



# 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 сопровождается человеческими жертвами. 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](http://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 image features a dark green background with a subtle gradient. In the four corners, there are decorative elements consisting of light green lines and circles, resembling a circuit board or a network diagram. The text "Спасибо за внимание!" is centered in a large, white, sans-serif font.

Спасибо за внимание!