

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

На правах рукописи

ВАСИЛЬЧЕНКО ЮЛИЯ АЛЕКСЕЕВНА

**ПОТЕНЦИАЛ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЧАТ-БОТА В РИСКОВЫХ
КОММУНИКАЦИЯХ ОРГАНИЗАЦИИ**

автореферат бакалаврской работы

направления подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»
юридического факультета

Саратов, 2026 год

Работа выполнена на кафедре социальных коммуникаций
Саратовского государственного университета

Научный руководитель – доцент, к.эконом.н., доцент Д.Ш. Смирнова

Выпускающая организация – юридический факультет ФГБОУ ВО
«Саратовский национальный исследовательский государственный
университет имени Н.Г. Чернышевского»

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность работы обусловлена необходимостью оптимизации системы управления рисками за счет внедрения современных инновационных инструментов – чат-ботов. В условиях роста числа рисков и высокой конкуренции в сфере пассажирских авиаперевозок качественное, оперативное и персонализированное информирование в нештатных ситуациях способствует укреплению лояльности пассажиров, росту конкурентоспособности и имиджа аэропорта.

Цель выпускной квалификационной работы состоит в изучении и анализе поддержания и оптимизации системы рискованных коммуникаций за счет внедрения чат-бота на примере Международного аэропорта «Гагарин».

Поставленная цель предполагает решение следующих задач:

1. изучить теоретические основы рискованных коммуникаций и применения чат-ботов;
2. исследовать практику оптимизации системы коммуникаций с помощью чат-ботов;
3. проанализировать каналы и методы коммуникации международного аэропорта «Гагарин»;
4. исследовать влияние методов и каналов коммуникации на имидж организации и формирование пользовательского опыта;
5. разработать рекомендации по оптимизации системы рискованных коммуникаций международного аэропорта «Гагарин».

Объектом бакалаврской работы является система рискованных коммуникаций Международного аэропорта «Гагарин».

Предметом выпускной квалификационной работы служат цифровые инструменты коммуникации, применяемые для формирования, оптимизации и поддержания системы рискованных коммуникаций Международного аэропорта «Гагарин».

В работе использованы следующие **методы исследования**: анализ, экспертное интервью, опрос, метод кейс-стади, сравнение и сопоставление.

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Первая глава «Теоретические основы рискованных коммуникаций и применение чат-ботов» посвящена сущности, целям и видам рискованных коммуникаций организации, классификации и возможностям чат-ботов как инструмента цифровых коммуникаций, а также теоретическому обоснованию интеграции чат-бота в систему рискованных коммуникаций аэропорта.

В первом параграфе автор, опираясь на различные трактовки понятий «риск» и «управление рисками» (К.А. Ковина, В.Е. Шкурко, Е.А. Панкратьева, А.М. Мамедов), формулирует собственное определение риска как вероятной угрозы потерь любого характера вследствие непредвиденных обстоятельств. Рассмотрены этапы построения системы управления рисками (выявление, оценка, разработка мер реагирования, внедрение и мониторинг). Особое внимание уделено специфике рисков для аэропорта (гарантирование безопасности, обеспечение непрерывности функционирования, сохранение деловой репутации). Выделены прогнозируемые и непредвиденные риски, а также методы противодействия: принятие риска, минимизация, уклонение, передача. Представлена классификация этапов кризисных коммуникаций (превентивный, оперативный, посткризисный) с характеристикой тональности и каналов на каждом этапе.

Во втором параграфе рассмотрена история развития чат-ботов от программы ELIZA до современных систем на основе GPT. Приведена классификация чат-ботов по способу взаимодействия (текстовые, голосовые, гибридные), по виду коммуникации (сценарные, на основе ключевых слов, интеллектуальные), по предметной области (открытые и закрытые). Описаны

функции чат-ботов: коммуникационная, обслуживание клиентов, привлечение и удержание клиентов, сбор обратной связи, лидогенерация, транзакционная, персонального ассистента. Выделены преимущества (экономическая эффективность, круглосуточная доступность, универсальность) и риски внедрения (ограничения в понимании запросов, неспособность функционировать в кризисных ситуациях, отсутствие эмоционального интеллекта, непредсказуемость алгоритмов). Обозначены перспективные направления развития: углубление персонализации, интеграция мультимодальности, развитие эмоционального интеллекта, создание отраслевых супер-ботов.

В третьем параграфе на основе анализа зарубежных и отечественных кейсов (Air India, аэропорт Лион-Сент-Экзюпери, «Аэрофлот», аэропорт Домодедово, аэропорт Пулково с системой «Нейро-Горыныч») обоснована эффективность интеграции чат-ботов и виртуальных помощников в систему рискованных коммуникаций авиапредприятий. Показано, что в штатной ситуации чат-бот служит инструментом повышения лояльности и монетизации, а в кризисной – трансформируется в ключевой элемент системы рискованных коммуникаций, обеспечивая оперативное информирование и снижая нагрузку на персонал.

