

SYLABUS ECCC

MODUŁ: PI M3 OBSŁUGA TURYSTYKI

W zakres egzaminu z tego modułu wchodzi zagadnienia związane z zastosowaniem technologii ICT w organizacji branży turystycznej lub pokrewnej. Obejmuje on kompetencje podane poniżej.

GRUPA KOMPETENCJI	KOMPETENCJE OBJĘTE STANDARDEM ECCC
1. Wprowadzenie do wiedzy związanej z turystyką i informatyzacją	1.1. Podstawy turystyki i rekreacji 1.2. System Informacyjny Organizacji 1.3. Celowość informatyzacji 1.4. Problemy bezpieczeństwa informacji
2. Przegląd rozwiązań informatycznych	2.1. Oprogramowanie komercyjne a darmowe OpenSource 2.2. Wykorzystanie różnego typu oprogramowania 2.3. Informatyczne systemy zarządzania 2.4. Rozwiązania oparte na technologiach IT
3. Administracja systemem operacyjnym MS Windows / Linux	3.1. Administracja systemem operacyjnym Microsoft Windows 3.2. Administracja systemem operacyjnym Linux 3.3. Sieci komputerowe i praca grupowa w praktyce organizacji
4. Wykorzystanie arkusza kalkulacyjnego i baz danych	4.1. Arkusz kalkulacyjny MSEXCEL i inne arkusze kalkulacyjne 4.2. Rozwiązywanie problemów praktycznych przy pomocy arkusza kalkulacyjnego 4.3. Język VBA 4.4. Wykorzystanie aplikacji obsługi baz danych MSACCESS (OpenOffice BASE) w pracy firm branży turystycznej
5. Multimedia i DTP w turystyce	5.1. Programy graficzne i DTP i ich wykorzystanie w turystyce 5.2. Produkcja filmu reklamowego 5.3. Grafika menadżerska i prezentacyjna
6. Wykorzystanie Internetu i e-Commerce	6.1. Statystyki i trendy wykorzystania Internetu 6.2. Strona internetowa firmy turystycznej. 6.3. Systemy CMS i ich wykorzystanie 6.4. E-Turystyka, eCommerce, eFakturowanie, Google AdWords 6.5. Telefonii internetowa VoIP, telekonferencje 6.6. Wyszukiwanie informacji w Internecie
7. Projektowanie i zarządzanie zasobami	7.1. Zarządzania projektami i zasobami 7.2. Wykorzystanie oprogramowania Microsoft Project 7.3. Wykorzystanie oprogramowania Gantt Project
8. Zarządzanie relacjami z klientem. Systemy CRM	8.1. Zagadnienia: wprowadzenie do tematyki i przegląd funkcjonalności systemów CRM 8.2. System vTiger CRM a inne systemy CRM 8.3. Wykorzystanie systemu vTiger CRM w praktyce

GRUPA KOMPETENCJI	KOMPETENCJE OBJĘTE STANDARDEM ECCC
9. Komputerowe Systemy Rezerwacji i Globalne Systemy Dystrybucji	9.1. Komputerowe Systemy Rezerwacji – CRS 9.2. Systemy CRS a GDS 9.3. Wykorzystanie systemów CRS w działalności turystycznej 9.4. Globalne Systemy Dystrybucji w praktyce
10. Specjalistyczne systemy informatyczne TiR	10.1. Specjalistyczne Systemy Informatyczne (SSI) wspomagające działalność przedsiębiorstw turystycznych 10.2. Systemy wspomagania pracy w różnych obszarach (restauracyjno-gastronomiczne, biura podróży, hotel, informacja turystyczna) 10.3. Programy rezerwacyjne 10.4. Obsługa SSI TiR na wybranym przykładzie

Preferowane środowiska programistyczne dla realizacji modułu:

- System operacyjny MS Windows (XP, Vista, 7)
- System operacyjny Linux (openSUSE, Novell SUSE)
- Arkusz kalkulacyjny (preferowany Excell 2007), Edytor tekstów z możliwością tworzenia dokumentów PDF, Program obsługi bazy danych (MS Access 2007 i/lub OpenOffice BASE), program do grafiki menadżerskiej i prezentacyjnej
- Przeglądarka internetowa, dostęp do Internetu, konto w Google.com, oprogramowanie Vo-IP, poczty elektronicznej, dowolne komunikatory i programy do telekonferencji
- System vTigerCRM
- Oprogramowanie do pracy grupowej (Novell Teaming)
- Program do planowania i zarządzania projektami (MS Project 2007, GanttProject)
- Programy specjalistyczne do zastosowań w turystyce (w wersjach trial, demo, pełna)
- Programy CRS i GDS (w wersjach trial, demo, pełna, dostęp użytkowy)
- CorelDraw, GIMP, Program DTP (np. Microsoft Publisher czy Corel PrintOffice), oprogramowanie do montażu filmów
- Zintegrowany System Zarządzania (dowolny w dowolnej wersji)
- Dostęp do serwera internetowego z możliwością instalacji systemu CMS (CMS dowolny nie-komercyjny)
- Program HateML, Edytor (X)HTML: PSPad, Program do tworzenia albumów (np. Jalbum).