

Предмет: психологија у туризму и угоститељству; смер: конобар, кувар, туристички техничар

Критеријуми оцењивања

1. Модул – психологија као наука

Критеријуми оцењивања за оцену 5:

1. Објашњавање предмета психологије и њене примене у угоститељству/туризму

Кључни критеријуми:

- Тачност и дубина:
 - Ученик даје прецизну дефиницију психологије као науке о психичким процесима и понашању, укључујући циљеве (нпр. предвиђање, разумевање, управљање).
 - Детаљно образлаже релевантне области психологије (социјална, когнитивна, организациона) и њихову везу са угоститељством/туризмом.
 - Наводи конкретне примере примене
 - Стручни термини и теорије:
 - Користи исправну терминологију
 - Објашњава везе између психолошких концепата и пословних исхода (нпр. како емоционални интелигенција доприноси квалитету услуге).
-

2. Објашњење органских основа психичког живота

Кључни критеријуми:

- Биолошке основе:
 - Детаљно описује структуре нервног система (централни и периферни), функције можданих делова
 - Објашњава физиолошке процесе (нпр. синаптички пренос, реакција "бори се или бежи") и њихов утицај на психичке функције.
- Контекстуална веза:
 - Повезује органске основе са понашањем у угоститељству/туризму (нпр. како хронични стрес оштећује префронтални кортек и утиче на одлучивање запослених).
 - Наводи примере како биолошко разумевање може побољшати услуге (нпр. ергономски дизајн ресторана за смањење умора).

Критеријуми оцењивања за оцену 4:

1. Објашњавање предмета психологије и њене примене у угоститељству/туризму

Кључни критеријуми:

- Тачност и основно разумевање:
 - Ученик даје тачну дефиницију психологије као науке о психичким процесима и понашању, али са мање детаља о циљевима (нпр. ограничава се на општи преглед без дубље анализе).
 - Образлаже основне области психологије (нпр. социјална, организациона) и њихову везу са угоститељством/туризмом, али са непотпуним примереним везама.
 - Наводи опште примере примене (нпр. мотивација запослених, комуникација са гостем) без детаљне анализе теорија (нпр. Маслово хијерархија поменута, али неразрађена).
 - Употреба терминологије:
 - Користи углавном исправне стручне термине (нпр. "емоционална интелигенција"), али са повременим нергезицизностима или ограниченим бројем појмова.
 - Теорије/моделу су поменути, али без потпуног образложења (нпр. наводи Хофстедеове димензије, али не објашњава њихову примену).
-

2. Објашњење органских основе психичког живота

Кључни критеријуми:

- Основни биолошки опис:
 - Описује главне делове нервног система (мождане структуре, неуротрансмитере) са основним функцијама али са непотпуним детаљима
 - Помене физиолошке процесе (нпр. реакцију на стрес), али са мање тачности у објашњењу утицаја на психику.
 - Веза са контекстом:
 - Повезује органске основе са понашањем у угоститељству/туризму на општи начин (нпр. "стрес утиче на раднике"), али без дубљег анализа конкретних случајева.
 - Наводи примере биолошких основа у услужним делатностима (нпр. ергономија), али без разрађене аргументације.
-

Критеријуми оцењивања за оцену 3:

1. Објашњавање предмета психологије и њене примене у угоститељству/туризму

Кључни критеријуми:

- Ограничено разумевање:
 - Ученик даје основну, али непотпуну дефиницију психологије (нпр. "наука о уму" без помињања понашања или психичких процеса).
 - Наводи неке области психологије (нпр. социјалну), али без јасне везе са угоститељством/туризмом или са непотпуним образложењем.
 - Помене опште примере али без конкретних теорија или модела (нпр. Маслово хијерархија није поменута или је погрешно тумачена).
 - Непрецизна терминологија:
 - Користи основне термине (нпр. "мотивација"), али са честим грешкама или неразумљивим објашњењима.
 - Теорије/модели су нејасно или погрешно представљени (нпр. "Хофстеде је говорио о култури" без детаља).
-

2. Објашњење органских основа психичког живота

Кључни критеријуми:

- Фрагментарно знање о биологији:
 - Описује основне делове нервног система али са значајним грешкама
 - Физиолошки процеси су нејасни (нпр. "стрес је лош" без објашњења реакције "бори се или бежи").
 - Оскудна контекстуална веза:
 - Повезује органске основе са угоститељством/туризмом врло опште без конкретних примера или аргумената.
 - Наводи нерелевантне примере без везе са темом.
-

Критеријуми оцењивања за оцену 2:

1. Објашњавање предмета психологије и њене примене у угоститељству/туризму

Кључни критеријуми:

- Нетачне или непотпуне дефиниције:

- Ученик даје врло нејасну или погрешну дефиницију психологије
 - Не препознаје основне области психологије или их меша са другим дисциплинама
 - Наводи нерелевантне или непотпуне примере
 - Неправилна терминологија:
 - Користи нестручне или погрешне термине или их уопште не користи.
-

2. Објашњење органских основа психичког живота

Кључни критеријуми:

- Критичне грешке у биолошким основама:
 - Описује нервни систем или мозак са грубим грешкама
 - Не разликује основне делове мозга
 - Неконкретна или одсутна веза са контекстом:
 - Не уме да повеже органске основе са понашањем у стварним ситуацијама
 - Наводи потпуно нерелевантне примере
-

Критеријуми оцењивања за оцену 1:

1. Објашњавање предмета психологије и њене примене у угоститељству/туризму

Кључни критеријуми:

- Непознавање основне дефиниције:
 - Ученик даје потпуно нетачну или бесмислену дефиницију психологије (
 - Не препознаје психологију као научну дисциплину или је меша са потпуно неповезаним областима
 - Одсуство примера и терминологије:
 - Не користи никакве стручне термине или их погрешно измишља
 - Теорије/моделу су потпуно изостављени или засновани на митовима
 - Практична веза непостојећа:
 - Нема никакве везе са угоститељством/туризмом или наводи примере ван контекста
-

2. Објашњење органских основа психичког живота

Кључни критеријуми:

- Потпуна несагласност са биологијом:
 - Описује органске основе са катастрофалним грешкама (
 - Нема основног знања о нервном систему или мозгу
 - Не уме да повеже биологију са психичким процесима или понашањем
 - Користи ненаучне тврдње или потпуно одбацује биолошке основе.
 - Нема никаквог објашњења или се заснива на личним веровањима
-

2. модул – психички процеси

Критеријуми оцењивања за оцену 5:

1. Описивање процеса опажања других особа и фактора од којих тај процес зависи

- Тачност и детаљност:
 - Детаљно описује процес опажања (селективност, организација, интерпретација) и факторе (стереотипи, први утисак, културни контекст).
 - Објашњава утицај хало-ефекта, самоиспуњавајућег пророчанства и атрибуционих грешака
 - Наводи конкретне примере из угоститељства/туризма (нпр. како први утисак госта утиче на перцепцију хотела).
-

2. Познавање појма пажње и чинилаца од којих она зависи

- Стручни приступ:
 - Дефинише пажњу као селективну концентрацију на стимулусе и разликује врсте (селективна, подељена, стална).
 - Објашњава факторе који утичу на пажњу
-

3. Основе процеса учења и разликовање врста учења

- Теоријска и практична синтеза:
 - Разликује класично условљавање (Павлов), оперантно условљавање (Скинер) и учење посматрањем (Бандура), уз конкретне примере.

- Објашњава примену у туризму (нпр. позитивно учвршћивање за обуку запослених).
-

4. Објашњење процеса памћења и фактора заборављања

- Дубока анализа:
 - Детаљно описује фазе памћења (кодирање, складиштење, присећање) и врсте (краткорочно, дугорочно).
 - Објашњава узроке заборављања (интерференција, декодирање, емоционални блокови).
 - Наводи стратегије за побољшање памћења (нпр. мнемотехнике у обуци туристичких водича).
-

5. Основе појмова мишљења и интелигенције

- Критичка примена:
 - Дефинише мишљење као ментални процес манипулације концептима и разликује врсте (критичко, креативно, апстрактно).
 - Анализира везе интелигенције са успехом у услужним професијама (нпр. социјална интелигенција код хотелијера).
-

6. Основе емоционалног живота и значај емоција за душевно здравље

- Интеграција теорије и праксе:
 - Дефинише емоције као субјективне реакције са физиолошким и понашајним компонентама.
 - Наводи примере управљања емоцијама у туризму (нпр. спречавање емоционалног преоптерећења код запослених).
-

7. Објашњење мотива, врста и карактеристика

- Стручност и креативност:
 - Дефинише мотиве као покретаче понашања и разликује урођене (примарне) и стекнуте (секундарне).
 - Детаљно описује теорије мотивације (Маслова хијерархија потреба,
 - Предлаже стратегије за мотивисање туристичких радника (нпр. признање, каријерни развој).

8. Појам и врсте фрустрација, конфликта и начини реаговања

- Комплексна анализа:
 - Дефинише фрустрацију као реакцију на спречено остварење циља и конфликте као сукоб потреба/циљева.
 - Разликује врсте конфликта (прилаз-прилаз, избегавање-избегавање, прилаз-избегавање).
 - Објашњава адаптивне и неадаптивне стратегије суочавања (нпр. решавање проблема vs. потискивање).
 - Даје примере из туристичког контекста (нпр. како решавати сукобе између гостију и запослених).
-

Критеријуми оцењивања за оцену 4:

1. Описивање процеса опажања других особа и фактора од којих тај процес зависи

- Основно разумевање:
 - Описује процес опажања (селективност, интерпретација) са основним факторима (први утисак, културни утицаји), али са мање детаља о механизмима (нпр. непотпуно објашњење атрибуционих грешака).
 - Помене хало-ефект или самоиспуњавајуће пророчанство, али без конкретних примера из угоститељства/туризма.
-

2. Познавање појма пажње и чинилаца од којих она зависи

- Делимична прецизност:
 - Дефинише пажњу као концентрацију на стимулусе и наводи врсте (нпр. селективна, подељена), али са непотпуним објашњењем разлика.
 - Наводи факторе (нпр. интензитет стимулуса, емоције), али без дубље анализе (нпр. не објашњава когнитивно оптерећење у контексту ресторанског рада).
-

3. Основе процеса учења и разликовање врста учења

- Ограничена синтеза:
 - Разликује класично и оперантно условљавање, али са непотпуним примереним везама (нпр. наводи Павлова, али не Скинера).

