

**РАЗРАБОТКА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ЧАТ-БОТА ДЛЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ АБИТУРИЕНТОВ В РАБОТЕ ПРИЕМНОЙ КОМИССИИ УНИВЕРСИТЕТА****Русланұлы Диас, Джунуспаев Ильяс****Ибрагимова Еркеназым**, м.т.н. научный руководитель*e-mail: ibragimqyzy.yerkenazym@gmail.com*

Кызылординский открытый университет, Кызылорда, Казахстан

**Аннотация**

В статье рассматриваются особенности разработки интеллектуального чат-бота для информационной поддержки абитуриентов в работе приемной комиссии университета. Актуальность исследования обусловлена необходимостью повышения эффективности взаимодействия между университетом и поступающими в условиях цифровизации образовательной среды. Целью работы является анализ функциональных возможностей чат-ботов, этапов их разработки и оценки преимуществ внедрения в деятельность приемной комиссии. В работе рассмотрены основные функции чат-бота, включая автоматическое консультирование, навигационную поддержку и персонализацию запросов. Описаны этапы разработки системы: анализ предметной области, проектирование структуры, выбор технологий, формирование базы знаний и тестирование. Результаты исследования показывают, что внедрение чат-бота позволяет повысить доступность информации, снизить нагрузку на сотрудников и обеспечить круглосуточное обслуживание пользователей. Сделан вывод о высокой эффективности использования интеллектуальных систем в образовательной сфере.

**Ключевые слова.** чат-бот, искусственный интеллект, приемная комиссия, абитуриенты, автоматизация, информационные системы, цифровизация.

**Abstract.**

The article discusses the features of developing an intelligent chatbot for informational support of applicants in the work of a university admissions committee. The relevance of the study is determined by the need to improve the efficiency of interaction between the university and applicants in the context of the digitalization of the educational environment. The purpose of the study is to analyze the functional capabilities of chatbots, the stages of their development, and to assess the advantages of their implementation in the activities of the admissions committee. The paper examines the main functions of the chatbot, including automated consulting, navigation support, and personalization of requests. The stages of system development are described, including domain analysis, structure design, technology selection, knowledge base formation, and testing. The research results show that the implementation of a chatbot makes it possible to increase the accessibility of information, reduce the workload of staff, and provide round-the-clock user support. It is concluded that the use of intelligent systems in the educational sphere is highly effective.

**Keywords:** chatbot, artificial intelligence, admissions committee, applicants, automation, information systems, digitalization.

**Введение.** В условиях стремительной цифровизации системы образования возрастает значение современных информационных технологий в организации взаимодействия между университетом и абитуриентами. Приемная комиссия является одним из ключевых подразделений высшего учебного заведения, поскольку именно через нее осуществляется первичное информирование поступающих о правилах приема, сроках подачи документов, перечне образовательных программ, условиях участия в конкурсе и особенностях зачисления. Эффективность работы приемной комиссии во многом зависит от скорости, точности и доступности предоставляемой информации.

На практике в период приемной кампании сотрудники приемной комиссии сталкиваются с большим количеством однотипных вопросов со стороны абитуриентов и их родителей. Наиболее часто поступают запросы, касающиеся перечня документов, стоимости обучения, проходных баллов, дат приема заявлений, наличия грантов и других организационных аспектов. Обработка большого потока обращений вручную требует значительных временных затрат и увеличивает нагрузку на сотрудников.

Одним из эффективных решений данной проблемы является разработка интеллектуального чат-бота, способного автоматически обрабатывать обращения пользователей и предоставлять актуальную информацию в круглосуточном режиме.

**Материалы и методы исследования.** В рамках исследования использовались методы анализа предметной области, системного анализа и проектирования информационных систем. Был

проведен анализ работы приемной комиссии, выявлены типовые запросы абитуриентов и определены требования к функциональности чат-бота.

1. Процесс разработки чат-бота включает несколько этапов:
2. Анализ предметной области и сбор требований.
3. Проектирование структуры диалога и базы знаний.
4. Выбор технологической платформы (Python, Dialogflow, Rasa и др.).
5. Наполнение базы знаний актуальной информацией.
6. Тестирование и обучение системы.

**Результаты и обсуждение.** В ходе исследования установлено, что интеллектуальный чат-бот способен эффективно решать задачи автоматического консультирования абитуриентов. Он обеспечивает ответы на типовые вопросы, навигацию по сайту университета и персонализацию запросов.

Основные преимущества внедрения чат-бота:

- круглосуточная доступность информации;
- снижение нагрузки на сотрудников;
- стандартизация ответов;
- возможность одновременного обслуживания большого числа пользователей.

Однако были выявлены и ограничения: необходимость регулярного обновления базы знаний, сложность обработки естественного языка и зависимость качества работы от полноты данных.

**Заключение.** Разработка интеллектуального чат-бота является актуальным и перспективным направлением цифровизации деятельности приемной комиссии университета. Использование данного инструмента позволяет повысить качество информационного обслуживания, ускорить процесс консультирования и улучшить взаимодействие с абитуриентами.

Таким образом, внедрение чат-бота способствует формированию современной цифровой образовательной среды и повышает эффективность работы университета.

#### **Литература:**

1. Аверченков В.И. Интеллектуальные информационные системы. – Москва: Форум, 2021.
2. Гаврилова Т.А., Хорошевский В.Ф. Базы знаний интеллектуальных систем. – СПб: Питер, 2020.
3. Рассел С., Норвиг П. Искусственный интеллект: современный подход. – Москва: Вильямс, 2021.
4. Jurafsky D., Martin J.H. Speech and Language Processing. – Pearson, 2023.
5. Чат-боты и виртуальные ассистенты в цифровой среде образования // Современные образовательные технологии. – 2024.
6. Информационные технологии в деятельности приемной комиссии университета // Вестник высшей школы. – 2023.
7. <https://ouk.edu.kz/kk/>