



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

CPB
Budurin - Furculiță C.

15 decembrie **2023**

Curriculum modular

S.08.O.026 Tehnici de negociere

Programul de formare profesională tehnică: **41410 Marketing**

Calificarea: **332201 Agent de vânzări (calificare medie)**

Numărul de credite – **4**

Aprobat:

La ședința **Consiliului metodic – științific** al Colegiului Național de Comerț al ASEM,
proces – verbal nr. 4 din 12 decembrie 2023

Director adjunct pentru instruire și educație  Rotaru Irina

La ședința catedrei "**Economie, Turism, Servicii**",

proces verbal nr. 4 din 28 noiembrie 2023

Șef catedră  Patrașcu Dorina

Autor:

Guțu Livia, profesoară de discipline economice, grad didactic unu, Colegiul Național de Comerț al ASEM

Recenzenți:

LEXUS, Chișinău, manager marketing și reclamă, Cernavca Olesea

SRL Profmet, Chișinău, șef departament "Resurse umane", Postolache Natalia

Cuprinsul

I.	Preliminarii.....	4
II.	Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională.....	4
III.	Competențele profesionale specifice modulului	5
IV.	Administrarea moduluui	6
V.	Unitățile de învățare.....	6
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare.....	7
VII.	Studiul individual ghidat de profesor.....	8
VIII.	Lucrări practice	9
IX.	Sugestii metodologice.....	9
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	10
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	12
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor.....	12

I. Preliminarii

Unitatea de curs *S.08.O.026 Tehnici de negociere* reprezintă un element fundamental constitutiv al ciclului de specialitate, are un caracter multidisciplinar și este o componentă primordială pentru buna desfășurare a activității în mediul afacerilor.

Proiectarea curriculară este realizată în baza prevederilor domeniului de formare profesională 414 „Marketing și Publicitate” la specialitatea 41410 „Marketing”, a Planului de formare profesională elaborat de Colegiul Național de Comerț al ASEM și aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova prin nr. 590 SC-27/22 din 22.06.2022 și Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova.

Realitatea lumii contemporane demonstrează clar importanța acestui domenii în viața economico-socială a oamenilor. Unul dintre principiile fenomene social-economice ale secolului nostru îl constituie dezvoltarea cu o rapiditate și continuitate remarcabilă a procesului de negociere atât pe plan național, cât și pe plan internațional. Printre unitățile de curs care se ocupă de acest fenomen este și „Tehnicile de negociere”. Procesul de negociere este prezent în toate aspectele existenței noastre, negociem oricând, orice și aproape cu oricine. Negocierea este o artă și o știință în același timp.

Ea permite crearea, menținerea și dezvoltarea unei relații interumane și de afaceri necesară existenței activității umane.

Studierea acestei unități de curs se bazează pe cunoștințele elevilor acumulate în cadrul unităților de curs, ce se studiază până la demararea procesului de instruire la disciplina în cauză:

U.01.O.005 Bazele legislației

G.03.O.002 Bazele comunicării

U.04.O.006 Bazele antreprenoriatului

F.04.O.012 Corepondența economică

S.07.O.020 Tehnici de vânzări

Unitatea de curs *S.08.O.026 Tehnici de negociere* pentru elevii de la programul de formare profesional-tehnică **Marketing**, cuprinde 120 de ore, dintre care 60 ore contact direct și 60 ore studiu individual. Unitatea de curs se finalizează cu examen.

II. Motivația, utilitatea modului pentru dezvoltarea profesională

Unitatea de curs *S.08.O.026 Tehnici de negociere* are un rol esențial atât în formarea inițială, cât și cea continuă a specialistului. Studiarea acestei unități de curs are la bază:

- Acumularea abilităților de comunicare a agentului economic;
- Dezvoltarea unor abilități de lucru responsabil și complex în activitatea economică;
- Dezvoltarea spiritului critic, a unei gândiri elastice și deschise, pregătirea multidisciplinară;

- Cultivarea abilităților de identificare centrate pe conștientizarea rolului persoanei cu care se negociază;
- Stabilirea stilului de negociere, în dependență de cultura din care provine partenerul de negociere etc.

Elevii vor dezvolta abilități de înțelegere rapidă a stărilor de spirit, a motivelor și opiniilor celorlalți, vor stăpâni unele reguli și principii ferme de negociere, menite să asigure aplanarea stărilor conflictuale și stabilirea consensului social, vor asimila unele modalități sigure de colaborare de natură să stimuleze performanța de grup, vor recunoște componentele personalității umane și desigur, vor utiliza diverse strategii eficiente de interacțiune socială.

Această unitate de curs asigură elevilor posibilitatea de a studia comportamentul corect al unui agent de vânzări în societate, dar și în comunicarea cu clienții.

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestei unități de curs vor fi necesare pentru:

P.08.O.030 Practica ce anticipează proba de absolvire

III. Competențele profesionale specifice modului

Competența profesională reprezintă suma cunoștințelor, abilităților și aptitudinilor care contribuie la capacitatea elevilor de a-și îndeplini eficient sarcinile și responsabilitățile postului (pe scurt, de a fi performant).

Competențele profesionale specifice, dezvoltate în cadrul unității de curs *S.08.O.026 Tehnici de negociere* vor constitui:

Nr.	Competențele specifice unității de curs	Unitățile de competență
1.	CS.1. Însușirea și utilizarea termenilor de specialitate.	1.1. Definirea noțiunilor de bază din domeniul negocierilor. 1.2. Identificarea specificului noțiunilor strategie, tehnică, tactică de negociere. 1.3. Definirea noțiunilor de mediere, mediator, proces de mediere. 1.4. Clasificarea negocierile în dependență de criteriile cunoscute
2.	CS.2. Organizarea eficientă a procesului de lucru	2.1. Realizarea structurii fiecărei etape ale procesului de negociere. 2.2. Realizarea etapelor procesului de mediere 2.3. Identificarea documentelor necesare proceselor de negociere sau/și mediere 2.4. Consemnarea structurii portofoliului unui negociator
3.	CS.3. Adoptarea deciziilor aferente activității profesionale	3.1. Identificarea stilului de negociere în dependență de partenerul de negociere 3.2. Perfectarea actelor necesare unui proces de negociere
4.	CS.4. Realizarea programelor de promovare și stimulare a vânzărilor	4.1. Aplicarea tehnicile și tacticile de negociere 4.2. Utilizarea metodei IBM pentru

		comercializarea unui produs sau serviciu
5.	CS.5. Dezvoltarea traseului profesional	5.1. Schițarea planului unui proces de negociere 5.2. Executarea etapelor unui proces de mediere simularea unei negocieri 5.3. Amplasarea corectă la masa de negocieri

IV. Administrarea modului

Codul modulului	Denumirea modulului	Seme strul	Numărul de ore				Modalitat ea de evaluare	Număr ul de credite
			Total ore	Contact direct		Studiul indi vidual		
				Teorie	Practică			
S.08.O.026	Tehnici de negociere	VIII	120	36	24	60	Examen	4

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Noțiuni generale ale negocierii		
1.1. Definirea noțiunilor de bază din domeniul negocierilor. 1.4. Clasificarea negocierilor în dependență de criteriile cunoscute	1.1. Concepte și definiții ale negocierii 1.2. Tipuri de clasificări ale negocierilor 1.3. Forme ale negocierii 1.4. Evoluția negocierilor ca știință 1.5. Domenii de aplicare ale negocierii	1.1. Să definească noțiunile de bază din domeniul negocierii 1.2. Să distingă tipurile de clasificări ale negocierilor 1.3. Să reedea criteriile de diferențiere ale formelor de negociere 1.4. Să schițeze etapele de dezvoltare ale negocierilor ca știință 1.5. Să identifice domeniile de aplicare ale negocierilor
2. Etapele procesului de negociere		
2.1. Realizarea structurii fiecărei etape ale procesului de negociere. 2.3. Identificarea documentelor necesare proceselor de negociere sau/și mediere 3.2. Perfectarea actelor necesare unui proces de negociere 5.1. Schițarea planului unui proces de negociere	2.1. Pre-negociere – prima etapă a procesului de negociere 2.2. Negocierea propriu-zisă 2.3. Post-negocierea 2.4. Importanța procesului de negociere 2.5. Planul de negociere	2.1. Să identifice activitățile necesare de realizat la etapa de pre-negociere 2.2. Să simuleze o negociere 2.3. Să analizeze efectele acordului semnat și a respectării acestuia 2.4. Să identifice importanța procesului de negociere 2.5. Să modeleze un plan de negociere
3. Negociatorul. Stiluri de negociere		
1.1. Definirea noțiunilor de bază din domeniul negocierilor. 2.4. Consemnarea structurii portofoliului unui negociator 3.1. Identificarea stilului de negociere în dependență de partenerul de negociere	3.1. Noțiuni și definiții ale negociatorului. 3.2. Personalitatea negociatorului 3.3. Stiluri de negociere în dependență de diferite criterii aplicate de negociatori	3.1. Să definească noțiunile de negociator 3.2. Să identifice criteriile înaintate pentru personalitatea unui negociator 3.3. Să distingă specificul fiecărui stil de negociere 3.4. Să distigă tipurile de negociatori

	3.4. Tipuri de negociatori	
4. Tehnici și tactici de negociere		
1.1. Definirea noțiunilor de bază din domeniul negocierilor. 1.2. Identificarea specificului noțiunilor strategie, tehnică, tactică de negociere.	4.1. Strategii utilizate în negeciere. 4.2. Tehnici și tactici de negociere 4.3. Casificarea tehnicilor și tacticilor în procesul de negociere	4.1. Să utilizeze strategiile negocierii 4.2. Să distingă deosebiri și asemănările dintre strategie, tehnică și tactică de negociere 4.3. Să clasifice tipurile de tehnici și tactici de negociere
5. Amplasarea la masa de negociere		
5.3. Amplasarea corectă la masa de negocieri	5.1. Importanța plasamentului la masa de negocieri 5.2. Tipuri de amplasament la masa de negocieri 5.3. Avantaje și dezavantaje ale tipurilor de amplasare la masa de negociere	5.1. Să deducă importanța plasamentului la masa de negocieri 5.2. Să folosească diferite tipuri de apasare la masa de negociere 5.3. Să identifice avantajele și dezavantajele tipurilor de apasare la masa de negociere
6. Medierea. Procesul de mediere		
1.1. Defnirea noțiunilor de bază din domeniul negocierilor. 1.3. Definirea noțiunilor de mediere, mediator, proces de mediere 2.2. Realizarea etapelor procesului de mediere 5.2. Executarea etapelor unui proces de mediere simularea unei negocieri	6.1. Definirea aspectelor de mediere în legislația națională 6.2. Procesul de mediere 6.3. Tipuri de conflicte negociate prin intermediul medierii	6.1. Să reproducă noțiunile utilizate în legislația națională referitor la mediere, mediator, proces de mediere. 6.2. Să practice procesul de mediere 6.3. Să identifice tipurile de conflicte negociate prin intermediul medierii
7. Practica negocierilor		
2.3. Identificarea documentelor necesare proceselor de negociere sau/și mediere 4.2. Utilizarea metodei IBM pentru comercializarea unui produs sau serviciu	7.1. Sfaturi pentru negocieri de succes. Reguli pentru negocieri de succes. 7.2. Momente cheie și impasuri în negocieri. Procesul de vânzare bazat pe modelul I.B.M. 7.3. Aplicarea tehnicilor și tacticilor de negociere în cadrul unui proces de negociere	7.1. Să implementeze regulile pentru negocierile de succes 7.2. Să aplice metoda IBM în procesul de negociere 7.3. Să simule procesul de negociere.

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Contact direct			Studiul individual ghidat de profesor
		Total	Teorie	Practică	
1.	Noțiuni generale ale negocierii	8	6	2	-

2.	Etapale procesul de negociere	20	6	4	10
3.	Negociatorul. Stiluri de negociere	20	6	4	10
4.	Tehnici și tactici de negociere	20	6	4	10
5.	Amplasarea la masa de negociere	18	4	4	10
6.	Medierea. Procesul de mediere	18	6	2	10
7	Practica negocierilor	16	2	4	10
Total		120	36	24	60

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Studiul individual ghidat de profesor ca activitate independentă, liberă și personală de învățare, reprezintă forma fundamentală de perfecționare a personalității și profesionalității în cadrul procesului educațional. Cu alte cuvinte, studiul independent reprezintă o formă de activitate, îndeplinită de elev fără a avea contact cu profesorul sau îndrumat de el prin intermediul materialelor instructive; o parte integrantă a procesului instructiv, ce reflectă activitatea individuală a educatului în conformitate cu indicațiile profesorului sau manualului și programei de instruire.

Ca parte componentă a procesului educațional, studiul individual ghidat de profesor la unitatea de curs „Tehnici de negociere” are drept scop nu doar consolidarea și aprofundarea, dobândirea de noi cunoștințe, pregătirea către lecții, seminare, examene, dar și pentru formarea deprinderilor de lucru individual în general (instruire, știință, activitatea profesională, capacitatea de a lua asupra sa anumite responsabilități și a rezolva de sine stătător probleme, a găsi rezolvări constructive, a lua decizii în situații concrete).

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen
Etapale procesul de negociere			
Descrierea sub-etapelor ce trebuie respectate în cadrul fiecărei etape ale procesului de negociere	Eseu structurat	Prezentarea eseului structurat	Săptămâna 4
Negociatorul. Stiluri de negociere			
Caracteristici ale negociatorilor din diferite țări	Prezentare PPT	Descrierea prezentarea proiectului	Săptămâna 6
Tehnici și tactici de negociere			
Prezentarea tehnicilor și tacticilor propuse	Prezentare PPT	Descrierea evoluției industriei hoteliere în Orientul Mijlociu	Săptămâna 9
Amplasarea la masa de negociere			
Elaborarea unei schițe pentru amplasarea la masa	Schiță	Prezentarea și comentarea schiței	Săptămâna 11

de negociere		elaborate	
Medierea. Procesul de mediere			
Aplicarea medierii pentru soluționarea conflictelor	Eseu structurat	Prezentarea eseului	Săptămâna 13
Practica negocierilor			
Prezentarea planului de negociere	Eseu structurat	Prezentarea eseului	Săptămâna 14

VIII. Lucrări practice

Nr. de ordine	Unitatea de învățare	Lucrarea practică	Nr. ore
1	Noțiuni generale ale negocierii	Să cerceteze evoluția și dezvoltarea tehnicilor de negociere	2
2	Etapele procesul de negociere	Să realizeze toate activitățile caracteristice fiecărei etape a procesului de negociere	4
3	Negociatorul. Stiluri de negociere	Să identifice stilurile de negociere în dependență de cultura din care provine negociatorul	4
4	Tehnici și tactici de negociere	Să prezinte structura de aplicare a tehnicilor și tacticilor de negociere	4
5	Amplasarea la masa de negociere	Să prezinte minimum 3 modalități de plasare la masa de negociere și să identifice avantajele și dezavantajele fiecărei modalități de plasare	4
6	Medierea. Procesul de mediere	Să identifice un caz concret din activitatea cotidiană de aplicare a medierii pentru soluționarea unui litigiu	2
7	Practica negocierilor	Să realizeze pașii unei negocieri în baza metodei IBM	4
Total ore			24

IX. Sugestii metodologice

Strategiile didactice utilizate în implementarea curriculumului *S.08.O.026 Tehnici de negociere* se constituie din metodele și tehnicile didactice utilizate în cadrul procesului de predare-învățare îndreptate spre realizarea eficientă a finalităților curriculare. Metodologia didactică a unității de curs este centrată pe elev ca subiect al activității instructiv-educative și orientarea acestuia înspre formarea unităților de competență și competențelor specifice. În planificarea și organizarea activităților didactice pentru valorizarea competențelor și asigurării transferabilității acestora la nivelul diferitelor sarcini, se recomandă ca strategiile didactice utilizate în predarea unității de curs să pună accent pe:

- dezvoltarea receptivității elevilor/elevelor și a capacităților de abordare rațională a elementelor tehnicilor de negociere, în contextul unui mediu economic, social și cultural complex și dinamic;
- dezvoltarea gândirii critice, aplicată la realitate, dar și formarea unei atitudini pozitive față de viață, curajul de a se confrunta cu diverse situații;
- dezvoltarea spiritului de echipă și de implicare în viața comunității;
- explorarea opțiunilor de carieră;

- formarea de opinii, mentalități sau comportamente;
- coerență și abordări inter- și transdisciplinare.

Orientarea strategiilor didactice spre formarea de competențe necesare elevului. În procesul de instruire orientat spre formarea competențelor profesionale vor fi aplicate metodele de predare-învățare ce asigură dezvoltarea și consolidarea următoarelor componente ale competențelor: cunoștințe, abilități, aptitudini și atitudini.

În scopul învățării centrate pe elev, cadrele didactice vor adapta strategiile de predare la stilurile de învățare ale elevilor (auditiv, vizual, practic) și vor diferenția sarcinile și timpul alocat efectuării lor prin:

- individualizarea și creșterea treptată a nivelului de complexitate a sarcinilor propuse fiecărui elev în funcție de progresul acestuia;
- stabilirea unor sarcini deschise, pe care elevii să le abordeze la niveluri diferite de complexitate;
- diferențierea sarcinilor în funcție de abilități, pentru indivizi sau pentru grupuri diferite;
- prezentarea sarcinilor în mai multe moduri (explicație orală, text scris, conversație, grafic);
- utilizarea unor metode active-interactive (învățare prin descoperire, învățare problematizată, învățare prin cooperare, joc de rol, simulare).

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Evaluarea reprezintă o componentă organică a procesului de învățare. Prin intermediul evaluării profesorul poate cunoaște progresul înregistrat de elevi sub mai multe aspecte: cunoștințe acumulate, capacități dezvoltate, atitudini și conduite formate, precum și factorii care au contribuit la formarea lor. Identificarea nivelului de dezvoltare a competențelor elevilor la un moment dat permite adaptarea unor decizii de corectare, reglare și îmbunătățire a activităților de predare și învățare.

Într-o piață concurențială a muncii, instituția de învățământ are obligația să-l ajute pe fiecare dintre elevii săi să-și formeze o imagine corectă despre sine și să-și stabilească scopuri în viață (în carieră, îndeosebi) în raport cu posibilitățile lui reale. În aceste condiții, evaluarea se face pe parcursul activităților de predare/învățare pentru a cunoaște care este stadiul formării profesionale și la ce nivel se situează ea, în raport cu obiectivele proiectate și cu așteptările.

Axarea procesului de învățare/predare/evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire structurată în trei tipuri de evaluări: inițială, formativă și sumativă.

Activitățile de evaluare la unitatea de curs *S.08.O.026 Tehnici de negociere* vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale. Evaluarea inițială va fi realizată la începutul unui

program de instruire (an școlar, semestru, unitate de învățare), prin intermediul probelor orale (dialogul), elevii având posibilitatea să-și argumenteze răspunsul.

Produse recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive:

Nr. d/o	Produse pentru măsurarea competențelor	Criterii de evaluare a produselor
1.	Harta noțională	• Punerea în evidență a subiectului general. • Elaborarea corectă a tabelii (schemei), de la noțiunile de bază spre cele specifice domeniului. • Organizarea corectă a informației despre subiectul solicitat. • Corectitudinea logică a formulărilor. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Originalitatea expunerii noțiunilor subiectului propus.
2.	Proiectul	• Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă. • Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific. • Elaborarea și structura proiectului - acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor. • Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate ș.a. • Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
3.	Rezumatul oral	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Expunerea orală este concisă și structurată logic. • Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/3 din textul inițial.
4.	Rezumatul scris	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Textul rezumatului este concis și structurat logic. • Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Fidelitatea: înțelegerea esențialului și reproducerea lui, nu trebuie să existe contrasens; • Coerența: rezumatul are o unitate și un sens evidente, lizibile pentru cei care nu cunosc textul sursă. • Progresia logică: înlănțuirea ideilor, prezentarea argumentelor sunt clare și evidente. • Angajamentul autorului, aptitudine critică corect evaluată și transpusă. • Respectarea modalităților de enunțare a textului sursă:

		rezumatul este o oglindă micșorată dar fidelă textului sursă. • Muncă pertinentă de reformulare: rezumatul nu este un colaj de citate. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/4 din textul inițial. • Stăpânirea normelor sintactice la nivel de prezentare logică a ideilor, frazelor, paragrafelor textului; • Text formatat corect, lizibil; plasarea clară în pagină
5.	Studiul de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora; • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz. 10. • Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea. • Logica sumarului. • Referința la programe. • Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate; • Noutatea și valoarea științifică a informației. • Exactitudinea rezultatelor și rigoarea probelor. • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului. • Originalitatea studiului, a formulării și a realizării. • Personalizarea (să nu fie lucruri copiate). • Aprecierea critică, judecată personală a elevului.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Instituția de învățământ are un rol extrem de important în sprijinul nevoilor de învățare ale elevilor, astfel încât contribuie la dezvoltarea unei relații armonioase dintre elevi și aceasta. Astfel, se administrează resurse locale pentru activitatea didactică, se realizează promovarea programelor de studiu, se furnizează o bibliotecă locală și una științifică în sprijinul elevilor, se comunică în permanență cu elevii, cât și se asigură accesul la programe educaționale și de specialitate, diverse proiecte din țară și în străinătate. Prin urmare, pentru orele teoretice, cât și pentru cele practice, sunt necesare sala de studii, tablă, cretă, proiector multimedial, ecran, calculator, conexiune la internet, laptop.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr ord.	Sursa bibliografică	Locul unde poate fi accesat	Nr. de exemplare
1	Ștefan Printianu. "Tratat de comunicare și negociere în afaceri". Iași, Polirom, 2008	Biblioteca ASEM	3

2	Ștefan Printianu. "Manual de comunicare și negociere în afaceri". Iași, Polirom, 2000. Vol. I „Comunicarea"	Biblioteca ASEM	2
3	Raisa Borcoman, Maria Mancaș, Arta comunicării, ASEM, 2019	Biblioteca ASEM	6
4	Dumitru Constantinescu, Sorina Raula Gîrboveanu, Comunicarea organizațională, București, 2021	Biblioteca ASEM	2
5	Joseph și Caroline Messinger, Cartea gesturilor, București, 2014	Biblioteca ASEM	1
6	Ștefan Printianu. "Manual de comunicare și negociere în afaceri". Iași, Polirom, 2000. Vol. II „Negocierea"	Biblioteca ASEM	2
7	Covaș L., Cultura afacerilor. Chișinău: ASEM, 2004.	Biblioteca ASEM	2
8	Crăciun C., Teoria și practica negocierilor, Chișinău, Prut International, 2002	Biblioteca ASEM	3
9	Nicole Soames, „Ghid pentru negociere", București, 2021	Biblioteca ASEM	1