- Помене учење посматрањем, али без везе са туристичким контекстом.
-

4. Објашњење процеса памћења и фактора заборављања

- Делимична анализа:
 - Описује фазе памћења (кодирање, складиштење) и наводи узроке заборављања (нпр. интерференција), али са непотпуним објашњењем декодирања.
 - Наводи стратегије за побољшање памћења (нпр. понављање), али без везе са туристичким водичима.
-

5. Основе појмова мишљења и интелигенције

- Опште познавање:
 - Дефинише мишљење као ментални процес и наводи врсте (нпр. критичко), али без дубљег образложења.
 - Објашњава интелигенцију као конструкт, али са непотпуним навођењем теорија
-

6. Основе емоционалног живота и значај емоција за душевно здравље

- Основни концепти:
 - Дефинише емоције са физиолошким компонентама и наводи једну теорију (нпр. Џејмс-Ланге), али без упоређивања.
 - Везује емоције са здрављем, али са непотпуним примерима из туризма (нпр. "стрес запослених").
-

7. Објашњење мотива, врста и карактеристика

- Делимична стручност:
 - Дефинише мотиве и разликује примарне/секундарне, али са непотпуним теоријама
 - Предлаже основне стратегије за мотивацију (нпр. признање), али без креативних решења.
-

8. Појам и врсте фрустрација, конфликта и начини реаговања

- Ограничена анализа:
 - Дефинише фрустрацију и конфликте, наводи врсте (нпр. прилаз-избегавање), али без детаљног објашњења стратегија.
 - Наводи примере сукоба у туризму (нпр. гост vs. запослени), али без конкретних решења.
-

Критеријуми оцењивања за оцену 3:

1. Описивање процеса опажања других особа и фактора од којих тај процес зависи

- Ограничено разумевање:
 - Даје непотпун или нејасан опис процеса опажања (нпр. "видимо људе и закључујемо о њима"), без помињања селективности или интерпретације.
 - Наводи опште факторе (нпр. "први утисак"), али меша појмове (нпр. не разликује стереотипе од атрибуционих грешака).
 - Нема примера из угоститељства/туризма или су они нерелевантни (нпр. "гости воле лепе хотеле").
-

2. Познавање појма пажње и чинилаца од којих она зависи

- Фрагментарно знање:
 - Дефинише пажњу као "концентрацију", али не разликује врсте (нпр. меша селективну и подељену).
 - Наводи један или два фактора (нпр. "гласни звуци"), али без везе са контекстом (нпр. не помиње утицај стреса на пажњу у туризму).
-

3. Основе процеса учења и разликовање врста учења

- Површно разумевање:
 - Помене класично условљавање (нпр. "Павлов и пас"), али не објашњава оперантно или учење посматрањем.
 - Нема везе са применом у туризму или је веза нејасна (нпр. "запослени треба да уче").
-

4. Објашњење процеса памћења и фактора заборављања

- Непрецизност:
 - Описује памћење као "чување информација", али не разликује фазе (кодирање, складиштење, присећање).
 - Наводи један узрок заборављања (нпр. "заборавимо ако не користимо"), али без теоријског оквира.
-

5. Основе појмова мишљења и интелигенције

- Неразвијени концепти:
 - Дефинише мишљење као "размишљање", али не наводи врсте (нпр. критичко, креативно).
 - Објашњава интелигенцију као "способност за решавање проблема", али без помињања теорија или димензија.
-

6. Основе емоционалног живота и значај емоција за душевно здравље

- Површни опис:
 - Дефинише емоције као "осећаје", али не објашњава физиолошке компоненте или теорије.
 - Наводи да су емоције важне за здравље, али без примера (нпр. не веже стрес и здравствене проблеме запослених).
-

7. Објашњење мотива, врста и карактеристика

- Нејасне дефиниције:
 - Дефинише мотиве као "оно што нас покреће", али не разликује примарне и секундарне.
 - Помене Маслоу хијерархију, али са грубим грешкама
-

8. Појам и врсте фрустрација, конфликта и начине реаговања

- Оскудна анализа:
 - Дефинише фрустрацију као "нервозу", а конфликте као "сукобе", али не разликује врсте.

- Наводи неадекватне стратегије (нпр. "треба избегавати сукобе") или их уопште не помиње.
-

Критеријуми оцењивања за оцену 2:

1. Описивање процеса опажања других особа и фактора од којих тај процес зависи

- Критичке грешке:
 - Даје погрешну дефиницију опажања (нпр. "то је кад неко гледа у нас" или "опажање је физички вид").
 - Меша појмове (нпр. "стереотипи су исти као емоције") или их уопште не помиње.
 - Нема везе са угоститељством/туризмом или наводи апсурдне примере (нпр. "гости опажају хотеле јер имају очи").
-

2. Познавање појма пажње и чинилаца од којих она зависи

- Непознавање концепта:
 - Дефинише пажњу као "гледање у нешто" без помињања селективности или когнитивних процеса.
 - Наводи нерелевантне факторе (нпр. "пажња зависи од времена дана") или их погрешно тумачи (нпр. "гласна музика увек помаже пажњи").
-

3. Основе процеса учења и разликовање врста учења

- Тешке забуне:
 - Не разликује врсте учења или их меша (нпр. "класично условљавање је кад учиш књиге").
 - Погрешно приписује теорије (нпр. "Скинер је учио о псима и звонима").
 - Нема примера из туризма или су бесмислени (нпр. "запослени уче да једу").
-

4. Објашњење процеса памћења и фактора заборављања

- Нетачне тврдње:
 - Описује памћење као "снимање у глави" без фазе кодирања/присећања.

