Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Kwalifikacja - podgląd

Nazwa kwalifikacji

Prowadzenie negocjacji

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji

kwalifikacja cząstkowa

Poziom PRK/ERK

6

Krótka charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację

Osoba posiadająca kwalifikację Prowadzenie negocjacji samodzielnie planuje, przeprowadza i ewaluuje negocjacje. Osoba posiadająca kwalifikację identyfikuje i analizuje potrzeby klienta związane z negocjacjami oraz przygotowuje i przeprowadza proces negocjacyjny. Przeprowadza negocjacje w oparciu o scenariusz negocjacji. Osoba posiadająca kwalifikację Prowadzenie negocjacji może znaleźć zatrudnienie w firmach prowadzących regularne procesy sprzedażowe i zakupowe; w korporacjach i organizacjach, w których istotne znaczenie odgrywają negocjacje wewnątrz organizacji, negocjowanie i renegocjowanie umów z dostawcami czy odbiorcami towarów i usług. Osoba posiadająca tę kwalifikację może również prowadzić profesjonalne procesy negocjacyjne w ramach własnej działalności gospodarczej Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji został oszacowany na 80 godzin, w tym przykładowo 52 godziny na szkolenie/kurs lub inne formy uczenia się oraz 28 godzin czasu pracy własnej.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]

118

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Kwalifikacja adresowana jest w szczególności do: ● członków zespołów negocjacyjnych, którzy chcą uzyskać kwalifikacje umożliwiającą prowadzenie negocjacji wśród współpracowników; ● osób odpowiedzialnych za koordynację pracy pracowników działów handlowych, zakupowych i sprzedażowych (kierowników i dyrektorów sprzedaży, działów handlowych); ● prawników, adwokatów, pełnomocników odpowiedzialnych za prowadzenie procesów negocjacji w imieniu swoich klientów i zarządzających zespołami negocjatorów, ● doradców odpowiedzialnych za wspieranie osób reprezentujących organy i organizacje w kontaktach dyplomatycznych; ● liderów projektów, kierowników, menedżerów, kierujących zespołami odpowiedzialnymi za procesy negocjacyjne; ● pracowników działów HR negocjujących porozumienia z pracownikami i kandydatami do pracy, ● osób prowadzących działalność gospodarczą w zakresie profesjonalnego prowadzenia negocjacji na rzecz swoich klientów.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Kwalifikacja pełna z poziomem 6 PRK

Lista

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

Kwalifikacja pełna z poziomem 6 PRK oraz udokumentowane minimum roczne doświadczenie w prowadzeniu negocjacji i minimum 320 godzin doświadczenia w prowadzeniu szkoleń. Celem oceny spełnienia powyższego warunku, kandydat przedkłada kopię świadectwa ukończenia studiów wyższych I stopnia oraz dowody świadczące o posiadanym doświadczeniu w prowadzeniu negocjacji i szkoleń.

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Negocjacje, to zespół czynności [1], które dotyczą w zasadzie wszystkich aspektów życia społeczno-gospodarczego. Negocjujemy w życiu społecznym, rodzinnym i zawodowym. Ustalenia podjęte w czasie negocjacji umożliwiają wyznaczanie celów i determinują możliwości ich realizacji.[2] Negocjacje zatem to sytuacja, w której strony wiąże wspólny cel, ale rozbieżne stanowiska. Negocjacje są prowadzone przez osobę, która zawsze reprezentuje jedną ze stron i broni jej interesów. Tym też negocjacje różnią się od mediacji, które zwykle prowadzone przez osobę zewnętrzną, neutralną i w których istotą działania jest wyłącznie rozwiązanie sporu lub konfliktu.[3] Zadania zawodowe wykonywane przez trenerów negocjacji związane są bowiem zarówno z modelowym prowadzeniem negocjacji, jak również z przygotowaniem innych osób do prowadzenia lub uczestniczenia w procesach negocjacyjnych. Znaczenie trenerów negocjacji w organizacjach wzrasta, gdyż zwiększa się skala i zakres procesów negocjacyjnych. Negocjacje wykorzystywane są przez pracowników działów handlowych i zakupowych, prawników, dyplomatów. Na znaczeniu zyskują także negocjacje prowadzone wewnątrz firmy, czy negocjacje i renegocjacje umów prowadzone przez pracowników działów HR, którzy coraz częściej negocjują warunki pracy z pracownikami, czy kandydatami do pracy.[4] Negocjacje pojawiają się także w zakresach obowiązków prawników, liderów projektów, kierowników, menedżerów, kierujących zespołami odpowiedzialnymi za procesy negocjacyjne szkoleniowców, czy trenerów wewnętrznych. Stąd też potrzebne są osoby, które profesjonalnie wyszkolą kadry w zakresie kompetencji negocjacyjnych. Potrzebę tę potwierdza raport Forbes[5], według którego zawód negocjatora należy do zawodów przyszłości. Forbes podkreśla, że zwiększa się znaczenie umiejętności sprzedażowych i negocjacyjnych, umiejętności związanych z dbałością o relacje z klientami oraz wiedza niezbędna do negocjowania i realizacji zawartych umów. Negocjatorzy, ale także trenerzy wewnętrzni/zewnętrzni są określani jako zawody przyszłości wśród zawodów związanych z komunikacją społeczną i zasobami ludzkimi obok specjalisty ds. marketingu społecznego, specjalisty ds. rozwoju personalnego, czy specjalisty ds. rekrutacji.[6] Identyczne wnioski płyną z analizy raportu World Economic Forum, w którym negocjator wskazany został jako Top 10 zawodów/kompetencji w wysoko rozwiniętej gospodarce.[7] Potrzebę przygotowania odpowiednich kadr, zdolnych do przygotowania przyszłych negocjatorów, potwierdza także raport naukowców Uniwersytetu Łódzkiego oraz Instytutu Pracy i Studiów Społecznych.[8] W raporcie tym wśród zawodów przyszłości do 2020 r. wymienia się mediatorów i negocjatorów, którzy najliczniej występują wśród specjalistów ds. administracji. Za sześć lat w tej grupie zawodowej zatrudnienie ma znaleźć nawet 564 tysiące osób, czyli o 175 tysięcy więcej niż obecnie, a wzrost zatrudnienia wyniesie 45 procent.[9] Zapotrzebowanie na mediatorów i negocjatorów pojawia się także w takich grupach zawodowych jak nauczyciele praktycznej nauki zawodów (wzrost o 37,5

