



**ЦИФРОВЫЕ АССИСТЕНТЫ НА БАЗЕ
ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА
КАК ФАКТОР АКАДЕМИЧЕСКОЙ УСПЕШНОСТИ
ИНОСТРАННЫХ ОБУЧАЮЩИХСЯ
НА ПРИМЕРЕ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Желдашева А. О. ORCID ID 0009-0000-8360-8270,
Журтова А. З., Лесев В. Н.**

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кабардино-Балкарский государственный университет имени Х. М. Бербекова», Нальчик,
Российская Федерация, e-mail: anna.zheldasheva@mail.ru*

В условиях интернационализации высшего образования особую актуальность приобретает поиск организационно-технологических решений, способствующих поддержке адаптации иностранных студентов в университетской среде. Цель статьи – оценка влияния интеграции цифрового аватара на базе технологий искусственного интеллекта и деятельности Многофункционального центра на снижение административных барьеров и повышение академической успешности обучающихся. В статье представлен опыт Кабардино-Балкарского государственного университета по внедрению цифрового ассистента для информационного сопровождения студентов подготовительного отделения. Методология исследования основана на лонгитюдном квазиэкспериментальном дизайне и включает двухэтапное анкетирование иностранных обучающихся (n = 75), анализ динамики их академической успеваемости, а также оценку изменений административной нагрузки сотрудников. Результаты исследования показывают снижение информационной неопределенности, сокращение временных затрат на решение организационных вопросов и более комфортное протекание адаптационного процесса студентов. Обсуждение результатов показывает, что интеграция цифровых сервисов в административную инфраструктуру вуза способствует оптимизации коммуникационных процессов и перераспределению трудовых ресурсов. В заключение обсуждаются перспективы применения предложенного подхода в системе сопровождения иностранных обучающихся и его значение для развития современной цифровой образовательной среды.

Ключевые слова: искусственный интеллект, иностранные обучающиеся, адаптация, цифровой аватар, цифровизация

**AI-BASED DIGITAL ASSISTANTS AS A FACTOR
OF ACADEMIC SUCCESS OF INTERNATIONAL STUDENTS:
THE CASE OF KABARDINO-BALKARIAN STATE UNIVERSITY**

**Zheldasheva A. O. ORCID ID 0009-0000-8360-8270,
Zhurtova A. Z., Lesev V. N.**

*Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education
“Kabardino-Balkarian State University named after Kh. M. Berbekov”,
Nalchik, Russian Federation, e-mail: anna.zheldasheva@mail.ru*

In the context of the internationalization of higher education, the search for organizational and technological solutions that can support the adaptation of international students in the university environment is becoming increasingly relevant. The purpose of the article is to assess the impact of integrating a digital avatar based on artificial intelligence technologies and the activities of a multifunctional center on reducing administrative barriers and improving students' academic performance. The article presents the experience of Kabardino-Balkarian State University in implementing a digital assistant to provide informational support for students of the preparatory department. The research methodology is based on a longitudinal quasi-experimental design and includes a two-stage survey of international students (n = 75), an analysis of the dynamics of their academic performance, as well as an assessment of changes in the administrative workload of staff. The results of the study indicate a decrease in information uncertainty, a reduction in the time required to resolve organizational issues, and a more comfortable adaptation process for students. The discussion of the results shows that the integration of digital services into the administrative infrastructure of the university contributes to the optimization of communication processes and the redistribution of labor resources. In conclusion, the article discusses the prospects for applying the proposed approach in the system of support for international students and its significance for the development of a modern digital educational environment.

Keywords: artificial intelligence, international students, adaptation, digital avatar, digitalization

Введение

Рост международной академической мобильности заметно изменил современное высшее образование. Российские университеты все активнее принимают иностранных студентов, что усиливает значение их успешного включения в образовательную среду вуза. Опыт университетской практики показывает, что наибольшие трудности у иностранных обучающихся возникают на начальном этапе обучения, когда необходимо одновременно осваивать новую образовательную систему и ориентироваться в административных процедурах. В этих условиях возрастает интерес к организационным и технологическим решениям, позволяющим упростить взаимодействие студентов с университетскими службами и сделать процесс адаптации более устойчивым.

Именно поэтому проблема адаптации иностранных студентов остается одним из значимых направлений педагогических исследований. Как показывают работы В. Н. Мухи, Е. Ю. Можяевой и А. И. Лысенко, первичный период обучения в российском вузе сопровождается необходимостью освоения новой социокультурной и образовательной среды, что требует от обучающихся значительных адаптационных усилий [1]. В исследованиях Г. П. Ивановой также подчеркивается, что успешность обучения иностранных студентов во многом зависит от того, насколько эффективно университет выстраивает систему их организационной и информационной поддержки [2]. В этой связи особое значение приобретает разработка механизмов сопровождения, позволяющих облегчить включение иностранных обучающихся в университетскую среду. Так, в работах В. Н. Лесева и А. З. Журтовой рассматриваются организационные подходы к адаптации иностранных студентов и отмечается важность системной поддержки на уровне образовательной организации [3]. Одновременно исследователи обращают внимание на необходимость формирования у иностранных обучающихся компетенций, способствующих их успешной интеграции в академическое и социокультурное пространство университета [4].

Согласно данным ряда исследований, успешность социокультурной адаптации иностранных обучающихся определяется культурной дистанцией, уровнем языковой подготовки и степенью институциональной поддержки со стороны университета. Подчеркивается значимость создания педагогических условий, включающих развитие межкультурной коммуникации и со-

провождение студентов, что способствует снижению адаптационного стресса и формированию комфортной образовательной среды [5]. В педагогических и социологических работах адаптация иностранных студентов трактуется как двусторонний процесс, в ходе которого происходит не только приспособление личности к новой среде, но и трансформация самой образовательной среды под влиянием культурного разнообразия обучающихся [6]. Многие адаптационные трудности иностранных обучающихся связаны с организационно-административными аспектами университетской жизни. Исследования показывают, что цифровизация трансформирует административные практики, оптимизируя управленческие и коммуникационные процессы и повышая эффективность взаимодействия участников образовательной среды [7].

Эмпирические исследования показывают, что внедрение интеллектуальных систем снижает административную нагрузку и повышает эффективность управленческих решений, одновременно трансформируя коммуникационные практики и роль преподавателя в цифровой образовательной среде [8, 9].

Цифровая трансформация административного управления рассматривается как фактор повышения эффективности коммуникации и снижения организационной нагрузки в образовательной среде. Автоматизация документооборота и информационных процессов ускоряет обработку запросов и повышает прозрачность процедур, что делает интеллектуальные сервисы сопровождения обучающихся важным инструментом оптимизации административного взаимодействия [10, 11].

Цифровая образовательная среда представляет собой систему технологических платформ и управленческих инструментов, обеспечивающих новые формы взаимодействия между участниками образовательного процесса и расширяющих возможности сопровождения обучающихся [12, 13]. В современных исследованиях также подчеркивается необходимость учета правовых и этических аспектов цифровизации, включая вопросы защиты персональных данных, информационной безопасности и регулирования использования цифровых аватаров и интеллектуальных систем в образовательной среде [14]. В исследованиях цифровые ассистенты рассматриваются прежде всего как инструмент оптимизации административных процессов университетов, позволяющий автоматизировать коммуникацию и упростить взаимодействие обучающихся с различными службами вуза. Вместе с тем

внедрение технологий искусственного интеллекта связано не только с развитием технической инфраструктуры, но и с постепенной трансформацией педагогических подходов, ориентированных на более персонализированное и интерактивное образовательное взаимодействие [15].

Цель исследования – анализ изменений административной адаптации иностранных обучающихся в условиях внедрения цифрового ассистента и организации работы Многофункционального центра (МФЦ), а также выявление связи этих изменений с динамикой их академической успешности и трудозатрат административного персонала.

Научная новизна исследования состоит в эмпирическом рассмотрении цифрового ассистента как элемента организационно-информационного сопровождения иностранных обучающихся в университетской среде. В работе показана связь между снижением административных барьеров, повышением доступности регламентированной информации и положительной динамикой учебных показателей студентов подготовительного отделения.

Материалы и методы исследования

Эмпирическое исследование было реализовано на базе Высшей школы международного образования Кабардино-Балкарского государственного университета (ВШМО КБГУ) и было организовано по схеме лонгитюдного квазиэкспериментального дизайна с двумя временными срезами: до внедрения цифрового ассистента и МФЦ (сентябрь – октябрь 2025 г.) и после их интеграции в образовательно-административную среду (январь – февраль 2026 г.). Выбор лонгитюдной стратегии был обусловлен необходимостью фиксации: индивидуальной динамики изменений в восприятии информационной поддержки, уровня административной нагрузки и академической успеваемости обучающихся, что позволило рассматривать выявленные различия как устойчивые эмпирические закономерности между внедрением технологических решений и исследуемыми параметрами.