- Наводи погрешне узроке заборављања (нпр. "заборављамо јер смо стари") или их не објашњава.
-

5. Основе појмова мишљења и интелигенције

- Неразумљиве дефиниције:
 - Дефинише мишљење као "када мозак ради" или интелигенцију као "знати много чињеница".
 - Не помиње теорије или их погрешно тумачи (нпр. "интелигенција је само математичка").
-

6. Основе емоционалног живота и значај емоција за душевно здравље

- Псеудонаучни ставови:
 - Дефинише емоције као "срећу или тугу" без физиолошких компоненти.
 - Тврди да "емоције немају везе са здрављем" или да "свако ко плаче је слаб".
-

7. Објашњење мотива, врста и карактеристика

- Катастрофалне грешке:
 - Описује мотиве као "оно што желимо" без разликовања урођених/стекнутих.
 - Погрешно тумачи Маслоу хијерархију
-

8. Појам и врсте фрустрација, конфликта и начине реаговања

- Потпуна неразумевање:
 - Дефинише фрустрацију као "када неко виче" или конфликте као "када се два човека не слажу".
 - Предлаже деструктивне стратегије (нпр. "свађајте се јаче да бисте победили") или их уопште не наводи.
-

Критеријуми оцењивања за оцену 1:

1. Описивање процеса опажања других особа и фактора од којих тај процес зависи

- Катастрофалне грешке:
 - Даје потпуно нетачну или бесмислену дефиницију
 - Не помиње факторе или их меша са потпуно неповезаним концептима
-

2. Познавање појма пажње и чинилаца од којих она зависи

- Потпуно неразумевање:
 - Дефинише пажњу циркуларно као кондегтрацију
 - Наводи апсурдне чиниоце од којих зависи пажња
-

3. Основе процеса учења и разликовање врста учења

- Потпуна забуна:
 - Меша учење са физичким процесима
 - Не помиње теорије условљавања или их погрешно приписује ауторима који то нису проучавали
-

4. Објашњење процеса памћења и фактора заборављања

- Нема основног знања о фазама памћења или узроцима заборављања.
-

5. Основе појмова мишљења и интелигенције

- Апсурдне дефиниције:
 - Дефинише мишљење без икакве повезаност са промишљањем, решавањем пробелма, ставралаштвом
 - Не помиње теорије или их замењује митовима
-

6. Основе емоционалног живота и значај емоција за душевно здравље

- Псеудонаучни садржај:

- Нема везе између емоција и здравља или је веза митска
-

7. Објашњење мотива, врста и карактеристика

- Потпуна нерелевантност:
 - Описује мотиве неодређено
 - Не разликује врсте мотива или их погрешно тумачи
-

8. Појам и врсте фрустрација, конфликта и начине реаговања

- Потпуно одсуство знања:
 - Дефинише фрустрацију на конкретном нивоу
 - Предлаже деструктивне или бесмислене стратегије
-

3. модул – личност

- Критеријуми оцењивања за оцену 5:

1. Дефиниција појма личности

- Тачност и дубина:
 - Ученик даје прецизну и свеобухватну дефиницију личности, наводећи да се ради о сложенем систему трајних образаца мишљења, осећања и понашања који индивидуализују особу.
 - Укључује релевантне теоријске приступе
 - Наводи везе са другим концептима (нпр. темперамент, карактер).
-

2. Разликовање основних појмова структуре личности и њихове карактеристике

- Стручна прецизност:
 - Тачно раздваја појмове као што су особине стања темперамент и карактер, детаљно описујући њихове карактеристике.
 - Објашњава моделе структуре личности

- Наводи примере (нпр. "неуротизам се манифестује као склоност ка анксиозности").
-

3. Препознавање типова личности према Јунгу и њихове карактеристике

- Теоријска и практична примена:
 - Детаљно описује Јунгову типологију: интроверзија/екстроверзија и четири психичке функције (мишљење, осећање, опажање, интуиција).
 - Наводи конкретне примере карактеристика типова (нпр. "екстроверти црпе енергију из социјалних интеракција").
-

4. Фактори који утичу на развој личности

- Комплексна анализа:
 - Наводи и детаљно образлаже биолошке (генетика, неуротрансмитери), психосоцијалне (породица, култура, образовање) и околине факторе (социјални контакти, искуства).
 - Критички дискутује "природа vs. одгој" дебату, користећи истраживања (нпр. студије близанаца).
 - Објашњава утицај културе на формирање личности (нпр. колективистичка vs. индивидуалистичка друштва).
-

5. Карактеристике зреле личности

- Синтеза теорије и праксе:
 - Наводи карактеристике као што су емоционална стабилност, саморефлексија, адаптабилност, отвореност за искуства, способност грађења дубоких односа.
 - Повезује их са теоријама (нпр. Маслово хијерархија потреба: самоактуализација; Ериксонске фазе развоја: интегритет vs. очај).
 - Даје примере зрелог понашања у стварним ситуацијама (нпр. управљање стресом у тимском раду).
-

Критеријуми оцењивања за оцену 4:

1. Дефиниција појма личности

- Основно разумевање:
 - Ученик даје тачну дефиницију личности (нпр. "трајни обрасци мишљења, осећања и понашања"), али са мање детаља о теоријским приступима (нпр. не помиње Алпорта или динамичку организацију).
 - Наводи везе са сродним концептима (нпр. карактер), али не разјашњава разлике (нпр. темперамент vs. личност).
-

2. Разликовање основних појмова структуре личности и њихове карактеристике

- Делимична прецизност:
 - Разликује особине и темперамент, али са непотпуним објашњењем (нпр. "особине су стабилне, али не наводи моделе попут Big Five").
 - Наводи карактеристике структуре личности (нпр. "екстроверзија укључује друштвеност"), али без примера или детаљне анализе.
-

