

Назив предмета: **ПСИХОЛОГИЈА У ТУРИЗМУ И УГОСТИТЕЉСТВУ**
 Годишњи фонд часова: **60 часова**
 Разред: **Трећи**

- Стицање основних знања о природи психолошких процеса и особина и њиховом манифестовању у понашању
- Разумевање принципа и законитости људског понашања у групи и процесу рада
- Сагледавање места, улоге и значаја комуникације и комуникацијских вештина у туризму и угоститељству
- Унапређење вештине опхођења с гостом/потрошачем услуга
- Упознавање са применом психолошких сазнања у развоју маркетиншких стратегија у туризму и угоститељству

ТЕМА	ЦИЉЕВИ	ИСХОДИ	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ ПО ТЕМАМА	НАЧИН ОСТВАРИВАЊА ПРОГРАМА
Психологија као наука	<ul style="list-style-type: none"> • Упознавање са предметом психологије и њеном применом у угоститељству и туризму 	По завршетку теме ученик ће бити у стању да : <ul style="list-style-type: none"> • објасни предмет изучавања психологије и њену примену у угоститељству/туризму • објасни органске основе психичког живота 	<ul style="list-style-type: none"> • Предмет, значај и области примене психологије у угоститељству и туризму • Органски основи психичког живота 	<ul style="list-style-type: none"> • На почетку теме ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања.
Психички процеси и особине	<ul style="list-style-type: none"> • Стицање основних знања о природи психичких процеса и особина и разумевање психичког живота особе као целине међусобно повезаних процеса и особина 	<ul style="list-style-type: none"> • опише процес опажања других особа и факторе од којих тај процес зависи • познаје појам пажње и чиниоце од којих она зависи • познаје основе о процесима учења и разликује врсте учења • објасни процес памћења и факторе који доводе до заборављања • познаје основе о појмовима мишљења и интелигенције • наведе основе емоционалног живота човека • опише (објасни) значај емоција за душевно здравље човека • објасни шта су мотиви и наведе врсте и карактеристике мотива • објасни појам и врсте фрустрација, конфликта и начине реаговања на њих 	<ul style="list-style-type: none"> • Опажање • Пажња и фактори који је изазивају • Учење, врсте учења • инструментално, вербално, учење по моделу, стицање моторних вештина • Памћење и заборављање • Мишљење стваралачко, имажинарно, интелигенција • Емоције појам и врсте, значај за душевно здравље, стрес • Мотивација /појам и врсте, фрустрације и конфликти, начини реаговања – реалистичко и одбрамбено 	<p>Реализација наставе: Предмет се реализује кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоријску наставу (60 часова) <p>Подела одељења на групе Одељење се не дели на групе</p> <p>Методе наставе: - Избор метода и облика рада за сваку тему одређује наставник у зависности од наставних садржаја, способности и потреба ученика, материјалних и других услова. - Користити вербалне методе (метода усменог излагања и дијалогска метода), методе демонстрације, извршење задатка, презентација израде радног задатка ,текстуално-илустративне методе. - На примерима (текст, видео снимак, одломак филма) приказати типове гостију, најчешће конфликте са гостима- кроз дискусију вежбати начине разрешења. - Користити искуства ученика из праксе</p>
Личност	<ul style="list-style-type: none"> • Стицање општих знања о психологији личности: структура, динамика и развој личности 	<ul style="list-style-type: none"> • наведе дефиницију појма личности • разликује основне појмове структуре личности и наведе њихове основне карактеристике • опише (објасни) тип личности и карактеристике типова личности према Јунгу • наведе факторе који утичу на развој личности • наведе карактеристике зреле личности 	<ul style="list-style-type: none"> • Појам личности (јединство, особеност и доследност) • Структура личности (црте личности, темперамент, карактер, способности, и свест о себи) • Типологија личности: (Јунгова) • Развој личности: фазе и фактори који утичу на развој личности (зрела личност) 	
Међуљудски односи на раду	<ul style="list-style-type: none"> • Упознавање са принципима и законитостима људског 	<ul style="list-style-type: none"> • разликује основне врсте група и њихову структуру • објасни разлику између групе и тима 	<ul style="list-style-type: none"> • Појам, врсте и структура групе/тима (формалне, неформалне, кохезивне, референтне) 	<p>Игра улога, по задатом сценарију</p>

	<p>понашања у групи и у процесу рада</p> <ul style="list-style-type: none"> Развијање свести о личној одговорности за међуљудске односе Усвајање социјалних вештина за конструктивно решавање конфликта 	<ul style="list-style-type: none"> препозна различите улоге које имају чланови тима разликује вођство од руковођења наведе карактеристике сарадње и такмичења опише различите типове конфликта у групи познаје и примењује адекватан начин решења конфликта објасни на примеру важност позитивне психолошке климе у групи/организацији види сопствено понашање у раду 	<ul style="list-style-type: none"> Одређивање улога појединаца у тиму (према Р. Белбину, Ле Бон-у итд.) Типови вођења и руковођења Сарадња и такмичење конфликти у групи (појам, врсте и начин решавања) Међуљудски односи као фактор успеха у раду (организациона култура) 	<p>Предложени облици рада су фронтални, рад у групи, рад у пару, индивидуални рад.</p> <p>Место реализације наставе</p> <ul style="list-style-type: none"> Теоријска настава се реализује у учионици <p>Оцењивање</p> <p>У настави оријентисаној ка достизању исхода прате се и вреднују процес наставе и учења, постигнућа ученика (продукти учења) и сопствени рад. Да би вредновање било објективно и у функцији учења, потребно је ускладити нивое исхода и начине оцењивања.</p> <p>Оцењивање наученог (сумативно)</p> <p>Ученик се оцењује на основу:</p> <ul style="list-style-type: none"> усмене провере постигнућа, писмене провере практичног рада, извештаји, есеја <p>Оцењивање за учење (формативно)</p> <p>Ученик се оцењује на основу:</p> <ul style="list-style-type: none"> посматрање, контролне вежбе, дијагностички тестови, самоевалуација, вршњачко оцењивања, практичне вежбе и ученика <p>Међупредметно повезивање</p> <ul style="list-style-type: none"> Здравствена култура Предузетништво Услуживање Професионална пракса Социологија са правима грађана Грађанско васпитање
Комуникација	<ul style="list-style-type: none"> Стицање општих знања о комуникацијском процесу и унапређење вештине комуникације са гостом/клијентом 	<ul style="list-style-type: none"> наведе основне елементе комуникационог процеса разликује вербалну од невербалне комуникације и њихове карактеристике наводе факторе који доводе до неспоразума и уме да објасни начине њиховог негативног деловања по наставак комуникације демонстрира технике успешне комуникације препозна специфичности комуникације са гостом/клијентом и познаје најчешће комуникацијске конфликте и уме да примени технике успешне комуникације у решавању најчешћих комуникацијских конфликта са њима 	<ul style="list-style-type: none"> Комуникациони процес (пошиљалац – прималац, једномеран и двосмеран, садржај и форма поруке) Карактеристике вербалне и невербалне комуникације Извори неспоразума у комуникацији (значања, нејасне и дупле поруке итд.) Технике успешне комуникације: активно слушање, јасан говор, итд. Специфичности комуникације са гостом/клијентом Најчешћи комуникацијски конфликти са гостом/клијентом и њихово разрешавање 	
Психологија опхођења са гостима	<ul style="list-style-type: none"> Усвајање знања и развијање вештина значајних за опхођење са гостом/корисником услуга 	<ul style="list-style-type: none"> објасни и демонстрира особине угоститељског радника потребне за успешно обављање посла објасни и демонстрира последице добре и лоше прве импресије коју угоститељски радник оставља на госта објасни и демонстрира општа и специфична правила опхођења са гостима објасни и демонстрира основне принципе продаје угоститељских услуга на примеру опише и демонстрира на примеру како се ствара поверење код госта / клијента разликује и објаси мотиве куповине који опредељују госта / корисника услуга 	<ul style="list-style-type: none"> Особине угоститељског радника (способности, особине личности, знања, вештине, мотивација, интересовања, ставови) из анализе и описа посла и радних задатака Правила опхођења са гостима: комуникативност, одмереност, асертивност, срданост, тактичност, љубазност, полетност, стрпљивост Недискриминативност у раду са гостима/клијентом (у односу на расу, пол, веру, инвалидитет, сексуално опредељење итд.) Основни принципи продаје угоститељских услуга: остваривање повољне атмосфере продаје, уважавање личности госта / клијента 	

		<ul style="list-style-type: none"> • разликује врсте гостију/ корисника услуга с обзиром на својства и особености њиховог понашања 	<ul style="list-style-type: none"> • Стварање поверења код госта / клијента • Мотиви за коришћењем услуга • Стварање одлуке о куповини-коришћењу услуга и опажање ризика • Врсте гостију/ корисника услуга: одлучан/ неодлучан, стрпљив/ нестрпљив, осећајан/ разуман, скроман/ разметљив, угодан/ неугодан итд.
Психологија рекламе	<ul style="list-style-type: none"> • Развијање свести о неопходности планирања маркетиншких стратегија у туризму и угоститељству 	<ul style="list-style-type: none"> • познаје врсте промотивних средстава и уме да препозна њихове предности и слабости • зна основне психолошке принципе које треба да задовољи рекламна порука • познаје основне принципе деловања рекламе на циљну групу • самостално осмисли пример рекламе за задату циљну групу корисника 	<ul style="list-style-type: none"> • Предмет, циљеви и улога оглашавања • Деловање рекламе • Психолошки услови оглашавања /рекламне поруке • Утицај ауторитета у куповини / коришћењу услуга • Слика производа / услуге • Реклама «Од уста до уста» • Врсте промотивних средстава, њихове предности и слабости