В исследовании приняли участие иностранные обучающиеся подготовительного отделения ВШМО КБГУ ($n = 75$), представляющие 15 стран ближнего и дальнего зарубежья. Выборка являлась целевой: респонденты находились на начальном этапе обучения в российской вузе и впервые столкнулись с необходимостью прохождения административных процедур (миграционный учет, заселение, оформление документов). Для обеспечения сопоставимости данных на обоих этапах опроса применялась персон

ализированная анонимная идентификация, что позволило связать ответы «до» и «после» без нарушения конфиденциальности.

Цифровой ассистент, используемый в исследовании, представляет собой информационный сервис, размещенный на сайте Высшей школы международного образования Кабардино-Балкарского государственного университета и предназначенный для оперативной поддержки иностранных обучающихся по вопросам организационного и административного характера. Сервис включает структурированные текстовые и видеоматериалы, подготовленные с использованием инструментов искусственного интеллекта, которые содержат разъяснения по наиболее частым вопросам иностранных студентов: правила миграционного учета, порядок оформления документов, особенности учебного процесса. Материалы представлены на нескольких языках и позволяют обучающимся получать необходимую информацию без необходимости личного обращения в административные подразделения университета.

Для верификации выдвинутой гипотезы применялось двухэтапное анкетирование с использованием специализированных инструментов, разработанных для каждого временного среза. На первом этапе (претест) применялась анкета, включавшая 17 вопросов (12 закрытых и 5 открытых), направленных на выявление уровня удовлетворенности доступностью информации, самооценки временных затрат на решение административных вопросов, субъективного восприятия языковых и коммуникативных барьеров, частоты обращений в дирекцию, а также самооценки текущей академической успеваемости.

На втором этапе (посттест) применялась модифицированная анкета, также состоящая из 17 вопросов (12 закрытых и 5 открытых), которая наряду с повторной фиксацией основных параметров содержала вопросы ретроспективного сравнения (например: «Благодаря аватару я трачу значительно меньше времени на поиск административной информации, чем в начале семестра») и блок оценки удовлетворенности непосредственно работой МФЦ и ИИ-аватара. Такая структура позволила зафиксировать как объективную динамику показателей (через сопоставление количественных данных претеста и посттеста), так и субъективное восприятие изменений самими обучающимися.

Все закрытые вопросы в обеих анкетах были унифицированы по форме и предлагали респондентам оценить утверждения по 5-балльной шкале Лайкерта, что обе

спечило сопоставимость данных и возможность применения как параметрических, так и непараметрических методов статистического анализа.

Параллельно с анкетированием студентов проводился опрос сотрудников дирекции ВШМО и кураторов землячеств ($n = 12$), нацеленный на оценку изменения интенсивности обращений, структуры запросов и временных затрат на их обработку. Анкетирование сотрудников также осуществлялось в два этапа с использованием сопоставимого инструментария, что позволило зафиксировать субъективную и объективную динамику рабочей нагрузки.

С целью объективизации данных проводился хронометраж рабочего времени сотрудников: измерение затрат времени на обработку одного типового запроса (в минутах) до и после внедрения цифрового ассистента. Замеры производились методом включенного наблюдения в течение двух недель на каждом из этапов исследования для обеспечения статистической надежности.

Результаты исследования и их обсуждение

Для оценки изменений, связанных с внедрением цифрового ассистента и организацией работы МФЦ, были сопоставлены показатели административной адаптации иностранных обучающихся до и после начала работы сервиса. Основные изменения представлены в таблице.

Представленные показатели отражают заметные изменения в организации взаимодействия студентов с административной средой университета. После внедрения цифрового ассистента многие обучающиеся стали реже обращаться в дирекцию по типовым вопросам, связанным с оформлением документов и поиском организационной информации. Часть подобных запросов по-

степенно перешла в цифровой формат. Это отразилось и на характере обращений студентов: если на начальном этапе преобладали вопросы базового административного характера, то позднее стали чаще возникать запросы, связанные с более индивидуальными настройками сервиса и возможностями его использования. Подобные изменения можно рассматривать как признак того, что цифровой инструмент постепенно становится привычным элементом навигации в образовательной среде университета.

Дополнительные сведения, полученные в дирекции ВШМО, позволяют сопоставить изменения академических показателей студентов на двух этапах исследования. Средний балл по итогам рейтингов повысился с 3,4 на первом этапе наблюдения до 3,7 на втором. Таким образом, общий прирост составил 0,3 балла, что соответствует увеличению примерно на 8,8 %. Статистическая проверка различий с использованием парного t -критерия Стьюдента подтвердила значимость выявленных изменений ($t(74) = 2,45$; $p < 0,05$). При интерпретации полученных результатов следует учитывать, что часть выявленных изменений может быть связана с естественным процессом адаптации иностранных обучающихся к образовательной среде университета.

