

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики и управления

Направление подготовки

Профиль

Кафедра «Социология, экономическая
теория и международные процессы»
41.03.05 «Международные отношения»
Мировая политика и международный
бизнес

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

Применение IT-технологий в современных переговорных процессах

Студент

Юрмашев
Матвей
Павлович

подпись, дата

Руководитель

Кафтулина Ю. А.

подпись, дата

Нормоконтролер

Влазнева С. А.

подпись, дата

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ №_____)

Заведующий кафедрой

Рожкова Л. В.

подпись, дата

Работа защищена с отметкой _____ (протокол ГЭК от _____ №_____)

Секретарь ГЭК

Рассказова Н. В.

подпись, дата

Пенза 2025

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»
Институт экономики и управления
Кафедра «Социология, экономическая теория и международные процессы»
Направление подготовки 41.03.05 «Международные отношения», профиль
«Мировая политика и международный бизнес»

«УТВЕРЖДАЮ»:
Зав. кафедрой
д.с.н., профессор Рожкова Л. В.

« ____ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ
НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

студенту Юрмашеву М. П., группа 21ЭА1, обучение очное

- 1 Тема бакалаврской работы: Применение IT-технологий в современных переговорных процессах
утверждена приказом по университету
от « ____ » _____ 20__ г . № _____
- 2 Срок сдачи студентом законченной бакалаврской работы: 5.06.2025.
- 3 Исходные данные к бакалаврской работе: нормативно-правовая база, научная и справочная литература, данные сети Интернет.
- 4 Перечень подлежащих разработке вопросов: Основы переговорного процесса и современные IT-технологии; практическое применение IT-технологий в переговорных процессах; анализ применения IT-технологий в переговорном процессе.
- 5 Перечень графического материала: таблицы, рисунки.
- 6 Дата выдачи задания: 26.11.2024.

График подготовки бакалаврской работы

№ п/п	Содержание работы	Срок выполнения	Дата выполнения, подпись руководителя
1	Составление плана ВКР	26.11.2024 – 10.12.2024	
2	Изучение исходных данных к бакалаврской работе	11.12.2024 – 8.01.2025	
3	Написание Главы 1	9.01.2025 – 18.02.2025	
4	Написание Главы 2	19.02.2025 – 24.03.2025	
5	Написание Главы 3	25.03.2025 – 2.05.2025	
6	Написание введения и заключения	4.05.2025 – 12.05.2025	
7	Оформление ВКР	13.05.2025 – 22.05.2025	
8	Сдача ВКР нормоконтролю, проверка в системе «антиплагиат.вуз»	23.05.2025 – 3.06.2025	
9	Ознакомление с отзывом руководителя	4.06.2025	
10	Представление законченной бакалаврской работы, передача в ГЭК	5.06.2025	

Руководитель _____ / Ю. А. Кафтулина /
(подпись) (инициалы, фамилия)

Задание принял к исполнению студент _____ / М. П. Юрмашев /
(подпись) (инициалы, фамилия)

Реферат

Бакалаврская работа 67 с., 3 ч., 3 рис., 1 табл., 50 источников, 4 прил.

ПЕРЕГОВОРЫ, СТРАТЕГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ, ИНСТРУМЕНТЫ ИТ-ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ, ИТ-ТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕС-ПЕРЕГОВОРАХ, ИТ-ТЕХНОЛОГИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ СЕКТОРЕ

Объект исследования – переговорные процессы.

Целью работы является выявление особенностей применения современных ИТ-технологий в переговорных процессах.

Методологическую основу работы составили общие методы научного исследования: теоретическое и эмпирическое исследование, анализ и синтез, статистическая обработка информации, а также специальные методы исследования: структурный анализ, сравнительно-правовой метод, табличная визуализация данных.

Результаты работы: раскрыты понятие, виды и основные характеристики переговоров; рассмотрены технологии, модели и стратегии ведения переговоров; охарактеризованы инструменты ИТ-технологий используемые в переговорных процессах; выявлены возможности искусственного интеллекта в переговорных процессах; выделены основные ИТ-технологии применяемые в бизнес-переговорах и государственном секторе; проанализирован переговорный процесс с применением ИТ-технологий в России; проведен анализ переговорного процесса на платформе «*Alibaba*»; выявлены особенности применения современных ИТ-технологий.

Рекомендации по внедрению. ИТ-технологии в переговорном процессе могут быть использованы для взаимодействия людьми на больших расстояниях, сокращении бюджета для переговоров и анализе данных.

Теоретическая значимость работы состоит в анализе роли применения ИТ-технологий в переговорном процессе, которые помогают упростить систему взаимодействия людей в бизнесе и политике.

Прогнозные предложения о развитии объекта исследования. В перспективе ИТ-технологии в переговорах будут стремительно развиваться, что поможет большую часть переговоров перевести на онлайн формат.

Summary

Bachelor's thesis 67 p., 3 hours, 3 figures, 1 table, 50 source, 4 appendices.
NEGOTIATIONS, NEGOTIATION STRATEGIES, IT TECHNOLOGY TOOLS FOR
INTRODUCING NEGOTIATIONS, IT TECHNOLOGY IN BUSINESS
NEGOTIATIONS, IT TECHNOLOGY IN THE PUBLIC SECTOR

The object of the research is the negotiation processes.

The aim of the work is to study the features of the use of modern IT technologies in negotiation processes.

The methodological basis of the work consists of general scientific research methods: theoretical and empirical research, analysis and synthesis, statistical information processing, as well as special research methods: structural analysis, comparative legal method, tabular data visualization.

Results of the work: the concept, types and main characteristics of negotiations are disclosed; technologies, models and strategies of negotiation are considered; the tools of IT technologies used in negotiation processes are characterized; the possibilities of artificial intelligence in negotiation processes are revealed; the main IT technologies used in business negotiations and the public sector are highlighted; the negotiation process using IT is analyzed technologies in Russia; the analysis of the negotiation process on the Alibaba platform is carried out; the features of the application of modern IT technologies are revealed.

Recommendations for implementation. IT technologies in the negotiation process can be used to interact with people over long distances, reduce the budget for negotiations and analyze data. The theoretical significance of the work is to analyze the role of the use of IT technologies in the negotiation process, which help simplify the system of interaction between people in business and politics.

Forward-looking proposals on the development of the research object. In the future, IT technologies in negotiations will develop rapidly, which will help to transfer most of the negotiations to an online format.

Abstrakt

Bachelor-Arbeit 67 s., 3 Uhr, 3 Abb., 1 Tabelle., 50 Quelle, 4 adj.
VERHANDLUNGEN, VERHANDLUNGSSTRATEGIEN, IT-TOOLS FÜR DIE
EINFÜHRUNG VON VERHANDLUNGEN, IT-TOOLS IN
GESCHÄFTSVERHANDLUNGEN, IT-TOOLS IM ÖFFENTLICHEN SEKTOR

Gegenstand der Untersuchung sind Verhandlungsprozesse.

Ziel der Arbeit ist es, die Besonderheiten der Anwendung moderner IT-Technologien in Verhandlungsprozessen aufzuzeigen.

Die methodische Grundlage der Arbeit bildeten allgemeine wissenschaftliche Forschungsmethoden: theoretische und empirische Forschung, Analyse und Synthese, statistische Informationsverarbeitung sowie spezielle Forschungsmethoden: Strukturanalyse, vergleichsweise rechtliche Methode, tabellarische Datenvisualisierung.

Die Ergebnisse der Arbeit: das Konzept, die Arten und die wichtigsten Merkmale der Verhandlungen wurden aufgedeckt; die Technologien, Modelle und Strategien der Verhandlung wurden untersucht; die in den Verhandlungsprozessen verwendeten IT-Tools wurden charakterisiert; die Möglichkeiten künstlicher Intelligenz wurden in den Verhandlungsprozessen identifiziert; die wichtigsten IT-Technologien wurden in den Geschäftsverhandlungen und im öffentlichen Sektor identifiziert; der Verhandlungsprozess wurde mit Hilfe von IT-Technologien in Russland analysiert; die Analyse des Verhandlungsprozesses auf der Alibaba-Plattform wurde durchgeführt; die Besonderheiten der Anwendung moderner IT-Technologien wurden identifiziert.

Richtlinien für die Implementierung. IT-Technologien im Verhandlungsprozess können für die Interaktion von Menschen über große Entfernungen, die Reduzierung des Budgets für Verhandlungen und die Analyse von Daten verwendet werden.

Die theoretische Bedeutung der Arbeit besteht in der Analyse der Rolle der Anwendung von IT-Technologien im Verhandlungsprozess, die dazu beitragen, das System der Interaktion von Menschen in Wirtschaft und Politik zu vereinfachen. Zukunftsgerichtete Vorschläge zur Entwicklung des Forschungsobjekts. In Zukunft

werden sich die IT-Technologien in den Verhandlungen rasant entwickeln, was den größten Teil der Verhandlungen in das Online-Format übersetzen wird.

Оглавление

Введение.....	2
Глава 1 Основы переговорного процесса и современные IT-технологии.....	4
1.1 Виды переговоров: понятие и основные характеристики.....	4
1.2 Технологии, модели и стратегии ведения переговоров.....	8
1.3 Инструменты IT-технологий, используемые в переговорных процессах...	13
Глава 2 Практическое применение IT-технологий в переговорных процессах.....	21
2.1 Возможности искусственного интеллекта в переговорных процессах.....	20
2.2 Основные IT-технологии, применяемые в бизнес-переговорах.....	26
2.3 Применение IT-технологий в государственном секторе.....	30
Глава 3 Анализ применения IT-технологий в переговорных процессах.....	41
3.1 Переговорный процесс с использованием IT-технологий в России.....	41
3.2 Анализ переговорного процесса на платформе «Alibaba».....	47
3.3 Особенности применения современных IT-технологий в переговорных процессах.....	52
Заключение.....	55
Список использованных источников.....	59
Приложение А.....	63
Приложение Б.....	64
Приложение В.....	65
Приложение Г.....	67

Введение

Актуальность выбранной темы обусловлена необходимостью интеграции современных IT-технологий в процессы ведения переговоров, которая позволяет повысить эффективность коммуникации и снизить временные и финансовые издержки. В эпоху цифровой трансформации традиционные методы переговоров все чаще уступают место инновационным подходам, базирующимся на использовании специализированных программных решений, онлайн-платформ, аналитических систем и средств видеоконференцсвязи.

Анализ научной литературы по теме исследования позволяет констатировать, что проблематика применения IT-технологий в переговорных процессах широко рассматривается отечественными учёными. Так, теоретико-методологические подходы к понятию «моделирование процессов переговорной деятельности» представлены в трудах Н. Г. Пьяновой [34]. Анализ применения IT-технологий является предметом изучения Д. А. Брагина [12]. Понятие «электронные переговоры» анализировали Л. В. Муллагалина [40] и др.

Объект исследования – переговорные процессы.

Предмет исследования – современные IT-технологии, используемые в переговорных процессах.

Целью работы является выявление особенностей применения современных IT-технологий в переговорных процессах.

Для достижения поставленной цели в рамках исследования необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть виды переговоров, их понятие и основные характеристики;
- определить технологии, модели и стратегии ведения переговоров;
- выделить основные IT-технологии, используемые в переговорных процессах;
- проанализировать особенности применения искусственного интеллекта в переговорных процессах;
- рассмотреть использование IT-технологий в бизнесе;

– выявить особенности применения IT-технологий в государственном секторе.

Методологическую основу работы составили структурно-функциональный, правовой подходы, историко-описательный, сравнительно-политологический методы.

Теоретическая и практическая значимость работы состоит в комплексном анализе IT-технологий в переговорных процессах.

Глава 1 Основы переговорного процесса и современные IT-технологии

1.1 Виды переговоров: понятие и основные характеристики

Переговоры пронизывают всю человеческую жизнь. В повседневной деятельности человек всегда вступает в переговоры, и, зачастую, даже не подозревая. Сфера переговоров очень широка, она охватывает абсолютно все сферы жизни, как отдельно взятого человека, так и семьи, и общества в целом.

Переговоры – это процесс взаимодействия двух или более сторон с целью достижения взаимного решения или компромисса. Умение вести переговоры, обмениваться обязательствами и находить компромиссы необходимо каждому. В любой ситуации, где требуется согласование интересов, возникают переговоры – деловое общение по вопросам, важным для всех участников. В процессе переговоров стороны стремятся найти совместное решение проблемы, которые устроит обе стороны. Переговоры выполняют ряд функций:

- информационная – обмен информацией между субъектами общения;
- коммуникативная – построение новых деловых связей для укрепления отношений между партнерами;
- регулятивная – процесс, при котором участники решают возникающие проблемы;
- координационная – при наличии хороших деловых отношений, коммуникация между сторонами в основном фокусируется на уточнении нюансов и мониторинге прогресса в совместной деятельности;
- пропагандистская – воздействие на общественное мнение с целью разъяснения позиций и действий сторон, привлечения союзников [22].

По своей структуре переговорный процесс включает в себя предмет и стороны переговоров.

Предметом переговоров являются объект спора или сотрудничества сторон: территория, взаимодействие в гуманитарной сфере, условия торговли, время проведения выборов, распределение министерских постов в коалиционном

правительстве. Иногда обсуждается только один вопрос, но обычно рассматриваются сразу несколько вопросов. Для политических переговоров характерно то, что их предмет – вопросы, связанные с осуществлением властных полномочий.

В политических переговорах участвуют различные органы власти (как центральные, так и местные, а также разные ветви власти) и организации, стремящиеся к политической власти (партии, движения и т. п.). Другие организации, например, профессиональные или культурные, становятся участниками переговоров только тогда, когда они вовлечены в политическую борьбу.

Состав участников переговоров может быть сложным и многоуровневым, включая как явных, так и неявных субъектов.

Явные участники – это те, кто непосредственно ведет переговоры. Это лица, наделенные полномочиями (особенно правом принимать решения) и доверием сторон, чьи интересы они представляют. За ними может стоять более влиятельный участник, например, глава государства, правительство или парламент, который определяет стратегию переговоров. В свою очередь, за этим влиятельным участником может стоять еще более крупный субъект – народ, акционеры или другие объединения.

Неявные участники – это эксперты, которые анализируют ситуацию, оценивают ее количественно и качественно, выявляют причины и исторические корни проблемы, ставшей предметом переговоров. Они просчитывают возможные варианты решений и их последствия. Явные участники переговоров используют экспертные оценки для принятия решений, но не обязаны следовать рекомендациям экспертов, а выбирают те варианты, которые наилучшим образом соответствуют их собственной позиции [22].

