Чижова Елена Александровна

кандидат социологических наук, доцент, кафедра общественных связей, Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика М. Ф. Решетнева, 660037, Российская Федерация, г. Красноярск, проспект им. газеты Красноярский рабочий, 31, e-mail: chigovaea@yandex.ru

Elena A. Chizhova,

PhD in Sociology, Associate Professor, Department of Public Relations, Reshetnev Siberian State Aerospace University, 31 «Krasnoyarskiy Rabochiy» pr., Krasnoyarsk, 660014, Russian Federation, e-mail: chigovaea@yandex.ru

Олешкевич Юлия Витальевна

ведущий специалист-эксперт группы по взаимодействию со средствами массовой информации, Отделение Пенсионного фонда России по Красноярскому краю, 660022, Российская Федерация, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, 44г, e-mail: yulia.oleshkevich@gmail.com

Yulia V. Oleshkevich

Department of the Pension Fund of Russia for the Krasnoyarsk Territory, 44g, Partizana Zhelyaznika Str., Krasnoyarsk, 660022, Russian Federation, e-mail: yulia.oleshkevich@gmail.com

ИНФОРМАЦИОННО-ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ В ЦЕЛЕВЫХ ГРУППАХ (на примере отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю)

Аннотация. Высокие идеи социальной справедливости, демократии, уважения старшего поколения реализуются в конкретной деятельности государственных и некоммерческих организаций. На примере деятельности Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю в статье рассматривается информационная и коммуникационная деятельность данного государственного учреждения: организация межпоколенческих коммуникаций, поддержка социальной активности старшего поколения, формирование лояльности к социальной политике государства. Для реализации перечисленных видов деятельности Пенсионному фонду России по Красноярскому краю необходимо взаимодействовать с общественностью, состоящей не только из граждан пенсионного возраста, но и лидеров общественных организаций и сообществ, средств массовой информации, административных структур. Также важными направлениями

деятельности по связям с общественностью данного субъекта, обеспечивающими реализацию государственной социальной политики и формирующими общественное мнение как о социальной политике Российской Федерации в целом, так и о Пенсионном фонде России в частности, являются разъяснение актуальных вопросов пенсионного и социального законодательства Российской Федерации, своевременное информирование населения о государственных услугах, повышение пенсионной и социальной грамотности населения Красноярского края. В качестве одного из эффективных инструментов реализации информационно-разъяснительной работы Пенсионного фонда России по Красноярскому краю используется выставочная деятельность. Участие в выставочном мероприятии является уникальным методом связей с общественностью, поскольку не только формирует общественное мнение об Отделении Пенсионного фонда России по Красноярскому краю (а также о социальной политике Российской Федерации в целом), разъясняет и информирует, но и изменяет пространственные характеристики общения с внешней аудиторией данного государственного учреждения. Экспозиция становится местом, куда Пенсионный фонд «приходит» к населению, что способствует формированию доверительного, лояльного отношения к деятельности учреждения, изменению отношения населения к доступности услуг Пенсионного фонда России. По мнению авторов, участие в выставочных мероприятиях для государственного учреждения является безусловной необходимостью, т. к. способствует реализации идей демократии и развития государственной социальной политики.

Ключевые слова. Государственная социальная политика, связи с общественностью, общественное мнение, Пенсионный фонд России, выставочная деятельность.

Информация о статье. Дата поступления 30 декабря 2016 г.; дата принятия к печати 03 февраля 2017 г.; дата онлайн-размещения 07 февраля 2017 г.

EXHIBITIONS ORGANIZED BY STATE INSTITUTIONS AS AN INSTRUMENT OF CREATING POSITIVE PUBLIC OPINION IN TARGET GROUPS

(as exemplified by the Krasnoyarsk Regional Division
of the Pension Fund of Russia)

Abstract. High ideas of social justice, democracy, respect for the older generation are put into practice via the activity of state and non-profit organizations. Using the example of the Krasnoyarsk Regional Division of the Pension Fund of Russia the article considers its information and communication activities, i. e. organizing intergenerational communication, supporting the older generation inclusion in social life, forming loyalty to the state social policy. To perform these activities the Krasnoyarsk Regional Division of the Pension Fund of Russia needs to interact with the public that consists not only of pensioners, but also public interest organizations leaders, the media, and local authorities.

