

## KONSPEKT

### DO PROWADZENIA ZAJĘĆ OBSŁUGI INFORMATYCZNEJ W HOTELARSTWIE

**TEMAT: Informatyczne kanały sprzedaży.**

CZAS ZAJĘĆ: 2 godz. lekcyjne.

CELE ZAJĘĆ:

Cele ogólne:

1. Przypomnienie podstawowych pojęć związanych z systemami rezerwacyjnymi.
2. Omówienie informatycznych kanałów sprzedaży.
3. Wprowadzenie pojęcia (**Zarządzanie relacjami z klientami**) CRM.
4. Omówienie zasad korzystania z informatycznych kanałów sprzedaży.
5. Zapoznanie uczniów z funkcjonowaniem programu CRM -Darmowy system Chmiuro.

Cele operacyjne:

1. Uczeń utrwalił wiedzę na temat podstawowych pojęć związanych z systemami rezerwacyjnymi.
2. Uczeń potrafi wymienić informatyczne kanały sprzedaży.
3. Uczeń potrafi określić czym zajmuje się (**Zarządzanie relacjami z klientami**) CRM.
4. Uczeń zna zasady korzystania z informatycznych kanałów sprzedaży.
6. Uczeń wie jak funkcjonuje program CRM -Darmowy system Chmiuro.

METODA:

- pogadanka tematyczna
- ćwiczenia praktyczne

ŚRODKI DYDAKTYCZNE:

- stanowisko komputerowe
- programy specjalistyczne
- projektor

Lp.	CZYNNOŚCI NAUCZYCIELA	CZYNNOŚCI UCZNIĄ	CZAS	METODY ŚRODKI
1.	Sprawdzenie listy obecności.		1	
2.	Podanie celu i tematu zajęć.	Słuchają	2	
<b>LEKCJA WŁAŚCIWA</b>				
1.	Przeprowadzenie pogadanki tematycznej na temat: podstawowych pojęć związanych z systemami rezerwacyjnymi. GDS, CRS	Biorą udział w pogadance	6	pogadanka tematyczna
2.	Przeprowadzenie pogadanki tematycznej na temat: informatycznych kanałów sprzedaży.	Biorą udział w pogadance.	10	pogadanka tematyczna
3.	Wprowadzenie pojęcia ( <b>Zarządzanie relacjami z klientami</b> ) CRM. Omówienie funkcji programów typu CRM	Słuchają	8	metoda podająca
4.	Przeprowadzenie pogadanki tematycznej na temat: zasad korzystania z informatycznych kanałów sprzedaży.	Biorą udział w pogadance.	10	pogadanka tematyczna
5.	Zapoznanie uczniów z funkcjonowaniem programu typu CRM - system Chmiuro.	Słuchają i wykonują polecenia	30	stanowisko komputerowe, specjalistyczne programy
6.	Podanie i omówienie treści ćwiczenia. Ćwiczenia. Kontrolowanie pracy uczniów.		20	Ćwiczenia stanowisko komputerowe, specjalistyczne programy
<b>CZYNNOŚCI KOŃCOWE</b>				
1.	Podsumowanie zajęć.	Odpowiadają wskazane osoby	2	
3.	Porządkowanie pracowni.	Wykonują prace porządkowe.	1	

UWAGI:

**Ewa Kuźmińska**