

Назив предмета: ПСИХОЛОГИЈА У ТУРИЗМУ

Годишњи фонд часова: 62

Разред: трећи

Циљеви предмета

- Стицање основних знања о природи психолошких процеса и особина и њиховом манифестовању у понашању;
- Разумевање основних карактеристика понашања особе у социјалној интеракцији;
- Оспособљавање ученика да разуме психологију госта/клијента;
- Унапређивање вештине опхођења са гостом/клијентом;
- Разумевање значаја примене психолошких сазнања у пропаганди;
- Оспособљавање ученика за тимски рад.

ТЕМА	ЦИЉЕВИ	ИСХОДИ По завршетку теме ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ ПО ТЕМАМА	НАЧИН ОСТВАРИВАЊА ПРОГРАМА
Психологија као наука	<ul style="list-style-type: none"> • Упознавање са предметом психологије и њеном применом у туризму. 	<ul style="list-style-type: none"> • Дефинише психологију као науку и наведе предмет изучавања, • разликује основне теоријске и практичне дисциплине психологије, • на примеру објасни примену психолошких сазнања у пружању услуга у туризму. 	<ul style="list-style-type: none"> • Психологија (дефиниција, предмет изучавања, дисциплине). • Примена психолошких сазнања у туризму. 	<ul style="list-style-type: none"> • На почетку теме ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања. <p>Реализација наставе: Предмет се реализује кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоријску наставу (62 часа) <p>Подела одељења на групе Одељење се не дели на групе</p> <p>Методе наставе:</p>
Психички процеси и особине	<ul style="list-style-type: none"> • Разумевање особе као јединствене, неповољиве и сложене организације психичких процеса и особина карактеристичног начина понашања. 	<ul style="list-style-type: none"> • Разликује психичке процесе, особине и стања, • наведе примере који показују везу између психичког и органског, • разликује осет, опажај и осећај, • на примеру објасни утицај искуства, мотивације и личности на настанак опажаја, • дефинише појам пажње и наведе чиниоце који је изазивају, • објасни зашто је опажање особа у већој мери закључивање и оцењивање, • објасни улогу израза лица у процесу оцењивања црта личности, • наведе примере различитих грешака у опажању особа, • на примеру објасни разлику између оцене туђег и сопственог понашања, • наведе три врсте појава које прате емоције, • разликује афекте, расположења и сентименте, • наведе најважније органске промене при емоцијама, • објасни суштину различитих схватања о природи емоција, • демонстрира изражавање емоција на социјално прихватљив начин, • објасни појам емоционална интелигенција, • на примерима правилно препозна туђе емоције, • покаже увид у сопствена осећања, • објасни појам емпатије, 	<ul style="list-style-type: none"> • Психички живот човека (особине, процеси и стања). • Однос телесног и психичког. • Осећај и опажај (дражи, утицај различитих фактора на настанак опажаја, пажња, опажање особа, теорија атрибуције). • Емоције (појам и врсте, органске промене при емоцијама, схватања о природи емоција, препознавање сопствених и туђих емоција, социјално прихватљив начин изражавања емоција, емоционална интелигенција). • Мотиви (појам и врсте, хијерархија мотива, функционална аутономија мотива, фрустрације и конфликти, реалистички и нереалистички начини реаговања). • Ставови, интересовања и вредности (појам, врсте, значај, стереотипи, предрасуде, конформизам). • Личност (дефиниција, црте личности, Јунгова типологија, динамика личности, воља, зрела личност). 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 конфликти са гостима- кроз дискусију вежбати начине разрешења. - Користити искуства ученика из праксе Игра улога, по задатом сценарију Предложени облици рада су фронтални, рад у групи, рад у пару, индивидуални рад. <p>Место реализације наставе</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • разликује основне мотивационе појмове, • објасни како функционише мотивациони циклус код хомеостазних мотива, • наведе пример за функционалну аутономију мотива, • објасни основну идеју Масловљевог учења о хијерархији мотива, • дефинише појмове фрустрације и конфликта, • наведе примере за реалистичко реаговање на фрустрације и конфликте, • на примерима разликује основне одбрамбене механизме, • разликује појмове става, интересовања и вредности, • на примерима препознаје предрасуде, стереотипије и конформизам, • дефинише личност, • наведе разлике између четири врсте темперамента, • објасни суштину карактера и начин његовог формирања, • дефинише интелигенцију као црту личности, • дискутује о проблему одређивања телесних особина као фактора личности, • наведе карактеристике интровертног и екстравертног типа личности по Јунгу, • аргументовано дискутује о узроцима и изворима људског понашања, • образложи значај воље за остварење циљева у животу, • прави разлику између карактеристика зреле и незреле личности. 		<ul style="list-style-type: none"> • Теоријска настава се реализује у учионици <p>Препоруке за реализацију наставе</p> <p>. При обради ових садржаја указивати на међусобну повезаност психичких процеса и особина чиме се избегава фрагментарност знања код ученик</p> <p>На примеру симулације ученици треба да вежбају технике успешне комуникације, правилну употребу вербалне, и посебно невербалне комуникације и конструктивно решавање конфликта.</p> <p>Подстицати рад у маљој групи и креативност ученика.</p> <p>При реализацији вежби подстицати ученике да исказују асертивност, емоционалну и социјалну интелигенцију и да међусобно сарађују.</p> <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. Наставник треба континуирано да прати напредак ученика, који се огледа у начину на који ученици партиципирају, како прикупљају податке, како аргументују, евалуирају, документују итд. Да би вредновање било објективно и у функцији учења, потребно је ускладити нивое исхода и начине оцењивања.</p> <p>-У формативном вредновању наставник би требало да промовише групни дијалог, да користи питања да би генерисао податке из ђачких идеја, али и да помогне развој ђачких идеја, даје ученицима повратне информације, а повратне информације добијене од ученика користи да прилагоди подучавање, охрабрује ученике да оцењују квалитет свог рада</p>
Особа у социјалној интеракцији	<ul style="list-style-type: none"> • Упознавање са карактеристикама понашања појединца у групи. • Стицање знања о комуникацијском процесу и унапређење вештине комуникације. 	<ul style="list-style-type: none"> • Разликује основне врсте група и њихову структуру, • објасни разлику између групе и тима, • препозна различите улоге које имају чланови тима, • разликује вођство од руковођења, • разликује различите врсте руковођења, • наведе карактеристике сарадње и такмичења, • опише различите типове конфликта у групи и могуће начине њиховог решавања, • објасни на примеру важност позитивне психолошке климе у групи/организацији, 	<ul style="list-style-type: none"> • Појам, врсте и структура групе (формалне, неформалне, кохезивне, референтне). • Одређивање улога појединаца у тиму (према Р. Белбину, Ле Бон-у). • Типови вођења и руковођења. • Сарадња и такмичење. • Конфликти у групи (појам, врсте и начин решавања). • Међуљудски односи као фактор успеха у раду (организациона култура) и социјална интелигенција. 	

		<ul style="list-style-type: none"> • направи бољи увид у сопствено понашање у групи, • објасни појам социјалне интелигенције, • наведе основне елементе комуникационог процеса, • разликује вербалну од невербалне комуникације и наведе њихове карактеристике, • наведе факторе који доводе до неспоразума и уме да објасни начине њиховог негативног деловања по наставак комуникације, • наведе принципе успешне комуникације, • демонстрира технике успешне комуникације. 	<ul style="list-style-type: none"> • Комуникација као социјална интеракција. • Садржај и циљеви комуникације • Врсте комуникације (вербална/невербална; писмена/ усмена; формална/неформална интраперсонална/интерперсонална; комуникација у групи; јавна комуникација; масовна комуникација; комуникација у организацији) • Елементи комуникацијског процеса (пошиљалац/прималац, језик, кодови, значења; обликовање порука; пренос и тумачење порука; конотативно и денотативно значење; канали комуникације, шум у комуникацији) • Извори неспоразума у комуникацији (значења, нејасне и дупле поруке, разлике између учесника у комуникацији и друго). • Принципи успешне комуникације (узајамно поштовање, децентрација, • јасноћа, активно слушање, уважавање различитости у интеркултуралној комуникацији, свест о правима и слободама људи, прихватње личне одговорности за ток комуникације). 	<p>-Сумативно оцењивање је вредновање постигнућа ученика на крају сваке реализоване теме.</p> <p>Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> • праћење остварености исхода • тестове знања • домаћи задаци • презентације ученика, радови ученика <p>тестове практичних вештина</p> <p><u>Међупредметно повезивање</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Агенцијско и хотелијерско пословање • Предузетништво • Маркетинг у туризму и угоститељству • Професионална пракса • Социологија са правима грађана • Грађанско васпитање
Психологија туристе и опхођење са гостом /клијентом	<ul style="list-style-type: none"> • Развијање вештина значајних за опхођење са гостом/клијентом на основу разумевања психологије туристе и туристичког понашања. 	<ul style="list-style-type: none"> • Дефинише туристичко понашање, • објасни на примеру значај истраживања туристичког понашања и разумевање психологије туристе, • наведе теорије туристичке мотивације, • разликује мотиве туристичког понашања, • објасни основне принципе доношења одлуке о коришћењу туристичких услуга; • повеже различите типове личности и врсту туристичких услуга, • разликује врсте гостију/ клијента с обзиром на својства и особености њиховог понашања, • опише у чему се огледа специфичност комуникације са гостом/клијентом, • објасни и демонстрира особине туристичког радника потребне за успешно обављање посла, 	<ul style="list-style-type: none"> • Туристичко понашање (дефиниција, циљеви истраживања туристичког понашања) • Теорије туристичке мотивације (три приступа). • Потребе и други унутрашњи подстицаји туристичког понашања. • Стварање одлуке о коришћењу туристичких услуга. • Психологија туристе (типичност и избор туристичке услуге) • Врсте гостију/ клијената: (одлучан/ неодлучан, стрпљив/ нестрпљив, осећајан/ разуман, скроман/ разметљив, угодан/ неугодан итд.). • Специфичности комуникације са гостом/клијентом 	

		<ul style="list-style-type: none"> • објасни и демонстрира последице добре и лоше прве импресије коју туристички радник оставља на госта/клијента, • објасни и демонстрира општа и специфична правила опхођења са гостом/клијентом, • наведе пример асертивног понашања, • објасни и демонстрира основне принципе продаје туристичких услуга на примеру, • опише и демонстрира на примеру како се ствара поверење код госта/клијента, • препозна специфичности комуникације са гостом/клијентом и примени технике успешне комуникације у решавању најчешћих комуникацијских конфликта са њима. 	<ul style="list-style-type: none"> • Најчешћи комуникацијски конфликти са гостом/клијентом и њихово превазилажење. • Особине туристичког радника (способности, особине личности, знања, вештине, мотивација, интересовања, ставови). • Правила опхођења са гостима (комуникативност, одмереност, асертивност, срдачност, тактичност, љубазност, полетност, стрпљивост). • Недискриминативност у раду са гостом/клијентом. • Основни принципи продаје туристичких услуга (остваривање повољне атмосфере продаје, уважавање личности госта/клијента). • Стварање поверења код госта/клијента. 	
Психологија пропаганде у туризму	<ul style="list-style-type: none"> • Упознавање са применом психолошких сазнања у пропаганди туристичких услуга. 	<ul style="list-style-type: none"> • Разликује врсте пропагандних средстава и препозна њихове предности и недостатке, • зна основне психолошке принципе које треба да задовољи пропагандна порука, • познаје основне принципе деловања пропаганде на циљну групу, • осмисли пропагандну поруку за задату циљну групу користећи сазнања стечена о опажању, емоцијама, мотивацији, ставовима. 	<ul style="list-style-type: none"> • Предмет, циљеви и улога пропаганде. • Врсте пропагандних средстава, њихове предности и недостатци. • Деловање пропаганде. • Психолошки услови пропаганде. 	