

Назив предмета: Психологија у туризму и угоститељству

1. ОСТВАРИВАЊЕ ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОГ РАДА – ОБЛИЦИ И ТРАЈАЊЕ

РАЗРЕД:	Теоријска настава	Вежбе	Практична настава	Настава у блоку	Укупно
II	64	/	/	/	64

2. ЦИЉЕВИ УЧЕЊА:

- Развијање основних знања о природи психолошких процеса и особина и њиховом манифестовању у понашању
- Упознавање са принципима и законитостима људског понашања у групи и процесу рада
- Развијање знања о месту, улози и значају комуникације и комуникацијских вештина у туризму и угоститељству
- Унапређивање вештина опхођења с гостом/потрошачем услуга
- Упознавање са применом психолошких сазнања у развоју маркетиншких стратегија у туризму и угоститељству

3. ТЕМЕ, ИСХОДИ, ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ И КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА

Разред: Други

Годишњи фонд часова: Теорија: **64 часа**;

ТЕМА	ИСХОДИ По завршетку теме ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈ / КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА
Психологија као наука	<ul style="list-style-type: none"> • Објасни предмет изучавања психологије и њену примену у угоститељству/туризму; • наведе гране психологије; • објасни органске основе психичког живота; • на примеру препознаје органске основе психичког живота. 	<ul style="list-style-type: none"> • Предмет, значај и области примене психологије у угоститељству и туризму • Органски основи психичког живота <p>Кључни појмови: психологија, психички живот</p>
Психички процеси и особине	<ul style="list-style-type: none"> • Опише процес опажања других особа и факторе од којих тај процес зависи; • Дефинише појам пажње и чиниоце од којих она зависи; • објасни процес учења; • разликује врсте учења; • објасни процес памћења и факторе који доводе до заборављања; • опише појмове мишљења и интелигенције; • наведе основе емоционалног живота човека; • опише (објасни) значај емоција за душевно здравље човека; 	<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, имагинарно, интелигенција • Емоције појам и врсте, значај за душевно здравље, стрес • Мотивација /појам и врсте, фрустрације и конфликти, начини реаговања – реалистичко и одбрамбено

	<ul style="list-style-type: none"> • класификује мотиве; • образложи врсте фрустрација, конфликта и начине реаговања на њих; • оцени сопствену мотивацију; • оцени сопствени начин реаговања у конфликтима. 	<p>Кључни појмови: опажање, процес учења, процес памћења, емоционални живот, мишљење, интелигенција, мотивација, фрустрације, конфликти</p>
Личност	<ul style="list-style-type: none"> • Дефинише појам личности; • разликује основне појмове структуре личности; • наведе типове темперамента; • објасни тип личности и карактеристике типова личности према Јунгу; • наведе факторе који утичу на развој личности; • наведе карактеристике зреле личности; • процени зрелост личности на примеру. 	<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) <p>Кључни појмови: личност, темперамент, зрелост личности</p>
Међуљудски односи на раду	<ul style="list-style-type: none"> • Разликује основне врсте група и њихову структуру; • упореди групу са тимом; • опише различите улоге које имају чланови тима; • разликује вођство од руковођења; • наведе карактеристике сарадње и такмичења; • опише различите типове конфликта у групи; • примењује адекватан начин решења конфликта; • објасни на примеру важност позитивне психолошке климе у групи/организацији; • опише сопствено понашање у процесу рада. 	<ul style="list-style-type: none"> • Појам, врсте и структура групе/тима (формалне, неформалне, кохезивне, референтне) • 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>Кључни појмови: група, тим, вођење, руковођење, сарадња, такмичење, конфликти у групи</p>
Комуникација	<ul style="list-style-type: none"> • наведе основне елементе комуникационог процеса • разликује вербалну од невербалне комуникације • наведе карактеристике вербалне и невербалне комуникације • наведе факторе који доводе до неспоразума • објасни начине њиховог негативног деловања по наставак комуникације • демонстрира технике успешне комуникације • представи специфичности комуникације са гостом/клијентом и наводи најчешће конфликти у комуникацији са гостом • примењује технике успешне комуникације у решавању најчешћих комуникацијских конфликта са њима 	<ul style="list-style-type: none"> • Комуникациони процес (пошиљалац – прималац, једносмерна и двосмерна, 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 <p>Кључни појмови: комуникациони процес, вербална и невербална комуникација, фактори конфликта, успешна комуникација</p>
Психологија опхођења са гостима	<ul style="list-style-type: none"> • дефинише особине угоститељског радника потребне за успешно обављање посла 	<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

	<ul style="list-style-type: none"> • објасни последице добре и лоше прве импресије коју угоститељски радник оставља на госта • наведе општа и специфична правила опхођења са гостима • наведе основне принципе продаје услуга • демонстрира основне принципе продаје угоститељских услуга на примеру • демонстрира на примеру како се ствара поверење код госта / клијента • разликује мотиве куповине који опредељују госта / корисника услуга • разликује врсте гостију/ корисника услуга с обзиром на својства и особености њиховог понашања 	<ul style="list-style-type: none"> • Правила опхођења са гостима: комуникативност, одмереност, асертивност, срдачност, 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 • 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. <p>Кључни појмови: особине туристичких радника, правила опхођења са гостом, поверење, мотиви куповине, врсте гостију</p>
<p>Психологија рекламе</p>	<ul style="list-style-type: none"> • наведе врсте промотивних средстава • разликује предности и слабости промотивних средстава • наведе основне психолошке принципе које треба да задовољи рекламна порука • опише основне принципе деловања рекламе на циљну групу • 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 <p>Кључни појмови: деловање промоције, психолошки принципи, рекламна порука,</p>

4. УПУТСТВО ЗА ДИДАКТИЧКО-МЕТОДИЧКО ОСТВАРИВАЊЕ ПРОГРАМА

На почетку сваке теме ученике упознати са циљевима и исходима, планом рада и начинима оцењивања. Предмет се реализује кроз теоријску наставу у учионици при чему се одељење не дели на групе.

Препоручени број часова по темама је следећи:

- Психологија као наука (5 часова)
- Психички процеси (10 часова)
- Личност (6 часова)
- Међуљудски односи на раду (11 часова)

- Комуникација (10 часова)
- Психологија опхођења са гостима (15 часова)
- Психологија рекламе (7 часова)

Настава се реализује у учионици (уколико је могуће, учионица треба да је опремљена опремом за приказивање видео материјала).

Приликом реализације наставних тема, ослонити се на садржаје везане за модул Пословна комуникација (први разред),

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, игру улога, по задатом сценарију.

На примерима (текст, видео снимак, одломак филма) приказати типове гостију, најчешће конфликте са гостима- кроз дискусију вежбати начине разрешења.

Користити искуства ученика из праксе и свакодневног живота приликом реализације наставних садржаја.

Предложени облици рада су фронтални, рад у групи, рад у пару, индивидуални рад.

5. УПУТСТВО ЗА ФОРМАТИВНО И СУМАТИВНО ОЦЕЊИВАЊЕ УЧЕНИКА

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.

Сумативно оцењивање је вредновање постигнућа ученика на крају сваке реализоване теме. Сумативне оцене се добијају из контролних или писмених радова, тестова, усменог испитивања, самосталних или групних радова ученика.

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. У формативном оцењивању наставник прати рад и напредовање сваког појединог ученика.

Избор инструмента за формативно вредновање зависи од врсте активности која се вреднује. Када је у питању нпр. практичан рад (тимски рад, пројектна настава, теренска настава и слично) може се применити чек листа у којој су приказани нивои постигнућа ученика са показатељима испуњености, а наставник треба да означи показатељ који одговара понашању ученика.