

МІНІСТЭРСТВА АДУКАЦЫІ РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ
БЕЛАРУСКІ ДЗЯРЖАЎНЫ УНІВЕРСІТЭТ
ФАКУЛЬТЭТ ФІЛАСОФІІ І САЦЫЯЛЬНЫХ НАВУК
Кафедра сацыяльнай камунікацыі

ПЯСКОЎСКАЯ Вольга Віктараўна

ЧАТ-БОТ ЯК ІНСТРУМЕНТ КАМУНІКАЦЫІ СА СПАЖЫЎЦАМІ

Дыпломная праца
АНАТАЦЫЯ
Спецыяльнасць 1-23 01 15 Сацыяльныя камунікацыі

Навуковы кіраўнік:
старшы выкладчык
Д.С.Краскоўская

Мінск, 2025

АНАТАЦЫЯ

Структура дыпломнай працы на тэму «Чат-бот як інструмент камунікацыі са спажыўцамі» складаецца з увядзення, трох частак і заключэння. Першы раздзел тэарэтычны, у ім раскрываюцца розныя тэарэтычныя аспекты працэсу камунікацый і ўзаемадзення са спажыўцамі. У другім раздзеле апісаны асаблівасці прымянення камунікацыйных платформаў у працэсе ўзаемадзення з кліентамі. Трэці раздзел з'яўляецца практычным, у якім была распрацавана платформа чат-бот для арганізацыі ТАА «МеталлГруп». Аб'ём дыпломнай працы складае 47 старонак і ўключае 3 прыкладанні і 33 выкарыстаных крыніц.

Ключавыя слова: чат-бот, інструмент, камунікацыя, кліент, спажывец, металапракат.

Аб'ект даследавання дыпломнай працы – чат-бот.

Прадмет даследавання дыпломнай працы – камунікатыўныя аспекты чат-бота ва ўзаемадзеянні са спажыўцамі.

Мэта дыпломнай працы – распрацаваць камунікацыйную платформу для камунікацыі са спажыўцамі для арганізацыі ТАА «МеталлГруп».

Метадалагічную аснову дыпломнай працы склалі агульнанавуковыя метады: метады параўнання, апісальны метады, аналіз лічбавых дадзеных, а таксама метады праектавання інтэрфейсаў.

У працэсе напісання дыпломнай працы былі атрыманы наступныя вынікі: была прапанаваная сістэма ўкаранення чат-бота на аснове месенджера Telegram, з улікам найбольш частых пытанняў кліентаў. Праведзены аналіз эканамічнай выгады пры выкарыстанні дадзенага інструмента, які ўсталяваў, што першы і другі метады выгадных арганізацыі ТАА «МеталлГруп», але выкарыстанне чат-бота ў месенджер патрабуе меншых выдаткаў.

Навізна атрыманых вынікаў абумоўлена актуальнасцю разгляданых пытанняў і магчымасцю прымянення іх на практыцы: у сферы продажаў для паляпшэння камунікацыі з спажыўцамі. Атрыманыя вынікі характарызуюцца шырокімі магчымасцямі тэарэтычнага і практычнага прымянення.

Матэрыялы і вынікі дыпломнай працы былі атрыманы на падставе дакладных крыніц і самастойна праведзеных даследаванняў.

Матэрыялы дыпломнай працы могуць прымяняцца ў навучальным працэсе, а таксама пры распрацоўцы і рэалізацыі маркетынговых мерапрыемстваў арганізацыі ТАА «МеталлГруп».