Переговоры – многоэтапный процесс, состоящий из трех основных стадий:

- подготовка к переговорам;
- процесс ведения переговоров;
- анализ результатов переговоров.

Все многообразие видов переговоров определяется признаком их классификации, который достаточно разнообразен. Типологию переговоров можно провести в ниже представленной зависимости:

- объектной стороны переговоров;
- уровня представительства на переговорах;
- числа участников переговоров;
- характера взаимодействия сторон;
- целей участников переговоров;
- заинтересованности сторон в переговорах [19].

В зависимости от объектной стороны переговоры могут быть деловые, экономические, торговые, военные, дипломатические, политические, по решению трудовых споров и т. д. Наиболее распространенными являются типологии переговоров в зависимости от уровня представленных политических делегаций и числа переговаривающихся сторон. В зависимости от уровня выделяют: переговоры на высшем уровне: глав государств и правительств; переговоры на высоком уровне: министров иностранных дел (или министров других ведомств); переговоры в рабочем порядке: между представителями политических партий и организаций [25].

В международных отношениях переговоры на высшем уровне играют ключевую роль. Они служат платформой для обсуждения наиболее сложных и актуальных глобальных проблем, а также для принятия важных, порой определяющих будущее, решений, способных существенно изменить политическую обстановку в мире. Достигнутые на таких встречах договоренности, подкрепленные подписями глав государств, получают дополнительную гарантию исполнения.

Формы таких переговоров разнообразны: от регулярных встреч лидеров ведущих стран (например, «Большой восьмерки») до двусторонних и многосторонних саммитов. Они могут проводиться и в рамках крупных мероприятий, таких как юбилеи или траурные церемонии, предоставляя возможность для неформальных контактов с лидерами, с которыми официальные встречи – затруднены.

По количеству участников политические переговоры делятся:

– двусторонние – осуществляемые через дипломатические каналы, или напрямую между представителями правительств. Их преимущество – минимизация влияния третьих сторон, что позволяет более полно учитывать интересы участников и повышает вероятность достижения взаимовыгодного соглашения;

– многосторонние – обычно проводятся в рамках международных организаций (ООН, региональные объединения) или в формате конференций, посвященных конкретным проблемам (например, Парижская конференция по Вьетнаму). Также к ним относятся встречи на высшем уровне, направленные на поиск путей урегулирования конфликтов [34].

Многосторонние переговоры, в отличие от двусторонних переговоров, требуют гораздо более сложной организационной структуры. Это связано с необходимостью создания различных комиссий и комитетов, а иногда и неформального секретариата, а также привлечения экспертов. Особое внимание уделяется регламенту и процедурам, включая определение официальных языков, ведение протокола, полномочия председателя, порядок выступлений и участия в дискуссиях, внесение предложений, а также решение о публичности или закрытости заседаний.

По способу взаимодействия стороны могут вести прямые или косвенные переговоры. Прямые переговоры предполагают непосредственное присутствие всех участников за столом переговоров и возможность разрешения спора без посторонней помощи.

Косвенные переговоры, напротив, осуществляются через посредников, что значительно усложняет процесс из-за увеличения времени, отсутствия прямого общения и снижения уровня доверия. Этот формат используется, когда разногласия между сторонами очень глубоки, а отношения характеризуются враждебностью.

В зависимости от целей участников, переговоры могут быть направлены на:

- продление существующих соглашений;
- перераспределение обязательств, когда одна из сторон стремится к изменению полномочий;
- заключение новых соглашений и создание новых условий;

– достижение второстепенных целей, таких как отвлечение внимания, прояснение позиций, демонстрация миролюбия [39].

Американский исследователь Дж. Дин выделяет три типа переговоров, основываясь на заинтересованности сторон в положительном исходе:

- переговоры, где участники (или один из них) мало заинтересованы в успехе;
- переговоры, где участники проявляют умеренный интерес к достижению результата;
- переговоры, где участники действительно заинтересованы в совместном решении проблемы [37].

Помимо этого, политические переговоры можно классифицировать как открытые или конфиденциальные, регулярные или разовые, формальные или неформальные. Конфиденциальные переговоры обычно не освещаются в прессе. Регулярные переговоры со стабильной повесткой дня и преемственностью в обсуждении проводятся в сложных политических ситуациях, требующих длительного урегулирования.

В настоящее время, переговоры все чаще рассматриваются как обязательное условие для развития и продвижения вперед.

Они позволяют различным народам и государствам, политическим партиям и организациям выстраивать совместные отношения, основанные на принципах согласия, взаимного уважения и терпимости. Переговоры подразумевают принятие и культивирование политических отношений, построенных на сотрудничестве и взаимопонимании, а также стремление к взаимодействию, исключаящему вражду, конфликты и войны.

1.2 Технологии, модели и стратегии ведения переговоров

Термин «технология» берет свои корни из греческого слова «*techne*», обозначающего искусство, мастерство и умение. В контексте переговоров, технология – это совокупность методов и принципов, используемых сторонами для

достижения соглашения. Она включает в себя способы представления своей точки зрения, а также тактики взаимодействия с противоположной стороной [21].

Существует четыре основных подхода к представлению позиции в переговорах:

- открытая позиция – изложение собственной точки зрения без сравнения с позицией оппонента;
- закрытая позиция – критика позиции оппонента без сопоставления со своей;
- подчеркивание общности – выделение схожих моментов в позициях сторон;
- подчеркивание различий – акцентирование на расхождениях в позициях сторон [23].

Открытая позиция и подчеркивание общности обычно ассоциируются с «мягким», кооперативным стилем ведения переговоров, в то время как закрытая позиция и подчеркивание различий характерны для жесткого, конкурентного подхода.

Для эффективного взаимодействия с оппонентом рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- избегать провоцирующих действий в начале переговоров;
- внимательно слушать оппонента, не перебивая его;
- активное участие в переговорах демонстрирует уверенность в своей позиции и заинтересованность в достижении соглашения;
- не пытаться убедить партнера в ошибочности его точки зрения;
- не воспринимать уступки со стороны партнера как признак слабости.

В стратегии введения переговоров существуют различные методы введения в тех или иных обстоятельствах.

Переговоры – это важная форма общения, используемая для достижения конкретных целей в самых разных сферах, от бизнеса до разрешения конфликтов. На протяжении истории люди вели переговоры, чтобы заключать сделки, делить ресурсы, прекращать войны и решать другие вопросы. В последние десятилетия эта область привлекла пристальное внимание специалистов, которые разрабатывают стратегии для повышения эффективности переговорного процесса [42].

Умение вести переговоры – ключевой фактор успеха в деловом мире. Эффективные стратегии и тактики помогают сторонам прийти к взаимовыгодным соглашениям. Важно понимать, что универсального подхода не существует. Успех зависит от понимания целей каждой стороны, специфики ситуации и разработки соответствующей модели переговоров. Выбранная стратегия напрямую влияет на исход сделки.

Участникам необходимо стремиться к сотрудничеству, избегать конфронтации и искать совместные решения. Грамотно проведенные переговоры могут превзойти первоначальные ожидания, позволяя достигать договоренностей, находить компромиссы, устанавливать полезные связи и разрешать давние разногласия.

На сегодняшний день, существует пять основных стратегий ведения переговоров:

1 Сотрудничество – это философия сотрудничества, где успех одного участника не достигается за счет другого. В основе этой стратегии лежит принцип взаимной выгоды, когда каждая сторона стремится к своим целям, одновременно помогая партнерам достичь их. Ключевые элементы «WIN-WIN» включают: прозрачную коммуникацию для четкого понимания целей, уважение и равноправие между партнерами, ориентацию на долгосрочные отношения, гибкость в адаптации к изменениям и приоритет ценности сотрудничества над простой финансовой выгодой. Такой подход позволяет строить долгосрочные партнерства, укреплять репутацию, открывать новые рынки, оптимизировать затраты и стимулировать инновации.

2 Соперничество – представляет собой конфронтационный подход к переговорам, где приоритетом является достижение собственной выгоды любой ценой. В рамках этой стратегии, другая сторона рассматривается как противник, а не партнер. Переговоры характеризуются жестким противостоянием, использованием манипуляций и даже обмана для достижения цели. Хотя такая тактика может привести к краткосрочному успеху, она часто приводит к невыгодным условиям для проигравшей стороны, риску невыполнения соглашения

и, как правило, разрушает возможность дальнейшего сотрудничества. Эта стратегия чаще всего применяется в ситуациях, связанных с дорогостоящими или уникальными приобретениями.

3 Стратегия «приспособление» в переговорном процессе характеризуется тем, что одна из сторон сознательно отказывается от достижения оптимального результата в пользу сохранения или укрепления отношений с контрагентом. В результате, собственные интересы и цели отодвигаются на второй план, а приоритет отдается поддержанию позитивного взаимодействия, что потенциально может привести к долгосрочному сотрудничеству. Однако, систематическое применение данной стратегии может негативно отразиться на репутации и привести к снижению переговорной силы.

4 Стратегия «уклонение» – приводит к тому, что ни одна из сторон не достигает желаемого результата в переговорах, и соглашение не может быть заключено [42].

Три возможных сценария применения этой стратегии:

1 Непримируемость – обе стороны настолько не желают идти на компромисс, что предпочитают взаимный провал любому соглашению.

2 Провокация – одна из сторон намеренно саботирует переговоры, стремясь к общему провалу, чтобы достичь каких-то своих скрытых целей, не связанных напрямую с предметом переговоров.

3 Слабая позиция – сторона, осознающая свою слабость и неготовность идти на уступки, сознательно срывает переговоры, понимая, что в текущих условиях не сможет добиться желаемого. Она предпочитает отложить переговоры до наступления более благоприятного момента.

Стратегия переговоров «выигрыш – проигрыш» – ориентация участников переговоров на модель «выигрыш – проигрыш», с восприятием ситуации как игры с нулевой суммой, предопределяет использование стратегии позиционного торга.

Данная стратегия направлена на достижение одностороннего преимущества, что приводит к ущемлению интересов другой стороны. Таким образом, в процессе переговоров реализуются одновременно стили соперничества и приспособления.

Эффективная переговорная стратегия предполагает выбор оптимального подхода для достижения желаемого результата, который будет выгоден всем сторонам. Существуют два основных подхода к ведению переговоров: позиционный торг и принципиальные переговоры. Также, следует помнить о важности результата и отношений для достижения эффективной переговорной стратегии (рисунок 1).



Рисунок 1 – Стратегии переговоров [38]

Принципиальные переговоры, представляют собой более гибкий и продуктивный подход, основанный на открытости и партнерстве. Их основной целью является поиск взаимовыгодного решения, учитывающее интересы всех участников и признающее их равенство. В ходе таких переговоров обычно рассматриваются три варианта: компромисс (взаимные уступки), инновационное решение, возникшее в процессе обсуждения, или асимметричное решение (когда одна сторона выигрывает больше).

В зависимости от того, как достигается желаемый результат, выделяют следующие методы ведения переговоров:

1 Вариационный метод: предполагает рассмотрение различных сценариев развития событий. На этапе подготовки к сложным переговорам необходимо продумать: идеальное решение проблемы, и от каких его аспектов можно отказаться; неприемлемые предложения партнера и аргументы для их отклонения; аргументы для пересмотра предложений в случае несовпадения интересов, чтобы обеспечить взаимную выгоду.

2 Метод интеграции: направлен на то, чтобы убедить партнера рассматривать проблему в контексте общественных взаимосвязей и потребностей, а не только с узкой, ведомственной точки зрения. Важно выявить общие интересы и возможности для взаимной выгоды и донести это до партнера.

3 Компромиссный метод: предполагает достижение согласия путем частичного отказа от первоначальных требований и выдвижения новых предложений после неудачной попытки договориться. Компромиссное соглашение заключается, когда необходимо достичь общей цели, а срыв переговоров нежелателен для обеих сторон [44].

Таким образом процесс введения переговоров требует подготовки, выбора метода и тактики проведения, что позволит достичь максимального успеха и выявить компромисс между переговорщиками.

1.3 Инструменты ИТ-технологий, используемые в переговорных процессах

Глобализация и цифровизация кардинально меняют способы ведения переговоров. Современные ИТ-технологии не просто помогают, а становятся ключевым фактором успеха, обеспечивая более эффективное взаимодействие и обмен информацией. В настоящее время существуют различные виды механизмов оптимизации переговоров.

Одним из самых распространенных инструментов для проведения переговоров являются видеоконференции, существуют такие популярные инструменты как:

– «*Zoom*» – это платформа для онлайн-коммуникаций, позволяющая проводить вебинары, конференции и организовывать групповые чаты с использованием аудио- и видеосвязи;

– «*Microsoft Teams*» – это мощная платформа для коммуникаций и совместной работы, разработанная *Microsoft*, которая помогает командам оставаться на связи и эффективно работать вместе [47].

Видеоконференции значительно улучшают коммуникацию, предоставляя возможность не только видеть и слышать собеседников, но и совместно просматривать документы, презентации и другие визуальные материалы. Эта функция позволяет более наглядно представлять информацию, что способствует лучшему пониманию и более эффективному принятию решений. Вдобавок, видеоконференции позволяют избежать затрат времени и средств на поездки.

Важным инструментом в переговорах выступают мессенджеры – приложения для обмена сообщениями обеспечивают оперативную связь между участниками переговоров, позволяя быстро решать возникающие вопросы и уточнять детали. Групповые чаты объединяют всех участников в единое информационное пространство, экономя время на отдельных встречах. Встроенная функция обмена файлами упрощает передачу необходимых документов и материалов, повышая эффективность переговорного процесса.

Одними из самых популярных приложений являются:

– «*WhatsApp*» – приложение для обмена сообщениями и совершения звонков через интернет, разработанное американской компанией *Meta* (запрещенная в России организация) [48];

– «*Telegram*» – приложение, позволяющее обмениваться текстовыми, голосовыми и видео сообщениями, фотографиями и файлами многих форматов.

Значительным применением пользуются приложения для подготовки и анализа информации. Такие инструменты как:

– «*Trello*» – это онлайн-сервис, предназначенный для организации командной работы над проектами;

– «*Asana*» – это веб-платформа для управления проектами, предлагающая широкий набор инструментов для эффективной командной работы [46].

Вышеперечисленные приложения позволяют создавать списки дел, устанавливать сроки выполнения задач, назначать ответственных и контролировать прогресс. Это решение особенно ценно при проведении трудных переговоров, требующих анализа большого количества переменных и нюансов. Подобные платформы помогают участникам не только структурировать свою деятельность, но и значительно повысить ответственность и прозрачность переговорного процесса.

Важную роль в организации переговоров играют облачные технологии, такие как:

– «*OneDrive*» – это облачное хранилище от *Microsoft*, позволяющее безопасно хранить, синхронизировать и делиться файлами онлайн;

– «*Google Drive*» – это онлайн-сервис от *Google*, предоставляющий возможность хранить, организовывать и обмениваться файлами в интернете.

Для эффективного сбора мнений и ускорения процесса принятия решений незаменимы платформы для онлайн-голосования и опросов, такие как:

– «*SurveyMonkey*» – это популярный инструмент, предназначенный для проведения опросов. Он предоставляет полный набор функций, от разработки анкеты до анализа результатов;

– «*Doodle*» – это инструмент для упрощения планирования встреч и совместной работы. Он позволяет быстро находить оптимальное время для всех участников с помощью опросов [45].

Они позволяют быстро узнать предпочтения участников переговоров по ключевым вопросам, что особенно важно при согласовании дат встреч или условий сотрудничества. Использование этих инструментов значительно экономит время и упрощает коммуникацию, особенно когда участники находятся в разных часовых поясах или имеют плотный график.

Такой инструмент как интерактивные доски часто используется для визуализации в переговорных процессах, одни из самых популярных приложений являются:

– «*Microsoft Surface Hub*» – это интерактивная доска для бизнеса, предназначенная для совместной работы и видеоконференций;

– «*Google Jamboard*» – доска предлагала возможности добавления изображений, рисования, настройки фона и совместной работы в реальном времени.

Интерактивная доска становится единым рабочим пространством для всех участников, позволяя совместно редактировать документы и обмениваться информацией.

В процессе модернизации технологий появились различные инструменты для перевода, что на данный момент заменяет переводчиков в сфере бизнеса и международных переговоров. Существует несколько видов переводов:

1 Синхронный перевод – это технология, позволяющая переводить речь с одного языка на другой практически мгновенно. В отличие от последовательного перевода, где переводчик ждет окончания фразы, синхронный перевод осуществляется параллельно с речью оратора, что значительно ускоряет процесс и делает мероприятие более динамичным. Для этого используются специальные технические средства и программное обеспечение.

2 Автоматический переводчик телефонных разговоров – это программа или онлайн-сервис, который использует искусственный интеллект для перевода речи в реальном времени. Он работает следующим образом: сначала система распознавания речи преобразует слова говорящего в текст. Затем этот текст автоматически переводится на нужный язык. Переведенный текст озвучивается для собеседника с помощью синтеза речи [24].

Примеры инструментов для переговоров:

– «*IVA MCU*» – платформа для видеоконференций с интегрированным ИИ-переводчиком, который мгновенно создает субтитры на основе речи участников;

– «*TrueConf*» – сервер со встроенным модулем синхронного перевода, предназначенный для международных и гибридных мероприятий.

Использование систем управления взаимоотношениями с клиентами (*CRM*) в переговорном процессе может стать мощным конкурентным преимуществом, позволяя командам продаж и менеджерам принимать обоснованные решения, предвидеть потребности клиентов и выстраивать персонализированный подход.

CRM-система – это инструмент, призванный помочь компаниям собирать, систематизировать и анализировать данные о текущих и потенциальных клиентах. Она позволяет отслеживать все взаимодействия с клиентами, начиная с первого контакта и заканчивая обслуживанием после продажи. В процессе ведения переговоров *CRM* предоставляет ценную информацию, позволяющую лучше понять клиента, включая его потребности, предпочтения, историю покупок, возможные проблемы и ожидания [50].

Это знание помогает подготовиться к переговорам, выявляя важные для клиента аспекты и наиболее убедительные аргументы, а также настраивать индивидуальный подход. Примером инструментов является такие программы как:

- «*Salesforce CRM*» – это комплексное облачное решение, предназначенное для управления взаимоотношениями с клиентами. Оно предоставляет компаниям инструменты для оптимизации клиентского сервиса, глубокого анализа клиентских данных и повышения эффективности продаж;

- «*Apptivo CRM*» – это облачная *CRM*-система для малого и среднего бизнеса, предлагающая широкий спектр функций для управления взаимоотношениями с клиентами. Включает в себя управление контактами, проектами, продажами и маркетингом, а также инструменты для управления цепочками поставок и территориями продаж [13].

Система позволяет прогнозировать поведение клиентов, анализируя данные и выявляя закономерности, что помогает предвидеть их реакцию на различное предложение и заранее подготовиться к возможным возражениям, разрабатывая стратегии для их преодоления.

В последние годы наблюдается бурный рост применения искусственного интеллекта и машинного обучения в переговорном процессе. Искусственный интеллект помогает компаниям оптимизировать переговоры, автоматизируя

рутинные задачи, такие как подготовка отчетов и материалов. Это освобождает переговорщиков от выполнения монотонной работы и позволяет им сосредоточиться на ключевых аспектах, требующих стратегического мышления.

Кроме того, ИИ способен анализировать большие объемы данных и прогнозировать результаты, что особенно полезно в сложных и стрессовых ситуациях. Объем мирового рынка представлен на рисунке 2.

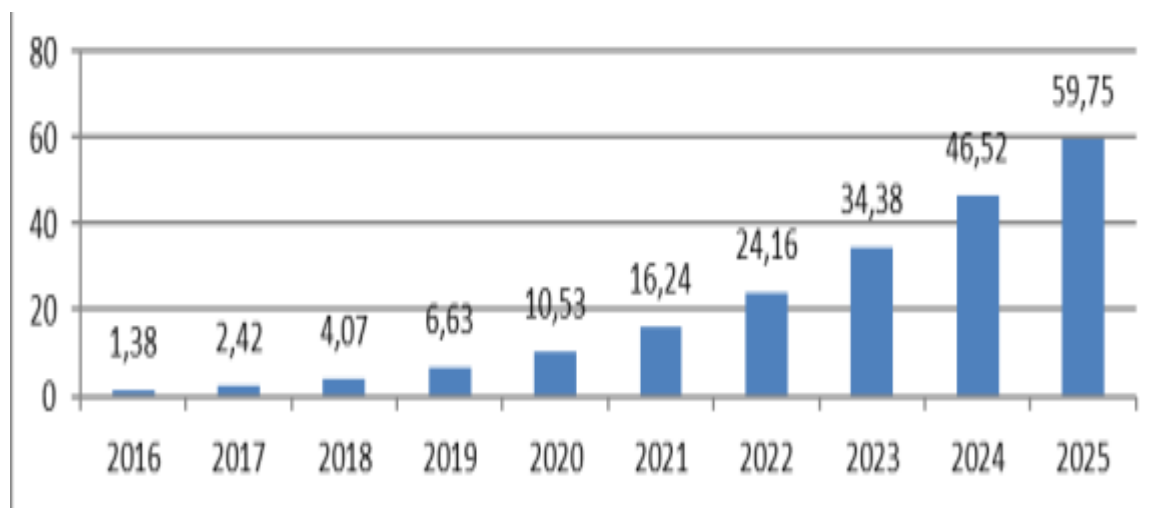


Рисунок 2 – Объем мирового рынка искусственного интеллекта [18]

В условиях жесткой конкуренции и высоких ставок, умение вести переговоры – важнейший навык для достижения успеха.

Информационно-аналитические системы (ИАС) играют ключевую роль в обеспечении эффективного переговорного процесса, предоставляя необходимую информацию и инструменты для принятия обоснованных решений.

Информационно-аналитические системы – это комплекс программных и аппаратных средств, предназначенный для сбора, обработки, анализа и представления информации, необходимой для эффективного ведения переговоров [10]. Основная цель ИАС – предоставить переговорщику всестороннюю информацию о предмете переговоров, оппоненте, контексте и возможных сценариях развития событий:

– «*AudIT Expert*» – это программное решение для всестороннего анализа финансового здоровья компании или группы компаний. Оно использует данные из финансовой и управленческой отчетности, включая консолидированную, для диагностики, оценки и мониторинга ключевых показателей;

– «*Project Expert*» – это мощный инструмент финансового анализа, разработанный российской компанией «Про-Инвест Консалтинг», предназначенный для планирования и оценки инвестиционных проектов.

Таким образом, современные информационные технологии стали незаменимым помощником в организации и проведении переговоров. Они предлагают широкий набор инструментов, таких как видеоконференции и облачные сервисы, которые позволяют значительно повысить продуктивность, улучшить координацию и ускорить принятие решений. При этом, для достижения максимального эффекта, необходимо разумно сочетать технологические решения с традиционными формами общения.

Глава 2 Практическое применение IT-технологий в переговорных процессах

2.1 Возможности искусственного интеллекта в переговорных процессах

В современном мире, где международные отношения становятся все более сложными и многогранными, эффективные переговорные процессы играют ключевую роль в разрешении конфликтов, заключении соглашений и поддержании стабильности. Искусственный интеллект (ИИ) предлагает новые возможности для оптимизации и улучшения этих процессов, предоставляя инструменты для анализа больших данных, прогнозирования поведения и разработки стратегий [12].

ИИ может быть использован в различных аспектах переговорного процесса, включая:

- анализ данных и прогнозирование – ИИ способен обрабатывать огромные объемы данных, включая исторические данные о переговорах, экономические показатели, политические заявления и социальные настроения. Это позволяет выявлять закономерности, прогнозировать поведение сторон и оценивать потенциальные исходы переговоров;

- разработка стратегий – на основе анализа данных ИИ может генерировать различные переговорные стратегии, учитывая интересы сторон, их сильные и слабые стороны, а также возможные сценарии развития событий;

- поддержка принятия решений – ИИ может предоставлять лицам, принимающим решения, информацию и аналитику, необходимые для выбора оптимальной стратегии и тактики в ходе переговоров;

- автоматизация рутинных задач – ИИ может автоматизировать такие задачи, как сбор информации, подготовка документов и мониторинг новостей, освобождая время переговорщиков для более важных задач;

- перевод и интерпретация: ИИ может обеспечивать мгновенный перевод и интерпретацию речи, устраняя языковые барьеры и облегчая коммуникацию между сторонами;

– моделирование и симуляция: ИИ позволяет создавать модели переговорных процессов и проводить симуляции различных сценариев, что помогает оценить потенциальные риски и возможности [7].

Основные типы искусственного интеллекта (AI) представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные типы искусственного интеллекта [7]

Тип искусственного интеллекта	Описание
Машинное обучение Алгоритмы	Используется для выявления закономерностей и тенденций на основе исторических данных переговоров, что улучшает процесс принятия решений
Обработка естественного языка	Облегчает понимание переговорных текстов, электронных писем и устных разговоров, обеспечивая лучшее общение
<i>Predictive Analytics</i>	Использует данные для прогнозирования результатов переговоров, помогая участникам переговоров эффективно вырабатывать стратегию

Анализ больших данных – одно из наиболее перспективных направлений применения ИИ. В условиях глобальной цифровизации, когда доступ к информации огромен, ИИ может стать мощным инструментом для прогнозирования.

Алгоритмы машинного обучения позволяют выявлять скрытые связи и тренды в данных, что, в свою очередь, дает возможность предвидеть последствия международных событий, анализировать экономические колебания и оценивать настроения в обществе [11].

Искусственный интеллект и анализ больших данных предоставляют мощные аналитические инструменты, позволяющие принимать более точные и эффективные решения в международных делах.

Благодаря ИИ можно улучшить прогнозирование международных кризисов, мониторинг глобальных угроз (включая изменение климата и пандемии), а также анализ поведения иностранных лидеров. Алгоритмическое моделирование дает дипломатам и экспертам возможность быстрее адаптироваться к меняющейся международной обстановке и принимать решения, основанные на более глубоком

понимании ситуации. Благодаря технологическому прогрессу, можно находить решения для задач, которые ранее не считались проблемами вовсе. Использование больших данных значительно улучшает процесс разработки и оценки возможных вариантов развития событий.

ИИ открывает новые возможности для повышения эффективности дипломатических переговоров. Современные системы машинного перевода, использующие нейросети, позволяют оперативно преодолевать языковые барьеры, что способствует более быстрому и продуктивному общению между дипломатами. Проблема точности перевода и ответственности за ошибки остается актуальной, перспективы развития этого направления выглядят многообещающими. Более того, ИИ может использоваться для моделирования переговорных ситуаций, позволяя предвидеть возможные реакции сторон и разрабатывать оптимальные стратегии для успешного завершения переговоров [32].

Хотя конкретные примеры использования ИИ в переговорных процессах часто остаются конфиденциальными, можно выделить несколько общих тенденций и примеров. В Соединенных Штатах Америки наблюдается тенденция к активному использованию искусственного интеллекта (ИИ) для оптимизации и улучшения переговорных процессов.

Это проявляется в различных формах:

1 Прогнозирование и стратегическое планирование на основе анализа больших данных: Компания «*Palantir Technologies*», известная своим сотрудничеством с правительством США, применяет ИИ для обработки и анализа огромных массивов данных из различных областей. Это позволяет прогнозировать поведение участников переговоров, выявлять потенциальные проблемы и возможности, а также разрабатывать более эффективные переговорные стратегии. Данный подход используется в международных торговых переговорах, разрешении конфликтов и крупных коммерческих сделках, помогая определить наиболее выгодные условия соглашений с учетом множества факторов и возможных сценариев.

2 Автоматизация и поддержка принятия решений: стартап «*Negotiation.AI*» разрабатывает платформу, автоматизирующую рутинные задачи в переговорах, такие как сбор и анализ информации, подготовка предложений и контроль над исполнением договоренностей. ИИ предоставляет рекомендации по оптимальным стратегиям и тактикам, основанные на анализе данных и моделировании различных сценариев. Это применяется в коммерческих переговорах, закупках и управлении контрактами, позволяя экономить время и ресурсы, снижать риски и повышать шансы на успешное заключение сделок [43].

3 Использование чат-ботов и виртуальных ассистентов: в корпоративном секторе, особенно в сфере электронной коммерции и обслуживания клиентов, все чаще используются чат-боты и виртуальные ассистенты, работающие на основе обработки естественного языка (*NLP*). Они помогают на начальных этапах переговоров, отвечая на вопросы, предоставляя информацию о продуктах и услугах и выявляя потребности клиентов.

Кроме того, они могут автоматизировать простые переговоры по ценам и условиям. Это повышает эффективность и масштабируемость переговорных процессов, особенно в сфере обслуживания клиентов и онлайн-продаж [35].

Следует отметить, что применение искусственного интеллекта в переговорной практике США находится в начальной фазе, но демонстрирует стремительный рост. ИИ открывает существенные перспективы для оптимизации процессов, минимизации рисков и повышения результативности переговоров.

При этом важно не упускать из виду этические аспекты и обеспечивать сохранение ключевой роли человеческого участия.

В Китае, стремящемся к технологическому лидерству и обладающем колоссальными объемами данных, искусственный интеллект (ИИ) все активнее проникает в сферу переговорных процессов.

Хотя англоязычная информация об этом направлении может быть менее обширной, чем о применении ИИ в США, существуют заметные примеры его использования.

Три области, где ИИ играет все более важную роль в китайских переговорах:

1 Стратегический анализ в международных торговых отношениях – правительственные аналитические центры и исследовательские институты, особенно связанные с Министерством коммерции Китая, используют ИИ для обработки огромных массивов данных. Эти данные включают экономические показатели, торговые потоки, геополитическую обстановку и информацию из социальных сетей.

На основе этого анализа ИИ помогает разрабатывать стратегии для международных торговых переговоров, прогнозировать поведение других стран и определять наиболее выгодные для Китая позиции. ИИ моделирует различные сценарии и оценивает потенциальные последствия различных переговорных тактик, позволяя Китаю более эффективно защищать свои экономические интересы и укреплять свое влияние в мире.

Примеры применения включают переговоры о торговых соглашениях (с АСЕАН, ЕС, США), участие в ВТО и экономическую дипломатию в рамках инициативы «Один пояс, один путь». Несмотря на закрытость китайской системы, очевидно, что правительство активно инвестирует в ИИ для поддержки этих стратегических целей, делая акцент на анализе больших данных.

2 Автоматизация «B2B» переговоров и оптимизация цепочек поставок – крупные платформы электронной коммерции, такие как «*Alibaba*», активно внедряют ИИ для автоматизации переговоров между поставщиками и покупателями. ИИ анализирует данные о ценах, объемах заказов, сроках поставки и других ключевых факторах, чтобы находить оптимальные условия сделок. Чат-боты на базе ИИ помогают в общении между сторонами, предоставляя информацию, отвечая на вопросы и предлагая компромиссные решения.

Кроме того, ИИ используется для управления рисками и выявления потенциальных проблем в цепочке поставок. Это позволяет компаниям снижать затраты, повышать эффективность и улучшать управление логистикой. В условиях развитой электронной коммерции в Китае, автоматизация рутинных переговоров является логичным шагом, и «*Alibaba*», обладая значительными ресурсами, активно внедряет ИИ во все аспекты своей деятельности [16].

3 Онлайн-медиация и разрешение споров с использованием ИИ – онлайн-платформы для разрешения споров, созданные при поддержке государственных органов и судов (например, Пекинский интернет-суд), используют ИИ для анализа доказательств, выявления ключевых фактов и предоставления рекомендаций.

В России применение искусственного интеллекта (ИИ) в переговорных процессах только набирает обороты. Несмотря на растущий интерес, развитие сдерживается меньшим объемом доступных данных и ограниченным финансированием по сравнению с лидерами, такими как США и Китай [29]. Кроме того, в некоторых отраслях наблюдается консервативное отношение к внедрению новых технологий. Тем не менее, уже сейчас можно выделить несколько ключевых направлений, демонстрирующих потенциал ИИ в этой области:

1 Оптимизация закупок и корпоративных переговоров с помощью анализа данных: Крупные российские компании, особенно с государственным участием (например, «Ростелеком»), используют ИИ для обработки больших массивов данных о закупках, поставщиках и рыночной конъюнктуре. Это позволяет им повысить эффективность закупочной деятельности, находить возможности для экономии и улучшать условия контрактов с поставщиками.

ИИ прогнозирует изменения цен, оценивает надежность поставщиков и предлагает оптимальные стратегии для достижения выгодных условий. Применение этой технологии логично для крупных корпораций, стремящихся к оптимизации затрат, хотя конкретные примеры редко предаются огласке [31].

2 Автоматизация клиентского взаимодействия и переговоров с помощью чат-ботов и виртуальных консультантов: Банки и страховые компании (например, «Т-Банк») активно внедряют чат-ботов и виртуальных консультантов на базе ИИ для взаимодействия с клиентами. Эти инструменты предоставляют информацию о продуктах и услугах, решают возникающие вопросы и даже участвуют в переговорах об условиях обслуживания, например, о процентных ставках по кредитам или страховым премиям. ИИ анализирует данные о клиенте, его потребностях и финансовых возможностях, чтобы предлагать персонализированные условия и стимулировать заключение сделок.

3 Поддержка принятия решений в сложных переговорах с помощью специализированных систем: Консалтинговые компании предлагают своим клиентам системы поддержки принятия решений (*DSS*) на основе ИИ, которые помогают готовиться к сложным переговорам, таким как слияния и поглощения или крупные инвестиционные проекты. Эти системы анализируют большие объемы данных, моделируют различные сценарии и предлагают оптимальные стратегии для достижения целей. ИИ также оценивает риски и возможности, связанные с различными вариантами развития событий [36].

Дипломатическая работа обременена большим объемом повседневных задач, включая обработку документов и организацию мероприятий. Искусственный интеллект может значительно повысить эффективность, автоматизируя эти рутинные процессы и освобождая дипломатов для более приоритетных задач, таких как развитие международных связей и разработка стратегических решений.

Переговорные процессы все больше переходят в онлайн, и искусственный интеллект становится ключевым инструментом в этой новой цифровой реальности. Искусственный интеллект способен анализировать онлайн-активность, бороться с дезинформацией и защищать от киберугроз [6].

В связи с ростом киберпреступности, кибердипломатия, опирающаяся на ИИ для защиты от атак, выявления пропаганды и противодействия манипуляциям в интернете, приобретает критическое значение, требуя разработки инновационных технологий и стратегий.

2.2 Основные IT-технологии, применяемые в бизнес-переговорах

Высокая конкуренция в современном международном бизнесе заставляет компании непрерывно повышать эффективность. Ключом к успеху становится внедрение передовых технологий, особенно в области информационных коммуникаций. Именно бизнес первым осваивает высокоскоростные системы передачи данных, поскольку здесь преимущества этих технологий проявляются

наиболее ярко и быстро. Информационные технологии открывают перед менеджерами компаний огромные возможности для развития и роста.

Традиционные методы обмена информацией в бизнесе, такие как бумажная переписка, телефонные звонки и совещания, отнимали много времени и ресурсов, что приводило к неэффективности. Такая неэффективность ставит под угрозу конкурентоспособность предприятий. Компании, не использующие современные технологии, проигрывают тем, кто быстрее и дешевле принимает решения, оптимизируя при этом управленческие процессы. Информационные технологии предлагают значительные преимущества: мгновенную передачу данных, координацию географически распределенных команд и существенное снижение затрат на коммуникацию [20].

Но просто внедрить технологии недостаточно. Сотрудники должны обладать навыками эффективного делового общения в цифровой среде. Без этого, инвестиции в технологии могут не только не принести ожидаемой пользы, но и ухудшить ситуацию. Деловое общение в цифровом формате требует учета специфических особенностей, которые необходимо понимать и применять на практике.

Преимущества использования ИТ-технологий в международных бизнес-переговорах:

- повышение эффективности – ИТ-технологии позволяют автоматизировать рутинные задачи, ускорить процесс принятия решений и оптимизировать использование ресурсов;

- улучшение качества подготовки – ИТ-инструменты обеспечивают доступ к большому объему информации, позволяют проводить глубокий анализ и разрабатывать обоснованные стратегии;

- укрепление деловых отношений – ИТ-технологии обеспечивают прозрачность и оперативность коммуникации, способствуют установлению доверительных отношений и укреплению партнерства;

- снижение затрат – ИТ-инструменты позволяют сократить расходы на командировки, аренду помещений и другие организационные издержки;

– повышение конкурентоспособности – использование ИТ-технологий позволяет компаниям быть более гибкими, адаптивными и инновационными, что дает им конкурентное преимущество на рынке.

Основные ИТ-технологии, применяемые в международных бизнес-переговорах представлены в приложении А, таблице А.1.

Необходимо принимать во внимание мировой опыт и общемировые тенденции, поскольку процессы цифровой трансформации, хотя и с региональными нюансами, происходят повсеместно.

В Северной Америке и Западной Европе все большую популярность приобретает модель «CaaS» (*Communications as a Service*). Компании все чаще предпочитают облачные решения от специализированных поставщиков, отказываясь от содержания собственной коммуникационной инфраструктуры. Это позволяет существенно сократить расходы на оборудование и его обслуживание, а также повысить адаптивность и масштабируемость коммуникационных систем.

Азиатско-Тихоокеанский регион является лидером в интеграции мессенджеров в бизнес-процессы.

В частности, в Китае «WeChat» эволюционировал из простого приложения для обмена сообщениями в многофункциональную платформу для взаимодействия бизнеса с потребителями, предоставляющую возможности оплаты и доступа к различным сервисам.

В европейских странах приоритетом является безопасность и конфиденциальность данных. В связи с введением *GDPR* европейские компании активно внедряют технологии шифрования и защиты персональной информации в свои коммуникационные системы.

Одним из глобальных трендов является применение технологий дополненной реальности (AR) для улучшения клиентского сервиса. Некоторые международные компании уже используют AR для оказания технической поддержки, позволяя удаленно демонстрировать клиентам способы устранения неполадок с оборудованием.

Искусственный интеллект (ИИ) и машинное обучение (МО) также широко используются в международной практике. Крупные компании инвестируют в разработку чат-ботов и виртуальных ассистентов, способных обрабатывать сложные запросы клиентов в автоматическом режиме.

Хотя конкретные примеры использования ИТ в бизнес-переговорах, раскрывающие внутренние процессы компаний, редко становятся публичными из-за конфиденциальности, есть два примера, основанных на общедоступной информации. Они иллюстрируют успешное применение ИТ-технологий для повышения эффективности переговорного процесса.

1 Компания «*Siemens*», осуществляющая промышленное производство, столкнулась с задачей оптимизации глобальных закупок ввиду необходимости обеспечения прозрачности, эффективности и соответствия стандартам при взаимодействии с множеством поставщиков по всему миру.

В связи с этим, было принято решение о внедрении комплексной системы управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM), включающей централизованную базу данных поставщиков с информацией об их квалификации, истории сотрудничества и результатах аудитов, электронную систему тендеров и аукционов для обеспечения прозрачного и конкурентного выбора поставщиков.

2 В контексте поддержки переговоров по крупным проектам в области ИТ-инфраструктуры и сетевых решений компания «*Cisco*» применяет платформы для совместной работы и аналитики, что обусловлено необходимостью обеспечения высокого уровня экспертизы.

Особенно для географически распределенных команд, интерактивные презентации и демонстрации, позволяющие клиентам наглядно оценить преимущества предлагаемых решений, системы управления знаниями для быстрого доступа к информации о продуктах, услугах и решениях «*Cisco*», а также инструменты для анализа данных и моделирования для оценки экономической эффективности предлагаемых решений.

Таким образом, влияние IT-технологий на процесс переговоров в бизнес сфере растет с интенсивной скоростью, технологии позволяют не только оптимизировать процесс, но и вывести на новый уровень.

2.3 Применение IT-технологий в государственном секторе

Развитие и повсеместное распространение Интернета кардинально изменило способы общения, включая политическую коммуникацию. Онлайн-платформы предоставили политикам новые возможности для взаимодействия с гражданами, особенно с теми, кто не пользуется традиционными источниками политической информации.

На примере разных стран можно выделить тенденцию развития социальных площадок для коммуникации между государством и гражданами (приложение Б, таблица Б. 1).

В Соединенных Штатах Америки, социальные сети, *TwITter*, *Facebook* [5] и *YouTube*, играют ключевую роль в политической жизни страны. Американские политики применяют их не только для информирования населения, но и для прямого взаимодействия с избирателями.

В Соединенных Штатах Америка традиционно уделяет серьезное внимание взаимодействию государства с гражданами через современные цифровые каналы и социальные медиа. Большое распространение получила культура *open government* («открытое правительство»), подразумевающая постоянное подключение граждан к процессу принятия решений и обратную связь с властью. Рассмотрим основные социальные площадки и цифровые инструменты, которые используют американские власти для коммуникации с обществом:

1 *TwITter* – стал главной площадкой для публичных заявлений и оперативных коммуникаций чиновников. Президент США, вице-президент, губернаторы штатов, мэры городов и другие чиновники ежедневно обращаются к народу через *TwITter*-аккаунты. Аккаунты департаментов и агентств федерального уровня также активно публикуют новости, советы и разъяснения для граждан.

2 *Facebook* – через страницы в *Facebook* государственные органы, как федеральные, так и местные, сообщают о мероприятиях, собирают отзывы, проводят опросы и запускают информационные кампании. *Facebook* также служит удобным каналом для мгновенной публикации срочных новостей и объявлений.

3 *YouTube* – федеральное правительство и власти штатов активно используют *YouTube* для вещания выступлений президентов, губернаторов, брифингов и разъяснений от ведомств. Каналы федеральных агентств предоставляют удобный доступ к видеоконтенту, объяснениям и инструкциям.

4 *WebsITes and Web Forums* – почти каждое американское ведомство и муниципалитет имеет собственный официальный сайт, содержащий всю необходимую информацию для граждан. Помимо стандартных страниц, власти создают форумы и разделы с возможностью комментирования и обсуждения, где пользователи могут оставлять вопросы и предложения.

5 *Nextdoor* – местные власти активно используют *Nextdoor* – популярный социальный сервис для соседей. Пользователи могут читать объявления от мэрии, узнавать о планах благоустройства, сообщать о проблемах (например, разбитых фонарях или плохом дорожном покрытии) и получать уведомления о предстоящих событиях.

6 *CITizen Engagement Platforms* – власти США используют специальные платформы вроде *SeeClickFix* и *Open Town Hall*, где граждане могут вносить предложения по улучшению муниципальных услуг, заявлять о проблемах в городе и принимать участие в онлайн-обсуждениях городских инициатив.

7 *Text Message Alert Systems* – американские власти повсеместно используют SMS-рассылки для оповещения граждан о чрезвычайных ситуациях (погодные катаклизмы, преступления, эпидемии и т.д.). Программы, такие как *FEMA's Wireless Emergency Alerts*, отправляют уведомления на телефоны пользователей, зарегистрированных в системе.

8 *WhITeHouse.gov* и *USA.gov* – порталы *WhITeHouse.gov* и *USA.gov* предоставляют доступ к официальной информации о правительстве,

законодательстве, программах и услугах. На них размещены контактные формы, куда граждане могут отправить вопросы, предложения и жалобы.

