

Warszawa, dnia 30 lipca 2024 r.

Poz. 711

**OBWIESZCZENIE  
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI<sup>1)</sup>**

z dnia 11 lipca 2024 r.

**w sprawie włączenia kwalifikacji wolnorynkowej „Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych”  
do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2020 r. poz. 226 oraz z 2023 r. poz. 2005) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji wolnorynkowej „Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Sportu i Turystyki: wz. *P. Borys*

---

<sup>1)</sup> Minister Sportu i Turystyki kieruje działem administracji rządowej – turystyka, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 2722).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 11 lipca 2024 r. (M.P. poz. 711)

**INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI WOLNORYNKOWEJ „PLANOWANIE I REALIZOWANIE USŁUG KONFERENCYJNYCH” DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI**

**1. Nazwa kwalifikacji wolnorynkowej**

Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych

**2. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji wolnorynkowej oraz odniesienie do poziomu Sektorowej Ramy Kwalifikacji**

5 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji (dalej jako PRK), 5 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka

**3. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji wolnorynkowej**

**Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się**

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie przygotowuje oferty w oparciu o bieżące trendy rynkowe i społeczne. Przygotowuje plan i koordynuje organizację usług konferencyjnych. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją usługi konferencyjnej, pozyskuje niezbędne dane dotyczące liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, budżetu związanego z realizacją usługi konferencyjnej itp. Jest również przygotowana do ustalenia planu – agendy dotyczącej realizacji usługi, w tym koordynuje działania i wykonywanie zadań. Na etapie realizacji nadzoruje i koordynuje procesy związane z właściwym wykonaniem usługi konferencyjnej. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcami usługi, a także ze zlecającym realizację usługi 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 konferencyjną. Posługuje się wiedzą związaną z branżą (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. Jako wiedzę związaną z branżą należy rozumieć wiedzę związaną z planowaniem i realizacją usług konferencyjnych, w szczególności związaną z zakresem usług hotelowych (wynajem sali), gastronomicznych i innych usług towarzyszących.

**Zestaw 1. Planowanie usługi konferencyjnej**

<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
Diagnostuje potrzeby odbiorcy usługi konferencyjnej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uzyskuje informacje dotyczące oczekiwania odbiorcy w zakresie usługi konferencyjnej,</li> <li>- określa termin i czas trwania usługi,</li> <li>- określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu.</li> </ul>
Określa warunki realizacji usługi konferencyjnej w oparciu o bieżące trendy rynkowe i społeczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określa warunki potrzebne do realizacji usługi konferencyjnej (np. wielkość i liczba sal, sposób ustawienia),</li> <li>- określa niezbędne wyposażenie miejsca organizacji (np. liczbę stołów, flipcharty, rzutnik, nagłośnienie, oświetlenie, zaciemnienie sali),</li> <li>- określa usługi dodatkowe (np. tłumaczenie symultaniczne, noclegi, parkingi),</li> <li>- określa menu z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet i formę jego podania (bufet czy dania serwowane),</li> <li>- wymienia źródła informacji w zakresie bieżących trendów rynkowych i społecznych.</li> </ul>

Planuje usługę konferencyjną w aspekcie opracowywanej oferty	<ul style="list-style-type: none"> <li>- weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet),</li> <li>- wybiera rozwiązania i materiały zgodnie z założeniami i budżetem wydarzenia i uzasadnia swój wybór,</li> <li>- określa miejsce do realizacji usługi,</li> <li>- tworzy ofertę zgodną z oczekiwaniami i potrzebami klienta zawierającą zakres proponowanej usługi (w tym cenę, termin, miejsce, liczbę osób, wyżywienie, dodatkowe koszty).</li> </ul>
Tworzy agendę usługi konferencyjnej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uwzględni liczbę osób, termin, charakter usługi, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie,</li> <li>- określa scenariusz usługi konferencyjnej,</li> <li>- określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań.</li> </ul>
<b>Zestaw 2. Realizacja usługi konferencyjnej</b>	
<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji usługi konferencyjnej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia sposób realizacji i rozliczenia usługi konferencyjnej zgodnie z agendą,</li> <li>- omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań,</li> <li>- omawia sposoby postępowania w przypadku wystąpienia nietypowych sytuacji, wymuszających konieczność wprowadzenia zmian w agendzie,</li> <li>- wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy,</li> <li>- odwołując się do agendy, przygotowuje raport z realizacji usługi konferencyjnej, uwzględniający napotkane problemy/błędy w trakcie realizacji usługi konferencyjnej.</li> </ul>
Przeprowadza ewaluację	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia problemy/błędy napotkane w trakcie realizacji usługi konferencyjnej,</li> <li>- omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami,</li> <li>- wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych usług.</li> </ul>
Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prezentuje sposoby komunikowania się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi,</li> <li>- posługuje się językiem branżowym.</li> </ul>
<b>Zestaw 3. Wiedza o branży usług konferencyjnych</b>	
<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do branży usług konferencyjnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację usługi konferencyjnej, w tym zapisy regulujące przetwarzanie danych osobowych,</li> <li>- omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadatek.</li> </ul>

