

PRACOWNIK BRANŻY MICE

PROJEKT STANDARDU I MODELU KOMPETENCJI

MENU:

I. Opis zawodu

1. Nazwy
2. Synteza zawodu
3. Opis pracy i sposobu jej wykonywania
 - 3.1 opis pracy
 - 3.2 sposoby wykonywania pracy
 - 3.3 narzędzia pracy
 - 3.4 organizacja pracy
4. Wymagania psychofizyczne
5. Zadania zawodowe pracownika branży MICE
 - 5.1 kompetencje zawodowe
 - 5.2 kompetencje społeczne
6. Profil kompetencji kluczowych

II. Model kompetencji pracownika branży MICE

1. Profil kompetencyjny pracownika branży MICE
2. Wyzwania sektora MICE w zakresie kompetencji

I. Opis zawodu

1. NAZWY

- organizator konferencji i kongresów (PCO – Professional Congress Organizer)
- organizator podróży motywacyjnych (incentives travel)
- pracownik agencji eventowej
- organizator targów i wystaw
- event planner
- meeting planner
- event coordinator
- koordynator wydarzeń
- koordynator spotkań
- organizator spotkań
- organizator wydarzeń
- event manager

2. SYNTEZA ZAWODU

Pracownik branży MICE jest zawodem zdecydowanie szerokim, w opisie tegoż zawodu bardzo ważną kwestią jest uwzględnienie jego pozycji w firmie oraz zakresu obowiązków. Należy zwrócić uwagę na to, iż zakres obowiązków w zależności od szczebla w hierarchii firmy ulega zmianie i obciążenie obowiązkami przenoszone jest z działań o charakterze operacyjnym na działania o charakterze strategicznym oraz zarządczym. W podstawowym zakresie pracownik branży MICE odpowiada za organizację spotkań bądź wydarzeń realizowane na potrzeby firm, różnego rodzaju instytucji i stowarzyszeń bądź osób prywatnych. W zakres obowiązków wchodzi spotkania z klientami w celu omówienia ich potrzeb, utrzymywanie relacji partnerskich z dostawcami i firmami cateringowymi, planowanie wydarzeń, ich organizacja oraz realizacja. Zakres obowiązków wymaga przede wszystkim umiejętności dobrej komunikacji z klientami oraz miejscami realizacji wydarzeń, kluczowe jest tutaj zwracanie szczególnej uwagi na detale, pozyskiwanie informacji z wielu źródeł, co zapewnia sprawne przeprowadzenie procesów projektowania, organizacji oraz realizacji spotkań bądź wydarzeń. Bardzo ważnym elementem pracy w branży MICE jest także sprawne przystosowywanie się do sytuacji zmiennych oraz kryzysowych na różną skalę. Elastyczność oraz kreatywność w proponowaniu form realizacji spotkań bądź wydarzeń daje możliwości utrzymania realizacji harmonogramu różnego typu wydarzeń nawet w sytuacjach globalnego kryzysu epidemicznego tak jak miało to miejsce w wypadku pandemii koronawirusa COVID-19 w wypadku, którego realizacja dużej liczby wydarzeń została poddana migracji do przestrzeni wirtualnej.

Profil zawodu pracownika MICE określa kompetencje odnoszące się bezpośrednio do określonych w „Protokole Kaohsiung” trendy w skali makro oraz micro. W zakresie trendów globalnych zwrócono uwagę między innymi na:

- Dynamiczny rozwój gospodarki cyfrowej
- Wyzwania związane z logistyką oraz dystrybucją szczepionek
- Dynamiczny wzrost liczby pracowników pracujących w trybie zdalnym
- Dynamiczny wzrost adaptacji do codziennego użytku technologii takich jak np. Zoom

W zakresie trendów micro, które dotyczą bezpośrednio branży MICE uwzględnione zostały:

- Wzrost liczby wydarzeń hybrydowych
- Rosnący wymóg elastycznych warunków umownych
- Ewolucja modelu biznesowego wydarzeń
- Powolny powrót dużych wydarzeń
- Rosnąca świadomość potrzeby bardziej innowacyjnego myślenia¹

Przedstawione powyżej trendy znajdują bezpośrednie odzwierciedlenie w zaproponowanym w opracowaniu zakresie kompetencji oraz ich szczegółowej charakterystyce.

3 Opis pracy i sposobu jej wykonywania

3.1 OPIS PRACY

Pracownik branży MICE jest organizatorem spotkań stowarzyszeniowych, rządowych i korporacyjnych, podróży motywacyjnych, seminariów, kongresów i konferencji, konwencji, wydarzeń biznesowych, wizyt technicznych, wystaw oraz targów.

Celem jego pracy jest organizacja, promocja oraz zarządzanie takimi wydarzeniami jak:

- „**spotkania stowarzyszeń**” - krajowe i międzynarodowe konferencje i kongresy bez wyraźnego podziału na spotkania rządowe i pozarządowe
- „**wydarzenie korporacyjne**” - wydarzenie firmowe (szkolenia, warsztaty, seminaria, konferencje prasowe, premiery produktów
- „**wydarzenie motywacyjne**” - wyjazdy/podróżę motywacyjne o charakterze gratyfikacyjnym, uznaniowym, połączone z aktywnościami mającymi na celu integrację
- „**targi/wystawy**” - wydarzenia o dowolnej tematyce, odbywające się na terenie obiektów wystawieni-
cznych

W ramach wykonywanej pracy organizuje spotkania, ale jest także dostawcą podstawowych usług turystycznych dla uczestników spotkań, którzy w czasie wolnym zaspokajają te same potrzeby, co turyści podróżujący w innych celach niż zawodowy. Dlatego pracownik branży MICE musi być profesjonalistą, łączącym w swej pracy wiedzę z zakresu organizacji spotkań i umiejętności reżysera czasu wolnego.

¹ International Congress and Convention Association (2020). Kaohsiung Protocol – Strategic Recovery Framework for the Global Events Industry. West Vancouver, BC: MMGY Next Factor. Retrieved from: <https://www.iccaworld.org/cnt/docs/ICCA%20Kaohsiung%20Protocol.pdf>

W zależności od stopnia zaangażowania pracownik branży MICE powinien:

- posiadać wiedzę dotyczącą organizacji spotkań w stopniu:

- podstawowym (1)
- średniozaawansowanym (2)
- zaawansowanym (3)

(1) przepisy prawa regulujące funkcjonowanie branży MICE, organizację oraz realizację spotkań oraz wydarzeń

(2) strukturę rynku MICE

(3) zapewniania bezpieczeństwa, planistyki, organizacji oraz realizacji spotkań oraz wydarzeń

- posiadać rozwinięte umiejętności organizacyjne, analityczne, interpersonalne i zarządcze w stopniu:

- podstawowym (1)
- średniozaawansowanym (2)
- zaawansowanym (3)

(1) umie współpracować w grupie i realizować projekty i zadania w wyznaczonym czasie

(2) posiada umiejętność określania kluczowych kwestii, umie wyznaczyć priorytety, dlatego radzi sobie z wieloma zadaniami, aktywnie korzysta z różnorodnych rozwiązań

(3) wyznacza cele oraz projektuje, planuje i organizuje pracę, jest kreatywny, posiada umiejętność myślenia projektowego

- posługiwać się nowymi technologiami w stopniu:

- podstawowym (1)
- średniozaawansowanym (2)
- zaawansowanym (3)

(1) obsługuje edytory tekstu bądź prezentacji multimedialnych przygotowując materiały do spotkań, aktywnie korzysta z materiałów dostępnych w sieci Internet dla uzupełnienia własnych, obsługuje systemy nagłośnieniowe, wideokonferencyjne, transmisyjne

(2) obsługuje edytory tekstu bądź prezentacji multimedialnych przygotowując materiały do spotkań, aktywnie korzysta z materiałów dostępnych w sieci Internet dla uzupełnienia własnych, obsługuje systemy nagłośnieniowe, wideokonferencyjne, transmisyjne

(3) obsługuje edytory tekstu bądź prezentacji multimedialnych przygotowując materiały do spotkań, aktywnie korzysta z materiałów dostępnych w sieci Internet dla uzupełnienia własnych, obsługuje systemy nagłośnieniowe, wideokonferencyjne, transmisyjne

3.2 SPOSOBY WYKONYWANIA PRACY

W podstawowym zakresie praca w branży MICE wiąże się przede wszystkim z realizacją następujących zadań zawodowych, które bezpośrednio wpływają na końcową efektywność realizowanych spotkań bądź wydarzeń:

- Identyfikowanie potrzeb klientów - uważne słuchanie próśb klientów i prowadzenie odpowiedniej dokumentacji zapewniającej płynność i efektywność realizacji zlecenia
- Komunikacja z klientami – zapewnienie płynności realizacji wszystkich etapów obsługi klienta od przyjęcia zamówienia do podsumowania realizacji spotkania bądź wydarzenia
- Zarządzanie i budżetowanie finansów klientów pod kątem realizacji wydarzenia
- Dobór lokalizacji oraz tzw. „venue” (miejsc wydarzeń) pod kątem wymagań klienta oraz formy organizowanego spotkania bądź wydarzenia
- Dobra znajomość lokalizacji geograficznych i ich głównych atrakcji
- Opracowanie niezbędnej dokumentacji spotkania bądź wydarzenia obejmującą projekt oraz plan wydarzenia, kosztorysy, niezbędną dokumentację formalną (regulamin wydarzenia, wytyczne dotyczące bezpieczeństwa etc.
- Koordynacja hoteli, transportu i organizacji gastronomii
- Uczestnictwo i monitorowanie działań w trakcie realizacji etapów planowania, organizacji oraz realizacji wydarzenia bądź spotkania w celu zapewnienia satysfakcji klienta
- Prowadzenie rozliczeń z klientem i zapewnienie prawidłowej realizacji oraz rozliczenia budżetu spotkania bądź wydarzenia
- Prawidłowe reagowanie w sytuacjach kryzysowych oraz konfliktowych
- Zarządzanie finansami
- Dostosowanie form realizacji wydarzeń do bieżącej sytuacji związanej z różnymi rodzajami zagrożeń takimi jak np. pandemia koronawirusa COVID-19

Osoby zatrudniona w tym sektorze podejmują obowiązki jako

- menedżerowie / CEO / właściciele (kadra zarządzająca)
- liniowi menedżerowie (funkcjonalna kadra zarządzająca)
- personel operacyjny

3.3 NARZĘDZIA PRACY

W działalności zawodowej pracownik branży MICE wykorzystuje:

- sprzęt komputerowy oraz urządzenia peryferyjne wejściowe i wyjściowe, a także interfejsy urządzeń peryferyjnych.
- oprogramowanie biurowe
- oprogramowanie wideokonferencyjne
- oprogramowanie do zarządzania wydarzeniami, w tym rejestracji uczestników

Spośród urządzeń peryferyjnych wejściowych będzie wykorzystywał w swojej pracy m.in.:

- skaner,
- kamerę,
- aparat cyfrowy,
- mikrofon,
- kamery transmisyjne,
- interface audio,
- interface video,

Spośród urządzeń peryferyjnych wyjściowych będzie wykorzystywał w swojej pracy m.in.:

- monitor,
- projektor multimedialny,
- drukarkę,
- systemy nagłośnieniowe,
- streamer audio-video.

