

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 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"> <li>• Упознавање са предметом психологије и њеном применом у угоститељству и тртуризму</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• објасни предмет изучавања психологије и њену примену у угоститељству/туризму</li> <li>• објасни органске основе психичког живота</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предмет, значај и области примене психологије у угоститељству и туризму</li> <li>• Органски основи психичког живота</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На почетку теме ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања.</li> </ul>
Психички процеси и особине	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стицање основних знања о природи психичких процеса и особина и разумевање психичког живота особе као целине међусобно повезаних процеса и особина</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• опише процес опажања других особа и факторе од којих тај процес зависи</li> <li>• познаје појам пажње и чиниоце од којих она зависи</li> <li>• познаје основе о процесима учења и разликује врсте учења</li> <li>• објасни процес памћења и факторе који доводе до заборављања</li> <li>• познаје основе о појмовима мишљења и интелигенције</li> <li>• наведе основе емоционалног живота човека</li> <li>• опише (објасни) значај емоција за душевно здравље човека</li> <li>• објасни шта су мотиви и наведе врсте и карактеристике мотива</li> <li>• објасни појам и врсте фрустрација, конфликта и начине реаговања на њих</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Опажање</li> <li>• Пажња и фактори који је изазивају</li> <li>• Учење, врсте учења инструментално, вербално, учење по моделу, стицање моторних вештина</li> <li>• Памћење и заборављање</li> <li>• Мишљење стваралачко, имагинарно, интелигенција</li> <li>• Емоције појам и врсте, значај за душевно здравље, стрес</li> <li>• Мотивација /појам и врсте, фрустрације и конфликти, начини реаговања – реалистичко и одбрамбено</li> </ul>	<p><b>Реализација наставе:</b> Предмет се реализује кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• теоријску наставу (60 часова)</li> </ul> <p><b>Подела одељења на групе</b> Одељење се не дели на групе</p> <p><b>Методе наставе:</b> - 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 Игра улога, по задатом сценарију</p>
Личност	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стицање општих знања о психологији личности: структура, динамика и развој личности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наведе дефиницију појма личности</li> <li>• разликује основне појмове структуре личности и наведе њихове основне карактеристике</li> <li>• опише (објасни) тип личности и карактеристике типова личности према Јунгу</li> <li>• наведе факторе који утичу на развој личности</li> <li>• наведе карактеристике зреле личности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Појам личности (јединство, особеност и доследност)</li> <li>• Структура личности (црте личности, темперамент, карактер, способности, и свест о себи)</li> <li>• Типологија личности: (Јунгова)</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Развој личности: фазе и фактори који утичу на развој личности (зрела личност)</li> </ul>	Предложени облици рада су фронтални, рад у групи, рад у пару, индивидуални рад.
<b>Међуљудски односи на раду</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Упознавање са принципима и законитостима људског понашања у групи и у процесу рада</li> <li>Развијање свести о личној одговорности за међуљудске односе</li> <li>Усвајање социјалних вештина за конструктивно решавање конфликта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>разликује основне врсте група и њихову структуру</li> <li>објасни разлику између групе и тима</li> <li>препозна различите улоге које имају чланови тима</li> <li>разликује вођство од руковођења</li> <li>наведе карактеристике сарадње и такмичења</li> <li>опише различите типове конфликта у групи</li> <li>познаје и примењује адекватан начин решања конфликта</li> <li>објасни на примеру важност позитивне психолошке климе у групи/организацији</li> <li>увиди сопствено понашање у раду</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Појам, врсте и структура групе/тима (формалне, неформалне, кохезивне, референтне)</li> <li>Одређивање улога појединаца у тиму (према Р. Белбину, Ле Бон-у итд.)