

Секция «Математика, информационные технологии и их приложения»

## Разработка телеграмм-бота "Цифровой секретарь деканата"

*Серегина Ангелина Андреевна*

*Студент (бакалавр)*

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва, Факультет математики и информационных технологий, Саранск, Россия

*E-mail: sereginalin@yandex.ru*

В условиях цифровизации образовательной среды и роста нагрузки на административные подразделения вузов особую актуальность приобретает задача автоматизации процессов обработки обращений студентов и преподавателей. Традиционные методы взаимодействия, основанные на ручной обработке запросов, использовании электронной почты и мессенджеров, требуют значительных временных затрат и сопровождаются рисками потери информации, нарушением сроков исполнения и снижением качества обслуживания. Это обуславливает необходимость внедрения интеллектуальных цифровых сервисов, способных обеспечить оперативное и устойчивое взаимодействие участников образовательного процесса.

Деканат как ключевое структурное подразделение образовательного учреждения выполняет широкий спектр функций, связанных с организацией учебного процесса, обработкой заявлений, ведением документации и информированием пользователей. Анализ предметной области показал, что значительная часть обращений носит типовой и повторяющийся характер, что создает предпосылки для их автоматизации. Одновременно сохраняется потребность в контроле сроков выполнения задач, обработке документов и обеспечении корректного распределения прав доступа между различными категориями пользователей.

Одним из возможных направлений решения данной проблемы является разработка чат-бота, функционирующего на базе мессенджера Telegram, способного обрабатывать запросы на естественном языке, классифицировать обращения, предоставлять шаблоны документов, осуществлять прием и проверку файлов, а также формировать напоминания о дедлайнах. Использование подобных решений соответствует концепции «умного университета», предполагающей интеграцию цифровых технологий в образовательную инфраструктуру и повышение эффективности управленческих процессов.

Целью работы является разработка информационного сервиса «Цифровой секретарь деканата» в форме Telegram-бота, обеспечивающего автоматизацию обработки обращений, управление документооборотом и поддержку взаимодействия пользователей. В рамках исследования решаются задачи анализа предметной области, проектирования архитектуры системы, разработки модулей обработки естественного языка, генерации и верификации документов, реализации системы уведомлений и разграничения прав доступа, а также оценки эффективности разработанного решения.

Практическая значимость работы заключается в возможности применения разработанного сервиса для оптимизации деятельности деканатов и других административных подразделений учреждений высшего образования, снижения нагрузки на сотрудников и повышения качества обслуживания пользователей.

### Источники и литература

- 1) Суханова Н.Т., Вежелис Т.М. Использование чат-ботов для автоматизации предоставления справочной информации абитуриентам и студентам вузов // Проблемы современного педагогического образования. 2022. № 76-2. С. 178–181.

- 2) Бордовский Г.П., Сгибнев Г.П., Разживин Н.С., Соломатова М.Ф. Актуальность использования чат-ботов для автоматизации работы приемной комиссии // Интеллектуальные технологии на транспорте. 2023. № S1 (35-1). С. 44–48.
- 3) Суздалева Г.Р., Соснина П.О. Чат-бот как инструмент цифровизации в высшем образовании // Вестник Академии знаний. 2024. № 5 (64). С. 689–69