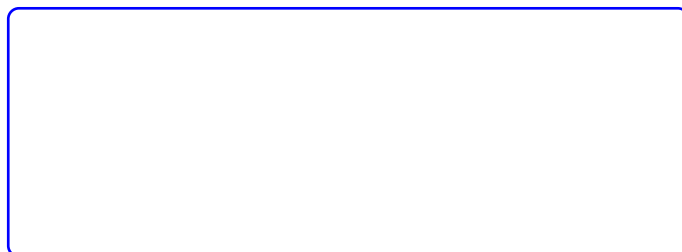


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ФНС РОССИИ – ВОЛГА»

Утверждаю



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной
регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»

повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих

(объем 56 часов)

Рассмотрена
на заседании кафедры
информационных технологий

Протокол № 11 от 09.12.2024

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	6
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	7
УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ПО УРОВНЯМ	9
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	13
РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)	13
I. ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ	13
Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП (повышенный, базовый, мастерский)	13
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	13
Планируемые результаты обучения	14
Использование современных информационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП (базовый, повышенный и мастерский уровень)	21
Планируемые результаты обучения	22
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	26
Планируемые результаты обучения	27
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	30
Планируемые результаты обучения	31
Реферативное описание тем	32
Практические задания	32
Список литературы	33
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	35
Планируемые результаты обучения	35
Современные управленческие технологии (мастерский уровень).....	39
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	39
Планируемые результаты обучения	39
Реферативное описание тем	40
Практические задания (примеры)	41
Методические рекомендации.....	43
Список литературы	43
II. ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ	48
УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ВАРИАТИВНЫХ ЧАСТЕЙ	48
Личная эффективность государственного гражданского служащего	52
Введение	52
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	52
Планируемые результаты обучения	52
Реферативное описание тем	53
Практические задания (примеры)	53
Методические рекомендации.....	54
Список литературы	54
Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки	55
Введение	55
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	55
Планируемые результаты обучения	56
Реферативное описание тем	56
Практические задания (примеры)	57
Методические рекомендации.....	57
Список литературы	58
Управление временем.....	59
Введение	59
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	59
Планируемые результаты обучения	59

Реферативное описание тем.....	59
Практические задания (примеры)	60
Методические рекомендации.....	60
Список литературы	61
Профилактика профессионального выгорания	62
Введение	62
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	62
Планируемые результаты обучения	62
Реферативное описание тем.....	63
Практические задания (примеры)	63
Методические рекомендации.....	63
Список литературы	64
Управление конфликтами	65
Введение	65
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	65
Планируемые результаты обучения	65
Реферативное описание тем.....	66
Практические задания (примеры)	66
Методические рекомендации.....	66
Список литературы	67
Психология влияния и противодействие манипуляциям.....	68
Введение	68
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	68
Планируемые результаты обучения	68
Реферативное описание тем.....	69
Практические задания (примеры)	69
Методические рекомендации.....	70
Список литературы	70
Командообразование в налоговых органах	71
Введение	71
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	71
Планируемые результаты обучения	71
Реферативное описание тем.....	72
Практические задания (примеры)	72
Методические рекомендации.....	73
Список литературы	73
Современные управленческие технологии: сила наставничества	75
Введение	75
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	75
Планируемые результаты обучения	75
Реферативное описание тем.....	75
Практические задания (примеры)	76
Методические рекомендации.....	76
Список литературы	76
Управление персоналом: искусство и работа	77
Введение	77
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	77
Планируемые результаты обучения	77
Реферативное описание тем.....	77
Практические задания (примеры)	77
Методические рекомендации.....	77
Список литературы	78

Мастер совещаний: секреты эффективного проведения встреч	79
Введение	79
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	79
Планируемые результаты обучения	79
Реферативное описание тем.....	79
Практические задания (примеры)	79
Методические рекомендации.....	79
Список литературы	80
Искусство переговоров: секреты успеха	81
Введение	81
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	81
Планируемые результаты обучения	81
Реферативное описание тем.....	82
Практические задания (примеры)	82
Методические рекомендации.....	82
Список литературы	83
Репутационный менеджмент органов государственной власти в условиях развития информационного общества	84
Введение	84
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	84
Планируемые результаты обучения	84
Реферативное описание тем.....	85
Практические задания (примеры)	85
Методические рекомендации.....	86
Список литературы	86
Применение инновационных технологий в управлении: проектная деятельность.....	87
Введение	87
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	87
Планируемые результаты обучения	87
Реферативное описание тем.....	88
Практические задания (примеры)	89
Методические рекомендации.....	90
Список литературы	90
Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения.....	92
Введение	92
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	92
Планируемые результаты обучения	92
Реферативное описание тем.....	93
Практические задания (примеры)	93
Методические рекомендации.....	93
Список литературы	94
Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	95
Введение	95
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	95
Планируемые результаты обучения	95
Реферативное описание тем.....	96
Практические задания (примеры)	96
Методические рекомендации.....	96
Список литературы	97
Система инициатив и способы их продвижения	97
Введение	97

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	97
Планируемые результаты обучения	97
Реферативное описание тем	98
Практические задания (примеры)	98
Методические рекомендации.....	98
Список литературы	99
ПО Полиматика. Модули интеллектуального анализа данных.....	100
Введение	100
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	100
Планируемые результаты обучения	100
Реферативное описание тем	101
Практические задания (примеры)	101
Методические рекомендации.....	102
Список литературы	102
Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации.....	103
Введение	103
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	103
Планируемые результаты обучения	103
Реферативное описание тем	104
Практические задания (примеры)	104
Методические рекомендации.....	104
Список литературы	105
Подготовка презентации. Примеры, советы	105
Введение	105
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	105
Планируемые результаты обучения	106
Реферативное описание тем	106
Практические задания (примеры)	107
Методические рекомендации.....	107
Список литературы	107
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ.....	108
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	108
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....	109
Перечень вопросов, выносимых на экзамен.....	109
<i>Базовый (1) уровень</i>	109
<i>Повышенный (2) уровень</i>	110
<i>Мастерский (3) уровень</i>	111
Примеры тестовых вопросов	112

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» 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»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа «Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» является весьма актуальной и занимает важное *место* в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих.

Программа предназначена для получения и совершенствования знаний в сфере прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации, приобретения навыков применения нормативных правовых актов, повышения уровня профессиональной компетенции для эффективной деятельности.

Выбор тем программы и его основного содержания произведен с учетом обеспечения преемственности к государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки «Юриспруденция» (Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1011 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция», Приказ Минобрнауки России от 25.11.2020 № 1451 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция»).

В связи с этим *цель программы повышения квалификации* состоит в комплексном обновлении знаний государственных гражданских служащих и совершенствование необходимых для выполнения на высоком профессиональном уровне служебных обязанностей, а также укрепление интереса к выбранной профессии.

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

1. ознакомить слушателей с новациями законодательного регулирования деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
2. изучить основные положения гражданского и налогового права, а также актуальные изменения законодательства;
3. рассмотреть особенности процедур регистрации налогоплательщиков;

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получают обновление знаний и совершенствование навыков решения поставленных задач по основным направлениям деятельности и компетенциям с учетом

изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, по вопросам правового обеспечения деятельности налоговых органов и представления интересов налогового органа в суде.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

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

Универсальные

- Системное и критическое мышление. Поиск, критический анализ и синтез информации, применение системного подхода для разрешения налоговых споров.
- Разработка и реализация проектов. Определение круга задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах.

Общепрофессиональные

- Делопроизводство. Основные навыки самостоятельное составление документов и порядок их отправки.
- Процедуры государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
 - . Применение нормативных правовых документов при решении задач профессиональной деятельности.
 - Информационные технологии. Применение информационных технологий и правовых баз данных для решения задач профессиональной деятельности.
 - Профессиональная этика. Соблюдение принципов этики, в том числе применение мер по профилактике коррупции и пресечению правонарушений.

Профессиональные

- Сопровождение процедур государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
- Основы работы в операционных залах налоговых органов.
- Процедуры государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
- Применение нормативных правовых документов при решении задач профессиональной деятельности.
 - Анализ нестандартных ситуаций правоприменительной практики и предложение оптимальных вариантов их решения.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- актуальные вопросы законодательного регулирования деятельности налоговых органов в части государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- основы использования современных информационных технологий в деятельности налоговых органов;
- особенности психологии профессиональной деятельности;

уметь:

- оперировать правовыми понятиями и категориями;
- анализировать и правильно применять положения нормативно-правовых актов в части государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- использовать приобретенные знания для защиты прав и свобод граждан, а также законных интересов общества и государства;

владеть навыками:

- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- взаимодействия с государственными органами и организациями;
- анализа правоприменительной практики.

Для обеспечения возможности создания сотрудником индивидуальной образовательной траектории программа составлена по принципу модульности и многоуровневости, по сложности изучения. Есть профессиональные модули, обязательные для изучения, и вариативные модули, предлагаемые на выбор.

Модули имеют разное наполнение по уровням сложности, а также имеют предельную продолжительность обучения в часах, закладываемых на их освоение.

Программа предполагает **3 уровня сложности обучения:**

1. **Базовый** уровень – специалисты, имеющие опыт работы в налоговых органах или по данному направлению деятельности менее 3-х лет.
2. **Повышенный** уровень – специалисты, имеющие опыт работы в налоговых органах по направлению деятельности более 3–х лет.
3. **Мастерский** уровень – руководители главной, ведущей групп должностей

УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ПО УРОВНЯМ

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы
«Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (базовый уровень)

повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих
Федеральной налоговой службы

Цель: *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей*

Форма обучения: *заочная с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в полном объеме с отрывом от исполнения служебных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Продолжительность обучения: 56 часов

Режим занятий: 2-8 часов в день

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий		
			лекции	практические занятия	
I	Обязательная часть	54	20	34	
1	Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП	29	16	13	зачет
2	Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП	12	0	12	зачет
3	Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего	2	0	2	зачет

4	Психология профессиональной деятельности	3	1	2	зачет
II	Вариативная часть	8			зачет
	Итоговая аттестация	2		2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	56	20	36	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы
«Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (повышенный уровень)

повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих
 Федеральной налоговой службы

Цель *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей*

Форма обучения: *заочная с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в полном объеме с отрывом от исполнения служебных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Продолжительность обучения: *56 часов*

Режим занятий: *2-8 часов в день*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий		
			лекции	практические занятия	
I	Обязательная часть	50	16	34	
1	Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП	18	6	12	зачет

2	Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП	13	0	13	зачет
3	Основы клиентоориентированного взаимодействия	3	2	1	зачет
4	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	6	2	4	зачет
5	Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего	2	0	2	зачет
II	Вариативная часть	12			зачет
	Итоговая аттестация	2		2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	56			

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы «Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (мастерский уровень)

повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих
Федеральной налоговой службы

Цель: *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей*

Форма обучения: *заочная с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в полном объеме с отрывом от исполнения служебных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Продолжительность обучения: *56 часов*

Режим занятий: 2-8 часов в день

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий		
			лекции	практические занятия	
I	Обязательная часть	46	18	28	
1	Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП	15	4	11	зачет
2	Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП	6	0	6	зачет
3	Психология профессиональной деятельности	3	1	2	зачет
4	Современные управленческие технологии	8	4	4	зачет
5	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	4	2	2	зачет
6	Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего	2	0	2	зачет
II	Вариативная часть	16			зачет
	Итоговая аттестация	2		2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	56			

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2					3				
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	К	А	А	А	А	А	А	А	А	А	И

А – аудиторная и самостоятельная работа,

К – каникулы,

И – итоговая аттестация

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

I. ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП (повышенный, базовый, мастерский)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

В результате освоения данной дисциплины государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получают обновление знаний по правовым и организационным вопросам деятельности налоговых органов, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими центрального аппарата и территориальных органов Федеральной налоговой службы.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины «Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП» является обновление знаний государственных гражданских служащих налоговых органов и совершенствование необходимых для выполнения служебных обязанностей на высоком профессиональном уровне навыков применения нормативной базы в сфере учета налогоплательщиков, и как следствие укрепление интереса к выбранной профессии.

В рамках заявленной цели должны быть решены следующие **задачи**:

- изучить основные положения гражданского законодательства, а также его актуальные изменения;
- рассмотреть особенности проведения процедур государственной регистрации ЮЛ и ИП;
- обновить знания обучающихся о порядке взаимодействия налоговых органов с иными гос.органами;
- представить слушателям практику применения законодательства.

В связи с тем, что структурные преобразования и технический прогресс вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам налоговых органов более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности, дисциплина «Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП» занимает важное **место** в процессе обновления и

закрепления профессиональных знаний и овладения навыками осуществления налогового контроля и применения налогового законодательства.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- Конституцию Российской Федерации, Гражданский Кодекс Российской Федерации; Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;
- основные положения права и актуальные изменения гражданского законодательства;
- процедуру проведения государственной регистрации ЮЛ и ИП

уметь:

- оперировать налогово-правовыми понятиями и категориями;
- применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности;
- проводить процедуры государственной регистрации ЮЛ и ИП;
- правильно составлять и оформлять соответствующие документы.

владеть навыками:

- проведения процедур государственной регистрации ЮЛ и ИП;
- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- анализа информационных ресурсов налоговых органов;
- взаимодействия с государственными органами и организациями
- использования программного обеспечения единой информационной системы налоговых органов в части государственной регистрации ЮЛ и ИП.
- использования программного обеспечения единой информационной системы налоговых органов в части регистрации налогоплательщиков.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП		
Базовый (I) уровень сложности		
1.1	Законодательство РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	<i>Лекция</i>
1.2.	Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации.	<i>Практика</i>
1.3	Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров.	<i>Лекция</i>
1.4	Предоставление государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ	<i>Практика</i>
1.5	Предоставление государственной услуги по государственной регистрации индивидуальных предпринимателей.	<i>Практика</i>
1.6	Специальный порядок государственной регистрации отдельных видов юридических лиц	<i>Практика</i>
1.7	Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы.	<i>Практика</i>
1.8	Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации	<i>Практика</i>

1.9	Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	<i>Практика</i>
Повышенный (2) уровень сложности		
1.1	Изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	<i>Лекция</i>
1.2	Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации.	<i>Лекция</i>
1.3	Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров.	<i>Лекция</i>
1.4	Предоставление государственной услуги по государственной регистрации юридических лиц индивидуальных предпринимателей	<i>Практика</i>
1.5	Специальный порядок государственной регистрации отдельных видов юридических лиц.	<i>Практика</i>
1.6	Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы	<i>Практика</i>
1.7	Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации	<i>Практика</i>
1.8	Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	<i>Практика</i>
1.9	Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	<i>Практика</i>
Мастерский (3) уровень сложности		
1.1	Основные изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	<i>Лекция</i>
1.2	Отдельные вопросы мониторинга предоставления государственной услуги по государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.	<i>Лекция</i>
1.3	Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров.	<i>Практика</i>
1.4	Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы	<i>Лекция</i>
1.5	Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации	<i>Практика</i>
1.6	Обзор судебной практики в сфере государственной регистрации	<i>Лекция</i>
	Концепция повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров	

Объем занятий по дисциплине – от 15 до 29 часов (26 - 56% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

1 Законодательство РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Правовое регулирование вопросов регистрации в налоговых органах.

Рассмотрение и ознакомление с основными нормативно-правовыми актами. Гражданский Кодекс Российской Федерации, Федеральные законы. Постановления Правительства. Приказы и письма Минфина России и ФНС России.

Анализ практических ситуаций, возникающих в текущей деятельности.

1.2 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации.

Общие положения по вопросам предоставления государственной услуги по государственной регистрации.

Развитие сервисного обслуживания по вопросам государственной регистрации с использованием интернет-сервисов ФНС России

Практические аспекты работы.

1.3 Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров

Состав сведений Единого государственного реестра юридических лиц, Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

Порядок, условия и способы предоставления сведений из ЕГРЮЛ, ЕГРИП. Практические аспекты предоставления услуги.

Реализация в АИС «Налог-3».

1.4 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ

Нормативное регулирование предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ, предусмотренные положениями Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ.

Использование информационных систем регистрирующего органов при реализации задачи.

1.5 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации индивидуальных предпринимателей.

Правовые основы процедуры государственной услуги по государственной регистрации ИП, КФХ. Особенности регистрации отдельных категорий лиц, вопросы исключения недействующих ИП из ЕГРИП.

Навыки работы с режимами ПП ЦСР при работе с АИС Налог-3.

Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

1.6 Специальный порядок государственной регистрации отдельных видов юридических лиц

Нормативное регулирование процедуры специального порядка регистрации отдельных видов юридических лиц (религиозные и общественные объединения, политические партии, профсоюзные и некоммерческие организации, торгово-промышленные палаты, общественные фонды, банки).

Процедуры взаимодействия между органами, которые уполномочены принимать решение о государственной регистрации юридических лиц, и регистрирующим органом.

Реализация задачи в программном комплексе АИС «Налог-3».

1.7 Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы.

Нормы законодательства РФ о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в части проведения проверки достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ (основания, условия и способы).

Типичные ситуации, связанные с проведением проверки достоверности сведений.

1.8 Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации.

Особенности привлечения к административной ответственности. Стадии. Сроки. Полномочия. Разрешение практических ситуаций.

1.9 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

Правила и порядок ведения РДЛ. Перечень сведений, включаемых в реестр. Объекты учета реестра дисквалифицированных лиц. Ведение и использование реестра дисквалифицированных лиц.

Порядок предоставления сведений из реестра дисквалифицированных лиц.

1.1 Изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Обзор последних изменений в законодательстве РФ о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Новые нормативно-правовые актами, регулирующими вопросы регистрации.

Анализ практических ситуаций, возникающих в текущей деятельности.

1.2 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации

Проблемные вопросы предоставления государственной услуги по государственной регистрации, взаимодействия регистрирующих органов с иными государственными органами.

Мониторинг развития сервисного обслуживания по вопросам государственной регистрации с использованием интернет-сервисов ФНС России.

1.3. Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров

Проблемные вопросы работы с информационными ресурсами ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Совершенствование процедуры по предоставлению сведений из реестров. Контроль порядка и сроков. Корректировка сведений в ЕГРЮЛ, ЕГРИП.

Реализация в АИС «Налог-3».

1.4. Предоставление государственной услуги по государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Проблемные вопросы государственной регистрации юридических лиц. Возможные пути их решения.

Мониторинг информационных систем налоговых органов при реализации задачи.

1.5. Специальный порядок государственной регистрации отдельных видов юридических лиц

Актуальные вопросы регулирования процедуры специального порядка регистрации отдельных видов юридических лиц (религиозные и общественные объединения, политические партии, профсоюзные и некоммерческие организации, торгово-промышленные палаты, общественные фонды, банки).

Проблематика взаимодействия между органами, которые уполномочены принимать решение о государственной регистрации юридических лиц, и регистрирующим органом.

Процедуры взаимодействия между участниками обмена.

Практические аспекты работы регистрирующего органа.

1.6. Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы.

Правовые основы концепции ФНС России по достоверности реестров ЕГРЮЛ, ЕГРИП.

Вопросы мониторинга регистрирующим и налоговым органом процедур государственной регистрации юридических лиц в части проведения проверки достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ.

Типичные ситуации, связанные с проведением проверки достоверности сведений. Опросы «недобросовестных» лиц.

Разрешение практических ситуаций.

1.7 Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации.

Особенности привлечения к административной ответственности. Проблемные вопросы производства по делам об административных правонарушениях.

Разрешение практических ситуаций.

Обсуждение проблемных вопросов применения штрафных санкций в разных регионах России.

1.8. Обзор судебной практики в сфере государственной регистрации

Обзор судебной практики в сфере государственной регистрации, в т.ч. по отдельным регионам. Анализ различных ситуаций, возникающих при предоставлении государственных услуг, примеров из текущей деятельности регистрирующего органа.

Практические аспекты работы

1.9 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

Актуальные вопросы изменения нормативно-правовой базы в части ведения и использование реестра дисквалифицированных лиц.

Проблемные вопросы по формированию реестра и предоставлению сведений из реестра дисквалифицированных лиц.

Практические аспекты работы.

Мастерский (3) уровень сложности

1.1. Основные изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Проблемные вопросы в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Совершенствование процедуры государственной регистрации. Контроль порядка и сроков. Корректировка сведений в ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Особенности проведения процедур и проблемы реализации в АИС «Налог-3».

Рассмотрение проблемных вопросов, с которыми сталкиваются сотрудники регистрирующих органов на практике.

1.2. Отдельные вопросы мониторинга предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП.

Проблемные вопросы предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП.

Актуальные вопросы ведения реестра ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Мониторинг информационных систем налоговых органов при реализации задачи.

Практические аспекты работы регистрирующего органа.

1.3 Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров

Проблемные вопросы работы с информационными ресурсами ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Совершенствование процедуры по предоставлению сведений из реестров. Контроль порядка и сроков. Корректировка сведений в ЕГРЮЛ, ЕГРИП.

Реализация в АИС «Налог-3».

1.4. Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы.

Правовые основы процедуры взаимодействия при принятии решений в части регистрации налогоплательщиков.

Проблемные вопросы при принятии решений по регистрации ЮЛ и ИП. Типичные ситуации, связанные с проведением данной процедуры.

Возможности и инструменты мониторинга «недобросовестности» заявителя. Проведение опросов.

Вопросы анализа информационных ресурсов.

Практические аспекты работы налогового органа.

1.5. Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации.

Особенности привлечения к административной ответственности. Стадии. Сроки. Полномочия. Разрешение практических ситуаций

1.6 Обзор судебной практики в сфере государственной регистрации

Рассмотрение примеров судебной практики в сфере государственной регистрации. Анализ различных ситуаций, возникающих при предоставлении государственных услуг, в т.ч. из текущей деятельности регистрирующего органа.

Практические аспекты работы. Обсуждение проблемных вопросов

1.7. Концепция повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров.

Проблемные вопросы работы с концепцией ФНС России повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров.

Разрешение практических ситуаций при принятии решений по работе с показателями концепции. Типичные ситуации, связанные с проведением данной процедуры. Возможности и инструменты мониторинга. Вопросы анализа информационных ресурсов.

Пути повышения эффективности взаимодействия регистрирующих и налоговых органов.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Определите дату получения организацией документов о государственной регистрации, если документы были поданы на бумажных носителях (лично) в ЕЦР 2 февраля 2023?

Дайте ответ со ссылкой на нормативные правовые документы.

Задание 2.

Определите, кто может направить электронные документы для государственной регистрации, если учредители приняли решения направить документы в электронном виде, используя возможности электронных сервисов официального сайта ФНС России.

Задание 3.

Каков порядок обжалования решения об отказе в регистрации ЮЛ?

Опишите порядок рассмотрения жалобы.

Укажите ссылки на нормативные правовые акты.

Задание 4. Решите тесты.

Вопрос №1

С какого момента гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица?

а) с даты принятия решения о занятии предпринимательской деятельностью без образования юридического лица

б) с момента представления в регистрирующий орган документов для государственной регистрации

в) с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя

г) с момента получения в регистрирующем органе документа, подтверждающего факт внесения записи в ЕГРИП

Вопрос №2

С какой даты прекращается физическим лицом деятельность в качестве индивидуального предпринимателя в случае принятия судом решения о признании данного лица несостоятельным (банкротом)?

а) с даты внесения соответствующей записи в ЕГРИП

б) с даты принятия судом решения о признании данного лица несостоятельным (банкротом)

в) с даты поступления решения суда в регистрирующий орган

г) с 1 числа месяца, следующего за тем, в котором было принято судом решение о признании данного лица несостоятельным (банкротом)

Вопрос №3

Обязан ли индивидуальный предприниматель, являющийся гражданином Российской Федерации, сообщать в регистрирующий орган об изменении места жительства?

а) да, в течение 3 календарных дней после изменения указанных сведений

в) да, в течение 3 рабочих дней после изменения указанных сведений

б) нет, не обязан

г) нет, если смена места жительства произошла внутри одного субъекта Российской Федерации

Задание 5

Подготовьте научный доклад на 15 минут по теме: «Проблемы совершенствования государственного услуги по государственной регистрации ЮЛ, ИП, КФХ».

Задание 6.

Старостин И.Г. обратился в налоговый орган 22.02.2023 с запросом о срочном представлении сведений из ЕГРЮЛ на бумажном носителе.

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

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия в форме вебинаров проводятся по основным и наиболее сложным темам в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность каждого вебинара 2-4 аудиторных часа. При подготовке слушателям заранее выдаются вопросы, подготовка к которым требует самостоятельной работы с использованием рекомендованной литературы и электронных учебников, предоставляемых на Интернет-ресурсе. В ходе занятий, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы и на лекциях.

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 по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Аронов, А.В. Налоговая политика и налоговое администрирование: учебное пособие / А.В. Аронов; соавт. В.А. Кашин. - 2-е изд. - М.: Магистр, 2020. - 544 с. -(Магистратура).
2. Гринева Е.Г. Применение законодательства о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: теория, практика/Е.Г.Гринева, А.В.Дулина.- Н.Новгород: Приволжский ИПК ФНС России, 2022.-52 с.
3. Дулина, А. В. Административные правонарушения. Привлечение к административной ответственности, осуществляемое налоговыми органами: учебное пособие / А. В. Дулина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2022. - 52 с.
4. Дулина, А. В. Налоговые правонарушения. Порядок привлечения к налоговой ответственности: учебно-практическое пособие /А. В. Дулина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2022. - 40 с.
5. Налоги и налогообложение : учебник для студентов вузов / под ред. И. А. Майбурова. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2021. - 487 с. - (Золотой фонд российских учебников)
6. Налоговая ответственность: учебное пособие / под ред. Е. Ю. Грачевой. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
7. Налоговый кодекс Российской Федерации. С путеводителем по судебной практике. Части первая и вторая: по состоянию на 15 марта 2019 г. - М.: Проспект, 2022. - 1136 с.
8. Тютин Д.В. Налоговое право: курс лекций // СПС КонсультантПлюс. 2022
9. «Руководство пользователя на программное обеспечение (АИС «Налог-3»), автоматизирующее функции «Регистрация юридических лиц» и «Регистрация индивидуальных предпринимателей», «Ведение Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ)», «Ведение Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП)».

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Использование современных информационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП (базовый, повышенный и мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Процедуры регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей реализованы в информационно-аналитических программных комплексах налоговых органов. Необходимым условием качественного выполнения своих должностных обязанностей сотрудниками налоговых органов является наличие у государственных служащих ФНС России сформированных профессиональных компетенций, включающих знания, умения, навыки в части работы с использованием современных информационных технологий при осуществлении процедуры регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей. Первостепенное значение при этом имеют общие вопросы данной деятельности, вопросы реализации функционала по регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей с использованием подсистем АИС «Налог-3».

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 знаний законодательства в части учета юридических и физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей.

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 основным направлениям деятельности, их закрепление, обобщение и систематизация;
- 3) обучение анализу юридически значимых фактов и возникающих в связи с ними налоговых правоотношений.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- Федеральные конституционные законы, Гражданский Кодекс Российской Федерации, Федеральные законы, указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ и иные нормативно-правовые акты применительно к вопросам учета налогоплательщиков;
- Особенности регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей;
- практические вопросы применения законодательства о налогах и сборах;

уметь:

- работать с функционалом подсистем единой автоматизированной информационной системы налоговых органов (АИС «Налог-3»);
- работать с ПП ЦСР, ПП ЦУН, с Аналитическим сегментом данных АИС «Налог-3»
- оперировать правовыми понятиями и категориями;
- анализировать юридически значимые факты и возникающие в связи с ними правоотношения;
- анализировать и правильно применять правовые нормы, касающиеся регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей;

владеть навыками:

- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- работы с функционалом подсистем единой автоматизированной информационной системы налоговых органов (АИС «Налог-3»)
- выполнения функций по регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей посредством АИС «Налог 3».

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Базовый (1) уровень сложности		
2.1	Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема	<i>лекция</i>
2.2	Использование современных технологий (АИС Налог-3) при осуществлении процедуры государственной регистрации.	<i>Практика</i>
2.3	Использование электронной подписи в сфере государственной регистрации	<i>Практика</i>
2.4	Неналоговые реестры налоговой службы	<i>Практика</i>
2.5	Основы электронного документооборота в деятельности налоговых органов	<i>Практика</i>
2.6	Актуальные вопросы организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	<i>Практика</i>
Повышенный (2) уровень сложности		
2.1	Актуальные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России по государственной регистрации	<i>Практика</i>
2.2	Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС	<i>Практика</i>

	Налог-3	
2.3	Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации	<i>Практика</i>
2.4	Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства о регистрации, в т.ч. с использованием современных информационных технологий. Работа с кейсами	<i>Практика</i>
2.5	Неналоговые реестры налоговой службы	<i>Практика</i>
Мастерский (3) уровень сложности		
2.1	Отдельные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России по государственной регистрации	<i>Практика</i>
2.2	Статистическая и управленческая отчетность	<i>Практика</i>
2.4	Инструменты мониторинга деятельности в сфере государственной регистрации с использованием современных информационных технологий.	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – от 6 до 12 часов (11 - 21% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

1.1 Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема

Общие вопросы работы в программном комплексе АИС «Налог-3». Возможности единого клиентского приложения. Функционал и технологии работы в подсистеме ЦСР АИС «Налог-3». Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах регистрации налогоплательщиков, установленных законодательством.

Использование при проведении учебных занятий тренажеров по отдельным функциональным задачам.

1.2 Использование современных технологий (АИС Налог-3) при осуществлении процедуры государственной регистрации

Основные процедуры и возможности программного комплекса АИС "Налог-3" при осуществлении процедуры государственной регистрации. Взаимодействие ПП ЦСР с другими подсистемами АИС "Налог-3". Практические аспекты.

1.3 Использование электронной подписи в сфере государственной регистрации

Правовые аспекты работа с электронной подписью (ЭП). Виды и порядок использования электронной подписи. Вопросы организации электронного документооборота/ «электронной регистрации» с использованием электронной подписи. «Госключ».

Практические проблемные ситуации работы с ЭП в текущей деятельности РО.

1.4 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.

Практические аспекты работы налоговой службы

1.5 Основы электронного документооборота в деятельности регистрирующих органов

Изучение порядка взаимодействия должностных лиц посредством обмена данными с использованием программ электронного документооборота, установленных в налоговых органах. Порядок действий должностных лиц налогового органа при работе в ПК СЭД

1.6 Актуальные вопросы организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа

Изучение нормативно-правовой базы при работе с документами ограниченного доступа. Освоение принципов работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа. Практические аспекты работы.

1.1 Актуальные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России по государственной регистрации

Изучение общего порядка формирования процессного подхода в деятельности налоговых органов ФНС России. Системы оценки, отбора и внедрения инициатив работников налоговых органов по улучшению качества деятельности налоговых органов. Прохождения необходимого практикума. Вопросы актуализации и оптимизации бизнес-процессов, реализованных в автоматизированных информационных системах регистрирующих органов.

1.2 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3

Возможности и задачи единой информационно-аналитической подсистемы программного комплекса АИС «Налог-3». Элементы мониторинга с использованием функционала ИАП АИС «Налог-3».

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей, установленных законодательством.

Использование при проведении учебных занятий тренажеров-симуляторов

1.3 Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации.

Проблемные вопросы работы с электронной подписью (ЭП).

Актуальные проблемы организации электронного документооборота/с использованием электронной подписи.

Круглый стол, обсуждение практических ситуаций работы с ЭП в текущей деятельности РО.

1.4 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства о регистрации, в т.ч. с использованием современных информационных технологий. Работа с кейсами.

Основные правила работы с кейсами. Принципы группового взаимодействия. Порядок работы в группах (тайминг). Формирование команд, участвующих в работе.

Основные этапы мониторинга, способы, проблемные вопросы соблюдения законодательства о регистрации. Общие вопросы процедуры взаимодействия заявителей и сотрудников регистрирующих органов, рассматриваемые в форме «деловая игра».

Пути повышения эффективности деятельности рабочих групп и команд.

1.5 Неналоговые реестры налоговой службы

Проблемные вопросы оптимизации реестров налоговой службы. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров.

Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы.

1.1 Актуальные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России по государственной регистрации

Процессный подход в деятельности налоговых органов ФНС России. Системы оценки, отбора и внедрения инициатив работников налоговых органов по улучшению качества деятельности налоговых органов.

Актуализация и оптимизация бизнес-процессов, реализованных в автоматизированных информационных системах регистрирующих органов.

Практическая работа.

1.2 Статистическая и управленческая отчетность

Технологический процесс «Формирование статистической налоговой отчетности код 111.02.00.00.0010. Паспорт функции имеет код 07.04. Формирование статистической налоговой отчетности и передача её внешним пользователям в подсистеме «Налоговая статистика и аналитика» в АИС «Налог-3». Построение статистической налоговой отчетности, фиксированной аналитической отчетности, пользовательских отчетов.

1.3 Инструменты мониторинга деятельности в сфере государственной регистрации с использованием современных информационных технологий.

Способы автоматизации и принципы мониторинга деятельности в сфере государственной регистрации. Этапы мониторинга. Проблемные вопросы соблюдения законодательства о регистрации.

Процесс сбора и анализа данных. Частые проблемы мониторинга Использование этих данных для повышения эффективности работы регистрирующего органа. Пути повышения эффективности деятельности.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Практические занятия проводятся с использованием полноформатных тренажеров по АИС «Налог-3».

Задание 2.

Какие виды электронной подписи вы знаете? Опишите их особенности и порядок работы с ними.

Задание 3.

Работа со статистической и управленческой отчетностью с использованием информационных ресурсов.

Методические рекомендации

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов 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 вебинара, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

При выполнении практических заданий по АИС «Налог 3» обязательно использование основных видео тренажеров по технологии работы.

Каждый обучающийся на весь период обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую

учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

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.

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 2021. Практические примеры. Ч. 2: учебно-методическое пособие / В.М. Железнова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 40 с.

3. Железнова, В.М. Microsoft Word 2022. Практические примеры. Ч.1: учебно-методическое пособие / В.М. Железнова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 44 с.

4. 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, 2023. - 58 с.

5. Современные информационные технологии как основа совершенствования налоговой системы: материалы научно-практической конференции (Нижний Новгород июнь 2020 г). - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2022. - 246 с.

6. Цифровые технологии налогового администрирования: монография/под ред. И.А. Майбурова.-М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2022.-263 с.-(Magister)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы клиентоориентированного взаимодействия (повышенный уровень)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Область общественных отношений в налоговой деятельности отличается разнообразием решаемых задач, их клиентоцентричностью, напряженной многочасовой деятельностью при дефиците времени на обдумывание адекватных действий. Необходимо уметь быстро переключиться с одной проблемы на другую, перенести внимание с одного клиента на другого с учетом нередких несовпадений интересов при деловом взаимодействии.

Работа сотрудников налоговых органов связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников регистрирующих органов профессиональных знаний в области регистрации, а так же в формировании клиентоориентированности в деятельности.

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 знаний закономерностей эффективного взаимодействия, изучении психологических механизмов повышения эффективности их профессиональной деятельности.

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 основным направлениям психологического обеспечения деятельности сотрудников налоговых органов, их закрепление, обобщение и систематизация;

3) обучение психологическому анализу сложных ситуаций взаимодействия.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- принципы клиентоцентричного взаимодействия;
- закономерности и технологии эффективного взаимодействия;
- приемы разрешения конфликтных ситуаций.

уметь:

– применять психологические знания в текущей деятельности;

– применять основные закономерности клиентоцентричного поведения и делового общения в практике взаимодействия с налогоплательщиками;

- использовать приемы профилактики конфликта;

владеть навыками:

– делового общения и клиенториентированного взаимодействия при личном приеме налогоплательщиков;

– установления контакта с налогоплательщиками, передачи информации эффективного слушания, аргументации;

- разрешения конфликта

- управления стрессом.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
	Основы клиентоориентированного взаимодействия	
Повышенный (2) уровень сложности		
3.1	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности	<i>Лекция</i>
3.2	Эффективные коммуникации. Психологические приемы преодоления барьеров в общении	<i>Практика</i>
3.3	Управление конфликтами: динамика и конструктивное разрешение	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 3 часа (5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Повышенный (2) уровень сложности

3.1. Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности

Понятие и принципы человекоцентричности. Ценности человекоцентричности и их отражение в декларации человекоцентричности и манифесте ФНС России. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность: культура деловых коммуникаций и эмпатия. Технологии эффективной коммуникации при взаимодействии с сотрудниками и пользователями услуг.

3.2. Эффективные коммуникации. Психологические приемы преодоления барьеров в общении

Понятие коммуникации. В чем заключается коммуникативная компетентность. Этапы коммуникативного процесса. Барьеры коммуникации. Приемы эффективной коммуникации.

3.3 Управление конфликтами: динамика и конструктивное разрешение

Рассматривается понятие, сущность, механизм возникновения, стадии протекания и виды конфликта. Внешние и внутренние причины конфликта. Динамика и конструктивное

разрешение конфликта. Приемы снижения напряжения в конфликтных ситуациях. Взаимодействие с конфликтными личностями.

Практические задания

Задание 1.

Ответьте на следующий вопрос: Какие приемы помогают мне создать первое впечатление и установить контакт с партнером по общению? Что мешает создать положительное впечатление и установить контакт?

Заполните таблицу:

Как произвести впечатление	
<i>Положительное</i>	<i>Отрицательное</i>

Задание 2.

Опишите, какие проблемы возникают у вас при взаимодействии с налогоплательщиками.

Поразмышляйте о том, как можно решить проблему взаимодействия «налогоплательщик-налоговый инспектор».

Задание 3.

Приведите примеры оценочных фраз, которые могут вызвать непонимание и желание защититься.

Во время взаимодействия отмечайте для себя (мысленно или письменно) то, что пополнит вашу личную «копилку» *неэффективных* оценочных фраз, которые лучше не использовать при общении с налогоплательщиком.

Задание 4.

В налоговую инспекцию пришел агрессивно настроенный налогоплательщик. На предложение сотрудника инспекции присесть, он ответил отказом и остался стоять, возвышаясь над ним. На повышенных тонах он начал выговаривать налоговому инспектору: «Когда уже Вы прекратите присылать налоговые уведомления на оплату транспортного налога, когда я уже два года назад продал машину и представил все документы в инспекцию?». Опишите психологически грамотные действия налогового инспектора в данной конфликтной ситуации с применением приемов снижения напряжения.

Задание 5.

При завершении контакта с налогоплательщиком рекомендуется сделать ему комплимент.

1. Приведите примеры деловых комплиментов, которые можно использовать при взаимодействии с налогоплательщиком. 2. Приведите примеры комплиментов, которые нельзя использовать при общении с налогоплательщиком.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия в форме вебинаров проводятся по основным и наиболее сложным темам в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность каждого вебинара 2-4 аудиторных часа. При подготовке слушателям заранее выдаются вопросы, подготовка к которым требует самостоятельной работы с использованием рекомендованной литературы и электронных учебников, предоставляемых на Интернет-ресурсе. В ходе занятий, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы и на лекциях.

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 по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования

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. Артёменкова, Т.А. Практическое руководство для "жертв" тайм-менеджмента/ Т.А. Артёменкова. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
3. Берндт, К. Устойчивость: как выработать иммунитет к стрессу, депрессии и выгоранию / К. Берндт. - М.: ЭКСМО, 2022. - 352 с.
4. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
5. 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, 2024. - 64 с.
6. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
7. Далл, И. От выгорания к балансу. Как успокоить нервы, снять стресс и под-зарядиться / И. Далл. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 192 с.: ил. - (Твоя жизнь- в твоих руках)
8. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с. - (Эффективные тренинги)
9. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 262 с

10. Зверева, Н. Я спрашиваю - мне отвечают: Инструменты искусного диалога / Н. Зверева; С. Иконникова. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 200 с.
11. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с. - (Мастера психологии).
12. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2024. - 56 с.
13. Ксенофонтова, Е.Г. Универсальные компетенции в сфере делового общения: учебное пособие с практикумом / Е.Г. Ксенофонтова; А.В. Гизатуллина; Н.С. Зимова. - М.: Проспект, 2023. - 208 с.: ил.
14. 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.
15. Орлов, А. Джебдайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.: ил.
16. Рызов, И.Р. Кремлевская школа переговоров/ И. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 336 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).
17. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).
18. 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.
19. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопocket)
20. 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.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего (базовый, повышенный, мастерский уровень)

Дисциплина «Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего» представляет собой комплекс тем, в которых рассматриваются актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы и требования к поведению государственных гражданских служащих.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Дисциплина «Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего» занимает важное *место* в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний и овладения навыками государственного управления.

В результате изучения данной дисциплины государственные служащие получат обновление знаний по вопросам правовых и организационных основ деятельности органов государственной власти, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными служащими.

Целью изучения дисциплины является освоение слушателями:

- нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы прохождения государственной гражданской службы и изменений, внесенных в указанные документы;
- практики применения законодательства о государственной гражданской службе.
- нормативных правовых актов, регламентирующих государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины, и изменений, внесенных в указанные документы;

– практики применения законодательства, закрепляющего правовой институт служебной дисциплины на государственной гражданской службе

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие *задачи*:

– ознакомить слушателей с актуальными вопросами прохождения государственной гражданской службы;

- рассмотреть основные направления развития государственной гражданской службы;

- изучить отдельные права и обязанности государственных гражданских служащих;

– обсудить проблемные вопросы, возникающие при прохождении государственной гражданской службы;

– ознакомить слушателей с положениями законодательства по вопросам служебной дисциплины и дисциплинарной ответственности;

– изучить современные правовые позиции судебных органов по вопросам обжалования решений государственных органов о привлечении гражданских служащих к дисциплинарной ответственности.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен:

знать:

– Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;

– основные положения законодательства, регламентирующего основы прохождения государственной гражданской службы, сущность и содержание основных его понятий;

– основные направления развития государственной гражданской службы;

– основные положения законодательства, регламентирующего государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины;

– права и обязанности государственного гражданского служащего;

уметь:

– анализировать и правильно применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности, прохождения государственной гражданской службы, привлечения к дисциплинарной ответственности и рассмотрения служебных споров;

– разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных органов и государственных организаций;

– отстаивать свою позицию, обоснованно принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законодательством;

– обращаться в комиссию государственного органа по служебным спорам и суд за защитой своих прав;

– в необходимых случаях правильно составлять и оформлять документы, связанные с процедурой привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих;

владеть навыками:

– работы с нормативными правовыми актами;

– анализа различных практических ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы и проведении служебной проверки;

— отстаивания своей законной позиции в органах по рассмотрению служебных споров;

– аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;

– подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;

– взаимодействия с государственными органами и организациями;

- работы в команде, выстраивания межличностных отношений, решения проблемных вопросов, планирования времени;
- планирования работы исходя из должностных обязанностей.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего		
Базовый и повышенный уровни		
5.1	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	<i>Практика</i>
5.2	Требования к поведению государственных гражданских служащих	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

5.1 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы

Правовое регулирование государственной гражданской службы и направления ее развития. Актуальные изменения, внесенные в нормативные правовые акты, касающиеся прохождения государственной гражданской службы. Виды государственной службы. Понятие и принципы государственной гражданской службы. Правовое положение государственного гражданского служащего. Анализ различных ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

5.2 Требования к поведению государственных гражданских служащих

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

Практические задания

Задание 1.

