

	<b>UČNI NAČRT PREDMETA/COURSE SYLLABUS</b>
<b>Predmet</b>	<b>Svetovanje in delo s strankami</b>
<b>Course title</b>	<b>Advising and Working with Customers</b>

<b>Študijski program in stopnja</b> <b>Study programme and level</b>	<b>Študijska smer</b> <b>Study field</b>	<b>Letnik</b> <b>Academic year</b>	<b>Semester</b> <b>Semester</b>
Fitoterapija/I. stopnja	Ni smeri študija	2.	3.
Phytotherapy/I <sup>st</sup> level	No specific field	2 <sup>nd</sup>	3 <sup>rd</sup>

<b>Vrsta predmeta/Course type</b>	obvezni/obligatory
-----------------------------------	--------------------

<b>Univerzitetna koda predmeta/University course code</b>	FIT_2_UN3
---	-----------

<b>Predavanja</b> <b>Lectures</b>	<b>Sem. vaje</b> <b>Tutorial</b>	<b>Kab. vaje</b> <b>Cabinet tutorial</b>	<b>Lab. vaje</b> <b>Laboratory work</b>	<b>Teren. vaje</b> <b>Field work</b>	<b>Samost. delo</b> <b>Individ. work</b>	<b>ECTS</b>
30	15				55	4

<b>Nosilec predmeta/Lecturer:</b>	dr. Mojca Blažič, pred.
-----------------------------------	-------------------------

<b>Jeziki/</b> <b>Languages:</b>	<b>Predavanja/Lectures:</b>	slovenski/Slovenian
	<b>Vaje/Tutorial:</b>	slovenski/Slovenian

<b>Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:</b>	<b>Prerequisites:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vpis v drugi letnik študijskega programa.</li> <li>Študent mora pred izpitom pripraviti in predstaviti seminarsko nalogo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The prerequisite for inclusion is enrolment in the second year of study.</li> <li>Students have to successfully prepare and present a seminar paper before the examination.</li> </ul>

<b>Vsebina:</b>	<b>Content (Syllabus outline):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Uvod.</i> Celovit sistem komuniciranja v podjetju in poslovno komuniciranje kot podsistem;</li> <li><i>Vloga in pomen poslovnega komuniciranja;</i></li> <li><i>Komunikacijski proces.</i> Vrste komunikacije. Verbalna in neverbalna komunikacija. Vsebinska in odnosna komunikacija. Zavedna in nezavedna komunikacija. Metakomunikacija. Komunikacijska povratna zveza. Razsežnosti ustvarjalnega komuniciranja;</li> <li><i>Kultura dialoga.</i> Govorjenje in poslušanje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Introduction.</i> A comprehensive system of communication in business and business communication as a subsystem.</li> <li><i>The role and importance of business communication.</i></li> <li><i>The communication process.</i> Types of communication. Verbal and nonverbal communication. Substantive and relational communication. The conscious and unconscious communication. Metacommunication. Communication feedback. Dimensions of creative communication.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Interpersonalna komunikacija</i>. Ovire in konflikti. Reagirane človeka na konfliktne situacije. Obrambni mehanizmi osebnosti.</li> <li>• <i>Pomen čustev v komunikaciji</i>.</li> <li>• <i>Oblike komuniciranja v poslovnem svetu</i>. Poslovni razgovori. Sestanki, razprave, pogajanja, posvetovanja, dogovarjanja;</li> <li>• <i>Osebna prodaja in neposredno trženje</i>. Namen in cilji, dejavniki ustrezne osebne prodaje, posebnosti osebne prodaje in neposrednega trženja pri specifičnih tržnih proizvodih.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>The culture of dialogue</i>. Speaking and listening.</li> <li>• <i>Interpersonal communication</i>. Obstacles and conflicts. People react to conflict situations. Defense mechanisms of personality.</li> <li>• <i>The importance of emotions in communication</i>.</li> <li>• <i>Forms of communication in the business world</i>. Business meetings, discussions, consultations, negotiations.</li> <li>• <i>Personal selling and direct marketing</i>. The purpose and objectives, factors of relevant personal selling, the specifics of personal selling and direct marketing of specific products.</li> </ul>
---	---

### **Temeljna literatura in viri/Readings:**

#### **Temeljna literatura/Basic literature**

- Ferjan, M. (2017). Poslovno komuniciranje. Maribor: Univerzitetna založba Univerze.
- Možina, S. et al. (2004). Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti, Maribor: Založba Obzorja.
- Završnik, B. (2018). Marketinško komuniciranje. Maribor: samozaložba.
- Conway, P. (2011). The Consultation in Phytotherapy E-Book: The Herbal Practitioner's Approach to the Patient. London: Churchill Livingstone Elsevier.

#### **Priporočljiva literatura/Recommended literature**

- Bobek, S. (2019). Digitalne tehnologije za upravljanje odnosov s strankami (elektronski vir). Maribor: Bio energija.
- Starc, J. in Kevereski, L. (2011): Psihologija na komunikacija. Bitola, Pedagoški fakultet.
- Kostić-Stankovič, M. (2011). Integrisane poslovne komunikacije. Beograd: Fakulteta organizacionih nauka.
- Blažič, M. (2002). Razsežnosti komunikacije. Novo mesto: Visokošolsko središče
- Prebil, A. in sod. (2009). Komunikacija v zdravstvu. Celje: Mohorjeva družba.
- Potočnik, V. (2005). Temelji trženja: s primeri iz prakse. Ljubljana: GV založba
- Brajša, P. (2004). Managerska komunikologija. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Možina, S. et al. (2004). Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti, Maribor: Založba Obzorja.
- Pease, A., Pease, B. (2008). Velika šola govornice telesa. Ljubljana: Mladinska knjiga
- Izbrani članki iz zbornikov znanstvenih srečanj, izbrani članki iz domačih in tujih znanstvenih revij s področja fitoterapije, izbrane internetne strani.

#### **Cilji in kompetence:**

*Učna enota prispeva predvsem k razvoju naslednjih splošnih in specifičnih kompetenc:*

- razvoj komunikacijskih sposobnosti in spretnosti v strokovnem okolju (domačem in mednarodnem);

#### **Objectives and competences:**

The learning unit mainly contributes to the development of the following general and specific competences:

- development of communication skills and competences in in the professional

<ul style="list-style-type: none"> <li>• usposobljenost za govorno in pisno komunikacijo na strokovnem področju;</li> <li>• občutljivost/odprtost za ljudi in socialne situacije ter razvoj komunikacijskih spretnosti za domače in mednarodno okolje;</li> <li>• usposobljenost za učinkovito komuniciranje s strankami in socialnimi skupinami v normalnem in specifičnem komunikacijskem okolju/vzdušju,</li> <li>• sodelovanje z interesnimi skupinami (dobavitelji, kupci, konkurenco in politiko...);</li> <li>• odgovoren odnos do lastnega strokovnega razvoja.</li> </ul>	<p>environment (domestic and international);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualification for verbal and written communication in the professional field;</li> <li>• sensitivity/openness to people and social situations and the development of communication skills for both domestic and international environment;</li> <li>• the ability for an effective communication with costumers and social groups in a normal and specific communication environment/atmosphere</li> <li>• cooperation with stakeholders (suppliers, customers, competition and politics, etc.)</li> <li>• responsible attitude towards one's own professional development.</li> </ul>
--	--

<p><b>Predvideni študijski rezultati:</b></p> <p><b>Študent/študentka:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pozna in razume pomen in procese komunikacije,</li> <li>• pozna in razume vlogo komuniciranja v poslovnem svetu,</li> <li>• razume interakcijsko delovanje dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost komuniciranja,</li> <li>• pozna in uporablja osnovne komunikacijske spretnosti,</li> <li>• pridobljeno znanje uporablja v procesih verbalnega, neverbalnega in pisnega komuniciranja s strankami ter pri vodenju poslovnih razgovorov, sestankov, razprav, posvetovanj, pogajanj, dogovarjanj,</li> <li>• reflektira in kritično ovrednoti različne (lastne in opazovane) komunikacijske izkušnje,</li> <li>• je pripravljen na soočanje s komunikacijskimi problemi v delovnem okolju in na iskanje primernih rešitev,</li> <li>• izbere in reflektira gradiva z drugih strokovnih disciplin in jih poveže s komunikacijskim področjem.</li> </ul>	<p><b>Intended learning outcomes:</b></p> <p><b>Students:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• know and understand the importance of communication science and communication processes,</li> <li>• know and understand the role of communication in business relationships,</li> <li>• understand the interaction and functioning of the factors that influence the effectiveness of communication,</li> <li>• know and use the basic communication skills,</li> <li>• use the knowledge in the process of written, verbal and nonverbal communication and in the managing of business discussions, meetings, discussions, consultations, negotiations,</li> <li>• reflect on and critically evaluate communications experience,</li> <li>• are ready to cope with communication problems in the working environment and to find the appropriate solutions,</li> <li>• select and reflect material from other professional disciplines and connect them with the communication sector.</li> </ul>
---	---

<p><b>Metode poučevanja in učenja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>predavanja</i> z aktivno udeležbo študentov (razlaga, diskusija, vprašanja, primeri, reševanje problemov),</li> </ul>	<p><b>Learning and teaching methods:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>lectures</i> with active student participation (explanation, discussion, questions, examples, problem solving),</li> </ul>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>seminarske vaje</i> v vsebinski povezavi s prakso, ki temeljijo na izkušenjskem, sodelovalnem in problemskem učenju (refleksija izkušenj, projektno delo, timsko delo, metoda kritičnega mišljenja, razprava, diskusija, sporočanje povratne informacije, evalvacija, samoocenjevanje)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>seminar tutorial</i> based on examples related to practice, based on the empirical, and collaborative problem based learning (reflection on experiences, project work, team work, method of critical thinking, presentation, discussion, reporting feedback, evaluation, self-evaluation).</li> </ul>
---	---

<b>Načini ocenjevanja:</b>	<b>Delež (v %) Weight (in %)</b>	<b>Assessment:</b>
Načini: <ul style="list-style-type: none"> <li>• izpit</li> <li>• izdelava, predstavitev in zagovor seminarske naloge</li> </ul> Ocenjevalna lestvica: ECTS.	60 % 40 %	Types: <ul style="list-style-type: none"> <li>• exam</li> <li>• preparation, presentation and defence of the seminar paper</li> </ul> Grading scheme: ECTS.