



КРИЗИС В АВИАКОМПАНИИ «СИБИРЬ»

РАБОТУ ВЫПОЛНИЛИ
СТУДЕНТКИ 3-ГО КУРСА
ГРУППЫ МИО-308БК

МОСКОВКИНА ПОЛИНА, ТОЛУБАЕВА МАРИЯ, КРЫЖАНОВСКАЯ ПОЛИНА

АКТУАЛЬНОСТЬ

- Сообщения о том, что очередная компания переживает кризис, который часто возникает очень неожиданно для руководства компании, появляются в СМИ регулярно.
- Многие крупнейшие компании мира исчезли, поскольку не смогли адекватно и своевременно отреагировать на развитие кризиса. В последнее время число кризисов и аварий резко возрастает. И почти каждый из них сопровождают человеческие жертвы. Кризис сразу же становится новостным событием для средств массовой информации.
- Кризис – «это событие, по вине которого компания попадает в центр не всегда доброжелательного внимания СМИ и других внешних целевых аудиторий в т.ч. акционеров, политиков, профсоюзных организаций, движений в защиту окружающей среды, которые по той или иной причине вполне законно интересуются действиями организации».

ОПИСАНИЕ КРИЗИСА В АВИАКОМПАНИИ «СИБИРЬ»

- В ночь на 25 августа 2004 года почти одновременно разбились два пассажирских самолета, вылетевших из московского аэропорта "Домодедово", - Ту-134 авиакомпании "Волга-Авиаэкспресс", выполнявший рейс 1303 по маршруту Москва-Волгоград, и Ту-154 авиакомпании "Сибирь", следовавший рейсом 1047 Москва-Сочи. Оба самолета пропали с экранов радаров диспетчерских служб с разницей в несколько минут.



- Реакция руководства авиакомпании была незамедлительной. В первую очередь был закрыт официальный Интернет сайт авиакомпании, вместо которого появилась «черная страница», содержащая заранее заготовленное официальное заявление руководства компании. Текст заявления был сухим и лишь подтверждал, что в 22:55 борт 1047 скрылся с радаров и сообщалось точное количество пассажиров и членов экипажа, находившихся на борту самолета. Там же содержалась информация о сроке эксплуатации воздушного судна и датах последнего капитального ремонта и технического обслуживания.

- ИНТЕРФАКС 25 августа 2004

- Материалы www.avia.ru

ЗАЯВЛЕНИЕ АВИАКОМПАНИИ "СИБИРЬ"

- «Авиакомпания "Сибирь" с прискорбием подтверждает, что самолет авиакомпании, выполнявший 24 августа рейс № 1047 Москва - Сочи, ориентировочно в 23.00 (время московское) пропал с радаров авиадиспетчеров.
- Несмотря на то, что детали происшествия пока не известны, мы можем подтвердить, что на борту самолета находилось 46 человек, из них 8 членов экипажа. Самолет Ту-154 RA-85556 находится в эксплуатации с 1982 года, общий налет 30751 час при назначенном ресурсе 37000 часов, дата последнего капитального ремонта - август 1993 года, налет после капитального ремонта - 14876 часов при назначенном межремонтном ресурсе 15000 часов. Последнее техническое обслуживание (форма Б-четная) самолет прошел 10 августа 2004 года.
- Авиакомпания "Сибирь" будет предоставлять дальнейшую информацию по мере ее поступления. Контактный телефон 8 800 200 000 7.»

ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ АВИАКОМПАНИИ

- Вторым шагом было ограничение круга людей, уполномоченных делать публичные заявления для прессы. Были назначены спикеры в Москве и Новосибирске.
- Для всех сотрудников авиакомпании был введен запрет на любые контакты со средствами массовой информации, за исключением официальных спикеров, чьи заявления согласовывались напрямую с руководством авиакомпании и департаментом по связям с общественностью.
- Третья стадия действий авиакомпании, направленных на борьбу с создавшейся кризисной ситуацией, заключалась в скрупулезной проверке списков погибших.
- В течение первых 24 часов велась активная работа с представителями средств массовой информации, как российскими, так и зарубежными.
- Сотрудники авиакомпании активно подключились к работе по выявлению

ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ АВИАКОМПАНИИ

- Для борьбы с негативным восприятием авиакомпании её руководство решает провести смену имиджа компании. В рамках специально разработанной программы руководство компании принимает решение полностью заменить существовавший ранее Интернет-сайт авиакомпании, а также с 28 марта 2005 года началась реализация одного из важнейших этапов программы ребрендинга авиакомпании – покраска воздушных судов в соответствии с новой стилистикой. Новая схема раскраски самолетов авиакомпании «Сибирь» предполагает нанесение зеленого цвета двух оттенков на весь фюзеляж воздушного судна и размещение нового логотипа авиакомпании на фюзеляже и на киле. На борт самолета наносятся силуэты «людей S7».



