

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ
Кафедра технологий коммуникации и связей с общественностью

МЕРААИ
Хелена Фадиевна

**PR-ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ
КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ**

Дипломная работа

Научный руководитель:
магистр экономических наук,
старший преподаватель
Е.М. Еловая

Допущена к защите
«___» _____ 2024 г.
Зав. кафедрой
кандидат филологических наук, доцент
_____ Ю.Н. Лукьянюк

Минск, 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

РЕФЕРАТ	3
РЭФЕРАТ	4
ABSTRACT	5
ВВЕДЕНИЕ.....	6
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КРИЗИСНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ.....	
1.1 Понятие кризиса.....	
1.2 Основные особенности кризисной коммуникации	
1.3 Модели кризисной коммуникации.....	
1.4 Стратегии ответов на кризис	
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ PR-ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БЕЛТЕЛЕРАДИОКОМПАНИИ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ	
2.1 Общая характеристика Белтелерадиокомпании	
2.2 Анализ кризисных ситуаций, возникающих в Белтелерадиокомпании....	
ГЛАВА 3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРИМЕНЕНИЯ PR-ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ В БЕЛТЕЛЕРАДИОКОМПАНИИ.....	
3.1 PR-технологии, используемые Белтелерадиокомпанией при разрешении кризисных ситуаций	
3.2 Рекомендации по совершенствованию применения PR-технологий для предупреждения кризисных ситуаций в Белтелерадиокомпании	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	

РЕФЕРАТ

Дипломная работа содержит: 57 страниц, 8 рисунков, 45 источников.

Ключевые слова: ОРГАНИЗАЦИЯ, КОММУНИКАЦИЯ, КРИЗИС, СТРАТЕГИЯ, ТЕЛЕВЕЩАНИЕ, ИНТЕРНЕТ.

Объект исследования – PR-технологии разрешения кризисных ситуаций в организациях.

Предмет исследования – методы и инструменты применения PR-технологий в разрешении кризисных ситуаций на примере организации Белтелерадиокомпания.

Цель исследования – изучение и анализ современных PR-технологий разрешения кризисных ситуаций в организациях с целью разработки рекомендаций по их эффективному применению.

Научная новизна исследования по данной теме заключается в разработке новых теоретических и практических подходов к применению PR-технологий для разрешения кризисных ситуаций в организации, что может способствовать повышению эффективности управления кризисными ситуациями и укреплению репутации организации.

Практическая новизна исследования заключается в разработке инновационных методов и подходов, анализе и оценке их эффективности, изучении влияния на репутацию организации и разработке практических рекомендаций для организаций.

Методы исследования: опрос, анализ документов, контент-анализ, обобщение, целевой поиск.

Область возможного практического применения: комплексный подход к коммуникации, который был разработан в данном исследовании может использоваться выбранной организацией (Белтелерадиокомпанией) для коммуникации с целевыми аудиториями в социальных медиа, а также в разрешении кризисных ситуаций в будущем.

Автор работы подтверждает достоверность материалов и результатов дипломной работы, а также самостоятельность ее выполнения.

РЭФЕРАТ

Дыпломная праца змяшчае: 57 старонак, 8 малюнкаў, 45 крыніц.

Ключавыя словы: АРГАНІЗАЦЫЯ, КАМУНІКАЦЫЯ, КРЫЗІС, СТРАТЭГІЯ, ТЭЛЕВІЗІЯ, СЕТКА ІНТЭРНЭТ.

Аб'ект даследавання – PR-тэхналогіі дазволу крызісных сітуацый у арганізацыях.

Прадмет даследавання – метады і інструменты прымянення PR-тэхналогій у дазволе крызісных сітуацый на прыкладзе арганізацыі Белтэлерадыёкампанія.

Мэта даследавання – вывучэнне і аналіз сучасных PR-тэхналогій дазволу крызісных сітуацый у арганізацыях з мэтай распрацоўкі рэкамендацый па іх эфектыўнаму прымяненню.

Навуковая навізна даследавання па дадзенай тэме заключаецца ў распрацоўцы новых тэарэтычных і практычных падыходаў да ўжывання PR-тэхналогій для дазволу крызісных сітуацый у арганізацыі, што можа спрыяць павышэнню эфектыўнасці кіравання крызіснымі сітуацыямі і ўмацаванню рэпутацыі арганізацыі.