Spośród urządzeń peryferyjnych wejścia i wyjścia będzie wykorzystywał w swojej pracy m.in.:

- nagrywarki,
- nośniki danych cyfrowych wielokrotnego zapisu np. dyski zewnętrzne, pamięci flash

Komputer użytkowany przez pracownika branży MICE musi być wyposażony w:

- dostęp do sieci Internet,
- oprogramowanie do tworzenia prezentacji multimedialnych i dźwiękowych,
- pakiet biurowy,
- aplikacje umożliwiające streaming spotkań bądź wydarzeń,
- komunikatory Internetowe

Spośród oprogramowania wykorzystywanego w swojej pracy m.in.

- pakiet aplikacji biurowych obejmujący:
 - edytor tekstu
 - arkusze kalkulacyjne
 - aplikację do tworzenia prezentacji multimedialnych

- komunikator internetowy/oprogramowanie wideokonferencyjne umożliwiające strumieniowanie audio oraz wideo np. Webex, Zoom do platform zewnętrznych takich jak np. YouTube, Facebook
- oprogramowanie do edycji dźwięki
- oprogramowanie do edycji wideo
- oprogramowanie do obróbki grafiki rastrowej
- oprogramowanie do zarządzania wydarzeniami, w tym rejestracji uczestników takiej jak np. konferencje.

3.4 ORGANIZACJA PRACY

Praca w branży MICE może mieć charakter zarówno zespołowy jak i indywidualny, niezależnie od tego czy jest prowadzona dla dużych czy małych firm.

Praca w zawodzie odbywa się z reguły w ustalonych godzinach, ale mogą one być rozłożone nierównomiernie, w zależności od potrzeb uczestników danego spotkania. W przypadku realizacji dużych zleceń możliwa jest praca w godzinach nadliczbowych oraz w dni wolne od pracy.

Ze względu na pracę, w której każde spotkanie jest innego rodzaju praca w tej branży nie jest monotonna, jednak sposób jej wykonywania jest podobny.

Praca w tym zawodzie niesie za sobą dużą odpowiedzialność finansową oraz materialną – oczywiście innego rodzaju dla menedżerów, innego dla personelu operacyjnego. Pracownik ponosi odpowiedzialność zawodową lub służbową, określoną w regulaminie firmy, w której jest zatrudniony.

Złożoność problemu dotyczącego systemu organizacji pracy pracownika branży MICE jest także bezpośrednio związana z globalnymi zmianami w oczekiwaniach klientów oraz obostrzeń wynikających będących efektami pandemii koronawirusa COVID-19. Zgodnie z badaniami przeprowadzonymi przez International Congress and Convention Association klienci firm realizujących spotkania oraz wydarzenia prognozują:

- Wysoki wzrost liczby wydarzeń realizowanych w formie hybrydowej
- Wysoki wzrost liczby wydarzeń realizowanych online
- Wysoki spadek liczby wydarzeń realizowanych face-to-face²

Zgodnie z powyższymi prognozami w tryb organizacji pracy pracownika branży MICE poza tradycyjnymi formami realizacji spotkań bądź wydarzeń face-to-face duże znaczenie będzie miało przejście do realizacji zadań w trybie wymagającym łączenia ze sobą pracy w świecie rzeczywistym oraz przestrzeni wirtualnej.

² International Congress and Convention Association (2020). Kaohsiung Protocol – Strategic Recovery Framework for the Global Events Industry. West Vancouver, BC: MMGY Next Factor. Retrieved from: <https://www.iccaworld.org/cnt/docs/ICCA%20Kaohsiung%20Protocol.pdf>

Organizacja pracy pracownika branży MICE powinna również uwzględnić rekomendacje związane z funkcjonowaniem branży MICE, które zostały określone w „Protokole Kraków Network”. Wspomniany dokument rekomenduje:

- Wspólne zarządzanie ryzykiem
- Bezpieczeństwo
- Uwzględnianie tzw. siły wyższej
- Wcześniejsze określanie liczby uczestników
- Możliwości bezkosztowej anulacji realizacji projektów spotkań bądź wydarzeń
- Zmiany w zamówieniach na wydarzenia bądź spotkania
- Zarządzanie kosztami i finansami
- Wprowadzanie innowacyjnych modeli biznesowych
- Dziedzictwo – wpływ realizacji wydarzeń bądź spotkań na przestrzeń realizacji wydarzenia oraz jej otoczenie społeczne oraz gospodarcze³

Wspomniane rekomendacje wskazują na wzrost zakresu obowiązków pracowników operujących w różnych pionach firm realizujących spotkania bądź wydarzenia i przede wszystkim wymagają bardzo dużego zaangażowania w opracowywanie oraz realizację wydarzeń bądź spotkań przy ścisłej współpracy z zleceniodawcami, dostawcami oraz pozostałymi interesariuszami związanymi z realizacją projektów takimi jak np. administracja lokalne etc.

4. Wymagania psychofizyczne

Istnieje kilka zadań pracownika branży MICE, które mogą obejmować znaczną ilość operacji związanych z przenoszeniem ciężkich przedmiotów co wynika z np. instalacji eventowych, wystaw itp. Zgodnie z teorią psychofizyczną postrzegana siła doznania jest bezpośrednio powiązana z intensywnością jego fizycznego bodźca poprzez funkcję siły. Przesuwanie/przeciąganie wózków angażuje wykorzystanie siły oraz wysiłku mięśniowego. Zarówno wykorzystanie siły fizycznej jak i percepcja wysiłku mięśniowego zostały przedstawione poprzez poniższe prawo siły psychofizycznej:

$$S = kl^n$$

gdzie:

S oznacza intensywność odczuwanego doznania

³ Błaszczuk, I., Fanderowska, P., Wirtel, W., Faracik-Leśniak, A., Hallier, J., Jędrocha, A., Młynarczyk, M., Paradowski, K., Wodziańska, A., Zalewski, M., Andrukowicz, M., Baran, P., Bączek, P., Berbeka, J., Borodako, K., Chmura, K., Chwastek-Pluta, J., Cieślowski, M., Florek, J., Garczarczyk, P., Gasińska, A., Grzesiak, A., Jagłowska, E., Jaskała, M., Jaworski, M., Jędrocha, K., Kruk, J., Kulec-Greń, N., Leszczyńska, A., Marciszyn, K., Nahirny, M., Nowińska, A., Osiały, I., Ostrowska, J., Piórkowski, T., Postolska, I., Przygórska-Skowron, M., Rachwał, T., Rokicka, K., Smagur, D., Stefańczyk, A., Święch-Wałaszek, P., Woch, E., Wilczek, P., Wójcik, M., Zając, B. (2021) *Protokół Kraków Network*. Retrieved from: https://krakownetwork.pl/wp-content/uploads/2021/04/Protokol_Krakow_Network_PL.pdf

l oznacza intensywność bodźca fizycznego

k oznacza stałą (określoną przez używane jednostki miary)

n oznacza wykładnik, który różni się dla różnych rodzajów bodźców fizycznych

Według *The Liberty Mutual Studies* (zadania dwuręczne wykonywane podczas 8-godzinnej zmiany)⁴ rodzaje obciążenia fizycznego można podsumować w następujący sposób:

Symetryczne podnoszenie oburącz -- MDW (Maksymalna Dopuszczalna Waga) zmniejsza się wraz ze wzrostem następujących zmiennych zadania: częstotliwość podnoszenia, odległość podnoszenia (przemieszczania) i rozmiar obiektu. Ponadto MDW jest niższa podczas podnoszenia powyżej wysokości ramion niż podczas podnoszenia na wysokości od podłogi do kostek lub od kostek do ramion.

Oburęczne symetryczne opuszczanie -- MDW zmniejsza się wraz ze wzrostem następujących zmiennych zadania: częstotliwość podnoszenia, odległość podnoszenia (przemieszczania) i rozmiar obiektu. Ponadto MDW jest niższa podczas podnoszenia powyżej wysokości ramion niż podczas podnoszenia na wysokości od podłogi do kostek lub od kostek do ramion.

Pchnięcia oburęczne — Maksymalna Dopuszczalna Siła (MDS) zmniejsza się wraz ze wzrostem następujących zmiennych zadania: częstotliwość pchania i odległość pchania. Siły pchnięcia są największe, gdy uchwyty znajdują się mniej więcej na wysokości łokcia. MDS ulega zmniejszeniu, gdy uchwyty znajdują się powyżej poziomu ramion lub poniżej wysokości kostek.