procent, tj. do 29,1 tysiąca miejsc pracy) i wśród specjalistów z dziedzin społecznych i religijnych (wzrost zatrudnienia w branży o 34 procent, do 107,5 tysiąca miejsc pracy).[10] Ponieważ w aktualnych ramach formalno-prawnych nie ma rozwiązań weryfikujących kompetencje i kwalifikacje trenerów negocjacji, zgłaszana kwalifikacja daje szansę na zaspokojenie potrzeb rynku pracy w tym zakresie. Należy jednak podkreślić, że tak duży wzrost znaczenia roli negocjatorów, może przybierać na sile, gdyż w głównej mierze wynika on z faktu, iż w dzisiejszych czasach stosunki między podmiotami są coraz bardziej złożone, a dodatkowo komplikuje je zmieniający się system prawny. W związku z tym, pojawia się potrzeba prowadzenia złożonych negocjacji przez osoby, które są świadome tego procesu i potrafią go dobrze przeprowadzić. Profesjonalni negocjatorzy są bezpośrednio ukierunkowani na osiąganie celów i mają do tego pełne kompetencje i kwalifikacje.[11] Włączenie kwalifikacji Prowadzenie negocjacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji zapewni dostęp do specjalistów, posiadających wymagane przez rynek kompetencje związane z przygotowaniem personelu do procesów negocjacyjnych. Dostęp do specjalistów o potwierdzonych kwalifikacjach przyczyni się do podniesienia jakości pracy sprzedawców i negocjatorów.. Skutecznie prowadzone przez nich procesy negocjacyjne wpłyną także na zadowolenie pracodawców, którzy będą mogli osiągać lepsze korzyści i efekty ekonomiczne. [1] https://www.academyofbusiness.pl/site_media/media/upload/document/pdf/2015/06/08/negocjacje_2015.pdf (Dostęp 31.01.2019). [2] Tamże. [3] http://nf.pl/kariera/negocjator-zawod-przyszlosci,,46358,182 (Dostęp 31.01.2019). [4] http://www.cepolska.pl/poradnik-dla-handlowca-szkolenia-negocjacje-zakupowe.html (Dostęp 31.01.2019). [5] https://www.forbes.pl/kariera/praca-w-2016-najbardziej-pozadane-kompetencje/7ks8z0j#slide-4 (Dostęp 31.01.2019). [6] https://documen.site/download/zawody-przyszoci-ciekawe-zawody_pdf (Dostęp 31.01.2019). [7] https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution/ (Dostęp 31.01.2019). [8] https://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/artykul/zawody-przyszlosci-zobacz-w-ktorych,221,0,1662429.html (Dostęp 31.01.2019). [9] Tamże. [10] Tamże. [11] http://nf.pl/kariera/negocjator-zawod-przyszlosci,,46358,182

