

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 ЧАТ - БОТЫ И АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС - ПРОЦЕССОВ

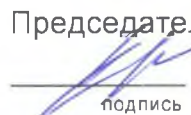
по специальности 54.02.02 Декоративно-прикладное искусство и
народные промыслы (по видам)

Тюмень 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с учебным планом (с целью реализации ИОТ).

Разработчик: И.В. Нагорнова, преподаватель высшей квалификационной категории

Одобрено
на заседании ПЦК ЭУиК
Протокол № 3 от 30.10.2025г.
Председатель ПЦК

 И.В. Нагорнова
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.13 Чат-боты и автоматизация бизнес-процессов является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности: 54.02.02 Декоративно-прикладное искусство и народные промыслы (по видам)

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

<i>Умения</i>	<i>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).	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).

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
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	
	Содержание учебного материала	2	У-1, 3-3

Тема 5. Контент и копирайтинг для бота.	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:

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие кабинета социально-экономических дисциплин, оснащенного столом преподавателя – 1 шт.; стулом преподавателя – 1 шт.; столами компьютерными – 13 шт.; креслами компьютерными – 13 шт.; столами ученическими – 12 шт.; стульями ученическими – 25 шт.; доской меловой – 1 шт.; доской интерактивной – 1 шт.; проектором – 1 шт.; моноблоками – 13 шт.; МФУ – 1 шт.; шкафом для документов – 1 шт.; шкафом архивным – 1 шт.; огнетушителем -1 шт.

3.2. 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.

3.2.1 Основные источники:

1. Станкевич, Л. А. Интеллектуальные системы и технологии : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Станкевич. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2025. - 478 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-20364-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566524> (дата обращения: 06.11.2025).с.

3.2.2 Дополнительные источники

1. Иванов, В. М. Интеллектуальные системы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. М. Иванов ; под научной редакцией А. Н. Сесекина. - Москва : Издательство Юрайт, 2025. - 88 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-20852-8. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/558866> (дата обращения: 06.11.2025).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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