**Аннотация выпускной квалификационной работы**

**Шигаповой Алины Раильевны**

**«КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ СТРОИТЕЛЬСТВА»**

**Н. рук. – Гавра Дмитрий Петрович, профессор**

**Кафедра связей с общественностью в бизнесе**

**Очная форма обучения**

**Актуальность** данного исследования обусловлена высокой вероятностью возникновения кризисов в сфере жилищного строительства и необходимостью понимать кризисные коммуникации и их оставляющие, учитывать изменение характера кризисных явлений, вырабатывать новые подходы к пониманию информационной составляющей в кризисном управлении.

**Цель:** Определить сущностные характеристики кризисных ситуаций в сфере жилищного строительства и сформулировать комплекс коммуникационных действий, осуществляемых строительной организацией в имеющей место кризисной ситуации или предпринимаемых в целях прогнозирования и предотвращения таких ситуаций.

Для достижения этой цели нами были поставлены следующие **задачи:**

1. проанализировать сферу “жилищное строительство”, ее сущностные характеристики и риски;
2. разработать классификацию кризисных ситуаций в отрасли;
3. описать сущностные характеристики кризисных коммуникаций в отрасли;
4. выявить субъектов кризисных коммуникаций, ключевые каналы коммуникации и спектр ключевых месседжей в условиях кризиса;
5. проанализировать реальный опыт кризисных коммуникаций строительной компании «Н»;
6. разработать рекомендации по коммуникационному поведению строительной компании в условиях кризиса.

**Объект исследования:** существующие и потенциальные кризисы в сфере жилищного строительства. **Предмет:** комплекс коммуникационных действий, осуществляемых строительной организацией в имеющей место кризисной ситуации или предпринимаемых в целях прогнозирования и предотвращения таких ситуаций.

Теоретическую базу исследования представляют монографии, научные статьи, сборники публикаций, пособия, посвященные сфере жилищного строительства, кризисным коммуникациям и PR-деятельности. Эмпирическую базу составили внутренние документы строительной компании, где автор проходил практику, данные, полученные в ходе включенного наблюдения, интервью с представителем компании, опубликованные материалы на отраслевых порталах и в СМИ.

Основными **методами исследования** являются анализ документов, включенное наблюдение, интервью, а также такие методы, как классификация, сопоставление, обобщение, систематизация, метод изучения кейса.

**Работа состоит** из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. Первая глава включает информацию о специфике сферы жилищного строительства, ее проблемах и рисках, основных стейкхолдеров строительных компаний. Так же нами было обоснована необходимость использования коммуникационных технологий в сфере. Вторая глава посвящена кризисных коммуникациям, субъектам кризисных коммуникаций в сфере строительства. Были описаны ключевые каналы коммуникации и проанализированы ключевые в кризис месседжи, исходящие от застройщика. Третья глава носит эмпирический характер. В ней мы детально проанализировали кризисную историю конкретной строительной компании, выявили проблемы ее коммуникации и разработали рекомендации.