

Студијски програм : Хотелијерство,			
Назив предмета: ПОСЛОВНА ПСИХОЛОГИЈА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ			
Наставник: др Светлана Светозаревић			
Статус предмета: Изборни			
Број ЕСПБ:3			
Услов: нема			
Циљ предмета			
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.			
Исход предмета			
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.			
Садржај предмета			
<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 Маслоуеве теорије хијерархије мотива у хотелској /ресторатерској пракси. Анализа случајева из праксе.			
Литература			
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.			
Број часова активне наставе	Теоријска настава: 2	Практична настава:2	
Методe извођења наставе			
Дијалогска, групна дискусија, презентација, рад у радионицама као и анализа/студија случаја, консултације			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	Поена
активност у току предавања	15	30	100
практична настава	15		
колоквијум-и	30		
семинар-и	10		

Извод из акредитације студијског програма за 2023. годину