

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ФНС  
РОССИИ – ВОЛГА»

Утверждаю



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
«Информационные технологии в деятельности налоговых органов»  
по повышению квалификации

(объем 72 часа)

Рассмотрена  
на заседании кафедры  
информационных технологий

Протокол № 11 от 09.12.2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ</b> .....	3
<b>КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК</b> .....	5
<b>РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	5
<b>Правовые и организационные основы работы в налоговых органах</b> .....	5
Введение .....	5
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации .....	6
Планируемые результаты обучения .....	6
Реферативное описание тем .....	7
Методические рекомендации .....	7
Практические задания (примеры) .....	8
Список литературы .....	8
<b>РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	9
<b>Основы обеспечения информационной безопасности</b> .....	9
Введение .....	9
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации .....	9
Планируемые результаты обучения .....	9
Реферативное описание тем .....	10
Методические рекомендации .....	10
Практические задания (примеры) .....	11
Список литературы .....	11
<b>РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	12
<b>Программные комплексы и подсистемы АИС «Налог-3»</b> .....	12
Введение .....	12
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации .....	12
Планируемые результаты обучения .....	12
Реферативное описание тем .....	13
<b>ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ (ПРИМЕРЫ)</b> .....	14
Методические рекомендации .....	14
Список литературы .....	15
<b>РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	15
<b>Прикладные программы, используемые ФНС России при реализации своих функций</b> ..	15
Введение .....	15
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации .....	16
Планируемые результаты обучения .....	16
Реферативное описание тем .....	17
Методические рекомендации .....	18
<b>ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ</b> .....	19
Список литературы .....	19
<b>РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	19
<b>Психология профессиональной деятельности</b> .....	19
Введение .....	19
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации .....	19
Планируемые результаты обучения .....	20
Реферативное описание тем .....	20
Практические задания .....	20
Методические рекомендации .....	21
Список литературы .....	21
<b>ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ</b> .....	22
<b>ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ</b> .....	23
<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b> .....	23
Перечень вопросов, которые выносятся на экзамен .....	23

## ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Информационные технологии в деятельности налоговых органов» реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (с изм. и доп.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа «Информационные технологии в деятельности налоговых органов» является весьма актуальной и занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих.

Программа предназначена для изучения основ организации работы по администрированию АИС в налоговых органах, получения знаний в сфере информационной безопасности, приобретения навыков применения современных информационных технологий в деятельности государственных органов, повышения уровня профессиональной компетенции.

В связи с этим **цель программы повышения квалификации** состоит в развитии компетенций специалистов в области информационных технологий, применяемых в структуре налоговых органов, а также получении практических навыков работы с программными комплексами и программным обеспечением.

В рамках образовательной программы должны быть решены следующие **задачи**:

- ознакомиться с новациями законодательного регулирования деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- изучить актуальные изменения законодательства, правовые основы защиты информации;
- рассмотреть основные программные комплексы и подсистемы АИС «Налог-3» ;
- изучить прикладные программы, используемые ФНС России при реализации своих функций;
- обновить знания развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получают обновление знаний по вопросам применяемых информационных программ, сформируют практические навыки работы с офисными продуктами, что обеспечит повышение эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов.

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

- знанием нормативно-правовых актов в сфере своих компетенций;
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- основные изменения в правовом обеспечении деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- основы информационной грамотности и безопасности;
- современные информационные технологии, применяемые при ведении информационных систем;

*уметь:*

- оперировать правовыми понятиями и нормами;
- работать с персональными данными государственных гражданских служащих при их обработке, передаче и хранении в АИС;
- применять используемое программное обеспечение при реализации своих функций;

*владеть навыками:*

- организации взаимодействия территориальных органов ФНС России и ФКУ "Налог-сервис" по администрированию технологических процессов;
- работы с программными продуктами, используемыми в системе;
- применения информационных технологий в работе с электронными документами.

## **УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

дополнительной профессиональной программы

### **«Информационные технологии в деятельности налоговых органов»**

**по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих  
Федеральной налоговой службы**

<b>Цель:</b>	<i>Освоение широкого спектра аналитических знаний и умений использования информационных технологий, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста</i>
<b>Категория, группа должностей:</b>	<i>ведущая, старшая, младшая группа должностей, категория: руководители, специалисты, обеспечивающие специалисты</i>
<b>Форма обучения:</b>	<i>очная путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы</i>
<b>Продолжительность обучения:</b>	<i>72 часа</i>
<b>Режим занятий:</b>	<i>6-8 часов в день</i>

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
			аудиторные	самостоятельная работа		
1	Правовые и организационные основы работы в налоговых органах	12	4	8	0	зачет
2	Основы обеспечения	8	4	4	0	зачет