<p>Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży usług konferencyjnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia pojęcia związane z organizacją usługi: agenda, scenariusz usługi konferencyjnej, ustawienia stołów i krzesel (np. teatralne, szkolne, kinowe), usługi dodatkowe (np. zakwaterowanie, wyżywienie),</li> <li>- omawia pojęcia branżowe, np.: event, prelegent, MICE,</li> <li>- omawia typy wyżywienia (bufet, dania serwowane, przerwy kawowe),</li> <li>- omawia zagadnienia związane z obsługą posprzedażową (np. rozliczenie usługi, referencje/opinie, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym sposób dokonywania zwrotów użytych przedmiotów).</li> </ul>
<p><b>Zestaw 4. Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem</b></p>	
<p><b>Poszczególne efekty uczenia się</b></p> <p>Nawiązuje kontakt z klientem, zachowując zasady kultury osobistej</p> <p>Używa języka zrozumiałego dla klienta</p> <p>Rozpoznaje i precyzuje potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb</p>	<p><b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem,</li> <li>- przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu,</li> <li>- stosuje formy grzecznościowe.</li> <li>- wyjaśnia terminy, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta,</li> <li>- podaje przykłady zamiany żargonu branżowego na komunikat zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy niebędącego fachowcem w branży,</li> <li>- omawia przykładowe reakcje klienta mogące świadczyć o braku zrozumienia przedstawianej propozycji.</li> <li>- podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta,</li> <li>- podaje przykład podsumowania i sklasyfikowania informacji uzyskanych od klienta,</li> <li>- podaje przykłady informacji uzyskanych w badaniu potrzeb, które są kluczowe dla opracowania propozycji/oferty dostosowanej do potrzeb klienta,</li> <li>- przedstawia propozycje/ofertę klientowi z wykorzystaniem języka korzyści,</li> <li>- podaje przykład komunikowania klientowi słabych stron oferty,</li> <li>- rozpoznaje sygnały werbalne i niewerbalne świadczące o pojawiających się wątpliwościach u klienta, dotyczących przedstawianej propozycji/oferty,</li> <li>- charakteryzuje techniki radzenia sobie z obiekcjami klienta i podaje przykłady każdej z omawianych technik,</li> <li>- omawia sytuacje, w których rezygnuje z oferowania usługi klientowi.</li> </ul>
<p>Uzgadnia z klientem zasady załatwienia sprawy lub otrzymania przez klienta usługi/ produktu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przedstawia ostateczny kształt oferty / propozycji / sposobu załatwienia sprawy,</li> <li>- wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści,</li> <li>- omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO),</li> <li>- uzgadnia kolejne etapy współpracy i ustala harmonogram wykonania usługi / dostarczenia towaru / załatwienia sprawy,</li> <li>- uzgadnia z klientem preferowane w przyszłości czas i formy komunikacji lub informuje o standardowo przyjętych w organizacji kanałach komunikacji z klientem,</li> <li>- podaje przykład uzgodnienia z klientem sposobu działania w razie niespełnienia uzgodnionych standardów usługi / produktu / załatwianej sprawy.</li> </ul>