9 *Data.gov* – правительство США создало единую платформу *Data.gov*, где собрано огромное количество государственных данных, открытых для публики. Эта инициатива способствует прозрачности и вовлечению граждан в принятие решений на основе анализа доступной информации.

10 *PetITion Platforms (We The People)* – сайт Белого дома предоставляет возможность подавать и подписывать петиции. Если петиция набирает достаточное количество голосов, администрация обязана опубликовать официальное пояснение или ответ.

11 *Interactive Maps* – геосервисы и карты, предоставляемые государственными органами, позволяют пользователям наглядно ознакомиться с планами застройки, состоянием дорог, системой общественного транспорта и другими важными аспектами городского управления.

12 *Push Notifications from Federal Agencies* – большинство американских ведомств предоставляют возможность подписки на *push*-уведомления через мобильные приложения и электронную почту. Граждане могут оперативно получать новости и информацию от органов власти.

Так, Дональд Трамп неоднократно использовал *TwITter* [4] для обращения к нации напрямую, минуя традиционные средства массовой информации. Такой подход обеспечил мгновенную обратную связь, однако вызвал общественные споры из-за поляризующих заявлений. Кроме того, американские органы власти активно используют социальные сети для краудсорсинга идей. Например, платформа «*We the People*» предоставляет гражданам возможность создавать петиции, которые после набора определенного количества подписей подлежат рассмотрению со стороны правительства. Федеральное агентство США по управлению в чрезвычайных ситуациях (*FEMA*) использует социальные сети для распространения экстренных оповещений и инструкций, что способствует более оперативному информированию населения в кризисных ситуациях.

В Европейском Союзе процесс цифровизации публичной политики включает активное вовлечение граждан посредством онлайн-платформ и социальных сетей в обсуждение общественно значимых решений.

Ярким примером такой практики является платформа «*Futurium*», используемая для консультаций по цифровой стратегии и другим политическим инициативам ЕС. «*Futurium*» предоставляет участникам возможность совместно генерировать идеи для формирования будущей политики, используя социальные сети, открытые данные, а также семантические и интеллектуальные технологии.

В странах Европейского Союза значительное внимание уделяется вопросам защиты персональных данных и обеспечения информационной безопасности. В связи с чем, диалог между гражданами и государственными структурами в социальных сетях сопровождается строгим регулированием. Например, Федеральное правительство Германии активно ведет аккаунты в *Twitter* и *Facebook* [5], используя их для распространения официальной информации и взаимодействия с гражданами. При этом в стране действует закон о сетевом исполнении (*NetzDG*), который обязывает платформы удалять незаконный контент. Во Франции во время протестов «желтых жилетов» социальные сети стали ключевым инструментом для мобилизации граждан. В качестве ответных мер правительство усилило мониторинг цифровых платформ. Данные примеры свидетельствуют о важности контроля и регулирования онлайн-активности в контексте общественной безопасности и стабильности.

Китайский подход к регулированию социальных сетей и интернет-пространства отличается высоким уровнем государственного контроля.

Китай активно развивает технологии цифрового взаимодействия между государством и гражданами, придавая большое значение средствам коммуникации, встроенным в систему управления. Коммунистическая партия Китая последовательно реализует политику «электронного правительства», что выражается в создании многочисленных социальных площадок и приложений для коммуникации и обратной связи с населением. Рассмотрим основные из них:

1 МыЧат (*WeChat*) – одно из самых популярных приложений в Китае, которое используется как для личных коммуникаций, так и для государственных нужд. МыЧат позволяет правительству публиковать официальную информацию, рассылать уведомления и взаимодействовать с пользователями через официальные аккаунты. Некоторые министерства и ведомства используют МыЧат для консультаций и подачи запросов граждан.

2 *Alipay* – платёжная платформа Алипей (*Alipay*) также активно задействуется китайским правительством для государственных сервисов. Через Алипей граждане могут оплачивать коммунальные платежи, штрафы, налоги и даже записаться на прием к врачу или оформить паспорт. Платформа стала одним из ключевых инструментов для взаимодействия государства и граждан.

3 *Zhengwu Service App* – в 2019 г. китайский Государственный совет выпустил специальное приложение *Zhengwu* (政务服务平台), которое предоставляет гражданам доступ к множеству государственных услуг в одном приложении. Здесь можно получить справки, оплатить счета, проверить статус заявлений и обратиться с предложениями или жалобами.

4 *Q&A platforms (Xiaohongshu, ZhiHu)* – такие платформы, как *XiaoHongShu* (小红书) и *ZhiHu* (知乎), позволяют гражданам задавать вопросы представителям власти и получать официальные ответы. Оба ресурса широко распространены среди китайских пользователей, что способствует повышению прозрачности власти и улучшению обратной связи.

5 *Online PetITion Systems* – китайские граждане могут подавать петиции через официальные сайты центральных и провинциальных правительств. В большинстве провинций и крупных городов созданы специализированные платформы для приема заявок и жалоб, где власти обещают рассматривать каждую заявку и давать ответ.

6 *Social Credit System* – национальная система социального кредита Китая активно использует технологию *big data* и *AI* для оценки поведения граждан. На платформе граждане могут посмотреть свой рейтинг, подать апелляцию и исправить

неблагоприятные записи. Система сочетает как контроль, так и коммуникативный элемент.

7 *Local Party Official Accounts* – местные отделения КПК и районные администрации активно используют официальные аккаунты в соцсетях (особенно Weibo и Douyin) для опубликования новостей, разъяснений и рекламных роликов. Через эти каналы граждане могут комментировать публикации и задавать вопросы органам власти.

8 *Smart CITies InITiative* – многие китайские города внедряют концепцию *smart CITY* (умный город), интегрируя датчики и IoT-решения для быстрой коммуникации между жителями и администрацией. Смартфонные приложения позволяют пользователям сообщать о проблемах, получать уведомления и участвовать в голосованиях по градостроительным вопросам.

9 *China Daily Mail* – онлайн-портал *China Daily Mail* предоставляет удобную форму для взаимодействия граждан с органами власти. Пользователи могут писать письма и получать ответы от компетентных органов.

10 *Public Opinion Surveys* – часто власти КНР проводят массовые опросы через соцсети и мессенджеры для измерения общественного мнения по острым вопросам, таким как здравоохранение, строительство дорог, образование и ЖКХ.

Платформы, такие как «WeChat» и «Weibo», используются не только для коммуникации и распространения информации, но и для мониторинга населения. Эти платформы обязаны собирать и предоставлять данные о пользователях по запросу властей. Публикуемые материалы подвергаются тщательной проверке на соответствие государственной политике, а критика правительства или обсуждение чувствительных тем строго пресекаются. В Китае также действует система фильтрации контента, известная как «Золотой щит» (*Great Firewall*). Эта система блокирует доступ к множеству зарубежных сайтов и ограничивает доступ к определенным темам внутри страны. Кроме того, в Китае функционирует система социального рейтинга, представляющая собой комплексную оценку поведения граждан, как в интернете, так и в реальной жизни. Цель этой системы – создание

механизма социального контроля и стимулирование желаемого поведения через распределение различных привилегий и ограничений.

Южная Корея демонстрирует пример активного использования социальных сетей в развитии гражданского общества и демократических процессов.

Южная Корея известна активной работой с современными технологиями и коммуникационными платформами, что находит отражение и в системах взаимодействия государства с гражданами. Для эффективной коммуникации с жителями страна использует различные *digITal*-каналы и платформы, которые интегрированы в повседневную жизнь корейцев.

Основные социальные площадки и цифровые инструменты, применяемые в Южной Корее для взаимодействия государства и граждан:

1 *Naver Band* и *KakaoTalk* – крупнейшие мобильные мессенджеры Южной Кореи, которые используются не только для личной коммуникации, но и для взаимодействия с правительством. Правительства штатов, муниципалитеты и ведомства создают публичные чаты и каналы для рассылки уведомлений, консультирования жителей и обратной связи. Через *KakaoTalk* распространяются уведомления о новых законах, изменениях в правилах дорожного движения, экстренных сообщениях и рекомендациях в чрезвычайных ситуациях.

2 *Government Portal of Korea* («공공정보포털») – официальный портал правительства Южной Кореи (*gov.kr*) объединяет множество сервисов и каналов связи с гражданами. Портал позволяет подавать петиции, отслеживать состояние обращений, запрашивать документы и общаться с чиновниками онлайн. Через портал граждане могут отправлять жалобы, комментарии и предложения властям на федеральном и местном уровнях.

3 Правительство *Seoul Smart CITY Platform* («서울 스마트시티 플랫폼») – город Сеул разработал специальную цифровую платформу для городских коммуникаций. Жители могут сообщать о проблемах (например, неисправностях уличного освещения, дорожных авариях) через мобильное приложение или веб-сайт. Платформа позволяет

горожанам напрямую взаимодействовать с городскими властями, участвовать в опросах и голосованиях, влиять на городские проекты и инициативы.

4 Сайт президента Республики Корея («대통령집 홈페이지») – президентский сайт является площадкой для прямой связи с главой государства. Любой житель может оставить комментарий, задать вопрос или подать петицию, которая может попасть на рассмотрение высшего руководства. Президентский совет также собирает предложения и идеи граждан, публикуя их на сайте.

5 *Social Media (Facebook, TwITter, YouTube)* – хотя большинство корейцев предпочитает национальные платформы, некоторые правительственные органы Южной Кореи также активно используют *Facebook*, *TwITter* и *YouTube* для трансляции информации и публичных заявлений. Видеообращения политиков, пресс-релизы ведомств и выступления министров часто выкладываются на этих платформах.

6 *Chatbot Services on Government Portals* – Несколько министерств и ведомств создали чат-боты на своих сайтах и приложениях. Эти роботы консультируют граждан по административным вопросам, налогам, пенсиям, медицинским услугам и многим другим темам. Например, Министерство здравоохранения и социального благополучия предоставляет консультацию по страхованию и пенсионным выплатам через бот на своем официальном сайте.

7 *U-CITy Projects* – Южнокорейские города активно внедряют концепцию умных городов (*U-CITy*), интегрируя *IoT*-технологии и системы датчиков для непрерывного мониторинга городской среды. Данные собираются и отображаются публично, позволяя гражданам активно участвовать в принятии решений по управлению городом. Один из ярких примеров – смарт-город Сонгдо, где создана уникальная экосистема, связывающая горожан и администрацию.

8 *Public PetITions System* («국민청원 시스템») – система подачи онлайн-петиций позволяет любому гражданину инициировать кампанию, призывающую власти рассмотреть определенную инициативу. Петиция должна набрать определенное число голосов, чтобы быть рассмотренной официальным лицом. Эта площадка популярна

среди молодежи и активистов, которые хотят влиять на политику и общественные инициативы.

Официальные аккаунты государственных структур Южной Кореи оперативно информируют граждан о новых инициативах и проводят онлайн-консультации, что способствует повышению прозрачности и вовлеченности населения. Социальные сети в Южной Корее стали важным инструментом в организации протестов и петиций. Например, во время коррупционного скандала 2016 г., протесты против президента Пак Кын Хе координировались на социальных медиа-платформах [30].

В России современная публичная политика характеризуется более деловыми связями. Социальные сети и цифровые платформы становятся ключевыми каналами взаимодействия между государством и обществом. Авторы монографии «Публичная политика: Институты, цифровизация, развитие» [26] выделяют три основных направления трансформации публичного управления:

1 Адаптация государственных институтов – развитие возможностей государства для эффективного ответа на современные вызовы и удовлетворения потребностей развития.

2 Расширение участия граждан – активное вовлечение граждан и общественных организаций не только в обсуждение и разработку, но и в принятие и реализацию политических решений.

3 Межсекторное партнерство – формирование интегрированных структур управления, основанных на сотрудничестве между различными секторами (государственным, частным, некоммерческим) [26].

В совокупности, эти направления указывают на переход к более интегративной, ориентированной на сотрудничество и технологически развитой системе публичного управления. Эта система активно использует цифровые платформы, такие как федеральные и региональные порталы государственных услуг, мобильные приложения и социальные сети, для упрощения коммуникации между государством и гражданами, повышения прозрачности, оперативности и доступности процессов управления.

В России цифровые платформы взаимодействия государства и граждан можно классифицировать по различным группам:

- федеральные (Федеральные порталы органов государственной власти, Госуслуги, Платформа ДЭГ, Сайт Налоговой службы, Сайт Госавтоинспекции, Сайт Росреестра, Федеральный портал проектов нормативных правовых актов (*regulation.gov.ru*), Бюджет для граждан (*budget.gov.ru*), «Ваш контроль»;

- региональные и муниципальные (Региональные и муниципальные порталы органов государственной власти, Активный гражданин, Наш Санкт-Петербург и др.);

- информационные порталы органов государственной власти с открытыми данными (ЕИС в сфере закупок, Единый портал бюджетной системы РФ, Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (*bus.gov.ru*) [40].

Инструменты электронного участия, включающие электронные петиции, публичные обсуждения, голосования и краудсорсинг идей (представленные, в частности, на платформах «Российская общественная инициатива» и ряде региональных инициатив), являются существенным компонентом современной системы публичного управления. Они обеспечивают возможность коллективного формирования политического курса и способствуют повышению уровня общественного доверия к институтам власти.

Наряду с этим, формирование партнерских отношений между государственным сектором, бизнес-сообществом и некоммерческими организациями рассматривается как ключевой фактор обеспечения гибкости и устойчивости управления, а также его соответствия потребностям современного общества. Реализация совместных проектов, государственно-частных партнерств и кросс-секторальных инициатив является практическим воплощением данного подхода. В российской практике накоплен значительный опыт успешного сотрудничества между указанными акторами, свидетельствующий о развитии гибких и устойчивых моделей управления.

Искусственный интеллект становится ключевым инструментом в государственном управлении, особенно в задачах, требующих обработки и анализа больших данных. Благодаря нейронным сетям и машинному обучению, ИИ способен прогнозировать будущие тенденции на основе исторических данных [1].

В России развитие ИИ поддерживается на государственном уровне в рамках федерального проекта «Искусственный интеллект», входящего в национальную программу «Цифровая экономика». Этот проект направлен на создание благоприятных условий для использования отечественных ИИ-технологий, повышающих эффективность различных сфер деятельности. Примером успешного внедрения является мобильное приложение «Термические точки» от ФГБУ «ИАЦ МЧС России». Используя ИИ-модели, приложение с высокой точностью (92,5 %) определяет риск пожаров и класс горения, что позволяет МЧС в три раза быстрее реагировать на потенциальные угрозы.

