

Минаков Александр Игоревич

аспирант

НОЧУ ВО «Московский финансово-промышленный

университет «Синергия»

г. Москва

РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ С ПОМОЩЬЮ РЕЧЕВЫХ ДИАЛОГОВЫХ ТРЕНАЖЕРОВ НА БАЗЕ ИИ

Аннотация: статья посвящена исследованию использования речевых диалоговых тренажеров на базе искусственного интеллекта для развития коммуникативных навыков обучающихся. Выделяются теоретические основы применения речевых диалоговых тренажеров в образовании. Обобщается опыт некоторых существующих решений с внедренными на их базе системами искусственного интеллекта. Делаются выводы о перспективах применения таких технологий в образовании.

Ключевые слова: диалоговый тренажер, искусственный интеллект, коммуникативные навыки, социализация личности.

Современная цифровая парадигма образования и высокая динамика темпов научно-технического прогресса определяют системные вызовы трансформации образования, необходимости его адаптации под реалии внешней среды с учетом интересов, особенностей и индивидуальных предпочтений обучающихся. Экстраполируя данный тезис на вопросы развития коммуникативных навыков в образовании, заметим, что в поле проблем коммуникации на современном этапе выделяется два существенных противоречия; с одной стороны, отмечается снижение реальной (живой) коммуникативной активности людей (с её плавным переводом в цифровую среду), а с другой, формируются новые вызовы развития коммуникативных навыков в цифровом обществе, с использованием средств дистанционной коммуникации, социальных сетей и передовых технологических решений. Обозначенные противоречия формируют проблему готовности личности эффективно осуществлять коммуникацию как в личных, так и профессиональных целях с

учетом специфических особенностей и вызовов современного времени. Актуальным и перспективным способом преодоления обозначенной проблемы видится применение диалоговых тренажеров на базе систем искусственного интеллекта (далее – ИИ), исследование использования которых в развитии коммуникативных навыков, учитывая возрастающий интерес к ИИ, приобретает широкое как теоретическое, так и методологическое значение.

Цель исследования – охарактеризовать теоретические основы и опыт применения диалоговых тренажеров на базе ИИ для развития коммуникативных навыков обучающихся.

У термина «искусственный интеллект» на современном этапе выделяется множество связанных и близких по родству определений: нейросети, сквозные технологии, большие языковые модели, и т. д. Все перечисленные имеют огромный потенциал для улучшения образовательного процесса, поскольку их внедрение в образовательный процесс позволяет создавать программы обучения, построенные на учете персональных потребностей обучающихся, которые могут индивидуально подстраиваться под субъектные потребности, интересы, целевые ориентиры обучения. Применение ИИ преподавателем позволяет последнему разрабатывать персонализированные задания, выстраивать эффективную обратную связь, собирать рекомендации для улучшения результатов обучения. Многие авторы в современной научной литературе рассматривают средства ИИ в качестве прикладного инструмента совершенствования методов и способов обучения, обеспечивающего ускорение и упрощение учебно-производственных и коммуникационных процессов [1–4 и др.]. Вместе с тем, выделяются воззрения о том, что ИИ (в том виде, в котором он существует сегодня) не способен составить конкуренцию реальному преподавателю, поскольку выступает лишь инструментом в руках профессорско-преподавательского состава [2]. Соглашаясь с данным суждением, заметим, что искусственный интеллект требует настройки, улучшения, с учетом его адаптации под конкретные процессы и функции.

Так, считаем необходимым выделить особенности применения систем ИИ на базе речевых диалоговых тренажеров, в целях их рассмотрения в качестве

интегрального средства развития коммуникативных навыков обучающихся. Примечательной в данном контексте видится работа С.В. Граховой, которая формулирует определение понятия «цифровой учебный тренажёр» и выделяет четыре вида таких тренажёров: тест-тренажёр, кейс-тренажёр, диалоговый тренажёр и игровой тренажёр. При описании диалогового тренажёра автор описывает принцип его работы, который сводится к построению диалога между аватаром (вымышленным персонажем) и обучающимся; подобный диалог, что в особенности важно, должен происходить в контексте конкретной учебной ситуации, требующей от обучающегося решения кейс-задания (технология кейс-стади). В особенности С.В. Грахова подчеркивает эффективность такого тренажёра при овладении коммуникативной компетенцией [1, с. 66–67]. О.В. Нагель и Б.В. Ли выделяют сугубо функциональные перспективы использования диалоговых речевых тренажеров в развитии коммуникативных навыков и компетенций обучающихся, что связывается с обогащением опыта последних осуществлять «живой» диалог, применять речь, формировать адекватные высказывания, тренировать знание определенных фраз, выражений, контекстное применение слов и т. д. Авторы рассматривают такие тренажеры при решении задач обучения иностранному языку, в чем О.В. Нагель и Б.В. Ли отмечают эффективность применения тренажеров как в режиме аудиторной, так и самостоятельной работы (в зависимости от уровня владения иностранным языком) [3]. Однако актуальным стоит вопрос не столько заданной эффективности применения, которая безусловна и подтверждается множественной научной литературой и педагогической практикой, сколько доступностью таких решений для их развертывания в образовательной среде образовательных организаций, с отладкой и эффективным применением. В связи с этим последующая часть исследования будет посвящена опыту применения диалоговых тренажеров на базе ИИ для развития коммуникативных навыков обучающихся.

Так, диалоговые речевые тренажеры (причем как с внедренными системами ИИ, так и без них) уже сегодня активно используются в образовательном процессе. Выделяются и зарубежные конструкторы диалогов и сервисов (например,

iSpring TalkMaster, Cognii, Second Nature), и российские (Dailo, Рапорт Топ, DeepTalk, ProTalk). При этом каждый из перечисленных сервисов по-своему уникален и эффективен. Однако именно тренажеры с внедренным ИИ являются действительно перспективными, поскольку они, как подчеркивает Н.В. Писарь, способны подстраиваться под контекст, конкретную ситуацию, специфическую задачу и эффективно поддерживают процесс обучения [4]. Нами видится целесообразным раскрыть именно опыт применения и функции диалоговых речевых тренажеров с ИИ.

Речевые диалоговые тренажеры на базе ИИ позволяют аудиально моделировать диалоговые ситуации, распознавать и анализировать речь в процессе тренинга и доверительного контакта с обучающимся. При этом такие системы как «Рапорт Топ» позволяют оценивать темп, паузы, интонирование речи за счет развернутых алгоритмов нейросетей. Речевая отработка скриптов и ключевых фраз под контролем разборчивости и качества дикции речи предоставляет возможность быстро подключать корпоративные скрипты, в случае корпоративного обучения, формирует обратную связь в режиме реального времени по качеству рапорта (доверительного контакта), эмпатии (понимания эмоционально-чувственного состояния собеседника). Диалоговые речевые тренажеры «Рапорт Топ» применяются в бизнес-переговорах и call-центрах, при изучении иностранных языков, речевой реабилитации [5]. Другой пример – программа диалоговых симуляций Dailo, которая является конструктором для создания курсов и онлайн-уроков, позволяющим эффективно тренировать навыки у обучающихся. Dailo активно используется как в образовании, так и в корпоративном обучении, продажах. Программа поддерживает формат SCORM и может интегрироваться в необходимую пользователю LMS. Среди корпоративных клиентов, отметивших улучшение коммуникативных навыков и знаний с помощью Dailo, особенно выделяются сотрудники компаний X5Group, Burger King, Ростелеком [8]. Сервис DeepTalk – это не только диалоговый тренажёр, а виртуальный интеллектуальный цифровой двойник преподавателя, способный дискутировать, предоставлять и анализировать ответы, принимать решения на основе полученных ответов

и заданных вопросов [6]. Сервис работает как в текстовом диалоговом режиме, так и аудио-голосовом формате. Применение DeepTalk отличается успешным внедрением в ряде высших учебных заведений, например в ВШЭ, МЭИ, Московском институте психоанализа и др. Сервис интегрируется в LMS Canvas, Moodle и другие образовательные платформы, тем самым расширяет возможности электронной образовательной среды вуза.

Учитывая разнообразие доступных решений, обобщим перспективы их применения в современном образовании для развития коммуникативных навыков обучающихся, а именно:

Во-первых, перспективы общей компенсации недостатка «живого» общения с фокусом на преодоление концептуальных проблем формирования коммуникативной компетентности, что исходит из стимулирования применения диалоговых речевых тренажеров с ИИ для отработки умений (особенно перспективно при изучении иностранных языков для их последующего применения в личных целях, в бытовом общении).

Во-вторых, перспективы непосредственно обучения профессиональным видам коммуникации, например, в обучении врачей, психологов, педагогов, бизнес-консультантов и др. специалистов, что позволяет моделировать сложные коммуникативные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности (обеспечивает готовность обучающихся осуществлять коммуникацию в соответствии с принципами этики, формальными и неформальными правилами).

В-третьих, перспективы формирования коммуникативной грамотности при использовании цифровых технологий для общения (взаимодействие в социальных сетях, с использованием электронной почты, видеоконференций и т. п. как в личных, так и профессиональных целях).

Таким образом, глобальная перспектива внедрения диалоговых речевых тренажеров на базе ИИ связывается с совершенствованием процесса формирования коммуникативных компетенций и навыков обучающихся за счет предоставления более эффективных средств обучения, использование которых позволяет обогащать практический опыт, развивать способности и владение

коммуникацией личностью. Подобное является важной частью становления профессионала и обеспечения общей готовности человека к эффективному существованию в современном цифровом социуме, где все более востребованной формой общения выступает смешанное взаимодействие в цифровой и реальной среде, границы между которыми постепенно стираются.

Список литературы

1. Грахова С.И. Цифровые учебные тренажеры как средство развития профессиональной компетентности будущего педагога / С.И. Грахова // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – №79–2. – С. 65–68. EDN LEDLJH

2. Кондрахина Н.Г. Использование возможностей искусственного интеллекта для преподавания иностранных языков: новая реальность / Н.Г. Кондрахина, О.Н. Петрова // МНКО. – 2024. – №1 (104). – С. 360–363. DOI 10.24412/1991-5497-2024-1104-360-363. EDN FDQMYS

3. Нагель О.В. Виртуальные собеседники при формировании коммуникативного навыка диалогической речи на иностранном языке / О.В. Нагель, Б.В. Ли // Язык и культура. – 2022. – №59. – С. 254–270. DOI 10.17223/19996195/59/14. EDN AMFBUQ

4. Писарь Н.В. Потенциал использования нейросетей как инновационного инструмента создания учебного контента и средства организации интерактивной образовательной среды на занятиях по русскому языку как иностранному / Н.В. Писарь // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2024. – №1. – С. 58–65. DOI 10.30853/phil20240009. EDN XUNTSU

5. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2020616139 Российская Федерация. Речевой диалоговый тренажер Раппорт Топ: №2020611495: заявл. 13.02.2020; опубл. 10.06.2020; заявитель Общество с ограниченной ответственностью «Раппорт Топ».

6. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2022665163 Российская Федерация. DeerTalk: №2022663947: заявл. 25.07.2022: опубл. 11.08.2022 / А.Ю. Кондратьев; заявитель Общество с ограниченной ответственностью «ЦДО».

7. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2021669779 Российская Федерация. Программа диалоговых симуляций «Dailo»: №2021668739: заявл. 24.11.2021: опубл. 02.12.2021 / С.В. Блиндовский, Д.Г. Кузин, Т.А.К. Маршаев; заявитель Общество с ограниченной ответственностью «Цереврум».

8. Dailo – конструктор для создания речевых тренажеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dailo.co/ru#features> (дата обращения: 13.05.2024).