

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

5

Krótką charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację przygotowuje ofertę i plan przyjęcia okolicznościowego oraz jego organizację. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją przyjęcia okolicznościowego; zbiera niezbędne dane dotyczące w szczególności: charakteru przyjęcia, liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, oferty/ budżetu związanego z realizacją przyjęcia, preferencji gastronomicznych. Jest również przygotowana do ustalenia planu dotyczącego realizacji przyjęcia, w tym koordynuje działaniami i zadaniami wykonywanymi przez podmioty zewnętrzne. Na etapie realizacji nadzoruje procesy związane z realizacją przyjęcia, w szczególności weryfikuje gotowość do realizacji przyjęcia. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcą, a także zlecającym realizację przyjęcia 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. Posiada wiedzę związaną z branżą gastronomiczną (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. W ramach podejmowania działań zawodowych, kierując się indywidualnymi preferencjami zamawiającego, dostosowuje plan i realizację przyjęcia do jego charakteru. Organizuje przyjęcia okolicznościowe wiążące się z ważnymi wydarzeniami zarówno pozytywnymi jak narodziny dziecka (chrzciny), zmiana stanu cywilnego (wesele), świętowanie ważnych rocznica (urodziny, ślub), ale też smutnymi jak konsolacja. Może działać jako samodzielny podmiot prowadzący działalność w zakresie planowania i realizacji przyjęć okolicznościowych (np. jako konsultant ślubny) lub pracować w podmiotach świadczących usługi przyjęć okolicznościowych (domy weselne i bankietowe, zakłady gastronomiczne, obiekty hotelarskie, agencje ślubne, firmy organizujące eventy). Osoba ta może

znaleźć zatrudnienie w: domach weselnych i bankietowych, restauracjach, hotelach, w firmach eventowych, agencjach ślubnych. Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością świadczenia usług planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych w ramach własnej działalności gospodarczej. Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji to 1 000 zł.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]*

56

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Kwalifikacją mogą być zainteresowani: - studenci oraz absolwenci szkół kształcących w dziedzinie gastronomii, hotelarstwa, turystyki, rekreacji, sprzedaży i handlu;" - pracownicy: restauracji i innych zakładów gastronomicznych, domów weselnych, hoteli i innych obiektów świadczących usługi hotelowe i gastronomiczne, firm eventowych, agencji ślubnych; - osoby prowadzące własną działalność gospodarczą z zakresu planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych (np. wesel) i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu planowania i realizacji przyjęć okolicznościowych; - osoby, które chciałyby przekwalifikować się.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Możliwe jest przygotowanie do uzyskania kwalifikacji w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego (branżowa szkoła I stopnia, technikum, szkoła policealna) [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

Wskazanie zawodów szkolnictwa zawodowego, z którymi związana jest kwalifikacja

- BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT) - Technik usług kelnerskich (513102) od 1 września 2019r.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

nie określa się

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji*

nie określa się

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Kwalifikacja nierozzerwalnie wiąże się z organizacją i serwowaniem posiłków gastronomicznych, a najlepiej zapotrzebowanie na nią oddaje liczba obiektów świadczących takie usługi. Zgodnie z raportem z października 2019 r. opublikowanym przez Główny Urząd Statystyczny pod nazwą „Raport wewnętrzny 2018” w 2018 r. w Polsce funkcjonowało 69 829 placówek gastronomicznych w tym samych restauracji 19 675. Przychody tego sektora w 2018 r. wynosiły 43 166 700 000 zł. Zgodnie z raportem GUS (Baza noclegowa według stanu w dniu 31 lipca 2019 r. 4.10.2019 r. i jej wykorzystanie w I półroczu 2019 roku) 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 - w zdecydowanej większości z nich realizowane są przyjęcia okolicznościowe. Wagę tego segmentu usług uwzględniono w opisanych Inteligentnych Specjalizacjach w poszczególnych województwach - pośrednio aspekty dotyczące przedmiotowej kwalifikacji można odnieść do następujących regionów i specjalizacjach ujętych w strategiach: Mazowieckie - „Wysoka jakość życia”, Podkarpackie „Jakość życia” oraz Lubuskie - „Zdrowie i jakość życia w regionie”. Zapotrzebowania na niniejszą kwalifikację stanowi odpowiedź na bieżące oczekiwania pracodawców oraz podmiotów korzystając z takich usług, którzy w coraz większym stopniu potrzebuje 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 przyjęć okolicznościowych. W szczególności odnosi się do planowania i realizacji przyjęć weselnych. Można zatem sądzić, że włączenie kwalifikacji „Planowanie i realizacja przyjęć okolicznościowych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji zwiększy świadomość osób ubiegających się o stanowisko pracowników w podmiotach świadczących usługi związane z przyjęciami okolicznościowymi oraz współpracujących z nimi klientami biznesowymi oraz prywatnymi. Zwiększy czytelność wymagań dla pracodawców oraz dla osób uczących się i planujących rozwój kariery zawodowej. Instytucje lub firmy szkoleniowe będą miały możliwość przygotowywania kursów i szkoleń, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w oparciu o opisy efektów uczenia się zawartych w opisie kwalifikacji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się*

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 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 z kwalifikacją cząstkową „Zarządzanie pracą restauracji” (Kod kwalifikacji w ZRK - 5C811900061) Istotną różnicą w przedmiotowej kwalifikacji jest to, iż odnosi się ona bezpośrednio do planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych. 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 bankietów i przyjęć okolicznościowych. 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.)



Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego
[Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w: - domach weselnych i bankietowych; - zakładach gastronomicznych; - obiektach świadczących usługi hotelarskie i oferujących organizację przyjęć okolicznościowych. - w firmach organizujących eventy; - agencjach ślubnych. Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu obsługi usług planowania i realizowania przyjęć okolicznościowych (w szczególności wesel) w ramach własnej działalności gospodarczej.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

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 stołów) bankietowe a czym np. podkowa, mikrofon bezprzewodowy, bufet, danie serwowane itp. Jak również umiejętność opowiedzenia jak należy przygotować plan (agendę) przyjęcia okolicznościowego, jakie pytania należy zadać odbiorcy usługi aby prawidłowo zaplanować i zrealizować usługę w postaci przyjęcia okolicznościowego; - wywiad swobodny (rozmowa z komisją); - prezentacja (przedstawienie przygotowanej oferty); - analiza dowodów i deklaracji. (na przykład: opracowanych ofert, planów (agend) przyjęcia okolicznościowego 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 przyjęć okolicznościowych; - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń lub walidacji w zakresie w planowania i realizacji przyjęć okolicznościowych. Warunkiem jest, aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji walidacyjnej. 1.3. Warunki przeprowadzania weryfikacji Instytucja certyfikująca zapewnia: - pomieszczenie umożliwiające samodzielną pracę; - materiały niezbędne do przeprowadzenia walidacji, w tym: studia przypadków, artykuły papiernicze (kartki do notatek, narzędzia do pisania: długopis lub ołówek lub marker). 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); - laptop lub inne urządzenia mobilne (np. tablet lub smartfon); - urządzenie umożliwiające przedstawienie prezentacji (np. rzutnik, ekran). 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)

5 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w Turystyce, podrama gastronomia

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Osoba posiadająca kwalifikację przygotowuje ofertę i plan przyjęcia okolicznościowego oraz jego organizację. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją przyjęcia okolicznościowego; zbiera niezbędne dane dotyczące w szczególności: charakteru przyjęcia, liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, oferty/ budżetu związanego z realizacją przyjęcia, preferencji gastronomicznych. Jest również przygotowana do ustalenia planu dotyczącego realizacji przyjęcia, w tym koordynuje działaniami i zadaniami wykonywanymi przez podmioty zewnętrzne. Na etapie realizacji nadzoruje procesy związane z realizacją przyjęcia, w szczególności weryfikuje gotowość do realizacji przyjęcia. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcą, a także zlecającym realizację przyjęcia 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. Posiada wiedzę związaną z branżą gastronomiczną (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. W ramach podejmowania działań zawodowych, kierując się indywidualnymi preferencjami zamawiającego, dostosowuje plan i realizację przyjęcia do jego charakteru. Organizuje przyjęcia okolicznościowe wiążące się z ważnymi wydarzeniami zarówno pozytywnymi jak narodziny dziecka (chrzciny), zmiana stanu cywilnego (wesele), świętowanie ważnych rocznica (urodziny, ślub), ale też smutnymi jak konsolacja.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

01. Planowanie przyjęcia okolicznościowego

Poziom PRK*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

16

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Diagnozuje potrzeby odbiorcy usługi dotyczącej przyjęcia okolicznościowego

Kryteria weryfikacji*

- 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.

Efekt uczenia się

2. Określa warunki realizacji usługi dotyczącej przyjęcia okolicznościowego

Kryteria weryfikacji*

- 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).

Efekt uczenia się

3. Planuje przyjęcie okolicznościowe w aspekcie opracowywanej oferty

Kryteria weryfikacji*

- weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet);
- wybiera optymalne rozwiązania adekwatne do cen i zakresu świadczenia usług i uzasadnia swój wybór; - określa miejsce do realizacji imprezy; - tworzy ofertę zgodną z oczekiwaniami i potrzebami klienta zawierającą zakres proponowanej usługi (w tym: cenę, termin, miejsce, liczbę osób, wyżywienie, dodatkowe koszty);

Efekt uczenia się

4. Tworzy agendę przyjęcia okolicznościowego

Kryteria weryfikacji*

- uwzględnia: liczbę osób, termin, charakter przyjęcia, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie i dekoracji; - określa scenariusz przyjęcia okolicznościowego; - określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań.

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

02. Realizacja przyjęcia okolicznościowego

Poziom PRK*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

16

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji przyjęcia okolicznościowego

Kryteria weryfikacji*

- omawia sposoby realizacji i rozliczenia przyjęcia okolicznościowego zgodnie z agenda; - omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań; - omawia sposoby reakcji na nietypowe sytuacje, wymuszające konieczność wprowadzenia zmian w agendzie; - wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy; - odnosząc się do agendy przygotowuje raport z realizacji przyjęcia okolicznościowego, uwzględniający

napotkane problemy/błędy w trakcie jego realizacji.

Efekt uczenia się

2. Przeprowadza ewaluację

Kryteria weryfikacji*

- omawia problemy/błędy napotkane w trakcie realizacji przyjęcia okolicznościowego; - omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami; - wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych przyjęć okolicznościowych.

Efekt uczenia się

3. Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi

Kryteria weryfikacji*

- omawia sposoby komunikacji się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi; - posługuje się językiem branżowym (np. przyjęcie zasiadane, przyjęcie stojące, przyjęcie mieszane, bufet tematyczny, bankiet typu amerykańskiego, cocktail party, open bar).

Numer zestawu w kwalifikacji*

3

Nazwa zestawu*

03. Prawne aspekty organizacji przyjęć okolicznościowych

Poziom PRK*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

8

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do obszaru przyjęć okolicznościowych

Kryteria weryfikacji*

- omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację przyjęć okolicznościowych, w tym zapisy regulujące przetwarzanie danych osobowych; - omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadatek.

Efekt uczenia się

2. Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży z obszaru organizacji przyjęć okolicznościowych

Kryteria weryfikacji*

- omawia różnice pomiędzy przyjęciem zasiadającym, stojącym, formą mieszaną (bankiet amerykański) oraz przyjęciem z protokołem dyplomatycznym; - 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); - omawia pojęcia branżowe np. event, bankiet (przyjęcie) zasiadany, bankiet (przyjęcie) stojący, bankiet (przyjęcie) mieszany, bufet, dania serwowane, stoły tematyczne; - omawia typy wyżywienia (z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet (np. wegańskiej, wegetariańskiej czy bezglutenowej) i formę jego podania (bufet czy dania serwowane); - omawia zagadnienia związane z obsługą posprzedażową (np. rozliczenie usługi, referencje/opinie, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym sposób dokonywania zwrotów użytych przedmiotów.

Numer zestawu w kwalifikacji*

4

Nazwa zestawu*

04. Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

8

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Nawiązuje kontakt z klientem, zachowując zasady kultury osobistej

Kryteria weryfikacji*

- wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem; - przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu; - stosuje formy grzecznościowe.

Efekt uczenia się

2. Stosuje język zrozumiały dla klienta

Kryteria weryfikacji*

- 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.

Efekt uczenia się

3. Rozpoznaje i dookreśla potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb

Kryteria weryfikacji*

- podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta; - podaje przykład podsumowania i skłaryfikowania 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.

Efekt uczenia się

4. Uzgadnia z klientem zasady organizacji współpracy

Kryteria weryfikacji*

- przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji; - wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści; - omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO); - uzgadnia kolejne kroki współpracy i ustala harmonogram wykonania usługi/dostarczenia towaru; - 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 niespełnienia uzgodnionych standardów usługi/produktu.

Numer zestawu w kwalifikacji*

5

Nazwa zestawu*

05. Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

8

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Monitoruje poziom zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu załatwienia sprawy

Kryteria weryfikacji*

- podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem, w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi/zakupionego produktu; - 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/produkcie.

Efekt uczenia się

2. Rozwiązuje problemy pojawiające się w relacji z klientem

Kryteria weryfikacji*

- 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.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca*

Zofia Leś UNLIMITED

Minister właściwy*

Minister Rozwoju, Pracy i Technologii

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności*

Certyfikat wydawany jest na okres 5 lat, warunkiem przedłużenia (na 5 kolejnych lat) jest realizacja (planowanie i realizacja) minimum 10 przyjęć okolicznościowych lub wykazanie aktywności zawodowej w wymiarze min. 1 roku na stanowisku bezpośrednio związanym z planowaniem i realizacją przyjęć okolicznościowych.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji*

brak

Kod dziedziny kształcenia*

811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienia

Kod PKD*

Kod	Nazwa
56.10.A	Restauracje i inne stałe placówki gastronomiczne

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	Pełnomocnictwo
2	Potwierdzenie wpłaty
3	ZRK_FKU_Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych
4	ZRK_FKU_Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych
5	ZRK_FKU_Planowanie i realizowanie przyjęć okolicznościowych



Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.*

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

Zofia Leś UNLIMITED

Siedziba i adres: Lwowska 6, 39-300 Mielec

NIP: 8171010587

REGON: 690070285

Reprezentacja: Wiktor Cichoń

Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: rejestracja@lesunlimited.pl