

<b>Студијски програм : Гастрономија</b>			
<b>Назив предмета: ПОСЛОВНА ПСИХОЛОГИЈА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ</b>			
<b>Наставник: Снежана Светозаревић</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 интерперсоналне односе на послу. Истовремено, у току курса бива обучен да ефективно разуме сопствено 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.			
Фрустрације, 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 Масловљеве теорије хијерархије мотива у хотелској /ресторатерској пракси. Анализа случајева из праксе.			
<b>Литература</b>			
Контић, А. (2014). <i>Пословна психологија у хотелијерству</i> . Београд: ВХШ.			
Михаиловић, Д. (2005). <i>Психологија у организацији</i> . Београд : Факултет организационих наука.			
Ђорђевић М. (2001). <i>Пословна психологија</i> . Београд: Завод за издавање уџбеника.			
<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>	<b>Поена</b>	<b>Завршни испит</b>	<b>Поена</b>
активност у току предавања	15	30	100
практична настава	15		
колоквијум-и	30		
семинар-и	10		