**Рецензия**

**на выпускную квалификационную работу обучающегося СПбГУ**

**Дарьи Аркадьевны Петшик**

по теме «**Кризисные коммуникации в компании железнодорожного транспорта**»

В настоящем диссертационном исследовании предпринята интересная попытка, рассмотреть, опираясь на саму актуальную информацию, особенности кризисных коммуникаций компаний сферы железнодорожного транспорта. Работа состоит из двух глав, введения, заключения, списка использованной литературы и большого количества информативных приложений.

Автор подробно рассматривает понятие кризисных коммуникаций с точки зрения науки, анализирует основные подходы к их типологии, а также детально разбирает этапы возникновения кризисных ситуаций, предлагая ряд эффективных стратегий кризисного реагирования, разработанных на примерах разрешения крупнейших кризисных ситуаций в практике ОАО «РЖД» – монополиста на российском рынке железнодорожных перевозок. Импонирует, с какой научной основательностью подошел автор к вопросу анализа самого понятия «кризисных коммуникаций», всесторонне рассмотрев предмет и изучив множество работ крупнейших в мире учёных, специализирующихся на изучений коммуникационных процессов. Раздел, посвящённый организации и структуре бизнеса современной железнодорожной компании, включает большое количество эксклюзивной внутренней информации, полученной в ходе интервью с топ-менеджерами ОАО «РЖД» и имеющей важное прикладное значение.

Необходимо отметить высокий процент оригинальности работы – 84% при значительном объеме цитирования академических трудов по теории кризисных коммуникаций, что говорит о высоком уровне практической экспертизы автора, проводившего подробный качественный анализ источников, а также о стремлении автора строить свою научную работу на оригинальных данных, полученных в ходе собственноручно проведённого исследования.

Нельзя не согласиться с автором, утверждающим, что актуальность настоящей работы сложно переоценить в связи с той ролью, какую играют железнодорожные грузовые и пассажирские перевозки в функционировании отечественной экономики. Неудачно отработанные с точки зрения коммуникаций кризисные ситуации способны не только обрушить рыночную стоимость компании, но и оставить несмываемое пятно на имидже не только ОАО «РЖД», но и государства, с которым до сих пор ассоциируются железнодорожные перевозки. В подтверждение данного факта автор приводит убедительные примеры из практики компании, при этом делая вывод, что ОАО «РЖД» достойно отвечает на коммуникационные вызовы, демонстрируя высокий профессионализм в работе служб корпоративных коммуникаций.

Данное диссертационное исследование имеет большое научное и прикладное значение и фактически может быть использовано специалистами служб корпоративных коммуникаций компаний транспортного сектора в качестве наглядного пособия по кризисному коммуникационному управлению. Особого внимания заслуживает предложенная автором типология коммуникационных кризисов и методов их решения.

Ни с точки зрения содержания, ни с точки зрения оформления представленная работа не имеет замечаний рецензента и безусловно заслуживает положительной оценки. Надеемся, что автор продолжит развивать тему кризисных коммуникаций в сфере железнодорожного транспорта в своих дальнейших исследованиях и изучит опыт зарубежных железнодорожных компаний в условиях ЧС, сравнив его с отечественной практикой.

Рецензент,

Кандидат политических наук,

CEO «Agility Communications» Г.С. Спицын