

KARTA PRZEDMIOTU NA ROK AKADEMICKI 2020/2021								
INFORMACJE OGÓLNE								
1. Nazwa przedmiotu kształcenia		Systemy obsługi klienta						
2. Nazwa jednostki prowadzącej moduł		Wydział Nauk o Zdrowiu, Zakład Turystyki i Rekreacji						
3. Grupa treści kształcenia		-						
4. Typ przedmiotu (obowiązkowy, do wyboru)		obowiązkowy						
5. Poziom studiów		Studia drugiego stopnia						
6. Liczba punktów ECTS		3						
7. Poziom przedmiotu		średnio-zaawansowany						
8. Rok studiów, semestr		II rok, semestr III - zimowy						
9. Liczba godzin w semestrze		Wyk.	Ćw.	L*	Prj.	Pbn.	Zp.	Pr.
		15						
10. Język wykładowy:		polski						
11. Wykładowca (wykładowcy)		Edyta Kozłowska - mgr						
INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE								
12. Wymagania wstępne								
1) Znajomość pojęć z zakresu turystyki i obsługi ruchu turystycznego								
2) Znajomość obsługi komputera i Internetu.								
13. 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								
14. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych								
Student, który zaliczył przedmiot:						odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się		
WIEDZA								
EU01 Student ma wiedzę na temat systemów obsługi klienta w przedsiębiorstwie turystycznym.						K_W10, K_W12		
UMIEJĘTNOŚCI								
EU02 Student potrafi wykorzystać wiedzę specjalistyczną do oceny systemów obsługi klienta dostępnych na rynku turystycznym						K_U02, K_U04		
EU03 Student potrafi ocenić zjawiska i zmiany zachodzących na rynku turystycznym. Posiada pogłębione umiejętności prezentowania własnych pomysłów, wątpliwości i sugestii związanych systemami obsługi klienta.						K_U06 K_U09		
KOMPETENCJE SPOŁECZNE								

EU04 Student jest gotów do podejmowania wyzwań zawodowych i brać odpowiedzialność za powierzone mu zadania.		K_K05, K_K07
15. Treści programowe		
Forma zajęć – ćwiczenia		
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		
16. Narzędzia/metody dydaktyczne		
1. Praca indywidualna studenta z komputerem		
2. Zadania symulacyjne		
17. Sposoby oceny (F – formująca; P – podsumowująca)		
F1. Ocenianie ciągłe		
F2. Prezentacja multimedialna		
F3. Obecność na zajęciach		
18. Obciążenia pracą studenta		
forma aktywności	średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności	
Godziny kontaktowe z nauczycielem**	15	
Praca własna studenta	45	
SUMA	75	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	3	
19. Literatura podstawowa i uzupełniająca		
Literatura podstawowa:		
1) Materiały ze szkolenia		
2) Źródła Internetu		
Literatura uzupełniająca:		
20. Formy oceny – szczegóły		
Warunkiem zaliczenia laboratorium jest aktywne uczestnictwo. Studenci przygotowują prezentację na wybrany przez siebie systemu.		
21. Inne przydatne informacje o przedmiocie		
1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela Prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji		
2. Zajęcia odbywać się będą w PSW w Białej Podlaskiej		
3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć		
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem		

*L – laboratorium (w przypadku zajęć z języka obcego oznacza lektorat)

** Zajęcia prowadzone z bezpośrednim udziałem nauczyciela akademickiego lub innej osoby prowadzącej zajęcia **oraz konsultacje**