

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. Теоретические основы управления имиджем и репутацией банка..	6
1.1. Понятие и сущность банковского имиджа.....	6
1.2. Информационная политика кредитного учреждения.....	9
1.3. Специфика управления репутационным риском банка	20
ГЛАВА II. ПРАКТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ИМИДЖЕМ ОАО «ГАЗПРОМБАНК».....	26
2.1. Характеристика предприятия.....	26
2.2. Организация системы управления информационной политикой банка ..	39
2.3. Сравнительный анализ управления имиджевыми показателями ОАО «Газпромбанк» и ОАО «ВТБ»	46
ГЛАВА III. Совершенствование внутрибанковских технологий по поддержанию и совершенствованию имиджа банка.....	69
3.1. Инструменты PR в деятельности банка	69
3.2. Перспективные направления развития деятельности банка.....	71
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	84
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	87
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	92