3. Препознавање типова личности према Јунгу и њихове карактеристике

- Ограничена примена:
 - Препознаје интроверзију и екстроверзију, али не детаљише све четири психичке функције (мишљење, осећање, опажање, интуиција).
-

4. Фактори који утичу на развој личности

- Општа анализа:
 - Наводи биолошке (генетика) и околине факторе (породица), али са непотпуним објашњењем механизма (нпр. не помиње студије близанаца).
 - Дискутује о утицају културе на личност, али без конкретних примера (нпр. не разликује колективистичка и индивидуалистичка друштва).
-

5. Карактеристике зреле личности

- Основни опис:

- Наводи карактеристике зреле личности (нпр. "емоционална стабилност", "саморефлексија"), али без повезивања са теоријама (нпр. Маслово хијерархија).
 - Даје опште примере (нпр. "зрела личност може да решава конфликте"), али без детаљне анализе у стварним ситуацијама.
-

Критеријуми оцењивања за оцену 3:

1. Навођење дефиниције појма личности

- Кључни критеријуми:
 - Ученик даје непотпуну или нејасну дефиницију личности (нпр. "личност је како се неко понаша" или "то су особине човека").
 - Не помиње кључне аспекте као што су трајност, динамичност или индивидуалност.
 - Меша појмове (нпр. "личност је исто што и карактер").
-

2. Разликовање основних појмова структуре личности и њихових карактеристика

- Кључни критеријуми:
 - Разликује особине и темперамент површно (нпр. "темперамент је урођен, а особине се уче"), али без прецизних примера или објашњења.
 - Наводи основне карактеристике (нпр. "екстроверти су друштвени"), али са грешкама (нпр. меша "стања" и "особине").
 - Не помиње моделе структуре личности (нпр. Big Five).
-

3. Препознавање типова личности према Јунгу и њихових карактеристика

- Кључни критеријуми:
 - Препознаје интроверзију и екстроверзију као типове, али не описује психичке функције (мишљење, осећање, опажање, интуиција) или их меша.
 - Може навести погрешне карактеристике (нпр. "интроверти су увек стидљиви").
-

4. Навођење фактора који утичу на развој личности

- Кључни критеријуми:
 - Наводи опште факторе (нпр. "гени" или "породица"), али без детаљног објашњења (нпр. не разуме улогу културе или искустава).
 - Не помиње значајне теорије (нпр. "природа vs. одгој") или истраживања (нпр. студије близанаца).
 - Може навести нерелевантне чиниоце (нпр. "хобији утичу на личност").
-

5. Навођење карактеристика зреле личности

- Кључни критеријуми:
 - Наводи опште карактеристике (нпр. "зрела личност је одговорна"), али без везе са теоријским оквирима (нпр. не помиње самоактуализацију или емоционалну стабилност).
 - Примери су неконкретни или непотпуни (нпр. "зрела личност не љути се").
 - Не разуме улогу адаптације или саморефлексије у зрелости.
-

Критеријуми оцењивања за оцену 2 :

1. Дефиниција појма личности

- Наводи непотпуну или непотпуно тачну дефиницију личности (нпр. "Личност су особине човека").
 - Може да помене неке елементе личности (нпр. "то су карактер или темперамент"), али без јасне структуре.
 - Чести су непотпуни или погрешни искази (нпр. мешање појмова "личност" и "личност").
-

2. Разликовање основних појмова структуре личности

- Наводи бар један појам из структуре личности (нпр. "ид", "его", "суперего" или "савест"), али не разликује јасно њихове улоге.
- Основне карактеристике структуре личности су непотпуно описане или мешане (нпр. "его контролише све" без објашњења).
- Не препознаје везе између појмова или их погрешно тумачи.

3. Препознавање типова личности према Јунгу

- Наводи само једну дихотомију Јунгове типологије (нпр. интроверт/екстроверт) без детаљнијег описа.
 - Карактеристике типова су непотпуне или непотпуно тачне (нпр. "интроверти су стидљиви").
 - Не препознаје остале димензије (нпр. осећање/мишљење, опажање/интуиција).
-

4. Фактори који утичу на развој личности

- Наводи 1-2 фактора (нпр. "генетика" или "породица"), али без објашњења њиховог утицаја.
 - Не помиње кључне категорије (биолошки, социјални, културни фактори).
 - Могуће је погрешно поистовећивање фактора (нпр. "школа је једини важан фактор").
-

5. Карактеристике зреле личности

- Наводи 1-2 непотпуне карактеристике (нпр. "зрела особа је одговорна").
 - Не помиње кључне аспекте зрелости (нпр. емоционална стабилност, аутономија, реалистична самооцена).
 - Могуће је мешање са другим појмовима (нпр. "зрелост је кад неко има много година").
-

Критеријуми оцењивања за оцену 1:

1. Дефиниција појма личности

- Не уме да да никакву дефиницију личности или даје потпуно неточну (нпр. "Личност је име човека").
- Помене нерелевантне или бесмислене одговоре (нпр. "то је нешто што носим у торби").

- Показује потпуно неразумевање појма.
-

2. Разликовање основних појмова структуре личности

- Не наводи ниједан од кључних појмова (ид, его, суперего, савест, итд.) или их меша са потпуно неповезаним терминима.
 - Карактеристике структуре личности су погрешно описане или измишљене (нпр. "его је део мозга за памћење").
 - Нема способност да разликује основне концепте, чак и уз подстицање.
-

3. Препознавање типова личности према Јунгу

- Не зна да наведе ни једну Јунгову дихотомију (нпр. интроверт/екстроверт).
 - Карактеристике типова су потпуно погрешне или фантастичне (нпр. "екстроверти су људи који воле да се туку").
 - Показује потпуно неразумевање теоријских основа.
-

4. Фактори који утичу на развој личности

- Не наводи ниједан релевантан фактор или наводи потпуно неповезане ствари (нпр. "висина облака утиче на личност").
 - Не препознаје чак ни очигледне утицаје (нпр. породица, школа).
 - Одговори су ирационални или без везе са темом.
-

5. Карактеристике зреле личности

- Не наводи ниједну карактеристику зреле личности или их меша са небитним појмовима (нпр. "зрела особа има црну косу").
 - Погрешно тумачи зрелост (нпр. "зрелост је кад неко има децу").
 - Нема основно поимање концепта зрелости.
-

4 модул – међуљудски односи на раду

Оцена 5 (Одличан)

1. Прецизно разликује основне врсте група и њихову структуру, наводећи конкретне примере из различитих контекста (нпр. школски тим, породица, радна група).
 2. Објашњава разлику између групе и тима детаљно, користећи теоријске концепте и практичне примере.
 3. Препознаје различите улоге у тиму (организатор, комуникатор, креативни члан) и образлаже њихов значај у конкретним ситуацијама.
 4. Јасно разликује вођство и руковођење, описујући карактеристике лидера и менаџера са примерцима из стварног живота.
 5. Наводи карактеристике сарадње и такмичења, анализирајући њихов утицај на групну динамику (нпр. тимски спорт vs. појединачно такмичење).
 6. Детаљно описује различите типове конфликта у групи (идејни, емоционални, статусни) и њихове потенцијалне последице.
 7. Објашњава важност позитивне психолошке климе кроз убедљив пример из школе или заједнице, истичући ефекте на мотивацију и резултате.
 8. Критички анализира сопствено понашање у раду, идентификујући снажне стране и области за развој, са конкретним предлозима за побољшање.
-

Оцена 4 (Врло добар)

1. Разликује основне врсте група, али без детаљних примера или образложења.
 2. Објашњава разлику група и тимова, али са мањим недоследностима у терминологији.
 3. Препознаје главне улоге у тиму, али не успоставља везе са њиховом функцијом у пракси.
 4. Разликује вођство и руковођење, али са непотпуним поређењем карактеристика.
 5. Наводи карактеристике сарадње и такмичења, али без анализе њиховог утицаја.
 6. Описује типове конфликта, али површно, без конкретних ситуација.
 7. Објашњава значај позитивне климе, али са генеричким примером (нпр. "добра комуникација").
 8. Указује на своје понашање у групи, али без дубље рефлексije или плана за промену.
-

Оцена 3 (Добар)

1. Разликује групе непотпуно, мешајући структуре или врсте.
2. Дефинише групу и тим, али не разјашњава кључне разлике.

3. Препознаје само очигледне улоге (нпр. вођу), без разумевања сложених динамика.
 4. Парцијално разликује вођство и руковођење, али их понекад поистовећује.
 5. Наводи непотпуне карактеристике сарадње/такмичења, са грешкама.
 6. Наводи типове конфликта, али их не описује.
 7. Помиње позитивну климу, али не објашњава њену улогу или не даје пример.
 8. Површно описује свој утисак о свом раду, без конкретних закључака.
-

Оцена 2 (Довољан)

1. Има потешкоћа у разликовању група, мешајући основне појмове.
 2. Не разликује јасно групу и тим, користећи термине наизменично.
 3. Препознаје 1–2 улоге у тиму, али их не повезује са задацима.
 4. Меша вођство и руковођење, без објашњења разлика.
 5. Наводи 1–2 карактеристике сарадње или такмичења, непотпуно.
 6. Помиње конфликте, али не идентификује њихове типове.
 7. Спomiње психолошку климу, али без објашњења њеног значаја.
 8. Не успоставља везе између свог понашања и групног рада.
-

Оцена 1 (Недовољан)

1. Не разликује врсте група или структуру, нити даје примере.
 2. Не разуме разлику између групе и тима.
 3. Не препознаје улоге у тиму.
 4. Не разликује вођство и руковођење, нити дефинише појмове.
 5. Не наводи карактеристике сарадње/такмичења.
 6. Не описује конфликте или их поистовећује.
 7. Не објашњава значај психолошке климе.
 8. Не указује на своје понашање или даје нереалне примедбе.
-

5. модул – комуникација

Оцена 5 (Одличан)

Ученик:

1. Потпуно и прецизно наводи основне елементе комуникационог процеса (нпр. пошиљалац, прималац, порука, канал, повратна информација, контекст) и објашњава њихову међусобну улогу.

2. Јасно разликује вербалну и невербалну комуникацију, детаљно описујући карактеристике оба типа (нпр. језик, тон, гестове, мимику) и даје конкретне примере.
 3. Идентификује више фактора који доводе до неспоразума (нпр. културне разлике, двосмислен језик, емоције) и детаљно образлаже како они ометају комуникацију, уз предлог решења за смањење њиховог утицаја.
 4. Савршено демонстрира технике успешне комуникације (активно слушање, емпатија, јасно формулисање порука, парафразирање) у пракси (нпр. кроз симулације или групне активности).
 5. Препознаје све специфичности комуникације са гостом/клијентом (професионализам, прилагодљивост, управљање конфликтима) и примењује технике прилагођене конкретним ситуацијама (нпр. решавање притужби, асистивна комуникација).
-

Оцена 4 (Врло добар)

Ученик:

1. Тачно наводи основне елементе комуникационог процеса, али са мањим недостацима у објашњењу њихове везе.
 2. Разликује вербалну и невербалну комуникацију, али не даје увек довољно примера или детаља о карактеристикама.
 3. Наводи факторе неспоразума и њихов утицај, али са непотпуним образлагањем или без предлога решења.
 4. Добро демонстрира технике комуникације, али са мањим грешкама у конзистентности (нпр. повремено прекида говорника, непотпуна емпатија).
 5. Препознаје специфичности комуникације са гостом/клијентом, али примена техника је непотпуна у сложеним ситуацијама.
-

Оцена 3 (Добар)

Ученик:

1. Наводи основне елементе комуникације уз подстицај, али са грешкама или непотпуним списком.
2. Разликује вербалну и невербалну комуникацију површно, без детаљног описивања карактеристика.
3. Наводи ограничен број фактора неспоразума и делимично објашњава њихов утицај, углавном кроз једноставне примере.
4. Демонстрира технике комуникације уз помоћ (нпр. понављање упутстава), али без посвећености или природности.

5. Препознаје неке специфичности комуникације са гостом/клијентом, али их не прилагођава адекватно у пракси.
-

Оцена 2 (Довољан)

Ученик:

1. Наводи само поједине елементе комуникационог процеса и има знатне тешкоће у њиховом повезивању.
 2. Чини основну разлику између вербалне и невербалне комуникације, али меша основне појмове (нпр. "тон" приписује невербалној комуникацији).
 3. Наводи један или два фактора неспоразума без објашњења утицаја на комуникацију.
 4. Технике комуникације демонстрира непотпуно или механички, без разумевања сврхе (нпр. формално активног слушања без праве пажње).
 5. Има непотпуно разумевање специфичности комуникације са гостом/клијентом и ретко их примењује у задацима.
-

Оцена 1 (Недовољан)

Ученик:

1. Не наводи елементе комуникационог процеса или их погрешно поистовећује.
 2. Не разликује вербалну и невербалну комуникацију или их меша у свим ситуацијама.
 3. Не препознаје факторе неспоразума или их погрешно тумачи.
 4. Не демонстрира технике успешне комуникације или их користи на штетну страну (нпр. прекидање, агресивни тон).
 5. Не препознаје специфичности комуникације са гостом/клијентом и не примењује адекватне технике.
-

6. модул психологија опхођења са гостом /клијентом

критеријуми за оцену 5 ученик:

- Детаљно објашњава све кључне особине (комуникација, емпатија, професионализам, организација), нуди конкретне примере из праксе, демонстрира примену у различитим ситуацијама (нпр. решавање конфликта), критички анализира њихов значај. Без грешака.
- Анализира дугорочне последице (лојалност гостију, репутација), нуди убедљиве примере из стварних сценарија, демонстрира како прва импресија утиче на цео доживљај. Користи теоријске везе (нпр. психологија првог утиска).
- Јасно раздваја општа (увиђавност, љубазност) и специфична правила (нпр. културолошке норме, спортски туризам) опхођења са клијентом. Даје примере за сваку категорију, демонстрира адаптацију у различитим контекстима.
- Објашњава принципе продаје (идентификовање потреба, презентација услуга, затварање продаје) са конкретним примерима из туризма (нпр. путовања, екскурзије). Демонстрира процес кроз симулирани дијалог.
- Детаљно описује методе стварања поверења (искреност, конзистентност, персонализација), нуди вишестепене примере (нпр. праћење специјалних захтева). Демонстрира кроз симулирани сценарио са динамиком.
- Јасно раздваја мотиве куповине (економски, емоционални, статусни) и објашњава их кроз туристичке услуге (нпр. луксузни хотели vs. јефтини аранжмани). Користи студије случаја.
- Прецизно класификује гостију (нпр. бизнис, породични, авантуристички туристи), описује специфичности понашања (очекивања, комуникација) и даје примере прилагођене свакој врсти.

критеријуми за оцену 4 ученик:

- Објашњава већину особина, угоститељског/туристичког радника али са мањим ограничењима у детаљима или примерима. Демонстрација је добра, али без дубље анализе.
- Описује последице добр и лош прве импресиј , али са мање детаља у вези са дугорочним ефектима. Примери су релевантни, али мање разрађени.
- Тачно наводи правила опхођења са клијнтима , али са мањим грешкама у ка Описује принципе продаје , али са мањим непотпуностима у примерима. Демонстрација је логична, али мање убедљива.тегоризацији. Демонстрација је адекватна.

- Тачно наводи методе стварања поверења , али са мање креативности у примерима. Демонстрација је јасна, али без нагласка на дугорочност.
- Тачно идентификује мотиве куповине, али са мањим ограничењима у објашњењу везе са туризмом.
- Тачно разликује врсте клијената , али са мањим пропустима у описима понашања.

