

УДК 005.574:334.02
ББК 65.298.2+60.841
М69

Рецензенты:

доктор экономических наук, профессор, директор Института
международной экономики Северо-Кавказской академии госслужбы
при Президенте РФ
Г. П. Солодков;

доктор экономических наук, профессор, академик АСГН РФ,
заведующий кафедрой «Мировая экономика»
Московского университета потребкооперации Центросоюза РФ
Е. Ф. Авдокушин

Михайлова, К. Ю.

М69 Международные деловые переговоры : учебное пособие /
К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. – 6-е изд., перераб. и доп. –
Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та,
2013. – 368 с.

ISBN 978-5-9596-0974-0

Изложены теоретико-практические основы ведения международных деловых переговоров на высшем уровне, деятельности дипломатических и консульских служб государств. Рассмотрены структура основных государственных органов в области внешних сношений, принципы и нормы дипломатического протокола и общегражданского этикета, имиджа делового человека, а также вопросы психологии деловых коммуникаций. Включены тестовые задания и упражнения по темам дисциплины, часть учебного материала представлена с элементами английского языка, как основного международного инструмента коммуникаций.

Адресован преподавателям высшей школы, аспирантам, студентам, изучающим технологии бизнес-коммуникаций, а также всем интересующимся вопросами делового общения.

УДК 005.574:334.02
ББК 65.298.2+60.841

ISBN 978-5-9596-0974-0

© ФГБОУ ВПО Ставропольский государственный
аграрный университет, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Часть I. ОСНОВЫ ДИПЛОМАТИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬСКОЙ СЛУЖБЫ	7
Глава 1. История дипломатии	7
Глава 2. Дипломатическая служба государств. Профессия дипломата	20
Глава 3. Государственные органы внешних сношений. Ведомство иностранных дел	26
Глава 4. Дипломатическое представительство: функции, структура, персонал	30
Глава 5. Основные формы и методы работы дипломатических представительств	44
Глава 6. Консульская служба государств	49
Часть II. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ КАК СРЕДСТВО ДИПЛОМАТИИ	56
Глава 7. Типология, структура и функции переговоров	56
Глава 8. Национальные переговорные стили	64
Часть III. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	85
Глава 9. Условия эффективности переговоров	85
Глава 10. Технология международных деловых переговоров	91
Глава 11. Стратегия и тактика переговорного процесса	100
Глава 12. Приемы аргументации	113
Глава 13. Техника активных продаж по телефону («холодные» звонки)	120
Глава 14. Правила письменного делового общения	128
Глава 15. Визитная карточка в жизни дипломата	145
Часть IV. СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	149
Глава 16. Видеоконференцсвязь	149
Глава 17. Электронный документооборот	158
Глава 18. Электронная цифровая подпись (ЭЦП)	166
Часть V. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	174
Глава 19. Психология завязывания эффективных партнерских отношений	174
Глава 20. Невербальное общение в ходе деловых переговоров	184
Глава 21. Психологические аспекты деловой беседы	198

Глава 22. Психология манипулирования в ходе переговоров	210
Глава 23. Психотехнология манипулирования на переговорах	220
Глава 24. Служебные взаимоотношения мужчины и женщины	236
 Часть VI. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ	240
Глава 25. Принципы делового этикета	240
Глава 26. Общегражданский и дипломатический этикет	247
Глава 27. Этика в бизнесе	253
Глава 28. Этика различных видов речевого воздействия	262
Глава 29. Этика телефонных переговоров	272
Глава 30. Этикет руководителя	290
Глава 31. Дипломатические приёмы	296
Глава 32. Имидж делового человека	306
Глава 33. Сувениры и подарки в деловой сфере	317
 ПРИЛОЖЕНИЯ	323
ГЛОССАРИЙ	342
РУССКО -АНГЛИЙСКИЙ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ	350
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	366