Аннотация выпускной квалификационной работы  
Кристины Евгеньевны Сапожниковой  
*«Современные PR-технологии в коммуникациях коммерческого банка*

*на примере ВТБ24»*  
Н. рук. – Шаркова Екатерина Андреевна, канд.полит.наук

Кафедра связей с общественностью в бизнесе СПбГУ  
Очная форма обучения

Данная выпускная квалификационная работа направлена на рассмотрение современных PR-трендов и технологий, используемых при продвижении коммерческих банков. **Актуальность** темы исследования обоснована необходимостью изучения мирового опыта продвижения банковских продуктов и услуг, систематизации, структурирования и анализа информации о современных PR-технологиях, применяемых в банковской сфере, разработки и обоснования ряда положений и рекомендаций по совершенствованию PR-деятельности банка ВТБ 24,что позволит сделать применение современных технологий продвижения более доступным для банковской сферы России в целом. **Целью** данной работы является выявление PR-технологий и тенденций развития в банковской отрасли. Для достижения данной цели автором были поставлены и решены следующие **задачи**:

• ознакомиться с мировыми тенденциями развития банковской отрасли, проанализировать текущую ситуацию на рынке банковских услуг;

• определить стейкхолдеров коммерческого банка;

• проанализировать тренды продвижения коммерческих банков, ключевые каналы и технологии;

• изучить специфику продвижения банка ВТБ 24;

• разработать рекомендации по совершенствованию PR-коммуникаций ВТБ24.

**Объект** исследования–PR-коммуникации банка ВТБ 24. **Предмет** исследования –применение современных PR-технологий при продвижении банка ВТБ 24 в формате B2C.

**Теоретико-методологическая база** исследования состоит из трудов отечественных и зарубежных авторов и включает в себя научную литературу по теме продвижения в банковской сфере (Б. Кинг , К. Скиннер и др.), по современным PR-технологиям (Д. М. Скотт , Е. Вальтер , Д. Джиоглио и др.), по банковскому делу (Г.Г. Коробова , Е.П. Жарковская , О.И. Лаврушин и др.), а также статьи из журналов «International Journal of Communication», «Public Relations Review», «International Journal of Bank Marketing», «Национальный банковский журнал» и др. К тому же, автор исследования обращался к интернет-ресурсам – «Банки.ru», «Future Banking», «Bankir.ru», «Financial Brand» и т.д. **Эмпирическая база** исследования включает в себядокументальные источники: нормативно-правовые документы, касающиеся банковского регулирования, внутренние документы и статистические данные Банка ВТБ 24, отраслевые и профессиональные исследования (Accenture, Ernst&Young);PR-источники – продукты деятельности PR-службы ВТБ24;медиа-источники (сообщения федеральных, региональных СМИ о ВТБ24); а также данные, полученные в результате качественных исследований, проведенных автором работы: экспертных интервью, анализа документов, бенчмаркинга, контент-анализа сайта и социальных сетей, включённого наблюдения.

**Структура работы** состоит из введения, двух основных глав, включая по три параграфа в каждой, заключения, списка использованных источников и литературы, приложения.

**Ключевые слова**: КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК, СОВРЕМЕННЫЕ PR-ТЕХНОЛОГИИ, БАНК ВТБ24, СТЕЙКХОЛДЕРЫ, МИЛЛЕНИАЛЫ, БАНКОВСКАЯ ОТРАСЛЬ, ТРЕНДЫ В КОММУНИКАЦИЯХ.

Summary of thesis project from

Kristina Evgenyevna Sapozhnikova

«The modern PR-technologies in the commercial bank’s communications:

a case study of VTB24»  
Thesis supervisor: Sharkova Ekaterina Andreevna, PhD in Political Studies,   
Public Relations in Business department  
Full-time course

This graduation thesis project contains a research aimed to define the modern PR-trends and technologies used for the promotion of commercial banks. The **relevance** of the following research is based on demand in studying the promotion of banking products and services in the world, systematizing and analyzing detailed information about the modern PR-technologies in the banking. The **novelty** of an investigation is proven by giving some recommendations for the implementation of relevant PR-technologies in the banking environment. An **aim** of the given project is to reveal the PR-technologies and trends in the banking. According to the aim, the following **tasks** have been completed during the process of research:

• Studying of the world trends and analysis of the current situation in the banking;

• Listing the commercial bank’s stakeholders;

• Analysis of the PR trends in commercial banks, key channels and technologies;

• Overview of VTB24 bank’s PR activity;

• Creation of the list of recommendations for development of VTB 24 bank’s communications.

The **object** of the research is PR communications of VTB 24 bank. The research **subject** can be described asuse of the modern PR-technologies for the promotion of VTB 24 bankin B2C format. The **theoretical basis** ofgiven thesis project contains ofdifferentworks of Russian and foreign authorsrelated to the promotion inbanking (B.King, K.Skinner, etc), the modern PR-technologies (D.M.Scott, E.Valter, D.Gioglio, etc), and to banking (G.Korobova, E. Zharkovskaya, O.Lavrushin, etc).Moreover, thesis project uses information from articles from banking-related magazines such as “International Journal of Communication”, “Public Relations Review”, “International Journal of Bank Marketing”, “National Banking Journal”, etc. and some information from the Internet– “Banks.ru”, “FutureBanking”, “Bankir.ru”, “Financial Brand”, etc.

The **empirical basis** of this work includes banking legal documents, internal information of VTB 24, banking and PR researches (Accenture, Ernst&Young),media information and data as a result of conducting expert interviews, documents analysis, benchmarking, content analysis of website and social media, participant observation. The paper contains ofan introduction, two chapters, a conclusion, list of referred sources and additional information.