

<b>Студијски програм : Хотелијерство, Ресторатерство, Гастрономија</b>			
<b>Назив предмета: ПОСЛОВНА ПСИХОЛОГИЈА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ</b>			
<b>Наставник: мр Александар Контић</b>			
<b>Статус предмета: Изборни</b>			
<b>Број ЕСПБ:3</b>			
<b>Услов: нема</b>			
<b>Циљ предмета</b> Циљ предмета је развијање разумевања психолошких аспеката пословности и улоге психолошких сазнања у њеном развоју. Студенти по завршеном курсу бивају оспособљени за примену теоријских и практичних приступа хотелској, односно угоститељској организацији ради развоја пословне ефикасности и радне компетентности. Интегрише се широки спектар теорије и праксе психологије, ради њене примене у контексту хотелијерске организације. Неговање критичког става према савременој теорији и пракси, учења базираног на искуству, као и оспособљавање за перманентно самостално усавршавање по завршеним студијама.			
<b>Исход предмета</b> По завршеном курсу студент поседује знања о људском понашању која може да примени ради побољшања интерперсоналног задовољства и продуктивности, као и практичне вештине помоћу којих може да утиче на интер- и интраперсоналне односе на послу. Истовремено, у току курса бива обучен да ефективно разуме споствено понашање и односе на послу како би конструктивно давао допринос функционисању процеса рада у оквиру хотелске, односно ресторанске радне групе.			
<b>Садржај предмета</b> <i>Теоријска настава</i> Појам пословности са аспеката различитих психолошких теорија личности. Особености пословности у хотелијерству. Методе и технике психологије и њихова употреба у пословној психологији у хотелијерству. Психолошке особености корисника хотелских услуга. Бихејвиоралне карактеристике корисника услуга у х/р. Истраживања потреба и очекивања корисника услуга у х/р и асоцијативна значења. Радна група у хотелијерству: психолошки фактори и значај ефикасне и креативне радне групе. Особености фрустрација и конфликта у хотелијерству/ресторатерству. Фрустрација, конфликти и неефикасно пословање у оквиру хотелске/ресторатерске радне групе. Мотивација за рад у хотелијерству, задовољство послом и пословност. Типови руковођења и пословно функционисање. Емоционалне реакције у хотелском окружењу и њихова контрола. Трансферне реакције у оквиру радне групе. <i>Практична настава</i> Стеротипије и исправна перцепција пословне особе; <i>workshop</i> : Практична примена техника: конструкција, примена и интерпретација резултата. Колико заиста познајемо госта? <i>workshop</i> Примена закључака истраживања психолошких карактеристика госта у хотелској пракси Семантички диференцијал: како гост перципира добар хотел/ресторан. Студија случаја: ефикасна наспрам неефикасне групе; Студија случаја: типови разрешења конфликта; Препознавање, директне и индиректне манифестације фрустрираности и конфликта. Примена Маслоуеве теорије хијерархије мотива у хотелској /ресторатерској пракси. Анализа случајева из праксе.			
<b>Литература</b> Контић А., <i>Пословна психологија у хотелијерству</i> , ВНШ, 2014 Михаиловић, Д., <i>Психологија у организацији</i> , ФОН, Београд 2005. Ђорђевић М., <i>Пословна психологија</i> , Завод за уџбенике, Београд, 2001.			
<b>Број часова активне наставе</b>	<b>Теоријска настава: 2</b>	<b>Практична настава:2</b>	
<b>Методe извођења наставе</b> Дијалогска, групна дискусија, презентација, рад у радионицама као и анализа/студија случаја, консултације			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност у току предавања	<b>15</b>	30	100
практична настава	<b>15</b>		
колоквијум-и	<b>30</b>		
семинар-и	<b>10</b>		