

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г. ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

И.А. Новиков
« 28 » _____ 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)

Психотехнологии ведения переговоров при заключении внешнеторговых сделок

направление подготовки (специальность):

38.05.02 Таможенное дело

Направленность программы (профиль, специализация):

Таможенная логистика

Квалификация

специалист таможенного дела

Форма обучения

очная


Институт Транспортно-технологический

Кафедра Эксплуатация и организация движения автотранспорта

Белгород 2022

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 38.05.02 Таможенное дело, утверждённого приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 1453 от 25 ноября 2020 г.;
- учебного плана, утверждённого учёным советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2022 году.

Составитель (составители): к.т.н., доц.  (Ю.В. Семикопенко)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

« 27 » апреля 20 22 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой: к.т.н., доц.  (Н.А. Загородний)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

« 28 » апреля 20 22 г., протокол № 8

Председатель к.т.н., доц.  (Т.Н. Орехова)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
Профессиональные	ПК-11 Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий	ПК-11.1. Осуществляет сбор и обработку необходимых данных с целью решения поставленных задач	<p>Знания: - методов и способов сбора и обработки данных с целью принятия организационно-управленческих решений в процессе проведения внешнеторговых переговоров.</p> <p>Умения: - принимать организационно-управленческие решения по заключению внешнеторговых контрактов.</p> <p>Навыки: - решения проблемных задач в процессе проведения внешнеторговых переговоров.</p>
	ПК-13. Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений	ПК-13.3. Анализирует эффективность внешнеэкономической деятельности (ВЭД) на основе обработки статистических данных	<p>Знания: - методов и способов обработки статистических данных с целью определения эффективности внешнеэкономической деятельности.</p> <p>Умения: - анализировать состояние и перспективы развития внешнеэкономической деятельности.</p> <p>Навыки: - планирования внешнеэкономической деятельности.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция ПК-11 Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий.

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Основы научных исследований
2	Эконометрика
3	Экономика таможенного дела
4	Бухгалтерский управленческий учёт
5	Психотехнологии ведения переговоров при заключении внешнеторговых сделок
6	Общая и таможенная статистика
7	Математические методы и модели управления внешнеэкономической деятельностью
8	Производственная преддипломная практика
9	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

2. Компетенция ПК-13 Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений.

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Цифровые технологии в экономике и управлении
2	Основы системного анализа в таможенном деле
3	Психотехнологии ведения переговоров при заключении внешнеторговых сделок
4	Организация транспортного обеспечения внешнеэкономической деятельности
5	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия
6	Математические методы и модели управления внешнеэкономической деятельностью
7	Производственная преддипломная практика
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3зач. единицы, 108 часов.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки: 3 зач. единицы, в форме занятий лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью; путем проведения практических работ, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Форма промежуточной аттестации зачет

Вид учебной работы	Всего Часов	Семестр № 7
Общая трудоемкость дисциплины, час	108	108
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	53	53
Лекции	17	17
Лабораторные	-	-
Практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	2	2
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	55	55
Курсовой проект	-	-
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графическое задание	-	-
Индивидуальное домашнее задание	9	9
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	46	46
Экзамен	-	-

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 4 Семестр 7

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1. Правовые аспекты внешнеторговых сделок					
	Нормативно-правовое регулирование внешнеэкономических сделок: международное и национальное законодательство. Понятие, признаки и виды внешнеэкономических сделок. Существенные условия некоторых видов внешнеэкономических сделок.	1	-	-	2
2. Содержание и классификация внешнеторговых операций					
	Методы осуществления международных коммерческих внешнеторговых операций. Способы заключения контракта. Виды оферт. Экономическое содержание внешнеторгового контракта.	1	-	-	2
3. Ценовые и поставочные условия внешнеторговых контрактов.					
	Методы определения внешнеторговых цен. Валюта цены способы ее определения. Понятие и цели INCOTERMS (Инкотермс). Общая характеристика условий поставки согласно Инкотермс 2010. Распределение обязанностей продавца и покупателя в базисных условиях поставок. Экономическая сущность базисных условий.	1	-	-	2
4. Переговоры как элемент делового общения сотрудников таможенных органов					
	<p>Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс». Деловое общение, его роль в жизни и профессиональной деятельности специалистов таможенных органов. Виды общения. Функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Диалогическое общение как основа переговорного процесса.</p> <p>Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров. Коммуникация и условия ее эффективности в переговорном процессе. Обратная связь, коммуникативные барьеры.</p> <p>Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.</p> <p>Значение переговоров в профессиональной</p>	2	4		5

	деятельности специалистов таможенных органов.				
5. Структура и содержание переговоров в сфере внешней торговли					
	<p>Переговоры как специфическая форма общения. Переговоры как диалог и как взаимодействие партнеров. Переговоры как процесс.</p> <p>Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров. Явные и неявные субъекты переговоров. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию. Понятие «результат» переговоров. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности.</p> <p>Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам. Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и основные психологические приемы, способствующие установлению благоприятной атмосферы переговоров.</p> <p>Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем, согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. Завершение переговоров. Анализ хода и результатов переговоров. Подведение итогов переговоров.</p>	2	4		5
6. Стратегии и тактики внешнеторговых переговоров					
	<p>Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса. Стратегии поведения на переговорах в концепции К.Томаса-Р.Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение.</p>	2	5		5
7. Вербальная и невербальная стороны переговорного процесса					
	<p>Психологическая структура процесса общения (коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны). Формы делового общения.</p> <p>Психологические условия успешного делового</p>	1	5		5

<p>общения. Аттракция, закон края, психологический контакт с партнерами, умение слушать партнера как предпосылки к эффективному деловому общению.</p> <p>Вербальные знаки внимания, удовлетворяющие потребности партнеров по общению (комплимент, прием «личная жизнь», внушение значимости личности, похвала, критика). Условия успешности использования положительных, нейтральных и отрицательных знаков внимания.</p> <p>Роль и психологические особенности невербальных средств связи в процессе общения с коллегами, руководителями и торговыми партнерами. Основные формы невербальной связи в общении (паралингвистическая, экстралингвистическая, кинестическая, такесическая, проксемика).</p> <p>Прочтение и учет знаков невербальной связи сотрудников для оценки межличностных отношений в группе (коллективе).</p> <p>Особенности прочтения невербальных сигналов в процессе общения с сотрудниками, клиентами и иностранными торговыми партнерами.</p>				
8. Психотехнологии профилактики и преодоления барьеров общения в переговорном процессе				
<p>Понятие и виды барьеров в деловом общении. Причины возникновения барьеров в общении. Психологические механизмы возникновения барьеров. Барьеры восприятия и понимания: эстетический; негативные психофизиологические состояния; установки; обманутого ожидания.</p> <p>Коммуникативные барьеры: лингвистический; фонетический; модальностей; личностных особенностей.</p> <p>Барьеры взаимодействия: мотивационный; этический; стилей общения; ролевой.</p> <p>Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.</p>	1	4		5
9. Манипулятивные приемы в переговорном процессе и технологии защиты от них				
<p>Манипулирование как способ взаимодействия. Сущность манипуляции в межличностном общении. Проблема допустимости и этичности использования манипуляций в межличностном общении. Психологические особенности личности манипулятора. Техники прямого влияния в общении. Основные манипулятивные приемы в общении и способы защиты от них.</p> <p>Особенности манипулирования подчиненными со стороны руководителей. Особенности манипулирования руководителем со стороны подчиненных.</p> <p>Техники косвенного влияния в общении. Речевые техники манипуляции.</p> <p>Условия и способы защиты от манипуляций в общении.</p>	2	4		5
10. Психотехнологии урегулирования и разрешения конфликтов в переговорном				

процессе					
	<p>Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах. Установка и установочная система участников переговоров. Тактика влияния на переговорах. Элементарная социально-психологическая структура процесса социального влияния. Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса. Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса. Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах.</p> <p>Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. Социальные роли и функции медиатора. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения.</p>	2	4		5
11. Национально-психологические особенности иностранных деловых партнеров, их влияние на переговорный процесс					
	<p>Кросс-культурные различия и национально-психологические особенности партнеров по международному бизнесу, их влияние на совместную деятельность в сфере внешней торговли.</p> <p>Критерии для сравнения, общения и классификация типов национальных культур (по Р.Льюису): моноактивные, полиактивные и реактивные. Особенности национальных деловых культур: США, Германия, Китай, Россия. Ранжирование ценностей в национальных деловых культурах.</p> <p>Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Западная Основные стили ведения переговоров, используемые в современной внешнеторговой практике: английский, немецкий, японский, африканский.</p> <p>Кросс-культурные конфликты при проведении коммерческих переговоров: сущность, виды, основные причины, пути профилактики и урегулирования.</p> <p>Учет кросс-культурных особенностей иностранных торговых партнеров при подготовке и проведении коммерческих переговоров с ними.</p>	2	4		5
	ВСЕГО	17	34		46

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) Занятия	К-во часов	К-во часов СРС
семестр № 7				
1	Переговоры как элемент делового общения сотрудников таможенных органов	Переговоры как элемент делового общения сотрудников таможенных органов.	4	4
2	Структура и содержание переговоров в сфере внешней торговли	Структура и содержание переговоров в сфере внешней торговли	4	4
3	Стратегии и тактики внешнеторговых переговоров	Стратегии и тактики внешнеторговых переговоров	5	5
4	Вербальная и невербальная стороны переговорного процесса	Вербальная и невербальная стороны переговорного процесса	5	5
5	Психотехнологии профилактики и преодоления барьеров общения в переговорном процессе	Психотехнологии профилактики и преодоления барьеров общения в переговорном процессе	4	4
6	Манипулятивные приемы в переговорном процессе и технологии защиты от них	Манипулятивные приемы в переговорном процессе и технологии защиты от них	4	4
7	Психотехнологии урегулирования и разрешения конфликтов в переговорном процессе	Психотехнологии урегулирования и разрешения конфликтов в переговорном процессе	4	4
8	Национально-психологические особенности иностранных деловых партнеров, их влияние на переговорный процесс	Национально-психологические особенности иностранных деловых партнеров, их влияние на переговорный процесс	4	4
		ИТОГО:	34	34
			ВСЕГО:	68

4.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

4.5. Содержание индивидуальных домашних заданий

В процессе выполнения индивидуального домашнего задания осуществляется контактная работа обучающегося с преподавателем. Консультации проводятся в аудитории или посредством электронной информационно-образовательной среды университета.

Целью выполнения индивидуального домашнего задания является закрепление и углубление знаний по дисциплине «Психотехнологии ведения переговоров при заключении внешнеторговых сделок» и подготовка будущего специалиста к решению профессиональных и научно-исследовательских задач.

Выполнение индивидуального домашнего задания предусмотрено в виде реферата.

Реферат является адекватным по смыслу изложением содержания первичного текста и отражает главную информацию первоисточника. Реферат должен быть информативным, объективно передавать информацию, отличаться полнотой изложения, а также корректно оценивать материал, содержащийся в первоисточнике.

Реферат выполняется на листах формата А4 (размер 210 на 297 мм) с размерами полей: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, правое – 15мм, левое – 30 мм. Шрифт Times New Roman, 14 пт, через полуторный интервал. Абзацы в тексте начинают отступом равным 1,25

Реферат строится в указанной ниже последовательности: титульный лист; содержание; введение; основная часть; заключение; список использованных источников и литературы; приложения (если есть). Общий объем реферат не должен превышать 20 листов.

Примерная тематика рефератов

Каждый студент готовит Реферат на тему «Учет национально-психологических особенностей деловых партнеров из (на примере одной из стран из перечня – см.ниже) при подготовке и заключении внешнеторговых сделок с ними».

При подготовке тематического сообщения использовать классификацию и характеристики деловых культур, разработанные Ричардом Льюисом.

Выбор сделать из следующего перечня:

- 1.Китай
- 2.Германия
- 3.Индия
- 4.США
- 5.Корея
- 6.Турция
- 7.Нидерланды
- 8.Италия
- 9.Япония
- 10.Польша
- 11.Франция

12. Великобритания
13. Казахстан
14. Швейцария
15. Украина
16. Саудовская Аравия
17. Бразилия
18. Испания
19. Израиль
20. Финляндия

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

1 Компетенция ПК-11 Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий.

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-11.1. Осуществляет сбор и обработку необходимых данных с целью решения поставленных задач	Зачет, защита практических работ, защита ИДЗ, собеседование, тестовые задания

2. Компетенция ПК-13 Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений.

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-13.3. Анализирует эффективность внешнеэкономической деятельности (ВЭД) на основе обработки статистических данных	Зачет, собеседование, тестовые задания

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для зачёта

Промежуточная аттестация после завершения изучения дисциплины «Психотехнологии ведения переговоров при заключении внешнеторговых сделок» осуществляется в конце 7-го семестра в форме **зачета**.

Зачет включает теоретическую часть (1 вопрос). Для подготовки к ответу на вопрос, который студент получает в соответствии с порядковым номером по списку, отводится время в пределах 30 минут. После ответа на теоретический вопрос, преподаватель задает дополнительные вопросы. При успешном освоении

дисциплины в отведенные сроки в итоговом собеседовании нет необходимости.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Правовые аспекты внешнеторговых сделок. (ПК-13)	<ul style="list-style-type: none"> – Нормативно-правовое регулирование внешнеэкономических сделок: международное и национальное законодательство. – Понятие, признаки и виды внешнеэкономических сделок. – Существенные условия некоторых видов внешнеэкономических сделок.
2	Содержание и классификация внешнеторговых операций (ПК-13).	<ul style="list-style-type: none"> – Методы осуществления международных коммерческих внешнеэкономических операций. – Способы заключения контракта. – Виды оферт. – Экономическое содержание внешнеэкономического контракта.
3	Ценовые и поставочные условия внешнеторговых контрактов. (ПК-13)	<ul style="list-style-type: none"> – Методы определения внешнеэкономических цен. – Валюта цены и способы ее определения. – Понятие и цели INCOTERMS (Инкотермс). – Общая характеристика условий поставки согласно Инкотермс 2010. – Распределение обязанностей продавца и покупателя в базисных условиях поставок. – Экономическая сущность базисных условий.
4	Переговоры как элемент делового общения сотрудников таможенных органов. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс». – Деловое общение, его роль в жизни и профессиональной деятельности специалистов таможенных органов. – Виды общения. Функции общения. – Типы межличностного общения и их характеристика. – Диалогическое общение как основа переговорного процесса. – Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров. – Коммуникация и условия ее эффективности в переговорном процессе. – Обратная связь, коммуникативные барьеры. – Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. – Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. – Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров. – Значение переговоров в профессиональной деятельности специалистов таможенных органов.
5	Структура и содержание переговоров в сфере внешней торговли. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Переговоры как специфическая форма общения. – Переговоры как диалог и как взаимодействие партнеров. – Переговоры как процесс. – Виды переговоров. Различные классификации переговоров. – Основные и второстепенные функции переговоров. Явные и неявные субъекты переговоров. Предмет переговоров. – Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию. – Понятие «результат» переговоров. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности. – Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. – Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. – Методы подготовки к переговорам. – Особенности подготовки к международным переговорам. – Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и основные психологические приемы, способствующие установлению благоприятной атмосферы переговоров.

		<ul style="list-style-type: none"> – Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем, согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. – Завершение переговоров. Анализ хода и результатов переговоров. Подведение итогов переговоров.
6	Стратегии и тактики внешнеторговых переговоров. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса. – Стратегии поведения на переговорах в концепции К.Томаса-Р.Киллмена. – Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. – Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. – Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. – Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. – Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение.
7	Вербальная и невербальная стороны переговорного процесса. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Психологические условия успешного делового общения. Аттракция, закон края, психологический контакт с партнерами, умение слушать партнера как предпосылки к эффективному деловому общению. – Вербальные знаки внимания, удовлетворяющие потребности партнеров по общению (комплимент, прием «личная жизнь», внушение значимости личности, похвала, критика). – Условия успешности использования положительных, нейтральных и отрицательных знаков внимания. – Роль и психологические особенности невербальных средств связи в процессе общения с коллегами, руководителями и торговыми партнерами. – Основные формы невербальной связи в общении (паралингвистическая, экстралингвистическая, кинестическая, такесическая, проксемическая). – Прочтение и учет знаков невербальной связи сотрудников для оценки межличностных отношений в группе (коллективе). – Особенности прочтения невербальных сигналов в процессе общения с сотрудниками, клиентами и иностранными торговыми партнерами.
8	Психотехнологии профилактики и преодоления барьеров общения в переговорном процессе. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Понятие и виды барьеров в деловом общении. Причины возникновения барьеров в общении. – Психологические механизмы возникновения барьеров. – Барьеры восприятия и понимания: эстетический; негативные психофизиологические состояния; установки; обманутого ожидания. – Коммуникативные барьеры: лингвистический; фонетический; модальностей; личностных особенностей. – Барьеры взаимодействия: мотивационный; этический; стилей общения; ролевой. – Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.
9	Манипулятивные приемы в переговорном процессе и технологии защиты от них. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Манипулирование как способ взаимодействия. Сущность манипуляции в межличностном общении. – Проблема допустимости и этичности использования манипуляций в межличностном общении. Психологические особенности личности манипулятора. – Техники прямого влияния в общении. Основные манипулятивные приемы в общении и способы защиты от них. – Особенности манипулирования подчиненными со стороны руководителей. – Особенности манипулирования руководителем со стороны подчиненных. – Техники косвенного влияния в общении. Речевые техники

		<ul style="list-style-type: none"> – манипуляции. – Условия и способы защиты от манипуляций в общении.
10	Психотехнологии урегулирования и разрешения конфликтов в переговорном процессе. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах. – Установка и установочная система участников переговоров. Тактика влияния на переговорах. – Элементарная социально-психологическая структура процесса социального влияния. – Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса. Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса. Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах. – Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. – Социальные роли и функции медиатора. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. – Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. – Эффективность медиации и критерии ее определения.
11	Национально-психологические особенности иностранных деловых партнеров, их влияние на переговорный процесс. (ПК-11)с	<ul style="list-style-type: none"> – Кросс-культурные различия и национально-психологические особенности партнеров по международному бизнесу, их влияние на совместную деятельность в сфере внешней торговли. – Критерии для сравнения, общения и классификация типов национальных культур (по Р.Льюису): моноактивные, полиактивные и реактивные. Особенности национальных деловых культур: США, Германия, Китай, Россия. Ранжирование ценностей в национальных деловых культурах. – Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Основные стили ведения переговоров, используемые в современной внешнеторговой практике: английский, немецкий, японский, африканский. – Кросс-культурные конфликты при проведении коммерческих переговоров: сущность, виды, основные причины, пути профилактики и урегулирования. – Учет кросс-культурных особенностей иностранных торговых партнеров при подготовке и проведении коммерческих переговоров с ними.

5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

Текущий контроль осуществляется в течение 7-го семестра в форме собеседования, выполнения и защиты практических работ, выполнения и защиты ИДЗ, тестовых заданий.

Практические работы. В методических указаниях к выполнению практических работ по дисциплине представлен перечень практических работ, обозначены цель и задачи, необходимые теоретические и методические указания к работе, перечень контрольных вопросов.

Защита практических работ возможна после проверки правильности выполнения работы, оформления отчета. Защита проводится в форме беседы преподавателя со студентом по теме практической работы. Примерный перечень

контрольных вопросов для защиты практических работ представлен в таблице.

№	Тема практических работ	Содержание работы
1.	Переговоры как элемент делового общения сотрудников таможенных органов. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Дайте определение понятия «деловое общение» и назовите его основные функции. – Раскройте психологическую структуру делового общения и назовите основные психологические условия успешности делового общения. – Раскройте технологии установления психологического контакта с собеседником. – Назовите основные правила слушания собеседника. – Перечислите знаки внимания, которые возможны в деловом общении.
2.	Структура и содержание переговоров в сфере внешней торговли. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Назовите основные этапы переговорного процесса. – Перечислите и раскройте основные психологические элементы переговорного процесса. – Раскройте содержание организационно-технической стороны подготовки к торговым переговорам. – Раскройте содержание информационной стороны подготовки к торговым переговорам. – Раскройте содержание тактической стороны подготовки к торговым переговорам. – Раскройте содержание психологической стороны подготовки к торговым переговорам.
3.	Стратегии и тактики внешнеторговых переговоров. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Перечислите и раскройте основные тактические приемы, используемые на переговорах. – Назовите и раскройте основные методы изучения психологических особенностей личности партнера по переговорам. – Раскройте соотношение интересов и позиций в переговорном процессе. – Назовите правила выявления собственных интересов и интересов партнера по переговорам. – Назовите основные виды вопросов, которые задают партнеру по переговорам, и правила их формулировки.
4.	Вербальная и невербальная стороны переговорного процесса. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Назовите типичные ошибки переговорщиков, которые заводят переговоры в тупик или приводят к ослаблению позиций и потерям. – Раскройте технологии работы с трудными партнерами по переговорам. – Назовите вербальные знаки внимания, способствующие установлению психологического контакта на переговорах. – Раскройте систему невербальных сигналов, которая может быть использована для понимания партнеров по переговорам.
5.	Психотехнологии профилактики и преодоления барьеров общения в переговорном процессе. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Дайте определение понятия «барьеры общения» и перечислите их основные виды. – Раскройте основные правила и приемы преодоления и профилактики барьеров восприятия и понимания. – Раскройте основные правила и приемы преодоления и профилактики коммуникативных барьеров. – Раскройте основные правила и приемы преодоления и профилактики барьеров взаимодействия.

№	Тема практических работ	Содержание работы
6.	Манипулятивные приемы в переговорном процессе и технологии защиты от них. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Дайте определение понятия «манипуляции в деловом общении» и перечислите их основные виды. – Назовите основные вербальные техники манипулятивного воздействия на партнера по переговорам. – Назовите основные манипулятивные способы подачи информации в деловом общении. – Назовите и раскройте основные способы защиты от манипуляций в деловом общении. – Перечислите и раскройте основные приемы, которые можно использовать для формирования технологий противодействия манипуляциям на переговорах.
7.	Психотехнологии урегулирования и разрешения конфликтов в переговорном процессе. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Дайте определение понятия «конфликт» и назовите основные виды конфликтов. – Перечислите основные причины конфликтов в деловом общении. – Раскройте основные стратегии и тактики поведения участников конфликта. – Назовите и раскройте основные типы конфликтных личностей. – Назовите основные правила поведения и общения с конфликтными личностями. – Раскройте понятие и основные виды конфликтогенов и синтонов.
8.	Национально-психологические особенности иностранных деловых партнеров, их влияние на переговорный процесс. (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – Раскройте особенности поведения и общения с иностранными партнерами, принадлежащими к моноактивной группе деловых культур. – Раскройте особенности поведения и общения с иностранными партнерами, принадлежащими к полиактивной группе деловых культур. – Раскройте особенности поведения и общения с иностранными партнерами, принадлежащими к реактивной группе деловых культур. – Проанализируйте национально-психологические особенности ведения переговоров иностранными деловыми партнерами (на примере одной из стран).

Индивидуальное домашнее задание

Выполнение ИДЗ в реферативной форме предусматривает формирование компетенции ПК-11.

Защита индивидуального домашнего задания проводится в форме устного опроса преподавателем студента. Примерный перечень контрольных вопросов для защиты индивидуального домашнего задания представлен ниже:

1. Назовите типичные ошибки переговорщиков, которые заводят переговоры в тупик или приводят к ослаблению позиций и потерям.
2. Раскройте технологии работы с трудными партнерами по переговорам.
3. Назовите вербальные знаки внимания, способствующие установлению психологического контакта на переговорах.
4. Раскройте систему невербальных сигналов, которая может быть использована для понимания партнеров по переговорам.

5. Раскройте основные правила и приемы преодоления и профилактики барьеров восприятия и понимания.
6. Раскройте основные правила и приемы преодоления и профилактики коммуникативных барьеров.
7. Раскройте основные правила и приемы преодоления и профилактики барьеров взаимодействия.
8. Раскройте особенности поведения и общения с иностранными партнерами, принадлежащими к моноактивной группе деловых культур.
9. Раскройте особенности поведения и общения с иностранными партнерами, принадлежащими к полиактивной группе деловых культур.
10. Раскройте особенности поведения и общения с иностранными партнерами, принадлежащими к реактивной группе деловых культур.

Тестовые задания текущему контролю

ПК-11 Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий.

ПК-11.1. Осуществляет сбор и обработку необходимых данных с целью решения поставленных задач

Типовой вариант тестового задания

(выберите один вариант из предложенных по каждому заданию теста)

1. Укажите оптимальный объем делового письма:

- а) До одной страницы.
- б) 1-3 страницы.
- в) 3-5 страниц.
- г) Более пяти страниц.

2. В деловой переписке не используются:

- а) Письма.
- б) Деловые письма.
- в) Открытки.
- г) Телеграммы.

3. В чем заключается главный недостаток телефонных переговоров:

- а) Низкая оперативность связи;
- б) Языковой барьер;
- в) Высокая стоимость;
- г) Практическая невозможность заключения договора таким способом

4. Назовите наиболее эффективный способ установления внешнеторговых контактов:

- а) Деловая переписка;
- б) Личная встреча;
- в) Телефонные переговоры;
- г) Отправка коммерческого предложения.

5. Укажите неверное утверждение. С самого начала переговоров необходимо:

- а) Расположить к себе партнера;
- б) Избегать слов-сорняков;
- в) Неприкрыто льстить;
- г) Предложить чай или кофе.

6. Как следует вести себя во время переговоров?

- а) Не доверять партнерам;
- б) Попытаться обмануть партнеров, дезинформировать;
- в) Идти на компромиссы, если Вам это выгодно;
- г) Грамотно контролировать ход переговоров, ненавязчиво получить необходимую информацию.

7. Что должно быть на столе во время переговоров:

- а) Блокноты и карандаши;
- б) Сигареты, спички, пепельницы;
- в) Вода и фужеры;
- г) Горячие блюда.

8. В процессе ведения переговоров американцам присущи следующие качества:

- а) Задают много вопросов;
- б) Являются профессионалами в предмете переговоров;
- в) Застенчивы;
- г) Могут отклоняться от строгого следования протоколу .

9. Назовите тактический прием ведения переговоров, при котором в одном договоре увязываются разные товары, обладающие различной степенью привлекательности для покупателя:

- а) Уход, выжидание;
- б) Салями;
- в) Пакетирование;
- г) Завышение требований и расстановка ложных акцентов в собственной позиции.

10. Во время проведения переговоров товары конкурента следует:

- а) Ругать;
- б) Хвалить;
- в) Вообще не упоминать;
- г) На примерах доказывать преимущества своего товара над ним.

ПК-13 Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений.

ПК-13.3. Анализирует эффективность внешнеэкономической деятельности (ВЭД) на основе обработки статистических данных.

Типовой вариант тестового задания

(выберите один вариант из предложенных по каждому заданию теста)

1. Право лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, устанавливать и участвовать во внешнеэкономических связях, в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ:

- а) внешнеэкономическим договором;
- б) Федеральным законом РФ «Об основах государственного регулирования внешнеэкономических связей»;
- в) Гражданским кодексом РФ;
- г) Конституцией РФ.

2. Регулирование внешнеэкономической деятельности осуществляется всеми актами, кроме:

- а) Налогового кодекса РФ;
- б) Таможенного кодекса ТС;
- в) Уголовного кодекса РФ;
- г) Бюджетного кодекса РФ.

3. Место подписания внешнеэкономического договора (контракта) влияет на:

- а) содержательную сторону договора (контракта);
- б) количество сторон, участвующих в сделке;
- в) структуру оформления контракта;
- г) применяемое право страны при рассмотрении спора.

4. Признаками международной внешнеэкономической сделки являются все, кроме:

- а) совершение сделки между сторонами, предприятия которых находятся в разных странах;
- б) совершение сделки между сторонами разной национальностей;
- в) совершение платежа в иностранной валюте;
- г) перемещение предмета сделки за границу страны-продавца.

5. Экономическим инструментом регулирования ВЭД является:

- а) сертификация;
- б) лицензирование;
- в) таможенный тариф;
- г) квотирование.

6. Признаком международной коммерческой сделки являются:

- а) включение в цену таможенных платежей;
- б) совершение платежа в иностранной валюте;
- в) совершение сделки между сторонами разной национальности;
- г) совершение сделки между резидентами разных стран.

7. Продажа на зарубежном рынке товара, ранее купленного на другом рынке, без его переработки называется:

- а) экспорт;
- б) импорт;
- в) реэкспорт;
- г) реимпорт.

8. На международных товарных биржах заключаются сделки:

- а) на стандартизированные товары, промышленное сырье и сельскохозяйственную продукцию;
- б) промышленное оборудование;
- в) сырьевые товары с индивидуальными свойствами.

9. Экономическое содержание внешнеторгового контракта составляют:

- а) денежные и компенсационные условия;
- б) применимое право и порядок назначения арбитражного разбирательства;
- в) ценовые, валютно-финансовые условия и условия поставки;
- г) форс-мажор и гарантии.

10. Классификация видов промышленной компенсации:

- а) соглашение о разделе продукции, сделки с давальческим сырьем, сделки «развитие-импорт»;
- б) бартер, компенсация между торговыми посредниками, компенсация между предприятиями;
- в) прямой экспорт, косвенный экспорт, сделки сырьевой торговли.

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме зачёта используется следующая шкала оценивания: зачтено, не зачтено.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
Компетенция ПК-11 Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий. ПК-11.1. Осуществляет сбор и обработку необходимых данных с целью решения поставленных задач.	
Знания	методов и способов сбора и обработки данных с целью принятия организационно-управленческих решений в процессе проведения внешнеторговых переговоров.
Умения	принимать организационно-управленческие решения по заключению внешнеторговых контрактов.
Навыки	решения проблемных задач в процессе проведения внешнеторговых переговоров.
Компетенция ПК-13 Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений. ПК-13.3. Анализирует эффективность внешнеэкономической деятельности (ВЭД) на основе обработки статистических данных.	
Знания	методов и способов обработки статистических данных с целью определения эффективности внешнеэкономической деятельности.
Умения	анализировать состояние и перспективы развития внешнеэкономической деятельности.
Навыки	планирования внешнеэкономической деятельности.

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	не зачтено	зачтено
<p>Компетенция ПК-11. Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий.</p> <p>ПК-11.1. Осуществляет сбор и обработку необходимых данных с целью решения поставленных задач.</p>		
Знание методов и способов сбора и обработки данных с целью принятия организационно-управленческих решений в процессе проведения внешнеторговых переговоров.	Не знает методов и способов сбора и обработки данных с целью принятия организационно-управленческих решений в процессе проведения внешнеторговых переговоров.	Знает методы и способы сбора и обработки данных с целью принятия организационно-управленческих решений в процессе проведения внешнеторговых переговоров.
<p>Компетенция ПК-13 Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений.</p> <p>ПК-13.3. Анализирует эффективность внешнеэкономической деятельности (ВЭД) на основе обработки статистических данных.</p>		
Знание методов и способов обработки статистических данных с целью определения эффективности внешнеэкономической деятельности.	Не знает методов и способов обработки статистических данных с целью определения эффективности внешнеэкономической деятельности.	Знает методы и способы обработки статистических данных с целью определения эффективности внешнеэкономической деятельности, но может допускать неточности.

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	не зачтено	зачтено
<p>Компетенция ПК-11. Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий.</p> <p>ПК-11.1. Осуществляет сбор и обработку необходимых данных с целью решения поставленных задач.</p>		
Умение принимать организационно-управленческие решения по заключению внешнеторговых контрактов.	Не умеет принимать организационно-управленческие решения по заключению внешнеторговых контрактов.	Умеет принимать организационно-управленческие решения по заключению внешнеторговых контрактов..

<p>Компетенция ПК-13 Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений. ПК-13.3. Анализирует эффективность внешнеэкономической деятельности (ВЭД) на основе обработки статистических данных.</p>		
<p>Умение методов и способов обработки статистических данных с целью определения эффективности внешнеэкономической деятельности.</p>	<p>Не умеет анализировать состояние и перспективы развития внешнеэкономической деятельности.</p>	<p>Умеет анализировать состояние и перспективы развития внешнеэкономической деятельности.</p>

Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	не зачтено	зачтено
<p>Компетенция ПК-11. Способен использовать основы экономических и математических знаний при оценке эффективности результатов деятельности таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), применять современные методы сбора и анализа данных с целью ведения таможенной статистики, статистики внешней торговли, а также специальной таможенной статистики с использованием современных цифровых технологий. ПК-11.1. Осуществляет сбор и обработку необходимых данных с целью решения поставленных задач.</p>		
<p>Навыки решения проблемных задач в процессе проведения внешнеторговых переговоров.</p>	<p>Не владеет навыками решения проблемных задач в процессе проведения внешнеторговых переговоров.</p>	<p>Владеет навыками решения проблемных задач в процессе проведения внешнеторговых переговоров.</p>
<p>Компетенция ПК-13 Способен выполнять исследования, мониторинг и оценку эффективности внешнеэкономической деятельности (ВЭД), а также выстраивать перспективы её дальнейшего развития с использованием современных цифровых решений. ПК-13.3. Анализирует эффективность внешнеэкономической деятельности (ВЭД) на основе обработки статистических данных.</p>		
<p>Навыки планирования внешнеэкономической деятельности.</p>	<p>Не владеет навыками планирования внешнеэкономической деятельности.</p>	<p>Владеет навыками планирования внешнеэкономической деятельности.</p>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий	Специализированная мебель, мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук или компьютерная техника
3	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет», имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду.
4	Учебно-методический кабинет кафедры	Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет», имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду.

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
2.	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
3.	Microsoft Windows 10 Корпоративная	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023. Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
4.	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Лашко, С. И. Международный бизнес. Переговоры, контакты, контракты : учебное пособие / С. И. Лашко, И. О. Пастухова. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2011. — 163 с.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/25972.html>.

2. Мазилкина, Е. И. Как подготовиться к переговорам, или Всегда ли побеждает сильнейший / Е. И. Мазилкина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 80 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/827.html>.

3. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>.

4. Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 368 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/47314.html>.

5. Петрова, Ю. А. Золотые правила успешных переговоров:

практическое пособие / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 115 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79625.html>.

6. Тимченко, Н. М. Психология и этика делового общения / Н. М. Тимченко. — 3-е изд., стер. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. — 484 с.— URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>.

7. Яскевич, Я. С. Переговорный процесс во внешнеэкономической деятельности. Искусство и психология ведения : курс лекций и практикум / Я. С. Яскевич. — Минск : ТетраСистемс, Тетралит, 2013. — 303 с.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/28184.html>.

6.4. Перечень интернет-ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Сайт научно-технической библиотеки БГТУ им. В.Г. Шухова: <http://elib.bstu.ru/>
2. Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU: <http://elibrary.ru/>
3. Сайт Электронно-библиотечной системы издательства «Лань»: <http://e.lanbook.com/>
4. Сайт Электронно-библиотечной системы «IPRbooks»: <http://www.iprbookshop.ru/>
5. Справочно-поисковая система «КонсультантПлюс»: <http://www.consultant.ru/>