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

Kwalifikacja Prowadzenie negocjacji nie zawiera żadnych wspólnych zestawów efektów uczenia się z innymi kwalifikacjami rynkowymi oraz kwalifikacjami z systemu oświaty i szkolnictwa wyższego. Kwalifikacja może posiadać podobne pojedyncze umiejętności z kwalifikacjami z systemu szkolnictwa wyższego na studiach I i II stopnia pod nazwą mediacje i negocjacje (6 PRK i 7 PRK) oraz studiach podyplomowych prowadzonych w zakresie negocjacji. Należy jednak podkreślić, że posiadanie efektów uczenia typowych dla kwalifikacji pełnej, a pokrywających się zakresem z opisaną kwalifikacją rynkową, nie może zostać potwierdzone w całości, w wyniku walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego. Efekty uczenia się wymagane w kontekście kwalifikacji pełnej obejmują bowiem szerszy zakres wiedzy i mają większą podbudowę teoretyczną. Ponadto, z uwagi na brak dostępnych wykazów efektów uczenia, nie jest możliwe dokonanie pełnej analizy porównawczej z tymi kwalifikacjami. Kwalifikacja Prowadzenie negocjacji zawiera przede wszystkim efekty uczenia się dotyczące umiejętności praktycznych oraz nieobecne w innych kwalifikacjach zestawy odnoszące się do sposobu organizacji i prowadzenia negocjacji: identyfikowanie i analizowanie potrzeb organizacji w obszarze negocjacji oraz ustalenie z klientem celu negocjacji, projektowanie scenariusza negocjacji, prowadzenie negocjacji, ewaluowanie negocjacji.

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Konsultacjom poddawano wniosek w pierwotnym brzmieniu, tj. "Prowadzenie treningu negocjacji". Opinie i uwagi przekazane przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych dotyczyły bardzo szczegółowego, jednotorowego opisania sposobu prowadzenia treningu, co w opinii tego podmiotu jest nieuzasadnione. W konsekwencji, opiniodawca zakwestionował kwalifikację sugerując, że bardziej uzasadnioną kwalifikacją byłoby „prowadzenie negocjacji", a nie „prowadzenie treningu negocjacji". Ponadto, zwrócono uwagę, że nawet jeśli uzasadnione byłoby włączenie do ZSK kwalifikacji trenerskiej, co zdaniem opiniodawcy nie zostało wystarczająco udowodnione, to właściwą kolejnością byłoby opisanie najpierw kwalifikacji dotyczącej prowadzenia negocjacji, a dopiero później – prowadzenia treningu tegoż. Podsumowując, opiniodawca uznał kwalifikację za „zbyt wąską" oraz o małej atrakcyjności. Dwoje specjalistów pozytywnie zaopiniowało potrzebę włączenia kwalifikacji do ZSK, wskazując, że w ich ocenie odpowiada potrzebom rynku, zarówno obecnym, jak i prognozowanym, a także argumentując, że wprowadzenie kwalifikacji będzie miało ogromne znaczenie dla podniesienia jakości kształcenia kadr, a tym samym ustandaryzowania oraz ujednolicenia kształcenia w zakresie dostarczanych informacji. Należy jednak zwrócić uwagę, że poza pozytywną opinią w zakresie standaryzacji nauczania, jeden specjalista nie odniósł się konkretnie do przedmiotu kwalifikacji, tj. treningu prowadzenia negocjacji i jego specyfiki. Drugi ze specjalistów przedstawił przede wszystkim liczne korzyści oraz grupy potencjalnie zainteresowane pozyskaniem umiejętności prowadzenia negocjacji, a nie potwierdzeniem umiejętności prowadzenia treningu negocjacji. Jeden specjalista wyraził stanowisko odmienne, tj. negatywną opinię o potrzebie włączenia kwalifikacji do ZSK. Wskazał m.in. na fakt, że kwalifikacja nie odpowiada na aktualne potrzeby rynku, bowiem co prawda opisana we wniosku potrzeba kształtowania umiejętności prowadzenia negocjacji jest adekwatna do potrzeb rynkowych, ale kwalifikacja prowadzenia treningu negocjacji jest zaledwie jedną z metod jakie można stosować w rozwijaniu kompetencji negocjowania, zaś wybór właściwej metody jest specyficzny i uzależniony od wielu czynników i trudno jest z góry przyjąć, że trening jest akurat właściwą metodą. Argumentowano również, że tak wąska kwalifikacja, która narzuca jedną metodę pracy, ograniczając portfolio stosowanych narzędzi i kładąc nacisk na jedną preferowaną metodę, obniża wartość pracownika na rynku pracy. W związku z uzyskanymi opiniami, w porozumieniu z wnioskodawcą, zdecydowano o korekcie wniosku i zmianie nazwy kwalifikacji z "Prowadzenie treningu negocjacji" na "Prowadzenie negocjacji", pod którą nazwą ostatecznie kwalifikacja została włączona do ZSK.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację Prowadzenie negocjacji może znaleźć zatrudnienie w: ● firmach, organizacjach i organach zatrudniających personel prowadzący systematycznie procesy negocjacyjne (negocjatorów, sprzedawców, pełnomocników), wymagający stałego dokształcania w zakresie kompetencji negocjacyjnych, w tym: ○ firmach produkcyjnych prowadzących regularne procesy sprzedażowe i zakupowe, ○ korporacjach i organizacjach, w których istotne znaczenie odgrywają negocjacje wewnątrz organizacji, negocjowanie i renegocjowanie umów z dostawcami, czy odbiorcami towarów i usług, ○ firmach handlowych posiadających działy handlowe, ○ organizacjach odpowiedzialnych za formalne prowadzenie procesów negocjacji i reprezentowanie w procesach negocjacyjnych klientów, ○ organach i organizacjach odpowiedzialnych za kontakty dyplomatyczne, ● firmach i organizacjach prowadzących procesy wymagające od personelu stałego podnoszenia kompetencji w obszarze negocjacji w związku z realizowanymi zadaniami zawodowymi uwzględniającymi działania z obszaru negocjacji np.: ○ organizacjach powołujących liderów projektów, kierowników, menedżerów, kierujących zespołami odpowiedzialnymi za złożone procesy i projekty uwzględniające aspekty negocjacyjne; ○ organizacjach posiadających struktury HR, negocjujących porozumienia z pracownikami i

kandydatami do pracy. ● firmach i organizacjach prowadzących procesy w obszarze negocjacji w związku z realizowanymi zadaniami zawodowymi uwzględniającymi działania z obszaru negocjacji np.: ○ organizacjach zajmujących się profesjonalnym prowadzeniem negocjacji w imieniu klienta ○ organizacjach posiadających status organizacji charytatywnych, religijnych, etc.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

1. Etap weryfikacji 1.1. Metody Weryfikacja składa się z dwóch etapów: części teoretycznej i części praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. W części praktycznej dopuszcza się zastosowanie następujących metod weryfikacji: case study, próbka pracy własnej, analiza dowodów i deklaracji, obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja) podsumowana rozmową z komisją. Metody zastosowane w części praktycznej uwzględniają poniższe warunki: 1. Zaplanowana w części praktycznej metoda case study dotyczy przykładowej sytuacji klienta zamawiającego trening negocjacji. Poprzez analizę sytuacji klienta uczestnik procesu walidacji potwierdza efekty uczenia z zestawu Identyfikowanie i analizowanie potrzeb organizacji w obszarze negocjacji oraz ustalenie celu treningu negocjacji. Dopuszcza się, by efekty uczenia się o charakterze wiedzowym z tego zestawu były potwierdzane testem teoretycznym. 2. Próbka pracy własnej odnosi się do oceny opracowanego przez uczestnika własnego konspektu treningu negocjacji i scenariusza negocjacji i związana jest z potwierdzaniem efektów z zestawu Projektowanie treningu negocjacji. Dopuszcza się, by efekty uczenia o charakterze wiedzowym z tego zestawu były potwierdzane testem teoretycznym. 3. Obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja) dotyczy prowadzonej przez uczestnika miniatury treningu, trwającej nie mniej niż 1 godzinę dydaktyczną tj. 45 min, przy udziale nie mniej niż 6, i nie więcej niż 8 uczestników. Uczestnikami symulacji są inne osoby przystępujące do procesu walidacji lub statyści. Miniatura treningu przeprowadzona jest przez osobę ubiegającą się o kwalifikację na podstawie zatwierdzonego przez komisję walidacyjną konspektu i scenariusza negocjacji, adaptowanych po jego zatwierdzeniu do formy miniatury. Adaptacji konspektu i scenariusza negocjacji dokonuje uczestnik procesu walidacji. Obserwację podsumowuje rozmowa z komisją walidacyjną. Metodą obserwacji w warunkach symulowanych potwierdza się efekty uczenia się z zestawu Prowadzenie treningu negocjacji dla następujących umiejętności: ● prowadzi trening etapu przednegocjacyjnego, ● prowadzi trening etapu otwarcia negocjacji i prezentacji stanowiska negocjacyjnego, ● prowadzi trening negocjacji właściwych, ● prowadzi trening zakończenia negocjacji, ● ocenia efekty negocjacji uczestników treningu negocjacji. Dopuszcza się, by pozostałe umiejętności ujęte w tym zestawie zostały potwierdzone w ramach testu teoretycznego lub case study lub rozmowy z komisją walidacyjną. Rozmowa z komisją walidacyjną potwierdza efekty z zestawu Ewaluowanie treningu negocjacji. 1. Metody walidacji Weryfikacja efektów uczenia się składa się z dwóch części: części teoretycznej i części praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. W części praktycznej stosuje się następujące metody weryfikacji: – analiza dowodów i deklaracji, – obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja, w tym case study, próbka pracy własnej), – rozmowa z komisją walidacyjną. Rozmowa z komisją walidacyjną może być stosowana wyłącznie jako uzupełnienie obserwacji w warunkach symulowanych lub analizy dowodów i deklaracji. Walidacja może być w całości lub w części prowadzona zdalnie (on-line), pod warunkiem stosowania przez instytucję certyfikującą narzędzi i metod, które powinny w szczególności umożliwiać identyfikację osoby przystępującej do walidacji, samodzielną pracę tej osoby i zabezpieczenie przebiegu walidacji przed ingerencją osób trzecich. 2. Zasoby kadrowe W procesie walidacji biorą udział: – operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu, – komisja walidacyjna, składająca się z 2 asesorów, którzy przeprowadzają część praktyczną weryfikacji. Osoba będąca asesorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego. Operator systemu

egzaminacyjnego posiada: – wykształcenie minimum średnie, – znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji, – umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną. Jeden z członków komisji walidacyjnej posiada: – kwalifikację pełną co najmniej na poziomie 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji, – udokumentowane co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu negocjacji, rozumiane jako uczestnictwo w prowadzeniu negocjacji z klientami w ramach wykonywania obowiązków wynikających ze stosunku pracy lub zadań wykonywanych na podstawie umowy zlecenia lub umowy o dzieło. Drugi z członków komisji walidacyjnej posiada: – kwalifikację pełną co najmniej na poziomie 6 Polskiej Ramy Kwalifikacji, – udokumentowane co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu negocjacji, obejmujące minimum 400 godzin szkoleniowych. Do zadań członków komisji walidacyjnej należy w szczególności: – stosowanie kryteriów weryfikacji przypisanych do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteriów oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji, – stosowanie zasad prowadzenia weryfikacji, a także różnych metod weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Jeżeli instytucja certyfikująca prowadzi kształcenie w obszarze kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie negocjacji”, stosuje rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację, m.in przez zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie kształcone pod kątem uzyskania kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie negocjacji”. 3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca zapewnia: – do przeprowadzenia części teoretycznej – pracownię wyposażoną w komputer lub tablet z dostępem do Internetu (jedno stanowisko dla każdego uczestnika), – do przeprowadzenia części praktycznej – salę wyposażoną w krzesła i stoły oraz studium przypadku i scenariusz dla osób odgrywających role negocjacyjne przygotowane w postaci wydruku lub w wersji elektronicznej. Instytucja certyfikująca zapewnia bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, wyników walidacji, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja certyfikująca przedstawia uzasadnienie decyzji na wniosek osoby przystępującej do walidacji.

Odniesienie do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

6 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze handel

Data włączenia kwalifikacji do ZSK

2023-12-08

Podstawa prawna

Obwieszczenie Ministra Rozwoju i Technologii z dnia 21.11.2023 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie negocjacji” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 08.12.2023 r., poz. 1361).

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację Prowadzenie treningu negocjacji samodzielnie planuje, przeprowadza i ewaluuje treningi negocjacji w biznesie. Posługuje się wiedzą na temat specyfiki treningu negocjacji oraz procesu negocjacji. W oparciu o posiadaną wiedzę identyfikuje i

analizuje potrzeby klienta związane z negocjacjami, ustala cel organizacji w obszarze negocjacji, cel treningu negocjacji oraz analizuje potrzeby uczestników w zakresie ich przygotowania do procesów negocjacyjnych. Projektuje rozwój kompetencji negocjacyjnych uczestników treningów. Opracowuje program treningu negocjacji, formułuje szczegółowe cele i efekty uczenia, dobiera metody oraz dostosowuje do nich materiały oraz zadania negocjacyjne. Przeprowadza treningi oraz symulacje negocjacji. Wspiera rozwój kompetencji negocjacyjnych uczestników treningu poprzez tworzenie warunków do praktycznego sprawdzenia umiejętności negocjacyjnych na wszystkich etapach negocjacji. Udziela uczestnikom treningu informacji na temat procesu, technik i metod negocjacji, a także informacji zwrotnej na temat prezentowanych przez nich stylów i postaw negocjacyjnych. Podsumowuje efekty procesu negocjacji. Projektuje i przeprowadza ewaluację treningu negocjacji, w tym przygotowuje narzędzia do badania satysfakcji uczestników, oceny przebiegu treningu oraz kompetencji trenera i warunków organizacyjnych treningu. Omawia wyniki i formułuje wnioski z przeprowadzonej ewaluacji treningu negocjacji.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji

1

Nazwa zestawu

Posługiwanie się wiedzą z zakresu negocjacji

Poziom

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

14

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Omawia pojęcia związane z negocjacjami

Kryteria weryfikacji

– definiuje pojęcia: negocjacje, proces negocjacyjny, typy negocjacji, rodzaje negocjacji, pozycja negocjacyjna, cel negocjacyjny, alternatywy na wypadek nieosiągnięcia porozumienia (BATNA – Best alternative to a negotiated agreement), pole negocjacyjne (ZOPA – Zone of a possible agreement), linia oporu, impas, zakotwiczenie negocjacyjne, scenariusz negocjacyjny, gra negocjacyjna, – wyjaśnia różnice między strategiami negocjacyjnymi, – podaje przykłady zastosowania strategii negocjacyjnych, – wskazuje etapy negocjacji, – podaje przykłady zastosowania różnych technik negocjacyjnych adekwatnych do każdej z faz negocjacji, – wskazuje zakres i rodzaje dokumentacji negocjacyjnej, – wyjaśnia znaczenie etyki w negocjacjach.

Efekt uczenia się

02. Charakteryzuje pojęcia związane z uczestnikami negocjacji

Kryteria weryfikacji

– opisuje pojęcia charakteryzujące uczestników negocjacji: negocjator, strony negocjacji, role negocjacyjne, – wyjaśnia znaczenie pojęć dotyczących negocjacji zespołowych, – charakteryzuje członków zespołów negocjacyjnych i ich role w procesie negocjacji, – opisuje kompetencje negocjatora oraz jego cechy pożądane i niepożądane, – wyjaśnia znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej uczestników negocjacji, – omawia techniki wywierania wpływu oraz style osobowości negocjatorów, – charakteryzuje strategie radzenia sobie ze stresem podczas negocjacji.

Efekt uczenia się

03. Charakteryzuje czynniki zewnętrzne w procesie negocjacji

Kryteria weryfikacji

– omawia czynniki zewnętrze mające wpływ na wynik negocjacji: przedmiotowe, podmiotowe, organizacyjne i sytuacyjne, – wskazuje przykłady czynników zewnętrznych wpływających korzystnie lub niekorzystnie na proces negocjacji.

Numer zestawu w kwalifikacji

2

Nazwa zestawu

Posługiwanie się wiedzą na temat procesu negocjacji

Poziom

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

12

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Charakteryzuje specyfikę procesu negocjacji

Kryteria weryfikacji

– wskazuje różnice między negocjacjami a innymi typami procesów w organizacji, np. sprzedaż, mediacje, – charakteryzuje rodzaje negocjacji, np. zwyczajne, handlowe, prawnicze, pracownicze, – opisuje fazy procesu negocjacji, – charakteryzuje strukturę spotkania i rozmowy negocjacyjnej.

Efekt uczenia się

02. Charakteryzuje etap nawiązania kontaktu w procesie negocjacji

Kryteria weryfikacji

– omawia znaczenie nawiązania kontaktu w procesie negocjacji (zaproszenie do negocjacji), – wskazuje sposoby nawiązania kontaktu w celu zaproszenia do negocjacji, – wskazuje możliwe błędy i zagrożenia na etapie nawiązania kontaktu.

Efekt uczenia się

03. Charakteryzuje etap przednegocjacyjny

Kryteria weryfikacji

– opisuje znaczenie rozeznania potrzeb i motywacji stron negocjacji, – opisuje znaczenie i sposoby zbierania informacji na temat partnera negocjacji i negocjatorów na etapie przednegocjacyjnym, – omawia ryzyko związane z niepełnym lub nieprawidłowym zebraniem informacji na temat partnera negocjacji, – omawia ryzyko wynikające z nieuwzględnienia zewnętrznych czynników w procesie negocjacji, – charakteryzuje sposoby minimalizowania ryzyka wystąpienia konfliktu lub impasu w procesie negocjacji na wypadek zaistnienia zewnętrznych czynników zagrażających negocjacjom, – przedstawia sposoby formułowania celów negocjacyjnych i kryteriów ich osiągania na etapie przygotowania do negocjacji, – poprawia błędnie sformułowane cele negocjacyjne i kryteria ich osiągania, – wyjaśnia znaczenie alternatyw dla procesu negocjacji, – opisuje wpływ liczby alternatyw na powodzenie procesu negocjacji, – charakteryzuje minimum dwie strategie negocjacyjne spośród wymienionych: Win – Lose, Win – Win, Lose – Lose, – opisuje szanse i zagrożenia strategii negocjacyjnych, – opisuje style negocjacyjne: styl kooperacyjny (miękki), styl rywalizacyjny (twardy), styl rzeczowy (racjonalny), – omawia kryteria doboru członków zespołu negocjacyjnego, – omawia znaczenie poszczególnych elementów scenariusza negocjacyjnego, niezbędnych dla procesu negocjacji – propozycja oferty wyjściowej, próg minimalny, linia oporu, próg maksymalny, najlepsza alternatywa dla negocjowanego porozumienia (BATNA), słabe i mocne strony partnerów negocjacyjnych, koszty i zyski partnerów negocjacyjnych, kamienie milowe, – opisuje skutki braku zaplanowania pierwszego spotkania negocjacyjnego.

Efekt uczenia się

04. Charakteryzuje etap otwarcia negocjacji i prezentacji stanowiska negocjacyjnego

Kryteria weryfikacji

– omawia warunki okołonegocjacyjne budujące lub pomniejszające przewagę: lokalizacja, dzień, pora dnia, presja czasu, liczebność zespołów negocjacyjnych, – wyjaśnia znaczenie „efektu pierwszego wrażenia” dla dalszego przebiegu negocjacji, – opisuje elementy etapu otwarcia negocjacji (obecność osób decyzyjnych, potwierdzenie zakresu negocjacji i zgody na prowadzenie negocjacji), – wyjaśnia znaczenie ról i pozycji negocjacyjnych na etapie otwarcia negocjacji.

Efekt uczenia się

05. Charakteryzuje etap negocjacji właściwych

Kryteria weryfikacji

– omawia zasady wywierania wpływu na oponenta negocjacyjnego, – formułuje przykładowe odpowiedzi na argumenty racjonalne i emocjonalne prezentowane przez drugą stronę negocjacji, – rozpoznaje techniki negocjacyjne, – podaje przykłady skutecznych odpowiedzi na techniki negocjacyjne, – rozróżnia metody wywierania wpływu od manipulacji, – wyjaśnia rolę pytań negocjacyjnych, – wskazuje przyczyny konfliktu w procesie negocjacji, – opisuje sposoby wychodzenia z konfliktu lub impasu w procesie negocjacji.

Efekt uczenia się

06. Charakteryzuje etap zamknięcia negocjacji

Kryteria weryfikacji

– omawia elementy kontraktu końcowego negocjacji, np. zakres i warunki współpracy, sposób i termin realizacji uzgodnień podjętych w ramach negocjacji, warunki finansowe (ceny i płatności), sposób realizacji reklamacji dotyczących przedmiotu negocjacji, – opisuje sposoby dokumentowania uzgodnień podjętych w ramach negocjacji w kontrakcie końcowym.

Numer zestawu w kwalifikacji

3

Nazwa zestawu

Przygotowanie do prowadzenia negocjacji

Poziom

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

22

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Identyfikuje potrzeby i formułuje cel negocjacyjny uczestnika negocjacji

Kryteria weryfikacji

– formułuje cel negocjacyjny z wykorzystaniem narzędzia do konstruktywnego określania celu, np. SMART, SPVEM, 6XW, – formułuje propozycję kontraktu z oponentem negocjacji, – wskazuje na przykładowej liście celów uczestników negocjacji te, które nie mogą być osiągnięte w negocjacjach, – modyfikuje cele uczestników negocjacji do osiągnięcia w trakcie procesu negocjacji.

Efekt uczenia się

02. Identyfikuje potrzeby, motywacje i możliwości oponenta negocjacyjnego

Kryteria weryfikacji

– formułuje pytania do oponenta negocjacyjnego związane z jego potrzebami i motywacją do udziału w negocjacjach, – w przykładowej wypowiedzi oponenta negocjacyjnego wskazuje informacje o jego osobistych potrzebach i motywacji do udziału w negocjacjach, – dokonuje analizy SWOT (Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats) stanowiska negocjacyjnego oponenta, – w przykładowej wypowiedzi oponenta negocjacyjnego wskazuje informacje dotyczące jego potrzeb i motywacji, – podaje sposoby pozyskania informacji o oponencie negocjacyjnym i jego aktualnej sytuacji, – z podanych przykładowych informacji określa możliwy wspólny obszar negocjacyjny.

Efekt uczenia się

03. Projektuje proces negocjacyjny

Kryteria weryfikacji

– dobiera strategię i taktykę negocjacyjną oraz parametry negocjacyjne do sytuacji, – określa potencjalne parametry negocjacyjne oponenta negocjacyjnego, – sporządza scenariusz negocjacji, – określa i uzasadnia optymalną liczbę członków zespołu negocjacyjnego, – przypisuje i charakteryzuje role negocjacyjne członkom zespołu negocjacyjnego, – omawia potencjalne źródła niepowodzenia w negocjacjach, np. konflikt, impas, nieprzewidziane czynniki zewnętrzne, – charakteryzuje techniki mające na celu uniknięcie niepowodzenia w negocjacjach, – określa sposób prowadzenia dokumentacji negocjacyjnej (obserwacyjny arkusz negocjacyjny lub inną metodę rejestrowania informacji).

Efekt uczenia się

04. Prowadzi etap nawiązania kontaktu z zaproszeniem do negocjacji

Kryteria weryfikacji

– określa warunki sprzyjające negocjacjom, np. miejsce i termin negocjacji, cechy i aranżacja przestrzeni, w której odbywają się negocjacje, z uwzględnieniem pozycji przewidzianych dla stron negocjacji, – wskazuje i uzasadnia błędy w aranżacji przestrzeni negocjacyjnej, – formułuje treść zaproszenia, – omawia możliwe błędy w zaproszeniach.

Numer zestawu w kwalifikacji

4

Nazwa zestawu

Przeprowadzanie negocjacji właściwych

Poziom

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

42

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Prowadzi etap otwarcia negocjacji i prezentacji stanowiska negocjacyjnego

Kryteria weryfikacji

– formułuje wprowadzenie do otwarcia negocjacji, – formułuje zasady negocjacyjne (czas trwania negocjacji, przerwy, sposoby komunikacji w sytuacji impasu lub sytuacjach nieprzewidzianych), – przedstawia sposób prowadzenia dokumentacji negocjacyjnej (obserwacyjny arkusz negocjacyjny lub inną metodę rejestrowania informacji), – przedstawia agendę spotkania negocjacyjnego, – formułuje zwroty zachęcające uczestników negocjacyjnych do przedstawienia stanowiska oponenta negocjacyjnego.

Efekt uczenia się

02. Przeprowadza negocjacje właściwe

Kryteria weryfikacji

– reaguje zgodnie z przypisaną sobie rolą negocjacyjną, w oparciu o przedstawiony scenariusz negocjacyjny i strategię negocjacyjną, – modyfikuje swoje zachowanie w przypadku realnego zagrożenia zerwaniem negocjacji w związku z niepokrywaniem się obszarów negocjacyjnych stron, – stosuje techniki negocjacyjne polegające na odpowiednim reagowaniu na sposoby oddziaływania oponenta negocjacyjnego, – stosuje zwroty sprzyjające weryfikacji stanowiska oponenta negocjacyjnego, – inicjuje pytania negocjacyjne, – formułuje komunikat zawierający wskazówki wychodzenia z sytuacji w przypadku wystąpienia konfliktu lub impasu, – udziela informacji o czasie pozostającym do zakończenia negocjacji, – wypełnia arkusz obserwacji procesu negocjacji i zachowań uczestników na etapie negocjacji właściwych, w zakresie opisu zachowania uczestników w procesie negocjacji (aktywność, zaangażowanie, reagowanie), – wypełnia arkusz obserwacji procesu negocjacji i zachowań uczestników na etapie negocjacji właściwych, w zakresie zastosowanej przez uczestników techniki negocjacyjnej i efektów negocjacji, – odnotowuje w arkuszu obserwacji procesu negocjacji i zachowań uczestników negocjacji na etapie negocjacji właściwych, informacje dotyczące wystąpienia konfliktu lub impasu w trakcie realizacji zadania negocjacyjnego.

Efekt uczenia się

03. Prowadzi zamknięcie negocjacji

Kryteria weryfikacji

– odnotowuje w arkuszu obserwacji procesu negocjacji i zachowań uczestników negocjacji na etapie negocjacji właściwych, informacje na temat uwzględnionych przez uczestników negocjacji elementów kontraktu końcowego, – doprowadza technikami negocjacyjnymi do podsumowania elementów kontraktu końcowego i uzyskania ich potwierdzenia przez oponenta negocjacyjnego, – stosuje zwroty sprzyjające pozytywnemu zakończeniu negocjacji, – udziela informacji o sposobie przekazania dokumentów negocjacyjnych wieńczących proces

negocjacji.

Numer zestawu w kwalifikacji

5

Nazwa zestawu

Przygotowanie dokumentacji podsumowującej negocjacje

Poziom

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

28

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Opracowuje protokół negocjacyjny potwierdzający ustalenia końcowe

Kryteria weryfikacji

– definiuje zakres protokołu negocjacyjnego potwierdzający ustalenia końcowe, – wskazuje w protokole negocjacyjnym dalsze kroki w realizowaniu ustaleń końcowych.

Efekt uczenia się

02. Ocenia przebieg negocjacji

Kryteria weryfikacji

– dokonuje analizy przebiegu procesu negocjacji, – formułuje wnioski z przebiegu negocjacji i rekomendacje dotyczące udziału w negocjacjach.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca

Fundacja VCC

Minister właściwy

Minister Rozwoju i Technologii

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Certyfikat ważny 5 lat. W celu przedłużenia okresu jego ważności o kolejne 5 lat, wymagane jest

udokumentowane potwierdzenie prowadzenia treningów negocjacji, przez co najmniej trzy lata od dnia wydania certyfikatu w wymiarze nie mniejszym niż 150 godzin. W przypadku niespełnienia tego warunku konieczne jest ponowne przystąpienie do walidacji.

Termin dokonywania przeglądów kwalifikacji (dotyczy kwalifikacji rynkowych)

2033-12-08

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji

Nie dotyczy

Kod dziedziny kształcenia

149 - Pozostałe dziedziny związane z kształceniem

Kod PKD

Kod	**Nazwa**
85.59.B	Pozostałe pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane

Kod kwalifikacji w ZRK

6C142300106

Status

Włączona