

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

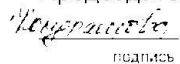
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.11 ЧАТ- БОТЫ И АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Повар-кондитерское дело

Разработчики: Карпова М.В., преподаватель первой квалификационной категории

Рассмотрено и одобрено
на заседании ПЦК ИПиС
Протокол № 10 от 28.05.2026г.
Председатель ПЦК

 К.С. Кондрашова
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы:

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Виртуальные агенты (чат-боты и виртуальные помощники) является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальностям: 43.02.16 Туризм и гостеприимство; 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

Умения	Знания
<i>У-1 Проектировать сценарии диалогов чат-бота для автоматизации ключевых процессов в туризме и общественном питании. У-2 Создавать функциональных чат-ботов в выбранной no-code платформе (настройка триггеров, цепочек, автоворонок). У-3. Тестировать бота, анализировать его эффективность и вносить корректировки. У-4. Интегрировать бота с базовыми внешними сервисами (например, Google Sheets для сбора заказов).</i>	<i>З-1. Основы мессенджер-маркетинга и автоматизации бизнес-процессов. З-2. Классификацию и возможности современных чат-ботов. З-3. Принципы проектирования пользовательского опыта (UX) для чат-ботов. З-4. Особенности и ограничения популярных мессенджеров (Telegram, VK).</i>

2. Структура и содержание рабочей программы элективного курса

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
В том числе:	
теоретическое обучение	10
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
курсовая работа (проект)	-
самостоятельная работа (индивидуальный проект)	-
Промежуточная аттестация проводится в форме: зачет/дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды знаний, умений, формированию которых способствуют элементы программы
Тема 1. Введение. Автоматизация в индустрии услуг.	Содержание учебного материала	2	3-1, 3-2
	1. Автоматизация как средство: повышение эффективности, снижение затрат и улучшение клиентского опыта в сфере услуг. Обзор кейсов. Правила техники безопасности.		
Тема 2. Проектирование бота: от идеи к сценарию	Содержание учебного материала	2	У-1, 3-3
	1. Целевая аудитория, цель бота. Составление карты диалога (User Flow).		
	Практические занятия:	2	
	1. Практическое занятие № 1. Создание сценария бота для своего проекта.	2	
Тема 3. Знакомство с платформой	Содержание учебного материала	2	У-2
	1. Основы создания чат-ботов. Сравнение интерфейсов разных конструкторов по созданию чат-ботов. Интерфейс, базовые блоки (сообщение, кнопки, переходы).		
	Практические занятия:	2	
	1. Практическое занятие № 2. Составление сравнительной таблицы, для выбора сервиса по созданию чат-бота (условия, цены, простота)	2	
	2. Практическое занятие № 3. Создание простого бота-приветствия	2	
Тема 4. Автоворонки	Содержание учебного материала	2	У-2, 3-1
	1. Что такое автоворонка продаж/привлечения? Триггеры (ключевые слова, подписка, внешние события).		
	Практические занятия:	4	

	1.	Практическое занятие № 4. Настройка воронки приветствия для нового подписчика.	2	
	2.	Практическое занятие № 5. Настройка воронки приветствия для нового подписчика.	2	
Тема 5. Контент и копирайтинг для бота.	Содержание учебного материала		2	У-1, 3-3
	1.	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.		
	Практические занятия:		16	
	1.	Практическое занятие № 5. Как писать понятно и убедительно? Типы контента (текст, изображение, видео). Написание текстов для ключевых блоков своего бота.	2	У-2,У-3,У-4, 3-4
	2.	Практическое занятие № 6. Как писать понятно и убедительно? Типы контента (текст, изображение, видео). Написание текстов для ключевых блоков своего бота.	2	
	3.	Практическое занятие № 7. Продвинутое функции: условия и данные. Работа с переменными (имя клиента, выбранная услуга). Модуль "Условия". Практикум: Создание персонализированной ветки диалога.	2	
	4.	Практическое занятие № 8. Продвинутое функции: условия и данные. Работа с переменными (имя клиента, выбранная услуга). Модуль "Условия". Практикум: Создание персонализированной ветки диалога	2	
	5.	Практическое занятие № 9. Особенности платформ: Telegram, VK	2	
	6.	Практическое занятие № 10. Ограничения и возможности. Публикация бота в Telegram.	2	
	7.	Практическое занятие № 11. Реклама чат-ботов. Построение правильной стратегии продвижения	2	
	8.	Практическое занятие № 12 Защита проектов. Зачет. Презентация готового чат-бота. Ответы на вопросы. Анализ эффективности решения.	2	
Промежуточная аттестация (зачет)				

Итого	36	
-------	----	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Учебный кабинет, оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами обучения (компьютером, средствами аудиовизуализации, наглядными пособиями).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основная литература

1. Пабло Р. Вальяр Фелис. "Дизайн разговорных интерфейсов. Как создавать понятные и удобные голосовые и текстовые интерфейсы" Издательство: Питер, 2022 г.
2. Сергей Ширкин "Коммуникация с клиентами. Чат-боты, мессенджеры и почта" | Издательство: Бомбора, 2021 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://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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
3-1. Основы мессенджер-маркетинга и автоматизации бизнес-процессов. 3-2. Классификация и возможности современных чат-ботов. 3-3. Принципы проектирования пользовательского опыта (UX) для чат-ботов. 3-4. Особенности и ограничения популярных мессенджеров (Telegram, VK).	- полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов; - актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии.	Текущий контроль: устный опрос, оценка выполнения тестовых заданий, оценка выполнения заданий практических работ. Оценка видов работ на промежуточной аттестации в форме зачета.
Умения: У-1 Проектировать сценарии диалогов чат-бота для автоматизации ключевых процессов в туризме и общественном питании. У-2 Создавать функциональных чат-ботов в выбранной по-code платформе (настройка триггеров, цепочек, автоворонок). У-3. Тестировать бота, анализировать его эффективность и вносить корректировки. У-4. Интегрировать бота с базовыми внешними сервисами (например, Google Sheets для сбора заказов).	- правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям безопасности; - адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, последовательностей действий; - точность оценки, самооценки выполнения; - соответствие требованиям инструкций, регламентов; - рациональность действий.	Текущий контроль: устный опрос, оценка выполнения тестовых заданий, оценка выполнения заданий практических работ. Оценка видов работ на промежуточной аттестации в форме зачета