Among other important PR-activities ensuring the state social policy realization and shaping the public opinion on the social policy of the Russian Federation in general and that one of the Pension Fund of the Russian Federation in particular there is clarifying the important aspects of pension legislation

and social legislation of the Russian Federation, informing the citizens of state services and helping the citizens of the Krasnoyarsk Region to become more aware of important aspects of pension and social legislation. The Krasnoyarsk Regional Division of the Pension Fund of Russia uses exhibitions as an effective instrument to clarify important aspects of pension legislation.

Participating in exhibitions is a unique method of PR as it not only shapes the public opinion of the Krasnoyarsk Regional Division of the Pension Fund of Russia (as well as social policy of the Russian Federation in general) and clarifies pension legislation and provides the citizens with information but also changes the place itself where the public communicates with the pension fund. An exhibition becomes a place where the pension fund «goes to» communicate with the citizens and this increases the citizens' loyalty and trust and changes their attitude to the pension fund services helping the citizens understand that these services are obtainable. The authors believe that state organizations participating in exhibitions is an absolute necessity as this contributes to implementing ideas of democracy and social policy.

Keywords. State social policy, public relations, public opinion, the Pension Fund of Russia, exhibition activities.

Article info. Received December 30, 2017; accepted February 03, 2017; available online April 01, 2017.

Общественное мнение как социальный феномен возможен только в демократическом обществе. Управление на основе информации о мнении и потребностях населения способно нивелировать социальное неравенство и реализовать конкретные потребности многих граждан [1]. В то же время, по мнению Уильяма Эпштейна, необходимо сторониться излишнего политического романтизма, т. е. способствовать культурной, образовательной, экономической доступности всех слоев населения без драматизации и формальной декларированности. Последнее нередко присуще многим, не только государственным, учреждениям, а эффект драматизации зачастую задают средства массовой информации, пытаясь привлечь внимание к государственному сектору.

Следует отметить, что также как многие российские социологи (Горшков М. К. [2], Грушин Б. А. [3]. Добреньков В. И. [4], Мансуров Н. С. [5], Сафаров Р. А. [6]) мы под общественным мнением понимаем совокупность мнений большинства людей по социально важным вопросам, в

отличие от представления об общественном мнении, где учитывается только мнение лидеров общественного мнения [7; 8].

Современному обществу, несмотря на быстрое развитие технологий, присущи потеря самоидентификации и страх перед одиночеством [9]. Если человек не знает кто он, то ему невыносимо быть с «неизвестным чужим». Общество во все времена было сильно взаимной поддержкой, особенно слабых, сирых и немощных [10]. Государственная социальная поддержка является той силой, которая не только может помочь социально нуждающимся слоям населения, но и сплотить общество, дать жизненные смыслы, помочь решению проблемы идентификации. В настоящее время в Российской Федерации социальная поддержка населения ведется в четырех направлениях [11]:

- выполнение обязательств государства по социальной поддержке граждан;

- обеспечение потребности граждан старшего возраста, инвалидов, включая детей-инвалидов, семей и детей в социальном обслуживании;

- создание благоприятных условий для жизнедеятельности семьи, функционирования института семьи, рождения детей;

- повышение роли сектора негосударственных некоммерческих организаций в предоставлении социальных услуг.