<b>Zestaw 5. Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym</b>	
<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
Monitoruje poziom zadowolenia klienta z otrzymanej usługi / zakupionego produktu / sposobu załatwienia sprawy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi / zakupionego produktu / sposobu załatwienia sprawy,</li> <li>- uzyskuje informacje dotyczące poziomu satysfakcji klienta i powody jego zadowolenia lub braku satysfakcji, wykorzystując do tego celu różne metody, np. ankiety,</li> <li>- podaje przykłady pytań zmierzających do uszczegółowienia powodów zadowolenia klienta,</li> <li>- na przykładzie najczęściej zadawanych pytań przez klientów lub pojawiających się wątpliwości, podaje przykładowe swoje reakcje,</li> <li>- 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.</li> </ul>
Rozwiązuje problemy pojawiające się w relacji z klientem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje różne sytuacje problemowe z klientami i sposoby komunikacji z nimi sprzyjające ograniczeniu potencjalnie trudnych sytuacji,</li> <li>- omawia, czym jest asertywność i w jaki sposób sprzyja ona merytorycznej komunikacji z poszanowaniem wszystkich stron interakcji,</li> <li>- podaje przykłady zastosowania asertywnych technik radzenia sobie w trudnej sytuacji podczas obsługi klienta,</li> <li>- podaje przykład sytuacji, w której przyznała się do błędów i przeprosiła klienta,</li> <li>- omawia przykładowe procedury reagowania w sytuacji problemowej, która przekracza kompetencje obsługującego, i przykłady ich zastosowania.</li> </ul>

#### **4. Ramowe wymagania dotyczące metod przeprowadzania walidacji, osób przeprowadzających walidację oraz warunków organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego przeprowadzania walidacji**

##### **1. Etap weryfikacji**

###### **1.1. Metody**

Na etapie weryfikacji efektów uczenia się wykorzystuje się następujące metody:

- test teoretyczny,
- analiza dowodów i deklaracji,
- wywiad ustrukturyzowany,
- wywiad swobodny (rozmowa z komisją),
- obserwacja w warunkach rzeczywistych.

###### **1.2. Zasoby kadrowe**

Instytucja certyfikująca powołuje komisję, która odpowiada za przebieg weryfikacji efektów uczenia się. Komisja składa się z co najmniej trzech członków, w tym przewodniczącego komisji, który ma decydujący głos.

Każdy członek komisji musi znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody oraz spełniać przynajmniej jedno z następujących kryteriów:

- udokumentować posiadanie kwalifikacji pełnej z 6 PRK z obszaru turystyki,
  - udokumentować co najmniej 5-letnie doświadczenie praktyczne w planowaniu i realizacji usług konferencyjnych w okresie ostatnich 8 lat,
  - udokumentować co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń lub walidacji w zakresie planowania i realizacji usług konferencyjnych w okresie ostatnich 8 lat.
- Warunkiem jest, aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji walidacyjnej.

### 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne

Etap weryfikacji efektów uczenia się musi składać się z dwóch części: teoretycznej i praktycznej.

W części teoretycznej wiedza jest weryfikowana poprzez test teoretyczny. Warunkiem przystąpienia do części praktycznej jest zaliczenie części teoretycznej. Część praktyczna wymaga zastosowania następujących metod:

- wywiad ustrukturyzowany;
- case study – przykładowo znajomość i umiejętność stosowania zagadnień branżowych i języka, np. czym jest układ sali (ustawienie krzeseł) kinowy, bezprzewodowy system nagłośnienia, zaplecze techniczne i cateringowe, itp. – jak również umiejętność opowiedzenia, jak należy przygotować plan (agendę) usługi konferencyjnej, jakie pytania należy zadać odbiorcy usługi, aby prawidłowo zaplanować i zrealizować usługę konferencyjną;
- wywiad swobodny (rozmowa z komisją);
- prezentacja (przedstawienie przygotowanej oferty);
- analiza dowodów i deklaracji (np. opracowanych ofert, planów (agend) usługi konferencyjnej).

Instytucja certyfikująca zapewnia:

- pomieszczenie umożliwiające samodzielnie pracę,
- materiały niezbędne do przeprowadzenia walidacji, w tym studia przypadków, artykuły piśmiennicze (kartki do notatek, narzędzia do pisania: długopis lub ołówek lub marker),
- laptop lub inne urządzenia mobilne (np. tablet lub smartfon),
- urządzenie umożliwiające przedstawienie prezentacji (np. rzutnik, ekran).

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.

### 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania

Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić wsparcie osobie przystępującej do walidacji w zakresie identyfikowania oraz dokumentowania posiadanych efektów uczenia się.

#### 2.1. Metody

Nie określa się wymagań dla etapu identyfikowania i dokumentowania.

### 5. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Nie określa się

### 6. Inne, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunki uzyskania kwalifikacji wolnorynkowej

Brak innych, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunków uzyskania kwalifikacji wolnorynkowej

### 7. Okres ważności certyfikatu kwalifikacji wolnorynkowej

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

8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji, z uwzględnieniem terminu, o którym mowa w art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat