

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК  
Кафедра социальной коммуникации

ПЕСКОВСКАЯ Ольга Викторовна

**ЧАТ-БОТ  
КАК ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

Дипломная работа

**АННОТАЦИЯ**

Специальность: 1-23 01 15 Социальные коммуникации

Научный руководитель:  
старший преподаватель  
Д.С.Красковская

Минск, 2025

## АННОТАЦИЯ

Структура дипломной работы на тему «Чат-бот как как инструмент коммуникации с потребителями» состоит из введения, трех глав и заключения. Первая глава – теоретическая, в ней раскрываются различные теоретические аспекты процесса общения и взаимодействия с потребителями. Во второй главе описывается специфика использования коммуникационных платформ в процессе взаимодействия с клиентами. Третья глава носит практический характер, в ней была разработана платформа чат-ботов для организации ООО «МеталлГрупп». Объем дипломной работы составляет 47 страниц и включает 3 приложения и 33 использованных источника.

Ключевые слова: чат-бот, инструмент, коммуникация, клиент, потребитель, изделия из металла.

Объектом дипломной работы является чат-бот.

Предмет дипломной работы – коммуникативные аспекты чат-бота при взаимодействии с потребителями.

Целью дипломной работы является разработка коммуникационной платформы для общения с потребителями для организации ООО «МеталлГрупп».

Методологическую основу дипломной работы составляют общенаучные методы: метод сравнения, описательный метод, анализ цифровых данных, а также методы проектирования интерфейсов.

В процессе написания дипломной работы были получены следующие результаты: предложена система внедрения чат-ботов на базе мессенджера Telegram с учетом наиболее частых вопросов клиентов. Был проведен анализ экономических выгод от использования данного инструмента, который установил, что первый и второй способы выгодны организации ООО «МеталлГрупп», но использование чат-бота в мессенджере требует меньших затрат.

Новизна полученных результатов обусловлена актуальностью рассматриваемых вопросов и возможностью их применения на практике: в сфере продаж для улучшения коммуникации с потребителями. Полученные результаты характеризуются широкими возможностями теоретического и практического применения.

Материалы и результаты дипломной работы были получены на основе достоверных источников и самостоятельно проведенных теоретических и практических исследований.

Материалы дипломной работы могут быть использованы в учебном процессе, а также при разработке и реализации маркетинговой деятельности ООО «МеталлГрупп».