**Аннотация выпускной квалификационной работы**

**Воробей Юлии Александровны**

**"СПЕЦИФИКА КРИЗИСНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ"**

**Н. рук. - Большаков Сергей Николаевич, доктор политических**

**наук, доктор экономических наук,** **профессор**

**Кафедра менеджмента массовых коммуникаций**

**Заочная форма обучения**

**Актуальность темы** данного исследования обусловлена возрастающей ролью связей с общественностью и их влиянием на бизнес-процессы компании. В условиях кризисных ситуаций влияние коммуникаций на общественное мнение приобретает особое значение и может способствовать как гармонизации социальных отношений, стабилизации обстановки, так и осложнению ситуации, разжиганию конфликта, усилению депрессивных, панических настроений среди населения.

**Цель исследования:** изучить теоретические основы кризисных коммуникаций в коммерческой деятельности компании и специфику используемых инструментов по урегулированию кризисных и рисковых ситуаций на примере автоцентра "Атлант-М на Независимости".

**Предметом исследования** в данной работе являются кризисные коммуникации в коммерческой деятельности.

**Объектом исследования** является специфика кризисных коммуникаций и инструменты для урегулирования кризисных и рисковых ситуаций, применяемых в автоцентре "Атлант-М на Независимости".

**Теоретико-методологическая база исследования** включает работы российских специалистов в области управления кризисными ситуациями: Файншмидта Е.А. "Антикризисный PR", Минаева Л. В. "Внутрикорпоративные связи с общественностью. Теория и практика", М. И. Гончаров, Г. А. Лемзяков. "Консалтинг в антикризисном управлении. Теория и практика", Чумиков А. "Связи с общественностью. Теория и практика", И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова."PR-коммуникации. Практическое пособие", Ulmer R. R. SellnowТ. L., SeegerМ. W. "Effective crisis communication. Moving from crisis to opportunity), Бирюкова О., Бочкова Л. "Примеры антикризисного менеджмента", Issues Management Conference "А Special Report. Corporate Public Issues", Cutlip S.M., Center A.H., Broom G.M. "Effective Public Relations), АгиУ. Кэмерон Г. "Самое главное в PR", Волков, К.М. "Коммуникации, интегрированные во времени".

В дипломной работе были использованы следующие **методы исследования**: неформализованный анализ документов, SWOT-анализ и общенаучные методы: моделирование ситуаций, классификация и анализ кризисных коммуникаций.

**Структура работы** состоит из двух глав, введения, заключения и приложений. Первая глава посвящена изучению современной теории кризисной и рисковой коммуникации, изучена типология кризисов и рисков, во второй главе исследуется специфика кризисных коммуникаций в автомобильной сфере.