

УДК 372.851

**А. В. Савельева, А. Н. Дробахина**

**A. V. Savelyeva, A. N. Drobakhina**

Савельева Анастасия Вадимовна, студентка, КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ», г. Новокузнецк, Россия.

Дробахина Анастасия Николаевна, к. п. н., доцент, КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ», г. Новокузнецк, Россия.

Savelyeva Anastasia Vadimovna, student, Kuzbass Humanitarian Pedagogical Institute of Kemerovo State University, Novokuznetsk, Russia.

Drobakhina Anastasia Nikolaevna, Candidate of Sciences, Associate Professor, Kuzbass Humanitarian Pedagogical Institute of Kemerovo State University, Novokuznetsk, Russia.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЧАТ-БОТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ: КЕЙСЫ, ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ**

## **USING CHATBOTS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS: CASES, ADVANTAGES AND DISADVANTAGES**

**Аннотация.** Статья посвящена использованию чат-ботов в образовательных учреждениях. В работе рассматриваются различные кейсы применения чат-ботов для поддержки учебного процесса, включая помощь ученикам в изучении материала, организацию обратной связи между преподавателями и учащимися, а также автоматизацию административных задач. Анализируются преимущества и недостатки таких технологий.

**Annotation.** The article is devoted to the use of chatbots in educational institutions. The work considers various cases of using chatbots to support the educational process, including helping students study the material, organizing feedback between teachers and students, and automating administrative tasks. The advantages and disadvantages of such technologies are analyzed.

**Ключевые слова:** чат-боты, кейсы, оптимизация учебного процесса, цифровые технологии.

**Keywords:** chatbots, cases, optimization of the educational process, digital technologies.

Быстрое развитие информационных технологий неизбежно повлияло на сферу образования. Особое внимание стоит обратить на внедрение искусственного интеллекта в учебный процесс. Например, активное использование чат-ботов может способствовать развитию умений как чтения и говорения, так и аудирования посредством общения с ботом не только письменно, но и с помощью голосовых сообщений. За последние годы чат-боты получили широкое распространение в разных областях, включая образование, где они стали ценным инструментом для учащихся, учителей и администраторов. В этой статье мы рассмотрим примеры их применения, а также обсудим преимущества и недостатки использования чат-ботов [1].

Чат-бот – это некий программный продукт, который на основе полученных данных от пользователя способен формировать осмысленные и конечные ответы на вопросы на основе собственной базы данных, внутренних алгоритмов и обработки полученной информации от пользователя. Чаще всего, диалог с чат ботом визуально ничем, кроме имени аккаунта, не отличается от остальных в списке, что значительно облегчает процесс использования и его поиска. Существует множество различных чат-ботов, они могут использоваться как для диалогов и заданий, так и для помощи в образовании [3].

Чат-боты объединяют два ключевых аспекта: они **многофункциональны**, поскольку способны автоматизировать множество процессов (проведение консультаций, организация проверочных работ и экзаменов, проверка тестовых заданий, опросы учеников для определения недостатков в образовательных программах), и удобны для пользователей благодаря *интуитивно понятному формату общения*, который напоминает беседу с реальным человеком. Эти преимущества делают чат-боты незаменимыми инструментами для реализации образовательных программ и повышают эффективность дистанционного обучения [5].

Чат-боты работают круглосуточно, что позволяет учащимся получать необходимую информацию в любое время. Благодаря *кроссплатформенности*, чат-бот-приложения доступны на различных операционных системах, а, порой, и вовсе не требуют установки на компьютер, так как большая часть функций может выполняться на удалённых серверах. Они освобождают время преподавателей и администрации от ответов на однотипные вопросы, давая возможность сосредоточиться на более важных задачах [5].

Кроме того, чат-боты помогают вовлечь учащихся в образовательный процесс, заинтересовать обучающихся в усвоении материала за счёт постоянной коммуникации с пользователем, которая является важным средством получения обратной связи и, как следствие, способствует повышению качества образовательных программ. Чат-боты могут предлагать *персонализированные рекомендации* и поддерживать учащихся в их учебном процессе [5].