В рамках первого направления социальной поддержки населения (выполнение обязательств государства по социальной поддержке граждан) работает Пенсионный Фонд России (далее ПФР). Миссия данного государственного учреждения состоит в обеспечении прав в области обязательного пенсионного страхования и мер социальной поддержки гражданам Российской Федерации, гарантированные Конституцией Российской Федерации [12]. Пенсионный Фонд создает высокотехнологичную, эффективную пенсионную систему в едином информационном пространстве с партнерами, содействуя позитивным социальным переменам в социальной сфере регионов Российской Федерации. Стремится достичь высокого уровня социальных взаимоотношений с гражданами и работодателями [13].

Для Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю участие в выставочных, конгрессных и конференционных мероприятиях является неотъемлемой частью информационно-разъяснительной работы ПФР. Участие территориальных органов ПФР в выставочных мероприятиях включает организацию работы выставочного стенда и консультационного пункта ПФР для осуществления консультаций граждан и страхователей по текущим темам информирования с привлечением работников территориальных органов ПФР. Следует отметить, что выставочный стенд разрабатывается в комплексе других информационно-коммуникационных мероприятий

и является одним из инструментов социально-управленческого воздействия [14].

Для участия в выставках приоритет отдается мероприятиям с массовым участием граждан определенных целевых аудиторий ПФР. К первичной целевой аудитории ПФР, прежде всего, относятся граждане пенсионного и предпенсионного возраста, а также молодые семьи с детьми, инвалиды, дети, работодатели. Вторичной целевой аудитории ПФР являются лидеры общественных организаций и сообществ, средства массовой информации, административные структуры [15].

Участие органов ПФР в таких мероприятиях осуществляется как на безвозмездной основе, в случае предоставления такого права организаторами мероприятия, так и с расходованием средств бюджета ПФР в установленном порядке и в соответствии с законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг.

Традиционно Отделение Пенсионного фонда России по Красноярскому краю ежегодно принимает участие в двух выставках по основным направлениям деятельности: «Дни старшего поколения» и «Форум предпринимательства Сибири».

Выбор данных выставок обусловлен точным сосредоточением целевой аудитории системы ПФР, так как основными направлениями деятельности Пенсионного фонда являются назначение и выплата пенсий, а так же сбор и администрирование страховых взносов на обязательное пенсионное страхование.

Рассмотрим структуру и организацию одного выставочного мероприятия, которое проводится ежегодно в преддверии Международного дня пожилых людей. В 2016 году выставка проходила с 30 сентября по 2 октября, традиционно в Междуна-

родном выставочно-деловом центре «Сибирь». Организатором данного выставочного мероприятия является ЗАО «Выставочная компания «Красноярская ярмарка». Цель данной выставки — охватить все сферы жизнедеятельности людей старшего поколения: пенсионное обеспечение, финансы и страхование, обслуживание, здоровье, кулинария, связь и технологии, спорт, хобби, искусство и развлечения, туризм и путешествия.

Отделение Пенсионного фонда по Красноярскому краю на протяжении шести лет (с 2010 года) принимает участие в выставке, а также является организатором и автором Фестиваля творчества среди пенсионеров города Красноярска на центральной площадке в рамках выставки, в завершении которого все участники получают подарки от партнеров фестиваля и отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю.

Для Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю целями и задачами участия в выставке являются:

- повышение пенсионной и социальной грамотности населения Красноярского края, разъяснение актуальных вопросов пенсионного и социального законодательства Российской Федерации и информирование о государственных услугах, предоставляемых Пенсионным фондом Российской Федерации гражданам и работодателям;

- повышение лояльности общества к Пенсионному фонду. Известно, что ассоциации у населения Российской Федерации со словосочетанием «Пенсионный фонд» не самые приятные. К примеру, самые известные: «вечные очереди» и «маленькие пенсии». Сотрудники Пенсионного фонда стараются разъяснить посетителям выставки, что ПФР является органом исполнительной власти, а не законодательной. Соответствен-

но, как законодательство предусматривало расчет пенсии — по такому алгоритму и действует Пенсионный фонд. Недовольство населения несовершенным законодательством переносится на организацию, которая его исполняет. Выставка является отличным местом, чтобы убедить население в обратном.