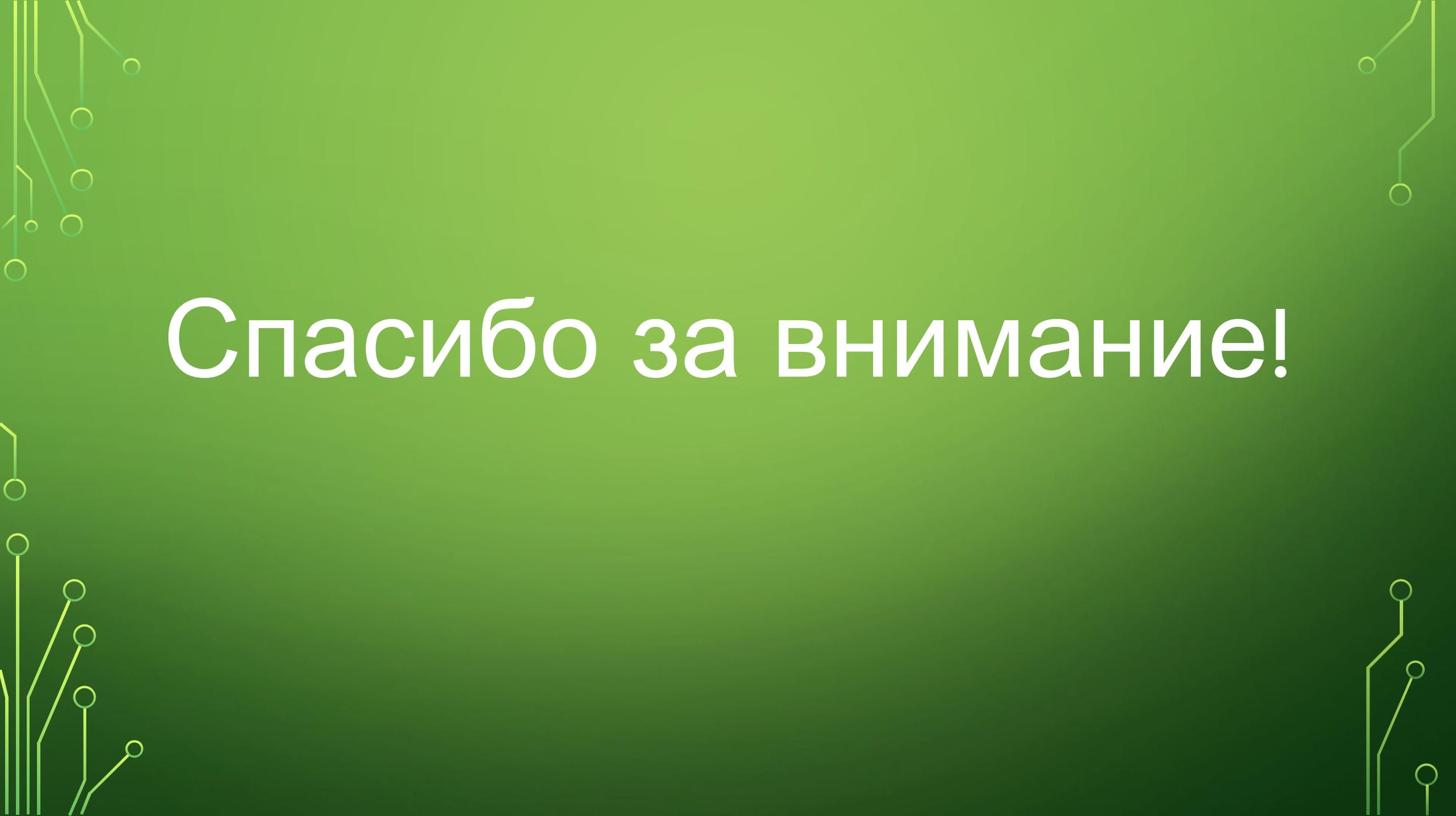
ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ АВИАКОМПАНИИ

Руководство авиакомпании «Сибирь» действовало по всем классическим канонам антикризисного управления. Она сразу заняла четкую позицию. Было активно задействовано высшее руководство авиакомпании. Авиакомпания заручилась поддержкой ведущих специалистов в области авиации и ведущих каналов информации, благодаря политике открытости и доверия. На месте катастрофы и было немедленно организовано присутствие уполномоченных представителей авиакомпании. Были централизованы коммуникации, благодаря чему удалось снизить количество слухов и домыслов.

ИТОГ

Если рассматривать данный кризис в целом, авиакомпания смогла пережить его и продолжила свое функционирование. Этому способствовал опыт предвещавшей кризисной ситуации, а также слаженная работа руководства и департамента по связям с общественностью авиакомпании.



The background is a solid green color with a subtle gradient. In the four corners, there are decorative elements consisting of thin, light green lines that resemble circuit traces or a network diagram. These lines connect to small, hollow circles, creating a sense of connectivity and technology.

Спасибо за внимание!