Среди недостатков можно выделить, что чат-боты могут не всегда адекватно воспринимать запросы учащихся, особенно в случае некорректной формулировки вопросов. Некоторые учащиеся могут предпочитать общение с настоящими людьми и чувствовать нехватку эмоциональной поддержки в взаимодействии с ботами [2].

Для эффективной работы чат-ботов требуется время и ресурсы для их настройки, обучения и регулярного обновления информации. Также использование чат-ботов может вызывать опасения по поводу конфиденциальности данных студентов и их безопасности [2].

Рассмотрим основные кейсы использования чат-ботов в образовании [4]:

1. *Ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ)*. Чат-боты помогают образовательным учреждениям быстро отвечать на рутинные вопросы Учащихся. Например, они могут предоставлять информацию о расписании занятий, условиях приема и других аспектах учебного процесса.
2. *Поддержка учебного процесса*. Некоторые учебные заведения используют чат-ботов для помощи учащимся в изучении материалов. Например, чат-бот может проводить тесты, предлагать дополнительные ресурсы или напоминать о сроках выполнения заданий.
3. *Персонализированное обучение*. Чат-боты могут адаптировать программы обучения под индивидуальные потребности студентов, предлагая упражнения и материалы в зависимости от их успеваемости и предпочтений.

4. *Коммуникация с преподавателями.* Чат-боты могут облегчать процесс общения между преподавателями и учащимися позволяя легко организовывать консультации и получать обратную связь. Быстрый просмотр своего расписания и возможность получать быстрые уведомления о переносах пар.
5. *Получение справок и документов.* В чат-боте можно отрегулировать запрос справок и документов от образовательного учреждения.
6. *Интерактивы на мероприятиях и лекциях.* В чат-боте можно сделать модуль для мероприятий, через который люди будут регистрироваться на встречи, проходить квизы и тесты на лекциях, оставлять отзывы о событии. Для лекторов и ведущих можно разработать функциональность, чтобы задавать вопросы и делиться результатами прямо во время презентации.

Таким образом, применение чат-ботов в образовательных учреждениях открывает множество возможностей для оптимизации учебного процесса и улучшения взаимодействия. Тем не менее, важно учитывать их недостатки и потенциальные проблемы. Понимание характера взаимодействия между студентами и ботами позволит образовательным учреждениям эффективнее внедрять новые технологии, сохраняя при этом высокие стандарты образования.

## **Список литературы**

1. Долженкова, М. А. Использование чат-ботов в образовательной деятельности / М. А. Долженкова. - Текст : электронный // Вестник науки. - 2023. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-chat-botov-v-obrazovatelnoy-deyatelnosti?ysclid=m6fy54bfun766989471> (дата обращения: 26.01.2025). - Режим доступа: Научная электронная библиотека Киберленинка.
2. Кадеева, О. Е. Чат-боты и особенности их использования в образовании / О. Е. Кадеева, В. Н. Сырицына - Текст : непосредственный // Информатика в школе. - 2020. - № 10 (163). - С. 45-53. - DOI 10.32517/2221-1993-2020-19-10-45-53. - EDN UQLYTR.

3. Локтева, А. С. Чат - бот, будущее образования! / А. С. Локтева, А. М. Игумнова - Текст : непосредственный // Регион искусственного интеллекта : Материалы Всероссийской студенческой научной конференции, Череповец, 06 ноября 2022 года. - Череповец: Череповецкий государственный университет, 2022. - С. 70-74. - EDN RSJSWG.
4. Румянцева, О. А. Применение чат-ботов в образовательном процессе / О. А. Румянцева. - Текст : непосредственный // Молодой ученый. - 2022. - № 47 (442). - С. 424-427. - URL: <https://moluch.ru/archive/442/96759/> (дата обращения: 28.01.2025).
5. Эффективность использования чат-ботов в образовательном процессе / Б. С. Горячкин, Д. А. Галичий, В. С. Цапий, В. В. Бурашников, Т. Ю. Крутов. - Текст : электронный // E-Scio. - 2021. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/effektivnost-ispolzovaniya-chat-botov-v-obrazovatelnom-protsesse?ysclid=m6fvt17zk7431269103> (дата обращения: 26.01.2025). - Режим доступа: Научная электронная библиотека Киберленинка.

---

© Савельева А. В., Добахина А. Н., 2025