

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 ВИРТУАЛЬНЫЕ АГЕНТЫ (ЧАТ БОТЫ И ВИРТУАЛЬНЫЕ  
ПОМОЩНИКИ)**

по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

Рабочая программа по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 года № 775 и примерной образовательной программой, утвержденной протоколом ФУМО в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19.12.2022 № 01 (зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-40 от 08.02.2023).

Разработчик: Рундина Г.А., преподаватель высшей квалификационной категории.

Рассмотрено и одобрено  
на заседании ПЦК ОГСЭ и ЕН дисциплин  
Протокол № 1 от 29 августа 2024 г.  
Председатель ПЦК

 Е.А. Флоря  
(подпись)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ 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 учебной дисциплины ОП.10 Виртуальные агенты (чат-боты и виртуальные помощники) является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

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

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

### 1.3 Целевые ориентиры, формируемые в процессе освоения программы

<b>Код ЦО</b>	<b>Дескрипторы</b>
ЦО 29	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества
ЦО 36	Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки
ЦО 43	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЦО 44	Сознающий свою позицию активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности
ЦО 45	Понимающий и принимающий гуманистические, демократические и традиционные ценности многонационального российского общества с помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному самосовершенствованию, уважительно относящегося к религиозным чувствам, взглядам людей или их отсутствию
ЦО 47	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

## 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	

## 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
<b>Тема 1. Мессенджер-маркетинг, знакомство с чат-ботами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	У-1, У-7 3-1, 3-2, ЦО 29, ЦО 36, ЦО 43, ЦО 44, ЦО 45, ЦО 47
	1. 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>Тема 2. Знакомство с виртуальными помощниками</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	У-1, У-7 3-1, 3-2, ЦО 29, ЦО 36, ЦО 43, ЦО 44, ЦО 45, ЦО 47
	1. Понятие виртуальный помощник. Общее и различия между чат-ботом и виртуальным помощником. Особенности создания виртуального помощника		
	<b>Практические занятия:</b>	<b>4</b>	
	1. <b>Практическое занятие № 1.</b> Внедрение виртуального голосового ассистента	2	
	2. <b>Практическое занятие № 2.</b> Использование виртуального помощника для полноценного консультирования клиентов	2	
<b>Тема 3. Создание чат-ботов и обзор сервиса Smart Sender</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	У-1, У-7 3-1, 3-2, ЦО 29, ЦО 36, ЦО 43, ЦО 44, ЦО 45, ЦО 47
	1. Основы создания чат-ботов. Сравнение интерфейсов Smart Sender и ManyChat		
	<b>Практические занятия:</b>	<b>6</b>	
	1. <b>Практическое занятие № 3.</b> Триггеры и цепочки в проектировании чат-ботов	2	
	2. <b>Практическое занятие № 4.</b> Составление технического задания для проектирования чат-ботов	2	
	3. <b>Практическое занятие № 5.</b> Создание бота на основе предварительной визуализации	2	

Тема 4. Автоворонки	Содержание учебного материала		2	У-1, У-7 3-1, 3-2, ЦО 29, ЦО 36, ЦО 43, ЦО 44, ЦО 45, ЦО 47
	1.	Работа с воронкой. Разбор переменных. Разбор виджетов и инструментов роста		
	Практические занятия:		4	
	1.	Практическое занятие № 6. Работа с модулем "Условия", "Рандомайзер", "Расписание"	2	
	2.	Практическое занятие № 7. Тестирование бота.	2	
Тема 5. Чат-боты для Facebook Messenger, Viber, Telegram, Instagram	Содержание учебного материала		2	У-1, У-7 3-1, 3-2, ЦО 29, ЦО 36, ЦО 43, ЦО 44, ЦО 45, ЦО 47
	1.	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		
	Практические занятия:		12	
	1.	Практическое занятие № 8. Обзор сервисов для работы с Facebook Messenger	2	
	2.	Практическое занятие № 9. Пошаговый план подготовки запуска чат-бота для Viber и Telegram	2	
	3.	Практическое занятие № 10. Особенности технической сборки на платформе Smart Sender	2	
	4.	Практическое занятие № 11. Viber-рассылки. Омниканальность	2	
	5.	Практическое занятие № 12. Создание и настройка чат-бота для Instagram	2	
	6.	Практическое занятие № 13. Реклама чат-ботов. Построение правильной стратегии продвижения	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. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Информационный технологии в менеджменте (управлении) [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / под ред. Ю. Д. Романовой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 467 с. - (Профессиональное образование). - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
2. Горленко, О. А. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 217 с. - (Профессиональное образование). - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

##### **3.2.2. Дополнительные источники:**

1. Основы инновационной деятельности [Электронный ресурс]: учебник для СПО / С.В. Мальцева. - Москва : Юрайт, 2024. - 527 с. - (Профессиональное образование). - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
2. Михеева, Е. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / Е. В. Михеева. - 6-е изд., стер. - Москва : Академия, 2023. - 416 с. - URL: <http://www.academia-moscow.ru>
3. <https://habr.com/ru/post/499206/>
4. [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)
5. <https://cloudnetworks.ru/analitika/chto-takoe-chat-bot/>
6. <https://habr.com/ru/post/499206/>
7. <https://texterra.ru/blog/trendy-marketinga-chat-boty-metavselennye-i-nemnogo-problem.html>
8. <https://artbashlykov.ru/chto-takoe-chat-boty/>
9. <https://skillbox.ru/media/marketing/gayd-chatboty/>



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

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знания:</b> 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 ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов; - актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии.	<b>Текущий контроль:</b> устный опрос, оценка выполнения тестовых заданий, оценка выполнения заданий практических работ. Оценка видов работ на промежуточной аттестации в форме зачета.
<b>Умения:</b> У-1 применять «кодирование» в программном обеспечении для создания виртуального помощника; У-2 применять технологии, инструменты искусственного интеллекта для разработки сценариев виртуальных агентов	- 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.	<b>Текущий контроль:</b> устный опрос, оценка выполнения тестовых заданий, оценка выполнения заданий практических работ. Оценка видов работ на промежуточной аттестации в форме зачета
ЦО 29	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества	Наблюдение и экспертная оценка достижений
ЦО 36	Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки	Наблюдение и экспертная оценка достижений
ЦО 43	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур,	Наблюдение и экспертная оценка достижений

	отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	
ЦО 44	Сознающий свою позицию активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности	Наблюдение и экспертная оценка достижений
ЦО 45	Понимающий и принимающий гуманистические, демократические и традиционные ценности многонационального российского общества с помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному самосовершенствованию, уважительно относящегося к религиозным чувствам, взглядам людей или их отсутствию	Наблюдение и экспертная оценка достижений
ЦО 47	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	Наблюдение и экспертная оценка достижений