

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**

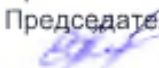
**ОП.13 ВИРТУАЛЬНЫЕ АГЕНТЫ (ЧАТ БОТЫ И ВИРТУАЛЬНЫЕ
ПОМОЩНИКИ)**


по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества
потребительских товаров





Тюмень 2021

Рабочая программа учебной дисциплины Виртуальные агенты (чат боты и виртуальные помощники) разработана в соответствии с национальной программой "Цифровая экономика РФ" от 4 июня 2019 г №7, учебным планом (с целью реализации ИОТ).

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

Одобрено
на заседании ПЦК ОГСЭ и ЕН
Протокол № 11 от 11 июня 2021г.
Председатель ПЦК
 Е.А. Флоря
(подпись)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
 Н. В. Бочанова
(подпись)

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
(должность)
 Магнумпроф
(организация/предприятие)
 / Нагорнов В. А.
 20  г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ 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. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 Виртуальные агенты (чат боты и виртуальные помощники)

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 42.02.01 Реклама.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина ОП.10 Виртуальные агенты (чат боты и виртуальные помощники) входит в вариативную часть профессионального учебного цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- использовать инструментальную среду, функционирующую в компьютерных технологиях для создания чат-ботов и виртуальных помощников (У-1);
- использовать компьютерные технологии при создании чат-ботов и виртуальных помощников (У-2);
- использовать чат-боты для общения с клиентами, передачи им важной информации, отвечать на запросы (У-3);
- настроить чат-бот в различных мессенджерах Facebook Messenger, Viber, Telegram, Instagram) для современной возможности общения и получения информации от компании по рекламе (У-4);
- использовать сервисы (Голосовые ассистенты Siri (Apple), «OK, Google» (Google), Алиса (Яндекс)) в рекламе (У-5);
- разрабатывать определенный алгоритм для голосовых помощников в рекламе (У-6);
- соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ (У-7).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- термины и понятия, используемые в компьютерных технологиях: чат-боты и виртуальные помощники (З-1);
- особенности использования компьютерных технологий для чат-ботов и виртуальных помощников (З-2);
- функции чат-бота (З-3);
- сервиса Smart Sender для создания чат-бота (З-4);
- инновационных сервисов для виртуальных помощников, варианты их использования в рекламе (З-5);
- организации рекламы через голосовых помощников (З-6);
- разработки определенного алгоритма обработки запроса клиента (З-7).

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **36** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **36** часов

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
теоретическое обучение	10
практические занятия	26
Промежуточная аттестация в форме зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы	Объем часов	Уровень усвоения
	1 семестр (36ч)	Л-10ч; ПЗ-26ч;	
Тема 1. Мессенджер-маркетинг, знакомство с чат-ботами	Содержание учебного материала	2	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		
Тема 2. Знакомство с виртуальными помощниками	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие виртуальный помощник. Общее и различия между чат-ботом и виртуальным помощником. Особенности создания виртуального помощника		
	Тематика практических занятий	4	
	Практическое занятие № 1. Внедрение виртуального голосового ассистента	2	
	Практическое занятие № 2. Использование виртуального помощника для полноценного консультирования клиентов	2	
Тема 3. Создание чат-ботов и обзор сервиса Smart Sender	Содержание учебного материала	2	2
	Основы создания чат-ботов. Сравнение интерфейсов Smart Sender и ManyChat		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическое занятие № 3. Триггеры и цепочки в проектировании чат-ботов	2	
	Практическое занятие № 4. Составление технического задания для проектирования чат-ботов	2	
	Практическое занятие № 5. Создание бота на основе предварительной визуализации	2	
Тема 4. Автоворонки	Содержание учебного материала	2	2
	Работа с воронкой. Разбор переменных. Разбор виджетов и инструментов роста		
	Тематика практических занятий	4	

	Практическое занятие № 6. Работа с модулем "Условия", "Рандомайзер", "Расписание"	2	
	Практическое занятие № 7. Тестирование бота.	2	
Тема 5. Чат-боты для Facebook Messenger, Viber, Telegram, Instagram	Содержание учебного материала	2	2
	Особенности работы Facebook Messenger. 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		
	Тематика практических занятий	12	
	Практическое занятие № 8. Обзор сервисов для работы с Facebook Messenger	2	
	Практическое занятие № 9. Пошаговый план подготовки запуска чат-бота для Viber и Telegram	2	
	Практическое занятие № 10. Особенности технической сборки на платформе Smart Sender	2	
	Практическое занятие № 11. Viber-рассылки. Омниканальность	2	
	Практическое занятие № 12. Создание и настройка чат-бота для Instagram	2	
	Практическое занятие № 13. Реклама чат-ботов. Построение правильной стратегии продвижения	2	
	Зачет		
	Всего	36 ч.	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Лаборатория информатики и вычислительной техники: доска магнитно- меловая, проектор, доска интерактивная, моноблок, флипчарт, столы компьютерные, стол преподавательский, парты, стулья компьютерные, стулья, шкаф архивный, шкаф открытый, Microsoft Windows 10; Microsoft Office 2016 Professional; Kaspersky endpoint security; 7zip (Свободно распространяемое ПО); Adobe Creative Cloud для образовательных организаций Microsoft Office 2016 Professional; CorelDraw 2018.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература

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.

Интернет-ресурсы

1. <https://habr.com/ru/post/499206/>
2. https://www.sas.com/ru_ru/insights/articles/analytics/what-are-chatbots.html
3. <https://cloudnetworks.ru/analitika/chto-takoe-chat-bot/>
4. <https://habr.com/ru/post/499206/>
5. <https://texterra.ru/blog/trendy-marketinga-chat-boty-metavselennye-i-nemnogo-problem.html>
6. <https://artbashlykov.ru/chto-takoe-chat-boty/>
7. <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 (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> - использовать инструментальную среду, функционирующую в компьютерных технологиях для создания чат-ботов и виртуальных помощников; - использовать компьютерные технологии при создании чат-ботов и виртуальных помощников; - использовать чат-боты для общения с клиентами, передачи им важной информации, отвечать на запросы; - настроить чат-бот в различных мессенджерах (Facebook Messenger, Viber, Telegram, Instagram) для современной возможности общения и получения информации от компании по рекламе - использовать сервисы (Голосовые ассистенты Siri (Apple), «OK, Google» (Google), Алиса (Яндекс)) в рекламе; - разрабатывать определенный алгоритм для голосовых помощников в рекламе; - соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ. 	<p>Текущий контроль: устный опрос, оценка выполнения тестовых заданий, оценка выполнения заданий практических работ.</p> <p>Промежуточная аттестация: Выполнение заданий на зачете</p>
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> - термины и понятия, используемые в компьютерных технологиях: чат-боты и виртуальные помощники; - особенности использования компьютерных технологий для чат-ботов и виртуальных помощников); - функции чат-бота; - сервиса Smart Sender для создания чат-бота; - инновационных сервисов для виртуальных помощников, варианты их использования в рекламе; - организации рекламы через голосовых помощников; - разработки определенного алгоритма обработки запроса клиента 	<p>Текущий контроль: устный опрос, оценка выполнения тестовых заданий, оценка выполнения заданий практических работ.</p> <p>Промежуточная аттестация: Выполнение заданий на зачете</p>