



**КУРАКИНА ЯНА ИВАНОВНА**

*Заместитель заведующего по учебно-воспитательной работе Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 64 Приморского района, Санкт-Петербург*

**УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫМ КОНТЕНТОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ПОСРЕДСТВОМ СИСТЕМЫ ЧАТ-БОТОВ**

**KURAKINA YANA IVANOVNA**

*Deputy Head for Educational Work of the State Budget Preschool Educational Institution of Kindergarten № 64 of Primorsky District, St. Petersburg*

**Аннотация:** *Одна из важных задач руководителя образовательной организации – это управление корпоративным контентом. Как сделать так, чтобы регулировать огромный мас-*

*сив данных, циркулирующих в организации, отвечать на часто задаваемые вопросы без привлечения человеческих ресурсов? Решить данную задачу поможет создание корпоративного чат-бота. Чат-бот не ест, не спит и доступен для сотрудника 24/7.*

**Ключевые слова:** чат-бот; управление контентом; банк данных; платформа Telegram; цифровой помощник руководителя.

«Роботы тебя не заменят, если ты сам будешь делать роботов»

*Ян Лопатков, сценарист, видеоблогер,  
автор образовательного проекта «Топлес»*

В условиях современного информационного общества эффективное управление информационными потоками – важнейшая задача руководителя образовательной организации. Регулирование огромного массива данных, циркулирующих в образовательном процессе (документы, отчеты, новости, поручения и т. д.), требует создания системы управления корпоративным контентом, включающей в себя новейшие цифровые сервисы и ресурсы.

Инструменты, традиционно используемые руководителями образовательных организаций для управления корпоративным контентом, можно разделить на две группы: офлайн и онлайн. К офлайн инструментам относятся привычные информационные стенды, бумажные носители (раздатки), устные сообщения под запись на педагогических советах и т.п. В качестве онлайн (электронных) инструментов, По-преимуществу, используются общедоступные сервисы: электронная почта, чаты в мессенджерах (WhatsApp, Viber), социальные сети (ВКонтакте), облачные хранилища (Google, Yandex, Mail).

Существенным недостатком всех перечисленных инструментов является то, что на их основе невозможно осуществить автоматизацию ответов на стандартные запросы участников образовательного процесса. Необходимость отвлечения человеческих ресурсов для оперативной реакции на стандартные (однотипные, повторяющиеся) запросы определяет перегрузку каналов связи, что, в свою очередь, ведет к повышению организационного стресса, регулярным ошибкам, снижению скорости передачи информации. Иначе говоря, руководитель, вынужденный многократно отвечать на одни и те же вопросы, теряет драгоценное время, занимаясь работой, с которой лучше всего справится робот.

С целью решения данной проблемы коллективом ГБДОУ детского сада № 64 Приморского района Санкт-Петербурга был разработан цифровой помощник руководителя «Робот BotiCom».

BotiCom – это чат-бот на платформе Telegram, сконструированный на сервисе LeadTex. Основная цель BotiCom – оперативное персональное информирование сотрудника.

Чат-бот – это программа-собеседник, которая выясняет потребности пользователей, а затем помогает удовлетворить их. Автоматическое общение с пользователем ведется с помощью текста или голоса. [1]

Чат-боты активно применяются во многих сферах деятельности. Широкое распространение получили еще в 2016 году как новый инструмент в интернет-маркетинге. Сегодня все возможности чат-ботов не перечислить, так как их можно интегрировать с разными сервисами и CRM-системами. Одной из современных сфер применения чат-ботов является и образование, уже создано и используется множество чат-ботов, способствующих получению и закреплению знаний, а также проверке их усвоения. [1]

В одном из интервью Билл Гейтс указывает на их растущую роль в организации образовательного процесса. Цитата: «У чат-ботов есть ряд преимуществ перед живыми учителями: чат-бот может одновременно работать с миллионами детей, его можно включить в любое удобное время и на любом устройстве. При этом чат-бот будет подстраиваться под каждого ребёнка индивидуально». [2]

Некоторые университеты экспериментируют с чат-ботами в своих виртуальных лекториумах. Так Georgia Institute of Technology успешно внедрил чат-бот по имени Джилл Уотсон в качестве преподавателя. Джилл помогла более чем 300 студентам PhD-программы по искусственному интеллекту, при этом они не смогли распознать, что взаимодействовали с цифровым учебным ассистентом. После успешного дебюта, Джилл Уотсон теперь помогает студентам в разных кампусах по всему миру. [3]

На кафедре государственных и муниципальных финансов СПбГЭУ чат-боты успешно используются для доведения до студентов организационной и методической информации, связанной с выполнением определенных видов учебной нагрузки. Примерами могут служить чат-боты, посвященные порядку написания и защиты курсовой работы и прохождения практики. [4, с. 172]

В Лицее № 597 Приморского района Санкт-Петербурга семиклассник, Пермяков Артемий, разработал чат-бота для мессенджера Telegram в помощь своему классному руководителю, которому ежедневно приходилось отвечать на вопросы детей о домашнем задании. [5, с. 10]

Чат-бот является весьма полезным инструментом в организации образовательного процесса, а также интересным и удобным в использовании как для обучающихся, так и для преподавателей.

В процессе адаптации технологии «чат-бот» к потребностям нашей образовательной организации, был определен функционал робота для управления корпоративным контентом. В результате у каждого сотрудника детского сада в мобильном устройстве (смартфоне) появился цифровой помощник, способный дать моментальный и точный ответ на десятки вопросов, а также осуществить мгновенную связь с различными службами нашего учреждения (КОРЗ, электрик, дворник, уборщик, ЗАВхоз).

Благодаря цифровому помощнику любой сотрудник детского сада в несколько «кликов» может получить план работы на месяц, расписание групп, темы ближайших занятий корпоративного университета, критерии эффективности, алгоритм действий при несчастных случаях, шаблоны заявлений родителей, ссылку на корпоративный Youtube канал и многое дру-

гое. Полученные материалы можно просматривать на экране, сохранять в памяти телефона, вывести на печать.

Внедрение цифрового помощника в практику учреждения повлекло за собой спектр положительных эффектов:

- Руководители (заместители руководителя) были избавлены от необходимости многократно отвечать на однотипные вопросы сотрудников, получив время для работы над стратегическими целями и задачами.

- Благодаря алгоритмизации, необходимой для создания чат-бота, корпоративный контент организации принял структурный вид, устаревшая информация была обновлена, неэффективные каналы коммуникации ликвидированы.

- Сотрудники получили элементарный в использовании цифровой инструмент, предоставляющий актуальную информацию в режиме 24/7.

- Благодаря обучению работе с чат-ботом пользовательские навыки сотрудников в цифровой среде вышли на новый уровень. Есть основания говорить о формировании цифрового поведения (пользовательских привычек) даже у самых возрастных работников детского сада.

- Сократилось количество ошибок при передаче информации, связанных с человеческим фактором.

- Став ярким элементом корпоративной культуры учреждения, чат-бот повысил лояльность сотрудников в отношении организации, способствовал формированию корпоративной идентичности.

Осознавая значимость нашего опыта использования системы чат-ботов для управления образовательной организацией и для других учреждений Санкт-Петербурга, коллектив ГБДОУ детского сада № 64 Приморского района Санкт-Петербурга, совместно с Информационно-методическим центром Приморского района Санкт-Петербурга, разработал и опубликовал «Методические рекомендации по управлению корпоративным контентом образовательной организации посредством системы чат-ботов».

Методические рекомендации позволяют любому образовательному учреждению создать собственный чат-бот (для сотрудников, родителей,

учащихся), отвечающий потребностям конкретной организации без специальных знаний в области программирования.

В рекомендациях представлены:

- алгоритм выявления актуальных запросов сотрудников;
- алгоритм разработки майнд карты для цифрового помощника;
- алгоритм создания и внедрения цифрового помощника в повседневную практику, посредством мероприятий корпоративного университета и др.

Мы надеемся, что данный чат-бот окажется интересен руководителям образовательных учреждений Санкт-Петербурга, ведь он способен сохранить самый ценный и важный ресурс – время. Современный ритм жизни показывает, что в системе образования требуется автоматизация многих вопросов, касающихся работы с документацией, поиском информации, взаимодействием руководства и сотрудников, упрощение системы документооборота. Персональный цифровой помощник *VotiCom* – это некий банк данных образовательной организации в компактном и доступном варианте, который всегда под рукой.

### Список литературы

1. Использование чат-ботов в образовательном процессе. Аристова А.С., Безносюк Ю.С., Ведикер П.К., Воронович Н.Е. Научный руководитель: профессор, доц. псих. наук Токарева Ю.А. Материалы 2-ой Международной конференции (DSEME-2019), Декабрь 05-06, 2019, Екатеринбург, РФ.

2. Can AI fix education? We asked Bill Gates. How personalized learning is changing schools [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.theverge.com/2016/4/25/11492102/bill-gates-interview-education-software-artificial-intelligence>. Дата обращения: 28 марта 2021.

3. Чат-боты в электронном обучении. Дайджест eLearning СПбГЭТУ «ЛЭТИ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://etu.ru/ru/on-line-obuchenie/dajdzhest-elearning/chat-boty-v-elektronnom-obuchenii>. Дата обращения: 28 марта 2021.

4. *Окулов С.А.* Формирование системы управления образовательным процессом средствами информационных технологий / С.А. Окулов // Успехи современной науки, 2017. – № 5. – С. 170–174.

5. *Акинчина В. Н., Шапочка Ю. Ю.* Чат-бот как инструмент поддержки электронного обучения // Проблемы и перспективы внедрения свободного программного обеспечения в образовательных учреждениях Санкт-Петербурга. Материалы XIII конференции. – СПб: ГБУ ДПО «СПбЦОКОиИТ», 2021. – С. 8-10.

6. *Серженко Д. И., Калимуллин Р.Н.* Из опыта использования чат-ботов в социальной сети «вконтакте» в учебно-воспитательном процессе // Проблемы и перспективы внедрения свободного программного обеспечения в образовательных учреждениях Санкт-Петербурга. Материалы XIII конференции. – СПб: ГБУ ДПО «СПбЦОКОиИТ», 2021. – С. 4-8.