Таким образом, использование современных информационных технологий позволяет улучшить процесс переговоров и взаимоотношений в бизнесе и государственном секторе. Различные страны используют ИИ для анализа больших данных, разработки стратегий, автоматизации задач и создания моделей, что позволяет сократить время и траты для подготовки к переговорам.

В сфере бизнеса *IT* играет ключевую роль для коммуникаций. Технологии предлагают различные инструменты проведения переговоров: Видеоконференция, инструменты командной работы и *CRM*, которые позволяют компаниям мгновенно передавать данные и координировать команды, что значительно снижает затраты на переговоры.

Использование информационных технологий в процессе переговоров между государством и гражданином в наше время стало неотъемлемой частью. Благодаря использованию *IT*-технологиям человек может напрямую обратиться в государственные органы, используя онлайн средства для коммуникаций.

Глава 3 Анализ применения IT-технологий в переговорных процессах

3.1 Переговорный процесс с использованием IT-технологий в России

Тенденция переговоров с использованием IT-технологий развивается каждый день, с приходом новых технологий большие державы используют их во всех направлениях введения государства.

В России внедрение IT-технологий в переговорные процессы находится на начальной стадии, но интерес к этой области растет. Сложность заключается в меньшем объеме данных и финансировании по сравнению с США и Китаем, а также в осторожном отношении к новым технологиям в некоторых секторах [40].

В переговорах Россия использует различные методы внедрения IT-технологии. Одной из них является видеоконференцсвязь.

Основные IT-технологии, используемые в переговорных процессах в России показаны в приложении В, таблице В. 1.

Видеоконференцсвязь (ВКС) представляет собой значимый элемент современной коммуникационной инфраструктуры, применение которой в Российской Федерации демонстрирует выраженную динамику роста. Данная тенденция обусловлена комплексом факторов, включающим технологический прогресс в области телекоммуникаций, расширение доступа к сети Интернет и, в особенности, влиянием внешних обстоятельств, таких как пандемия *COVID-19*, повлекших за собой интенсификацию дистанционных форм взаимодействия [14].

Анализ областей применения видеоконференцсвязи (ВКС) в Российской Федерации демонстрирует ее многоаспектное использование, охватывающее бизнес-среду, образование, здравоохранение и государственное управление.

В сфере бизнеса ВКС находит применение как во внутренних коммуникациях, обеспечивая проведение совещаний, планерок, тренингов и других внутрикорпоративных мероприятий, особенно в организациях с филиальной структурой, так и во внешних коммуникациях.

ВКС используется для организации дистанционного обучения, включая онлайн-лекции, семинары, вебинары и консультации, предоставляя доступ к образовательным ресурсам студентам, независимо от их географического положения, для повышения квалификации специалистов посредством проведения онлайн-курсов и тренингов, а также для проведения научных конференций и семинаров с участием ученых из различных стран, в здравоохранении [28].

ВКС применяется в телемедицине, обеспечивая проведение онлайн-консультаций, дистанционный мониторинг состояния услуг в режиме онлайн, способствуя повышению доступности и эффективности предоставления услуг [50].

Примером использования ВКС является переговоры между президентом России и президентом Венесуэлы. В ходе переговоров лидеры стран подчеркнули давние связи между Россией и Венесуэлой, восходящие к XVIII в., когда Франсиско де Миранда посетил Россию и получил от Екатерины II звание полковника и российский паспорт. В. В. Путин также отметил, что официальные межгосударственные отношения начались в середине XIX в., когда Россия признала независимость Венесуэлы [3].

В условиях современного мира, отличающегося высокой динамикой и сложностью международных отношений, успешное проведение переговоров становится важнейшим условием реализации национальных интересов. В этом контексте информационно-аналитические системы (ИАС) играют все более значимую роль в подготовке, осуществлении и оценке результатов переговоров. Они предоставляют принимающим в переговорах оппонентам решения необходимую информацию и аналитические данные, что способствует формированию обоснованных и стратегически верных решений [39].

В рамках данного исследования проведен анализ использования ИАС в процессе переговоров в России, включая их возможности, преимущества и перспективы развития. ИАС представляют собой набор программно-аппаратных средств, которые предназначены для сбора, обработки и анализа информации, требующейся для поддержки принятия решений. В контексте переговорного процесса ИАС обеспечивают анализ данных с применением различных методов,

таких как статистический и контент-анализ, сетевой анализ, а также прогнозирование переговорного процесса [17].

Это включает как международные переговоры, где ИАС помогают подготавливаться к обсуждениям по темам безопасности, экономики, энергетики и экологии, позволяя оценивать позиции соперников, выявлять их интересы и мотивы, предсказывать их поведение и разрабатывать эффективные стратегии.

Также это касается внутригосударственных переговоров, где ИАС используются для разрешения конфликтов между различными группами интересов, такими как бизнес и государство, или регионы и федеральный центр. Они помогают анализировать позиции сторон, находить общие интересы и разрабатывать компромиссные решения. В коммерческих переговорах ИАС применяются для подготовки к обсуждениям с зарубежными партнерами по вопросам торговли, инвестиций и технологий, что позволяет анализировать рыночную ситуацию, оценивать риски и возможности, а также разрабатывать выгодные условия сотрудничества.

Примеры использования ИАС в переговорном процессе в России:

1 Государственные закупки – с начала середины 2000-х гг. в области государственных закупок активно используются информационно-аналитические системы для анализа предложений поставщиков, оценки рисков, обнаружения недобросовестных участников и оптимизации закупочных процессов. Это стало возможным благодаря развитию системы государственных закупок и созданию электронных торговых площадок, что дает возможность изучать данные о ценах, качестве товаров и услуг, а также репутации поставщиков. Такие подходы способствуют повышению эффективности и прозрачности закупок, снижению рисков коррупции и экономии бюджетных средств. В качестве примера можно привести анализ цен на строительные материалы для выявления завышенных предложений в рамках госконтрактов.

2 Корпоративные переговоры – крупные российские компании всё чаще применяют интеллектуальные аналитические системы (ИАС) в своих деловых переговорах. Эти системы помогают им глубоко анализировать информацию о

конкурентах, динамике рынка, вкусах потребителей и других ключевых аспектах, влияющих на ход переговоров. Благодаря этому, компании могут разрабатывать более продуманные переговорные стратегии, предвидеть действия партнеров, оценивать возможные риски и принимать решения, основанные на точных данных. Например, ИАС может использоваться для анализа цен на сырье и затрат на логистику, чтобы оптимизировать условия контрактов с поставщиками.

3 Судебные процессы и арбитраж – может использоваться для анализа судебной практики, выявления прецедентов, оценки вероятности успеха дела и формирования стратегии защиты с начала 2000-х гг. Развитие информационных технологий и улучшение доступа к данным о судебных решениях позволили юристам и адвокатам быстрее находить подходящие судебные акты, анализировать аргументы сторон, оценивать риски и разрабатывать более эффективные защитные стратегии. Примером такого использования может служить анализ судебной практики, по делам о нарушении авторских прав для определения шансов на успех в судебном разбирательстве.

4 Переговоры в сфере энергетики и природных ресурсов – в сфере переговоров по энергетике и природным ресурсам активно применяются инструменты интеллектуального анализа данных (ИАС). Они помогают анализировать информацию о ценах на энергоносители, состоянии рынка, геополитических рисках и других факторах, влияющих на ход переговоров.

В последние годы, на фоне нестабильности цен и обострения геополитической обстановки, интерес к ИАС значительно вырос. Это позволяет разрабатывать более эффективные стратегии, предсказывать действия партнеров, оценивать риски и принимать взвешенные решения. Например, ИАС используется для анализа данных о ценах на газ и нефть, чтобы оптимизировать условия контрактов с поставщиками и потребителями.

5 Внедрение сетевых технологий в сферу государственного управления означает не просто распространение данных, а создание площадок для открытого общения и совместного решения вопросов. На этих площадках представители власти и граждане могут общаться на равных. Более того, социальные сети

формируют новые способы взаимодействия, где каждый человек может влиять на общественные темы, высказывать свою точку зрения и инициировать обсуждения. Это коренным образом меняет привычные методы управления и ставит перед государством новые задачи: необходимость укреплять доверие, обеспечивать прозрачность и оперативно реагировать на обратную связь от граждан.

6 Электронное правительство на сегодняшний день представляет собой ключевой инструмент, обеспечивающий взаимодействие между обществом и государственными структурами через использование информационно-коммуникационных технологий. Оно нацелено на увеличение электронного участия, улучшение эффективности, качества, прозрачности, доступности, оперативности и удобства получения государственных услуг гражданами и организациями в цифровом формате.

Согласно данным, размещённым на портале *gosuslugi.ru*, «Электронное правительство позволяет гражданам и государственным органам взаимодействовать через интернет, включая возможность получать государственные услуги, оплачивать госпошлины, штрафы и задолженности через Госуслуги» [27].

К компонентам электронного правительства относятся:

- Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) – Госуслуги;
- Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- Досудебное обжалование;
- Единая система нормативно-справочной информации (ЕСНСИ);
- Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ);
- Информационная система головного удостоверяющего центра (ИС ГУЦ);
- Ситуационный центр.

Несмотря на наличие множества перечисленных инструментов электронного правительства, граждане имеют доступ только к portalу Госуслуг, тогда как другие элементы служат внутренними средствами для обеспечения эффективной работы этого сайта.

Успешная коммуникация между представителями разных стран становится критически важной. Языковые барьеры могут создавать значительные трудности в

переговорах, приводя к недопониманию, задержкам и даже срыву сделок. Поэтому системы автоматического перевода (САП) становятся все более важными для обеспечения эффективного международного общения. В России, как и во многих других странах, активно разрабатываются и внедряются САП для поддержки переговорного процесса.

В России активно развивается область автоматизированного перевода. Разработчики сосредоточены на создании систем, учитывающих специфику русского языка и адаптированных для различных областей применения, включая международные переговоры.

Ключевыми технологиями являются нейронные сети с глубоким обучением, обеспечивающие более качественный перевод по сравнению с традиционными подходами, а также машинный перевод на основе лингвистических правил, гарантирующий высокую точность в специализированных областях.

Компания Яндекс разрабатывает как отдельные решения на основе этих технологий, так и гибридные системы, сочетающие их преимущества [34].

Автоматизированный перевод (АП) в процессе переговоров заключаются в следующем: он ускоряет процесс благодаря сокращению времени, необходимого для перевода, что позволяет быстро реагировать на изменения, анализировать информацию и принимать обоснованные решения, особенно в условиях динамичной обстановки.

Оперативное получение информации на родном языке способствует более эффективному и своевременному обсуждению, расширяет доступ к информации, позволяя лучше понимать позиции сторон, говорящих на разных языках, тем самым преодолевая языковой барьер и обеспечивая более широкое участие в дискуссиях. Участники могут ознакомиться с документами и аналитическими материалами на родном языке, что способствует более информированному и равноправному диалогу.

Кроме того, АП уменьшает финансовые затраты, снижая расходы на услуги профессиональных переводчиков, что особенно актуально при работе с большими объемами информации – в этом случае автоматический перевод эффективно

используется для предварительного ознакомления с материалами и обмена информацией.

Последние переговоры между Российским главой МИД – Сергеем Лавровым и представителем МИД КНР – Китая Ван И, прошедшие в Рио-де-Жанейро, в ходе которого представители стран высказались о взаимной поддержке и направлению совместной политики [41]. В Переговорном процессе такого уровня, технологии имеют большое значение, ведь благодаря помощи автоматизированного перевода, главы стран могут вести переговоры, сохраняя скорость и точность перевода.

3.2 Анализ переговорного процесса на платформе «Alibaba»

«Alibaba Group» – один из крупнейших в мире конгломератов электронной коммерции и IT-технологий, активно использует передовые IT-решения для оптимизации и повышения эффективности переговорных процессов на всех уровнях – от внутренних коммуникаций до международных сделок [49].

Для построения переговоров между поставщиками и покупателями платформы «Alibaba» использует мессенджеры, как основной канал связи.

«Alibaba» адаптирует свою коммуникационную стратегию к местным особенностям, выбирая наиболее подходящий мессенджер для каждого региона и целевой аудитории. При использовании мессенджеров «Alibaba» уделяет особое внимание безопасности и конфиденциальности данных, применяя соответствующие меры защиты. Для обеспечения целостного представления о клиенте и сделке, мессенджеры интегрируются с CRM-системами, системами управления заказами и другими платформами. Для автоматизации ответов на часто задаваемые вопросы, предоставления информации о продуктах и услугах, а также для предварительной квалификации лидов, «Alibaba» использует чат-ботов в мессенджерах.

Основные IT-технологии, используемые в ходе переговорного процесса на платформе «Alibaba» представлены в приложении Г, таблице Г. 1.

Например, мессенджер – «*WhatsApp*» широко распространен в западных странах, а «*WeChat*» является одним из лидирующих мессенджеров в Китае. Эти мессенджеры обеспечивают оперативную связь для обмена информацией о продуктах, ценах, условиях поставки, а также для быстрого решения возникающих вопросов.

Они также позволяют быстро обмениваться файлами, документами и презентациями, что ускоряет процесс переговоров. Мессенджеры используются для поддержки клиентов, ответов на вопросы, решения проблем и предоставления послепродажного обслуживания. Благодаря мгновенному обмену сообщениями, принятие решений происходит быстрее. Использование мессенджеров позволяет выстраивать более персонализированные и доверительные отношения с клиентами и партнерами, что положительно сказывается на эффективности переговоров.

Внутренняя коммуникационная платформа «*DingTalk*», разработанная компанией «*Alibaba*», служит ключевым инструментом для внутренней связи и совместной работы. Это основная платформа для общения сотрудников, координации задач и проведения внутренних переговоров [8]. Функционал «*DingTalk*» включает в себя чат, видеоконференции, инструменты управления задачами и проектами, что обеспечивает оперативный обмен информацией и эффективную совместную работу. Важным преимуществом является интеграция «*DingTalk*» с другими системами «*Alibaba*», такими как *CRM* и платформы управления проектами, что позволяет сотрудникам иметь доступ к информации непосредственно во время переговоров [9].

Система уведомлений и напоминаний в «*DingTalk*» помогает сотрудникам не пропускать важные сообщения, встречи и дедлайны, что способствует повышению эффективности переговорного процесса. На рисунке 3 представлен пример функционала «*DingTalk*».



Рисунок 3 – Интерфейс платформы «DingTalk» [8]

В рамках своей электронной системы «Alibaba» предлагает различные инструменты и решения для бизнеса, включая CRM-системы, которые помогают компаниям управлять своими клиентами и улучшать переговорный процесс.

Функциональность CRM-систем «Alibaba» охватывает следующие ключевые области:

- управление клиентской базой данных, включающее хранение, обработку и анализ информации о клиентах;
- автоматизация процессов продаж, направленная на оптимизацию и ускорение цикла продаж посредством автоматизации рутинных операций;
- аналитическая отчетность, предоставляющая инструменты для анализа данных о клиентах и эффективности продаж с целью принятия обоснованных управленческих решений;
- интеграция с внешними платформами, обеспечивающая совместимость и взаимодействие с другими бизнес-приложениями;
- поддержка многоканального взаимодействия, позволяет осуществлять коммуникацию с клиентами через различные каналы связи [16].

Преимуществом использования CRM-систем «Alibaba» в переговорном процессе является:

- анализ взаимодействия – CRM-системы позволяют отслеживать все взаимодействия с клиентами, включая звонки, электронные письма и встречи. Это

помогает командам быть в курсе всех деталей и истории общения, что делает переговоры более последовательными и информированными;

- анализ сделок – с помощью аналитических инструментов компании могут анализировать успешные сделки и выявлять ключевые факторы, способствующие их завершению. Это знание может быть использовано для улучшения будущих переговоров;

- обратная связь – *CRM*-системы позволяют собирать и анализировать обратную связь от клиентов, что помогает компаниям лучше понимать их потребности и адаптировать свои предложения;

- выделение из базы клиентов – компании могут использовать *CRM* для сегментации своей клиентской базы, что позволяет им нацеливаться на определенные группы клиентов с индивидуальными предложениями, основанными на их потребностях и предпочтениях.

«*Alibaba*» активно применяет передовые технологии, такие как анализ больших данных и облачные вычисления, в различных областях. Примером применения технологий, связанных с интеллектуальной обработкой данных и облачными вычислениями, в компании «*Alibaba*» [15].

CRM-системы «*Alibaba*» предоставляют компаниям значительное конкурентное преимущество в переговорном процессе. Они обеспечивают более эффективную коммуникацию, позволяют адаптировать подход к каждому клиенту, сокращают время на подготовку и помогают контролировать риски. Использование этих систем уже не просто желательно, а необходимо для выживания и процветания бизнеса. Внедрение *CRM* в стратегию работы с клиентами позволяет существенно повысить эффективность переговоров, что приводит к увеличению прибыли и укреплению позиций компании на рынке.

В последние годы компания активно внедряет искусственный интеллект в различные аспекты своей деятельности, включая переговорный процесс. Использование ИИ в переговорах позволяет «*Alibaba*» повысить эффективность, снизить затраты, улучшить качество обслуживания и получить конкурентное преимущество на глобальном рынке.

«Alibaba» использует ИИ для автоматизации рутинных задач, оптимизации условий сделок и улучшения понимания потребностей сторон.

Искусственный интеллект играет ключевую роль в автоматизации и оптимизации переговорного процесса в «Alibaba».

AI-powered боты взаимодействуют с поставщиками и клиентами на начальных этапах, а ИИ-анализ данных позволяет прогнозировать оптимальные условия сделок и выявлять риски. Автоматическое создание контрактов на основе ИИ-анализа завершает цикл, делая процесс более быстрым и точным.

«Alibaba» применяет искусственный интеллект для глубокого анализа информации о продажах, динамике рынка, предпочтениях клиентов и поставщиков. Этот анализ позволяет ИИ предсказывать наиболее выгодные цены, условия оплаты и объемы поставок. Кроме того, ИИ выявляет потенциальные риски и возможности для оптимизации бизнеса. В дополнение к этому, «Alibaba» автоматизировала создание типовых контрактов. ИИ использует шаблоны и данные переговоров для автоматического формирования документов, что ускоряет процесс и снижает вероятность ошибок.

Для улучшения качества переговоров «Alibaba» использует персонализацию предложений на базе ИИ. Искусственный интеллект анализирует профиль покупателей и поставщиков, чтобы предлагать персонализированные предложения и условия, что повышает вероятность завершения сделки.

Искусственный интеллект предоставляет «Alibaba» возможность глубже понимать участников переговоров, анализируя их сообщения, голос и видео. Искусственный интеллект способен распознавать скрытые желания, чувства и цели, стоящие за словами. Благодаря этому, «Alibaba» получает ценную информацию о потребностях и интересах сторон, что позволяет более эффективно выстраивать переговорную стратегию.

ИИ обеспечивает аналитической информацией и советами, что позволяет переговорщикам принимать более взвешенные решения. К примеру, ИИ может рекомендовать наилучшие варианты компромисса, анализировать риски и предлагать различные альтернативные сценарии.

«Alibaba» использует передовые IT-инструменты перевода, чтобы обеспечить беспрепятственное общение на «AliExpress». Благодаря переводу контента в реальном времени, платформа преодолевает языковые различия и стимулирует глобальную торговлю.

«Alibaba» является ярким примером того, как IT-технологии могут быть использованы для оптимизации и улучшения переговорного процесса. Компания активно использует данные, облачные сервисы, IT-инструменты и платформы для коммуникации и сотрудничества, чтобы повысить эффективность, снизить риски и укрепить отношения с партнерами. Однако важно помнить, что технологии - это лишь инструмент, и успех переговоров во многом зависит от человеческого фактора, навыков межличностного взаимодействия и умения строить доверительные отношения.

В будущем, роль IT-технологий в переговорном процессе будет только возрастать, и компании, которые смогут эффективно использовать эти технологии, получат значительное конкурентное преимущество.

3.3 Особенности применения современных IT-технологий в переговорных процессах

Современные IT-технологии кардинально меняют характер и методы ведения переговоров, открывая новые возможности для повышения эффективности, ускорения процессов и обеспечения гибкости в принятии решений. Ключевые особенности применения современных технологий в переговорных процессах:

1 Онлайн-коммуникации, дистанционные переговоры и видеоконференции. Онлайн-встречи через платформы видеоконференций (*Zoom, Microsoft Teams, Google Meet* и др.) позволяют проводить переговоры в любом удобном месте и в удобное время, минуя географические ограничения. Это ускоряет процесс согласования и принятия решений, устраняет временные задержки и повышает мобильность переговорщиков.

2 Электронные документы и цифровая подпись. Цифровые подписи и электронные документы обеспечивают удобство документооборота и подтверждают подлинность контрактов и соглашений. Автоматизация процессов обмена документами повышает скорость работы и точность оформления бумаг.

3 *Data Mining* и *Big Data*-анализ. Технология *data mining* и *big data* анализ позволяют анализировать большие объёмы данных и извлекать ценные инсайты о поведении контрагентов, выявлять скрытые закономерности и предпочтения. Это помогает принимать более точные и обоснованные решения в ходе переговоров.

4 Искусственный интеллект и чат-боты. Искусственный интеллект используется для анализа текста, распознавания речи и генерации предложений. Чат-боты способны автоматизировать рутинные переговоры и упростить процесс коммуникации с клиентами и партнёрами. Бот может напомнить о важных моментах, подсказать статистику по клиенту или даже перевести разговор на нужный лад.

5 *Virtual Reality (VR)* и *Augmented Reality (AR)*. VR и AR технологии позволяют создать реалистичную визуализацию товаров и услуг, имитировать реальные условия сделки и повысить уровень вовлечённости и интерактивности. VR и AR применяются в презентациях и демонстрациях продукции, что позволяет лучше презентовать свои предложения и быстрее добиваться согласия.

6 *Cybersecurity* и защита данных. IT-технологии обеспечивают надёжную защиту данных и конфиденциальную передачу информации. Новые алгоритмы шифрования и биометрические системы аутентификации гарантируют сохранность коммерческих тайн и персональных данных [33].

7 Гибридные форматы и мультимедийные площадки. Гибридные форматы сочетают онлайн и офлайн мероприятия, что позволяет комбинировать лучшие стороны каждого формата.

Многоплатформенные мультимедийные сервисы объединяют текстовую, голосовую и визуальную информацию, повышая наглядность и эффективность переговоров.

8 *DigITal Transformation* и *Business Intelligence*. *DigITal transformation* подразумевает полную перестройку бизнес-процессов с ориентацией на цифровые технологии.

BI-инструменты позволяют обрабатывать огромные массивы данных и строить прогнозы, что помогает выстраивать выигрышные стратегии переговоров.

9 *CRM*-системы и клиентские базы. *CRM*-системы (*Customer Relationship Management*) хранят подробную информацию о клиентах, истории предыдущих переговоров и взаимодействиях. Это помогает сотрудникам грамотно подготовить встречу, составить профиль клиента и выбрать подходящие тактические приемы. Известные *CRM*: *Salesforce*, *BITrix24*, *AmoCRM*.

10 *Mobile Apps* и мессенджеры. Мобильные приложения и мессенджеры позволяют постоянно держать связь с клиентом, оперативно отвечать на запросы и предлагать дополнительные услуги. *WhatsApp*, *Telegram*, *WeChat* и другие подобные сервисы позволяют синхронизировать разговоры и оперативно передавать файлы.

11 *Cloud*-сервисы и командная работа. Облачные хранилища и офисные сервисы (*Google Docs*, *Dropbox*, Яндекс.Диск) позволяют команде моментально делиться файлами, редактировать документы и работать над проектами синхронно. Это повышает продуктивность и улучшает качество переговоров.

Преимущества применения *IT*-технологий:

- быстрота и оперативность в принятии решений;
- удобство и доступность коммуникаций;
- высокая степень точности и детализации аналитики;
- надежная защита данных и конфиденциальность;
- экономия времени и ресурсов.

Таким образом, современные *IT*-технологии открывают широкие горизонты для оптимизации переговорных процессов, повышают эффективность взаимодействия и снижают риски. Правильно подобранные инструменты позволяют быстрее достигать целей и увеличивать ценность переговоров.

Заключение

В работе было проведено исследование, посвященное актуальному вопросу использования современных IT-технологий в переговорных процессах. В процессе исследования рассмотрены теоретические основы переговоров, их разновидности, основные характеристики, а также ключевые модели и стратегии ведения переговоров, что создало крепкий фундамент для дальнейшего анализа практического применения IT-инструментов.

Особое внимание было уделено исследованию широкого спектра IT-технологий, применяемых в переговорных процессах, таких как искусственный интеллект, CRM-системы, инструменты для видеоконференций, чат-боты и платформы для совместной работы. Выявлены их преимущества, недостатки и особенности использования в различных контекстах.

Практическая часть работы сосредоточена на анализе применения IT-технологий в переговорах, включая роль искусственного интеллекта в автоматизации и оптимизации, а также практическое использование IT-инструментов в разных секторах экономики. Рассмотрены примеры использования этих технологий в бизнесе и государственном секторе, что предоставило возможность оценить их эффективность и потенциал дальнейшего развития.

Основным этапом работы стало изучение опыта применения IT-технологий в переговорных процессах в России и анализ практики компании «Alibaba», одной из крупнейших мировых организаций в области электронной коммерции. Выявлены успешные методы, особенности и тенденции, которые могут оказаться полезными для усовершенствования переговорных процессов в различных организациях.

По результатам исследования были сделаны следующие выводы:

1 IT-технологии играют критически важную роль в современных переговорах, улучшая их эффективность, снижая затраты, улучшая коммуникацию и способствуя принятию более обоснованных решений.

2 Искусственный интеллект становится важным инструментом для автоматизации и оптимизации переговорных процессов, позволяя анализировать

данные, предсказывать результаты, разрабатывать персонализированные предложения и улучшать взаимодействие с клиентами и партнерами.

3 Применение IT-технологий открывает широкий спектр возможностей в различных отраслях экономики. Инструменты могут быть адаптированы под разные потребности и задачи, от бизнеса до государственного управления.

4 Опыт «Alibaba» демонстрирует успешные подходы к использованию IT-технологий в переговорах, благодаря которым компания достигает высоких результатов в своей деятельности.

5 Основными направлениями использования IT-технологий в переговорах являются:

- онлайн-коммуникации и видеоконференции;
- электронные документы и цифровая подпись;
- CRM-системы и клиентские базы;
- AI и интеллектуальные помощники;
- *Big DATA* и аналитика;
- *Virtual/Augmented Reality* (VR/AR);
- *Mobile Apps* и мессенджеры;
- Cloud-сервисы и командная работа;
- *Cybersecurity* и защита данных.

6 Для успешного внедрения IT-технологий в переговорные процессы требуется комплексная стратегия, включая выбор подходящих инструментов, обучение персонала, интеграцию с существующими системами и постоянный мониторинг и улучшение результатов.

Дальнейшие исследования в этой области могут быть направлены на изучение новых технологий, разработку более эффективных стратегий применения IT-инструментов и анализ их влияния на различные аспекты переговорного процесса. Успешное внедрение и использование IT-технологий является ключевым фактором повышения конкурентоспособности и достижения успеха в современном бизнесе и других сферах деятельности.

Таким образом, современные IT-технологии существенно влияют на переговорные процессы, превращая их в быстрые, удобные и эффективные. Использование правильно подобранных инструментов помогает выигрывать больше сделок и укреплять деловые отношения.

Список использованных источников

1 Аналитика *Big Data* – реалии и перспективы в России и мире. URL: <https://habr.com/en/companies/vk/articles/449370/> (дата обращения: 16.03.2025).

2 Бурнашев Р. Ф. Холикова М. А. Ключевые аспекты и перспективы использования информационных технологий в бизнесе. URL: <https://7universum.com/ru/economy/archive/ITem/15628> (дата обращения: 16.03.2025).

3 Видеоконференцсвязь (ВКС): основные понятия и принципы работы. URL: <https://kontur.ru/talk/spravka/37661-vks> (дата обращения: 16.03.2025).

4 Влияние информационных технологий на развитие бизнеса. URL: <https://research-journal.org/archive/4-142-2024-april/10.23670/IRJ.2024.142.110> (дата обращения: 16.03.2025).

5 Влияние цифровых технологий на международные отношения и дипломатию. URL: <https://state-law-journal.ru/wp-content/uploads/2024/11/12.pdf> (дата обращения: 16.03.2025).

6 Вызовы и решения в области кибербезопасности в эпоху цифровой трансформации. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_52109834_87130563.pdf (дата обращения: 25.03.2025).

7 ИИ в переговорах: трансформация стратегий и результатов. URL: <https://julienflorkin.com/ru/бизнес/переговоры/я-на-переговорах/> (дата обращения: 16.03.2025).