	информационной безопасности					
3	Программные комплексы и подсистемы АИС «Налог-3»	16	0	16	0	зачет
4	Прикладные программы, используемые ФНС России при реализации своих функций	30	0	30	0	зачет
5	Психология профессиональной деятельности	4	0	4	0	зачет
	<b>Итоговая аттестация</b>	2			2	экзамен в форме тестирования
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2				
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	АК	А	А	А	А	А И

А- аудиторная и самостоятельная работа,  
К – каникулы,  
И – итоговая аттестация

### РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

#### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

#### **Правовые и организационные основы работы в налоговых органах**

(наименование учебной дисциплины/раздела)

#### **Введение**

Учебная дисциплина «Правовые и организационные основы работы в налоговых органах» предполагает не только обновление слушателями базовых знаний, но и ознакомление их с наиболее важными изменениями законодательства, рассмотрение актуальных вопросов прохождения государственной гражданской службы, а также затрагивает вопросы коррупционных рисков, что не менее важно для полноты знаний сотрудников государственной службы в налоговых органах.

Наряду с фундаментальными знаниями чрезвычайно важно, чтобы государственные служащие твердо знали свои задачи, функции, права и обязанности по замещаемой должности.

## Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.

*Целью* изучения дисциплины «Правовые и организационные основы работы в налоговых органах» является глубокое освоение слушателями:

1. нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы контрольной деятельности;
2. вопросов прохождения государственной гражданской службы;
3. требований к поведению государственных гражданских служащих.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- изучение изменения в законодательстве РФ;
- изучение норм и основ прохождения государственной гражданской службы;
- обсуждение требований к поведению государственных гражданских служащих.

### Планируемые результаты обучения

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной дисциплине, должны обладать следующими компетенциями:

- способностью действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Налоговым Кодексом Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, обеспечивать их исполнение при выполнении функциональных обязанностей;
- способностью к аналитической обработке информации;
- способностью работать в информационно-программных комплексах налоговых органов;
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- основные изменения в правовом обеспечении деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- основные требования к поведению государственных гражданских служащих;

*уметь:*

- оперировать понятиями, применяемых в деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- организовывать соблюдение требований к поведению государственных гражданских служащих;

*владеть навыками:*

- применения законодательства при осуществлении контрольной деятельности;
- организации работы с учетом применения требований.

<b>1</b>	<b>Правовые и организационные основы работы в налоговых органах</b>	<b>Вид занятия</b>
1.1	Тренинг-знакомство. Актуальные вопросы применения информационных технологий и защиты информации в работе налоговых органов	Лекция
1.2	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	Практика
1.3	Требования к поведению государственных гражданских служащих	Практика

Объем занятий по дисциплине – 12 часа (16% от всего объема программы).

## **Реферативное описание тем**

### **1.1 Тренинг-знакомство. Актуальные вопросы применения информационных технологий и защиты информации в работе налоговых органов.**

Налоговая служба – один из наиболее активных в плане цифровизации органов власти. Масштабное внедрение новых технологий идет уже более десяти лет.

Сотрудника Налоговых органов всегда нужно было работать с огромными базами данных, проанализировать, привести в порядок «вручную» их неимоверно сложно. Так что новые технологии неизменно применяются в работе инспекторов и позволяют заметно упростить и ускорить работу ФНС России, в том числе и на региональном уровне, значительно снизив в том числе влияние человеческого фактора.

В свою очередь, информация, имеющаяся в распоряжении налоговой службы, затрагивает интересы огромного количества лиц, как граждан, так и компания. Следовательно, ФНС России применяет все возможные способы, что бы информация использовалась только в рамках исполнения служебных обязанностей сотрудниками, и не была передана иным лицам.

### **1.2. Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы**

Правовое регулирование государственной гражданской службы и направления ее реформирования. Актуальные изменения, внесенные в нормативные правовые акты, касающиеся прохождения государственной гражданской службы. Конфликт интересов на государственной гражданской службе. Справки о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера. Анализ различных ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

### **1.3. Требования к поведению государственных гражданских служащих**

Служебная дисциплина на государственной гражданской службе. Порядок привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих. Служебная проверка. Порядок привлечения к ответственности государственных гражданских служащих за коррупционные правонарушения. Рассмотрение служебных споров.

## **Методические рекомендации**

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекций обязательно наличие презентации и использование мультимедийной техники. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии

(reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте. В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### **Практические задания (примеры).**

#### **Задание 1.**

Налогоплательщик Мирошникова А.В. вышла замуж и поменяла фамилию.

Есть ли необходимость ей обменять Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе?

Каков размер госпошлины за выдачу Свидетельства в случае необходимости его получения?