Рассмотрите ситуацию. В отношении государственной гражданской служащей Семеновой проводится служебная проверка. Может ли ей быть присвоен очередной классный чин?

Задание 2.

Специалист кадровой службы разъяснил государственному гражданскому служащему, считающему, что его права нарушены, что прежде чем написать исковое заявление в суд необходимо обратиться в комиссию государственного органа по служебным спорам, а в случае несогласия с ее решением в 10-дневный срок со дня вручения ему копии решения комиссии, только можно обратиться в суд. Правильное ли разъяснение дано.

Задание 3.

Подразделением кадров был разработан проект приказа территориального органа Федеральной налоговой службы о проведении служебной проверки, в котором содержалось указание на обязанность гражданского служащего, в отношении которого проводится служебная проверка, представить объяснения по фактам неисполнения или ненадлежащего исполнения им должностных обязанностей. Могут ли гражданского служащего обязать представить объяснения, в какие сроки он может представить объяснение, препятствует ли отказ от дачи объяснений проведению служебной проверки и если нет, то какие действия необходимо совершить участникам комиссии по проведению служебной проверки в случае отказа от дачи объяснений?

Задание 4.

Государственный гражданский служащий занимается педагогической деятельностью.

Имеет ли он право на выполнение данной оплачиваемой работы? Каковы установленные законом условия, при которых возможно выполнение иной оплачиваемой работы?

Задание 5.

Государственный гражданский служащий Орехов Д.И. уволился из налоговых органов. В течение какого времени он обязан при заключении трудовых договоров сообщать представителю нанимателя (работодателю) сведения о последнем месте своей службы?

Задание 6.

Государственный гражданский служащий получил от соответствующего руководителя поручение, являющееся, по его мнению, неправомерным. Каковы должны быть действия государственного гражданского служащего? Имеет ли он право исполнить данное ему неправомерное поручение?

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Занятия в форме вебинаров проводятся по основным и наиболее сложным темам в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность каждого вебинара 2-4 аудиторных часа. В ходе занятий, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы.

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

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- усвоение содержания учебного материала на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- просмотр видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе занятий, закрепляют умения и навыки, полученные на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Анисифорова, М.В. Государственная служба: учебное пособие / М.В. Анисифорова. - М.: Проспект, 2023. - 592 с.
2. Антикоррупционная этика и служебное поведение: научно-практическое пособие. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 124 с.
3. Архангельский, Г.А. Госслужба на 100%. Как все устроено / Г.А. Архангельский; соавт. О. Стрелкова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 304 с.
4. Ванновская О.В. Психология коррупционного поведения государственных служащих: монография / О.В. Ванновская. – 2-е изд., стер. – М.: Юрайт, 2018. – 251 с.
5. Гладких, В.И. Противодействие коррупции на государственной службе: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В.И. Гладких; В.М. Алиев; В.Г. Степанов-Егиянц. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 207 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр)

6. Государственная служба и противодействие коррупции. Основные рекомендации и разъяснения: сборник нормативных правовых актов. – М.: Проспект, 2019. – 432 с.
 7. Граждан, В.Д. Государственная гражданская служба: учебник для академического бакалавриата / В.Д. Граждан. - М.: Юрайт, 2019. - 468 с.: ил.- (Бакалавр. Академический курс)
 8. Полетаев, Ю.Н. Правовое регулирование труда государственных гражданских служащих: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю.Н. Полетаев; М.А. Клочков. - М.: Юрайт, 2019. - 163 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс).
 9. Уманская В.П., Малеванова Ю.В. Государственное управление и государственная служба в современной России: монография. Москва: Норма, 2020. - 176 с.
 10. Завгородний, А.В. Служебные правоотношения государственных гражданских служащих в Российской Федерации. Возникновение, изменение и прекращение: монография / А.В. Завгородний. - М.: Проспект, 2022. - 192 с.
 11. Карабанов, А.Л. Современные проблемы противодействия коррупции: уголовно-правовой и криминологический аспекты / А.Л. Карабанов; соавт. С.К. Мелькин. – М.: ВолтерсКлувер, 2019. – 200 с.
 12. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. – М.: Проспект, 2023. - 8 с.
 13. Обзоры практики правоприменения в сфере конфликта интересов № 1, № 2, № 3, № 4, № 5, № 6 (Минтруд России).
 14. Панов А.Ю. Особенности противодействия конфликту интересов на государственной гражданской службе: учебное пособие (в схемах и определениях/ А.Ю. Панов. – Н. Новгород: Приволжский ИПК ФНС России, 2022. – 64 с.
 15. Противодействие коррупции: новые вызовы: монография. – М.: Институт законодательства и сравнительного правоведения, 2018. – 384 с.
 16. Соловьев, А.В. Конфликт корыстных интересов на государственной и муниципальной службе: природа и способы преодоления: учебное пособие / А.В. Соловьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Проспект, 2023. - 256 с.
 17. Фалина, А.С. Взаимодействие государства и бизнеса в разработке и реализации антикоррупционной политики Российской Федерации: учебно-методическое пособие / А.С. Фалина. – М.: Издательство РАГС, 2021. – 108 с.
 18. Чаннов, С. Е. Служебное право: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / С.Е. Чаннов; М.В. Пресняков. 2-е изд. – М.: Юрайт, 2019. – 376 с.
- Шишкарёв, С. Н. Концептуальные и правовые основы российской антикоррупционной политики: монография / С.Н. Шишкарёв. – М.: КДУ, 2018. – 248

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология профессиональной деятельности (базовый и мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Налоговая деятельность протекает в области общественных отношений и отличается разнообразием решаемых задач, клиентоцентричностью и особенностью труда: напряженной деятельностью при дефиците времени, работой с большими объемами информации, необходимостью быстрого переключения с одной проблемы на другую, несовпадением интересов с партнерами по деловому взаимодействию. Это требует от сотрудников профессиональных знаний не только в области налогообложения и предоставления государственных услуг, но и в психологии. Высокий уровень развития психологической компетентности позволит сотруднику эффективно организовать взаимодействие с налогоплательщиками.

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 знаний закономерностей эффективного взаимодействия с налогоплательщиками, изучении психологических механизмов повышения эффективности их профессиональной деятельности.

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 основным направлениям психологического обеспечения деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками, их закрепление, обобщение и систематизация;
- 3) обучение психологическому анализу сложных ситуаций взаимодействия.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- принципы клиентоцентричного взаимодействия;
- закономерности и технологии эффективного взаимодействия с налогоплательщиками;
- структуру публичного выступления.

уметь:

- применять психологические знания для обеспечения эффективного взаимодействия с налогоплательщиками и подчиненными;
- применять основные закономерности клиентоцентричного поведения и делового общения в практике взаимодействия с налогоплательщиками и подчиненными;
- готовить публичное выступление.

владеть навыками:

- делового общения и клиентоцентричного взаимодействия;
- аргументации и контраргументации в публичном выступлении.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
	Психология профессиональной деятельности	
	Базовый (1) уровень сложности	
4.1	Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности человекоцентричности	<i>Практика</i>
4.2	Базовые техники эффективной коммуникации. Ассертивное поведение.	<i>Практика</i>
4.3	Управление стрессом: техники саморегуляции	<i>Практика</i>
	Мастерский (3) уровень сложности	
4.1	Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности человекоцентричности	<i>Практика</i>
4.2	Психология управленческой и коммуникативной компетентности руководителя	<i>Практика</i>
4.3	Эффективное публичное выступление	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – от 3 часа (5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (3) уровень сложности

4.1 Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности человекоцентричности

Понятие и принципы человекоцентричности. Ценности человекоцентричности и их отражение в декларации человекоцентричности и манифесте ФНС России. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность: культура деловых коммуникаций и эмпатия. Технологии эффективной коммуникации при взаимодействии с сотрудниками и пользователями услуг.

4.2 Базовые техники эффективной коммуникации. Ассертивное поведение

Коммуникативная компетентность налогового инспектора. Понятие и виды коммуникации. Этапы деловой беседы. Установление психологического контакта. Невербальные и вербальные приемы установления психологического контакта. Понятие и принципы ассертивности. Уверенное (ассертивное), неуверенное и агрессивное поведение. Способы развития ассертивности.

4.3 Управление стрессом: техники саморегуляции

Рассматривается понятие, сущность, механизм возникновения, стадии протекания и виды стресса, внешние и внутренние стрессоры; понятие и симптомы профессионального выгорания; методы психодиагностики и профилактики профессионального стресса и выгорания; способы развития стрессоустойчивости. Техники саморегуляции.

Мастерский (2) уровень сложности

4.1 Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности человекоцентричности

Понятие и принципы человекоцентричности. Ценности человекоцентричности и их отражение в декларации человекоцентричности и манифесте ФНС России. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность: культура деловых коммуникаций и эмпатия. Технологии эффективной коммуникации при взаимодействии с сотрудниками и пользователями услуг

4.2 Психология управленческой и коммуникативной компетентности руководителя

Компетенции руководителя: понятие и виды. Управленческая и коммуникативная компетентность руководителя. Их роль в эффективной организации работы подразделения. Приемы эффективной коммуникации во взаимодействии с сотрудниками. Обратная связь и ее виды. Правила эффективной обратной связи.

4.3 Эффективное публичное выступление

Подготовка публичного выступления. Основные требования к публичному выступлению. Структура выступления. Зачин и вступление. Основная часть. Аргументация. Виды заключения. Средства выразительности речи.

Практические задания

Задание 1.

Приведите примеры оценочных фраз, которые могут вызвать непонимание и желание защититься.

Во время взаимодействия отмечайте для себя то, что пополнит вашу личную «копилку» *неэффективных* оценочных фраз, которые лучше не использовать в общении.

Задание 2.

При завершении контакта с налогоплательщиком рекомендуется сделать ему деловой комплимент. 1. Приведите примеры деловых комплиментов, которые можно использовать при взаимодействии с налогоплательщиком. 2. Приведите примеры комплиментов, которые нельзя использовать при общении с налогоплательщиком.

Задание 3.

Подготовьте мотивирующее публичное выступление перед коллективом. Тему выступления выберите самостоятельно.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия в форме вебинаров проводятся по основным и наиболее сложным темам в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность каждого вебинара 2-4 аудиторных часа. При подготовке слушателям заранее выдаются вопросы, подготовка к которым требует самостоятельной работы с использованием рекомендованной литературы и электронных учебников, предоставляемых на Интернет-ресурсе. В ходе занятий, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы и на лекциях.

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 по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

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.
2. Асланов, Т. PR-тексты. Как зацепить читателя / Т. Асланов. - 2-е изд. - СПб: Питер, 2023. - 192 с.: ил. - (Бизнес-психология)
3. Баржак, И.А. Подсознательное влияние: как убедить за одну минуту/ И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2022. - 112 с. : ил.

4. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
5. Берндт, К. Устойчивость: как выработать иммунитет к стрессу, депрессии и выгоранию / К. Берндт. - М.: ЭКСМО, 2022. - 352 с.
6. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые помогут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
7. Борисов, К. Герой и его команда: Как собрать, зажечь и достичь результатов/ К. Борисов. - М.: Альпина ПРО, 2022. - 208 с.
8. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС-ЛАБ Волга, 2024. - 64 с.
9. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Пабlishер, 2020. - 222 с.
10. Гартман, Т. Речь как меч/ Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с. - (Русский без ошибок).
11. Гартман, Т. Слово не воробей. Разбираем ошибки устной речи / Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 224 с. - (Русский без ошибок).
12. Далл, И. От выгорания к балансу. Как успокоить нервы, снять стресс и подзарядиться / И. Далл. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 192 с.: ил. - (Твоя жизнь- в твоих руках)
13. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с. - (Эффективные тренинги)
14. Джонс, Ф.М. Сказал, как отрезал: самые действенные фразы для влияния и убеждения/ Ф.М. Джонс. - М.: ЭКСМО, 2020. - 144 с.
15. Жизнь без стресса: скажи разрушающим эмоциям нет: практическое пособие / под ред. С.Г. Беляковой. - М.: ЭКСМО, 2022. - 176 с.
16. Зверева, Н. Легкий текст. Как писать тексты, которые интересно читать и приятно слушать / Н. Зверева; С. Иконникова. - М.: Альпина Пабlishер, 2022. - 292 с.
17. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Пабlishер, 2021. - 262 с.
18. Зверева, Н. Я спрашиваю - мне отвечают: Инструменты искусного диалога / Н. Зверева; С. Иконникова. - М.: Альпина Пабlishер, 2023. - 200 с.
19. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.: ил. - (Бизнес-психология)
20. Киселева, М. Тонкие настройки руководителя. Путеводитель по развитию SOFT SKILLS / М. Киселева. - СПб: Питер, 2022. - 192 с.: ил. - (Бизнес-психология)
21. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС-ЛАБ Волга, 2024. - 56 с.
22. Ксенофонтова, Е.Г. Универсальные компетенции в сфере делового общения: учебное пособие с практикумом / Е.Г. Ксенофонтова; А.В. Гизатуллина; Н.С. Зимова. - М.: Проспект, 2023. - 208 с.: ил.
23. Льюис, Д. Управление стрессом: Как найти дополнительные 10 часов в неделю/ Д. Льюис. - пер. с англ. - Интеллектуальная Литература, 2021. - 238 с.
24. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни/ М.И. Майорова. - М.: Альпина Пабlishер, 2021. - 139 с.
25. Орлов, А. Джедайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.: ил.
26. Пелехатый, М. Безжалостное НЛП. Как договариваться с недоговороспособными/ М. Пелехатый; Е. Спирица. - СПб: Питер, 2022. - 192 с.: ил. - (Бизнес-психология)
27. Петерсон Т. Внутреннее спокойствие. 101 способ справиться с тревогой, страхом и паническими атаками / Т. Петерсон. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 320 с.
28. Резанова, Е. Работа, которая заряжает. Как не выгореть, занимаясь любимым делом/ Е. Резанова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 240 с.: ил. - (Измени свою жизнь)

29. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).
30. Смирнова, Ю. Говори, не бойся! Искусство публичных выступлений: Ю. Смирнова. - М.: АСТ, 2020. - 256 с. - (Нонфикшн рунета)
31. Чаттерджи, Р. Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием / Р. Чаттерджи. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2021. - 272 с.
32. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопакет)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные управленческие технологии (мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

В ходе налоговой реформы законодательство постоянно претерпевает значительные изменения, непрерывно совершенствуется организационная структура всех уровней налоговых органов. Дисциплина «Современные управленческие технологии» представляет собой комплекс тем, в которых рассматриваются современные тенденции в области управления персоналом, а также наиболее эффективные на сегодняшний день инструменты и технологии управления кадрами. Слушатели получают знания, умения и компетенции, необходимые для определения кадровой политики организации, разработки технологии эффективного управления.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании у слушателей знаний о новейших подходах, инструментах и методах управления персоналом в организации. Дисциплина направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие обучающихся, обеспечение соответствия их квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности, приобретение и развитие компетенций, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в сфере управления персоналом.

В рамках заявленной дисциплины 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 основным направлениям современных управленческих технологий сотрудников налоговых органов, их закрепление, обобщение и систематизация;
- 3) обучение управлением мотивацией персонала, рассмотрение актуальных вопросов вовлеченности и дисциплины труда в процессе осуществления профессиональной деятельности с целью принятия грамотных решений с учетом поставленных служебных задач.

Планируемые результаты обучения

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

- способностью действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обеспечивать их исполнение;
- высоким уровнем правосознания и правовой культуры;
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- цели, способы, теории, модели управления персоналом;
- особенности управления персоналом на государственной гражданской службе;

уметь:

- оперировать правовыми понятиями и категориями;
- анализировать и правильно применять особенности управления персоналом на государственной гражданской службе;

владеть навыками:

- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- планирования работы службы управления персоналом на основе анализа данных;
- развития ключевых компетенций гражданского служащего;
- эффективного взаимодействия в команде;
- управления мотивацией персонала, вовлеченностью и дисциплиной труда

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
5	Современные управленческие технологии	
5.1	Управление персоналом на государственной гражданской службе: цели, способы, теории, модели управления персоналом.	<i>Лекция</i>
5.2	Управление мотивацией, лояльностью и вовлеченностью сотрудников.	<i>Лекция</i>
5.3	Делегирование полномочий и контроль	<i>Лекция</i>

Объем занятий по дисциплине – 8 часов (14% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

5.1 Управление персоналом на государственной гражданской службе: цели, способы, теории, модели управления персоналом

Понятие, теории и модели управления персоналом. Классическая теория. Теория человеческих ресурсов. Модели управления персоналом на примерах Западной Европы, США, Японии, Швеции и России. Цели, задачи, принципы кадровой политики ФНС России. Подходы к управлению персоналом. Сущность, основные принципы и направления реализации функционального подхода.

Кадровая политика ФНС России: миссия, манифест, политика в области качества оказываемых услуг (клиентоориентированность и человекоцентричность)

Современная концепция кадровой политики. Понятие – Миссия ФНС России. Кадровое планирование. Анализ и прогноз текучести кадров. Политика ФНС России в области качества. Системы менеджмента качества. Основные принципы менеджмента качества. Декларация человекоцентричности ФНС России. Жизненные ценности.

5.2 Управление мотивацией, лояльностью и вовлеченностью сотрудников

Выявление типа мотивации. Характеристика сотрудников в зависимости от уровня их потребностей. Типовые сценарии и мотивация. Управление вовлеченностью персонала. Факторы вовлеченности персонала. Типы вовлеченности персонала. Обратная связь сотруднику. Принципы поощрения. Принципы наказания. Принципы мотивирующей оплаты труда. Влияние различных система оплаты на производительность труда. Разработка показателей и критериев эффективности работы сотрудников. Применение системы вознаграждения, основанной на ключевых показателях эффективности (KPI). Эффективная обратная связь.

5.3 Делегирование полномочий и контроль

Понятие и цели делегирования полномочий. Предмет делегирования. Ряд преимуществ делегирования для организации на разных уровнях. Что нельзя и можно делегировать подчиненным? Алгоритм стратегического делегирования

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Что вам мешает успешно мотивировать подчиненных?

Используя предлагаемую ниже шкалу, оцените, насколько часто встречается у вас каждая из перечисленных в данном тесте ошибок. Для этого следует обвести соответствующую цифру оценочной шкалы. Оценить следует частоту каждой из перечисленных ошибок:

- 5 – практически всегда;**
- 4 – довольно часто;**
- 3 – время от времени;**
- 2 – довольно редко;**
- 1 – практически никогда.**

Ошибки с подчиненными в работе	Оценка
Не учитываю интересы и склонности подчиненных при распределении работы	1 2 3 4 5
Излишнее давление, неоправданно авторитетный подход	1 2 3 4 5
Неумение обеспечить должный уровень информированности подчиненных под ключевым вопросом	1 2 3 4 5
Расхождение между требованиями к работе и рабочему поведению подчиненных и личным примером со стороны руководителя	1 2 3 4 5
Невнимание к личным проблемам подчиненных	1 2 3 4 5
Не уделяется внимание обучению и развитию подчиненных	1 2 3 4 5
Попустительство, недостаточная требовательность к подчиненным	1 2 3 4 5
Непоследовательность, частая смена требований к исполнению	1 2 3 4 5
Неумение выполнять данные подчиненным обещания, держать слово	1 2 3 4 5
Излишне формальные отношения с подчиненными	1 2 3 4 5
Игнорирование инициатив и предложений со стороны подчиненных, направленных на улучшение работы	1 2 3 4 5
Подчиненные не привлекаются к подготовке решений по вопросам, которые находятся в пределах их компетенции, и решений, которые им предстоит реализовать впоследствии	1 2 3 4 5
Неумение установить четкие требования к работе подчиненных	1 2 3 4 5
Грубость и неадекватность по отношению к подчиненным	1 2 3 4 5
Некоммуникабельность, неумение общаться	1 2 3 4 5
Неумение использовать сильные стороны подчиненных для достижения намеченных целей	1 2 3 4 5
Слишком жесткий, излишне мелочный контроль за работой подчиненных или, наоборот, ослабленный контроль за работой, за результатами их труда	1 2 3 4 5
Неумение правильно распределять работу среди подчиненных	1 2 3 4 5
Излишняя эмоциональность, несдержанность в конфликтных ситуациях	1 2 3 4 5
Конфликтность, склонность к эмоциональным реакциям на действия и поведение подчиненных	1 2 3 4 5
Недостаточно усилий направляется на поддержание высокого уровня мотивации подчиненных в наилучшем выполнении порученной работы	1 2 3 4 5
Нежелание делегировать полномочия, делиться ими с подчиненными	1 2 3 4 5

Постановка нечетких, неконкретных целей в работе	1	2	3	4	5
Несправедливость в оценке трудового вклада, результатов работы подчиненных	1	2	3	4	5
Неумение установить верную дистанцию в отношениях с подчиненными	1	2	3	4	5

Для каждой из пяти предлагаемых категорий ошибок, которые могут допускаться руководителем в отношении подчиненных, **подсчитайте сумму для соответствующих вопросов.**

Особое внимание в дальнейшей работе по самосовершенствованию следует обратить внимание на те категории ошибок, по которым вы набрали **наиболее высокую сумму баллов.**

Категория ошибок	Недостаточное использование потенциала подчиненных	Неправильный стиль управления	Ошибки, связанные с организацией работы	Нарушение этических норм и требований	Ошибки в сфере межличностных отношений
Номера вопросов	1, 6, 11, 16, 21	2, 7, 12, 17, 22	3, 8, 13, 18, 23	4,9,14,19,24	5, 10, 15, 20, 25
Сумма баллов					

Уровень трудовой мотивации работников существенно зависит от того взаимопонимания, которое устанавливается между ними и руководством. Чем меньше ошибок, снижающих взаимопонимание с подчиненными, допускает руководитель, тем выше их трудовая мотивация.

На мотивацию работников, их желание работать с высокой отдачей влияет и степень возложенной на них ответственности и самостоятельности, которая позволяет исполнителю самому принимать решения и в определенных пределах контролировать промежуточные результаты работы. Именно от сложившейся в организации практики взаимодействия руководителей с подчиненными зависит то, насколько инициативны и самостоятельны будут работники при выполнении порученной работы. Готовность работника взять на себя дополнительную ответственность зависит от того, в какой степени руководство будет наделять его необходимыми полномочиями. И наконец, сложившаяся практика управления позволяет людям пережить состояние успеха, почувствовать себя победителями.

Низкое качество управления, накладки в работе, неразбериха снижают мотивацию работников.

Задание 2.

Организации выполняют различные работы для достижения ряда целей. Обычно работы можно представлять как проекты или как операции. В этом случае деятельность называется операционной. Продукт проекта может быть материальным (например, новое техническое оснащение вагонов), или нематериальным (обучение рабочих кадров), или представлять собой комбинацию из материальных и нематериальных объектов. Уникальность продукта означает либо его существенные отличия от других аналогичных продуктов, либо отличия в условиях, в которых он создается. В целом деятельность любого предприятия или организации может быть определена либо как функциональная, либо как проектная (возможны их комбинации). В чем состоит разница между функциональной, операционной и проектной деятельностью в организации? Приведите примеры функциональной, операционной и проектной деятельности.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия в форме вебинаров проводятся по основным и наиболее сложным темам в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность каждого вебинара 2-4 аудиторных часа. При подготовке слушателям заранее выдаются вопросы, подготовка к которым требует самостоятельной работы с использованием рекомендованной литературы и электронных учебников, предоставляемых на Интернет-ресурсе. В ходе занятий, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы и на лекциях.

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

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Адизес, И. Управление изменениями без потрясений и конфликтов/ И. Адизес. - М.: Альпина Паблицер, 2023. - 260 с. - (Методология Адизеса)
2. Анцупов, А. Я. Социально-психологическая оценка персонала: теория и практика: монография / А.Я. Анцупов; В.В. Ковалев. - М.: Проспект, 2023. - 352 с.: ил., табл.

3. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2023 - 168 с.
4. Беляков, Н.Ф. Управление персоналом: эффективные технологии руководителя: учебное пособие / Н. Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский институт повышения квалификации ФНС России, г. Нижний Новгород, 2023. - 158 с.
5. Борисов, К. Герой и его команда: Как собрать, зажечь и достичь результатов/ К. Борисов. - М.: Альпина ПРО, 2022. - 208 с.
6. Верзух, Э. Управление проектами: ускоренный курс по программе MBA / Э. Верзух. - М.: Диалектика, 2019. - 480 с.
7. Володин, С.В. Стратегическое управление проектами: На примере аэрокосмической отрасли / С.В. Володин. - М.: Ленанд, 2019. - 148 с.
8. Вольфсон, Б.И. Гибкое управление проектами и продуктами / Б.И. Вольфсон. - СПб: Питер, 2017. - 144 с.
9. Горелов, Н.А. Управление человеческими ресурсами. Современный подход: учебник и практикум для вузов / Н.А. Горелов; Д.В. Круглов; О.Н. Мельникова. - М.: Юрайт, 2023. - 270 с. - (Высшее образование)
10. Дуракова, И. Б. Актуальные проблемы управления персоналом: моббинг: учебное пособие / И. Б. Дуракова; соавт. Е.С. Корыстина. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 226 с. - (Высшее проф. образование).
11. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.: ил. - (Бизнес-психология)
12. Иванова, С.В. 50 советов по нематериальной мотивации / С. В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 178 с.
13. Иванова, С.В. Мотивация на 100%: А где же у него кнопка? / С. В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 285 с.
14. Маслоу, А. Мотивация и личность / А. Маслоу. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2018. - 400 с. - (Мастера психологии).
15. Ньюпорт, К. Хватит мечтать, займись делом! Почему важнее хорошо работать, чем искать хорошую работу/ К. Ньюпорт. - М.: Альпина Паблишер, 2022. - 282 с.
16. Online-коммуникация. Как эффективно вести совещания, переговоры, вебинары и прямые эфиры. - М.: ЭКСМО, 2023. - 288 с. : ил.
17. Фотинова, Л.В. Кадровая политика на государственной службе: учебник для вузов / Л.В. Фотинова. - М.: Юрайт, 2023. - 362 с. - (Высшее образование)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками **(повышенный и мастерский уровень)**

Со стороны Правительства России уделяется большое внимание вопросу предоставления гражданам государственных услуг и оценке их качества. Вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов государственной власти, приобретают в настоящее время в Российской Федерации особую актуальность и социальную значимость. От результатов работы соответствующего ведомства зависит качество жизни населения. Результатом деятельности может быть оценка граждан данная при взаимодействии с государством, в лице органов исполнительной власти, федеральных органов, органов местного самоуправления и внебюджетных органов государственной власти.

Качество государственных услуг представляет собой сложный процесс на рынке государственных услуг, в основе чего положен принцип обратной связи, включающий

удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг, соответствие органов управления поставленным задачам, ценностям, предписаниям, взаимодействию власти и граждан.

С 2015 года ФНС России включена в федеральный проект по оценке гражданами качества предоставления государственных услуг. Задача Федеральной налоговой службы – обеспечить качественный и удобный сервис для граждан, а это напрямую зависит от оценки работы налоговых органов самими налогоплательщиками. Федеральной налоговой службой в целях реализации положений постановления Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 №1284 внедрен механизм оценки налогоплательщиками эффективности деятельности руководителей территориальных налоговых органов с учетом качества предоставления ими государственных услуг. Сегодня ФНС России предлагает налогоплательщикам широкий спектр возможностей оценить работу налоговых инспекторов и качество предоставленных ими государственных услуг.

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 знаний основных форм, методов и инструментов оценки деятельности по оказанию государственных услуг.

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 основам взаимодействия с налогоплательщиками;
- 3) обучение анализу и оценке деятельности по оказанию государственных услуг.

Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на развитие следующих компетенций:

1. Общекультурные компетенции:

- комплексное обновление знаний государственного гражданского служащего по ряду вопросов в установленной сфере профессиональной служебной деятельности для решения соответствующих профессиональных задач;
- приобретение практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении государственным гражданским служащим своих должностных обязанностей;
- способность самостоятельно анализировать изменения нормативно-законодательной базы.

2. Профессиональные компетенции:

- способность ориентироваться в формировании и этапах модернизации бизнес-процессов;
- способность и готовность повысить качество и производительность работы;
- способность оперативно и корректно проводить анализ информации по налогоплательщикам, полученные из разных источников;
- способность работать с бизнес-процессами функций по функциональным задачам, реализованным в автоматизированных информационных системах налоговых органов.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен *знать*:

- Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;
- перечень услуг, предоставляемых ФНС России, подлежащих оценке качества;
- все способы оценки качества услуг, предоставляемых налоговой службой;
- критерии оценки качества услуг;

– принципы и технологии мониторинга качества, предоставляемых органами ФНС России государственных услуг;

уметь:

– осуществлять мониторинг обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь), полученных при оценке качества государственных услуг, оказываемых ФНС России;

– разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных гражданских служащих ФНС России в части повышения качества предоставления государственных услуг ФНС России гражданам и организациям;

– выполнять вход на официальный сайт ФНС России;

– выполнять вход на специализированный сайт «Ваш контроль».

владеть навыками:

– оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через виджет «Ваш контроль»;

– оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через специализированный сайт «Ваш контроль»;

– подачи жалобы из интернет-сервис ФНС России «Личный кабинет для физических лиц»;

– оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через единый портал государственных услуг;

– проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков, по результатам оказания им государственных услуг

Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками		
Повышенный (2) уровень сложности		
4.1	Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг	<i>Лекция</i>
4.2	Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов	<i>Практика</i>
Мастерский (3) уровень сложности		
4.1	Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг	<i>Лекция</i>
4.2	Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов	<i>Практика</i>

Реферативное описание тем

Повышенный (2) уровень сложности

4.1 Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

Основные документы, регламентирующие оценку качества предоставления государственных услуг. Государственные услуги, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей налоговых органов. Критерии оценки качества предоставляемых услуг. Опросный модуль сайта «Ваш контроль». Интерактивный сервис «QR-анкетирование».

4.2 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

Описание коррупционных рисков.
Проведении оценки коррупционных рисков. Этапы оценки коррупционных рисков и сроки их реализации. Промежуточные и итоговые результаты.
Практические примеры.

Повышенный (2) уровень сложности

3.1. Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

Изменения нормативных документов, регламентирующих оценку качества предоставления государственных услуг. Государственные услуги, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей налоговых органов. Критерии оценки качества предоставляемых услуг.

Работа с опросным модулем сайта «Ваш контроль». Интерактивный сервис «QR-анкетирование».

3.2 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

Проблемные вопросы коррупционных рисков.
Проведении оценки коррупционных рисков. Этапы оценки коррупционных рисков и сроки их реализации. Промежуточные и итоговые результаты.

Система рекомендаций, направленная на предупреждение коррупции.

Практические задания

Задание 1.

Выполните практическое задание. Осуществить вход в интернет и на сайте ФНС России в интернет-сервисе «Личный кабинет для физических лиц» заполнить жалобу на акты налоговых органов, действия или бездействие должностных лиц;

Задание 2.

Выполните практическое задание. Перейти на специализированный сайт «Ваш контроль» и рассмотреть возможность оставить отзыв на качество предоставленной услуги.

Задание 3.

Работа в интерактивном курсе «Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками»

Задание 4.

Работа в интерактивном курсе «Практические задания. Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России»

Методические рекомендации

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов 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 вебинара, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

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.

II. ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ

УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ВАРИАТИВНЫХ ЧАСТЕЙ

Базовый уровень

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Количество часов
II.	Вариативная часть	8
1	Личная эффективность государственного гражданского служащего	2
1.1	Формирование личной траектории развития. Обучение на рабочем месте	1
1.2	Целеполагание. Постановка целей по технологии SMART	1
2	Управление конфликтами	2
2.1	Стратегии и тактики поведения в конфликте	1
2.2	Конструктивное поведение в конфликте	1
3	Управление временем	2
3.1	Эффективный тайм-менеджмент. Как быть продуктивным и успевать главное	2
4	Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки	2
4.1	Культура, техника речи и приемы устноречевой коммуникации	1
4.2	Деловой русский язык. Деловое письмо и цифровой этикет.	1
5	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	2

6	Основные принципы работы с ПО Полиматика. Модули интеллектуального анализа данных. Практическое применение.	2
6.1	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика.	0,5
6.2	Операции с размерностями и фактами в заранее созданной мультисфере	0,5
6.3	Фильтрация и группировка элементов размерности	0,5
6.4	Простые и сложные виды фактов и уровни расчёта фактов. Визуализация: Графики.	0,5
7	Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации	2
8	Система инициатив и способы их продвижения	2
8.1	Система инициатив и способы их продвижения. Размещение заявок на сайте технической поддержки.	1
8.2	Отдельные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России	1
9	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	2

Повышенный уровень

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Количество часов
II.	Вариативная часть	12
1	Профилактика профессионального выгорания	2
1.1	Профессиональное выгорание: диагностика, выработка индивидуальной траектории преодоления профессионального выгорания	1
1.2	Методы и приемы саморегуляции неблагоприятных эмоциональных состояний	1
2	Управление временем	2
2.1	Эффективный тайм-менеджмент. Как быть продуктивным и успевать главное	2
3	Психология влияния и противодействие манипуляциям	2
3.1	Профайлинг в профессиональной деятельности: характеристики невербального и вербального поведения, ведущая репрезентативная система	1
3.2	Коммуникативные технологии влияния	1
4	Командообразование в налоговых органах	2
4.1	Эффективное взаимодействие в команде: динамика и групповая сплоченность	2
5	Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки	2
5.1	Культура, техника речи и приемы устноречевой коммуникации	1
5.2	Деловой русский язык. Деловое письмо и цифровой этикет.	1
6	Репутационный менеджмент органов государственной власти в условиях развития информационного общества	2
6.1	Репутационный менеджмент как управленческая деятельность: цели, задачи, технологии	1
6.2	Имидж и репутация органов государственной власти. Персональный имидж государственных служащих органов ФНС России	1
7	Применение инновационных технологий в управлении: проектная деятельность	2
7.1	Что такое проект? В чём особенности проектного управления?	0,5
7.2	Основы проектной работы. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ	1

7.3	Фасилитация как инструмент успешной групповой коммуникации	0,5
8	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	2
8.1	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	2
9	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	2
9.1	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	2
10	Система инициатив и способы их продвижения	2
10.1	Система инициатив и способы их продвижения. Размещение заявок на сайте технической поддержки.	1
10.2	Отдельные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России	1
11	ПО Полиматика. Модули интеллектуального анализа данных	2
11.1	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика.	0,5
11.2	Операции с размерностями и фактами в заранее созданной мультисфере	0,5
11.3	Фильтрация и группировка элементов размерности	0,5
11.4	Простые и сложные виды фактов и уровни расчёта фактов. Визуализация: Графики.	0,5
12	Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации	2
12.1	Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации	2

Мастерский уровень

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Количество часов
II.	Вариативная часть	16
1	Профилактика профессионального выгорания	2
1.1	Профессиональное выгорание: диагностика, выработка индивидуальной траектории преодоления профессионального выгорания	1
1.2	Методы и приемы саморегуляции неблагоприятных эмоциональных состояний	1
2	Управление конфликтами	2
2.1	Организационные конфликты: причины, пути урегулирования	1
2.2	Основы медиативной компетенции	1
3	Управление временем	2
3.1	Эффективный тайм-менеджмент. Как быть продуктивным и успевать главное	2
4	Психология влияния и противодействие манипуляциям	2
4.1	Профайлинг в профессиональной деятельности: характеристики невербального и вербального поведения, ведущая репрезентативная система	1
4.2	Коммуникативные технологии влияния	1
5	Командообразование в налоговых органах	2
5.1	Командообразование. Проблемы управления командой	2
6	Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки	2
6.1	Культура, техника речи и приемы устноречевой коммуникации	1
6.2	Деловой русский язык. Деловое письмо и цифровой этикет.	1
7	Репутационный менеджмент органов государственной власти в условиях развития информационного общества	2

7.1	Репутационный менеджмент как управленческая деятельность: цели, задачи, технологии	1
7.2	Имидж и репутация органов государственной власти. Персональный имидж государственных служащих органов ФНС России	1
8	Применение инновационных технологий в управлении: проектная деятельность	2
8.1	Что такое проект? В чём особенности проектного управления?	0,5
8.2	Основы проектной работы. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ	1
8.3	Фасилитация как инструмент успешной групповой коммуникации	0,5
9	Современные управленческие технологии: сила наставничества	2
9.1	Эффективное наставничество в налоговых органах	2
10	Управление персоналом: искусство и работа	2
10.1	Искусство обратной связи для лучших решений	2
11	Мастер совещаний: секреты эффективного проведения встреч	2
11.1	Мастер совещаний: секреты эффективного проведения встреч	2
12	Искусство переговоров: секреты успеха	2
12.1	Искусство переговоров: секреты успеха	2
13	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	2
13.1	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	2
14	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	2
14.1	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	2
15	ПО Полиматика. Модули интеллектуального анализа данных	2
15.1	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика.	0,5
15.2	Операции с размерностями и фактами в заранее созданной мультисфере	0,5
15.3	Фильтрация и группировка элементов размерности	0,5
15.4	Простые и сложные виды фактов и уровни расчёта фактов. Визуализация: Графики.	0,5
16	Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации	2
16.1	Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации	2
17	Подготовка презентации. Примеры, советы.	2
17.1	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	1
17.2	Питч презентация: примеры , советы.	1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Личная эффективность государственного гражданского служащего

(наименование учебной дисциплины)

Для базового уровня

Введение

Одной из значимых особенностей прохождения государственной гражданской службы в органах ФНС России в условиях внедрения человекоцентричной культуры становится постоянной развитие и саморазвитие сотрудников налоговых органов, в том числе в форме обучения на рабочем месте. Процесс адаптации государственных гражданских служащих к новым условиям деятельности требует освоения новых профессиональных компетенций, успешное освоение которых ведет к эффективному формированию личной траектории саморазвития.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины является помощь слушателям освоить современные методы, приемы и технологии повышения личной эффективности в процессе приобретения новых компетенций, в том числе при формировании личной траектории саморазвития.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

- проанализировать содержание и применение методов, приемов и технологий повышения личной эффективности;
- изучить современные технологии формированию личной траектории саморазвития;
- ознакомить с технологиями целеполагания.

Планируемые результаты обучения

Изучение дисциплины предполагает, как обновление слушателями базовых знаний, так и ознакомление их с изменениями, внесенными в законодательство и базовые документы ФНС России по вопросам, связанным с внедрением человекоцентричной культуры в деятельность ФНС России.

Изучив данную дисциплину, слушатель должен:

знать:

- содержание основных новых понятий, используемых в данной сфере деятельности, в том числе открытость, безопасность, комфортность, проактивность и т.п.;
- содержание базовых нормативно-правовых актов и иных публичных материалов ФНС России по вопросам, связанным с внедрением человекоцентричной культуры в деятельность ФНС России;

– основы целеполагания;

уметь:

- оперировать понятиями и категориями применительно к деятельности ФНС России;
- анализировать, толковать и правильно применять нормативные правовые акты, относящиеся к вопросам личной эффективности государственного гражданского служащего;
- составлять личную дорожную карту развития профессиональных компетенций сотрудника налоговых органов с применением технологии интеллект-карт;
- совершать действия по внедрению человекоцентричной культуры в рамках своих должностных(служебных) компетенций;

владеть навыками:

- выявления проблем и решения задач, возникающих при деятельности в сфере повышения личной эффективности;
- постановки целей по технологии SMART.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Личная эффективность государственного гражданского служащего		
Базовый (1) уровень сложности		
1.1	Формирование личной траектории саморазвития, обучение на рабочем месте	Лекция
1.2	Целеполагание. Постановка целей по технологии SMART	Практика

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

1.1 Формирование личной траектории саморазвития, обучение на рабочем месте

Концепция кадровой политики Федеральной налоговой службы и результаты ее реализации в налоговых органах. Укрепление и совершенствование кадрового потенциала как одна из целей Стратегической карты ФНС России. Повышение профессиональных и коммуникативных компетенций сотрудников налоговых органов. Организация профессионального развития государственных гражданских служащих ФНС России в системе подготовки кадров для налоговых органов. Методы и формы мотивации государственных гражданских служащих и работников ФНС России. Индивидуальная траектория развития профессиональных компетенций. Цели создания системы управления талантами и организация мониторинга гражданских служащих в период прохождения гражданской службы. Развитие внутрикорпоративной культуры для формирования ценностных установок и обеспечения прозрачного организационного пространства как среды деятельности сотрудников налоговых органов. Миссия ФНС России. Цели и методы работы по повышению престижа государственной гражданской службы в ФНС России среди молодежи в современных социально-экономических условиях. Методы определения личностных характеристик для выявления потенциала сотрудника. Составление дорожной карты развития профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов с применением технологии Интеллект-карт.

1.2. Целеполагание. Постановка целей по технологии SMART

Понятие целеполагания. Методы постановки целей. Ошибки при постановке целей. Технология постановки целей SMART (СМАРТ). Отработка постановки целей.

Практические задания (примеры)

1. Проанализируйте положения, содержащиеся в «Концепции кадровой политики Федеральной налоговой службы 2011-2020 гг.» и «Стратегической карты ФНС России на 2021-2023 годы», в которых содержится информация о мероприятиях, направленных на материальное и моральное стимулирование сотрудников налоговых органов. Укажите отличия, сделайте выводы о возможных, на Ваш взгляд, причинах имеющихся отличий.

2. Ознакомьтесь с материалами слайдов 36 и 37 «Модель компетенций государственных служащих» в презентации к теме «Формирование и развитие ключевых компетенций сотрудников налоговых органов». Самостоятельно выберите одну из 9 компетенций и опишите, в чём заключается данная компетенция применительно к Вашей должности.

3. Перечислите ценности, необходимые для развития внутрикорпоративной культуры Федеральной налоговой службы России, которые с Вашей точки зрения, должны способствовать эффективной реализации миссии ФНС России.

4. Сформулируйте одну свою цель по методике SMART

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Приказ ФНС России от 07.04.2023 № ЕД-7-19/232@ «Об утверждении Миссии ФНС России и Политики ФНС России в области качества на 2023 - 2026 годы»
2. Приказ ФНС России от 05.03.2021 г. № ЕД-7-1/173@ «Об утверждении Стратегической карты ФНС России на 2021-2024 годы».
3. Воронина Л.И. Методы исследования кадровой политики в сфере государственного и муниципального управления: учебное пособие / Л.И. Воронина, Т.М. Резер ; под общ. ред. Т.М. Резер ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 88 с.
4. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. – М.: Проспект, 2023. - 8 с.
5. Мудрова Е.Б. Кадровая политика в органах государственного и муниципального управления: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Изд-во Политехн. ун-та, 2017. – 88 с.

6. Роулинг, С. Я хочу больше идей. Более 100 техник и упражнений для развития творческого мышления / С. Роулинг. - 2-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 280 с.: ил. - (Гибкое мышление)
7. Фант, Д. Минута на размышление. Как вернуть креативность, победить вечную занятость и работать лучше всех / Д. Фант. - М.: Центрполиграф, 2023. - 224 с.
8. Формирование кадровой политики и управление персоналом государственной службы: учебное пособие / [Сердюк Н. В. и др. ; под общей ред. Г. П. Лозовицкой]. – М. : Академия управления МВД России, 2019. - 76 с.
9. Шабанов, С. Развиваем эмоциональный интеллект. Как прокачать свой EQ за 24 недели. Практика / С. Шабанов; А. Алешина. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 368 с.: ил. - (Эмоциональный интеллект).
10. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект в сложных коммуникациях / С. Шабанов; А. Алешина. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 288 с. - (PSYCHOLOGIES).
11. Артёменкова, Т.А. Практическое руководство для "жертв" тайм-менеджмента/ Т.А. Артёменкова. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
12. Архангельский, Г. Время. Большая книга тайм-менеджмента/ Г. Архангельский. - М.: АСТ, 2019. - 416 с.
13. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем. Целеполагание: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2022. - 50 с.
14. Трейси, Б. Выйди из зоны комфорта. Измени свою жизнь. 21 метод повышения личной эффективности/ Б. Трейси. - 11-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 144 с.
15. Иванова, С. В. Личная эффективность на 100%: Сбросить балласт, найти себя, достичь цели / С. В. Иванова; соавт. Д. Болдогоев. - 7-е изд. - М.: Альпина Пабlishер, 2018. - 208 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки

(наименование учебной дисциплины)

Для всех уровней

Введение

Значительный эффект в достижении коммуникативных задач взаимодействия государственных гражданских служащих органов ФНС России, связанных с внедрением в деятельность человекоцентричной культуры, способна обеспечить культура речи. Культура речи дает служащим налоговых органов возможность выбрать соответствующие языковые средства в конкретной ситуации общения, что ведет и к повышению доверия граждан к ФНС России как к органу исполнительной власти, и к лучшему пониманию роли налоговой службы в обеспечении социально-экономической стабильности государства в целом, и жизни каждого гражданина.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины является освоение слушателями методов и приемов выбора и организации языковых средств, образующих коммуникативный потенциал культуры речи и способствующих повышению эффективности коммуникации в различных ситуациях межличностного общения.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

- изучить содержание и смысл основных новых понятий, используемых в данной сфере деятельности;
- ознакомиться с требованиями к соблюдению современных языковых норм и этики общения в различных коммуникативных задачах;

- изучить особенности нормативного, коммуникативного и этического аспектов культуры речи;
- изучить нормы и признаки литературного языка;
- изучить нормы, требования и правила деловой переписки.

Планируемые результаты обучения

Изучение темы предполагает как обновление слушателями базовых знаний, так и освоение ими новых знаний в сфере устноречевой коммуникации и деловой переписки, необходимых в настоящее время для внедрения человекоцентричной культуры в деятельность ФНС России.

Изучив данную тему, слушатель должен:

знать:

- содержание основных новых понятий, используемых в данной сфере деятельности, в том числе и т.п.;
- содержание базовых нормативно-правовых актов и иных публичных материалов ФНС России по вопросам, связанным с внедрением человекоцентричной культуры в деятельность ФНС России;
- способы выбора и организации языковых средств, образующих коммуникативный потенциал культуры речи в различных ситуациях межличностного общения;
- нормы, требования и правила деловой переписки в государственном управлении.

уметь:

- оперировать понятиями и категориями, в том числе такими, как «нормированность», «универсальность», «функциональные стили» применительно к ситуациям устноречевого и письменного коммуникативного общения в деятельности сотрудников налоговых органов;
 - выбирать соответствующие языковые средства как составляющие культуры речи в различных ситуациях устноречевого межличностного и письменного коммуникативного общения;
- владеть навыками:*
- использования культуры устной и письменной речи;
 - применения функциональных разновидностей языка и стиля изложения в различных ситуациях коммуникативного общения.
 - выявления проблем и решения задач, возникающих при деятельности в сфере повышения личной эффективности:
 - анализа потребностей и ожиданий налогоплательщика и установления с ним обратной связи;
 - формирования поисковых запросов и создания текстов в соответствии с поисковыми запросами.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки		
Базовый (1) уровень сложности		
1.1	Культура, техника речи и приемы устноречевой коммуникации	<i>Лекция</i>
1.2	Деловой русский язык. Деловое письмо и цифровой этикет.	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1.1 Культура, техника речи и приемы устноречевой коммуникации

Речевая культура как часть культуры современного российского общества. Норма как основное понятие культуры речи. Нормы произношения. Норма в ударении. Функциональные стили русского языка, языковые особенности и жанры. Основные приемы перевода официально-делового стиля в устную речь. Коммуникативная норма и культура речи в деловом общении.

Речевой аппарат и техники звукоизвлечения. Основные упражнения для настройки голоса и речевого аппарата. Техники развития артикуляции. Упражнения для улучшения дикции с помощью скороговорок (трудноговорок).

1.2 Деловой русский язык. Деловое письмо и цифровой этикет

Литературный язык как высшая форма существования национального языка. Признаки литературного языка. Письменная фиксация устной речи. Функционально-стилистическая система русского языка. Официально-деловой стиль. Основные требования и правила деловой переписки. Приемы перевода официально-делового стиля в устную речь.

Практические задания (примеры)

1. Поясните, по каким причинам «норма» является центральным понятием культуры речи и в чем заключается и изменчивость языковой нормы.

2. Переработайте нормативный текст Ст. 72 НК РФ, ч4. «Способы обеспечения исполнения обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов» для использования в устной речи. Сведения о принятых налоговыми органами решениях о применении способов обеспечения исполнения обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, установленных статьями 73 и 77 настоящего Кодекса, и о решениях о принятии обеспечительных мер, предусмотренных подпунктом 1 пункта 10 статьи 101 настоящего Кодекса, а также об отмене либо о прекращении действия таких решений размещаются на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, уполномоченного по контролю и надзору в области налогов и сборов, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с указанием имущества, в отношении которого вынесено соответствующее решение. Сведения, предусмотренные настоящим пунктом, размещаются в течение трех дней со дня принятия соответствующего решения налогового органа, но не ранее вступления в силу решения о привлечении к ответственности за совершение налогового правонарушения или решения об отказе в привлечении к ответственности за совершение налогового правонарушения, исполнение которого обеспечено запретом на отчуждение (передачу в залог) имущества налогоплательщика без согласия налогового органа в соответствии с пунктом 10 статьи 101 настоящего Кодекса. Состав размещаемых сведений и порядок их размещения утверждаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным по контролю и надзору в области налогов и сборов».

3. Приведите 3 известных Вам трудноговорок, которые отсутствуют в материалах презентации к теме «Культура, техника речи и приемы устной речевой коммуникации».

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

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. Гартман, Т. Слово не воробей. Разбираем ошибки устной речи / Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 224 с. - (Русский без ошибок).
3. Ефремов, В.А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение / В.А. Ефремов; Л.А. Пиотровская; И.Н. Левина. - М.: Кнорус, 2022. - 218 с. - (Бакалавриат)
4. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.]; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 308 с.
5. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для СПО / отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 308 с. — (Серия: Профессиональное образование).
6. Культура речи и риторика для юристов: учебник и практикум для вузов / под ред. Н.А. Юшковой. - М.: Юрайт, 2023. - 322 с. - (Высшее образование).
7. Ланских, А. В. Культура деловой речи: учебное пособие / А.В. Ланских.— Екатеринбург: УрФУ, 2016. — 87, [1] с.
8. Михайлова Е. Говори и будь услышан. За кулисами успешного выступления / Е. Михайлова. - М.: АСТ, 2019. - 320 с. - (Звезда тренинга).
9. Руденко А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах: учебное пособие / А.М. Руденко. — Ростов н/Д., 2015
10. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / под ред. Е.В. Ганапольской, А.В. Хохлова. — СПб., 2012
11. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» [Электронный ресурс]. - www.gramota.ru
12. Тиригулова Р.Х. Культура речи и деловое общение: Краткий конспект лекций/ Р.Х.Тиригулова, Каз.федер.ун-т. – Казань, 2013. – 44 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление временем

(наименование учебной дисциплины)

Для всех уровней

Введение

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач дисциплина «Управление временем» является весьма актуальной и занимает важное место в процессе приобретения новых навыков и повышения уровня профессиональных компетенций.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения дисциплины – освоение компетенций, необходимых для управления временными ресурсами, повышения личной эффективности, овладения инструментарием в области организации и эффективного использования времени.

Задачи:

- изучение основ и принципов тайм-менеджмента;
- освоение техник и приемов тайм-менеджмента в целях оптимизации персональной системы управления временем.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины гражданский служащий должен знать:

- общую концепцию тайм-менеджмента: понятия «целеполагание», «планирование», «самотивация»;
- техники целеполагания;

уметь:

- применять инструменты целеполагания и расстановки приоритетов;
- методически правильно планировать личное и рабочее время;
- использовать инструменты оптимизации использования времени;
- применять методы декомпозиции;
- использовать техники самотивации;
- определять поглотителей времени;

владеть навыками:

- использования техники постановки целей SMART;
- эффективного планирования личного и рабочего времени;
- применения техники жестко-гибкого планирования;
- борьбы с хронофагами.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Управление временем		
1	Эффективный тайм-менеджмент. Как быть продуктивным и успевать главное	Практика

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1.1 Тайм-менеджмент: как быть продуктивным и все успевать.

Планирование как средство повышения эффективности профессиональной деятельности

Понятие тайм-менеджмента. Целеполагание, планирование, самомотивация. Приоритизация. Жесткие и гибкие задачи. Техника жестко-гибкого планирования. Матрица Эйзенхауэра. Декомпозиция. Техника «лягушки». Хронофаги (поглотители времени).

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Составьте фотографию своего рабочего дня. Для примера возьмите стандартный день, не имеющий особенностей и день, когда Вам необходимо выполнить задачу, имеющую конкретный срок исполнения. Проведите анализ поглотителей рабочего времени и сформулируйте рекомендации по оптимизации.

Задание 2.

Сформулируйте цель в соответствии с методикой SMART

Задание 3.

Составьте список своих задач на предстоящий день. Распределите их в соответствии с «Матрицей Эйзенхауэра», т.е. на 4 квадранта:

- срочные и важные;
- важные, но не срочные;
- срочные, но не важные;
- не срочные и не важные.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем самостоятельного изучения материала.

Занятия проводятся в форме видеоуроков. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- усвоение содержания учебных материалов на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, интерактивные курсы, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели детально изучают вопросы, рассмотренные в видеоуроках и электронных учебниках, закрепляют умения и навыки, полученные при анализе материалов. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Райхель, Т. Слишком занят, чтобы жить. 24 приема и 7 принципов, которые избавят вас от цейтнота/ Т. Райхель. - М.: ЭКСМО, 2023. - 224 с. - (Тайм-менеджмент)
2. Архангельский, Г. Тайм-драйв. Как успевать жить и работать
3. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.
4. Вандеркам, Л. Что самые успешные люди делают до завтрака. И на выходных / Л. Вандеркам. - М.: ЭКСМО, 2020. - 192 с.
5. Вандеркам, Л. Чувство штиля: продуктивность и спокойствие в эпоху вечных дедлайнов/ Л. Вандеркам. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2020. - 288 с.
6. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем. Целеполагание: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2022. - 50 с.
7. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем. Планирование: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2022. - 50 с.
8. Лукашенко, М.А. Это твоё время: успевай больше, уставай меньше, смело иди к своей мечте! / М.А. Лукашенко; А. Сидельникова. - М.: ЭКСМО, 2023. - 224 с.: ил. - (Тайм-менеджмент)
9. Марков, А.В. Лягушка, слон и брокколи. Как жить и как не надо/ А.В. Марков. - М.: АСТ, 2022. - 320 с. - (Звезда нонфикшн).
10. Оликар, Ф. Гибкий тайм-менеджмент: как быть максимально производительным во времена тотального выгорания / Ф. Оликар. - М.: ЭКСМО, 2021. - 240 с. - (Мастер времени. Тайм-менеджмент XXI века)
11. Артёменкова, Т.А. Практическое руководство для "жертв" тайм-менеджмента/ Т.А. Артёменкова. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
12. Архангельский, Г. Время. Большая книга тайм-менеджмента/ Г. Архангельский. - М.: АСТ, 2019. - 416 с.
13. Иванова, С. В. Тайм-менеджмента нет: Психология дружбы со временем / С.В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 152 с.
14. Трейси, Б. Выйди из зоны комфорта. Измени свою жизнь. 21 метод повышения личной эффективности/ Б. Трейси. - 11-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 144 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профилактика профессионального выгорания

(наименование учебной дисциплины)

Для повышенного и мастерского уровня

Введение

В соответствии с приказом под психологическим обеспечением понимается система организационных и психологических мероприятий, направленных на совершенствование кадровой работы и повышение эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов. Психологическое обеспечение является неотъемлемой составной частью общей системы работы с государственными гражданскими служащими ФНС России, занимает равноправное положение с другими ее направлениями и должно способствовать росту эффективности труда работников.

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, в частности профилактики профессионального выгорания сотрудников налоговых органов.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие задачи:

- 1) изучить проблему профессионального стресса и профессионального выгорания;
- 2) проанализировать симптомы профессионального стресса и выгорания у сотрудников налоговых органов;
- 3) освоить приемы и техники саморегуляции и профилактики профессионального стресса и выгорания.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- понятие профессионального выгорания;
- методы профилактики профессионального стресса и выгорания;
- методы диагностики профессионального выгорания.

уметь:

- применять психологические знания для обеспечения профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих;
- диагностировать собственные признаки профессионального выгорания;
- применять техники саморегуляции эмоционального состояния.

владеть навыками:

- работы управления стрессом;
- саморегуляции эмоционального состояния.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Профилактика профессионального выгорания		
Повышенный (2) уровень сложности		
2.1	Профессиональное выгорание: диагностика, выработка индивидуальной траектории преодоления профессионального выгорания	<i>Лекция</i>
2.2	Методы и приемы саморегуляции неблагоприятных эмоциональных состояний	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Повышенный (2) уровень сложности

2.1 Профессиональное выгорание: диагностика, выработка индивидуальной траектории преодоления профессионального выгорания

Понятие и структура профессионального выгорания. Методы диагностики профессионального выгорания. Индивидуальные приемы профилактики профессионального выгорания. Выработка индивидуальной траектории преодоления профессионального выгорания.

2.2 Методы и приемы саморегуляции неблагоприятных эмоциональных состояний

Эмоциональные состояния и их роль в развитии профессионального выгорания. Приемы саморегуляции неблагоприятных эмоциональных состояний: аутотренинг, работа с ресурсным состоянием, дыхательные практики и др.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Выделите причины стресса в Вашей профессиональной деятельности.

Задание 2.

Напишите 5 примеров, как можно восстановить энергию и работоспособность в течение рабочего дня.

Задание 3

Придумайте 3 мероприятия на уровне отдела, которые будут способствовать профилактике профессионального выгорания сотрудников.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения

и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Бабич, О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения /О.И. Бабич. -Волгоград: Учитель, 2018. - 122 с.
2. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. Практикум. – СПб: Питер, 2013.
3. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2024. - 64 с.
4. Воронина, Н.А. От стресса и выгорания к балансу: техники эффективной самопомощи: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2024. - 60 с.
5. Льюис, Д. Управление стрессом: Как найти дополнительные 10 часов в неделю/ Д. Льюис. - пер. с англ. - Интеллектуальная Литература, 2021. - 238 с.
6. Петерсон Т. Внутреннее спокойствие. 101 способ справиться с тревогой, страхом и паническими атаками / Т. Петерсон. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 320 с.
7. Рокед, С. Человек уставший: Как победить хроническую усталость и вернуть себе силы, энергию и радость жизни / С. Рокед. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 362 с.
8. Чаттерджи, Р. Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием / Р. Чаттерджи. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2021. - 272 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами

(наименование учебной дисциплины)

Для базового и мастерского уровня

Введение

В соответствии с приказом под психологическим обеспечением понимается система организационных и психологических мероприятий, направленных на совершенствование кадровой работы и повышение эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов. Психологическое обеспечение является неотъемлемой составной частью общей системы работы с государственными гражданскими служащими ФНС России, занимает равноправное положение с другими ее направлениями и должно способствовать росту эффективности труда работников.

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 частности психологии управления конфликтами.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие задачи:

- 1) изучить понятие и сущность конфликта;
- 2) рассмотреть стратегии и приемы эффективного поведения в конфликте в рамках профессиональной деятельности сотрудников налоговых органов;
- 3) освоить приемы и техники управления конфликтом в практике работы налогового инспектора.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- понятие конфликта, его признаки и структуру;
- стратегии поведения в конфликте;
- приемы конструктивного поведения в конфликте;
- структуру медиативного процесса урегулирования конфликта.

уметь:

- применять психологические знания для обеспечения профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих;
- выбирать и реализовывать эффективную стратегию поведения в конфликте
- использовать приемы снижения и повышения напряжения в конфликте.

владеть навыками:

- урегулирования конфликтов;
- конструктивного воздействия на оппонента в конфликтной ситуации.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Управление конфликтами		
Базовый (1) уровень сложности		
1.1	Стратегии и тактики поведения в конфликте	Лекция
1.2	Конструктивное поведение в конфликте	Практика
Мастерский (3) уровень сложности		
3.1	Организационные конфликты: причины, пути урегулирования	Лекция

3.2	Основы медиативной компетенции	Практика
-----	--------------------------------	----------

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

1.1 Стратегии и тактики поведения в конфликте

Конфликт: понятие, признаки. Стратегии поведения в конфликте: сотрудничество, соперничество, компромисс, приспособление, избегание. Условия эффективности использования стратегий в конфликте.

1.2 Конструктивное поведение в конфликте

Конструктивное и неконструктивное поведение в конфликте. Приемы снижения и повышения напряжения в конфликте.

Мастерский (3) уровень сложности

3.1 Организационные конфликты: причины, пути урегулирования

Организационные конфликты: понятие и структура. Причины организационных конфликтов и способы их профилактики. Пути и условия урегулирования организационных конфликтов. Роль руководителя в разрешении конфликтных ситуаций.

3.2 Основы медиативной компетенции

Медиативный подход в разрешении конфликтов: понятие и специфика использования. Принципы медиации. Этапы урегулирования конфликта с использованием медиативного подхода. Возможности использования медиативного подхода в разрешении конфликтов в работе руководителя.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

В налоговую инспекцию пришел агрессивно настроенный налогоплательщик. На предложение сотрудника инспекции присесть, он ответил отказом и остался стоять, возвышаясь над ним. На повышенных тонах он начал выговаривать налоговому инспектору: «Когда уже Вы прекратите присылать налоговые уведомления на оплату транспортного налога, когда я уже два года назад продал машину и представил все документы в инспекцию?». Опишите психологически грамотные действия налогового инспектора в данной конфликтной ситуации с применением приемов снижения напряжения.

Задание 2.

Перечислите приемы повышения напряжения в конфликте. Приведите пример из практики взаимодействия.

Перечислите приемы снижения напряжения в конфликте. Приведите пример из практики работы с налогоплательщиками.

Задание 3. Медиативный подход к разрешению конфликтов.

Опишите конфликтную ситуацию в работе, которую можно разрешить с использованием медиативного подхода. Напишите свою речь на этапе «Вступительное слово медиатора», мотивирующую стороны конфликта к сотрудничеству в процессе медиации.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Бунтовская, Л.Л. Конфликтология: учебное пособие / Л.Л. Бунтовская; соавт. С.Ю. Бунтовский, Т.В. Петренко. - М.: Юрайт, 2017. - 144 с.
2. Власова, Н. Медиатор: искусство жестких переговоров / Н. Власова. - М.: АСТ, 2022. - 320 с. - (Практический тренинг).
3. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2024. - 64 с.
4. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб: Питер, 2018. - 576 с.
6. 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.
7. Понять и обезвредить: Как общаться с трудными людьми и сохранить душевное спокойствие. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 34 с. : ил.
8. 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.
9. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб. Питер, 2021. - 352 с. - (Экопокет)
10. 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.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология влияния и противодействие манипуляциям

(наименование учебной дисциплины)

Для повышенного и мастерского уровня

Введение

Дисциплина «Психология влияния и противодействие манипуляциям» занимает важное место в процессе обновления, закрепления знаний и овладения навыками soft skills для решения профессиональных задач. Высокий уровень развития коммуникативной компетентности позволит сотруднику налоговых органов эффективно выполнять свою работу.

В результате изучения данной дисциплины государственные гражданские служащие получают обновление знаний по психологическим аспектам профессиональной деятельности, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей сотрудников налоговой службы.

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 знаний закономерностей эффективного взаимодействия с налогоплательщиками, изучении психологических механизмов повышения эффективности их профессиональной деятельности.

В рамках заявленной дисциплины 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 основным направлениям психологического обеспечения деятельности сотрудников налоговых органов, их закрепление, обобщение и систематизация;
- 3) обучение психологическому анализу сложных ситуаций взаимодействия.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- методы профайлинга;
- виды психологического влияния;

уметь:

- применять коммуникативные технологии влияния в процессе взаимодействия с налогоплательщиками и коллегами;
- использовать эффективные приемы психологического влияния;
- применять методы профайлинга в практике своей работы;
- использовать приемы защиты от манипуляций;

владеть навыками:

- экспресс-диагностики личности;
- убеждающего воздействия;
- противодействия манипуляциям.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Психология влияния и противодействия манипуляциям		
2-3 уровни сложности		
1	Профайлинг в профессиональной деятельности: характеристики	Лекция

	невербального и вербального поведения, ведущая репрезентативная система	
2	Коммуникативные технологии влияния	Практика

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

2-3 уровни сложности

1 Профайлинг в профессиональной деятельности: характеристики невербального и вербального поведения, ведущая репрезентативная система

Понятие и методы профайлинга. Невербальное поведение как личностный индикатор. Речь как характеристика личности. Индикаторы личности в поведении. Ведущая репрезентативная система и ее учет в практике работы налогового инспектора.

2 Коммуникативные технологии влияния

Понятие и виды психологического влияния. Овладение психологическими приемами влияния на собеседника. Психотехнологии убеждающего воздействия. Отработка правил убеждения. Использование в практике профессиональной деятельности приемов противодействия манипуляциям.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Заполните таблицу по экспресс-диагностике ведущей репрезентативной системы

Репрезентативная система	Предпочитаемые слова	Предпочитаемые фразы
Визуальная		
Аудиальная		
Кинестетическая		
Дигитальная		

Задание 2.

На основании собственного практического опыта и теоретических знаний выделите факторы, способствующие и препятствующие убеждающему воздействию на налогоплательщика. Заполните таблицу.

Факторы, благоприятствующие убеждающему воздействию на налогоплательщика	Факторы, препятствующие убеждающему воздействию на налогоплательщика

Задание 3.

Выделите приемы манипулирования, которые встречаются в практике взаимодействия налогового инспектора с налогоплательщиками. Как защититься от манипуляций в данных ситуациях.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2024. - 64 с.
2. Галло, К. Мастер слова. Секреты эффективных коммуникаций от ведущего спикера Америки / К. Галло. - М.: ЭКСМО, 2020. - 304 с.
3. Жернакова, М.Б. Деловое общение: учебник и практикум / М.Б. Жернакова; соавт. И.А. Румянцева. - М.: Юрайт, 2018. - 370 с.
4. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с.
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - 2-е изд. - СПб: Питер, 2017. - 592 с.
6. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2024. - 56 с.

7. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / С. Иванова и др. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 316 с.
8. Толочек, В.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебное пособие / В.А. Толочек. - М.: Юрайт, 2018. - 186 с.
9. Шейнов, В. П. Сила влияния: воздействия явные и скрытые / В. П. Шейнов. - СПб: Питер, 2018. - 272 с.
10. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб: Питер, 2021. - 352 с
11. Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В.П. Шейнов. - СПб: Питер, 2021. - 384 с.
12. 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.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Командообразование в налоговых органах

(наименование учебной дисциплины)

Для повышенного и мастерского уровня

Введение

Дисциплина предназначена для освоения спектра управленческих знаний и умений в части командообразования, а также формирования компетенций, необходимых для должностного роста.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

В связи с этим *цель изучения дисциплины* состоит в обновлении знаний государственных гражданских служащих и совершенствование необходимых для выполнения на высоком профессиональном уровне служебных обязанностей, а также укрепление интереса к выбранной профессии.

В рамках изучения дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

1. Изучить проблемы методы командообразования.
2. Проанализировать проблемы управления командой
3. Изучить особенности ролевого взаимодействия в команде и роль лидера.
4. Рассмотреть эффективные методы формирования команды.
5. Освоить методы управления групповой динамикой.

Планируемые результаты обучения

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

- коммуникативной компетенцией как способностью устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми при работе в команде, управлять групповой динамикой;
- когнитивной компетенцией как готовностью к повышению образовательного уровня, потребностью к актуализации и реализации своего личного потенциала, способностью самостоятельно приобретать новые знания и умения, способностью к саморазвитию.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- понятие и принципы командообразования;
- виды команд в организации;

- теоретические основы формирования групповой динамики;
- методы формирования команды;

уметь:

- применять основные закономерности командообразования и группового взаимодействия в практике профессиональной деятельности;
- анализировать и прогнозировать ролевое поведение в команде;
- использовать приемы командной коммуникации;
- применять технологии управления групповой динамикой;

владеть навыками:

- эффективного взаимодействия в команде;
- командообразования при решении задач;
- активизации конструктивного ролевого поведения в групповой работе.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие научатся выстраивать эффективные командные коммуникации и управлять групповой динамикой, смогут применять эти знания на практике.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Командообразование в налоговых органах		
Повышенный уровень		
1	Эффективное взаимодействие в команде: динамика и групповая сплоченность	<i>Лекция Практика</i>
Мастерский уровень		
1	Командообразование. Проблемы управления командой	<i>Лекция Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Повышенный (2) уровень сложности

1 Эффективное взаимодействие в команде: динамика и групповая сплоченность

Групповая динамика и процесс командообразования. Понятие рабочая группа, коллектив, команда. Виды команд. Особенности групповой динамики. Инструменты повышения эффективности командной работы. Цели и задачи командной работы. Условия эффективного группового взаимодействия.

Повышенный (2), Мастерский (3) уровень сложности

1 Командообразование. Проблемы управления командой

Руководство и лидерство. Современный лидер – качества, потенциал. Групповая динамика и процесс командообразования. Понятие рабочая группа, коллектив, команда. Этапы командообразования и методы формирования команд. Инструменты повышения эффективности командной работы.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

В процессе вебинара в чате проводится командная игра «Ледокол»: участникам дается задание подготовить самопрезентацию и описать динамические характеристики группы: ценности и правила группы. Обсуждение, групповой коучинг: что помогает коллективной работе? что мешает коллективной работе? какую роль в команде вы выполняете? как сделать эффективной командную работу?

Задание 2.

Задача. Рассмотрите таблицу ролей по Белбину, определите какие роли в команде вы выполняете в процессе работы над проектом или задачей. Определите роли, которые принимают другие члены команды. Обсуждение, групповой коучинг - Типичные проблемы командной работы и способы их разрешения. Определите позицию лидера в группе. Какие проблемы возникали при командной работе – что мешало и что помогало работе команды?

Задание 3.

Командная игра «Мозговой штурм». Перед командами ставится задача (проблема), которую необходимо решить при помощи генерации идей, их отбора, систематизации и оценки. В итоге группа должна прийти к общему решению.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Адизес, И. Управление изменениями без потрясений и конфликтов/ И. Адизес. - М.: Альпина Паблшер, 2023. - 260 с. - (Методология Адизеса)
2. Анцупов, А. Я. Социально-психологическая оценка персонала: теория и практика: монография / А.Я. Анцупов; В.В. Ковалев. - М.: Проспект, 2023. - 352 с.: ил., табл.

3. Горелов, Н.А. Управление человеческими ресурсами. Современный подход: учебник и практикум для вузов / Н.А. Горелов; Д.В. Круглов; О.Н. Мельникова. - М.: Юрайт, 2023. - 270 с. - (Высшее образование)
4. Грегори, Дж. Agile-тестирование. Обучающий курс для всей команды / Дж. Грегори; соавт. Л. Криспин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 528 с.
5. Жернакова, М.Б. Деловое общение: учебник и практикум / М.Б. Жернакова; соавт. И.А. Румянцева. - М.: Юрайт, 2018. - 370 с.
6. Иванова, С. В. Мотивация на 100%: А где же у него кнопка? / С. В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 285 с.
7. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2020. - 240 с. - (Мастера психологии).
8. Ирतिकеева, Е. Органичное лидерство. Как стать руководителем, с которым хочется работать. - СПб.: Питер, 2022. - 320 с.: ил. - (Бизнес- психология)
9. Карелина, И.Ю. Нанимай быстро, увольняй редко: как собрать правильную команду/ И.Ю. Карелина. - М.: ЭКСМО, 2021. - 192 с. - (HRесурс)
10. Керпен, Д. Гений коммуникации: искусство притягивать людей и превращать их в своих союзников: 11 навыков эффективного общения / Д. Керпен. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2020. - 352 с.
11. Кови, С. Р. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности / С. Р. Кови. - 13-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 396 с.
12. 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.
13. Ленсиони, П. Шесть гениев команды. Как способности каждого усиливают общий результат / П. Ленсиони. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2024. - 240 с. - (Патрик Ленсиони. Управление командой)
14. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / соавтор С. В. Иванова. - 6-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 277 с.
15. Сиббет, Д. Визуализируй это! Как использовать графику, стикеры и интеллект-карты для командной работы / Д. Сиббет. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 280 с. : ил.
16. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопокет)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные управленческие технологии: сила наставничества

(наименование учебной дисциплины)

Для мастерского уровня

Введение

Значительные изменения в законодательстве, непрерывное совершенствование организационной структуры всех уровней налоговых органов отражается и на кадровом составе. Как быстро создать качественный кадровый состав, как научить и поддержать новых сотрудников. В дисциплине рассматриваются наиболее эффективные на сегодняшний день технологии управления кадрами.

Управлять персоналом – это искусство. Одним из эффективных инструментов управления сотрудниками и их развитием является чуткое наставничество, обучение и поддержка при выполнении профессиональных задач.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании у слушателей знаний о подходах, инструментах и методах управления новым персоналом в организации.

В рамках изучения дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

1. Определить, кто может быть наставником на государственной гражданской службе
2. Изучить задачи наставничества
3. Изучить функции и права наставника
4. Ознакомиться с правами и обязанностями наставляемого
5. Познакомиться с наиболее эффективными инструментами в работе наставника

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- требования к наставнику;
- основные задачи наставничества;
- функции и права наставника;
- права и обязанности наставляемого;

уметь:

- применять инструменты наставничества;

владеть навыками:

- взаимодействия в команде;
- организации наставничества.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Современные управленческие технологии: сила наставничества		
Мастерский уровень сложности		
1	Эффективное наставничество в налоговых органах	Практика

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

3.1 Эффективное наставничество в налоговых органах

Критерии отбора наставников. Задачи наставничества. Функции и права наставника. Права и обязанности наставляемого. Эффективные инструменты в работе наставника

Практические задания (примеры)

Задание 1.

По предложенному преподавателем кейсу укажите, какие сложности, возникают при реализации процедур адаптации и наставничества в налоговых органах.

Задание 2.

Выполнение заданий по интерактивному учебнику.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения. Занятия проводятся в форме самостоятельного изучения интерактивного учебника и других обучающих материалов.

Основным видом самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей является усвоение содержания учебного материала на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, интерактивные учебники, электронные библиотеки и др.);

В целях более эффективной работы слушателей готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

Список литературы

1. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
2. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.
3. Борисов, К. Герой и его команда: Как собрать, зажечь и достичь результатов/ К. Борисов. - М.: Альпина ПРО, 2022. - 208 с.
4. Горелов, Н.А. Управление человеческими ресурсами. Современный подход: учебник и практикум для вузов / Н.А. Горелов; Д.В. Круглов; О.Н. Мельникова. - М.: Юрайт, 2023. - 270 с. - (Высшее образование)
5. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.: ил. - (Бизнес-психология)
6. Карелина, И.Ю. Нанимай быстро, увольняй редко: как собрать правильную команду/ И.Ю. Карелина. - М.: ЭКСМО, 2021. - 192 с. - (HRресурс)
7. Каришина, И. Е. Методы отбора персонала, применимые к государственной службе: учебно-методическое пособие / И. Е. Каришина; соавт. О.И. Суховеева. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2020. - 50 с.
8. Ленсиони, П. Шесть гениев команды. Как способности каждого усиливают общий результат / П. Ленсиони. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2024. - 240 с. - (Патрик Ленсиони. Управление командой)
9. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / соавтор С. В. Иванова. - 6-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 277 с.
10. Тимушева, А.А. Принципы высокоэффективных руководителей: управленческий наджинг: бесстрессовый подход к управлению: А.А. Тимушева. - М.: ЭКСМО, 2022. - 240 с.: ил.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом: искусство и работа

(наименование учебной дисциплины)

Для мастерского уровня

Введение

Управлять персоналом – это искусство. Одним из эффективных инструментов управления мотивацией, коррекции поведения, сотрудника является обратная связь – конструктивная, развивающая, помогающая принимать правильные решения, вдохновляющая. Как давать обратную связь в отношениях руководитель – сотрудник, какие существуют виды обратной связи и другие вопросы будут рассмотрены в рамках вариативной темы «Искусство обратной связи для лучших решений»

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании у слушателей знаний о новейших подходах, инструментах и методах управления персоналом в организации. Дисциплина направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие обучающихся, обеспечение их квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности, приобретение и развитие компетенций, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в сфере управления персоналом.

Планируемые результаты обучения

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие задачи:

1. Рассмотреть понятие и виды обратной связи, ее цели и задачи.
2. Разобрать принципы развивающей обратной связи, как с ее помощью воздействовать на сотрудников, вдохновлять на качественное выполнение работы, развивать в них ответственность, инициативность.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Управление персоналом: искусство и работа		
1	Искусство обратной связи для лучших решений	Практика

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1. Искусство обратной связи для лучших решений

Что такое обратная связь? Какова ее цель. Как обратная связь влияет на мотивационный потенциал сотрудника. Этапы обратной связи. 10 правил эффективной обратной связи. Основные ошибки. Как правильно хвалить и ругать.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Подготовьте пошаговую инструкцию обратной связи.

Задание 2.

На примере ситуаций, предложенных преподавателем, дайте сотруднику развивающую обратную связь (отрицательную или положительную).

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.

2. Горелов, Н.А. Управление человеческими ресурсами. Современный подход: учебник и практикум для вузов / Н.А. Горелов; Д.В. Круглов; О.Н. Мельникова. - М.: Юрайт, 2023. - 270 с. - (Высшее образование)

3. Карелина, И.Ю. Нанимай быстро, увольняй редко: как собрать правильную команду/ И.Ю. Карелина. - М.: ЭКСМО, 2021. - 192 с. - (HRсурс)

4. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / соавтор С. В. Иванова. - 6-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 277 с.

5. Синякова Е. Мастер обратной связи в бизнесе и жизни.

6. Армстронг М, Бэрн А. Управление результативностью. Система оценки результатов в действии

7. Манн И., Золина Е. Фидбэк. Получите обратную связь!

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Мастер совещаний: секреты эффективного проведения встреч

(наименование учебной дисциплины)

Для мастерского уровня

Введение

В результате изучения данной дисциплины государственные гражданские служащие получают обновление знаний по аспектам профессиональной деятельности, связанным с проведением деловых встреч, совещаний. Рассматриваются эффективные технологии подготовки, проведения анализа результатов и контроля исполнения принятых решений.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании у слушателей знаний о подходах, инструментах и методах проведения результативных деловых встреч. Дисциплина направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие обучающихся, обеспечение их квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности, приобретение и развитие компетенций, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в сфере управления персоналом.

Планируемые результаты обучения

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие задачи:

1. Рассмотреть разновидности деловых встреч, понять их различие и цели.
2. Рассмотреть технологию подготовки и проведения деловых совещаний.
3. Отметить причины неэффективного совещания и принципы результативных деловых встреч.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Управление персоналом: искусство и работа		
1	Мастер совещаний: секреты эффективного проведения встреч	Практика

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1. Мастер совещаний: секреты эффективного проведения встреч

Собрание. Совещание. Стратегическая сессия. Зачем проводить совещание. Виды совещаний. Причины низкой эффективности совещаний. Как провести эффективное совещание. Стадии делового совещания. Принципы эффективности совещаний.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Вспомните самое неудачное неэффективное совещание, в котором вам приходилось принимать участие. Как вы думаете, в чем причина неэффективности?

Задание 2.

Укажите возможные причины неэффективного совещания

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Online-коммуникация. Как эффективно вести совещания, переговоры, вебинары и прямые эфиры. - М.: ЭКСМО, 2023. - 288 с. : ил.
2. Адизес, И. Управление изменениями без потрясений и конфликтов/ И. Адизес. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 260 с. - (Методология Адизеса)
3. Бакиров, А.К. Успех: 425 инсайтов для работы, отношений и жизни/ А.К. Бакиров. - М.: ЭКСМО, 2023. - 416 с.: ил. - (Психология. Плюс 1 победа).
4. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.
5. Борисов, К. Герой и его команда: Как собрать, зажечь и достичь результатов/ К. Борисов. - М.: Альпина ПРО, 2022. - 208 с.
6. Горелов, Н.А. Управление человеческими ресурсами. Современный подход: учебник и практикум для вузов / Н.А. Горелов; Д.В. Круглов; О.Н. Мельникова. - М.: Юрайт, 2023. - 270 с. - (Высшее образование)
7. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.: ил. - (Бизнес-психология)
8. Иванова, С. В. 50 советов по рекрутингу / С. В. Иванова. - 4-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 256 с.
9. Иванова, С. В. Как найти своих людей: Искусство подбора и оценки персонала для руководителя / С. В. Иванова. - 3-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2016. -185 с.

10. Иванова, С. В. Оценка компетенций методом интервью: Универсальное руководство / С. В. Иванова. - 8-е изд. - М.: Альпина Паблицер, 2019. - 155 с.
11. Кайзер, Т. Фасилитация на практике. Как "добывать золото", работая с группами / Т. Кайзер. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 304 с.
12. Карелина, И.Ю. Нанимай быстро, увольняй редко: как собрать правильную команду/ И.Ю. Карелина. - М.: ЭКСМО, 2021. - 192 с. - (HRресурс)
13. Каришина, И. Е. Методы отбора персонала, применимые к государственной службе: учебно-методическое пособие / И. Е. Каришина; соавт. О.И. Суховеева. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2020. - 50 с.
14. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / соавтор С. В. Иванова. - 6-е изд. - М.: Альпина Паблицер, 2017. - 277 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Искусство переговоров: секреты успеха

(наименование учебной дисциплины)

Для мастерского уровня

Введение

В результате изучения данной дисциплины государственные гражданские служащие получают обновление знаний по аспектам профессиональной деятельности, связанным с проведением переговоров. Высокий уровень развития коммуникативной и конфликтологической компетентности, стрессоустойчивость позволит более эффективно выполнять свою работу.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании у слушателей знаний о новейших подходах, инструментах и методах подготовки и проведения переговоров. Дисциплина направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие обучающихся, обеспечение их квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности, приобретение и развитие компетенций, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в сфере переговорного процесса.

Планируемые результаты обучения

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

- коммуникативной компетенцией как способностью устанавливать и поддерживать необходимые контакты, эффективно взаимодействовать в ходе переговоров;
- когнитивной компетенцией как готовностью к повышению образовательного уровня, потребностью к актуализации и реализации своего личностного потенциала, способностью самостоятельно приобретать новые знания и умения, способностью к саморазвитию.
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- понятие и структуру переговоров;
- приемы построения информирующей и побуждающей речи;
- техники эффективной коммуникации;

уметь:

- выбирать стратегию и тактику ведения переговоров;
- договариваться в сложной ситуации;

- управлять уровнем напряженности за столом переговоров;
владеет навыками:
- планирования переговоров;
- аргументации;
- влияния в переговорах;
- урегулирования конфликтов;
- анализа проведенных переговоров.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Управление персоналом: искусство и работа		
1	Искусство переговоров: секреты успеха	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1. Искусство переговоров: секреты успеха

Структура и стадии переговоров. Цель. Результат. Участники. Подготовка. Проведение. Анализ. Как эффективно подготовиться к переговорам. Какие могут быть стратегии и тактики в переговорах. Эффективная стратегия, как ее выбрать.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Подготовьте аргументированную речь со своей позицией по предмету договора по предложенной преподавателем ситуации.

Задание 2.

Рассмотрите предложенный преподавателем кейс, определите цель и предмет договора. Каким образом вы можете лучше узнать собеседника и его позицию в переговорах?

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.
2. Власова, Н. Медиатор: искусство жестких переговоров / Н. Власова. - М.: АСТ, 2022. - 320 с. - (Практический тренинг).
3. Горелов, Н.А. Управление человеческими ресурсами. Современный подход: учебник и практикум для вузов / Н.А. Горелов; Д.В. Круглов; О.Н. Мельникова. - М.: Юрайт, 2023. - 270 с. - (Высшее образование)
4. Гоулстон, Марк. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров/ М. Гоулстон. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 272 с.
5. Иванова, С. В. 50 советов по рекрутингу / С. В. Иванова. - 4-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 256 с.
6. Иванова, С. В. Как найти своих людей: Искусство подбора и оценки персонала для руководителя / С. В. Иванова. - 3-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2016. -185 с.
7. Иванова, С. В. Оценка компетенций методом интервью: Универсальное руководство / С. В. Иванова. - 8-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 155 с.
8. Карелина, И.Ю. Нанимай быстро, увольняй редко: как собрать правильную команду/ И.Ю. Карелина. - М.: ЭКСМО, 2021. - 192 с. - (HRресурс)
9. Каришина, И. Е. Методы отбора персонала, применимые к государственной службе: учебно-методическое пособие / И. Е. Каришина; соавт. О.И. Суховеева. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2020. - 50 с.
10. Кеннеди, Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах / Гэвин Кеннеди. - 11-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 410 с.
11. Колотилов, Е. Договор дороже денег. Русские переговорные практики / Е. Колотилов; А. Ващенко. - СПб.: Питер, 2023. - 304 с.: ил. - (Бизнес-психология).
12. Матвеева, Л.В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л.В. Матвеева; Д.М. Крюкова; М.Р. Гараева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2023. - 122 с. - (Высшее образование).
13. Мужичкая, Т.В. Переговоры по душам. Простая технология успешной коммуникации / Т.В. Мужичкая. - М.: ЭКСМО, 2023. - 272 с. - (Мужичкая рекомендует. Книги от лучших российских экспертов по коммуникациям и саморазвитию).
14. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / соавтор С. В. Иванова. - 6-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 277 с.
15. Рызов, И.Р. Кремлевская школа переговоров/ И. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 336 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).

