**Аннотация выпускной квалификационной работы**

**Воронцовой Маргариты Дмитриевна**

**«КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

**Н. рук. – Гавра Дмитрий Петрович, профессор, доктор социологических наук**

**Кафедра связей с общественностью в бизнесе**

**Очная форма обучения**

**Актуальность выбранной темы.** Рисковость деятельности финансовых организаций подразумевает потребность в высоком уровне доверия стейкхолдеров. Диспропорции экономической системы, усложнение рынка, работа с нематериальными активами, негативные отзывы клиентов – катализотором кризиса для финансовых институтов могут стать различные причины. Многие российские банковские организации до сих пор не имеют планов по реализации кризисной коммуникации. Обоснование необходимости «кризисного PR» лежит в его возможности предвидеть и диагностировать кризисную и рисковую ситуации, что, в свою очередь, позволяет оперативнее решать проблемы менеджмента.

**Объект** исследования:кризисные коммуникации финансовых организаций.

**Предмет:** PR-технологии кризисных коммуникации банка «ВЕФК» и его руководителя А. Гительсона в условиях кризиса 2009-2015 гг.

**Цель** исследования:на основании обобщения литературы и анализа кейса коммуникационных практик банка «ВЕФК» выявить технологии кризисных коммуникаций для финансово-банковских организаций в современных условиях.

**Задачи** дипломной работы: изучить функционирование СО в финансовом секторе; рассмотреть типологию финансовых кризисов; описать теоретические модели коммуникационной стратегии поведения финансовых организаций в условиях кризиса; проанализировать технологии и инструменты PR, используемые в условиях кризисной коммуникации; проанализировать коммуникационную политику сторон в условиях кризисной для ВЕФК ситуации; выявить возможные PR-технологии для разрешения успешного разрешения кризиса ВЕФК.

**Методы** исследования:анализ научной литературы, качественный анализ публикаций СМИ. **Теоретическую базу** составили труды российских исследователей: Т.Лебедева, Т.Гринберг, Д.Гавра, А.Чумиков, Э.Гриффин, А.Тихомиров и А.Чернов, А.Гришанина; зарубежные исследователи - Р.Улмер, Т.Селлнау, М.Сиджер, Т.Кумбс **Эмпирическим материалом** послужили информационных кризисных материалов банков, исследования и описания технологических разработок субъектов рынка кризисного PR (АКОС, Р.И.М, Publicis consultants); исследования публикаций общественно-политических, деловых и финансовых СМИ относительно выбранного для работы кейса о финансовой группе ВЕФК.

**Структура** работы включает введение, первая глава: «теоретические аспекты коммуникационного сопровождения кризисных ситуаций», вторая глава: «анализ кризисных коммуникаций Восточно-Европейской финансовой корпорации», заключение, список использованной литературы, приложения.

Специфика кризисной коммуникационной политики российских банков заключается в повышенных показателях закрытости структур. В результате исследования и анализа кейса мы увидели, как с помощью информационных потоков и грамотно заброшенных кризис-месседжей субъект кризисной коммуникации может полностью захватить ситуацию и влиять на бизнес-процессы вплоть до полного уничтожения финансовой корпорации. Исходя из этого, мы определяем кризисную коммуникационную политику как главнейший инструмент кризисного менеджмента.