Особое внимание на выставке уделяется коммуникационному аспекту. На выставке сотрудник-представитель от организации (от ПФР) является лицом организации. Важно вести себя доброжелательно, быть отзывчивым, открытым. Мнение посетителей выставки о сотруднике-представителе, о качестве общения автоматически переносится на ПФР, изменяя его репутацию в ту или иную сторону [16]. С целью нивелирования внешних помех клиент, приходя в клиентскую службу Пенсионного фонда, обслуживается в специальной кабинке. Выставка позволяет общаться «без преград», показывает, что сотрудники ПФР доступны, а Отделение Пенсионного фонда России по Красноярскому краю открыто для взаимодействия и сотрудничества.

Еще одной целью участия в выставке является упоминание данного государственного учреждения в средствах массовой информации. Следует отметить, что выставочной деятельностью в целом в Отделении Пенсионного фонда России по Красноярскому краю занимается Группа по взаимодействию со СМИ, которая стремится увеличить частоту упоминания о деятельности ПФР с целью создания положительного имиджа как регионального отделения, так и ПФР в целом, повышения лояльности и доверия населения к данному учреждению. За три дня выставки (с 30 сентября по 2 октября 2016 года) в региональных СМИ вышло 74 информационных материала об участии в выставочном мероприя-

тии Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю, что в среднем в три раза больше, чем в другое время.

Отделением Пенсионного фонда России по Красноярскому краю намеренно организовывается экспозиция по основным направлениям деятельности ОПФР, чтобы граждане любого возраста легко могли ориентироваться в информационном пространстве: «Материнский семейный капитал для семейного благополучия», «Государственная социальная поддержка», «Пенсионное обеспечение», «Новая пенсионная формула», «Администрирование страховых взносов», «СНИЛС — страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде», «Государственные услуги по линии Пенсионного фонда РФ». Участвуя первый раз в 2010 году, Отделение Пенсионного фонда России по Красноярскому краю ориентировалось на граждан пожилого возраста, на консультирование по вопросам пенсионного обеспечения. Самые часто задаваемые вопросы следующие. Правильно ли начислена пенсия? Когда и насколько будет следующая индексация пенсий? Как изменить способ доставки пенсии? В первый год участия было выявлено, что посетители хотят получать консультации по всем вопросам линии Пенсионного фонда. Поэтому охват аудитории оказался шире, чем рассчитывался изначально: это молодые семьи с детьми, инвалиды, жители, задумывающиеся о своей будущей пенсии и работодатели. Пожилые посетители существуют в связи «Семья» и посещают выставку «Дни старшего поколения» вместе с родственниками (детьми, внуками), которых интересует информация о материнском капитале, пенсионных правах, социальных выплатах инвалидам и т. д. Данный подход позволяет участникам быстро находить необхо-

димую им информацию и повышает качество обслуживания посетителей стенда ПФР в целом [17].

Площадь выставочного стенда Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю 16 м². Стенд оснащен мягкими диванами, куллером с питьевой водой, что позволяет сделать его своеобразной площадкой для общения пенсионеров и зоной отдыха. Площадка ПФР создает комфорт для посетителей и формирует чувство удовлетворенности от полученной услуги. Восприятие участников стенда Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю важно для формирования положительного имиджа как регионального отделения, так и ПФР в целом [18].

В рамках форума-выставки «Дни старшего поколения» Отделение Пенсионного фонда России по Красноярскому краю организует и проводит Фестиваль творчества, в котором принимают участие более 200 пенсионеров из семи районов города Красноярска. Цель данного Фестиваля: помочь самореализоваться, показать значимость пожилых людей, а также повысить лояльность к ПФР, увеличить узнаваемость его символики. В этом году тринадцать коллективов и солистов показали свое мастерство танца, пения и прикладного искусства. Все участники получили подарки от партнеров Фестиваля (Восточно-Сибирского банка Сбербанка России и Красноярской краевой филармонии) и от Пенсионного фонда.