Вторая глава «Общая характеристика предприятия и разработка проекта оптимизации рискованных коммуникаций» посвящена анализу деятельности Международного аэропорта «Гагарин», его конкурентной среды, существующих каналов рискованных коммуникаций, а также разработке рекомендаций по внедрению чат-бота.

В первом параграфе дана общая характеристика аэропорта «Гагарин» (введен в эксплуатацию в 2019 году, оператор – АО «СарАэро-Инвест», входит в УК «Аэропорты Регионов»). Описана культурно-историческая концепция, связанная с именем Юрия Гагарина. Приведены основные технические характеристики, маршрутная сеть, миссия и ценности

организации (безопасность, профессионализм, уважение к пассажирам, постоянное совершенствование сервиса). Перечислены награды аэропорта. Проведен анализ конкурентной среды: основные конкуренты – аэропорты «Курумоч» (Самара), «Волгоград», а также железнодорожный транспорт. Выявлены конкурентные преимущества (высокий уровень сервиса, современность инфраструктуры, уникальная космическая концепция) и слабые стороны (отсутствие базового перевозчика, зависимость от решений холдинга, ограниченная маршрутная сеть). Для оценки реального имиджа организации проведено количественное социологическое исследование (анкетирование, N=209). Результаты показали, что основными каналами получения срочной информации являются официальный сайт и горячая линия; большинство респондентов сталкивались с невозможностью дозвониться в стрессовой ситуации; внедрение чат-бота оценивается как положительно влияющее на имидж организации.

Во втором параграфе проанализированы существующие каналы и методы рискованных коммуникаций аэропорта «Гагарин». Рассмотрен регламент информационного центра при кризисных ситуациях, который предполагает создание горячей линии, выдачу только проверенной информации, недопустимость преждевременных версий. Охарактеризованы цифровые каналы: официальный сайт (с онлайн-табло, схемой терминала, обратной связью), сообщество Вконтакте (имиджевая функция, низкая оперативность), Telegram-канал (высокая скорость информирования, но отсутствие диалога) и канал в мессенджере MAX (находится в стадии развития). Проведен SWOT-анализ каналов коммуникации, выявивший сильные стороны (высокая скорость информирования в Telegram, подробность сайта) и слабые (отсутствие интерактивности, невозможность оперативного диалога, риск перегрузки горячей линии). Для углубленного анализа проведено качественное исследование (экспертное интервью с директором по стратегическим коммуникациям аэропорта Константином

Романовским). Результаты интервью подтвердили, что аэропорт является ключевым звеном пассажирских перевозок, качество коммуникации напрямую влияет на конкурентоспособность, наиболее эффективными каналами в кризис являются социальные сети и SMS-рассылка, а внедрение чат-бота рассматривается как перспективное направление.

В третьем параграфе представлены рекомендации по оптимизации системы стратегических коммуникаций аэропорта «Гагарин» посредством внедрения чат-бота. Цель проекта – повышение эффективности и удобства взаимодействия с пассажиром через создание единого цифрового канала. Задачи: автоматизация не менее 70% типовых запросов, снижение нагрузки на операторов горячей линии на 50-60%, формирование нового канала для контекстного продвижения услуг, систематический сбор обратной связи, реализация космической концепции через познавательный контент. Проведена сегментация целевой аудитории по методу 5W: пассажиры в нештатной ситуации, пассажиры в штатной ситуации (ожидание/планирование), лояльная аудитория. Определены функции чат-бота: персональные сообщения о статусе рейса, автоматизированная обработка типовых запросов, контекстное продвижение дополнительных услуг (например, рекомендация кафе по пути к выходу), функция путеводителя с элементами геймификации (раздел «Космос» – маршрут по арт-объектам с историческими справками и бонусами), инициирование коротких опросов и лидогенерация. Предложены площадки внедрения: официальный сайт и социальная сеть «ВКонтакте». Разработан комплекс мероприятий по продвижению чат-бота: посты в соцсетях, размещение информации в Telegram-канале, полиграфические материалы с QR-кодами, пресс-релиз для региональных СМИ. Представлена смета проекта (общая стоимость – 209 000 рублей). Описаны ожидаемые результаты и методы оценки эффективности (снижение времени ожидания ответа, доля запросов,

обработанных ботом, сокращение нагрузки на горячую линию, рост числа уникальных пользователей, укрепление имиджа).

Таким образом, данное исследование позволило выявить особенности и потенциал использования чат-бота как эффективного инструмента оптимизации системы рискованных коммуникаций современного аэропорта. На основе теоретического анализа, изучения успешных кейсов, а также количественного и качественного исследования деятельности аэропорта «Гагарин» была разработана концепция виртуального помощника, направленная на повышение скорости и качества информирования пассажиров в нештатных ситуациях, снижение нагрузки на персонал, контекстное продвижение услуг и укрепление эмоциональной связи с брендом через реализацию уникальной космической концепции. Предложенные рекомендации имеют прикладной характер и могут быть реализованы в практической деятельности международного аэропорта «Гагарин».