Two-handed pulls -- MAF decreases as the following task variables increase: pull frequency and pull distance. Pull forces are highest when the handles are located at approximately knuckle height. MAF is reduced when the handles are raised to elbow height and reduced again when the handles are raised above the shoulder.

Przyciąganie oburącz — MDS zmniejsza się wraz ze wzrostem następujących zmiennych zadania: częstotliwość i odległość przeciągania. Siły ciągnięcia są największe, gdy uchwyty znajdują się mniej więcej na wysokości kostki. MDS zmniejsza się, gdy uchwyty są podniesione do wysokości łokcia i ponownie zmniejsza się, gdy uchwyty są uniesione powyżej barku.

Maksymalna Dopuszczalna Waga (MDW) noszenia zmniejsza się wraz ze wzrostem częstotliwości zadań i odległości noszenia. MDW jest większa podczas noszenia na poziomie talii w porównaniu do noszenia na wysokości połowy klatki piersiowej.

⁴ http://fbaum.unc.edu/lobby/062_Ergonomics_Standards/Agency_Activities/OSHA/OSHA_Health_Chapter_Two.htm

W obrębie płci MDW i MDS wykazywane przez 10% najsilniejszej populacji były mniej więcej dwukrotnie większe niż te wykazywane przez najłabsze 10%. Choć mężczyźni jako grupa byli silniejsi niż kobiety, istniało znaczne nakładanie się pomiędzy płciami.

W dziedzinie ergonomii ww. metody psychofizyczne zostały wykorzystane do empirycznego określenia akceptowalnych poziomów intensywności pracy, prosząc badanych o dostosowanie obciążenia pracą (bodźca fizycznego) tak, aby wynikający z tego dyskomfort/zmęczenie (postrzegane odczucie) było akceptowalne. Pracodawcy branży MICE powinni być zobowiązani do stworzenia programu ergonomicznego zawierającego niektóre lub wszystkie elementy typowe dla dobrych programów typu: przywództwo kierownictwa i partycypacja pracowników, analiza i kontrola zagrożeń zawodowych, informacje i raportowanie o zagrożeniach, szkolenia, zarządzanie MSD i ocena programu, w zależności od rodzaju pracy w miejscu jej wykonywania i tego, czy miało miejsce występowanie zaburzeń mięśniowo-szkieletowych objętych standardem.

5. Kompetencje i zadania zawodowe

Według definicji *Słownika standardów kompetencji zawodowych* określone są one jako wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać – odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Kompetencje zawodowe pracownika postrzegane są więc poprzez pryzmat:

1. **Wiedzy** – zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk, przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej,
2. **Umiejętności** – przyswojoną w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej,
3. **Kompetencji społecznych** – zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.

WIEDZA I UMIEJĘTNOŚCI.

KOMPETENCJE ZAWODOWE (KZ) A ZADANIA ZAWODOWE (Z)

KZ1 Kompetencje w zakresie zarządzania

- Z1 – Planowanie strategiczne
- Z2 – Zarządzanie finansami
- Z3 – Zarządzanie interesariuszami
- Z4 – Zarządzanie ryzykiem
- Z5 – Zarządzanie konfliktami

Z6 – Zarządzanie zasobami ludzkimi
 Z7 – Tworzenie norm, wdrażanie standardów oraz audyt

KZ2 Planowanie i realizacja wydarzeń

Z8 – Zarządzanie projektem
 Z9 – Projektowanie wydarzenia
 Z10 – Komunikacja biznesowa

KZ3 Kompetencje techniczne

Z11 – Kompetencje w zakresie obsługi komputera
 Z12 – Realizacja techniczna oraz zarządzanie stroną techniczną obsługi wydarzeń

KZ4 Analiza organizacji pracy w celu budowania wizerunku profesjonalnego pracownika branży MICE

Z13 – Ocena organizacji pracy oraz wydajności i kompetencji pracownika

5.1 KOMPETENCJE ZAWODOWE

5.1.1 Kompetencja Kz1 Kompetencje w obszarze zarządzania obejmuje zestaw zadań zawodowych (Z1 – Z7), do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Planowanie strategiczne

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • trendy społeczne i biznesowe w celu zaprojektowania spotkania • cel wydarzenia i założenia zainteresowanych stron – koncepcje i temat spotkania • daty docelowe • profil, funkcje i program spotkania lub wydarzenia • specyfikę rynku docelowego • zasoby finansowe klientów, budżet • metody badawcze odpowiednie do ustalenia rentowności wydarzenia • obowiązujące przepisy prawne • kwestie międzykulturowe, np. specjalne warunki • warunki zrównoważonego rozwoju 	<ul style="list-style-type: none"> • współpracować, komunikować się i rozumieć cele interesariuszy • dostosowywać program spotkań do celów spotkania • kompilować informacje finansowe: analizować koszty i korzyści, oceniać składniki ryzyka, dostosowywać warunki do potrzeb klientów • określać potencjalne źródła dochodów i innych zasobów • określać możliwości sojuszy strategicznych, zidentyfikować zainteresowane strony • zarządzać kwestiami międzykulturowymi, • wybrać strategię, aby uzyskać pozytywne wyniki i złagodzić negatywne skutki spotkania lub wydarzenia

<ul style="list-style-type: none"> • infrastrukturę i przepustowość obiektu • zasady i kryteria wyboru infrastruktury terenowej 	<ul style="list-style-type: none"> • określić żadaną lub wymaganą lokalizację geograficzną i rodzaj obiektu na spotkanie lub wydarzenie (potrzeby przestrzenne) • opracować kryteria wyboru lokalizacji • przeprowadzać inspekcję terenu • ocenić lokalizacje na podstawie bliskości hoteli, dostępności miejsc parkingowych, transportu publicznego, komunikacji itp. • określić skutki gospodarcze i społeczne dla społeczności przyjmującej – korzystać z możliwości lokalnych przy zachowaniu zasad zrównoważonego rozwoju • zaproponować w razie potrzeby zmiany w planie strategicznym
---	--

Z2 – Zarządzanie finansami

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • cele finansowe i źródła finansowania wydarzenia • zasady tworzenia budżetu spotkań • wymagania dotyczące zysku (koszty, procedury walutowe, wahania kursu walut, struktury podatkowe w lokalizacji gospodarz, wartość rynkową produktów i usług) • istotę nawiązywania partnerstw i sojuszy • wymogi dotyczące przyznawanego finansowania • cele i ograniczenia sponsoringu • ograniczenia reklamowe i budżetowe • skutki przedstawienia celów finansowych darczyńcom (ograniczenia na rzecz klienta i sponsorów) • procedury prowadzenia dokumentacji • systemy bezpieczeństwa i audytu w kwestiach finansowych • procedury zmian dokumentacji w razie potrzeby 	<ul style="list-style-type: none"> • konstruować budżet i wyznaczać cele w zakresie finansowania (określić źródła przychodów oraz koszty stałe i zmienne, dzielić kwoty wg działań, tworzyć fundusz awaryjny) • dokonywać przeglądu finansów i zaproponować zmiany w budżecie • identyfikować potencjalnych dawców i koordynować ich pozyskanie • zidentyfikować potencjalnych sponsorów • tworzyć pakiety świadczeń sponsorskich • przygotowywać umowy dla sponsorów i darczyńców oraz zarządzać ich realizacją • zasięgnąć opinii prawnej w razie potrzeby • przysłać wnioski i materiały pomocnicze odpowiednim stronom • przedstawić korzyści uczestnikom w pakiecie informacji o rejestracji wstępnej • identyfikować potencjalnych partnerów, dostawców itd.

<ul style="list-style-type: none"> • procedury i monitorowanie obsługi gotówki 	<ul style="list-style-type: none"> • monitorować dokumentację i systemy bezpieczeństwa dotyczące przychodów i wydatków oraz audytów • koordynować obsługę pieniądza (podjąć kroki zapobiegające kradzieży, ustanowić system prowadzenia dokumentacji, utworzyć system zbierania i wpłat gotówki)
---	--

Z3 Zarządzanie interesariuszami

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • mechanizmy działania i potrzeby poszczególnych interesariuszy • obowiązujące przepisy, np. odpowiednie protokoły i lokalne zwyczaje • kodeksy postępowania i etyki, w tym prawa klientów i konsumentów • wymogi prawne i regulacyjne • katalog g produktów i usług, które można zaproponować interesariuszom • metody badania satysfakcji zainteresowanych stron • mocne i słabe strony produktów i usług • działalność, produkty i usługi konkurentów 	<ul style="list-style-type: none"> • współpracować ze wszystkimi zainteresowanymi stronami • określić interes i priorytety zainteresowanych stron • określić możliwości i wyzwania zainteresowanych stron określić wpływ zainteresowanych stron na przebieg spotkania lub wydarzenia (i odwrotnie) • ocenić uprawnienia każdego zainteresowanego • określić role interesariuszy oraz ich zobowiązania • opracować plany nabywania strategicznych, gospodarczych i politycznych sojuszy na szczeblu lokalnym, regionalnym i krajowym • kategoryzować interesariuszy • ustalić priorytety interesariuszy w zależności od władzy, wpływu i zainteresowania • identyfikować powiązania między stronami • przestrzegać odpowiednich protokołów podczas komunikowania się z zainteresowanymi stronami • opracować harmonogram działań dla poszczególnych interesariuszy • upewnić się, że pracownicy rozumieją swoje własne role i obowiązki

	<ul style="list-style-type: none"> • potwierdzić, że istnieją jasne i skuteczne procesy rozwiązywania konfliktów • badać i rozwiązywać powtarzające się problemy • ustanowić system oceny/monitorowania zadowolenia zainteresowanych stron • sformułować zalecenia dotyczące poprawy jakości usług
--	--