Оценка выставочной деятельности Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю проводится по четырем показателям: количество посетителей стенда, количество консультаций по вопросам пенсионного и социального законодательства Российской Федерации, количество информационных мате-

риалов в СМИ, трансляция видеороликов Пенсионного фонда по основным аспектам формирования пенсии (количество видео и аудио роликов), представление посетителям актуальной полиграфической продукции Пенсионного фонда (количество розданных брошюр и лифлетов). Все показатели отражают степень привлечения внимания общественности как к ПФР, так и к пенсионной и социальной политике РФ в целом [19].

Рассмотрим показатели оценки выставочной деятельности Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю на выставочном мероприятии, приуроченном к Международному дню пожилых людей в 2016 году. За три дня работы выставки экспозицию Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю видят более 15 000 посетителей. На стенде Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю получили консультации специалистов ПФР получают более 400 человек, что на 150 человек больше, чем в 2015 году.

Стенд Отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю оснащен большим монитором, где в течение всех дней проведения выставки транслировались видеоролики Пенсионного фонда по основным аспектам формирования пенсии. Темы роликов: «Белая зарплата», «Личный кабинет застрахованного лица», «Из чего состоит будущая пенсия», «Солидарность поколений». Каждый ролик показывался по 360 раз. Параллельно в главном холле выставочного центра звучали аудиоролики о возможности получения консультации на стенде Пенсионного фонда.

В региональных СМИ информационная активность о ПФР увеличивается в несколько раз: 74 материала об участии в выставке Отделения ПФР по Красноярскому краю.

Неотъемлемой частью участия в выставке является представление посетителям актуальной полиграфической продукции Пенсионного фонда по основным вопросам назначения и выплаты пенсий, о назначении и реализации социальных выплат отдельным категориям граждан и др. В ходе выставки среди посетителей распространены примерно 7000 информационных брошюр и лифлетов «Пенсионное обеспечение инвалидов», «Федеральным льготникам: социальные выплаты», «Досрочные трудовые пенсии по старости», «Страховая пенсия по старости», «Государственные услуги и функции пенсионного фонда Российской Федерации», «Компенсация за проезд на отдых пенсионеров-северян», «Работающим пенсионерам: перерасчет пенсий», «Военным пенсионерам вторая пенсия», «Будущим пенсионерам о страховой пенсии», «Набор социальных услуг для федеральных льготников», «Выплата средств пенсионных накоплений», «Узнайте о своих пенсионных правах онлайн», «Периоды, засчитываемые в стаж», «Страховая пенсия по старости: порядок формирования и расчета», «Назначение досрочной пенсии безработным гражданам», «Будущая пенсия начинается сегодня».

По итогам Форума Отделение Пенсионного фонда России по Красноярскому краю отмечено Дипломом ВК «Красноярская ярмарка» за активное участие и организацию мероприятий в рамках выставки-форума «Дни старшего поколения».

В то же время, Отделение Пенсионного фонда России по Красноярскому краю в процессе проведения выставки упускает возможность выявить общественное мнение первичной целевой аудитории ПФР о качестве обслуживания в ПФР в целом, его имидже и репутации. Непосредственное межличностное

общение на выставке позволяет использовать качественные методики социологического исследования, например, проективные методики, тогда как обычно мониторинг качества обслуживания в ПФР проводится с помощью анкетирования (количественного метода). Мы согласны с австралийскими учеными [20], что эмпирические исследования на выставке позволяют получить данные, которые могут стать базой для постановки новых стратегических целей развития данного государственного учреждения, повышения качества обслуживания Клиентской службой ПФР, роста лояльности населения к ПФР, формирования положительно-го имиджа ПФР и его региональных отделений.

