**Аннотация выпускной квалификационной работы**

**Зубовой Анастасии Викторовны**

**«КОММУНИКАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АВИАЦИОННОГО ТЕРМИНАЛА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ»**

**(на примере деятельности международного аэропорта «Пулково»)**

**Научный рук. – Глазкова Светлана Алексеевна, канд. соц. наук, доцент**

**Кафедра связей с общественностью в бизнесе**

**Очная форма обучения**

Выпускная квалификационная работа посвящена рассмотрению современного авиационного терминала с точки зрения его коммуникационных процессов. **Актуальность** исследования обусловлена тем, что в настоящее время большинствo аэропортовых предприятий страны не уделяeт достаточного внимания своей коммуникационной деятельности, ориентируясь в основном на развитие спектра авиационных услуг. В работе автор проводит системный анализ коммуникационного поведения базисного субъекта исследования и предлагает ряд рекомендаций в целях повышения эффективности деятельности предприятия.

**Ключевые слова:** коммуникационная политика, авиационный терминал, коммуникационный аудит, коммуникационная деятельность, рынок услуг, стратегия развития.

**Новизна** исследования определяется тем, что на сегодняшний день публичные коммуникации такого типа базисного субъекта, как авиационный терминал, являются малоизученными в научной литературе. **Цель** выпускной квалификационной работы: выявление принципов формирования коммуникационных процессов современных аэропортовых предприятий как самостоятельных бизнес-субъектов. **Задачи** исследования: рассмотрение теоретических аспектов коммуникаций и коммуникационной политики, изучение современного состояния рынка аэропортовых предприятий в России, анализ инструментов коммуникационной политики современных аэропортов, проведение коммуникационного аудита и разработка рекомендаций по усовершенствованию качества коммуникационной деятельности аэропорта Пулково.

**Объект** исследования: коммуникационные процессы современных аэропортовых предприятий. **Предмет** исследования: анализ коммуникационной политики авиационного терминала на предмет эффективности и удовлетворенности клиентов. **Теоретико-методическую базу** исследования составили свыше 90 источников, среди которых теоретические работы, законы и постановления, исследовательские и практико-ориентированные статьи. **Эмпирическую базу** исследования составили документальные источники, медиа-источники, а также материалы социологического исследования. Основными **методами** исследования стали: экспертное интервью, метод включенного наблюдения, SWOT-анализ и неформализованный анализ документов. **Структура** **работы** определяется целями и задачами исследования. В работе содержится введение, две главы из шести параграфов, заключение, список литературы, а также восемь приложений.

**Annotation of graduate qualification work**

**Zubova Anastasia Viktorovna**

**«COMMUNICATION ACTIVITY OF AN AVIATION TERMINAL   
IN CONTEMPORARY CONDITIONS»**

**(a case study of the Pulkovo International Airport)**

**Academic supervisor - Glazkova Svetlana Alekseevna, candidate of sociological sciences, lecturer**

**Department of public relations in business**

**Full-time education**

The graduate work is devoted to examination of contemporary aviation terminal from the point of view of its communication processes. **Relevance** of research is caused by the fact that nowadays most of aviation enterprises of the country do not pay sufficient attention to the communication activity, being engaged generally by development of aviation services. In work author carried out full and system analysis of communication behavior of base subject of research and suggested some recommendations in order to increase the efficiency of operation of the company.

**Key words**: communication policy, aviation terminal, communication audit, communication activity, market of services, strategy of development.

**Novelty** of the research is defined by the insufficiency of aviation terminal public communication policy exploration in scientific literature. **The purpose** of the research: revelation of communication processes formation principles of a contemporary aviation terminal as an independent business unit. **The tasks** of research: examination of theoretical aspects of communication and communication policy, studying of current condition of the market of aviation companies in Russia, analysis instruments of the communication policy of contemporary airports, carrying out of communication audit and elaboration of the recommendations for improvement of the quality of communication activity of the Pulkovo airport.

**Object** of research: communication processes of contemporary aviation terminals. **Subject** of research: the analysis of communication policy of the aviation terminal regarding efficiency and satisfaction of clients. **Theoretical basis** of research was composed by over 90 sources among which there are theoretical works, laws and resolutions, the researches and practical articles. **The empirical basis** of research was composed by documentary sources, media sources, internal PR sources, materials of sociological research. The main **methods** of research were: expert interview, a method of the included supervision, SWOT analysis and the unformalized analysis of documents. **The structure of work** is defined by the purposes and tasks of the research. Work contains introduction, two chapters that contain six paragraphs, the conclusion, the list of sources and the section with eight appendices.