Z4 Zarządzanie ryzykiem

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • znaczenie zarządzania ryzykiem • metody i zasady oceny ryzyka • metody gromadzenia i analizy danych • opcje zarządzania ryzykiem (zapobieganie stratom, finansowanie ryzyka, kontrola ryzyka) • techniki i strategie zarządzania ryzykiem oraz obowiązujące przepisy • plan reagowania kryzysowego i czynniki zarządzania ryzykiem • istotę oceny skuteczności planu zarządzania ryzykiem • zakres odpowiedzialności przy ocenie ryzyka • procesy analizy informacji • konkretne kwestie zarządzania ryzykiem związane z tłumami • przepisy i regulacje prawne oraz ich wpływ na plan zarządzania ryzykiem 	<ul style="list-style-type: none"> • określić: <ul style="list-style-type: none"> - to, co jest narażone na szkody, straty lub ponosi odpowiedzialność - co może spowodować szkody, straty lub spowodować ponoszenie odpowiedzialności - kto może ponieść szkodę, utratę lub ponieść odpowiedzialność - sytuacje, w których może dojść do uszkodzenia, utraty lub ponoszenia odpowiedzialności • przeprowadzić ocenę ryzyka, dokonując pomiaru wartości spotkania lub zdarzenia biznesowego • krytycznie ocenić czynniki sukcesu oraz porażki podczas spotkania lub wydarzenia • ocenić możliwości spełnienia wymogów prawnych spotkania i ograniczenia ryzyka • weryfikować ważność i wiarygodność informacji • identyfikować oraz zgłaszać trudności i nieprawidłowości • monitorować wykorzystanie zasobów przeznaczonych do zarządzania ryzykiem (zapewnić wystarczające zasoby) • informować personel o skuteczności lub brakach technik i strategii oraz określić niezbędne działania, które należy podjąć • w razie potrzeby wprowadzić zmiany w planie zarządzania ryzykiem

	<ul style="list-style-type: none"> • w razie potrzeby komunikować się z zainteresowanymi stronami • określić wymagania dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa • ocenić potrzeby w zakresie specjalistycznego doradztwa lub pomocy w zakresie wymogów prawnych, regulacyjnych i jurysdykcyjnych i zasięgnąć porady organów regulacyjnych i specjalistów • ustanowić zasady i procedury zarządzania ryzykiem (we współpracy ze specjalistami, uzyskując zgody przełożonych/kierownictwa) • przygotować plan zarządzania ryzykiem, w tym łańcuch dowodzenia, procedury awaryjne i kontrolne, strategie wdrażania • wdrożyć plan reagowania kryzysowego i zarządzania ryzykiem • wdrożyć wewnętrzne i zewnętrzne systemy komunikacji bezpieczeństwa oraz procedury komunikacyjne • odpowiednio przeprowadzić plany awaryjne • zorganizować: <ul style="list-style-type: none"> - pracowników ochrony - szkolenia dla personelu i wolontariuszy - szczegółowe procedury bezpieczeństwa w sytuacjach awaryjnych (kontrola tłumy, ewakuacja terenu, klęska żywiołowa, działalność terrorystyczna) • uzyskać certyfikaty ubezpieczeniowe od dostawców • na bieżąco oceniać plan zarządzania ryzykiem i aktualizować go • ustanowić system zgłaszania i rejestrowania incydentów
--	---

Z5 Zarządzanie konfliktami

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • Zna definicję konfliktu • Rozróżnia rodzaje konfliktów: <ul style="list-style-type: none"> ○ Konflikt wewnętrzny 	<ul style="list-style-type: none"> • Identyfikuje źródła konfliktów • Przyjmuje określone postawy w sytuacji konfliktowej wraz z ich konsekwencjami:

<ul style="list-style-type: none"> ○ Konflikt interpersonalny ○ Konflikt między jednostką a grupą ○ Konflikt między organizacjami ● Rozumie znaczenie konfliktu jako zjawiska naturalnego społecznie ● Wpływ konfliktu na relacje stron: <ul style="list-style-type: none"> ○ Destrukcyjny ○ Konstruktyny ● Zna źródła i przyczyny konfliktów ○ Konflikt wartości ○ Konflikt strukturalny ○ Konflikt interesów ○ Konflikt relacji ○ Konflikt danych 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Konfrontacja ○ Współpraca ○ Kompromis ○ Uległość ○ Unikanie ● Rozwiązuje konflikty w miejscu pracy ● Niweluje negatywne skutki konfliktów w miejscu pracy ● Aktywnie obserwuje ● Podejmuje mediacje ● Prowadzi arbitraż ● Właściwie ingeruje w strukturę zespołu ● Stosuje zachowania prewencyjne w sytuacjach konfliktowych: <ul style="list-style-type: none"> ○ Odsuwa konflikt na dalszy plan ○ Deeskaluje style zachowania ○ Wykorzystuje okoliczności ○ Wykorzystuje automatyczne mechanizmy regulacji ● Stosuje strategiczne zachowania ograniczające konflikt ○ Zmienia warunki poprzedzające konflikt ○ Wprowadza zasady rozwiązywania konfliktów „win-win” ○ Stosuje metody rekonceptualizacji konfliktu ○ Zmierza do deeskalacji reakcji ● Stosuje środki zaradcze w konflikcie: <ul style="list-style-type: none"> ○ Motywowanie stron konfliktu ○ Wynajduje kompromisy ○ Zezwala stronom na podjęcie próby ○ Zmienia nastawienie stron konfliktu ○ Przeciwdziała „czytaniu w myślach” ○ Pomaga w rozróżnieniu osób od działań ○ Kierunkuje zespół na poszukiwanie rozwiązań ● Prawidłowo dobiera techniki komunikacyjne w sytuacjach konfliktowych ● Zapobiega powstawaniu konfliktów:
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Jasno określa zasady ○ Dbą o przejrzystość komunikacji ○ Dbą o ujawnianie potrzeb ○ Wprowadza w zespole model koncentracji na poszukiwaniu rozwiązań a nie osób winnych wystąpienia problemu
--	---

Z6 – Zarządzanie zasobami ludzkimi

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • wymagania dotyczące planów spotkań lub wydarzeń • godziny projektu • korzyści i implikacje różnorodności w miejscu pracy • wskaźnik rotacji pracowników/wolontariuszy i przyczyny rotacji • metody rekrutacji • skuteczne protokoły rozmów kwalifikacyjnych • koszty związane z rekrutacją pracowników i wolontariuszy (ograniczenia budżetowe) • źródła pozyskiwania wolontariuszy • przepisy pracy i zasady bezpieczeństwa • zasady umów o pracę oraz lokalne przepisy prawa pracy • lokalne warunki zatrudnienia i braki kadrowe (potrzeby sezonowe) • kulturę pracy i praktyki sektora • aktualne umiejętności i umiejętności personelu/wolontariuszy • aktualne stawki płac • potrzebę doksztalcania pracowników/ wolontariuszy • zasady i praktyki budowania zespołu i pracy zespołowej • metody motywowania oraz oceny pracowników/wolontariuszy 	<ul style="list-style-type: none"> • przeprowadzić analizę zadań/funkcji personelu/wolontariuszy • ocenić korzyści, koszty i ryzyka dla organizatora w związku z zaangażowaniem pracowników i wolontariuszy • określić role i obowiązki pracowników i wolontariuszy: • określić zasoby ludzkie potrzebne do organizacji spotkania • ustalić stawki płac i oczekiwań płacowych • opracować plany, które uwzględniają różnorodność w miejscu pracy • wybrać techniki rekrutacji w celu wyeliminowania niedociągnięć • diagnozować predyspozycje i zainteresowania zawodowe pracownika • definiować cele zawodowe • formułować rekomendacje zawodowe • stosować narzędzia wspierające rozwój pracownika • sformułować zasady w odpowiednich obszarach, takich jak rekrutacja, nadzór, wydajność, rozwiązywanie konfliktów, dyscyplina, rozwiązanie umowy, przydział obowiązków, nagrody i wyróżnienia, zwolnienia chorobowe • dostosować procedury do obowiązujących przepisów

<ul style="list-style-type: none"> • dobre praktyki w zarządzaniu relacjami z pracownikami, np. mentoring i coaching • metody rozpoznawania i nagradzania pracowników 	<ul style="list-style-type: none"> • przekazywać procedury pracownikom • monitorować wdrażanie procedur • dostosować zasoby ludzkie do trendów i problemów • przeprowadzać oceny wydajności • przeprowadzać rozmowy o pracę • wskazać obszary wymagające doskonalenia pracowników (potrzeby szkoleniowe) • przygotować się do rozmowy kwalifikacyjnej • przeprowadzić rozmowę kwalifikacyjną (wyjaśnić proces selekcji, zachęcać do zadawania pytań itp.) • modelować wysokie standardy wydajności i zachowania • informować o oczekiwaniach, rolach i obowiązkach członków zespołu i liderów • promować zasady pracy zespołowej • zachęcać do skutecznej komunikacji • rozwiązywać konflikty • delegować zadania i obowiązki • monitorować wyniki poszczególnych etapów i kierować działania pod kątem oczekiwanego efektu (celu) • regularnie przekazywać informacje zwrotne na temat wydajności pracy • rozwiązywać problemy wydajności pracy • ustalić powody rezygnacji i wypowiedzenia pracy • postępować z pracownikami/wolontariuszami zgodnie z procedurami organizacyjnymi • prowadzić odpowiednią dokumentację
---	---

27 Tworzenie norm, wdrażanie standardów oraz audyt

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • Krajowe i międzynarodowe standardy organizacji spotkań • Metody badawcze • Standardy organizacyjne 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizuje przepisy prawa w zakresie organizacji spotkań bądź wydarzeń

<ul style="list-style-type: none"> • Przepisy prawa obejmujące organizację wydarzeń • Standardy audytu usług • Procesy oraz procedury ewaluacji • Podstawowe zasady rachunkowości • Określanie realnych i mierzalnych celów • Elementy spotkań bądź wydarzeń oraz elementy z nimi związane, które mogą zostać poddane ewaluacji bądź audytowi • Wymagania interesariuszy 	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadza normy oraz standardy zgodne z powszechnie rozumianymi zasadami społecznymi i etycznymi • Dostosowuje do potrzeb i wdraża obowiązujące standardy oraz procedury • Tworzy umowy • Definiuje obszary standardów, procedur oraz regulaminów • Tworzy procedury oraz regulaminy zgodne z obowiązującymi przepisami prawa • Pozyskuje w wypadku konieczności ekspertyzy, opinie oraz informacje z źródeł zewnętrznych np. porady prawne • Pozyskuje wsparcie organizacyjne ze strony interesariuszy wydarzenia oraz otoczenia • Definiuje cele ewaluacji bądź audytu • Determinuje obszary, które powinny zostać poddane ewaluacji bądź audytowi np. program, misja, cele oraz założenia realizacji spotkania bądź wydarzenia • Określanie czynników odniesienia sukcesu na poszczególnych etapach ewaluacji bądź audytu • Projektowanie procedury przeprowadzania ewaluacji bądź audytu • Przeprowadza audyt bądź ewaluację w zakresie realizacji wydarzenia • Określa w jaki sposób przebiega proces raportowania
---	---

5.1.2 Kompetencja Kz2 Planowanie oraz realizacja wydarzeń (Z8 – Z10), do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z8 Zarządzanie projektem

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • Elementy procesu zarządzania projektem • Rynki docelowe • Narzędzia planowania spotkań i wydarzeń • Wymagania interesariuszy • Procesy mające na celu realizację spotkań bądź wydarzeń • Przepisy prawne, ograniczenia dostępne możliwości • Rodzaje oraz formy spotkań bądź wydarzeń • Profile uczestników spotkań bądź wydarzeń 	<ul style="list-style-type: none"> • Opracowuje projekt w oparciu o zlecenie klienta składający się następujących elementów: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zakres projektu ○ Jakość ○ Koszty ○ Czas ○ Zasoby ○ Ryzyko • W oparciu o projekt opracowuje ofertę dla klienta • Analizuje różne źródła danych i potrafi się do nich odnieść: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identyfikuje słabe i mocne strony już zrealizowanych spotkań bądź wydarzeń ○ Analizuje osiągnięte cele ○ Dokonuje analizy komparatywnej rezultatów i założeń spotkań i wydarzeń zrealizowanych w przeszłości • Tworzy i planuje procesy mające na celu osiągnięcie zakładanych celów • Określa zakres działań, ramy czasowe oraz wskaźniki efektywności pozwalające na określenie czy poszczególne cele zostały zrealizowane • Identyfikuje dostępne zasoby • Angażuje w proces planowania projektu zainteresowane strony – zamawiających spotkanie/wydarzenie, potencjalnych uczestników, przedstawicieli otoczenia planowanego spotkania/wydarzenia (np. władze lokalne, zarządców nieruchomości, społeczności lokalne)

Z9 Projektowanie wydarzenia

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘTNOŚCI – potrafi
<p>ADMINISTRACJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • potencjalne elementy programu: proponowany czas, czas trwania i lokalizację • strukturę i kolejność składników programu • źródła zasobów ludzkich, fizycznych i finansowych • cele spotkania lub wydarzenia • profil uczestnika • wymogi i regulacje prawne (elementy umów prawnych, zasady negocjacji) • przewidywaną frekwencję i wzorce uczestnictwa • wymagania dotyczące komponentów programu (teren) • wymagania, czasowe i logistyczne ograniczenia dotyczące prelegentów i wykonawców • profil odbiorców (typ wymaganego programu) 	<p>ADMINISTRACJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • określić profil prelegentów lub wykonawców w celu dostosowania do zapotrzebowania odbiorcy • zaprojektować program wydarzenia, rozważając cele spotkania, biorąc pod uwagę docelowy rynek ankietowy, oczekiwania uczestników, możliwości innowacji • zapewnić, aby pożądane komponenty spełniały wymogi prawne i regulacyjne • uzyskać szacunki kosztów i omówić szczegóły ze współpracownikami, • tworzyć wymagane dokumenty • negocjować umowy (zajmować się naruszeniami umowy w dopuszczalnych ramach czasowych) • regularnie kontaktować się z prelegentami i wykonawcami
<p>STRONA TECHNICZNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • potrzeby techniczne ze strony prelegentów i odbiorców • wymagane godziny pracy obsługi technicznej • potrzeby w zakresie żywności i napojów • zasady i wymogi prawne dotyczące bezpieczeństwa żywności • znaczenie elementów dekoracyjnych dla kontekstów funkcjonalnych i empirycznych • rodzaje i sposoby oznakowania imprez • potrzeby sprzętowe dla organizowanych spotkań • problemy techniczne, które mogą wystąpić podczas spotkania lub wydarzenia • zarządzanie sceną 	<p>STRONA TECHNICZNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • komunikować potrzeby spotkań lub wydarzeń z prelegentami i artystami • określać wymagania dotyczące lokalizacji i czasu trwania dla każdego komponentu programu • określić liczbę wymaganych pracowników • przydzielić role personelowi odpowiednio do ich obowiązków i umiejętności • opracować plan awaryjny dla komponentów programu • zorganizować odpowiednią oprawę techniczną dla wydarzenia • określić zapotrzebowanie na materiały eksploatacyjne i sprzęt

<ul style="list-style-type: none"> • procedury przekazywania ról, obowiązków, ograniczeń i terminów pracownikom – delegowanie zadań • procedury i zasady zakwaterowania i transportu • zasady dotyczące protokołu (pierwszeństwo, tytuły, flagi, wymagania religijne) 	<ul style="list-style-type: none"> • opracować harmonogram potrzeb i organizacji w zakresie usług gastronomicznych (dostawcy, menu itp.) • identyfikować zasoby i ograniczenia terenu • określić potrzeby, wymogi i ograniczenia dotyczące infrastruktury • opracować specyfikacje dotyczące sprzętu potrzebnego do obsługi spotkań • włączyć/obsługiwać elementy audiowizualne i techniczne lub zatrudniać specjalistów w zakresie instalacji • koordynować zakwaterowanie • określić wymagania dotyczące protokołu
<p>BEZPIECZEŃSTWO</p> <ul style="list-style-type: none"> • zasady bezpieczeństwa dla imprez zbiorowych – zatrudnienie firm ochroniarskich, prawne aspekty organizacji spotkań • elementy projektu planu dekoracyjnego, uzgodnione z interesariuszami i służbami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo • wymagania dla uczestników o specjalnych potrzebach • techniki zarządzania tłumem 	<p>BEZPIECZEŃSTWO</p> <ul style="list-style-type: none"> • zaprojektować bezpieczne środowisko dla osób o specjalnych potrzebach • przestrzegać przepisów i przedkładać projekt planu do zatwierdzenia odpowiednim stronom (służbom) • zadbać o bezpieczny wystrój i wyposażenie – koordynować logistykę instalacji przemieszczania i urządzeń w miejscu spotkania lub imprezy, np. • wybrać oznakowanie, które zapewnia bezpieczeństwo oraz identyfikuje organizatora • skonsultować się ze specjalistami (policja, firma ochroniarska itp.) w celu zapewnienia bezpieczeństwa spotkania • wybrać systemy wstępu, które mają być stosowane – procedury rejestracji, bilety, identyfikacja zdjęć, opaski itp. • opracować strategię zarządzania tłumem • stworzyć plany zarządzania ruchem uczestników
<p>MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> • skorelowanie danych marketingowych z celami biznesowymi 	<p>MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> • badać potrzeby i zainteresowania klientów • określić mocne, słabe strony, szanse i zagrożenia dla spotkania i/ lub organizacji

<ul style="list-style-type: none"> • cele i działania marketingowe dotyczące organizacji spotkań, koncepcje marketingowe, takie jak "mieszanka marketingowa" • źródła informacji rynkowej — aktualne i historyczne • techniki gromadzenia i analizowania danych • istotę badań demograficznych i socjologicznych dla analizy rynku docelowego • dostępne kanały dystrybucji marketingowej • mocne i słabe strony różnych rodzajów mediów • potrzeby i oczekiwania zainteresowanych stron • wymogi prawne, regulacyjne i etyczne wpływające na marketing produktów i usług spełniania lub eventowych • preferencje rynku docelowego • techniki negocjacji • harmonogram działań promocyjnych • wytyczne dotyczące marki • organizacje wysyłki i związanych z tym koszty 	<ul style="list-style-type: none"> • określić bieżące i przyszłe potrzeby uczestników/uczestników pod względem marketingowym • adaptować nowe techniki marketingowe • określić możliwości ekspansji na nowe rynki i innowacje w celu lepszego zaspokojenia potrzeb uczestników/uczestników • rozwijać profile potencjalnych uczestników spotkania lub wydarzeń • dopasować profil segmentu docelowego do funkcji, produktów i usług interesariuszy • stworzyć komunikaty marketingowe dla każdego rynku docelowego • opracować logo i inne identyfikatory wizualne i słowne • zapewnić spójność marki i przesłania z misją, celami interesariuszy • wybrać najbardziej efektywne kanały dystrybucji, które zapewniają najlepszy zwrot z inwestycji • stworzyć harmonogram działań marketingowych • integrować koncepcje produktu z innymi działaniami marketingowymi • utrzymać spójność działań marketingowych • nadać priorytety segmentom w odniesieniu do produktów i usług • opracować harmonogram działań promocyjnych • negocjować umowy dystrybucyjne • ocenić potencjał licencjonowania • negocjować koncesje licencyjne – opracować kontrakt • ustalić specyfikacje dla produktów pamiątkowych; monitorować sprzedaż towarów wewnętrznych i zewnętrznych • chronić integralność marki: • wdrażać środki odstraszaające oszustwa
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • zarządzać informacjami w celu archiwizacji materiałów drukowanych/innych • określić styl zabezpieczenia marketingowego, • używać odpowiedniego języka i formatów dla odpowiednich odbiorców, tworząc przesłanie marki • monitorować spójność spotkania lub tematu/koncepcji wydarzenia, marki i przekazywanych informacji • uzyskać w razie potrzeby zezwolenia na korzystanie z własności intelektualnej • uzyskać pozwolenie na korzystanie z materiałów prawa autorskiego i licencjonowanego • badać ceny podobnych towarów/usług • ustalać cen dla każdego rodzaju towaru/usługi w programie spotkania • wykorzystać możliwości sprzedaży po spotkaniu • określić potencjalne zobowiązania i możliwości wykorzystania marki spotkania
<p>LOGISTYKA I BEZPIECZEŃSTWO</p> <ul style="list-style-type: none"> • plan działań logistycznych dla spotkania • zasoby ludzkie, zasoby fizyczne potrzebne • harmonogramy dostaw, zobowiązania umowne z dostawcami • typowe systemy, procedury i logistyki zarządzania na miejscu • techniki zarządzania stresem i czasem podczas funkcjonowania spotkania lub wydarzenia • zobowiązania umowy stron • plany awaryjne • plany działania i harmonogram dotyczący zakończenia spotkania • względy środowiskowe • kwestie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony środowiska 	<p>LOGISTYKA I BEZPIECZEŃSTWO</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotować szczegółowy harmonogram organizacji spotkania • zapewnić dostępności zasobów ludzkich • integracja przebieg spotkania z innymi jego aspektami • przekazywać harmonogram pracy i obowiązków odpowiednim osobom • upewnić się, że pracownicy są zaznajomieni z używanym sprzętem • prowadzić działania logistyczne w celu zapewnienia postępu zgodnie z harmonogramem (dostawy i dystrybucja) • upewnić się, że sprzęt jest sprawdzony • być w kontakcie z personelem zarządzającym obiektem / personelem specyficznym dla danego miejsca

	<ul style="list-style-type: none"> • koordynować działania z odpowiednimi współpracownikami i osobami świadczącymi usługi zewnętrzne • identyfikowanie i analizowanie problemu lub potrzeby – w razie potrzeby dostosować plan do zmieniających się okoliczności • natychmiast wdrożyć rozwiązania problemów • utrzymywać kontakt z odpowiednimi stronami (klientami) podczas spotkania, aby upewnić się, że program jest realizowany zgodnie z potrzebami • monitorować i zapewniać skuteczne świadczenia usług poprzez bieżące kontakty z kontrahentami • zorganizować specjalistyczny sprzęt w miarę potrzeby • koordynować wszystkie czynności związane z zakończeniem spotkania - przywrócenie terenu do stanu określonego w umowie (czyszczenie, liczenie i pakowanie sprzętu, ewentualna naprawa, sprzątanie, odbiór śmieci, usuwanie dekoracji i konstrukcji itd.) • przeprowadzić inspekcję terenu z przedstawicielem obiektu • podsumować pracę personelu • wypełnić wszystkich stosowne dokumenty zgodnie z procedurami organizacji • koordynować wysyłkę sprzętu • rozwiązywać problemy związane z bezpieczeństwem
<p>KOMUNIKACJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • znaczenie ram komunikacyjnych • protokoły komunikacyjne • protokoły urządzeń komunikacyjnych • techniki komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej • schemat przepływu obowiązków komunikacyjnych 	<p>KOMUNIKACJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • określić potrzeby komunikacyjne dotyczące spotkania • koordynować spotkania informacyjne i podsumowujące • ustanowić protokoły komunikacyjne i zapewnić ich przestrzeganie

<ul style="list-style-type: none"> • hierarchię stanowisk pod kątem podejmowania decyzji • potrzeby w zakresie wymaganego sprzętu 	<ul style="list-style-type: none"> • przeszkolić zespół personelu z zakresu korzystania z urządzeń, lokalizacji usług, protokołu komunikacyjnego • monitorowanie systemów komunikacyjnych na miejscu: • nakreślić treść i styl przekazywanych wiadomości, w tym terminologię i język • określić hierarchię decyzyjną i rozwój zasobów komunikacyjnych (dokumentacja weryfikacyjna, listy kontaktów itp.) • konfigurować kanały komunikacyjne, ułatwiające przepływ i zakres potrzeb komunikacyjnych • włączyć technologię ze wszystkich części spotkania do planu komunikacji: opracować wytyczne dotyczące wymaganego sprzętu, uzyskać odpowiednie usługi • stworzyć plan i zespół na sytuacje kryzysowe lub awaryjne
---	---

Z10 Komunikacja biznesowa

WIEDZA – zna i rozumie	UMIĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • znaczenie komunikowania się stron (tworzenia sieci komunikacyjnych) • wymogi informacyjne w ramach organizowanych spotkań • kwestie prawne, mające wpływ na umowy • formaty pism biznesowych • zasady działania i obsługi urządzeń biurowych • zasady technologii komunikacji biznesowej • technologie związane z prezentacjami (np. skonfigurować pokój) • motywacje potencjalnych odbiorców prezentacji • konsekwencje niedokładnych praktyk w zakresie rejestrowania i składania dokumentów 	<ul style="list-style-type: none"> • budować zaufanie i szacunek poprzez skuteczną komunikację między organizacją, klientami i dostawcami, promując dobrą wolę i zaufanie • utrzymywać regularny kontakt z klientami i dostawcami • potwierdzać umowy na piśmie, w stosownych przypadkach stosując formalne umowy • uzyskać odpowiednie zezwolenia • honorować umowy • moderować profile potencjalnych uczestników • aktualizować informacje • uwzględniać potrzeby i ograniczenia odbiorców • organizować pomysły przed wystąpieniem

- konsekwencje niedbałego planowania i złej komunikacji między uczestnikami przed, w trakcie i po wydarzeniu

- określić odpowiedni czas i miejsce dostarczenia wiadomości
- być zwięzłym i dokładnym, mówić wyraźnie, wykazywać odpowiednie zachowanie niewerbalne
- zachować kopie dokumentów
- wybrać odpowiednią technologię dla wiadomości
- regularnie sprawdzać wiadomości i odpowiadać w odpowiednim czasie
- używać języka odpowiedniego dla odbiorców
- przygotować materiały pomocnicze w terminie i na temat
- określić rodzaj wymaganego spotkania i potwierdzić dostępność kluczowych uczestników
- przygotować spotkanie pod kątem powiadomień, dostarczenia informacji
- w czasie wydarzenia moderować czas
- podejmować decyzje dotyczące sprawnej organizacji – komunikować się z uczestnikami
- ocenić, czy spotkanie było skuteczne
- określić sposoby poprawy przyszłych spotkań
- opracować raport ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi komunikacji, wyciągnięciem wniosków i sporządzaniem zaleceń
- stosować się do zintegrowanego planu komunikacji w celu rozpowszechniania sprawozdań z oceny/audytu oraz wytycznych dotyczących poufności

5.1.3 Kompetencja Kz3 Kompetencje techniczne (Z11), do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z11 – Kompetencje w zakresie obsługi komputera

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> dostępne możliwości w zakresie standardowych pakietów oprogramowania biurowego dostępne rozwiązania w zakresie realizacji wideokonferencji dostępne rozwiązania w zakresie realizacji transmisji wideokonferencji na platformy zewnętrzne 	<ul style="list-style-type: none"> tworzenie oraz edycja dokumentów tekstów tworzenie oraz edycja arkuszy obliczeniowych tworzenia oraz edycja podstawowych baz danych w oparciu o arkusz kalkulacyjny tworzenie oraz edycja prezentacji multimedialnych tworzenie materiałów wizualnych tworzenie materiałów audio tworzenie materiałów wideo strumieniowanie wideokonferencji na platformy zewnętrzne w celu upowszechnienia szerszemu gronu odbiorców obsługa platform wideokonferencyjnych przygotowanie i obsługa strumienia audio-wizualnego pod kątem dystrybucji na platformy zewnętrzne np. YouTube, Facebook

Z12 – Realizacja techniczna oraz zarządzanie strona techniczną obsługi wydarzeń

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> montaż i eksploatacja wyposażenia niezbędnego do realizacji spotkania bądź wydarzenia np. oświetlenie, nagłośnienie, kamery transmisyjne fizyczne ograniczenia wynikające ze specyfiki różnych lokalizacji podstawy realizacji audiowizualnej przygotowanie lokalizacji i montaż wyposażenia funkcjonowania wyposażenie niezbędnego do realizacji wydarzenia 	<ul style="list-style-type: none"> techniczna analiza programu spotkania/wydarzenia identyfikacja zapotrzebowania na sprzęt zachowanie zasad bezpieczeństwa podczas montażu wyposażenia w miejscu spotkania/wydarzenia np. podwieszania oświetlenia określenie potrzeb przestrzennych, wymogów i ograniczeń dotyczących infrastruktury stałej

<ul style="list-style-type: none"> • kwalifikacje niezbędne u pracowników technicznych odpowiadających za wyposażenie • plany awaryjne na wypadek problemów technicznych • zarządzanie sceną, na której realizowane jest wydarzenie - typowe problemy i rozwiązania • bezpieczeństwo oraz elementy stałe lokalizacji, integralność sprzętu oraz lokalizacji • prawidłowego lokowanie zespołu technicznego odpowiedzialnego za realizację wydarzenia np. lokalizowanie w pomieszczeniu reżyserki transmisji online 	<ul style="list-style-type: none"> • koordynowanie logistyki instalacji produkcji oraz urządzeń w miejscu spotkania lub wydarzenia • rozwiązać problemy związane z bezpieczeństwem • zapewnić dostępność urządzeń instalacyjnych, maszyn, narzędzi i innych urządzeń wspomagających • zorganizować wykwalifikowanych specjalistów niezbędnych w przygotowaniu technicznym wydarzenia np. elektryków, oświetleniowców, akustyków • zapewnienie spełnienia wymagań klienta oraz potwierdzenie ich przygotowania w obecności odpowiedniego specjalisty np. technika oświetlenia w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> ○ etapu spotkania bądź wydarzenia ○ oświetlenia, nagłośnienia, wizualizacji ○ efektów specjalnych ○ bezpieczeństwo i ochrony sceny oraz publiki ○ przestrzeni magazynowej niezbędnej do zabezpieczenia wyposażenia technicznego • dokonać ustaleń w celu rozwiązania ewentualnych problemów w zakresie realizacji techniczne spotkania bądź wydarzenia • prawidłowa i płynna komunikacja z zespołem technicznym • delegowanie ról, obowiązków, ograniczeń i terminów pracownikom • monitorowanie problemów technicznych w trakcie realizacji spotkania lub wydarzenia • zarządzanie zakłóceniami w działaniu sprzętu i związanymi z nimi zaburzeniami w realizacji programu spotkania bądź wydarzenia
--	---