8 Инструкция применения «*DingTalk*». URL: <https://sinocenter.ru/wp-content/uploads/2020/09/instruktsiyadingtalk2.0.pdf.pdf?ysclid=makd0kth5j373950071> (дата обращения: 16.03.2025).

9 Инструменты продаж – выбор подходящей технологии для вашей команды продаж. URL: <https://reads.alibaba.com/ru/sales-tools-choosing-the-right-tech-for-your-sales-team/> (дата обращения: 14.03.2025).

10 Информационные технологии, используемые для принятия управленческих решений на предприятиях. URL: <https://e-koncept.ru/2015/15222.htm> (дата обращения: 20.03.2025).

11 Информационные технологии и их влияние на внутреннюю политику государства и международные отношения. URL: <https://www.observer-journal.ru/jour/article/view/140> (дата обращения: 16.03.2025).

12 Исследование применения IT-технологий в современных переговорных процессах. URL: <https://e-koncept.ru/2017/174002.htm> (дата обращения: 14.03.2025).

13 Использование информационных компьютерных технологий в деловых переговорах, пути повышения их эффективности. URL: http://edoc.bseu.by:8080/bITstream/edoc/91190/1/Kozheltsova_465_466.pdf (дата обращения: 16.03.2025).

14 Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. URL: https://studref.com/603843/menedzhment/ispolzovanie_sovremennyh_informatsionnyh_tehnologiy_delovyh_otnosheniyah (дата обращения: 14.03.2025).

15 Как работает китайский сайт «Alibaba». URL: <https://www.dhgate.com/ru/blog/how-does-alibaba-work/> (дата обращения: 14.03.2025).

16 Как «Alibaba» революционизирует бизнес с помощью искусственного интеллекта. URL: <https://www.bITrue.com/ru/blog/how-alibaba-is-revolutionizing-business-wITh-artificial-intelligence> (дата обращения: 14.03.2025).

17 Конференция «Путин пригласил Мадуро в Москву на Парад Победы». URL: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/67d4334a9a79479e5e66cab3?ysclid=ma1gafhdoo966682820> (дата обращения: 14.03.2025).

18 Манифест к правительству России о принятии идеи развития страны на ближайшие 10 лет. Вступление: Часть 1. URL: <https://dzen.ru/a/ZWHGSBV-5Ez0PXBct> (дата обращения: 16.03.2025).

19 Методические рекомендации по дисциплине «Искусство ведения переговоров». URL: <https://fp.nsu.ru/studentu/metodicheskie-materialy/metodicheskie-materialy-po-discipline-iskusstvo-peregovorov.pdf> (дата обращения: 14.03.2025).

20 Методы защиты и технология шифрования данных. URL: <https://education.law-books.ru/образование-и-право-№-9-2022/> (дата обращения: 16.03.2025).

21 Международные переговоры в цифровую эпоху. URL: https://www.researchgate.net/publication/369755095_International_Negotiations_in_the_DigITal_Age (дата обращения: 14.03.2025).

22 Особенности стиля ведения международных переговоров политикам России. URL: <https://www.semanticscholar.org/paper/Особенности-стиля-ведения-международных-переговоров-Викторовна-Леонидовна/5a5c8e46654975b35ef16f68df76869ebfb4953f> (дата обращения: 16.03.2025).

23 Особенности методик ведения переговоров в сфере информационных технологий. URL: <https://journal.ITmane.ru/node/839> (дата обращения: 16.03.2025).

24 Особенности перевода международных переговоров. URL: https://magisterjournal.ru/docs/VM87_4.pdf (дата обращения: 16.03.2025).

25 Переговоры в деловых коммуникациях. URL: <http://lib.icone.ru/images/books/978-5-905248-42-9.pdf> (дата обращения: 14.03.2025).

26 Переговоры и их роль в деятельности предприятия. URL: <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=462234#text> (дата обращения: 14.03.2025).

27 Портал государственных услуг Российской Федерации. URL: <https://esia.gosuslugi.ru/login/> (дата обращения: 16.03.2025).

28 Преимущества и недостатки электронных конференций и переговоров в бизнесе. URL: <https://scienceforum.ru/2015/article/2015010080> (дата обращения: 20.03.2025).

29 Применение искусственного интеллекта в бизнес-сфере; современное состояние и перспективы. URL: <https://1economic.ru/lib/112249> (дата обращения: 25.03.2025).

30 Применение искусственного интеллекта в сфере бизнеса. URL: <https://1economic.ru/lib/112249> (дата обращения: 16.03.2025).

31 Применение современных цифровых технологий в бизнесе. URL: <https://economjournal.ru/upload/iblock/67f/zkxi8gsf8efzvsnd6cg7g6xnyux7zwda/№9%202022%20ЭС.pdf> (дата обращения: 16.03.2025).

32 Применение цифровых технологий в управлении бизнес-процессами на промышленных предприятиях. URL: <https://innovazia.ru/upload/iblock/74d/№6%202020.pdf> (дата обращения: 25.03.2025).

33 Проблемы обеспечения информационной безопасности и непрерывности бизнеса. URL: <https://e-koncept.ru/2017/174008.htm> (дата обращения: 20.03.2025).

34 Пьянкова Н. Г. Моделирование процессов переговорной деятельности предприятия. URL: <https://ekoncept.ru/2018/184050.htm> (дата обращения: 20.03.2025).

35 Роль информационных технологий в современных международных отношениях. URL: <https://bulletin-ir-law.kaznu.kz/index.php/1-mo/article/view/489> (дата обращения: 16.03.2025).

36 Роль информационных технологий для бизнеса в 2023 году. URL: <https://ibs.ru/media/rol-informatsionnykh-tekhnologiy-dlya-biznesa-v-2023-godu> (дата обращения: 14.03.2025).

37 Слуцкая Л. В. Основы переговорного процесса. URL: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/219696/1/Учебное%20пособие%20ОПП%2В.pdf> (дата обращения: 14.03.2025).

38 Стратегии переговоров (*Win–Win*). Навыки переговоров. URL: <https://negotiationskills.ru/strategii-peregovorov-win-win/> (дата обращения: 16.03.2025).

39 Современные международные переговоры: особенности, стратегии, тактика. URL: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/19623/1/Соврем.междунар.переговоры-деп.pdf?ysclid=m9nzqqx897772900863> (дата обращения: 14.03.2025).

40 Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении. URL: https://www.iupr.ru/_files/ugd/b06fdc_b474ddfb00543ef8bd81c9205edff19.pdf?index=true (дата обращения: 16.03.2025).

41 Телефонные разговоры Министра. URL: https://www.mid.ru/ru/press_service/telefonnye-razgovory-ministra/ (дата обращения: 14.03.2025).

42 Технология и стили переговорного процесса. URL: <https://psyera.ru/tehnologiya-i-stili-peregovornogo-processa-70.htm?ysclid=m9nyum5j0972034357> (дата обращения: 14.03.2025).

43 Технологии *BIG DATA* как составляющие цифровой трансформации предприятия. URL: <https://ecience.ru/ru/storage/view/142373> (дата обращения: 25.03.2025).

44 Управление переговорами: от подготовки до соглашения. URL: https://elar.urfu.ru/bITstream/10995/135742/1/978-5-7996-3793-4_2024.pdf?ysclid=m9nza53749415537931 (дата обращения: 14.03.2025).

45 Цифровой диалог: роль социальных медиа и цифровых платформ в коммуникации между государством и гражданином. URL: <https://1economic.ru/lib/122329> (дата обращения: 14.03.2025).

46 Цифровой менеджмент в управлении проектами. URL: <https://1economic.ru/lib/113858> (дата обращения: 20.03.2025).

47 Цифровые технологии в изучении международных переговоров и посредничества. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4426898 (дата обращения: 16.03.2025).

48 Что такое «*WhatsApp*». URL: <https://blog.click.ru/glossary/whatsapp/> (дата обращения: 16.03.2025).

49 «*Alibaba*» планирует схему кредитования малого и среднего бизнеса в размере 6 млрд. юаней. URL: <https://www.scmp.com/article/668637/alibaba-plans-6b-yuan-loan-scheme-smes> (дата обращения: 14.03.2025).

50 *CRM* системы: что это такое и какая польза для бизнеса. URL: <https://getcompass.ru/blog/posts/crm-sistema?ysclid=makd737pxw487336035> (дата обращения: 16.03.2025).

Приложение А

IT-технологии, применяемые в международных бизнес-переговорах

Таблица А. 1 – Основные IT-технологии, применяемые в международных бизнес-переговорах [составлено автором по: 2]

№ п/п	IT-технологии	Пример	Суть
1	Видеоконференции – технология видеосвязи	«Zoom», «Microsoft Teams», «Google Meet»	Технология видеосвязи, такие как «Zoom», «Microsoft Teams» и «Google Meet», открывающие компаниям возможность проводить встречи и обсуждения независимо от географического расположения участников, что особенно ценно в эпоху глобализации и распространения удаленной работы
2	Инструменты для командной работы – облачные решения	«Google Workspace», «Microsoft 365»	Предоставляют командам возможность совместно редактировать документы и работать над проектами в режиме реального времени что особенно полезно при подготовке к переговорам оптимизируя подготовку благодаря совместному редактированию и комментированию документов ускоряя процесс согласования и внесения правок и обеспечивая централизованное хранение информации благодаря облачным технологиям, обеспечивающим постоянный доступ к необходимым данным для всех участников
3	Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)	«Salesforce», «HubSpot»	помогают компаниям систематизировать информацию о клиентах и партнерах, что позволяет более эффективно готовиться к переговорам, обеспечивая анализ клиентских данных. Данные системы управления помогают анализировать историю взаимодействия с клиентами, выявляя их потребности и предпочтения и предоставляя индивидуальный подход благодаря знанию истории предыдущих контактов и предпочтений клиента позволяющему разработать персонализированную стратегию ведения переговоров

Приложение Б

Социальные площадки для коммуникации между государством и гражданами в разных странах

Таблица Б. 1 – Основные социальные площадки для коммуникации между государством и гражданами в разных странах [составлено автором по: 4; 5; 30]

Страна	Социальные сети, платформы и порталы	Применение
Соединенные Штаты Америки	<i>TwITter, Facebook, YouTube, WebsITes and Web Forums, Nextdoor, CITizen Engagement Platforms, Text Message Alert Systems, WhITeHouse.gov и USA.gov, Data.gov</i>	Играют ключевую роль в политической жизни страны. Их применяют для информирования населения, и для прямого взаимодействия с избирателями
Европейский Союз	<i>Futurium, European Commission WebsITe (ec.europa.eu), EU CITizen Consultation Tools, Europa.eu Feedback Form, PetITions.europarl.europa.eu, Parliament TV and Video Streams, National Online CommunitITies, Open Data InITiatives, Social Media Channels, Mobile Applications, Europe Direct Contact Centre, Webinars and Live Q&As</i>	Активное вовлечение граждан посредством онлайн-платформ и социальных сетей в обсуждение общественно значимых решений. Предоставляет участникам возможность совместно генерировать идеи для формирования будущей политики, используя социальные сети, открытые данные, а также семантические и интеллектуальные технологии
Китай	<i>«WeChat», «Weibo», Alipay, Zhengwu Service App. Q&A platforms (Xiaohongshu, ZhiHu), Online PetITion Systems, Social Credit System, Local Party Official Accounts</i>	Используются для коммуникации и распространения информации, и для мониторинга населения
Южная Корея	<i>Naver Band, KakaoTalk, Government Portal of Korea, Правительство Seoul Smart CItY Platform, Сайт президента Республики Корея, Social Media (Facebook, TwITter, YouTube), Chatbot Services on Government Portals, U-CITy Projects, Public PetITions System</i>	Оперативно информируют граждан о новых инициативах и проводят онлайн-консультации, что способствует повышению прозрачности и вовлеченности населения
Россия	Федеральные порталы органов государственной власти, Госуслуги, Платформа ДЭГ, Сайт Налоговой службы, Сайт Госавтоинспекции, Сайт Росреестра, Федеральный портал проектов нормативных правовых актов (<i>regulation.gov.ru</i>), Бюджет для граждан (<i>budget.gov.ru</i>), «Ваш контроль»	Становятся ключевыми каналами взаимодействия между государством и обществом

Приложение В

ИТ-технологии, используемые в переговорных процессах в России

Таблица В. 1 – Основные ИТ-технологии, используемые в переговорных процессах в России [составлено автором по: 14]

ИТ-технологии	Суть
Видеоконференцсвязь (ВКС)	Значимый элемент современной коммуникационной инфраструктуры, применение которой в Российской Федерации демонстрирует выраженную динамику роста. Данная тенденция обусловлена комплексом факторов, включающим технологический прогресс в области телекоммуникаций, расширение доступа к сети Интернет и, в особенности, влиянием внешних обстоятельств, таких как пандемия <i>COVID-19</i> , повлекших за собой интенсификацию дистанционных форм взаимодействия
Информационно-аналитические системы (ИАС)	Позволяет разрабатывать более эффективные стратегии, предсказывать действия партнеров, оценивать риски и принимать взвешенные решения. Например, ИАС используется для анализа данных о ценах на газ и нефть, чтобы оптимизировать условия контрактов с поставщиками и потребителями.
Автоматизированный перевод (АП)	Ускоряет процесс благодаря сокращению времени, необходимого для перевода, что позволяет быстро реагировать на изменения, анализировать информацию и принимать обоснованные решения, особенно в условиях динамичной обстановки

Приложение Г

ИТ-технологии, используемые в ходе переговорного процесса на платформе «Alibaba»

Таблица Г. 1 – Основные ИТ-технологии, используемые в ходе переговорного процесса на платформе «Alibaba» [составлено автором]

ИТ-технологии	Суть
Чат-боты в мессенджерах <i>WhatsApp, WeChat</i>	Обеспечивают оперативную связь для обмена информацией о продуктах, ценах, условиях поставки, а также для быстрого решения возникающих вопросов. Позволяют быстро обмениваться файлами, документами и презентациями, что ускоряет процесс переговоров. Мессенджеры используются для поддержки клиентов, ответов на вопросы, решения проблем и предоставления послепродажного обслуживания. Благодаря мгновенному обмену сообщениями, принятие решений происходит быстрее. Использование мессенджеров позволяет выстраивать более персонализированные и доверительные отношения с клиентами и партнерами, что положительно сказывается на эффективности переговоров.
CRM-системы	Помогают компаниям управлять своими клиентами и улучшать переговорный процесс.
Искусственный интеллект	В переговорах позволяет повысить эффективность, снизить затраты, улучшить качество обслуживания и получить конкурентное преимущество на глобальном рынке