Субъективные оценки студентов коррелируют с объективными данными. Самооценка успеваемости выросла с 3,3 до 3,6 баллов (рост 9 %), при этом 48 % респондентов на втором этапе прямо указали на повышение своей успеваемости. Большая часть респондентов (51 %) связывают эту динамику с улучшением административной поддержки, 63 % подтвердили, что освободившееся время направляют на подготовку к занятиям. Это позволяет связать снижение административных барьеров с перераспределением временных ресурсов обучающихся в пользу учебной деятельности.

Динамика показателей административной адаптации иностранных обучающихся

Показатель	До внедрения	После внедрения
Средний показатель сложности ориентации в административных процедурах	3,8	3,1
Доля студентов, считающих административные вопросы препятствием для учебы	68 %	41 %
Частота пропусков занятий по административным причинам	48 %	29 %
Доля студентов, регулярно использующих цифрового ассистента	—	63 %
Доля студентов, отметивших снижение временных затрат на поиск информации	—	73 %

Примечание: составлена авторами на основе полученных данных в ходе исследования.

Данные анкетирования позволяют рассмотреть выявленный рост успеваемости не как изолированный статистический факт, а как следствие изменения структуры повседневной активности обучающихся. Снижение административной нагрузки, зафиксированное в ответах респондентов, выступает медирующим фактором между внедрением цифрового ассистента и академическими результатами.

Внедрение автоматизированных сервисов привело к существенной оптимизации работы административно-управленческого персонала Высшей школы международного образования. Результаты опроса сотрудников ($n = 12$) и данные хронометража рабочего времени зафиксировали следующие изменения. Зафиксировано значимое сокращение количества личных обращений и звонков в дирекцию по типовым, повторяющимся вопросам (перечень документов, часы работы, контакты). По оценкам сотрудников, интенсивность таких обращений снизилась на 30–40 %, что коррелирует с данными учащихся о снижении частоты обращений за помощью к кураторам и в дирекцию (с 58 до 36 %). Произошла рутинизация и автоматизация первичной консультационной поддержки.

Как следствие, изменилась структура трудозатрат. Среднее время обработки одного запроса сотрудником сократилось с 10–15 мин (которые обычно тратились на поиск информации и разъяснение) до 3–5 мин. В результате изменился характер профессиональной деятельности сотрудников, сосредоточившихся преимущественно на решении нестандартных кейсов. Высвободившийся ресурс позволяет сотрудникам сосредоточиться на более сложных задачах и усиливать индивидуальную работу со студентами, а также способствовать повышению академических успехов обучающихся. Отметим, что использование цифровых ассистентов целесообразно рассматривать не как замену традиционных форм поддержки, а как дополнительный инструмент оптимизации административной коммуникации.

Заключение

В ходе внедрения цифрового ассистента была отмечена положительная динамика академической успеваемости иностранных обучающихся подготовительного отделения, реализованного на базе КБГУ, продемонстрировали, что внедрение ИИ-аватара и организация работы МФЦ сопровождаются статистически значимым снижением административной нагрузки на учащихся, упрощают навигацию в бюрократической

среде и сокращают число пропусков занятий по административным причинам.

Следует отметить ряд ограничений проведенного исследования. Работа носит квазиэкспериментальный характер и выполнена на базе одной образовательной организации без формирования контрольной группы. Кроме того, часть результатов получена на основе самооценок обучающихся, что может отражать субъективные представления студентов. В связи с этим полученные данные следует рассматривать как результаты пилотного исследования.

Список литературы

1. Муха В. Н., Можаяева Е. Ю., Лысенко А. И. Особенности первичной адаптации иностранных студентов в российском вузе (на примере КубГТУ) // Историческая и социально-образовательная мысль. 2018. № 2–2. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_35085345_44656045.pdf (дата обращения: 23.02.2026). EDN: URLLUK.
2. Иванова Г. П., Ширкова Н. Н., Логвинова О. К. Иностраный студент в российском вузе. М.: Русайнс, 2022. 138 с. URL: <https://book.ru/book/945804> (дата обращения: 23.02.2026). EDN: GJPMXC.
3. Лесев В. Н., Журтова А. З. Организационная модель адаптации иностранных обучающихся к новой образовательной среде (на примере КБГУ) // Актуальные проблемы современного высшего образования: сборник научных трудов. Нальчик: Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х. М. Бербекова, 2025. С. 136–140. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_82533601_26664559.pdf (дата обращения: 23.02.2026). EDN: KXBWVJ.
4. Лесев В. Н. Результаты исследования сформированности глобальных компетенций у иностранных студентов в Кабардино-Балкарском государственном университете // Вестник Луганского государственного педагогического университета. Серия Педагогические науки. Образование. 2025. № 1 (124). С. 56–60. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_80462406_84768502.pdf (дата обращения: 24.02.2026). EDN: JWVSOS.
5. Бриннок Е. В., Козловцева Н. А. Методика обеспечения эффективной социокультурной адаптации иностранных граждан к условиям российской образовательной среды // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. Т. 8. № 3 (28). С. 53–56. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-obespecheniya-effektivnoy-sotsiokulturnoy-adaptatsii-inostrannyh-grazhdan-k-usloviyam-rossiyskoy-obrazovatelnoy-sredy> (дата обращения: 24.02.2026). EDN: PBZMVE.
6. Лесев В. Н., Желдашева А. О. Проблемы и перспективы развития глобальных компетенций у студентов вузов в многонациональных регионах (на примере КБГУ) // Педагогическое образование. 2024. Т. 5. № 3. С. 120–127. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_67326293_11508920.pdf (дата обращения: 24.02.2026). EDN: MIPSUW.
7. Глазунова И. Н., Кузьмин Н. Н., Терещенкова В. В., Чистякова Н. А. Искусственный интеллект в информационно-методическом сопровождении студентов // Управление образованием: теория и практика. 2025. № 3–1. С. 279–291. URL: <https://emreview.ru/index.php/emr/article/view/2174> (дата обращения: 25.02.2026). DOI: 10.25726/k2192-7915-7873-1. EDN: ZLAXIT.
8. Кузьмин Н. Н., Глазунова И. Н., Чистякова Н. А., Байтимерова Л. С. Искусственный интеллект и его роль в построении индивидуальной траектории развития обучающихся в вузах // Управление образованием: теория и практика. 2024. № 3–1. С. 113–121. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_67970639_37560250.pdf (дата обращения: 25.02.2026). DOI: 10.25726/f3942-2092-6900-m. EDN: QPGZLF.

9. Орешкина Т. А., Долганов А. Ю., Маяцкая Е. А., Артюгин О. Ю. Внедрение технологий искусственного интеллекта в образовательный процесс: управленческие вызовы. Университетское управление: практика и анализ. 2025. Т. 29. № 1. С. 92–105. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_82264811_30417764.pdf (дата обращения: 25.02.2026). EDN: PIPAMB.
10. Глотова М. И. Анализ опыта цифровой трансформации отечественного высшего образования // Современные проблемы науки и образования. 2021. № 1. С. 23. DOI: 10.17513/spno.30503. EDN: WJVKCM.
11. Забелина С. Б., Пинчук И. А., Грицькова Л. С. Искусственный интеллект в обучении: история и тенденции развития // Мир науки, культуры, образования. 2025. № 6 (115). С. 229–233. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_88833964_94440591.pdf (дата обращения: 27.02.2026). DOI: 10.24412/1991-5497-2025-6115-229-233. EDN: EAWFPT.
12. Иванченко Д. А. Цифровой аватар как медиатор образовательного процесса: возможности, ограничения и перспективы // Высшее образование в России. 2025. Т. 34. № 11. С. 31–53. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_84024771_60902078.pdf (дата обращения: 27.02.2026). DOI: 10.31992/0869-3617-2025-34-11-31-53. EDN: RCJDFT.
13. Стоколяс А. В., Зеленко Н. В. Подготовка педагогов к работе в цифровой образовательной среде // Вестник Армавирского государственного педагогического университета. 2024. № 3. С. 46–55. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_72799886_22367532.pdf (дата обращения: 27.02.2026). EDN: GHMCOG.
14. Азизова С. М. Современные информационные технологии как средство самореализации студентов в образовательном пространстве вуза // Человек и образование. 2016. № 3 (48). С. 103–106. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_29006718_78499429.pdf (дата обращения: 27.02.2026). EDN: YKTPLZ.
15. Осипова Т. С., Шевчук Е. В. Цифровые инструменты продвижения вуза в профориентационном пространстве // Информационно-коммуникационные технологии в педагогическом образовании. 2026. № 1 (100). С. 202–208. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_88769818_44002358.pdf (дата обращения: 27.02.2026). EDN: CGIFNI.

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Conflict of interest: the authors declare that there is no conflict of interest.