Дайте ответ со ссылкой на нормативные правовые документы.

#### **Задание 2.**

Севостьянов И.Г. обратился в налоговый орган 21.02.2022 с запросом о представлении сведений из ЕГРН.

Не позднее какой даты налоговый орган должен подготовить информацию в данной ситуации?

### **Список литературы**

1. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»
2. Александров, И.В. Расследование налоговых преступлений. Учебное пособие для магистров - М.: Издательство Юрайт, 2019.
3. Антикоррупционная этика и служебное поведение: научно-практическое пособие. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 124 с.
4. Антонов, В.Ф. Налоговые преступления: уголовно-правовая характеристика: учебное пособие / В.Ф. Антонов. - М.: РУСАЙНС, 2021. - 96 с
5. Аронов, А.В. Налоговая политика и налоговое администрирование: учебное пособие / А.В. Аронов; соавт. В.А. Кашин. - 2-е изд. - М.: Магистр, 2019. - 544 с. -(Магистратура).
6. Крохина Ю. А., Налоговое право. 10-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов. - М.: Издательство Юрайт, 2022.
7. Налоговая ответственность: учебное пособие / под ред. Е. Ю. Грачевой. - М.: Проспект, 2019. - 144 с.
8. Панов А.Ю. Особенности противодействия конфликту интересов на государственной гражданской службе: учебно-практическое пособие (в схемах и определениях. -Н. Новгород: Приволжский ИПК ФНС России, 2021.-64 с.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы обеспечения информационной безопасности

---

(наименование учебной дисциплины/раздела)

### Введение

Дисциплина «Основы информационной безопасности» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний и овладения навыками государственного служащего, ответственного за обеспечение антитеррористической защищенности объекта (территории).

Государственные служащие актуализируют и расширяют спектр своих знаний по вопросам работы с информацией ограниченного доступа, защите информации, выполнению требований нормативных документов по защите информации сотрудниками налоговых органов, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей государственными служащими.

### Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач дисциплина «Основы информационной безопасности» является весьма актуальной и занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний.

**Целью** изучения темы дисциплины является совершенствование знаний и умений по работе со служебной информацией ограниченного доступа, и выполнению требований нормативных документов по защите информации.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- сформировать у слушателей представление об понятии, разновидностях информации ограниченного доступа;
- выработать умение анализировать нормативную правовую базу, условия работы с целью обеспечения защиты информации.

### Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- нормативные правовые акты, методические документы, в том числе, принятые в ФНС России в области информационной безопасности;
- цели и задачи защиты информации в налоговых органах;
- виды конфиденциальной информации, перечни сведений конфиденциального характера;
- правовую ответственность за нарушение требований законодательства о защите информации
- типовую структуру, задачи и полномочия подразделения (специалиста) по защите информации;

*уметь:*

- применять на практике требования нормативных правовых актов, методических документов в области защиты информации;

*владеть навыками:*

- работы с действующей нормативной правовой и методической базой в области защиты информации.

2	<b>Основы информационной безопасности</b>	<b>Вид занятия</b>
2.1	Нормативно-правовые основы информационной безопасности	Лекция
2.2	Роль и задачи сотрудников ФКУ в инфраструктуре налогового органа и в обеспечении информационной безопасности	Практика
2.3	Порядок использования электронной подписи в налоговых органах	Практика

Объем занятий по дисциплине – 8 часов (11% от всего объема программы).

### **Реферативное описание тем**

#### **2.1 Нормативно-правовые основы информационной безопасности.**

Основные понятия и определения в сфере информационной безопасности и защиты информации. Виды информации согласно Российскому законодательству. Виды конфиденциальной информации, используемой в налоговых органах, и подлежащей защите. Структура Государственной системы защиты информации. Роль и место сотрудника налоговых органов и специалиста по защите информации в системе защиты информации. Памятка по информационной безопасности сотрудника налогового органа.

#### **2.2. Роль и задачи сотрудников ФКУ в инфраструктуре налогового органа и в обеспечении информационной безопасности.**

Обязанности работников ФКУ "Налог-Сервис". Разбор соответствия структуры, функций структурных подразделений технологическим процессам; контроль соответствия должностных обязанностей сотрудников выполняемым технологическим процессам; координация взаимодействия управления и инспекций с ФКУ "Налог-Сервис" ФНС России и его филиалами по вопросам выполнения технологических процессов; инструктирование и консультирование сотрудников на рабочих местах, в том числе при смене версий программного обеспечения и при появлении вопросов в ходе выполнения процессов; анализ информации о возникающих проблемах и предложения по их устранению.

#### **2.3. Порядок использования электронной подписи в налоговых органах**

Правовые аспекты работа с электронной подписью. Виды и порядок использования электронной подписи. Вопросы организации электронного документооборота с использованием электронной подписи.

### **Методические рекомендации**

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекций обязательно наличие презентации и использование мультимедийной техники. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс

актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте. В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### **Практические задания (примеры).**

#### **Задание 1.**

Вы работаете в отделе информационных технологий. С какими видами конфиденциальной информации, используемой в налоговых органах, Вы сталкиваетесь?

#### **Задание 2.**

IP-адреса, применяемые в вашей инспекции относятся к сети 10.0.100.0 с маской 255.255.255.0. Сколько адресов и какие (приведите диапазон) могут быть в вашей инспекции?

### **Список литературы**

1. Информационная безопасность в таблицах и схемах: учебно-методическое пособие. Н.Г. Лабутин, О.И. Климченков. Часть 1, 6-е изд. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2022. – 106 с.
2. Лабутин Н.Г. Криптографические методы и средства защиты информации. Использование средств электронной подписи. Электронное учебное пособие. - Нижний Новгород, Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2019. - 31 с
3. Орлова Е.Ю. Личный кабинет налогоплательщика. Порядок использования электронной подписи. Электронное учебное пособие. - Нижний Новгород, Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2019. - 29 с.
4. Орлова Е.Ю. Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», «Личный кабинет индивидуального предпринимателя», «Личный кабинет юридического лица. Электронное учебное пособие. - Нижний Новгород, Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2019. - 58 с.
5. Орлова Е.Ю. Электронное правительство. Портал государственных услуг. Электронное учебное пособие. - Нижний Новгород, Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2019. - 62 с.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## Программные комплексы и подсистемы АИС «Налог-3»

---

### Введение

Активное развитие информационных технологий, а также существенные изменения в нормативной базе, налоговом администрировании привели к необходимости системного анализа существующей автоматизированной системы.

Таким образом, использование прикладных программ, используемые ФНС России при реализации своих функций создает новые возможности для налоговой службы и позволяет выйти на качественно новый уровень налогового администрирования в целом.

### Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.

**Цель** изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части использования табличных данных, создании документов при использовании офисных приложений.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность служащих налоговых органов;
- 2) дополнение имеющихся базовых знаний по использованию современных информационных технологий в налоговом администрировании и налоговом контроле, их закрепление, обобщение и систематизация.

### Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на развитие следующих компетенций:

#### 1. Общекультурные компетенции:

- способность и готовность повысить качество и производительность работы.

#### 2. Профессиональные компетенции:

- способность ориентироваться в причинах и этапах реинжиниринга бизнес-процессов;
- способность и готовность использовать паспорта функций и руководства пользователей в своей профессиональной деятельности;
- способность оперативно и корректно осуществлять работу в едином клиентском приложении.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- причины реализации технологических процессов;
- цели развития технологических процессов ФНС России, а также паспортов функций;
- основные задачи технологических процессов и основы работы в системе;
- виды технологических процессов.

*уметь:*

- использовать инструменты работы с электронными таблицами;
- использовать возможности информационных ресурсов и электронных сервисов ФНС России при разрешении налоговых споров с плательщиками.

*владеть навыками:*

- работы с паспортами функций;
- работать с различными информационными ресурсами и сервисами ФНС России.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятий
<b>3</b>	<b>Программные комплексы и подсистемы АИС «Налог-3»</b>	
3.1	Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема	<i>практика</i>
3.2	Перечень технологических процессов ФНС России	<i>практика</i>
3.3	Системное администрирование ПК АИС Налог-3	
3.4	Взаимодействие программных комплексов и подсистем АИС Налог-3	<i>практика</i>
3.5	Обязанности технологов ФНС России	<i>практика</i>
3.6	Система инициатив и способы их продвижения.	<i>практика</i>
3.7	Организация взаимодействия территориальных органов ФНС России и ФКУ "Налог-сервис" ФНС России. Порядок размещения заявок на сайте технической поддержки	<i>практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 16 часов (22% от всего объема программы).

### Реферативное описание тем

#### **3.1 Автоматизированная информационная система ФНС России как цифровая экосистема.**

Переход на программное обеспечение АИС «Налог-3», его основные возможности и преимущества, сравнительный анализ, практические аспекты использования единого клиентского приложения автоматизированной информационной системы налоговых органов, как цифровой экосистемы.

#### **3.2. Перечень технологических процессов ФНС России.**

Технология работы в Интранет-портале ФНС России с последующим разбором технологических процессов.

#### **3.3. Системное администрирование ПК АИС «Налог-3».**

Разбор инструментов процесса создания, настройки, управления, обслуживания и проведения технических и административных мероприятий, направленных на поддержание информационных систем обработки и передачи данных и разграниченного доступа к ним в рабочем состоянии.

#### **3.4. Взаимодействие программных комплексов и подсистем АИС «Налог-3».**

Технология работы в АИС «Налог-3». Компоненты прикладной инфраструктуры. Изучение и освоение возможностей единой автоматизированной информационной системы налоговых органов, в том числе программного комплекса нового поколения АИС «Налог-3».

#### **3.5. Обязанности технологов ФНС России.**

Изучение требований к знаниям технологов: постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы к рабочим местам, перспективы технического развития предприятия отдела, системы и методы устройства технологических процессов ФНС России, основные технологические оборудования и принципы его работы.

#### **3.6. Система инициатив и способы их продвижения.**

Изучение общего порядка формирования процессного подхода в деятельности налоговых органов ФНС России, системы оценки по улучшению качества деятельности налоговых органов.

Основные нормативные документы. Политика ФНС России в области качества на 2023-2026гг. Понятие инициативы, общераспространенные термины сокращения. Подключение к базе данных порядок работы. Формирование предложения (инициативы). Рассмотрение, анализ и голосование. Библиотека идей. Система управления требованиями. Задание на создание предложения.

### **3.7. Организация взаимодействия территориальных органов ФНС России и ФКУ "Налог-сервис" ФНС России. Порядок размещения заявок на сайте технической поддержки.**

Работа инспектора в Системе обработки обращений службы технической поддержки и эксплуатации ФКУ "Налог-Сервис" ФНС России. Выполнение действий на СТП. Разбор интерфейса электронного сервиса, его основных функций и практическое применение. Изучение основных реквизитов необходимых для создания заявки на сайт технической поддержки.

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ (ПРИМЕРЫ)**

Практические занятия проводятся с использованием интерактивных тренажеров, разработанных по всем технологическим процессам, установленным в соответствии с приказом ФНС России от 15.01.2015 №ММВ-7-12/6@ «Об утверждении Перечня технологических процессов ФНС России и Регламента разработки паспортов функций и ведения реестра паспортов функций».

Интерактивные тренажеры представлены в виде симуляторов работы пользователя в АИС «Налог-3», в которых необходимо в пошаговом режиме в соответствии с лабораторной работой правильно выполнить последовательность действий, направленных на реализацию определенной функции налогового администрирования. Интерактивные тренажеры по каждому технологическому процессу представлены как обучающего (с подробными пошаговыми инструкциями), так и контрольного типов (без инструкций).

Тренажер позволяет имитировать (эмулировать) работу в программном продукте. Слушатель может вводить информацию, нажимать командные кнопки и осуществлять другие действия также как и при реальной работе, но только по определенному сценарию.

### **Задание 1.**

С помощью сведений, собранных в интернете определить группу взаимозависимых компаний и бенефициара ООО ТД «Барлед» ИНН 2225216845

### **Задание 2.**

Определить перечень информации, предоставляемой налогоплательщиками – производителями в Компонент Меркурий Федеральной государственной информационной системы в области ветеринарии.

## **Методические рекомендации**

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентного подхода обуславливают необходимость нового подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим

определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется слушателями по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### **Список литературы**

1. Руководство Пользователя для работников налоговых органов и организаций, находящихся в ведении ФНС России, с базой данных «Инициативы работников ФНС России» [Электронный ресурс], 2021. - 17 с.
2. Электронный учебник ФГУП ГНИВЦ ФНС России Раздел 1. «Общие вопросы архитектуры и работы с АИС «Налог-3»
3. Электронный учебник ФГУП ГНИВЦ ФНС России Раздел 3. «Компоненты прикладной инфраструктуры»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Прикладные программы, используемые ФНС России при реализации своих функций**

---

#### **Введение**

Активное развитие информационных технологий, а также существенные изменения в нормативной базе при налоговом администрировании привели к необходимости системного анализа существующей автоматизированной системы и перехода на новый уровень использования АИС «Налог-3», отвечающей современным требованиям. Изучаемая в данной дисциплине тема рассматривается с позиции общей цифровой экосистемы.

В основу архитектуры новой информационной системы заложены принципы устойчивого и эффективного обеспечения процессов налогового администрирования, в частности, хранение и обработка всех данных налогового администрирования в единой централизованной базе данных – федеральном хранилище; исключение дублирования, а значит, противоречивости данных; работа с актуальной целостной информацией; максимальная автоматизация выполнения технологических

процессов, применение «налогового автомата»; снижение количество точек отказа за счет меньшего числа компонентов системы и централизации управления инфраструктурой, программным обеспечением и пользователями.

Таким образом, переход на новую автоматизированную систему и централизованную обработку данных создает новые возможности для налоговой службы и позволяет выйти на качественно новый уровень налогового администрирования в целом.

### **Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.**

**Цель** изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части использования современных информационных технологий при выполнении профессиональных задач.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность служащих налоговых органов;
- 2) дополнение имеющихся базовых знаний по использованию современных информационных технологий в налоговом администрировании и налоговом контроле, их закрепление, обобщение и систематизация.

### **Планируемые результаты обучения**

Процесс изучения дисциплины направлен на развитие следующих компетенций:

**1. Общекультурные компетенции:**

- способность и готовность повысить качество и производительность работы.

**2. Профессиональные компетенции:**

- способность ориентироваться в программных продуктах, используемых в деятельности;
- способность и готовность использовать средства рабочих коммуникаций между сотрудниками налоговых органов.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- основные инструменты анализа табличных данных;
- функционал прикладных офисных приложений;
- основные задачи и способы применения искусственного интеллекта.

*уметь:*

- использовать инструменты работы с электронными таблицами;
- использовать возможности информационных ресурсов и электронных сервисов ФНС

России при разрешении налоговых споров с плательщиками.

*владеть навыками:*

- работы с прикладными офисными приложениям в условиях импортозамещения;
- работать с различными информационными ресурсами и сервисами ФНС России, включая неналоговые реестры.

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование тем</b>	<b>Вид занятий</b>
<b>4</b>	<b>Прикладные программы, используемые ФНС России при реализации своих функций</b>	

4.1	Инструменты анализа табличных данных. Назначение и использование программных комплексов для аналитической деятельности (ПП ВСА, ПК ИАР и т.д.)	<i>практика</i>
4.2	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	<i>практика</i>
4.3	Система электронного документооборота Lotus Notes	
4.4	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака	<i>практика</i>
4.5	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	<i>практика</i>
4.6	Искусственный интеллект — инструмент для ускорения работы	<i>практика</i>
4.7	Неналоговые реестры налоговой службы	<i>практика</i>
4.8	Использование средств рабочих коммуникаций между сотрудниками налоговых органов (мессенджеры, почта, чаты, календарь, видеоконференции)	<i>практика</i>
4.9	Создание и ведение личной базы данных	<i>практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 30 часов (42% от всего объема программы).

### Реферативное описание тем

#### **4.1 Инструменты анализа табличных данных. Назначение и использование программных комплексов для аналитической деятельности (ПП ВСА, ПК ИАР и т.д.)**

Возможности АИС «Налог-3» для выполнения аналитической работы налоговых органов: прикладная подсистема «Визуальный сетевой анализ объектов и связей» (ПП ВСА), программный комплекс информационно-аналитической работы (ПК ИАР), Единая информационно-аналитическая подсистема (ЕИАП), Единая интеграционно-аналитическая платформа и использование других инструментов, позволяющих получить объемный массив данных для анализа.

#### **4.2. Использование возможностей ПК "Мой офис" в условиях импортозамещения.**

Основные программные продукты ПК "Мой офис". Развитие навыков работы с продуктами «МойОфис Текст» и «МойОфис Таблица». Применение функционального блока при применении инструкции по делопроизводству.

#### **4.3. Система электронного документооборота Lotus Notes.**

Организация работы с документами в системе ЭДО в ходе информационно-аналитической работы по обращениям граждан, в т. ч. организация документооборота, порядок обработки и регистрации поступающих документов, работа с организационно-распорядительными документами. Тенденции развития.

#### **4.4. Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака.**

Изучение формы и методов работы с единой интеграционно-аналитической платформой, отвечающей за обеспечение процесса интеграции и обмена данными, подготовку данных для аналитических приложений и обеспечение выполнения аналитической обработки и интерактивной визуализации данных.

#### **4.5. Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов**

Возможности электронных таблиц MS Excel для аналитической работы налоговых органов: автозаполнение, подсчет промежуточных итогов, консолидация данных, создание сводных таблиц, форматирование таблиц.

#### **4.6. Искусственный интеллект — инструмент для ускорения работы**

Изучение основных способов использования искусственного интеллекта для ускорения рабочих процессов, таких как автоматизация рутинных задач, выполнение повторяющихся и трудоемких задач, (обработка данных, управление базами данных, составление отчетов).

#### **4.7. Неналоговые реестры налоговой службы**

Оптимизация работы с реестрами налоговой службы. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров. Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

#### **4.8. Использование средств рабочих коммуникаций между сотрудниками налоговых органов (мессенджеры, почта, чаты, календарь, видеоконференции)**

Разбор использования наиболее популярных мессенджеров, преимущества и недостатки, а также основные возможности. Основы безопасного использования иных средств коммуникаций.

#### **4.9. Создание и ведение личной базы данных**

Изучение процесса сбора, организации и управления информацией для личных или профессиональных целей. Основные подходы к созданию базы данных, выбору инструментов для ее ведения, а также методы эффективного управления данными для быстрого и удобного доступа к ним.

### **Методические рекомендации**

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентностного подхода обуславливают необходимость нового подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется слушателями по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ**

1. Сформируйте новый фильтр размерности в ранее созданной мультисфере.
2. Сформируйте данные мультисферы с учетом фильтров по неактивным размерностям. Посмотрите, каким цветом будет обозначена активная опция.
3. Путем добавления размерности сформируйте мультисферу по вертикали и по горизонтали.

## **Список литературы**

1. Данелян, Т.Я. Информационные технологии в налоговом администрировании: учебное пособие / Т.Я. Данелян. – М.: ЛЕНАНД, 2019. – 264 с.
2. Железнова, В.М. Microsoft Word 2010. Практические примеры. Ч.1: учебно-методическое пособие / В.М. Железнова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2018. – 44 с.
3. Карпеева, Н. М. Использование Microsoft Excel в работе налоговых органов: учебно-методическое пособие / Н.М. Карпеева; соавт. Н.А. Панова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2018. – 58 с.
4. Электронный учебник ФГУП ГНИВЦ ФНС России Раздел 1. «Общие вопросы архитектуры и работы с АИС «Налог-3»
5. Электронный учебник ФГУП ГНИВЦ ФНС России Раздел 3. «Компоненты прикладной инфраструктуры»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Психология профессиональной деятельности**

(наименование учебной дисциплины)

## **Введение**

Налоговая деятельность протекает в области общественных отношений и отличается разнообразием решаемых задач и особенностью труда: напряженной многочасовой деятельностью при дефиците времени на обдумывание адекватных действий, работой с большими объемами бухгалтерской информации, необходимостью быстрого переключения с одной проблемы на другую, несовпадением интересов с партнерами по деловому взаимодействию. Работа сотрудников с гражданами связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися в инспекцию с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников профессиональных знаний в области психологии. Высокий уровень развития психологической компетентности позволит сотруднику эффективно выполнять свои функциональные обязанности.

## **Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации**

**Цель** изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих в части знаний вопросов психологии профессиональной деятельности сотрудников налоговых органов.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность госслужащих налоговых органов;
- 2) развитие способности и готовности использовать знание методов и теорий психологической науки в практике профессиональной деятельности;
- 3) обучение приемам эффективного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.

### **Планируемые результаты обучения**

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- основные этические принципы и формы делового общения;
- профессиональную этику государственных гражданских служащих налоговых органов;

*уметь:*

- применять психологические знания для обеспечения профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих;
- эффективно взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими и правовыми требованиями к служебному поведению;

*владеть навыками:*

- работы в команде, выстраивания межличностных отношений, решения проблемных вопросов, планирования личного времени.

<b>5</b>	<b>Психология профессиональной деятельности</b>	<b>Вид занятий</b>
5.1	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности	Практика

Объем занятий по дисциплине – 4 часов (5% от всего объема программы).

### **Реферативное описание тем**

#### **5.1. Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности.**

Компетенция эффективной клиентоориентированности. Обучение приемам установления контакта с налогоплательщиком. Приемы снятия психоэмоционального напряжения. Развитие навыков эффективного приема, обработки и передачи информации в процессе коммуникации. Овладение навыками эффективного слушания. Навыки получения и передачи обратной связи. Развитие навыков аргументации и контраргументации. Вопросы налогоплательщика и ответы на них. Овладение эффективными стратегиями клиентоориентированного поведения при взаимодействии.

### **Практические задания**

#### **Задание 1.**

На личный прием в налоговую инспекцию пришел агрессивно настроенный налогоплательщик. На предложение сотрудника инспекции присесть, он ответил отказом и остался стоять, возвышаясь над ним. Правильные действия сотрудника в данной ситуации:

1. встать и разговаривать с ним на одном уровне;
2. повторять предложение присесть, пока не согласится;
3. попытаться успокоить: «Не волнуйтесь! Не кричите!»
4. пусть стоит, а Вы будете сидеть за столом, продолжая разговор с ним.

#### **Задание 2.**

При взаимодействии с партнером по общению, для понимания смысла его высказываний, эффективным приемом слушания является:

1. перефразирование с расшифровкой смысла сообщения;

2. сочувствие и сопереживание ему;
3. игнорирование его высказываний;
4. молчаливое слушание и кивание головой

### **Методические рекомендации**

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время занятий, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### **Список литературы**

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. : ил.
2. Баржак, И.А. Подсознательное влияние: как убедить за одну минуту/ И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2022. - 112 с. : ил.
3. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые помогут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
4. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 64 с.
5. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
6. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с. - (Эффективные тренинги)

7. Джонс, Ф.М. Сказал, как отрезал: самые действенные фразы для влияния и убеждения / Ф.М. Джонс. - М.: ЭКСМО, 2020. - 144 с.
8. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 262 с
9. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с. - (Мастера психологии).
10. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 56 с.
11. Корсун, А. Манипулирование: методика в иллюстрациях / А. Корсун. - М.: АСТ, 2022. - 160 с.: ил. - (Практический тренинг с иллюстрациями)
12. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни / М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.
13. Орлов, А. Джебдайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.: ил.
14. Пелехатый, М. Безжалостное НЛП. Как договариваться с недоговороспособными / М. Пелехатый; Е. Спирица. - СПб.: Питер, 2022. - 192 с.: ил. - (Бизнес-психология)
15. Саймон, Дж. К. Манипулятор в овечьей шкуре: как не стать жертвой его уловок / Дж. К. Саймон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с.
16. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128 с.
17. Шейнов В. П. Сила влияния: воздействия явные и скрытые / В. П. Шейнов. - СПб: Питер, 2018. - 272 с.
18. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат / В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопокет)
19. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется путем непосредственного общения слушателя с преподавателем в очной форме. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом. Практические задания предполагают разбор спорных и проблемных ситуаций из практической работы, самостоятельное решение практических заданий слушателями.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием ситуаций, моделирующих типовые нарушения.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий,

существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к занятиям и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также получать консультационные услуги от преподавателей института.

Учебная база Института оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса. Лекции и практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных компьютером, мультимедийным проектором, экраном и доской.

Компьютерные классы оборудованы автоматизированными рабочими местами для проведения занятий по учебным дисциплинам из расчёта одно рабочее место на одного обучающегося при проведении занятий в данных классах.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями специализированных кафедр Академии, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

Программа повышения квалификации предусматривает проведение занятий в соответствии с целевыми установками программы, которые обеспечивают требуемый уровень усвоения учебного материала. Знания приобретаются в основном проведением лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Умения и навыки достигаются проведением ряда взаимосвязанных практических занятий, деловых и ролевых игр, разбором конкретных ситуаций, тренингов и др.

Для обеспечения учебной, учебно-методической, научной, справочной литературой, доступа к современным профессиональным базам данных, справочно-правовым системам и к глобальной сети Академии, имеется библиотека. Каждому обучающемуся обеспечивается доступ к библиотечному фонду, укомплектованному печатными и электронными изданиями основной учебной литературы, изданными за последние 10 лет, из расчёта не менее одного экземпляра на 4-5 обучающихся.

## **ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

Оценка качества освоения программы включает входной, текущий и/или промежуточный контроль, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Входной контроль должен охватывать всех обучающихся и проводиться в форме тестирования в первый день обучения. Целью входного контроля является определение уровня знаний обучающихся для корректировки и адаптации учебного процесса под конкретные потребности обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Академии.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Академии.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **Перечень вопросов, которые выносятся на экзамен**

1. Основные требования к обеспечению информационной безопасности.
2. Роль и задачи сотрудников ФКУ в инфраструктуре налогового органа.

3. Порядок использования электронной подписи в налоговых органах.
4. Организация взаимодействия программных комплексов и подсистем АИС Налог-3.
5. Система инициатив и способы их продвижения.
6. Перечень и взаимосвязь технологических процессов.

### **Примеры тестовых вопросов**

**1. К какой подсистеме АИС Налог 3 относится Полиматика?**

- Информационно-аналитическая подсистема
- Подсистема внешнего взаимодействия
- Подсистема налогового администрирования
- Обеспечивающие подсистемы

**2. В каком программном комплексе происходит регистрация инициатив работников ФНС России?**

- АИС "Налог-3"
- Lotus Notes
- Система ЭОД
- Microsoft Outlook

**3. Мультисфера – технология, позволяющая оперативно обрабатывать данные с использованием \_\_\_\_\_ моделей в Полиматике.**

- Одномерных
- Двумерных
- Трехмерных
- Многомерных

**4. Какие инструменты входят в основную панель для работы с данными мультисферы?**

- Верхняя панель окна мультисферы
- Главная панель окна мультисферы
- Панель Размерности и факты
- Область данных мультисферы

**5. Служба техподдержки обеспечивает регистрацию \_\_\_\_\_ по вопросам, возникающим у пользователей при эксплуатации АИС "Налог-3"?**

- Заявок
- Деклараций
- Служебных записок
- Любых писем

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова