

## KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2022/2023

### INFORMACJE OGÓLNE

1. Nazwa przedmiotu	Systemy obsługi klienta
2. Nazwa kierunku	Turystyka i Rekreacja
3. Poziom studiów	Studia drugiego stopnia
4. Liczba punktów ECTS	3

#### 5. Liczba godzin w semestrze

semestr	w	ćw	lab/lek	prj/zp	pws	prk
III			15			

#### 6. Język wykładowy polski

#### 7. Wykładowca

Edyta Kozłowska – mgr

### INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

#### 8. Wymagania wstępne

1. Znajomość pojęć z zakresu turystyki i obsługi ruchu turystycznego
2. Znajomość obsługi komputera i Internetu.

#### 9. Cele przedmiotu

C1 Zapoznanie z elektronicznymi systemami wykorzystywanymi w obsłudze klienta

C2 Zdobycie wiedzy z zakresu posługiwania się systemami wspomagającymi funkcjonowanie przedsiębiorstw turystycznych.

C3 Zdobycie umiejętności doboru systemów w zależności od potrzeb klienta

#### 10. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych

Student, który zaliczył przedmiot:

odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się

#### WIEDZA

EU01	Zna i rozumie szczegółowe zasady tworzenia i rozwoju różnych form przedsiębiorczości	K_W10
EU02	Zna i rozumie metody statystyczne i narzędzia informatyczne gromadzenia, analizy i prezentacji danych społecznych i ekonomicznych na zaawansowanym poziomie pozwalającym na opisywanie i interpretowanie zjawisk	K_W12

#### UMIEJĘTNOŚCI

EU03	Potrafi wykorzystać uporządkowaną, pogłębioną i rozszerzoną wiedzę specjalistyczną do współpracy z innymi obszarami funkcjonalnymi w typowych sytuacjach profesjonalnych	K_U02
EU04	Potrafi posługiwać się wyspecjalizowanymi narzędziami i technikami informatycznymi w celu pozyskiwania danych a także analizować i krytycznie oceniać te dane	K_U04
EU05	Potrafi prezentować własne pomysły, wątpliwości i sugestii,	K_U06

	popierania ich rozbudowaną argumentacją w kontekście wybranych perspektyw teoretycznych, poglądów różnych autorów, kierując się zasadami etycznymi	
EU06	Potrafi zastosować wybrane metody statystyczne pozwalające na opisywanie i interpretowanie zjawisk i procesów	K_U09
<b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE</b>		
EU07	Jest gotów do podejmowania wyzwań zawodowych i osobistych	K_K05
EU08	Jest gotów do pogłębiania poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego	K_K07
<b>11. Treści programowe</b>		
<b>Forma zajęć – laboratoria</b>		
1. Systemy informatyczne stosowane w przedsiębiorstwach turystycznych – specyfika branży 2. Przegląd rynku systemów informatycznych stosowanych w biurach podróży 3. Przegląd rynku systemów informatycznych stosowanych w hotelarstwie, gastronomi ośrodkach SPA 4. Funkcjonalność, korzyści z zastosowania- kryteria wyboru systemu obsługi klienta		
<b>12. Narzędzia/metody dydaktyczne</b>		
1. Praca indywidualna studenta z komputerem		
2. Zadania symulacyjne		
<b>13. Sposoby oceny (częstkowe, końcowe)</b>		
1. Ocenianie ciągłe		
2. Prezentacja multimedialna		
3. Obecność na zajęciach		
<b>14. Obciążenie pracą studenta</b>		
Forma aktywności		liczba godzin
1. Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela oraz konsultacje		20
2. Nakład pracy studenta		55
suma		75
liczba punktów ECTS		3
<b>15. Literatura</b>		
Literatura podstawowa:		
1. Materiały ze szkolenia		
Literatura uzupełniająca:		
1. Źródła Internetu		
<b>16. Formy oceny – szczegóły</b>		
<b>Warunkiem zaliczenia laboratorium</b> jest aktywne uczestnictwo. Studenci przygotowują prezentację na wybrany przez siebie system.		
<b>17. Inne przydatne informacje o przedmiocie</b>		
1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji		
2. Zajęcia odbywać się będą w Akademii Białskiej im. Jana Pawła II		
3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć		
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem		