МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА

ПСИХОЛОГИЈА

IV година

УГОСТИТЕЛСКО- ТУРИСТИЧКА СТРУКА

Хотелско-туристички техничар

Скопје, 2008 година

1. ИДЕНТИФИКАЦИОНИ ПОДАТОЦИ

1.1. Назив на наставниот предмет: ***ПСИХОЛОГИЈА***

1.2. Образовен профил и струка
1.2.1. Образовен профил: хотелско-туристички техничар
1.2.2. Струка: угостителско-туристичка

1.3. Диференцијација на наставниот предмет
1.3.1. Заеднички предмет за струката

1.4. Година на изучување на наставниот предмет
1.4.1. Четврта

1.5. Број на часови на наставниот предмет
1.5.1. Број на часови неделно: 2 часа
1.5.2. Број на часови годишно: 66 часа

1.6. Статус на наставниот предмет
1.6.1. Задолжителен

2. ЦЕЛИ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

По совладувањето на наставна програма по предметот ***психологија*** ученикот стекнува знаења, вештини и се оспособува:

- да ги дефинира предметот и гранките на психологијата, како и да ја разбира вредноста на психологијата како научна и практична дисциплина;
- да ги разликува психичките процеси и состојби;
- да ги применува стратегиите за успешно учење, помнење, решавање проблеми и донесување одлуки;
- да ја опишува структурата, динамиката и развојот на личноста;
- да се вклучува во комуникација, соработка и тимска работа;
- да се справува со конфликтни ситуации на работното место и во секојдневниот живот;
- да ги открие и почитува разликите меѓу корисниците на услугите во однос на нивната полова, социо-економска, возрасна, етничка и друга припадност и да се однесува во согласност со специфичностите на клиентите;
- да ја согледува важноста на мотивацијата за работа и задоволството од истата;
- да ги препознава мотивите кај корисниците на услугите и да влијае врз нивното донесување одлуки;
- да го разбира значењето на физичките, физиолошките, психолошките и социјалните фактори кои влијаат врз ефикасноста на работата;
- да го познава значењето на економската пропаганда за поттикнување на мотивацијата кај потенцијалниот корисник на услугите;
- да ги применува принципите на успешното работење;
- да изработува пропаганден материјал во областа на угостителството и туризмот;
- да решава проблеми и да донесува одлуки во деловни ситуации.

3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

За постигнување на зацртаните цели на наставната програма по предметот ***психологија*** потребно е ученикот да поседува знаења од наставните предмети: мајчин јазик со комуникација, основи на угостителство и туризам, економија на туризмот, историја на Македонија, маркетинг, агенциско работење, хотелско работење, практична настава, бизнис и култура на однесување од I, II, и III година.

4. ОБРАЗОВЕН ПРОЦЕС

4.1. Структуирање на содржините за учење

Тематски целини	Бр. на час.	Конкретни цели	Дидактички насоки	Корела-ција меѓу тем. целини и меѓу пред-метите
1. ВОВЕД ВО ПСИХОЛОГИЈАТА	**8**	***Ученикот:*** - да ја дефинира психологијата како научна дисциплина; - да ги класификува областите во кои се користат психолошките знаења; - да ги разликува истражувачките техники во психологијата (прашалник, анкета и интервју); - да ја објаснува практичната примена на психологијата во угостителството и туризмот.	- Дискутирање за научното и лаичкото толкување на психичките појави; - објаснување на предметот и развојот на психологијата како наука; - дискутирање за гранките на психологијата, особено психологијата на личноста, психологијата на трудот и социјалната психологија; - презентирање на истражувачките техники во психологијата: прашалник, анкета и интервју; - задавање задачи на учениците да изготват прашалник, интервју и	- Бизнис

			анкета во согласност со спецификите на струката и нивно практикување.	
2. ОСНОВНИ ПСИХИЧКИ ПОЈАВИ	**22**	- Да ги разликува психичките процеси од психичките состојби; - да разликува: дразба од осет, осет од перцепција, перцепција од претстава, илузија од халуцинација; - да ги споредува принципите од обласtа на перцепцијата; - да ги разликува повисоките когнитивни процеси: учење, помнење, мислење и говор; - да ги применува принципите за подобрување на помнењето и намалување на заборавањето; - да ги применува стратегиите за конструктивно и креативно решавање проблеми и донесување одлуки; - да ги разликува различните емоции и чувства; - да ги идентификува разликите во изразувањето	- Опишување на видовите психички процеси (осет, перцепција, учење, помнење, мислење, говор, емоција, мотивација) и психички состојби (внимание, будност, спиење и сон, посебни состојби на свеста); - илустрирање на разликите меѓу осетите и перцепциите, перцепциите и претставите, илузиите и халуцинациите; - поврзување на принципите од областа на осетливоста и перцепцијата со искуства од секојдневниот живот и нивна апликација во струката; - презентирање на механизмите на основните видови учење и нивно илустрирање	- Практична настава - Хотелско работење - Агенциско работење

		на чувствата кај различни култури; - да ги разбира позитивните и негативните страни на контролата на емоциите; - да ја истакнува важноста на мотивацијата за однесувањето на поединецот и на групата; - да ги разликува биолошките од социјалните мотиви; - да ја разбира социјализацијата на биолошките мотиви кај човекот; - да препознава состојби на фрустрации и причини што ги предизвикуваат; - да ги познава различните видови одбранбени механизми како начини на реагирање во ситуации на фрустрација; - да применува стратегии за конструктивно надминување на фрустрациите.	преку примери од секојдневното искуство; - објаснување на поврзаноста на процесите учење, помнење и заборавање и на факторите кои влијаат на нив; - презентирање на стратегии за решавање проблеми и донесување одлуки; - објаснување на структурните карактеристики на јазикот и говорот; - презентирање на класификациите на видовите емоции и чувства; - демонстрирање на разликите во изразувањето на видовите емоции и чувства кај припадниците на различни култури; - дебатирање за оправданоста на контролата на емоциите; - дискутирање за улогата	

			на мотивацијата во однесувањето на човекот; - споредување на биолошките и социјалните мотиви.	
3. ПСИХОЛОГИЈА НА ТРУДОТ	**10**	- Да ја објаснува мотивацијата за работа и задоволството од работата; - да ги опишува мотивите кај различни корисници на услуги и начините на кои се влијае врз нивното донесување одлуки; - да го објаснува значењето на изгледот на работните простории и на вработените како мотив за користење на услугите кај клиентите; - да го објаснува значењето на економската пропаганда врз поттикнувањето на потрошувачката мотивација кај потенцијалниот корисник на услугите; - да изработува пропаганден материјал за услугата што ја нуди (постер, плакат, видеоспот, соопштение); - да го разбира значењето на физичките, физиолошките,	- Објаснување на мотивацијата за работа и задоволството од работата; - поттикнување дискусија за влијанието на мотивацијата кај клиентите во донесувањето одлуки за користење на услугите; - организирање посети на работни простории од струката и дискутирање за влијанието на нивниот изглед врз посетеноста од страна на клиентите; - презентирање содржини за влијанието на економската пропаганда врз мотивацијата на потрошувачот; - организирање работилници за изготвување пропаганден материјал за услугата	- Практична настава - Бизнис - Хотелско работење - Агенциско работење

		психолошките и социјалните фактори кои влијаат врз ефикасноста на работата.	што ја нуди дејноста; - презентирање на факторите кои влијаат врз ефикасноста во работата.	
4. ПСИХОЛОГИЈА НА КЛИЕНТИТЕ	**16**	- Да ја опишува структурата, динамиката и развојот на личноста; - да ги препознава особините на личноста (карактер, темперамент, способности, интереси); - да го објаснува влијанието на наследните и срединските фактори врз развојот на личноста; - да ги препознава специфичностите на однесувањето на адолесцентот; - да ги дефинира поимите: став, предрасуда, вредност и морал; - да ги опишува факторите кои влијаат на интерперсоналното и групното однесување; - да го проценува однесувањето на странките во конкретни ситуации во	- Објаснување на структурата, динамиката и развојот на личноста; - илустрирање на видовите особини на личноста преку примери од секојдневното искуство; - дискутирање за улогата на наследството и на средината во формирањето на личноста; - анализирање на однесувањето на адолесцентите во различни ситуации; - објаснување на поимите став, предрасуда, вредност и морал; - дискутирање за влијанието на ставовите и предрасудите врз однесувањето на индивидуата; - дебатирање за	- Хотелско работење - Агенциско работење

		согласност со принципите на социјалната перцепција; - да ја разбира улогата на првата импресија, наклонетоста и ненаклонетоста во проценувањето на личноста; - да ги препознава карактеристиките на стабилна и зрела личност; - да го препозна девијантното и агресивното однесување; - да ги разбира и со толеранција ги прифаќа културните и индивидивидуалните разлики во однесувањето на луѓето; - да ги проценува странките во ситуации од угостителството и туризмот.	моралните дилеми со кои се соочува адолесцентот; - организирање работилници за социјална перцепција.	
5. ПСИХОЛОГИЈА НА КОМУНИКАЦИЈАТА	**10**	- Да ги познава факторите за успешна комуникација; - да разликува вербална од невербална комуникација; - да ги препознава типовите на клиенти; - да води професионална	- Објаснување на значењето на комуникацијата за ефикасност во работењето; - опишување на факторите за успешно	- Бизнис - Практична настава - Хотелско работење - Агенциско работење

		комуникација со странките и со соработниците; - да ги опишува принципите на перзуазијата (убедувањето) и ги применува во конкретни ситуации; - да го објаснува значењето на оценувањето на другите личности (прва импресија, наклонетост и ненаклонетост); - да ги идентификува видовите конфликти и начините на нивно разрешување (реалистични и нереалистични); - да применува соодветна комуникација кај различни типови клиенти; - да ги препознава конфликтните ситуации и да ги применува во конкретни ситуации стекнатите знаења за разрешување на конфликтите.	комуницирање; - демонстрирање примери за успешно работно комуницирање; - откривање на начините за убедување на клиентите за користење на услугите што ги нуди дејноста; - објаснување на значењето на првата импресија при средбата со странката; - објаснување на поимите фрустрација и конфликт; - поттикнување дискусија за влијанието на фрустрациите и конфликтите во појавата на стрес; - опишување и илустрирање на видовите одбранбени механизми со примери од секојдневниот живот; - симулирање конфликтни ситуации помеѓу давател на услуга и клиент заради вежбање за правилно разрешување конфликтни ситуации.	

4.2. Наставни методи и активности на учење

Согласно целите на наставната програма по ***психологија*** наставникот применува разновидни наставни методи кои се засновани на набљудување, демонстрирање, базирани на живиот збор (монолог или предавање, дијалог, дискусија, дебата), работа со текст , како и оние методи кои претставуваат непосредна практична активност на учениците (симулирање на одделни ситуации, играње улоги, учење со откривање). Посакувана е комбинација на наставните техники во текот на часот со што ќе се обезбеди поефикасно и порационално стекнување на нови знаења, умеења и навики и поуспешно повторување и утврдување на содржините. Овие наставни методи подразбираат и примена на различни наставните форми: работа во групи, во парови или индивидуално.

Во текот на наставата наставникот ги презема следните активности: објаснува, демонстрира, опишува, споредува, анализира, дискутира, ги ангажира учениците со изработка на проекти, поттикнува учење со откривање, ја следи работата на ученикот, го мотивира ученикот, го оценува знаењето и вештината на ученикот.

Активноста на ученикот се состои во дискутирање, прибележување, набљудување, споредување, демонстрирање, заклучување, истражување, изработка на проектни задачи, изработување домашни задачи, илустрирање, играње улоги и друго. Од учениците ќе се бара да доаѓаат до информации од различни извори, да поставуваат прашања на кои ќе бараат одговори, критички да размислуваат и да изнаоѓаат креативни решенија.

4.3. Организација и реализација на наставата

Воспитно - образовната работа по наставниот предмет ***психологија*** се реализира преку редовна настава за која е определен неделен и вкупен фонд на часови. Наставниот предмет се изучува со 2 часа неделно во тек на една учебна година. Наставните содржини се во функција на општото образование, професионалната ориентација и личниот развој на учениците. Образовните активности се организирани во две полугодија, преку часови за обработка на нови наставни содржини, повторување, утврдување, правење проекти на дадена тема, гледање на видеофилмови и ЦД-а, организирање работилници на теми од програмата кои се прилагодени на интересите на учениците.

4.4. Наставни средства и помагала

За поефикасно постигање на целите предвидени со програмата по предметот ***психологија*** ученикот користи соодветна литература, и тоа: учебници и учебни помагала, наставни материјали подготвени од страна на наставникот, стручни списанија и слично. На часот   можат да се користат достапните наставни средства и помагала: графоскоп, компјутери, ЛЦД проектор, телевизор, ЦД - а, видеоленти, слики, цртежи и друго.

5. ОЦЕНУВАЊЕ НА ПОСТИГАЊАТА НА УЧЕНИЦИТЕ

Оценувањето на постигањата на учениците се врши преку следење и вреднување на знаењата и умеењата. Оценувањето на учениците се врши континуирано во тек на целата учебна година, со користење на различни методи и инструменти (усно презентирање, есејски трудови, тестови на знаење и други форми). Постапките за оценување треба да бидат однапред познати на учениците. Секој ученик во текот на едно полугодие добива најмалку две сумативни оценки.

6. РЕАЛИЗАЦИЈА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

6.1. Основни карактеристики на наставниците

Наставникот по наставниот предмет ***психологија*** треба да ги поседува следните персонални, професионални и педагошки карактеристики: да е психофизички здрав, да го применува литературниот јазик и писмото на кои се изведува наставата, да е отворен и комуникативен, подготвен за соработка, да има соодветно професионално образование, со или без работно искуство, да ја сака педагошката работа, да е добар организатор, креативен, да ја почитува личноста на ученикот, да е подготвен за примена на иновации во воспитно-образовната работа.

6.2. Стандард за наставен кадар

Наставата по предметот ***психологија*** ја реализираат кадри со завршени студии по:

- ***психологија;***

и положен стручен испит.

6.3. Стандард за простор

Наставата по наставниот предмет ***психологија*** се реализира во кабинет-училница, опремена според нормативот за простор и опрема за образовниот профил хотелско-туристички техничар.

7. ДАТУМ НА ИЗРАБОТКА И НОСИТЕЛИ НА ИЗРАБОТКАТА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

7.1. Датум на изработка: март 2008 година

7.2. Состав на работната група:

1. Чедомир Димовски, раководител, советник во Центарот за стручно образовани и обука - Скопје
2. д-р Елена Ачковска-Лешковска, доцент, Филозофски факултет - Скопје (Институт за психологија)
3. Валентина Велковска, психолог, СУГ-Скопје „Лазар Танев"
4. Бојанчо Ристовски, менаџер, ПЦ Хотел "Јадран" (АД Македонија турист) - Скопје

8. ПОЧЕТОК НА ПРИМЕНА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Датум на започнување: 01.09.2008 година

9. ОДОБРУВАЊЕ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Наставната програма по предметот ***психологија*** ја одобри министерот за образование и наука со решение број 11- 4721/15 од 20. 06. 2008 година.