РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СОБСТВЕННЫХ AI ПЛАГИНОВ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ НА ПРИМЕРЕ ЧАТ-БОТОВ

Evghenii CARBUNI, Mădălina SÎRBU, Pavel ZABRODSCHII,

studenții anul II Frecvență Redusă, Facultatea de Științe Economice

CZU: 005.336.3:378.4:004.8

carbunievghenii@gmail.com,
madsirbu33@gmail.com,
zabrodschii.pavel@gmail.com

В последние годы революционные изменения в области искусственного интеллекта (ИИ) оказали значительное влияние на многие аспекты нашей повседневной жизни. Одним из наиболее перспективных и важных направлений применения ИИ является образовательная сфера, в частности, высшее образование. Современные университеты сталкиваются с рядом вызовов, связанных с обеспечением качественного обучения и эффективной поддержки студентов. В этом контексте интеграция чат-ботов на основе ИИ представляет собой инновационный подход, который обещает преобразовать студенческий опыт, делая его более гибким, интерактивным и персонализированным. Чат-боты не являются новым изобретением, их эволюция чат-ботов началась с ELIZA в 1966 году, проекта MIT, который симулировал разговор через сопоставление шаблонов. Постепенно появились более сложные системы, такие как Dr. Sbaitso в 1992 году и A.L.I.C.E в 1995 году, улучшая способности вести диалог. SmarterChild, представленный в 2001 году, продемонстрировал быстрый доступ к данным в беседах через различные мессенджеры. Прорывом стал Siri в 2010 году, послуживший примером для AI-помощников вроде Google Assistant, Cortana и Alexa. LaMDA от Google, представленная в 2022 году, ещё больше усовершенствовала взаимодействие с чат-ботами благодаря своим продвинутым коммуникативным возможностям. Сейчас же чат GPT является привычной для нас вещью.

Чат-боты охватывают огромный спектр возможностей и сфер деятельности. Они могут увеличивать охват в соцсетях, отвечая на вопросы и взаимодействуя с аудиторией. Они могут отслеживать и анализировать расходы пользователей, добавлять транзакции и создавать финансовые отчеты. В банковской сфере боты используются для ускорения процессов, например, проверки подписей в реальном времени, как у Mastercard. В медицине, чат-боты предлагают консультации, анализируя симптомы с использованием баз данных заболеваний и могут направлять к врачу или записывать на прием, как это делает NHS Великобритании с Babylon Health. Они могут помогать с выбором товаров, добавлять интерактивности, организовать путешествия, осуществлять покупки и много других функций.

Как можно заметить, чат-боты отлично работают в сфере услуг и университеты, как организации, предоставляющие услуги, могут также успешно внедрять

чат-боты в свою структуру. ВУЗы внедряют чат-ботов для облегчения приемной комиссии, академической поддержки и студенческой жизни. Например, чат-бот Pounce в GSU и LionChat в Пенсильванском университете обрабатывают запросы о поступлении. Beacon в Стаффордширском университете и CSUNny в Калифорнийском государственном университете Нортриджа помогают студентам с академическими вопросами. ASU использует чат-бота Sunny для информирования о мероприятиях и поддержке. Чат-боты улучшают образовательный процесс и вовлеченность студентов. В контексте данного исследования был разработан чат-бот, на базе OpenAI, который помогает в проверке рефератов.

Также стоит отметить, что в результате проведенного социального опроса в контексте данного исследования, среди более 100 представителей университетской среды (преподаватели и студенты), явное большинство опрошенных поддерживают инициативу использования чат-ботов в учебный процесс, что демонстрирует актуальность и востребованность эволюции учебного процесса с помощью новых технологий и, в частности, чат-ботов на базе ИИ.

При внедрении чат-ботов в учебный или административный процесс, университет получит серьёзное преимущество перед конкурентами, что принесёт результаты в виде большей вовлеченности текущих и потенциальных студентов, популярности и рейтинга университета. При этом университет может использовать свой самый главный ресурс – студентов, для реализации и постоянного обновления внедрённой платформы.

Чат-боты уже давно являются частью нашей жизни, они очередной инструмент, который надо уметь применять для дальнейшего развития. Это актуальный, востребованный, эффективней и полезный инструмент, пренебрегая которым мы пренебрегаем своим ростом.

Библиография:

1. Georgia State University, Pounce. Доступно: https://mainstay.com/case-study/how-georgia-state-university-supports-every-student-with-personalized-text-messaging/
2. PennSate University, LionChat. Доступно: https://www.psu.edu/news/academics/story/penn-state-launches-ai-powered-chatbot-assist-students-around-clock/
3. Staffordshire Universityю Students from Staffordshire University will be introduced to a new digital friend this month who will support them throughout their studies. Доступно: https://www.staffs.ac.uk/news/2019/01/introducing-beacon-a-digital-friend-to-staffordshire-university-students
4. California State University, chatbot CSunny. Доступно: https://www.csun.edu/admissions-records/csunny
5. California State University, Graduation Initiative 2025. Доступно: https://www.calstate.edu/csu-system/why-the-csu-matters/graduation-initiative-2025/What-Is-Graduation-Initiative-2025
6. Arizona State University, chatbot Sunny. Доступно: https://heysunny.asu.edu/ (Дата посещения 20.03.24)
7. From ELIZA to ChatGPT: The evolution of chatbots technology. Доступно: https://technologymagazine.com/articles/from-eliza-to-chatgpt-the-evolution-of-chatbots-technology

8. 7 Easy Ways to Use Chatbots for Business [Examples]. Tidio. Доступно: https://www.tidio.com/blog/chatbot-for-business/
9. 23 Top Real-Life Chatbot Use Cases That Work 2024. Tidio. Доступно: https://www.tidio.com/blog/chatbot-use-cases/#quick-medical-assistance
10. Chatbot use cases: 25 real-life examples. LeadDesk. Доступно: https://leaddesk.com/blog/chatbot-use-cases-25-real-life-examples/
11. 17 Real-Life Chatbot Examples in Support, Sales and Marketing. User Like. Доступно: https://www.userlike.com/en/blog/chatbot-examples

Recomandat
***Anna VOLOSIUC**, asist. univ.*