</li> <li>Типови вођења и руковођења</li> <li>Сарадња и такмичење</li> <li>конфликти у групи (појам, врсте и начин решавања)</li> <li>Међуљудски односи као фактор успеха у раду (организациона култура)</li> </ul>	<p><b>Место реализације наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Теоријска настава се реализује у учионици</li> </ul> <p><b>Оцењивање</b></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><b>Оцењивање наученог (сумативно)</b></p> <p>Ученик се оцењује на основу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>усмене провере постигнућа,</li> <li>писмене провере практичног рада,</li> <li>извештаји,</li> <li>есеја</li> </ul> <p><b>Оцењивање за учење (формативно)</b></p> <p>Ученик се оцењује на основу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>посматрање,</li> <li>контролне вежбе,</li> <li>дијагностички тестови,</li> <li>самоевалуација,</li> <li>вршњачко оцењивања,</li> <li>практичне вежбе и ученика</li> </ul> <p><b>Међупредметно повезивање</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Здравствена култура</li> <li>Предузетништво</li> <li>Услуживање</li> <li>Професионална пракса</li> <li>Социологија са правима грађана</li> <li>Грађанско васпитање</li> </ul>
<b>Комуникација</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Стицање општих знања о комуникацијском процесу и унапређење вештине комуникације са гостом/клијентом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>наведе основне елементе комуникационог процеса</li> <li>разликује вербалну од невербалне комуникације и њихове карактеристике</li> <li>наводе факторе који доводе до неспоразума и уме да објасни начине њиховог негативног деловања по наставак комуникације</li> <li>демонстрира технике успешне комуникације</li> <li>препозна специфичности комуникације са гостом/ клијентом и</li> <li>познаје најчешће комуникацијске конфликте и уме да примени технике успешне комуникације у решавању најчешћих комуникацијских конфликта са њима</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Комуникациони процес (пошиљалац – прималац, једносмерна и двосмерна, садржај и форма поруке)</li> <li>Карактеристике вербалне и невербалне комуникације</li> <li>Извори неспоразума у комуникацији (значења, нејасне и дупле поруке итд.)</li> <li>Технике успешне комуникације: активно слушање, јасан говор, итд.</li> <li>Специфичности комуникације са гостом/клијентом</li> <li>Најчешћи комуникацијски конфликте са гостом/клијентом и њихово разрешавање</li> </ul>	
<b>Психологија опхођења са гостима</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Усвајање знања и развијање вештина значајних за опхођење са</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>објасни и демонстрира особине угоститељског радника потребне за успешно обављање посла</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Особине угоститељског радника (способности, особине личности, знања, вештине,</li> </ul>	

	гостом/корисником услуга	<ul style="list-style-type: none"> <li>• објасни и демонстрира последице добре и лоше прве импресије коју угоститељски радник оставља на госта</li> <li>• објасни и демонстрира општа и специфична правила опхођења са гостима</li> <li>• објасни и демонстрира основне принципе продаје угоститељских услуга на примеру</li> <li>• опише и демонстрира на примеру како се ствара поверење код госта / клијента</li> <li>• разликује и објаси мотиве куповине који опредељују госта / корисника услуга</li> <li>• разликује врсте гостију/ корисника услуга с обзиром на својства и особености њиховог понашања</li> </ul>	<p>мотивација, интересовања, ставови) из анализе и описа посла и радних задатака</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила опхођења са гостима: комуникативност, одмереност, асертивност, срдачност, тактичност, љубазност, полетност, стрпљивост</li> <li>• Недискриминативност у раду са гостима/клијентом (у односу на расу, пол, веру, инвалидитет, сексуално опредељење итд.)</li> <li>• Основни принципи продаје угоститељских услуга: остваривање повољне атмосфере продаје, уважавање личности госта / клијента</li> <li>• Стварање поверења код госта / клијента</li> <li>• Мотиви за коришћењем услуга</li> <li>• Стварање одлуке о куповини-коришћењу услуга и опажање ризика</li> <li>• Врсте гостију/ корисника услуга: одлучан/ неодлучан, стрпљив/ нестрпљив, осећајан/ разуман, скроман/ разметљив, угодан/ неугодан итд.</li> </ul>
<b>Психологија рекламе</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Развијање свести о неопходности планирања маркетиншких стратегија у туризму и угоститељству</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• познаје врсте промотивних средстава и уме да препозна њихове предности и слабости</li> <li>• зна основне психолошке принципе које треба да задовољи рекламна порука</li> <li>• познаје основне принципе деловања рекламе на циљну групу</li> <li>• самостално осмисли пример рекламе за задату циљну групу корисника</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предмет, циљеви и улога оглашавања</li> <li>• Деловање рекламе</li> <li>• Психолошки услови оглашавања /рекламне поруке</li> <li>• Утицај ауторитета у куповини / коришћењу услуга</li> <li>• Слика производа / услуге</li> <li>• Реклама «Од уста до уста»</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Врсте промотивних средстава, њихове предности и слабости</li></ul>
--	--	--	--