16. Рызов, И.Р. Переговоры с монстрами. Как договориться с сильными мира сего / И. Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров)
17. Рэнсер, Э.С. Переговоры, спор, конфликт: агрессия против аргументации/ Э.С. Рэнсер; Т.А. Автгис. - М.: Общество любителей интеллектуальной книги, 2023. - 352 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Репутационный менеджмент органов государственной власти в условиях развития информационного общества

(наименование учебной дисциплины)

Для повышенного и мастерского уровня

Введение

Условия деятельности на современном этапе развития информационного общества вывели на первый план один из новых нематериальных ресурсов управления – деловую репутацию. Этот важнейший нематериальный социальный ресурс в силу своих имманентных свойств накапливается годами, не может быть приобретен в обмен на иные, самые значимые, материальные или финансовые активы субъекта управления, однако при этом может быть одномоментно разрушен.

Деятельность государственных гражданских служащих в новых условиях деятельности в информационном обществе требует освоения новых профессиональных компетенций, успешное освоение которых ведет к эффективному использованию ресурса деловой репутации в достижении целей, стоящих перед ФНС России в новых социально-экономических условиях.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины является изучение слушателями современных методов, приемов и технологий эффективного репутационного менеджмента в налоговых органах.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

- изучить содержание и смысл основных новых понятий, используемых в данной сфере деятельности;
- проанализировать содержание и сферы применения методов, приемов и технологий репутационного менеджмента в государственном управлении;
- изучить методы формирования имиджа и репутации органов ФНС России;
- изучить понятие и содержание организационной культуры как среды деятельности сотрудников налоговых органов.

Планируемые результаты обучения

Изучение дисциплины предполагает как обновление слушателями базовых знаний, так и ознакомление их с изменениями, внесенными в законодательство и базовые документы ФНС России по вопросам, связанным с внедрением человекоцентричной культуры в деятельность ФНС России.

Изучив данную дисциплину, слушатель должен:

знать:

- содержание основных новых понятий, используемых в данной сфере деятельности;
- содержание базовых нормативно-правовых актов и иных публичных материалов ФНС России по вопросам, связанным с внедрением репутационного менеджмента в деятельность ФНС России;
- принципы и методы формирования организационной культуры на основе системы ценностей, закрепленных в Манифесте ФНС России;

уметь:

- оперировать понятиями и категориями, в том числе такими, как информационное общество, имидж, репутация, престиж, корпоративные ценности, организационная культура, доверие, человекоцентричность и т.п.;

- анализировать, толковать и правильно применять нормативные правовые акты, относящиеся к вопросам репутационного менеджмента и организационной культуры ФНС России;
- составлять модели профессионального персонального имиджа государственного гражданского служащего налогового органа;
- совершать действия по внедрению технологий репутационного менеджмента в рамках своих должностных(служебных) компетенций;
владеть навыками:
- работы с нормативными правовыми актами и другими документами;
- выявления проблем и решения задач, возникающих при внедрении технологий репутационного менеджмента для повышения доверия граждан к деятельности ФНС России;
- создания комфортных условий налогового администрирования в среде новой организационной культуры ФНС России как основной ценности человекоцентричных изменений в деятельности налоговых органов.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Репутационный менеджмент органов государственной власти в условиях развития информационного общества		
Повышенный (2) уровень сложности		
1	Репутационный менеджмент как управленческая деятельность: цели, задачи, технологии	<i>Лекция</i>
2	Имидж и репутация органов государственной власти. Персональный имидж государственных служащих органов ФНС России	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1 Репутационный менеджмент как управленческая деятельность: цели, задачи, технологии

Репутационный менеджмент в деятельности органов государственной власти. Компоненты репутационного менеджмента как управленческой деятельности: субъект, объект, исполнительный механизм. Информационная политика и репутационный менеджмент: ресурсы, технологии, планирование.

2 Имидж и репутация органов государственной власти. Персональный имидж государственных служащих органов ФНС России

Теоретические аспекты создания имиджа органов власти. Современные аспекты и тенденции формирования имиджа государственного гражданского служащего. Особенности формирования профессионального, персонального имиджа государственного служащего. Анализ факторов и проблемных вопросов формирования имиджа государственного служащего. Методы непрямого воздействия в процессах создания репутации. Использование понятий реноме, престижа, респектабельности.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Подберите стереотип для формирования персонального профессионального имиджа государственного служащего ФНС России (уровень специалиста). Обоснуйте выбор данного стереотипа. Выделите 3 основных признака выбранного стереотипа. Разработайте не менее 3 информационных поводов для продвижения создаваемого имиджа через СМИ.

Задание 2.

Приведите 2 примера коммуникативного взаимодействия, которые соответствуют известным правилам репутационного менеджмента: 1."Доверие-Содействие-Успех" или 2."Недоверие-Противодействие-Неудача".

Задание 3.

Репутация как ресурс управления. Разработайте план информационного сопровождения деятельности органов ФНС России в Вашем регионе для создания положительной общественной оценки одной из следующих целевых групп населения: индивидуальные предприниматели; предприятия среднего и малого бизнеса; госкорпорации; физические лица, работающие по найму.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Антонен В. А., Бедный Б. И. Инновационный менеджмент. Учебник и практикум для СПО. — М.: Юрайт. 2018. 304 с.
2. Блинов А. О., Угрюмова Н. В. Менеджмент. Задания, тесты, кейсы. Учебное пособие. — М.: КноРус. 2020. 208 с.

3. Дашкова И. А., Ткаченко И. В., Захарченко Н. С. Менеджмент. Методы принятия управленческих решений. — М.: Юрайт. 2020. 276 с.
4. Жуков П. Е., Лукасевич И. Я. Международный финансовый менеджмент. Учебник. — М.: КноРус. 2020. 210 с.
5. Заздравных А. В., Казаков С. П., Коро Н. Р. Маркетинг-менеджмент. Учебник и практикум. — М.: Юрайт. 2018. 380 с.
6. Карпов А. В. Психология менеджмента. Учебник для академического бакалавриата. — М.: Юрайт. 2019. 482 с.
7. Клыков М. С., Спиридонов Э. С., Рукин М. Д., Менеджмент. — М.: Ленанд. 2017. 312 с.
8. Коргова М. А. Менеджмент. Управление организацией. — М.: Юрайт. 2019. 198 с.
9. Литвин Ю. И., Литвин И. Ю., Харисова Р. Р. Проектный менеджмент. Теория и практика. Учебное пособие и практикум для бакалавриата. — М.: Прометей. 2020. 240 с.
10. Мардас А. Н., Гуляева О. А., Кадиев И. Г. Стратегический менеджмент. Учебник и практикум для академического бакалавриата. — М.: Юрайт. 2019. 176 с.
11. Маслова Е. Л. Теория менеджмента. Практикум. — М.: Дашков и Ко. 2019. 158 с.
12. Резник С. Д., Игошина И. А. Карьерный менеджмент. Учебное пособие. — М.: Инфра-М. 2016. 240 с.
13. Сальникова, Л. С. Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии: учебник для вузов / Л. С. Сальникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08505-1.
14. Сысоева Е. Ф., Барабанов А. И., Гаврилова А. Н. Финансовый менеджмент. Учебное пособие. — М.: КноРус. 2020. 498 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Применение инновационных технологий в управлении: проектная деятельность

(наименование учебной дисциплины)

Для повышенного и мастерского уровня

Введение

Дисциплина предназначена освоения широкого спектра управленческих знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель состоит в обновлении знаний государственных гражданских служащих и совершенствование необходимых для выполнения на высоком профессиональном уровне служебных обязанностей, а также укрепление интереса к выбранной профессии.

В рамках изучения дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

- рассмотреть особенности проектного управления в органах государственной власти,
- уяснить особенности подготовки к созданию проекта,
- решать задачи управления и разработки продуктов с помощью Agile-подходов,
- построения публичной речи при защите проектов,
- сформировать у слушателей навыки убеждающей речи и публичного выступления.

Планируемые результаты обучения

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

- коммуникативной компетенцией как грамотно подготовить проект и аргументировано его защитить;
- когнитивной компетенцией как готовностью к повышению образовательного уровня, потребностью к актуализации и реализации своего личного потенциала, способностью самостоятельно приобретать новые знания и умения, способностью к саморазвитию.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- место и роль управления проектами в общей системе организационно-экономических знаний;
- современную методологию и технологию управления проектами;
- основные типы и характеристики проектов;
- функции управления проектами;
- основные нормативные акты, регламентирующие проектную деятельность;
- современный инструментарий в области управления проектами;
- как управлять групповой динамикой. Принципы командообразования;
- управление рисками проекта. SWOT – анализ;
- содержание мониторинга и оценки исполнения проекта;

уметь:

- определять цели проекта;
- формировать бюджет проекта;
- использовать методы и механизмы для управления;
- формировать технический и функциональный проект, составлять спецификации и требования;
- собирать команду под проект, мотивировать, управлять, контролировать;
- строить матрицу рисков, проводить анализ бизнеса и выводить из кризисной ситуации;
- использовать подходы Agile, Piloting, DualTrack;

владеть навыками:

- решения задач управления и разработки продуктов с помощью Agile-подходов;
- улучшения команды, чтобы она эффективно достигала своих целей, а каждый участник команды получал удовольствие от работы.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Проектная деятельность		
2-3 уровни сложности		
1	Что такое проект? В чём особенности проектного управления?	<i>Лекция</i>
2	Основы проектной работы. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ	<i>Практика</i>
3	Фасилитация как инструмент успешной групповой коммуникации	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1 Что такое проект? В чём особенности проектного управления?

Концепция управления проектами: понятия проект и управление проектами; взаимосвязь управления проектами и управления инвестициями; история развития методов управления проектами; перспективы развития управления проектами. Основные положения управления проектами: классификация проектов; цели и стратегия проектов; управляемые параметры проектов; проектный цикл; функции, подсистемы и методы управления проектами.

Проект и проектирование в государственном секторе. Роль и место проектного управления в реализации стратегических целей государства. Цели и задачи проектного управления в государственном управлении и их связь с задачами стратегического развития государства. Базовые принципы и подходы проектного управления. Классификация проектов и общие процессы управления проектами в государственном секторе.

2 Основы проектной работы. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ

Деятельность по решению задач и достижению поставленных целей проекта. Понятия: риск, риск проекта, цель управления рисками проекта. Принципы и место управления рисками проекта. Планирование проекта, этапа. Контроль и завершение этапа. Основные процессы управления рисками проекта. Планирование управления рисками. Метод SWOT – анализа, шаги действий. Примеры матрицы решений.

3 Фасилитация как инструмент успешной групповой коммуникации

Понятия: фасилитация, модерация, медиация. Базовые принципы эффективного группового взаимодействия. Правила и этапы фасилитационной встречи. Неконструктивное и эффективное совещание. 3 составляющих успеха группового процесса. Модерация, функции модератора. Интеллект-карты или MIND MAPS. Функции и инструменты фасилитатора. Правила генерации идей. Критерии и фильтры при принятии решения.

Практические задания (примеры)

1. Организации выполняют различные работы для достижения ряда целей. Обычно работы можно представлять, как проекты или как операции. В этом случае деятельность называется операционной. Продукт проекта может быть материальным (например, новое техническое оснащение вагонов), или нематериальным (обучение рабочих кадров), или представлять собой комбинацию из материальных и нематериальных объектов. Уникальность продукта означает либо его существенные отличия от других аналогичных продуктов, либо отличия в условиях, в которых он создается. В целом деятельность любого предприятия или организации может быть определена либо как функциональная, либо как проектная (возможны их комбинации). В чем состоит разница между функциональной, операционной и проектной деятельностью в организации? Приведите примеры функциональной, операционной и проектной деятельности.
2. **Создание презентации проекта по выбранной теме:**
 1. Краткое описание проекта
 2. Целевая аудитория
 3. На кого рассчитан проект
 4. Косвенные участники
 5. Цель проекта
 6. Задача проекта
 7. Технологический процесс
 8. Проблематика
 9. SWOT – анализ
 10. Результат
 11. Анализ эффективности
 12. Расчет эффективности
3. **Составить описание проекта:**
 1. Введение
 2. Цель
 3. Содержание
 4. Проблематика
 5. Плюсы
 6. Выводы

7. Эффективность

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Адизес, И. Управление изменениями без потрясений и конфликтов/ И. Адизес. - М.: Альпина Паблшер, 2023. - 260 с. - (Методология Адизеса)
2. Антонов, Г.Д. Управление проектами организации: Уч. / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.: Инфра-М, 2018. - 64 с.
3. Балашов, А.И. Управление проектами: Учебник и практикум для академического бакалавриата / А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова и др. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 383 с.
4. Балашов, А.И. Управление проектами: Учебник и практикум для СПО / А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова и др. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 383 с.
5. Верзух, Э. Управление проектами: ускоренный курс по программе МВА / Э. Верзух. - М.: Диалектика, 2019. - 480 с.

6. Вилкинсон, М. Секреты фасилитации: SMART-руководство по работе с группами / М. Вилкинсон. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 515 с.
7. Володин, С.В. Стратегическое управление проектами: На примере аэрокосмической отрасли / С.В. Володин. - М.: Ленанд, 2019. - 148 с.
8. Вольфсон, Б.И. Гибкое управление проектами и продуктами / Б.И. Вольфсон. - СПб.: Питер, 2017. - 144 с.
9. Гонтарева, И.В. Управление проектами / И.В. Гонтарева, Р.М. Нижегородцев, Д.А. Новиков. - М.: КД Либроком, 2018. - 384 с.
10. Грегори, Дж. Agile-тестирование. Обучающий курс для всей команды / Дж. Грегори; соавт. Л. Криспин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 528 с.
11. Ехлаков, Ю.П. Управление программными проектами. Стандарты, модели: Учебное пособие / Ю.П. Ехлаков. - СПб.: Лань, 2019. - 244 с.
12. Зуб, А. Т. Управление проектами : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00725-1.
13. Иванов, П.В. Управление проектами: Учебное пособие / П.В. Иванов. - Рн/Д: Феникс, 2018. - 102 с.
14. Инглунд, Р. Руководитель проектов. Все навыки, необходимые для работы / Р. Инглунд; соавт. А. Бусеро. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.
15. Инновационное управление персоналом: цифровые технологии и развитие креативности: монография / под ред. М.С. Санталовой. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2022. - 208 с. : ил.
16. Кайзер, Т. Фасилитация на практике. Как "добывать золото", работая с группами / Т. Кайзер. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 304 с.
17. Литау, Е.Я. Финансовое управление развивающимися проектами: Учебное пособие / Е.Я. Литау. - СПб.: Лань, 2019. - 120 с.
18. Лич, Л. Вовремя и в рамках бюджета. Управление проектами по методу критической цепи / Л. Лич. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 352 с.
19. Мередит, Д.Р. MBA. Управление проектами / Д.Р. Мередит. - СПб.: Питер, 2017. - 14 с.
20. Орлова, Е. Ю. Основы проектной деятельности: учебное пособие / Е.Ю. Орлова; П.В. Седаев. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 60 с.
21. Островская, В.Н. Управление проектами: Учебник / В.Н. Островская, Г.В. Воронцова и др. - СПб.: Лань, 2019. - 400 с.
22. Перевошиков, Ю.С. Управление проектами в машиностроении: Учебное пособие / Ю.С. Перевошиков. - М.: Инфра-М, 2018. - 272 с.
23. Поташева, Г.А. Управление проектами.: Учебное пособие / Г.А. Поташева. - М.: Инфра-М, 2018. - 288 с.
24. Скотчер, Э. Блистательный Agile. Гибкое управление проектами с помощью Agile, Scrum и Kanban / Э. Скотчер. - СПб.: Питер, 2019. - 304 с.
25. Стиллмен, Э. Head First Agile. Гибкое управление проектами / Э. Стиллмен. - СПб.: Питер, 2019. - 464 с.
26. Стэнли, Э. Управление проектами / Э. Стэнли. - М.: Диалектика, 2019. - 288 с.
27. Управление проектами: фундаментальный курс: учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Изд. Дом Высшей школы экономики, 2023. - 800 с. - (Учебники Высшей школы экономики)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения

(наименование учебной дисциплины)

Для базового, повышенного и мастерского уровня

Введение

Использование современных информационных технологий является необходимым условием выполнения функциональных обязанностей, возлагаемых на сотрудников налоговых органов. «Мой Офис» является альтернативой иностранному ПО и способен решать все задачи, которые должны решаться офисными приложениями.

Дисциплина «Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных компетенций.

Изучение данной дисциплины предполагает рассмотрение основных организационных основ работы в информационных системах ФНС России. А также, способствует совершенствованию навыков использования возможностей MS Office в работе налоговых органов. В результате государственные служащие получают обновление знаний в части основных режимов программных продуктов, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными служащими.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины является формирование новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части использования современных информационных технологий ПО «Мой Офис» при выполнении профессиональных задач.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

– использование функционала ПО «Мой Офис» для решения задач обработки информации и подготовки документов.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен:

знать:

- основы работы с электронными таблицами;
- основы работы с документами;

уметь:

- создавать и копировать листы в электронных таблицах;
- добавлять промежуточные итоги;
- объединять несколько таблиц в одну;
- выполнить форматирование документов;
- создать списки любого уровня;

владеть навыками:

- работы в ПО «Мой Офис»;
- работы с руководством пользователя.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения		
Базовый, повышенный, мастерский уровни сложности		
1	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый, повышенный, мастерский уровни сложности

1 Использование прикладных офисных приложений 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.

Практические задания (примеры)

Вопросы для самоконтроля:

1. Как называется окно в текстовом редакторе «МойОфис Текст», предназначенное для быстрого поиска и выполнения команд?
2. Каким образом вызывается окно быстрых действий в текстовом редакторе «МойОфис Текст»?
3. Можно ли изменить режим отображения панели инструментов в текстовом редакторе «МойОфис Текст»?

Примеры (практические задания):

1. Подготовьте образец шаблон исходящего письма в другой налоговый орган.
2. Используя сочетание клавиш «МойОфис Таблица» (горячие клавиши), опишите последовательное выполнение следующих процедур с табличной областью:
 - выделение таблицы
 - копирование таблицы
 - вставка данных таблицы
3. Произведите перевода текстового документа «МойОфис Текст» в нередактируемый формат файла с расширением .pdf и использованием команд, расположенных в окне быстрых действий.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. «МОЙОФИС СТАНДАРТНЫЙ. МОЙОФИС ТЕКСТ», 2023.03, Руководство пользователя. Москва, 2021 – 284 с.
2. «МОЙОФИС СТАНДАРТНЫЙ. МОЙОФИС ТАБЛИЦА», 2023.03, Руководство пользователя. Москва, 2021 – 316 с.
3. «МОЙОФИС СТАНДАРТНЫЙ. МОЙОФИС ПРЕЗЕНТАЦИЯ», 2021.03, Руководство пользователя. Москва, 2023 – 21 с.
4. «МОЙОФИС СТАНДАРТНЫЙ. ПОЧТА», 2021.04, Руководство пользователя. Москва, 2023 – 130 с.
5. Гринева Е.Г. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОЙОФИС СТАНДАРТНЫЙ. МОЙОФИС ТЕКСТ. Учебное методическое пособие. – Нижний Новгород, 2023. – 85 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

(наименование учебной дисциплины)

Для базового, повышенного и мастерского уровня

Введение

Активное развитие информационных технологий, а также существенные изменения в нормативной базе привели к необходимости совершенствования деятельности федеральных органов исполнительной власти путем внедрения в их работу современных информационных технологий.

АИС «Налог-3» консолидирует данные в информационный ресурс федерального уровня, сделав данные самостоятельным активом, пригодным для анализа, обеспечив высокую скорость доступа к ним и гибкость аналитических запросов. Текущие реалии, в том числе такие как делегирование новых полномочий ФНС России и появление новых информационных систем способствовали изменению подходов к аналитике данных в целом и, как следствие, усилена роль аналитического сегмента, где сочетаются «большие данные» с правильными аналитическими инструментами и инфраструктурой.

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 возможностей электронных таблиц при выполнении профессиональных задач налогового администрирования и способах анализа информации в налоговых органах.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

– использование функционала и возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен:

знать:

– основы работы с электронными таблицами;

уметь:

– создавать и копировать листы в электронных таблицах;

– добавлять промежуточные итоги;

– объединять несколько таблиц в одну;

– создавать сводные отчеты;

– работать с программным обеспечением единой информационной системы;

владеть навыками:

– работы в электронных таблицах

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов		
1-3 уровни сложности		
1	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1-3 уровни сложности

1 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.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Познакомиться на практике с основными элементами электронных таблиц.

Задание 2.

С помощью электронной таблицы построить график функции $Y=3,5x-5$. Где X принимает значения от -6 до 6 с шагом 1.

Задание 3.

1. Создать таблицу по образцу. Выполнить необходимые вычисления.
2. Отформатировать таблицу.
3. Построить сравнительную диаграмму (гистограмму) по температуре в разные месяцы и круговую диаграмму по средней температуре в разных регионах.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Карпеева, Н. М. Использование Microsoft Excel в работе налоговых органов: учебно-методическое пособие / Н. М. Карпеева; - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 58 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Система инициатив и способы их продвижения

(наименование учебной дисциплины)

Для базового и повышенного уровня

Введение

Система инициатив направлена на обеспечение возможности формирования предложений от работников налоговых органов по повышению качества по всем направлениям деятельности ФНС России, на анализ предложений представителями Группы по качеству, на вынесение на голосование предложений, рассмотренных и одобренных представителями Группы по качеству, на подготовку обоснования необходимости внедрения предложений, на выявление наиболее активных работников и подготовку предложений об их поощрении.

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 налоговых органах.

В рамках заявленной дисциплины 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;
способность самостоятельно анализировать изменения нормативно-законодательной базы.
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;

способность оперативно и корректно проводить анализ информации по налогоплательщикам, полученные из разных источников.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен *знать*:

- назначение системы инициатив и способы их продвижения
- способы продвижения заявок

уметь:

- запускать сайт СТП
- создавать запросы в соответствии с регламентом

владеть навыками:

- работы системой инициатив
- работы с сайтом технической поддержки

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Система инициатив и способы их продвижения		
Базовый и повышенный уровни сложности		
1	Система инициатив и способы их продвижения. Размещение заявок на сайте технической поддержки.	<i>Практика</i>
2	Отдельные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый и повышенный уровни сложности

1 Система инициатив и способы их продвижения. Размещение 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:

- работа с журналом обращений
- создание обращений в службу технической поддержки
- просмотр очереди обращений
- уточнение обращений.

2 Отдельные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России

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

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Выполнение видео тренажеров по технологии работы на сайте технической поддержки.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Временный порядок работы сотрудников ФНС России с программным обеспечением «Система инициатив 2.0» 2023 г. - 24 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПО Полиматика. Модули интеллектуального анализа данных

(наименование учебной дисциплины)

Для базового, повышенного и мастерского уровня

Введение

Одним из условий эффективного функционирования налоговой системы и, следовательно, экономики государства является качественное налоговое администрирование, осуществление которого возложено на Федеральную налоговую службу.

Сложившаяся в России экономическая ситуация требует от налоговой системы решения проблем своевременного пополнения государственного бюджета, региональных и местных бюджетов их сбалансированности по доходам и расходам, сокращения дефицита и внешнего долга, обеспечения финансирования федеральных, региональных и местных потребностей. Обеспечение роста налоговых поступлений и повышение уровня собираемости налогов является приоритетной задачей налоговых органов.

Таким образом, в автоматизированной системе АИС «Налог-3» необходимо на качественно новом уровне освоить технологию аналитической обработки информации в режиме реального времени. Для обеспечения аналитической обработки данных в АИС «Налог-3» используются технологии мультисфер на базе компонент аналитической платформы «Полиматика». Мультисфера базируется на математических алгоритмах многомерной обработки информации. В отличие от традиционных «плоских» систем отчетности, мультисфера представляет собой многомерную структуру, в которой каждое поле может быть представлено в виде размерности или факта.

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 знаний анализа данных.

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 основным направлениям налогообложения, анализа и прогнозирования доходов, их закрепление, обобщение и систематизация.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен **знать**:

- технологию аналитической обработки информации в режиме реального времени;
- математические алгоритмы многомерной обработки информации;
- особенности выполнения административных процедур (действий) по анализу данных;
- основные формы и методы проведения налогового контроля;

уметь:

- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных гражданских служащих ФНС России, в части анализа и прогнозирования доходной части бюджета;

- проводить аналитическую обработку данных в АИС «Налог-3» на базе компонент аналитической платформы «Полиматика»;

- использовать технологии формирования мультисфер на базе компонент аналитической платформы «Полиматика»;

владеть навыками:

- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
 - подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- планирования работы исходя из должностных обязанностей.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
ПО Полиматика. Модули интеллектуального анализа данных		
Базовый, повышенный, мастерский уровни сложности		
1	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика.	Лекция
2	Операции с размерностями и фактами в заранее созданной мультисфере	Практика
3	Фильтрация и группировка элементов размерности	Практика
4	Простые и сложные виды фактов и уровни расчёта фактов. Визуализация: Графики.	Практика

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый, повышенный, мастерский уровни сложности

1 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика.

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.

Формирование кубов детализации с использованием средств аналитической платформы «Полиматика», являющегося гибким и удобным аналитическим инструментом, использующим технологии аналитической обработки информации в режиме реального времени, и предоставляющем пользователю широкий спектр действий над заданными многомерными массивами данных.

2 Операции с размерностями и фактами в заранее созданной мультисфере

Изучение основных операций с размерностями и фактами в заранее созданной мультисфере в аналитической платформе Polymatica. Мультисфера позволяет просматривать первичную информацию регламентной отчетности и служит средством выполнения произвольных запросов, заданных прикладной областью.

3 Фильтрация и группировка элементов размерности

Рассматриваются функциональные возможности аналитической платформы Polymatica при работе с элементами размерностей: фильтрация. Наложение фильтра через окно фильтра элементов размерностей. Кнопка «Фильтр» для активной размерности.

4 Простые и сложные виды фактов и уровни расчёта фактов. Визуализация: Графики.

Работа с простыми видами фактов, а также расчёт по горизонтали для различных видов фактов. Создание и работа со сложными видами фактов, а также расчёт сложных фактов по различным уровням в аналитической платформе Polymatica.

Практические задания (примеры)

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.
4. Сделайте выборку, указав Элемент путем добавления в формулу верхней размерности из выпадающего списка.
5. Создайте составную размерность.

6. Создайте сложный факт.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Руководство Пользователя Polymatica Analytics 5.7: [Электронный ресурс]. Доступ с сайта «ООО "ПОЛИМАТИКА РУС"», 2022. - 255 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации

(наименование учебной дисциплины)

Для базового, повышенного и мастерского уровня

Введение

В современном мире информация играет ключевую роль в нашей жизни. От качества работы с информацией зависит успешность в профессиональной деятельности, учебе и повседневной жизни. Эффективная работа с информацией включает в себя три основных этапа: поиск, анализ и синтез.

Поиск информации подразумевает умение находить и извлекать нужные данные из различных источников. Это может включать книги, статьи, научные публикации, электронные базы данных и другие ресурсы. Важно уметь оценивать достоверность и релевантность источников, а также понимать, какие методы и подходы следует использовать для поиска необходимой информации.

Критический анализ информации означает способность подвергать информацию сомнению, оценивать ее достоверность, полноту и актуальность. На этом этапе необходимо уметь отличать факты от мнений, распознавать логические ошибки и предубеждения. Критический анализ позволяет выявить противоречия и неясности, оценить значимость и важность информации для решения конкретной задачи.

Синтез информации заключается в объединении и обобщении полученных данных. Этот этап включает в себя умение делать выводы, формулировать гипотезы и предлагать решения на основе анализа различных источников информации. Важным аспектом синтеза является способность создавать новые идеи и знания на основе уже имеющихся данных.

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 обработки больших объемов информации при выполнении профессиональных задач в налоговых органах.

В рамках заявленной дисциплины 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 при обработке информации в условиях рабочей атмосферы, 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;

способность самостоятельно анализировать изменения нормативно-законодательной базы и методических рекомендаций.

2. Профессиональные компетенции:

способность ориентироваться в методиках обработки информации;

способность и готовность использовать изученные техники в своей профессиональной деятельности;

способность оперативно и корректно проводить анализ информации по налогоплательщикам, полученные из разных источников.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен *знать*:

- методы поиска, сбора и восприятия информации;
- способы анализа информации;
- основные принципы ее запоминания;

уметь:

- определять тип восприятия личности;
- анализировать информацию с помощью методики ОВОД;

владеть навыками:

- работы с технологией картированного мышления;
- распределенного повторения.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации		
Базовый, повышенный, мастерский уровни сложности		
1	Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый и повышенный уровни сложности

1 Работа с информацией: поиск, критический анализ и синтез информации.

Изучение методики восприятия информации. Обработка информации путем применения методов анализа больших данных с использованием метода абзаца, метода ОВОД и ментальных карт. Техники запоминания информации.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

На основе полученных навыков и знаний составьте ментальную карту по статье 93.1 НК РФ «Истребование документов».

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Андреев О. Техника быстрого чтения. Самоучитель по программе Школы Олега Андреева. – М.: Астрель; Владимир: ВКТ, 2008. – 319с.
2. Андреев О. Техника развития памяти. Самоучитель по программе Школы Олега Андреева. – М.: Астрель; Владимир: ВКТ, 2008. – 313с.
3. Бьюзен Т. Руководство по развитию памяти и интеллекта / Т.Бьюзен; пер. с англ. Н.В.Жулаева. – Минск: «Попурри», 2009. – 144с.
4. Бьюзен Т. Учебник быстрого чтения / Т.Бьюзен; пер. с англ. Е.Г.Гендель. – Минск: «Попурри», 2010. – 304с.
5. Ладанов И.Д., Розанова В.А. Техника быстрого чтения. М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1997. – 160 с.
6. Мюллер Х. Составление ментальных карт: метод генерации и структурирования идей / Хорст Мюллер; пер. с нем. В.В.Мартыновой, М.М.Дрёмина. – М.: Издательство «Омега-Л», 2007. – 126с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Подготовка презентации. Примеры, советы

(наименование учебной дисциплины)

Для мастерского уровня

Введение

Умение грамотно и убедительно представить информацию является одним из ключевых навыков в современном мире. Презентация – это не просто способ передачи информации, но и инструмент воздействия на аудиторию, который позволяет влиять на принятие решений, убеждать и мотивировать.

Дисциплина «Подготовка презентации» предназначен для тех, кто хочет научиться создавать эффективные и запоминающиеся презентации, которые помогут достичь поставленных целей. В рамках курса мы рассмотрим основные этапы подготовки презентации, научим выбирать оптимальные инструменты и техники для представления информации, а также разберем типичные ошибки, которые допускают начинающие презентаторы.

Особое внимание будет уделено практическим занятиям, на которых можно применить полученные знания и навыки, создавая собственные презентации на актуальные темы.

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 методов создания презентаций в решении поставленных задач.

В рамках заявленной дисциплины 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 в области создания и редактирования презентаций, 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 подборе шаблонов презентаций;

способность оперативно создавать слайды презентаций, используя основной инструментарий.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен *знать*:

- основные шаги создания презентаций;
- функционал для редактирования, форматирования и показа созданных презентаций.

уметь:

- использовать функционал программы создания презентаций;
- переводить презентацию в прочие форматы файлов;

владеть навыками:

- работы с макетами;
- обработки рисунков и построения диаграмм.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Подготовка презентации. Примеры, советы.		
Мастерский уровень сложности		
1	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	<i>Практика</i>
2.	Питч презентация: примеры, советы	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 2 часа (3,5% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый и повышенный уровни сложности

1 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы

Применение программного продукта MS PowerPoint для создания визуальных презентационных материалов. Создание презентации с «0». Разбор основных ошибок при создании публичных презентаций. Инфографика: понятие, примеры, варианты составления.

2 Питч презентация: примеры, советы

Что такое питч-презентация и где она используется. Виды. Основные качества хорошей питч-презентации. Структура составления собственной питч-презентации. Примеры презентации и распространенные ошибки. Какие бывают питч-презентации. Как составить elevator pitch. Как составить idea pitch. Как составить funding pitch. Частые ошибки в питч-презентациях. Поделиться. В этой статье. Какие бывают питч-презентации.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Подготовить презентацию к защите итоговой работы, состоящую из 7-10 слайдов. При подготовке использовать различные режимы макетов слайдов, добавление на слайды рисунков и диаграмм.

Методические рекомендации

Обучение осуществляется с использованием дистанционных технологий и электронного обучения путем как самостоятельного изучения материала, так и взаимодействия педагогического работника с обучающимся.

Лекции и практические занятия могут быть проведены в форме видеоуроков или вебинаров в целях углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими в процессе самостоятельной работы над учебным материалом. Продолжительность видеоурока от 5 до 15 минут, вебинара 1-2 аудиторных часа.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

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.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенных преподавателем практических заданий и лабораторных работ;
- просмотра видеоуроков.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

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 форме промежуточного тестирования.

Список литературы

1. Каптерев Алексей. Мастерство презентаций: Как создавать презентации, которые могут изменить мир/А.Каптерев. - М.: ЭКСМО, 2013. - 336 с.
2. Галло К. «Презентация в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений», 2019.-254с.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется в заочной форме с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения с отрывом от исполнения служебных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении обучения обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Лекции обязательно представлены в форме электронных учебников, часть лекций может быть представлена в форме видеуроков.

Лекции и практические занятия могут проводиться в форме вебинаров по основным и наиболее сложным темам в целях углубления и закрепления знаний слушателей. При подготовке к вебинару слушателям заранее могут выдаваться вопросы, подготовка к которым требует самостоятельной работы с использованием рекомендованной литературы и электронных учебников, предоставляемых на Интернет-ресурсе. В ходе вебинара, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы.

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.

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

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

Учебная база Академии оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса. Лекции и практические занятия в форме вебинаров проводятся с использованием современной вебинарной площадки на основании заключенного договора.

Используются интерактивные учебники, содержащие теоретические материалы и практические задания, при этом: а) происходит мгновенное начисление баллов за ответы, в результате чего слушатель сразу непосредственно в ходе изучения теоретического материала видит свои успехи на «шкале прогресса» или б) при неправильном решении задач слушатель отсылается к повторению теоретического материала, изложенного ранее в учебнике. Данная система самопроверки в учебнике позволяет слушателям в удобной форме оценить уровень своих знаний и подготовиться к итоговому тестированию.

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).

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает входной, текущий и/или промежуточный контроли, 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, выносимых на экзамен

Базовый (1) уровень

1 Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП

1.1 Законодательство РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

1.2 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации.

1.3 Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров.

1.4 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ

1.5 Ликвидация и реорганизация ЮЛ, исключение ЮЛ из ЕГРЮЛ по основаниям, предусмотренным статьей 21.1 Федерального закона от 08.08.2001 №129-ФЗ

1.6 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации индивидуальных предпринимателей. Отдельные вопросы исключения недействующих ИП из ЕГРИП

1.7 Специальный порядок государственной регистрации отдельных видов юридических лиц

1.8 Интегрированное занятие. Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы"

1.9 Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации

1.10 Актуальные вопросы судебной практики в сфере государственной регистрации

1.11 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

2 Использование информационно-коммуникационных технологий при государственной регистрации ЮЛ и ИП

2.1 Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема

2.2 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3

2.3 Использование современных технологий АИС Налог-3 при осуществлении процедуры государственной регистрации

2.4 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства о регистрации, в т.ч. с использованием современных информационных технологий. Работа с кейсами

2.5 Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами с использованием современных информационных технологий. Мини-проекты

2.6 Использование электронной подписи в сфере государственной регистрации

2.7 Основы электронного документооборота в деятельности регистрирующих органов

2.8 Актуальные вопросы организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа

2.9 Неналоговые реестры налоговой службы

Вариативная часть

- 2.10 Использование возможностей MS Excel в аналитической работе налоговых органов
- 2.11 Использование возможностей ПК "Мой офис" в условиях импортозамещения
- 2.12 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака

3 Основы клиентоориентированного взаимодействия

3.1 Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций

3.2 Компетенции внешней и внутренней клиентоориентированности

Вариативная часть

3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

3.4 Управление конфликтами

3.5 Формирование и развитие ключевых компетенций государственного гражданского служащего

4 Оказание государственных услуг ФНС России: общие вопросы, оценка, коррупционные риски

4.1 Общие вопросы предоставления государственных услуг в рамках реализации административной реформы России

4.2 Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

4.3 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы.

4.4 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

Повышенный (2) уровень

1 Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП

1.1 Изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

1.2 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации.

1.3 Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров.

1.4 Государственная регистрация юридических лиц: проблемные вопросы, пути решения

1.5 Ликвидация и реорганизация ЮЛ, исключение ЮЛ из ЕГРЮЛ по основаниям, предусмотренным статьей 21.1 Федерального закона от 08.08.2001 №129-ФЗ

1.6 Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей: проблемные вопросы, пути решения

1.7 Специальный порядок государственной регистрации отдельных видов юридических лиц.

1.8 Интегрированное занятие. Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы"

1.9 Особенности привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации

1.10 Актуальные вопросы судебной практики в сфере государственной регистрации

1.11 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

1.12 Концепция повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров. Комплексный подход.

1.13 Ошибки, выявляемые в ходе аудиторских проверок и их профилактика. Проблемы, пути их решения.

2 Использование информационно-коммуникационных технологий при государственной регистрации ЮЛ и ИП

- 2.1 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3
- 2.2 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства о регистрации, в т.ч. с использованием современных информационных технологий. Работа с кейсами
- 2.3 Актуальные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России по государственной регистрации.
- 2.4 Анализ процедурных вопросов в сфере государственной регистрации, взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами с использованием современных информационных технологий. Мини-проекты
- 2.5 Неналоговые реестры налоговой службы
- 2.6 Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации. Круглый стол по обмену опытом.
- 2.7 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы
- 2.8 Использование возможностей MS Excel в аналитической работе налоговых органов
Вариативная часть
- 2.9 Использование возможностей ПК "Мой офис" в условиях импортозамещения
- 2.10 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака

3 Основы клиентоориентированного взаимодействия

- 3.1 Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций
- 3.2 Компетенции внешней и внутренней клиентоориентированности
- 3.3 Управление конфликтами
Вариативная часть
- 3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания
- 3.4 Психология влияния и противодействие манипуляциям
- 3.5 Формирование и развитие ключевых компетенций государственного гражданского служащего

4 Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России.

Коррупционные риски

- 4.1 Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг
- 4.2 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы.
- 4.3 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

Мастерский (3) уровень

1 Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП

- 1.1 Основные изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
- 1.2 Отдельные вопросы мониторинга предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП. Внутренний и внешний контроль.
- 1.3 Интегрированное занятие. Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы"
- 1.4 Проблемы привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации
- 1.5 Актуальные вопросы судебной практики в сфере государственной регистрации
- 1.6 Концепция повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров. Комплексный подход.
- 1.7 Ошибки, выявляемые в ходе аудиторских проверок и их профилактика. Проблемы, пути их решения.

2 Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП

- 2.1 Актуальные вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России по государственной регистрации
- 2.2 Статистическая и управленческая отчетность
- 2.3 Инструменты мониторинга деятельности в сфере государственной регистрации с использованием современных информационных технологий.

Вариативная часть

- 2.4 Использование возможностей MS Excel в аналитической работе налоговых органов
- 2.5 Использование возможностей ПК "Мой офис" в условиях импортозамещения
- 2.6 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака
- 3 **Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России.**

Коррупционные риски

3.1 Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

3.2 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

4 **Психология профессиональной деятельности**

4.1 Компетенции внешней и внутренней клиентоориентированности

4.2 Эффективное публичное выступление

5 **Современные управленческие технологии**

5.1 Эволюция управления персоналом на государственной гражданской службе: цели, способы, теории, модели управления персоналом.

5.2 Кадровая политика ФНС России: миссия, манифест, политика в области качества оказываемых услуг (клиентоориентированность и человекоцентричность)

5.3 Эффективное управление изменениями в налоговых органах. Проектная деятельность.

5.4 Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ

Вариативная часть

5.5 Формирование и развитие ключевых компетенций государственного гражданского служащего

5.6 Командообразование и лидерство в налоговых органах

Примеры тестовых вопросов

1. Государственная регистрация юридических лиц при их создании осуществляется в срок не более чем _____ со дня представления документов в регистрирующий орган
 - А. пять рабочих дней
 - Б. три рабочих дня**
 - В. три календарных дня
 - Г. пять календарных дней
2. Ответственность регистрирующего органа за нарушение порядка государственной регистрации:
 - А. не установлена российским законодательством
 - Б. установлена Кодексом РФ об административных правонарушениях**
 - В. установлена Налоговым кодексом РФ
 - Г. установлена Трудовым кодексом
3. Состав конкретных сведений, содержащихся в ЕГРЮЛ, определяется:
 - А. ст.51 Гражданского кодекса Российской Федерации
 - Б. ст. 5 Федерального закона от 08.08.2001 №129-ФЗ**
 - В. заявителем, юридическим лицом
 - Г. конкретным регистрирующим органом

4. В случае принятия решения об отказе в государственной регистрации, в какой срок регистрирующий орган обязан выдать (направить) его заявителю?
- а) в течение рабочего дня, день его принятия;
 - б) в течение одного рабочего дня, следующего за днем его принятия;**
 - в) решение об отказе заявителю не направляется;
 - г) в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса заявителя.
5. Какой размер государственной пошлины предусмотрен при личном обращении заявителя за государственной регистрацией ЮЛ (при создании)?
- А. 800 рублей
 - Б. 2000 рублей
 - В. 4000 рублей**
 - Г. 160 рублей
6. Индивидуальный предприниматель Жуков В.А. планирует обратиться в регистрирующий орган с целью получить в срочном порядке информацию о наличии сведений в ЕГРИП в отношении себя на бумажном носителе. Какая плата взимается за получение указанных сведений?
- А) 200 рублей
 - Б) 400 рублей**
 - В) 100 рублей
 - Г) плата не взимается (т.к. сведения о самом себе)
7. Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя осуществляется в срок не более чем _____ со дня представления в регистрирующий орган документов
- А. 5 рабочих дней
 - Б. 3 рабочих дней**
 - В. 5 календарных дней
 - Г. 3 календарных дней
8. Срок ликвидации общества с ограниченной ответственностью, установленный его участниками или органом, принявшим решение о ликвидации общества, не может превышать _____
- А. один год**
 - Б. шесть месяцев
 - В. два года
 - Г. три года
9. Какой размер государственной пошлины предусмотрен при государственной регистрации ЮЛ в электронном виде?
- А. 800 рублей
 - Б. 2000 рублей
 - В. 4000 рублей
 - Г. 0 рублей**
10. Для Обществ с ограниченной ответственностью исключена обязанность по оплате половины уставного капитала на момент регистрации организации. Учредитель оплачивает свою долю в уставном капитале в определенный договором об учреждении (решением единственного учредителя) срок, но не позднее _____ месяцев с момента регистрации
- А. 3
 - Б. 4**

- В. 6
- Г. 9

11. Хозяйственные общества в соответствии с законодательством РФ вправе, но не обязаны иметь печать. Сведения о наличии печати должны_____.

- А. содержаться в уставе общества**
- Б. быть включены в ЕГРЮЛ
- В. содержаться в заявлении о регистрации
- Г. размещаться на официальном сайте ФНС России

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

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова