

KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2021/2022						
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	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	

11. Treści programowe	
Forma zajęć – laboratoria	
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, gastronomii ośrodkach SPA 4. Funkcjonalność, korzyści z zastosowania- kryteria wyboru systemu obsługi klienta	
12. Narzędzia/metody dydaktyczne	
1. Praca indywidualna studenta z komputerem	
2. Zadania symulacyjne	
13. Sposoby oceny (częstkowe, końcowe)	
1. Ocenianie ciągłe	
2. Prezentacja multimedialna	
3. Obecność na zajęciach	
14. Obciążenie pracą studenta	
Forma aktywności	liczba godzin
1. Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela oraz konsultacje	20
2. Nakład pracy studenta	55
suma	75
liczba punktów ECTS	3
15. Literatura	
Literatura podstawowa:	
1. Materiały ze szkolenia	
Literatura uzupełniająca:	
1. Źródła Internetu	
16. Formy oceny – szczegóły	
Warunkiem zaliczenia laboratorium jest aktywne uczestnictwo. Studenci przygotowują prezentację na wybrany przez siebie system.	
17. 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 ABNS w Białej Podlaskiej	
3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć	
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem	