientem
- Charakteryzuje zasady budowania społeczności klientów skupionych wokół firmy i prowadzonych przez nią działań sprzedażowych oraz pozasprzedażowych



## 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 symulowanych** – metoda umożliwiająca weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – umożliwiający weryfikację efektów uczenia się, dotyczących znajdowania i wyznaczania celów do realizacji oraz planowania działań i strategii prowadzących do realizacji założonych celów,
- **Wywiad swobodny** – metoda pozwalająca na weryfikację efektu planowania i działań strategii, prowadzących do realizacji założonych celów oraz przedstawienia uzasadnienia podjętych decyzji,
- **Prezentacja** – jest metodą umożliwiającą sprawdzenie kompetencji przedstawienia osiągniętych celów i ich rezultatów.





<b>Efekty uczenia się (poziom PRK)</b>	<b>Kryterium weryfikacji</b>
Wyznacza cele <b>(poziom PRK 5)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizuje uwarunkowania rynkowe, społeczno-gospodarcze i sektorowe</li><li>• Tworzy listę celów do realizacji</li><li>• Wyznacza priorytety w kontekście celów określonych do realizacji w perspektywie krótko- i długoterminowej</li></ul>
Planuje działania i strategię prowadzące do realizacji założonych celów <b>(poziom PRK 4)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omawia strategię i metody dążenia do celów związanych z obowiązkami zawodowymi/rozwojem zawodowym</li><li>• Przygotowuje plan działań, uwzględniając zasoby niezbędne do realizacji założonych celów w postaci zasobów ludzkich, kompetencji, środków finansowych, metod, narzędzi itd.</li><li>• Określa ryzyko związane z potencjalnymi problemami i wyzwaniem</li><li>• Omawia alternatywne strategię dążenia do określonego celu</li></ul>
Monitoruje założone cele <b>(poziom PRK 5)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tworzy harmonogram realizacji celów związanych z obowiązkami zawodowymi/rozwojem zawodowym</li><li>• Identyfikuje ryzyka zagrażające wykonaniu zamierzonych celów i ich rozwiązania</li></ul>
Przedstawia uzasadnienie podjętych decyzji <b>(poziom PRK 4)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Przedstawia podjęte decyzje, wykorzystując dostępne narzędzia i programy technologiczne</li><li>• Omawia konsekwencje podjętych działań i ich rezultaty w perspektywie krótko- i długoterminowej</li></ul>
Promuje wypracowane rezultaty <b>(poziom PRK 6)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tworzy narzędzia promocji informacji w ramach firmy</li><li>• Przekazuje informacje w sposób dostosowany do grup odbiorców</li></ul>



### 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 realizowaniu 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 swobodny** – metoda pozwalająca na weryfikację efektu oceny dostępnych zasobów, planowania własnej pracy oraz tworzenia planu wdrożenia.



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

Przygotowuje własne stanowisko pracy

(poziom PRK 3)

- Organizuje swoje stanowisko pracy, stosując przepisy BHP
- Posługuje się narzędziami i przyborami niezbędnymi do wykonania czynności zawodowych

Ocenia dostępne zasoby

(poziom PRK 4)

- Identyfikuje uwarunkowania wewnętrzne i zewnętrzne, wpływające na możliwość realizacji zaplanowanych działań
- Weryfikuje informacje na temat dostępnych zasobów i uwarunkowań z interesariuszami wewnętrznymi (współpracownicy, przełożeni) oraz zewnętrznymi (klienci)
- Przedstawia informacje na temat dostępnych zasobów i uwarunkowań

Ustala stopień ważności działań

(poziom PRK 4)

- Wykonuje zadania sekwencyjnie, w określonej kolejności
- Ustala priorytety i nadaje im odpowiednią wagę

Planuje własną pracę

(poziom PRK 4)

- Wymienia metody i techniki organizacji własnej pracy
- Dobiera metody organizacji własnej pracy, w zależności od sytuacji/celu do osiągnięcia
- Diagnostuje potencjalne ryzyka zagrażające wykonaniu zadania na etapie projektu, procesu koncepcyjnego oraz organizacji produkcji

Tworzy plan wdrożenia

(poziom PRK 5)

- Tworzy harmonogram działań, w tym określa poszczególne fazy realizacji, planuje decyzje pierwszo- i drugoplanowe
- Identyfikuje zagrożenia i wskazuje sposoby ich rozwiązania w perspektywie krótko- i długoterminowej



### Definicja

Kompetencja automotywacji polega na samoistnym przyjęciu aktywnej postawy, która jest motywowana wewnątrznie – indywidualnymi pobudkami do podjęcia realizacji określonych czynności. Przejawia się w autonomicznym zaangażowaniu w realizację zadań wypływającym z własnych potrzeb. Najczęściej wiąże się z osobistymi zainteresowaniami i realizacją indywidualnych pasji, wpływając bezpośrednio na rozwój osobisty.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda pozwalająca na sprawdzenie efektu aktualizacji posiadanej wiedzy
- **Wywiad swobodny** – metoda umożliwiająca weryfikację mobilizacji do skutecznego działania oraz samodzielnej realizacji zadań.



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

Aktualizuje posiadaną wiedzę

(poziom PRK 5)

- Rozwija swój warsztat zawodowy, m.in. uczestnicząc w różnych formach doształcania
- Weryfikuje wiedzę o narzędziach i programach wykorzystywanych w branży handlowej
- Charakteryzuje trendy i zjawiska zachodzące w branży

Samodzielnie realizuje zadania

(poziom PRK 5)

- Realizuje zadania w zakresie, takim jak: zarządzanie towarem i jego ekspozycją, prowadzenie dokumentacji i kontrolingu, tworzenie działań informacyjno-promocyjnych
- Pozyskuje wiedzę w celu dokonywania oceny rynku i dostawców
- Tworzy bazę klientów i dostawców
- Przedstawia konsekwencje podjętych decyzji

Mobilizuje się do skutecznego działania

(poziom PRK 4)

- Charakteryzuje metody służące wewnętrznej motywacji i zwiększające jej efektywność
- Określa wady i zalety poszczególnych technik automotywacyjnych na podstawie własnego doświadczenia
- Dobiera metody i techniki motywacyjne w zależności od realizowanego zadania
- Wykorzystuje wewnętrzną motywację w działaniach zawodowych

Tworzy nowe rozwiązania

(poziom PRK 7)

- Wypracowuje własne innowacyjne rozwiązania, wykraczające poza te dotychczas obowiązujące w firmie i branży handlowej
- Wprowadza rozwiązania w zakresie produktu, procesu lub usługi, odpowiadające na trendy w branży handlowej
- Prowadzi instruktaże branżowe





### Definicja

Kompetencja budowania zaufania wiąże się z umiejętnością tworzenia poczucia bezpieczeństwa, wpływającą bezpośrednio na sposób komunikacji, charakter oraz jakość budowanych relacji międzyludzkich. Wiąże się ona z wypełnianiem składanych deklaracji, spełnianiem oczekiwań oraz przestrzeganiem norm właściwego postępowania.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację efektów uczenia się związane z budowaniem długoterminowych relacji z klientem oraz promowania transparentności w działaniach zawodowych,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda umożliwiająca weryfikację pozostałych efektów uczenia się w ramach kompetencji.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)**

Komunikuje się w sposób godny zaufania

(poziom PRK 4)

**Kryterium weryfikacji**

- Weryfikuje przy pomocy narzędzi badawczych prawdziwość informacji o rynku, produkcie i kliencie
- Charakteryzuje wiedzę zebraną z różnych źródeł
- Syntetyzuje zebrane informacje
- Wylicza argumenty popierające własne stanowisko
- Analizuje uwagi krytyczne

Omawia przepisy obowiązujące przy wykonywaniu zadań zawodowych

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje przepisy prawa związane z branżą usług handlowych
- Omawia zasady posługiwania się narzędziami oraz dokumentami używanymi do wykonywania wybranych zadań zawodowych

Buduje długoterminowe relacje z klientem

(poziom PRK 5)

- Tworzy indywidualną ofertę w oparciu o zdiagnozowane potrzeby
- Uzasadnia konsekwencję dotrzymywania zobowiązań zawartych w umowie
- Uzasadnia znaczenie utrzymywania komunikacji z klientem

Charakteryzuje budowanie pozytywnej atmosfery w pracy

(poziom PRK 5)

- Omawia sposoby inspirowania współpracowników do działania na bazie własnego doświadczenia
- Wyjaśnia znaczenie budowania pozytywnej atmosfery w pracy

Promuje transparentność w działaniach zawodowych

(poziom PRK 6)

- Charakteryzuje wartości i zasady w ramach zespołu i firmy
- Przedstawia do oceny i akceptacji wypracowane rezultaty
- Analizuje informację zwrotną od współpracowników i klientów



### Definicja

Kompetencja rozwiązywania problemów to umiejętność identyfikowania pojawiających się problemów oraz wyzwań, a także znajdowania optymalnego rozwiązania w oparciu o dostępne środki i narzędzia. Wiąże się ze zdolnością do pracy z grupą oraz znajomością dynamiki zachodzących w jej ramach procesów. Osoba posiadająca tę kompetencję potrafi dostrzec i opisać problem na podstawie zebranych przesłanek, posiada wysokie zdolności komunikacyjne, zna narzędzia monitorowania i rozwiązywania problemów oraz potrafi kontrolować rezultaty jego rozwiązania.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – umożliwiająca ocenę posiadania przez kandydata wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Prezentacja** – umożliwiająca weryfikację efektów związanych z dokonywaniem identyfikacji, a także opracowania planu i scenariuszy rozwiązywania problemu,
- **Debata ustrukturyzowana** – pozwalająca na weryfikację efektów uczenia się w zakresie dokonywania analizy szans i zagrożeń,
- **Wywiad swobodny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektu identyfikacji problemu oraz dokonywania analizy szans i zagrożeń.



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

Identyfikuje problem

(poziom PRK 5)

- Omawia narzędzia i techniki badawcze nakierowane na identyfikację problemu w branży handlowej
- Opracowuje dane ilościowe (rynkowe, segmentacyjne itp.) i jakościowe (etnograficzne itp.)
- Prezentuje wyniki

Dokonuje analizy szans i zagrożeń

(poziom PRK 4)

- Omawia narzędzia i techniki analizy problemów
- Rozpatruje wady i zalety każdego z rozwiązań
- Przeprowadza analizę szans i zagrożeń
- Omawia uwagi krytyczne członków zespołu
- Prezentuje wyniki analiz przy użyciu narzędzi cyfrowych

Opracowuje plan i scenariusze rozwiązania problemu

(poziom PRK 4)

- Przedstawia możliwe scenariusze rozwiązania problemu
- Tworzy plan i harmonogram działań
- Określa decyzje, które powinny zostać podjęte w perspektywie krótko- i długoterminowej

Znajduje optymalne rozwiązanie w oparciu o dostępne środki i narzędzia

(poziom PRK 4)

- Monitoruje proces rozwiązywania problemu
- Wybiera optymalne rozwiązanie na podstawie różnorodnych i komplementarnych przesłanek
- Określa ryzyko związane z wprowadzeniem do realizacji poszczególnych decyzji
- Analizuje opinie członków zespołu

Promuje rozwiązywanie problemów w ramach firmy

(poziom PRK 4)

- Tworzy narzędzia promocji informacji w ramach firmy
- Przekazuje informacje w sposób dostosowany do grup odbiorców



### 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, wykorzystując w tym celu dostępne zasoby.

### 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 w ramach efektów związanych z rozpatrywaniem problemów i zjawisk z różnych stron w celu ich pełnego zrozumienia, otwartością na nowe doświadczenia i alternatywne sposoby myślenia, a także tworzeniem nowych, oryginalnych strategii działania,
- **Wywiad swobodny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektu analizy problemu i zjawiska oraz diagnozy i pokonywania przeszkód i barier w procesie obsługi klienta.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)**

Analizuje problemy i zjawiska

(poziom PRK 4)

**Kryterium weryfikacji**

- Ocenia zjawisko lub problem z wielu perspektyw, biorąc pod uwagę założony zestaw przesłanek
- Analizuje dane ilościowe i jakościowe, dotyczące produktu/usługi oraz procesu sprzedażowego
- Określa pola do poprawy w ramach firmy lub branży

Diagnostuje i pokonuje przeszkody i bariery w procesie obsługi klienta

(poziom PRK 4)

- Diagnostuje przeszkody w zawarciu transakcji z klientem
- Tworzy nowe rozwiązania w procesie obsługi klienta

Dostosowuje produkt/usługę do aktualnych trendów na rynku

(poziom PRK 6)

- Analizuje trendy biznesowe, kulturowe oraz społeczno-gospodarcze
- Analizuje sposoby działania oraz kierunek rozwoju firmy i branży handlowej
- Identyfikuje obszary wymagające zmian w firmie
- Opracowuje scenariusze działania

Tworzy nowe, oryginalne strategie działania

(poziom PRK 7)

- Przedstawia alternatywne sposoby zarządzania i realizacji działań w branży handlowej
- Wdraża narzędzia i metody kreatywnego myślenia, pozwalające na tworzenie prototypów, nowych konceptów oraz rozwiązań w firmie
- Wypracowuje własne, innowacyjne rozwiązania, wykraczające poza te dotychczas obowiązujące w firmie



### Definicja

Kompetencja związana z negocjacjami to umiejętność szukania rozwiązań satysfakcjonujących dla wszystkich zaangażowanych w sytuację stron. Wiąże się ona z posiadaniem praktycznej wiedzy o formułowaniu strategii, ofert i argumentów, a także ze zdolnością do rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji.