Практычная навізна даследавання заключаецца ў распрацоўцы інавацыйных метадаў і падыходаў, аналізе і ацэнцы іх эфектыўнасці ў вывучэнні ўплыву на рэпутацыю арганізацыі і распрацоўцы практычных рэкамендацый для арганізацый.

Метады даследавання: апытанне, аналіз дакументаў, кантэнт-аналіз, абагульненне, мэтавай пошук.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: комплексны падыход да камунікацыі, які быў распрацаваны ў дадзеным даследаванні можа выкарыстоўвацца абранай арганізацыяй (Белтэлерадыёкампаніяй) для камунікацыі з мэтавымі аўдыторыямі ў сацыяльных медыя, а таксама ў вырашэнні крызісных сітуацый у будучыні.

Аўтар працы пацвярджае дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы, а таксама самастойнасць яе выканання.

ABSTRACT

The structure of the diploma: 57 pages, 8 drawings, 45 sources.

Key words: ORGANIZATION, COMMUNICATION, CRISIS, STRATEGY, TV BROADCASTING, INTERNET.

The object of the study is PR technologies for resolving crises in organizations.

The subject of this study is methods and tools for using PR technologies in resolving crises using the example of the Belteleradiocompany organization.

The aim of the study is to study and analyze modern PR technologies for resolving crises in organizations in order to develop recommendations for their effective use.

The scientific novelty of the research on this topic lies in the development of new theoretical and practical approaches to the use of PR technologies to resolve crisis situations in an organization, which can help improve the efficiency of crisis management and strengthen the organization's reputation.

The practical novelty of the research lies in the development of innovative methods and approaches, analysis and evaluation of their effectiveness, study of the impact on the organization's reputation and the development of practical recommendations for organizations.

Research methods: survey, document analysis, content analysis, generalization, targeted search.

Area of possible practical application: the integrated approach to communication that is developed in this study can be used by the selected organization (Beteleradiocompany) to communicate with target audiences on social media, as well as in resolving crises in the future.

The author of the work confirms the reliability of the materials and results of the thesis, as well as the independence of its implementation.

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире организации сталкиваются с различными кризисными ситуациями, которые могут серьезно подорвать их репутацию и привести к негативным последствиям. В таких случаях необходимо применять эффективные PR-технологии разрешения кризисных ситуаций, которые позволят минимизировать ущерб и восстановить доверие со стороны заинтересованных сторон.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью разработки и применения современных PR-технологий разрешения кризисных ситуаций в организациях. В условиях быстрого развития информационных технологий и социальных сетей, репутация организации может быть подвергнута риску в считанные минуты. Поэтому важно иметь надежные инструменты для эффективного управления кризисными ситуациями и предотвращения негативных последствий.

Целью данного исследования является изучение и анализ современных PR-технологий разрешения кризисных ситуаций в организациях с целью разработки рекомендаций по их эффективному применению.

Задачи исследования:

1. Изучение теоретических основ PR-технологий разрешения кризисных ситуаций.
2. Анализ современных практик применения PR-технологий в разрешении кризисных ситуаций.
3. Определение типологии кризисов Белтелерадиокомпании.
4. Разбор PR-инструментов, выбранных Белтелерадиокомпанией для решения кризисных ситуаций.
5. Разработка рекомендаций по эффективному применению PR-технологий в разрешении кризисных ситуаций в организациях.

Результаты данного исследования могут быть полезными для организации, а также для специалистов в области PR, которые занимаются управлением репутацией данной компании.

Теоретико-методологической базой исследования послужили работы: Жильцова О. Н., Коротков Э. М., Малкина-Пых И. Г., Уткин Э. А., а также других отечественных и зарубежных экспертов и ученых в этой области.

Методы исследования: опрос, анализ документов, контент-анализ, обобщение, целевой поиск.

Научная новизна исследования по данной теме заключается в разработке новых теоретических и практических подходов к применению PR-технологий для разрешения кризисных ситуаций в организации, что может

способствовать повышению эффективности управления кризисными ситуациями и укреплению репутации организации.

Практическая новизна исследования заключается в разработке инновационных методов и подходов, анализе и оценке их эффективности, изучении влияния на репутацию организации и разработке практических рекомендаций для организаций.

Данная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников.