

KARTA MODUŁU KSZTAŁCENIA

Informacje ogólne

1 Nazwa modułu kształcenia

Systemy obsługi klienta

2 Nazwa jednostki prowadzącej moduł

Wydział Nauk o Zdrowiu i Nauk Społecznych
Katedra Kultury Fizycznej i Fizjoterapii
Zakład Turystyki i Rekreacji

3 Kod modułu

(wypełnia koordynator ECTS)

4 Grupa treści kształcenia

treści kształcenia
ogólnego

5 Typ modułu

kierunkowy

6 Poziom studiów

studia II stopnia

7 Liczba

2

punktów ECTS

8 Poziom przedmiotu

średnio-zaawansowany

9 Rok studiów, semestr

II rok, semestr 3

10 Liczba godzin w semestrze

Wyk.	Ćw.	Lab.	Sem.	Proj.	Wyk.	Ćw.	Lab.	Sem.	Proj.

11 Liczba godzin w tygodniu

studia stacjonarne

15

1

12 Język wykładowy: polski

13 Wykładowca

Edyta Kozłowska - mgr

Informacje szczegółowe

14 Wymagania wstępne

1. Znajomość podstawowych kategorii pojęciowych z zakresu działalności przedsiębiorstwa turystycznego.
2. Znajomość podstawowej obsługi komputera i Internetu.

15 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

16 Efekty kształcenia w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych

		odniesienie do celów przedmiotu
S2P_W05	Posiada wiedzę (o metodach i narzędziach pozyskiwania danych, pozwalających opisywać struktury i instytucje społeczne) pogłębioną o wybranych metodach i narzędziach opisu oraz modelowania struktur społecznych i procesach w nich zachodzących, a także identyfikowania prawidłowości rządzących nimi	C1
S2P_U06	Posiada umiejętność wykorzystania zdobytej wiedzy w różnych zakresach i formach, poszerzoną o krytyczną analizę skuteczności	C1, C2

	i przydatności stosowanej wiedzy	
S2P_U07	Posiada umiejętność samodzielnego proponowania rozwiązań konkretnego problemu i przeprowadzenia procedury podjęcia rozstrzygnięć w tym zakresie	C1, C2, C3
S2P_K05	Potrafi samodzielnie i krytycznie uzupełniać wiedzę i umiejętności, poszerzone o wymiar interdyscyplinarny	C1, C2, C3
17 Treści programowe		
	forma zajęć - laboratoria	liczba godzin S
		odniesienie do efektów kształcenia
1	Systemy informatyczne stosowane w przedsiębiorstwach turystycznych – specyfika branży	4 S2P_W05, S2P_U06, S2P_U07, S2P_K05
2	Przegląd rynku systemów informatycznych stosowanych w biurach podróży	4 S2P_W05, S2P_U06, S2P_U07, S2P_K05
3	Przegląd rynku systemów informatycznych stosowanych w hotelarstwie, gastronomii ośrodkach SPA	4 S2P_W05, S2P_U06, S2P_U07, S2P_K05
4	Funkcjonalność, korzyści z zastosowania- kryteria wyboru systemu obsługi klienta	3 S2P_W05, S2P_U06, S2P_U07, S2P_K05
	suma godzin	15
18 Narzędzia/metody/formy dydaktyczne		
1.	Praca indywidualna studenta z komputerem	
2.	Realizacja projektów	
3.	Zadania symulacyjne	
19 Sposoby oceny (F – formująca, P – podsumowująca)		
F1.	Ocenianie ciągłe	
F2.	Projekt	
F3.	Obecność na zajęciach	
20 Obciążenie pracą studenta		
	forma aktywności	średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności S
Godziny kontaktowe z nauczycielem:		30
	• Laboratoria	15
	• Konsultacje	15
Czas pracy własnej studenta:		20
	• Przygotowanie się do ćwiczeń	10
	• Przygotowanie prezentacji	10
SUMA		50
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU		2 (1ECTS=25h)
21 Literatura podstawowa i uzupełniająca		
Literatura podstawowa:		
1.	Berdychowski J., Informatyka w turystyce i rekreacji, DRUK TUR SP.Z O.O., Warszawa 2006	
2.	Rajs R.: Informatyczne systemy rezerwacyjne w turystyce. Prace dydaktyczne PWSZ w Krośnie Krosno 2007	
Literatura uzupełniająca:		
1.	Przewodnik po Internecie. Co, gdzie i jak szukać, K. Wróblewska, Gdańsk, 2002	
	Internet w turystyce i hotelarstwie. Informatyka w hotelarstwie, M. Nalazek, J. Moskała, W. Błaszczuk, K. Łopaciński, K. Sikora; Ministerstwo Gospodarki - Warszawa: Polskie Zrzeszenie Hoteli, 2003	
2.	Gajda W., 2010. GIMP. Praktyczne projekty. Wydanie II. Wvd. Helion. Gliwice	

3. Berdyczowski J. Informatyka w turystyce i rekreacji: materiały do zajęć z wykorzystaniem systemu AMADEUS Selling Platform. Wyd.: ALMAMER Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2011

22 Formy oceny - szczegóły

Warunkiem zaliczenia ćwiczeń jest aktywny udział w zajęciach oraz uzyskanie pozytywnej oceny z prezentacji wybranego przez siebie systemu.

Prezentacja:

- 0 – 16 pkt. – ndst (2,0)
- 17 – 19 pkt. – dst (3,0)
- 20 – 22 pkt. – dst+ (3,5)
- 23 – 25 pkt. – db (4,0)
- 26 – 28 – db+ (4,5)
- 29 – 30 – bdb (5,0)

Ocenę końcową z ćwiczeń stanowi średnia arytmetyczna wszystkich uzyskanych ocen oraz obserwacja zaangażowania i pracy studenta w ciągu całego semestru.

23 Inne przydatne informacje o przedmiocie

1. Zajęcia odbywają się w PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej
2. Zajęcia odbywają się zgodnie z aktualnym planem zajęć
3. Konsultacje odbywają się zgodnie z obowiązującym terminarzem

Tabela podsumowująca.

Efekt kształcenia	Odniesienie danego efektu do efektów zdefiniowanych dla całego programu („kierunkowych”)	Cele przedmiotu	Treści programowe	Narzędzia dydaktyczne	Sposób oceny
S2P_W05	K_W11, K_W12	C1	LAB 1-4	1, 2, 3	F1, F2, F3
S2P_U06	K_U01, K_U02	C1, C2	LAB 1-4	1, 2, 3	F1, F2, F3
S2P_U07	K_U09	C1, C2, C3	LAB 1-4	1, 2, 3	F1, F2, F3
S2P_K05	K_K08	C1, C2, C3	LAB 1-4	1, 2, 3	F1, F2, F3