**Аннотация выпускной квалификационной работы**

**Антышевой Марины Владимировны**

**«КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КРИЗИСНОГО РЕАГИРОВАНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»**

**Н. рук. – Савицкая Алена Сергеевна, канд. полит. наук, доцент**

**Кафедра связей с общественностью в бизнесе**

**Очная форма обучения**

**Актуальность** темы данной работы обусловлена исключительной значимостью здоровья как базовой индивидуальной и общественной ценности. Научная **новизна** заключается в проведении комплексного анализа кризисных коммуникаций в сфере российского здравоохранения с позиции современных концепций управления кризисными и рисковыми коммуникациями.

**Цель** дипломной работы – выявление основных характеристик организации кризисной коммуникации в системе российского здравоохранения.

Для достижения цели поставлены следующие **задачи**:

* провести аналитический обзор основных характеристик, современных типологий и теорий кризисной коммуникации;
* выявить особенности кризисного реагирования в системе здравоохранения;
* изучить этические и законодательные аспекты выстраивания кризисной коммуникации в области здравоохранения;
* провести сравнительный анализ российских и зарубежных практик коммуникационного сопровождения кризиса в системе здравоохранения.

**Теоретико-методологическая база** исследования включает работы российских специалистов в области управления кризисными ситуациями: Короткова Э.М «Антикризисное управление», Файншмидта Е.А. «Антикризисный PR» и др., и их зарубежных коллег: Coombs T. « Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding. Sage Publications», «Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding»,Coombs T., Holladay S. «The handbook of crisis communication» и др.

Для анализа были выбраны кейсы, вызвавшие большой общественный резонанс, и, на наш взгляд, являющиеся яркими примерами кризисных коммуникаций в области здравоохранения: сокращение случаев госпитализации больных, избиение врачом Пермской больницы пациента**;** использование нестерильных инструментов и просроченных лекарств, и, как следствие, заражение гепатитом больных врачами из США (штат Оклахома) и использование опиатов при лечении больных, ветеранов и военнослужащих (США). **Эмпирическую базу** составили публикации в средствах массовой информации, материалы социальных сетей, блогов.

**Методами** исследования выступают неформализованный анализ документов, SWOT-анализ, контент-анализ и сравнительный анализ. Хронологические рамки исследования ограничены периодом с 2013 по 2014 г.г. **Структура работы** состоит из трех глав, введения, заключения и приложений. Первая глава посвящена изучению современной теории кризисной и рисковой коммуникации, во второй главе исследуется специфика организации кризисной коммуникации в сфере здравоохранения, третья глава представляет собой анализ российской и иностранной практики ведения коммуникации в условиях кризиса применительно к субъектам сферы здравоохранения.