### Metody walidacji

- **Debata ustrukturyzowana** – (np. debata oksfordzka) – metoda pozwala na weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda przydatna zwłaszcza do weryfikacji efektów uczenia się, dotyczących stosowania narzędzi negocjacyjnych oraz wdrażania wypracowanych rezultatów,
- **Wywiad swobodny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektu charakteryzacji sytuacji negocjacyjnej, stosowania narzędzi negocjacyjnych oraz wdrażania wypracowanych rezultatów.



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

Charakteryzuje sytuację negocjacyjną

(poziom PRK 4)

- Analizuje sytuację negocjacyjną na podstawie przesłanek rynkowych, biznesowych oraz społecznych
- Omawia wpływ komunikacji niewerbalnej w negocjacjach
- Hierarchizuje zebrane informacje
- Syntetyzuje zebrane informacje
- Określa poziom korzyści przy zróżnicowanych wynikach negocjacyjnych
- Określa własny punkt oparcia dla sytuacji negocjacyjnej
- Wymienia korzystne dla siebie warunki negocjacyjne

Określa potrzeby partnera negocjacyjnego

(poziom PRK 4)

- Określa stanowisko partnera negocjacyjnego
- Analizuje interesy partnera negocjacyjnego
- Identyfikuje szanse i bariery negocjacyjne w kontekście realizowanej strategii negocjacyjnej
- Dobiera metodę negocjacyjną do innych kultur biznesowych

Monitoruje sytuację negocjacyjną

(poziom PRK 4)

- Identyfikuje potencjalne szanse i zagrożenia dla realizowanego zadania
- Określa ryzyko zagrażające wykonaniu określonych celów w ramach zespołu i firmy

Stosuje narzędzia negocjacyjne

(poziom PRK 5)

- Stosuje zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Omawia wybrane techniki negocjacyjne
- Określa alternatywne scenariusze i strategię negocjacyjne
- Dobiera technikę negocjacyjną do określonej sytuacji

Wdraża wypracowane rezultaty

(poziom PRK 5)

- Wypracowuje kompromis negocjacyjny
- Tworzy nową strategię działania
- Określa harmonogram jej wdrożenia



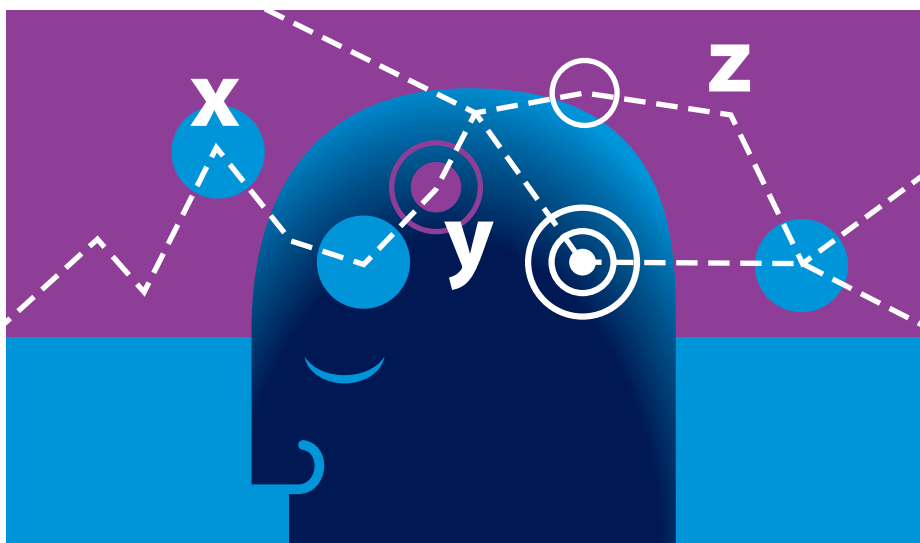


### Definicja

Kompetencja związana z myśleniem analitycznym to umiejętność patrzenia na zjawiska, idee oraz rzeczy z różnych perspektyw, w celu ich zrozumienia oraz wnioskowania i prognozowania na tej podstawie o podobnych zjawiskach. Jest ona ściśle związana ze zmysłem obserwacji – dostrzeganiem wielu szczegółów i łączeniem ich w całość, co w konsekwencji wiąże się z rozwiązywaniem problemów bądź podejmowaniem przemyślanych decyzji.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach danej kompetencji,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – zadanie w ramach symulacji pozwala na określenie efektów związanych z oceną zjawisk z różnych perspektyw, rozpatrywanie problemów w przemyślany sposób oraz rozwiązywanie pojawiających się problemów,
- **Prezentacja** – metoda pozwala na weryfikację efektów w zakresie przedstawiania wniosków i konkluzji przy pomocy dostępnych narzędzi technologicznych,
- **Wywiad swobodny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektu badania zjawisk, idei oraz rzeczy z różnych perspektyw oraz hierarchizacji dostępnych informacji.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)**

Bada zjawiska, idee  
oraz rzeczy z różnych  
perspektyw

(poziom PRK 5)

**Kryterium weryfikacji**

- Wymienia metody i techniki analizy informacji
- Syntetyzuje wiedzę zebraną ze źródeł danych
- Opracowuje dane sprzedażowe, rynkowe oraz z obszaru segmentacji klienta
- Weryfikuje przy pomocy narzędzi badawczych prawdziwość informacji o rynku, produkcie i kliencie

Hierarchizuje dostępne  
informacje

(poziom PRK 5)

- Określa informacje kluczowe i poboczne w kontekście realizowanych zadań
- Dzieli informacje na te związane z produktem, klientem oraz rynkiem
- Uzasadnia podjęte decyzje, dotyczące hierarchizacji

Prezentuje informacje

(poziom PRK 4)

- Wymienia narzędzia i programy do prezentacji danych jakościowych i ilościowych
- Tworzy prezentację danych o rynku, kategorii i kliencie
- Przedstawia dane w zakresie analizy rynku, kategorii oraz klienta w języku dostosowanym do odbiorcy

Analizuje trendy, zjawiska  
i kluczowe zmiany

(poziom PRK 7)

- Monitoruje trendy dla firmy, branży i rynku
- Tworzy scenariusze dotyczące zmian i ich implikacje

Przygotowuje klienta  
na nadchodzące zmiany  
na rynku

(poziom PRK 5)

- Analizuje zjawiska i zmiany zachodzące w obszarze legislacyjnym oraz branżowym
- Informuje klienta o zachodzących zmianach legislacyjnych, finansowych oraz produktowych i ich konsekwencjach



### 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 usprawniania 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 w weryfikacji efektu uczenia się w zakresie analizy otoczenia zawodowego pod kątem zmiany,
- **Wywiad swobodny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektów identyfikacji potrzeb osobistych oraz zespołowych w zakresie wprowadzenia zmian, analizy i wdrażania nowych rozwiązań.



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

Analizuje otoczenie zawodowe pod kątem zmiany

(poziom PRK 4)

- Identyfikuje zmiany zachodzące w ramach firmy
- Ocenia wprowadzane zmiany z punktu widzenia potencjalnych szans i zagrożeń

Identyfikuje potrzeby osobiste oraz zespołowe w zakresie wprowadzenia zmian

(poziom PRK 3)

- Monitoruje proces wprowadzania zmian w kontekście prowadzonych projektów oraz zasad działania zespołu i firmy
- Omawia sposoby wprowadzania zmiany w codziennej pracy

Analizuje nowe rozwiązania

(poziom PRK 4)

- Analizuje rozwiązania wdrażane w innych organizacjach
- Ocenia możliwości adaptacji rozwiązań zastosowanych w innych organizacjach
- Identyfikuje obszary pod kątem wprowadzenia nowych rozwiązań

Wdraża nowe rozwiązania

(poziom PRK 7)

- Omawia narzędzia zarządzania zmianą w ramach firmy
- Przygotowuje plan wdrażania zmian w ramach firmy
- Dobiera metody oraz zakres wprowadzanych zmian do istniejącej kultury organizacyjnej
- Wprowadza równoległe zmiany na wielu poziomach działania firmy

Zachęca do zmiany w firmie

(poziom PRK 7)

- Prezentuje zmiany członkom zespołu i pozostałym pracownikom w sposób adekwatny do odbiorcy
- Przedstawia zmiany w języku korzyści