критеријуми за оцену 3 ученик:

- показује основно разумевање особина радника , са генералним примерима. Демонстрација је површна, са могућим недоследностима.
- Наводи основне последице добре и лоше импресије (нпр. "добра импресија води до поверења"), али без дубље анализе. Демонстрација је ограничена.
- показује основно разумевање правила опхођења, али меша општа и специфична. Примери су непотпуни.
- Основно поимање принципа продаје , са ограниченим примерима. Демонстрација је механичка.
- описује основне методе стварања поверења (нпр. "бити љубазан"), са једноставним примерима. Демонстрација је површна.
- примењује основну категоризација мотива куповине без дубље анализе. Примери су генерички.
- разликује основну поделу клијената према понашању (нпр. "купови на путу" и "планирани"), али без детаља.

критеријуми за оцену 2 ученик:

- Делимично набраја особине радника без објашњења или примера. Демонстрација је непотпуна са значајним грешкама.
- Замењује последице добре и лоше прве импресије са општим тврдњама (нпр. "гости ће бити срећни"). Примери су непотпуни или нерелевантни.
- Наводи само општа или специфична правила опхођења са клијентима са значајним пропустима. Без демонстрације.
- Наводи принципе продаје без везе са туризмом. Примери су нерелевантни.
- Наводи само очигледне ставке стварања поверења (нпр. "осмех"). Без структуриране демонстрације.
- Меша мотиве куповине или не разуме њихову примену.
- Наводи основну поделу клијената према понашању без објашњења или их меша.

критеријуми за оцену 1 ученик:

- Не препознаје особине радника или их погрешно тумачи. Без примера и демонстрације.
- Не разуме концепт прве импресије или последица.
- Не разуме правила опхођења са клијентима или их погрешно тумачи.
- Не разуме принципе продаје или их меша.
- Не препознаје начине изградње поверења.
- Не разликује мотиве куповине или их погрешно дефинише.
- Не разуме категоризацију гостију.

7. модул: психологија маркетинга

Оцена 5 (одличан) ученик:

- Детаљно идентификује и описује све релевантне врсте промотивних средстава (нпр. директни маркетинг, дигитални медији, ООН рекламе, PR, сајмови).
- Анализира предности и слабости сваког средства са конкретним примерима и указује на сложене аспекте (нпр. трошкови, таргетирање, интеракција).
- Упореджује ефикасност различитих средстава у различитим контекстима.
- Објашњава психолошке механизме (емоције, потребе, перцепција, меморија) и њихову примену у реклами.
- Критички процењује како рекламне поруке користе принципе (нпр. хијерархија потреба, теорија убеђивања).
- Предлаже креативне начине за интегрисање психолошких фактора у поруке.
- Објашњава како демографски, социјални и психографски фактори утичу на пријем рекламе.
- Анализира утицај рекламе на понашање циљне групе (нпр. лојалност, куповина).
- Предвиђа потенцијалне негативне реакције или етичке проблеме.
- Креира рекламу која је врло креативна, таргетирана и усклађена са карактеристикама циљне групе.
- Образлаже сваки елемент рекламе (визуелни, текст, канал) у контексту психолошких принципа и циљне популације.
- Предлаже методе за мерење ефикасности рекламе.

Оцена 4 (врло добар) ученик:

- Тачно наводи већину врста промотивних средстава.
- Описује предности и слабости, али са мањим недостацима у дубини анализа (нпр. без конкретних примера).
- Уме да препоручи најбоље средство за одређени сценарио.
- Наводи и објашњава основне психолошке принципе.
- Указује на везе између рекламне поруке и психологије, али са ограниченим критичким анализом.
- Описује како реклама делује на циљну групу, али са мањим грешкама у детаљима.
- Наводи факторе утицаја, али без дубље анализе.
- Предвиђа основне реакције циљне групе.
- Осмишљава рекламу која одговара циљној групи, али са мањим недостацима у креативности или детаљима.
- Образложење је јасно, али делимично површно.
- Не предлаже методе за евалуацију ефикасности.

Оцена 3 (добар) ученик:

- Наводи основне врсте промотивних средстава, али са непотпуним описима.
- Наводи опште предности/слабости без конкретних примера.
- Има тешкоћа у поређењу ефикасности.
- Познаје основне термине, али са непотпуним разумевањем њихове примене.
- Указује на очигледне везе између рекламе и психологије, али без детаљне анализе.
- Примењује принципе површно.
- Описује принципе деловања рекламе генерално, али не у контексту специфичне циљне групе.
- Наводи непотпуне факторе утицаја.
- Не предвиђа реакције циљне групе.
- Осмишља једноставну рекламу која делимично одговара циљној групи.
- Образложење је непотпуно или преопште.
- Нема јасну везу са психолошким принципима.

Оцена 2 (довољан) ученик:

- Наводи само неколико врста промотивних средстава са озбиљним грешкама.
- Предности/слабости су непотпуне или нетачне.
- Познаје само основне термине без разумевања.
- Не уме да прикаже везе између психологије и рекламе.
- Греши у примени принципа.
- Наводи непотпуне или нетачне информације о деловању рекламе.
- Не разуме улогу циљне групе у процесу.

- Не идентификује факторе утицаја.
 - Осмишља рекламу која није усмерена на циљну групу или је непотпуна.
 - Образложење је конфузно или непостојеће.
 - Нема везу са теоријским принципима.
-

Оцена 1 (недовољан) ученик:

- Не наводи врсте промотивних средстава или их погрешно идентификује.
- Нема способност да разликује предности и слабости.
- Не познаје психолошке принципе или их погрешно тумачи.
- Нема везе између рекламе и психологије.
- Нема основног разумевања утицаја рекламе.
- Не разуме концепт циљне групе.
- Реклама је нерелевантна, непотпуна или непостојећа.
- Нема образложење или је потпуно нелогично.