

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ИНСТИТУТ ЖУРНАЛИСТКИ**  
**ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ**  
**Кафедра технологий коммуникации**

ПУТРИК

Ольга Андреевна

**ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ  
КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ**

Дипломная работа

Научный руководитель:  
старший преподаватель  
Ю. Б. Федотова

Допущена к защите

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Зав. кафедрой технологий коммуникации

кандидат философских наук, доцент И. В. Сидорская

Минск, 2017

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: страниц – 51, таблица – 1, источников – 40.

### ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ

Перечень ключевых слов: кризисная ситуация, PR-технологии, авиакомпания, антикризисное управление, антикризисные коммуникации, антикризисный план, Lufthansa, Flydubai, Белавиа.

Объектом исследования являются кризисные ситуации.

Предмет – PR-технологии разрешения кризисных ситуаций в авиакомпаниях.

Цель работы – определение эффективных PR-технологий разрешения кризисных ситуаций в авиакомпаниях.

Методы исследования: комплексно использованные положения и принципы методов научного обобщения и анализа научных данных, а также специальные методы – описание, сравнение, анализ, классификация, системный подход и анализ документов.

Практическая значимость исследования состоит в том, что разработанные рекомендации по выходу из кризисных ситуаций могут помочь авиакомпании «Белавиа» справиться со сложностями и не допустить ошибки, а значит, и поспособствовать дальнейшему развитию организации.

Полученные результаты и новизна: была рассмотрена сущность кризисной ситуации, этапы PR-коммуникации. На примере авиакомпаний *FlyDubai*, *Lufthansa* были проанализированы различные кризисные ситуации. Вследствие того, что белорусская авиакомпания не сталкивалась с кризисами, которые произошли в вышеупомянутых компаниях, автор работы рекомендует PR специалистам «Белавиа» перенять их опыт. Также мы дали оценку антикризисным действиям последней. И можем сказать, что «Белавиа» не хватает хорошо разработанного антикризисного плана, который предотвратит все ошибки.

Автор работы подтверждает достоверность исследования, а также объективность ссылок на источники, использованные в работе.

## РЭФЕРАТ

Дыпломная праца: старонак -51, табліца - 1, крыніц -40.

### ЭФЕКТЫЎНЫЯ ТЭХНАЛОГІІ ВЫРАШЭННЯ КРЫЗІСНЫХ СІТУАЦЫЙ

Пералік ключавых слоў: крызісная сітуацыя, PR-тэхналогіі, авіякампанія, антыкрызіснае кіраванне, антыкрызісныя камунікацыі, антыкрызісны план, Lufthansa, Flydubai, Белавія.

Аб'ектам даследавання з'яўляюцца крызісныя сітуацыі.

Прадмет - PR-тэхналогіі вырашэння крызісных сітуацый у авіякампаніях.

Мэта работы - вызначэнне эфектыўных PR-тэхналогій дазволу крызісных сітуацый у авіякампаніях.

Метады даследавання: комплексна выкарыстання палажэнні і прынцыпы метадаў навуковага абагульнення і аналізу навуковых дадзеных, а таксама спецыяльныя метады - апісанне, параўнанне, аналіз, класіфікацыя, сістэмны падыход і аналіз дакументаў.

Практычная значнасць даследавання складаецца ў тым, што распрацаваныя рэкамендацыі па выхадзе з крызісных могуць дапамагчы авіякампаніі «Белавія» справіцца са складанасцямі і не дапусціць памылкі, а значыць, і паспрыяць далейшаму развіццю арганізацыі.

Атрыманыя вынікі і навізна: была разгледжана сутнасць крызіснай сітуацыі, этапы PR-камунікацыі. На прыкладзе авіякампаній *FlyDubai*, *Lufthansa* былі прааналізаваны розныя крызісныя сітуацыі. З прычыны таго, што беларуская авіякампанія не сутыкалася з крызісамі, якія адбыліся ў вышэйзгаданых кампаніях, аўтар працы рэкамендуе PR спецыялістам «Белавія» пераняць іх вопыт. Таксама мы далі ацэнку антыкрызісным дзеянням апошняй. І можам сказаць, што «Белавія» не хапае добра распрацаванага антыкрызіснага плана, які прадухіліць усе памылкі.

Аўтар працы пацвярджае пэўнасць даследаванні, а таксама аб'ектыўнасць спасылкаў на крыніцы, выкарыстаныя ў працы

## THE ABSTRACT

Diploma work: pages -51, table - 1, the sources -40.

### EFFECTIVE TECHNOLOGIES OF CRISIS MANAGEMENT

List of key words: crisis, PR-technology, airline, crisis management, crisis communications, crisis management plan, Lufthansa, Flydubai, Belavia.

The object of the study is crises.

Subject - PR-technology of crisis management in airlines.

Purpose is to identify effective PR-technologies crisis management in airlines.

Research methods: provisions and principles of methods of scientific generalization and the analysis of scientific data used in complex, and also special methods – describing function method (description), comparison, the analysis (evaluation), classification, system approach and document analysis.

The practical significance of the study lies in the fact that developed recommendations for overcoming the crisis can help the airline Belavia to cope with difficulties and to avoid mistakes, and, therefore, contribute to the further development of the organization.

The results and novelty: it was considered the essence of the crisis situation, the steps PR-communications. For example, FlyDubai airline, Lufthansa various crisis situations were analyzed. Due to the fact that domestic airlines are not facing a crisis that occurred in the aforementioned companies, the author recommends that PR professionals work Belavia adopt their experience. We also assessed the anti-crisis actions of the latter. And we can say that Belavia does not have enough well-designed anti-crisis plan, which will prevent all errors.

The author of the study confirms the reliability and objectivity of links to the sources used in the work