5.1.4 Kompetencja Kz4 Analiza organizacji pracy w celu budowania wizerunku profesjonalnego pracownika branży MICE (Z13), do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z13 – Ocena organizacji pracy oraz wydajności i kompetencji pracownika

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • procesy analizy informacji • metody i zasady oceny • metody gromadzenia danych • plan zarządzania ryzykiem • podstawowe kompetencje pracownika branży MICE • zasady oceny kompetencji (skalę oceny) • zasady pomiaru wydajności organizacyjnej • zasady i komponenty oceny organizacji pracy • zasady i komponenty oceny wydajności i kompetencji pracownika • zakres odpowiedzialności za ocenę 	<ul style="list-style-type: none"> • opracować plan oceny organizacji pracy • opracować plan oceny wydajności i kompetencji pracownika • definiować informację zwrotną (feedback); • obserwować i formułować wnioski nt. kompetencji pracowników • sformułować oczekiwany rezultat końcowy odnośnie danej kompetencji • podsumować wyniki analizy sytuacyjnej • sformułować zalecenia i wnioski • regularnie przekazywać informacje zwrotne na temat wydajności • przygotować się i przeprowadzić okresowy przegląd wyników • dokumentować informacje związane z wydajnością • zdecydować, jakie dane będą gromadzone w planie oceny • określić czas i sekwencjonowanie gromadzenia danych • krytycznie oceniać czynniki sukcesu podczas spotkania lub wydarzenia, tj. wdrożyć procedurę oceny/audytu zgodnie z harmonogramem • opracować raport oceny • monitorować wykorzystanie danych z raportu oceny • wskazać obszary wymagające poprawy • informować personel o skuteczności lub brakach działań (komunikować się z zainteresowanymi stronami)

	<ul style="list-style-type: none"> • określić działania, które należy podjąć w celu uzyskania lepszych wyników pracy • w razie potrzeby wprowadzić zmiany w planie zarządzania ryzykiem
--	---

5.2 KOMPETENCJE SPOŁECZNE

Pracownik branży MICE powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych. **Powinien posiadać umiejętności:**

- budowania relacji z klientami,
- przestrzegania zasad etyki w pracy i w kontaktach z klientami
- komunikacji interpersonalnej
- dyspozycyjności
- radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych
- budowania więzi emocjonalnej z firmą
- rozwiązywania problemów i konfliktów
- właściwej autoprezentacji
- motywowania siebie i innych
- integracji zawodowej
- współpracy z otoczeniem
- adaptacji do zmiennych warunków
- kształcenia i podnoszenia kwalifikacji

Należy wyróżnić także złożone kompetencje społeczne, które są niezbędne w celu prawidłowego wykonywania zawodu pracownika branży MICE, zasadniczo rzecz biorąc na każdym poziomie hierarchii organizacyjnej firmy – kadry zarządzającej, managerów operacyjnych oraz pracowników operacyjnych.

- KS1 – Komunikacja interpersonalna
- KS2 – Zarządzanie czasem
- KS3 – Zarządzanie stresem
- KS4 – Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji

KS1 – Komunikacja interpersonalna

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • Proces komunikacji interpersonalnej • Podział komunikacji 	<ul style="list-style-type: none"> • Jasno określa cele i formułuje je w sposób zrozumiały

<ul style="list-style-type: none"> • Kanały komunikacji • Formy komunikacji 	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera kanały komunikacji o potrzeb • Stosuje zasady prawidłowej komunikacji interpersonalnej • Zachowuje szacunek i odpowiednią postawę w kierunku odbiorcy komunikatu • Przyjmuje postawę asertywną • Akceptuje komunikaty zwrotne
---	---

KS2 – Zarządzanie czasem

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • narzędzia zarządzania czasem • szczegóły realizowanego spotkania bądź wydarzenia • sieć powiązań pomiędzy terminami dotyczącymi spotkań bądź elementów wydarzenia • zależności pomiędzy przepływem informacji a czasem (wpływ komunikacji na oś czasu wydarzenia) • zależność pomiędzy terminowością a budżetem realizacji projektu spotkania bądź wydarzenia 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorytetyzuje cele krótko i długoterminowe • Określa cele oraz realne możliwości ich realizacji • Określa zadania niezbędne do osiągnięcia założonego celu <ul style="list-style-type: none"> ○ Priorytyzacja w zależności od wagi oraz punktów krytycznych w czasie ○ Określa prawidłowy poziom wydajności niezbędny w realizacji zadań oraz celów ○ Szacuje czas niezbędny na wykonanie zadania • Stosuje systemy zarządzania czasem • Tworzy plan działań • Samodzielnie monitoruje postępy w realizacji poszczególnych działań • Samodzielnie weryfikuje w określonych odcinkach czasu realizację celów

KS3 – Zarządzanie stresem

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> • Źródła stresu • Metody zwalczania stresu i niwelowania jego skutków 	<ul style="list-style-type: none"> • Przyjmuje postawę asertywną • Zaspokaja potrzeby niezbędne do prawidłowego funkcjonowania

<ul style="list-style-type: none"> Zarządzanie czasem 	<ul style="list-style-type: none"> Zachowuje spokój Identyfikuje własne limity oraz ograniczenia Rozpoznaje u siebie objawy stresu Rozpoznaje jak odczuwany stres wpływa na otoczenie Wykorzystuje metody niwelowania negatywnych skutków stresu Zwraca się o pomoc w sytuacji stresowej
--	--

KS4 – Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji

WIEDZA – zna i rozumie	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi
<ul style="list-style-type: none"> Znaczenie czasu w rozwiązywaniu problemów Znaczenie czasu w procesie decyzyjnym Strukturę zintegrowanego planu komunikacji Strukturę firmy oraz jej hierarchię w zakresie decyzyjnym Wpływ znajomości faktów na prawidłowy przebieg procesu podejmowania decyzji 	<ul style="list-style-type: none"> Identyfikować i analizować problemy Oszacować ograniczenia czasowe i ułożyć je na osi czasu Zidentyfikować i przyporządkować wpływ procesu decyzyjnego na poszczególne obszary firmy bądź realizacji wydarzenia Dotrzymywać terminów podejmowania decyzji w celu zapewnienia płynności funkcjonowania Określać obszary, które wymagają uwagi w celu uniknięcia ponownego wystąpienia problemów Dobierać i wdrażać metody rozwiązywania problemów Prowadzić dokumentację procesu decyzyjnego Identyfikować skutki podejmowanych decyzji oraz prawidłowo je komunikować i dokumentować

Istotne są także cechy osobowości, takie jak asertywność, empatia, lojalność, kreatywność, obowiązkowość, sumienność, życzliwość, opanowanie, umiejętność prowadzenia dyskusji.

6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik branży MICE powinien posiadać zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego, dlatego wymaga się od niego posiadania odpowiednich kompetencji kluczowych. Najważniejsze umiejętności dla wszystkich segmentów sektora MICE dla kadry zarządzającej i pracowników są warunkami wstępnymi adaptacji do zmieniającego się otoczenia. Poniższa tabela ilustruje zakres umiejętności niezbędnych dla poszczególnych pionów w firmie funkcjonującej w branży MICE. Ilustruje ona również umiejętności wspólne dla wszystkich trzech wyróżnionych w ramach badań zrealizowanych na potrzeby projektu pionach.

KADRA ZARZĄDZAJĄCA		PERSONEL OPERACYJNY
menedżerowie / CEO / właściciele	Funkcjonalni / liniowi menedżerowie	
Kompetencje w zakresie zarządzania strategicznego (Strategic Management Competencies – SMC)		
Planowanie strategiczne i audyt		
	Wdrażanie strategii	
Planowanie finansowe – inwestycje		
Decyzje rynkowe		
Marketing strategiczny		
Planowanie kadr		
Planowanie PR – kluczowe kontakty		
Procedury akredytacji		
Wprowadzenie norm		
Konfigurowanie zasad firmy		
Zarządzanie zmianą – nowe strategie		
Sieci regionalne		
Sieci międzynarodowe	Sieci międzynarodowe	
	Sieci lokalne i regionalne	
Kompetencje w zakresie zarządzania operacyjnego (Operational Management Competencies – MC)		
	Monitoring w ich dziale	
Ocena wyników monitorowania		
	Nadzór nad personelem operacyjnym	

	Identyfikacja potrzeb w zakresie kompetencji	
	Identyfikowanie niedoborów umiejętności	
	zarządzanie zasobami ludzkimi	
	Zarządzanie finansami	
Zarządzanie konfliktami	Zarządzanie konfliktami	
	Planowanie logistyczne MICE	
	Zarządzanie logistyką MICE	
	Zarządzanie projektami	
	Zarządzanie wydarzeniami i marketing	
		Podstawowe zarządzanie konfliktami
Kompetencje branżowe (Industry competencies – IC)		
Znajomość sektora MICE	Znajomość sektora MICE	Znajomość segmentu MICE
		Umiejętności zawodowe
Kompetencje miękkie (Soft Competencies – SC)		
Tolerancja na stres	Tolerancja na stres	Tolerancja na stres
Komunikacja z pracownikami	Komunikacja z pracownikami	
		Pierwszy kontakt z klientami
Komunikacja z klientami	Komunikacja z klientami	Komunikacja z klientami
		Komunikacja z menedżerami
Komunikacja z mediami	Komunikacja z mediami	
Komunikacja z zainteresowanymi stronami	Komunikacja z zainteresowanymi stronami	
Wielokulturowa wiedza i umiejętności	Wielokulturowa wiedza i umiejętności	Wielokulturowa wiedza i umiejętności
Zdolność do samooceny	Zdolność do samooceny	Zdolność do samooceny
	Adaptacja do zmian	Adaptacja do zmian
Kontakt z decydentami politycznymi		
Kontakt z władzami		
		Gotowość do nauki
		Multiskilling – do pracy zespołowej
		Dobra autoprezentacja

		Planowanie własnej pracy
		Zdolności pracy zespołowej & umiejętności
		Dyspozycyjność
		Dobre umiejętności interpersonalne
		Kreatywność w rozwiązywaniu problemów
		Praca w szumie informacyjnym
		Tolerancja społeczna i zdolność adaptacji
		Empatia
		Świadomość ekologiczna
Kompetencje twarde (Hard competencies – HC)		
Umiejętności informatyczne	Umiejętności informatyczne	Umiejętności informatyczne
	Marketing wystawowy	
Odpowiednie umiejętności językowe	Odpowiednie umiejętności językowe	Odpowiednie umiejętności językowe
		Umiejętności techniczne
		Implementacja logistyczna MICE
		Umiejętności w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

II. Model kompetencji pracownika branży MICE

Badania przeprowadzone w Polsce, Irlandii na Węgrzech pozwalają na stworzenie modelu kompetencji pracownika branży MICE. Kompetencje te można określić jako sumę doświadczeń, zdolności, umiejętność, sposobów zachowania i wiedzy korelujących z odpowiednimi cechami osobowości. Są one ściśle powiązane z praktyką i rozwojem zawodowym.

WIEDZA	UMIĘJĘTNOŚCI
z zakresu <ul style="list-style-type: none"> znajomości języków obcych 	Ogólne kompetencje <ul style="list-style-type: none"> etyka

<ul style="list-style-type: none"> • znajomości prawa w zakresie organizacji wydarzeń • zarządzania firmą i wydarzeniami • zarządzania ryzykiem i zmianą, • kalkulacji i budżetowania, • negocjacji i marketingu • psychologii biznesu, • uatrakcyjniania przekazu, • wiedzy technicznej, • systemów rejestracji i zarządzania wydarzeniem, • znajomości branży • organizacji cateringu • działań w mediach społecznościowych • znajomości oprogramowania Office • zarządzania doświadczeniem klientów • psychologii biznesu 	<ul style="list-style-type: none"> • organizacja pracy własnej • gotowość do kształcenia • więź emocjonalną z firmą • integracja zawodowa • dyspozycyjność • umiejętność rozwiązywania problemów i konfliktów • automotywacja <p>Kompetencje hierarchiczne (w zależności od roli pełnionej w firmie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozwiązywanie problemów i konfliktów • radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych • nadzorowanie i koordynacja wydarzeń • budowanie partnerstw lokalnych • wywieranie wpływu • obycie międzynarodowe <p>Kompetencje funkcjonalne (u osób pracujących w określonych komórkach organizacyjnych)</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizowanie wydarzeń • nadzorowanie wydarzeń • koordynacja • praca w szumie informacyjnym • crossowanie umiejętności • podnoszenie kwalifikacji • komunikacja interpersonalna • budowanie relacji z klientami.
---	---

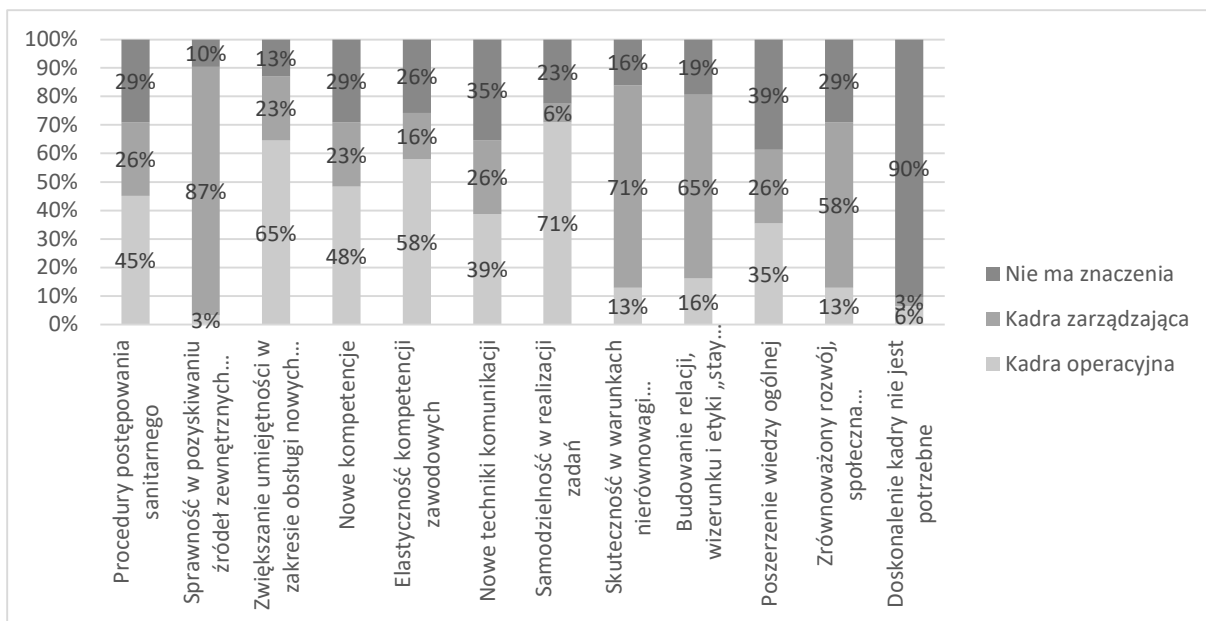
2. WYZWANIA SEKTORA MICE W ZAKRESIE KOMPETENCJI

Podsumowując badania uznać można, że najbardziej palącymi problemami sektora MICE wymagającymi rozwiązania w zakresie kompetencji są:

WIEDZA	UMIĘTNOŚCI
<ul style="list-style-type: none">• kompetencje cyfrowe• zarządzanie kryzysowe• zarządzanie zmianą• doksztalcanie – wymiana wiedzy dotycząca sektora MICE na rynkach międzynarodowych oraz umiejętność zdobywania grantów• przepływ informacji• zarządzanie stresem	<ul style="list-style-type: none">• elastyczność i otwartość na zmiany zespołu• etyka pracy z klientami• odpowiedzialność• kompetencje miękkie• umiejętność radzenia sobie z nowymi wyzwaniami, np. w czasie epidemii• planowanie strategiczne• umiejętności językowe

Elementy przedstawione szczegółowo w powyższej tabeli pozwalają na zarysowanie konkretnych obszarów rozwoju pracownika branży MICE. Poniższy wykres wizualizuje podział poszczególnych obszarów w zależności od pionu, w którym pracuje na co dzień dana osoba (pion zarządzający, pion operacyjny, wspólne dla obu pionów).

Obszary rozwoju kadry sektora MICE w najbliższej przyszłości.



Źródło: opracowanie własne

Doskonalenie kadry w obszarach zaprezentowanych na powyższym wykresie stanowi jedno z głównych wyzwań branży MICE na najbliższy czas. Potrzeba dalszego rozwijania kadry oraz ich kompetencji została podkreślona m.in. przez International Congress and Convention Association, które zaproponowało wprowadzenie międzynarodowego programu "ICCA Skills - Leadership in Global Events Education". Tego typu rozwiązania wskazują na konieczność rozwijania kompetencji kadry sektora MICE zgodnie z trendami globalnymi.⁵

Tutaj na szczególne znaczenie mają skutki globalnego kryzysu epidemicznego wywołanego pandemią koronawirusa COVID-19. Skutki, które wspomnianego zdarzenie zmuszają do zwrócenia szczególnej uwagi na rozwój umiejętności cyfrowych pracowników branży MICE. W powyższym opracowaniu zostały ujęte umiejętności bezpośrednio związane z migrowaniem dużej liczby wydarzeń do przestrzeni wirtualnej. Globalne zmiany w formułach realizacji różnego typu wydarzeń z dużym prawdopodobieństwem przyjmą się na stałe zatem wskazane jest wprowadzenie do standardowego zakresu kompetencji umiejętności bezpośrednio związanych z realizacją oraz upowszechnianiem wydarzeń w formach on-line. Rozwój w tym obszarze dotyczy wszystkich pracowników branży MICE.

Kolejnym obszarem kompetencji, który przede wszystkim dotyczy pracowników pionu operacyjnego sektora MICE, i na który należy zwrócić uwagę jest dbałość obszar procedur sanitarnych. Następstwa wydarzeń, które miały miejsce w 2020 r. są nadal mocno odczuwalne dla globalnej populacji. Procedury sanitarne mają kluczowe znaczenie ze względu na dwa istotne aspekty – bezpieczeństwo populacji jako

⁵ International Congress and Convention Association (2021). ICCA Skills - Leadership in Global Events Education. Retrieved from: <https://www.iccaworld.org/npps/story.cfm?nppage=5617513>

ogółu i zmniejszenie ogólne liczby nowych zachorowani oraz jak najszybsze przywrócenie funkcjonowania sektora MICE do stanu sprzed pandemii. Odpowiednie podniesienie kompetencji pracowników sektora w tym zakresie zapewni przede wszystkim zwiększenie możliwości organizacji imprez o charakterze tradycyjnym oraz hybrydowym co bezpośrednio rzutuje na dochody branży w oparciu o stopniowe zwiększania ilości uczestników wydarzeń w formie face-to-face.



40



WSTiE

