

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.12 ВИРТУАЛЬНЫЕ АГЕНТЫ (ЧАТ-БОТЫ И ВИРТУАЛЬНЫЕ ПОМОЩНИКИ)**

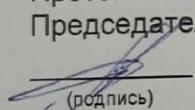
по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

**Тюмень 2023**

Рабочая программа учебной дисциплины Виртуальные агенты (чат боты и виртуальные помощники) в соответствии с учебным планом (с целью реализации ИОТ)

Разработчик: Демьянова М.В., преподаватель высшей квалификационной категории

Рассмотрено и одобрено  
на заседании ПЦК Экономики, управления и коммерции  
Протокол № 10 А от 30 мая 2023 г.  
Председатель ПЦК

 М.В. Демьянова  
(подпись)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа элективного курса ОП.12 Виртуальные агенты (чат-боты и виртуальные помощники) является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в рамках индивидуализации профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Умения	Знания
У-1 применять «кодирование» в программном обеспечении для создания виртуального помощника; У-2 применять технологии, инструменты искусственного интеллекта для разработки сценариев виртуальных агентов.	3-1 технологии искусственного интеллекта (обработка естественного языка, машинное обучение, семантическое понимание и т.д.); 3-2 классификацию виртуальных агентов (чат-боты, виртуальные помощники); 3-3 подходы и инструменты, необходимые для разработки чат-бота, виртуальных помощников

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>36</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>36</b>
<b>в том числе:</b>	
теоретическое обучение	10
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	-
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды знаний и умений, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Мессенджер-маркетинг, знакомство с чат-ботами	<b>Содержание учебного материала</b> Правила техники безопасности в кабинете Информационных технологий в профессиональной деятельности. Понятие мессенджер-маркетинг. Задачи мессенджер-маркетинга. Особенности контента и коммуникации в мессенджерах. Чат-боты и их функции в маркетинговой стратегии	<b>2</b>	У-1, У-2, 3-1, 3-2, 3-3
Тема 2. Знакомство с виртуальными помощниками	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие виртуальный помощник. Общее и различия между чат-ботом и виртуальным помощником. Особенности создания виртуального помощника	<b>2</b>	У-1, У-2, 3-1, 3-2, 3-3
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Внедрение виртуального голосового ассистента	2	
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Использование виртуального помощника для полноценного консультирования клиентов	2	
Тема 3. Создание чат-ботов и обзор сервиса Smart Sender	<b>Содержание учебного материала</b> Основы создания чат-ботов. Сравнение интерфейсов Smart Sender и ManyChat	<b>2</b>	У-1, У-2, 3-1, 3-2, 3-3
	<b>Практическое занятие № 3.</b> Триггеры и цепочки в проектировании чат-ботов	2	
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Составление технического задания для проектирования чат-ботов	2	
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Создание бота на основе предварительной визуализации	2	
Тема 4. Автоворонки	<b>Содержание учебного материала</b> Работа с воронкой. Разбор переменных. Разбор виджетов и инструментов роста	<b>2</b>	У-1, У-2, 3-1, 3-2, 3-3
	<b>Практическое занятие № 6.</b> Работа с модулем "Условия", "Рандомайзер", "Расписание"	2	
	<b>Практическое занятие № 7.</b> Тестирование бота	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды знаний и умений, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 5. Чат-боты для Facebook Messenger, Viber, Telegram, Instagram	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	У-1, У-2, 3-1, 3-2, 3-3
	Особенности работы Facebook Messenge. Формирование страницы подписки на чат-бота. Правила в дизайне для подписных страниц. Примеры подписных страниц. Копирайтинг для чат-ботов: правила и особенности. Влияние "плохих" текстов на конверсию. Примеры сильных текстов для чат-ботов. Особенности создания Viber и Telegram-ботов. Отличие функционала Viber и Telegram-ботов от других мессенджеров. Особенности Instagram в формате мессенджера		
	<b>Практическое занятие № 8.</b> Обзор сервисов для работы с Facebook Messenger	2	
	<b>Практическое занятие № 9.</b> Пошаговый план подготовки запуска чат-бота для Viber и Telegram	2	
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Особенности технической сборки на платформе Smart Sender	2	
	<b>Практическое занятие № 11.</b> Viber-рассылки. Омниканальность	2	
	<b>Практическое занятие № 12.</b> Создание и настройка чат-бота для Instagram	2	
	<b>Практическое занятие № 13.</b> Реклама чат-ботов. Построение правильной стратегии продвижения	2	
Промежуточная аттестация (зачет)			
<b>Всего</b>		<b>36</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации рабочей программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие лаборатории информационно-коммуникационных технологий, кабинет гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением по количеству обучающихся, компьютер преподавателя, принтер и мультимедиапроектор.

#### **3.1. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **Основные источники:**

1. Джанарсанам Срини. Разработка чат-ботов и разговорных интерфейсов. (Переводчик: Райтман М.). Редактор: Мовчан Д.А. Издательство: ДМК-Пресс, 2019 г.
2. Шват Амир. Разработка ботов: создание разговорного опыта (Первое изд.). Севастополь, Калифорния: O'Reilly Media. 2017 г.
3. Сирл Джон. Умы, мозг и программы, Behavioral and Brain Sciences, 3 (3): 417–457. 2018 г.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):

<https://habr.com/ru/post/499206/>

[https://www.sas.com/ru\\_ru/insights/articles/analytics/what-are-chatbots.html](https://www.sas.com/ru_ru/insights/articles/analytics/what-are-chatbots.html)

<https://cloudnetworks.ru/analitika/chto-takoe-chat-bot/>

<https://habr.com/ru/post/499206/>

<https://texterra.ru/blog/trendy-marketinga-chat-boty-metavselennye-i-nemnogo-problem.html>

<https://artbashlykov.ru/chto-takoe-chat-boty/>

<https://skillbox.ru/media/marketing/gayd-chatboty/>



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знания: 3-1 технологии искусственного интеллекта (обработка естественного языка, машинное обучение, семантическое понимание и т.д.); 3-2 классификацию виртуальных агентов (чат-боты, виртуальные помощники); 3-3 подходы и инструменты, необходимые для разработки чат-бота, виртуальных помощников	- полнота выполнения работ, точность формулировок, не менее 75% выполненных заданий; - актуальность предложений, адекватность поставленным целям и задачам в техническом задании, точность и понятность формулировок, адекватность применения терминологии, ориентированность работ на современные требования	<b>Текущий контроль:</b> оценка выполнения заданий теоретических и практических работ. Промежуточная аттестация: оценка презентации выполненных работ на зачете.
Умения: У-1 применять «кодирование» в программном обеспечении для создания виртуального помощника; У-2 применять технологии, инструменты искусственного интеллекта для разработки сценариев виртуальных агентов	- полнота выполнения работ, точность формулировок, не менее 75% выполненных заданий; - актуальность предложений, адекватность поставленным целям и задачам в техническом задании, точность и понятность формулировок, адекватность применения терминологии, ориентированность работ на современные требования	<b>Текущий контроль:</b> оценка выполнения заданий теоретических и практических работ. Промежуточная аттестация: оценка презентации выполненных работ на зачете.