Принимая участие в выставках, Пенсионным фондом реализуется масштабная работа не только по повышению пенсионной и социальной грамотности среди населения Красноярского края, но и по формированию благоприятного общественного мнения об учреждении. Общение с

клиентами «без преград», комфортные условия общения, удобно оборудованный стенд, отсутствие очередей и компетентные сотрудники, способные уделить внимание каждому из клиентов, выявление потребностей целевой аудитории помогают сформировать положительное общественное мнение о Пенсионном фонде России, повысить лояльность к государственной социальной политике и сформировать доверие к государству и его правительству [21]. Выработка условий формирования доверия граждан к институтам власти — одна из основных целей любого государственного учреждения [22].

Итак, положительное общественное мнение о Пенсионном фонде России и доверие к политике государства является одним из условий позитивных социальных и экономических преобразований Российской Федерации, реализации намеченных правительственных планов, связанных с ростом качества жизни населения, реализации идей демократии и развития.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Epstein William M. Romanticism, community and social services / William M. Epstein // *Journal of Comparative Social Welfare*. — 2010. — Vol. 26. — P. 117–136.
2. Горшков М. К. Общественное мнение: история и современность / М. К. Горшков. — М. : Политиздат, 1988. — 383 с.
3. Грушин Б. А. Мнения о мире и мир мнений / Б. А. Грушин — М. : Праксис, 2011. — 400 с.
4. Добренков В. И. Фундаментальная социология : в 15 т. / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. — М. : Инфа-М, 2005. — Т. 7 : Человек. Индивид. Личность. — 676 с.
5. Мансуров Н. С. Предисловие / Н. С. Мансуров // *Общественное мнение. Открытие спирали молчания* / Э. Нозль-Нойман. — М. : Прогресс-Академия : Весь Мир, 1996. — 352 с.
6. Сафаров Р. А. Общественное мнение и государственное управление / Р. А. Сафаров. — М. : Юрид. лит, 1976. — 255 с.
7. Рукавишников В. О. Холодная война, холодный мир. Общественное мнение в США и Европе о СССР/России, внешней политике и безопасности Запада / В. О. Рукавишников. — М. : Акад. проект, 2005. — 864 с.
8. Седов Л. Актуальные проблемы в общественном мнении россиян и американцев (результаты совместного российско-американского исследования) / Л. Седов // *Вестник общественного мнения. Данные. Анализ. Дискуссии*. — 2006. — № 3 (83). — С. 14–17.
9. Жаде З. А. Проблема идентичности в современных социальных теориях [Электронный ресурс] / З. А. Жаде // *Философия и общество*. — 2007. — № 2. — Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/problema-identichnosti-v-sovremennyh-sotsialnyh-teoriyah>.

10. Дробижеева Л. М. Государственная и этническая идентичность: выбор и подвижность / Л. М. Дробижеева // Гражданские, этнические и религиозные идентичности в современной России / отв. ред. В. С. Магун. — М. : Изд-во Ин-та социологии РАН, 2006. — С. 10–29.
11. Gitlow Howard S. Organizational Dashboards: Steering an Organization Towards its Mission [Electronic resource] / Howard S. Gitlow // Journal Quality Engineering — 2005. — Vol. 17. — Access mode: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1081/QEN-200059847>.
12. Карасова Е. Наша миссия — обеспечение пенсионных прав 22 декабря исполнилось 25 лет Пенсионному Фонду РФ [Электронный ресурс] / Е. Карасова // Мамский горняк. — 2015. — № 102 (8977). — Режим доступа: <http://mamzerom.ru/article/93108/>.
13. Hesselbein F. The Organization of the Future: Visions, Strategies, and Insights on Managing in a New Era / Frances Hesselbein, Marshall Goldsmith. — Jossey-Bass, 2014. — 368 p.
14. Симонов К. В. Обеспечение качества выставочных услуг: направления, возможности, технологии / К. В. Симонов // Менеджмент качества. — 2014. — № 3. — С. 234–243.
15. Зайцева Т. Ю. Технология формирования и оценки политики коммуникаций предприятия / Т. Ю. Зайцева // Менеджмент в России и за рубежом. — 2011. — № 2. — С. 117–122.
16. Сальникова Л. С. Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии : учеб. для бакалавров / Л. С. Сальникова. — М. : Юрайт, 2013. — 303 с.
17. Chin-Tsai Lin. Exhibitor Perspectives of Exhibition Service Quality [Electronic resource] / Chin-Tsai Lin, Chiu Wen Lin // Journal of Convention & Event Tourism. — 2013. — Vol. 14. — Access mode: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15470148.2013.837020>.
18. Jung Mihae. Determinants of Exhibition Service Quality as Perceived by Attendees / Mihae Jung // Journal of Convention & Event Tourism. — 2005. — Vol. 7. — P. 85–98.
19. An ergonomically designed ergonomics exhibition: lessons from and for public engagement / Mark S. Young, Fergus J. Bisset, Laura Grant et al. // Journal of Convention & Event Tourism. — 2012. — Vol. 13. — P. 75–91.
20. Customer Relationship Management in the Exhibition Industry in China: An Exploration into the Critical Success Factors and Inhibitors / Yanning Wang, Brent Moyle, Michelle Whitford, Peter Wynn-Moylan // Journal of Convention & Event Tourism. — 2014. — Vol. 10. — P. 292–322.
21. Carol W. Public Opinion on Government and Morality. Division and Inconsistency / W. Carol, Lewis, Saul H. Nesselroth // Journal Public Integrity. — 2014. — Vol. 17. — P. 19–35.

REFERENCES

1. Epstein William M. Romanticism, community and social services. *Journal of Comparative Social Welfare*, 2010, vol. 26, pp. 117–136.
2. Gorshkov M. K. *Obshchestvennoe mnenie: istoriya i sovremennost'* [Public Opinion: History and Modern]. Moscow, Politizdat Publ., 1988. 383 p.
3. Grushin B. A. *Mneniya o mire i mir mnenii* [Opinions about the World and the World of Opinions]. Moscow, Praxis Publ., 2011. 400 p.
4. Dobren'kov V. I., Kravchenko A. I. *Fundamental'naya sotsiologiya* [Fundamental Sociology]. Moscow, Infa-M Publ., 2005. Vol. 7. 676 p.
5. Mansurov N. S. Preface. In Noel-Noiman E. *Obshchestvennoe mnenie. Otkrytie spirali molchaniya* [Public Opinion. Opening the Spiral of Silence]. Moscow, Progress-Akademiya Publ., Ves' Mir Publ., 1996, pp. 3–6. (In Russian).
6. Safarov R. A. *Obshchestvennoe mnenie i gosudarstvennoe upravlenie* [Public Opinion and State Administration]. Moscow, Yuridicheskaya Literature Publ., 1976. 255 p.
7. Rukavishnikov V. O. *Kholodnaya voyna, kholodnyi mir. Obshchestvennoe mnenie v SShA i Evrope o SSSR/Rossii, vneshnei politike i bezopasnosti Zapada* [Cold War, Cold Peace. Public Opinion about the USSR / Russia, Foreign Policy and National security of the West in the USA and Europe]. Moscow, Akademicheskii proekt Publ., 2005. 864 p.

8. Sedov L. Contemporary Issues of Public Opinion of Russians and Americans (Findings of a Collaborative Russian-American Study). *Vestnik obshchestvennogo mneniya. Dannye. Analiz, Diskussii* = *The Russian Public Opinion Herald. Data. Analysis. Discussions*, 2006, no. 3 (83), pp. 14–17. (In Russian).

9. Zhade Z. A. The Problem of Identity in Modern Social Theories. *Filosofiya i obshchestvo* = *Philosophy and Society*, 2007, no. 2. Available at: <http://cyberleninka.ru/article/n/problema-identichnosti-v-sovremennyh-sotsialnyh-teoriyah>. (In Russian).

10. Drobizheva L. M. State and Ethnic Identity: Choice and Flexibility. In V. S. Magun (ed.). *Grazhdanskie, etnicheskie i religioznye identichnosti v sovremennoi Rossii* [Civil, Ethnic and Religious Identities in Modern Russia]. Moscow, Sociology Institute of RAS Publ., 2006, pp. 10–29. (In Russian).

11. Gitlow Howard S. Organizational Dashboards: Steering an Organization Towards its Mission. *Journal Quality Engineering*, 2005, vol. 17. Available at: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1081/QEN-200059847>.

12. Karasova E. Our Mission is Ensuring Pension Rights. On 22 December the Pension Fund of the Russian Federation celebrated its 25th Anniversary. *Mamskii gorniyak* = *The Town of Mama Miner*, 2015, no. 102 (8977). Available at: <http://mamzerom.ru/article/93108/>. (In Russian).

13. Hesselbein F., Goldsmith M. *The Organization of the Future: Visions, Strategies, and Insights on Managing in a New Era*. Jossey-Bass, 2014. 368 p.

14. Simonov K. V. Quality Assurance of Exhibition Services: Trends, Opportunities and Technologies. *Menedzhment kachestva* = *Management of Insurance*, 2014, no. 3, pp. 234–243. (In Russian).

15. Zaitseva T. Yu. A Technology of Forming and Evaluating an Enterprise Communication Policy. *Menedzhment v Rossii i za rubezhom* = *Management in Russia and Abroad*, 2011, no. 2, pp. 117–122. (In Russian).

16. Sal'nikova L. S. *Reputatsionnyi menedzhment. Sovremennye podkhody i tekhnologii* [Reputation Management. Modern approaches and Technologies]. Moscow, Yurait Publ., 2013. 303 p.

17. Chin-Tsai Lin, Chiu Wen Lin. Exhibitor Perspectives of Exhibition Service Quality. *Journal of Convention & Event Tourism*, 2013, vol. 14. Available at: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15470148.2013.837020>.

18. Mihae Jung K. Determinants of Exhibition Service Quality as Perceived by Attendees. *Journal of Convention & Event Tourism*, 2005, vol. 7, pp. 85–98.

19. Young Mark S., Bisset Fergus J., Grant Laura et al. An ergonomically designed ergonomics exhibition: lessons from and for public engagement. *Journal of Convention & Event Tourism*, 2012, vol. 13, pp. 75–91.

20. Wang Yanning, Moyle Brent, Whitford Michelle, Wynn-Moylan Peter. Customer Relationship Management in the Exhibition Industry in China: An Exploration into the Critical Success Factors and Inhibitors. *Journal of Convention & Event Tourism*, 2014, vol. 10, pp. 292–322.

21. Carol W., Lewis, Nesselroth Saul H. Public Opinion on Government and Morality. Division and Inconsistency. *Journal Public Integrity*, 2014, vol. 17, pp. 19–35.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СТАТЬИ

Чижова Е. А., Олешкевич Ю. В. Информационно-выставочная деятельность как инструмент формирования положительного общественного мнения в целевых группах (на примере отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю) / Е. А. Чижова, Ю. В. Олешкевич // Вопросы теории и практики журналистики. — 2017. — Т. 6, № 2. — С. 218–227. DOI: 10.17150/2308-6203.2017.6(2).218-227.

REFERENCE TO ARTICLE

Chizhova E. A., Oleshkevich Yu. V. Exhibitions Organized by State Institutions as an Instrument of Creating Positive Public Opinion in Target Groups (as exemplified by the Krasnoyarsk Regional Division of the Pension Fund of Russia). *Voprosy teorii i praktiki zhurnalistiki* = *Theoretical and Practical Issues of Journalism*, 2017, vol. 6, no. 2, pp. 218–227. DOI: 10.17150/2308-6203.2017.6(2).218-227. (In Russian).