

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА

КАФЕДРА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ОСВІТОЮ



Проректор з науково-методичної та  
навчальної роботи

О. Б. Жильцов

20/14 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

# Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління

Спеціальність 8.15010001 «Державне управління»

Інститут суспільства

2014-2015 навчальний рік

**КАФЕДРА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ОСВІТОЮ**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор

з науково-методичної та  
навчальної роботи

\_\_\_\_\_ О.Б. Жильцов

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

галузь знань 1501 «Державне управління»  
спеціальність 8.15010001 «Державне управління»  
освітньо-кваліфікаційний рівень «магістр»  
Інститут суспільства

2014-2015 навчальний рік

Робоча програма **Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління** для студентів за напрямом підготовки 1501 «Державне управління», спеціальністю 8.15010001 «Державне управління».

Розробник:

Клименко І. В., кандидат фізико-математичних наук, доцент кафедри державного управління та управління освітою

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри державного управління та управління освітою

Протокол від «03» вересня 2014 р. № 1

Завідувач кафедри

державного управління та управління освітою

Т. В. Поспєлова

© Клименко І. В., 2014 р.

© КУ імені Бориса Грінченка,  
2014 р.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Київський університет імені Бориса Грінченка**

**Інститут суспільства**

Кафедра державного управління та управління освітою

«Погоджено»  
Проректор з науково-  
методичної та навчальної роботи  
\_\_\_\_\_ О.Б. Жильцов

«Затверджено»  
Вченою радою Інституту  
суспільства  
Протокол № від 2013 р.  
Вчений секретар  
\_\_\_\_\_ С.В. Виноградов

**Робоча навчальна програма**

**«КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»**

галузь знань 1501 «Державне управління»  
спеціальність 8.15010003 «Державне управління»  
освітньо-кваліфікаційний рівень «магістр»

«Ухвалено»  
на засіданні кафедри  
державного управління  
та управління освітою  
Протокол № 1 від 04.09.2013 р.  
Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Л.В. Гонюкова

Київ – 2013

**УДК ---**  
**ББК ---**

**КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ.** Робоча навчальна програма. – К.: Видавництво «Університет» КУ імені Бориса Грінченка, 2013. – 30 с.

**Укладач:**

- Клименко І. В., кандидат фізико-математичних наук, доцент кафедри державного управління та управління освітою

**УДК ---**  
**ББК ---**

© Клименко І.В., 2013 р.

© КУ імені Бориса Грінченка, 2013 р.

## **ЗМІСТ**

<b>I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА</b>	<b>5</b>
<b>II. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ</b>	<b>7</b>
<b>III. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН</b>	<b>8</b>
<b>IV. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»</b>	<b>9</b>
<b>V. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»</b>	<b>21</b>
<b>VI. КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ</b>	<b>22</b>
<b>VII. ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ</b>	<b>23</b>
<b>VIII. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО І ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ</b>	<b>27</b>
<b>IX. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА</b>	<b>30</b>

## I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Робоча навчальна програма з дисципліни «Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління» (далі – Програма) є нормативним документом Київського університету імені Бориса Грінченка, який розроблено кафедрою державного управління та управління освітою Інституту суспільства на основі ОПП відповідно до затвердженого навчального плану.

Програму розроблено з урахуванням рекомендацій МОН України «Про перелік напрямів (спеціальностей) та їх поєднання з додатковими спеціальностями і спеціалізаціями для підготовки педагогічних працівників за освітньо-кваліфікаційними рівнями бакалавра, спеціаліста, магістра» (лист № 1/9-736 від 06.12. 2007 р.)

Програму укладено згідно з вимогами кредитно-модульної системи організації навчання в Київському університеті імені Б.Д. Грінченка відповідно до вимог ОКХ, алгоритму вивчення навчального матеріалу дисципліни.

Програма визначає перелік, обсяг, складові та технологію оцінювання навчальних досягнень студентів, необхідне навчально-методичне забезпечення.

Навчальна дисципліна «Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління» належить до нормативних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки.

**Зв'язок з іншими дисциплінами:** важливим аспектом вивчення дисципліни «Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління» є розуміння методів та засобів управління соціальними системами, закладених дисциплінами філософського, правового та інформаційного та технологічного спрямування. Вивчення цього курсу має важливе значення для побудови комунікативної діяльності в системі державного управління, налагодженні зв'язків з громадськістю, розбудови електронної демократії випускниками-фахівцями освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» напряму підготовки «державне управління». У курсі значна увага приділяється основним поняттям теорії комунікації та особливостям комунікативної діяльності в системі державного управління, а також її інформаційно-технологічному забезпеченні. Розглядаються питання впровадження технологій електронного урядування, висвітлені аспекти запровадження електронних державних послуг і регламентів.

Навчальна дисципліна «Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління» має своїм **завданням** вивчення:

- основних положень і визначень теорії комунікації;
- сутності та ролі комунікативних процесів у державному управлінні;
- сутності, принципів створення та проблем запровадження електронного урядування;
- інформаційно-технологічного забезпечення комунікацій в електронному урядуванні
- сутності, класифікації та взаємозв'язків електронних державних послуг та регламентів;
- складових електронного уряду, його архітектурними моделями
- інформаційно-технологічної моделі реалізації електронних державних послуг та регламентів в контексті «життєвих епізодів» та «бізнес-ситуацій»

**Мета** – сформулювати системне уявлення, розкрити сутність основних понять, типологію комунікацій, особливості комунікативної діяльності, інформаційно-комунікаційного забезпечення в державному управлінні; надати знання щодо основних завдань, цілей та тенденцій розвитку електронного урядування, його інформаційно-аналітичним та технологічним забезпеченням; надати знання щодо

основних завдань, цілей та тенденцій запровадження електронних державних послуг та регламентів, їх архітектурну реалізацію технологіях електронного урядування

**Знання.** Опанувавши курс «Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління», студент має знати:

- основні поняття теорії комунікації,
- особливості комунікативної діяльності на різних рівнях ієрархії системи державного управління, і
- інформаційно-технологічне забезпечення комунікативної діяльності в державному управлінні;
- визначення та сутність, принципи створення та проблеми запровадження електронного урядування;
- сутність, класифікацію та взаємозв'язки електронних державних послуг та регламентів;
- складові електронного уряду та його архітектурні моделі;
- визначення та сутності, класифікації та взаємозв'язків електронних державних послуг та регламентів.

**Навчальні результати / досягнення: студенти набувають уміння та навички:**

- оцінювати стан і напрями поліпшення інформаційно-технологічного забезпечення комунікацій в електронному урядуванні;
- аналізувати та розробляти інформаційно-технологічну модель реалізації електронних державних послуг та регламентів в контексті “життєвих епізодів” та “бізнес-ситуацій”
- оцінювати стан і напрямки поліпшення інформаційно-технологічного забезпечення комунікативних процесів в системі державного управління;
- аналізувати та розробляти інформаційно-технологічну модель реалізації електронних державних послуг та регламентів в контексті “життєвих епізодів” та “бізнес-ситуацій”.

**Кількість годин**, відведених навчальним планом на вивчення дисципліни, становить 108 год., із них:

- лекції – 6 год.;
- практичні заняття – 4 год.;
- семінарські заняття – 4 год.;
- самостійна робота – 90 год.;
- модульний контроль – 4 год.



## II. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

### 1. ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Предмет:** Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління

<b>Дисципліна</b>	<b>Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень</b>	<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>
Кількість кредитів, відповідно до ECTS: 3 <i>кредити</i>	Шифр та назва галузі знань: 1501 «державне управління»	Частина програми (нормативна, вибір закладу, вибір студента): <i>вибір закладу</i>
Кількість змістовних модулів: 3 модулі	Шифр та назва спеціальності: 8.15010003 «Державне управління»	Рік підготовки: 1 Семестр: I
Загальний обсяг дисципліни: 108 годин	Освітньо-кваліфікаційний рівень: «магістр».	Аудиторні заняття: 14 год. 3 них: Лекції: 6 год. Практичні заняття: 4 год. Семінарські заняття: 4 год. Самостійна робота: 90 год.
Кількість тижневих годин: 1 година		Модульний контроль: 4 год. Вид контролю: ПМК

### III. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Використані скорочення:

- ✓ лекції (Л);
- ✓ семінарські заняття (СЗ);
- ✓ практичні заняття (ПЗ);
- ✓ індивідуальна робота (ІР);
- ✓ самостійна робота (СР);
- ✓ підсумковий контроль (ПК);
- ✓ аудиторні заняття (А);
- ✓ разом (Р).

	Назви розділів	Р	А	Л	СЗ	ПЗ	ІР	СР	ПК
<b>Змістовий модуль I.</b>									
<b>Комунікативні процеси в державному управлінні</b>									
1	Тема 1. Поняття, зміст, структура та форми комунікативної діяльності.	11,5	0.5	0.5				10	1
2	Тема 2. Особливості комунікативної діяльності на різних рівнях ієрархії системи державного управління.	15.5	4.5	0.5	4			10	1
3	Тема 3. Інформаційно-технологічне забезпечення комунікативної діяльності в державному управлінні.	11	1	1				10	
	<b>Разом</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>			<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Змістовий модуль II Електронне урядування: визначення та суть поняття, структурно-організаційні моделі</b>									
4	Тема 4. Електронне урядування як нова форма державного управління	11	1	1				10	
5	Тема 5. Інформаційно-аналітичне забезпечення державного управління	11	1	1				10	
6	Тема 6. Портали - основна інформаційно-технологічна форма організації комунікацій в електронному урядуванні	13	2			2		10	1
	<b>Разом</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		<b>30</b>	<b>1</b>
<b>Змістовий модуль III Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг</b>									

<b>7</b>	Тема 7. Електронні державні послуги та процеси: визначення, взаємозв'язки, класифікація	<b>11</b>	<b>0,5</b>	<b>0.5</b>				<b>10</b>	<b>0.5</b>
<b>8</b>	Тема 8. Розроблення та реалізація електронних послуг та регламентів в контексті електронного урядування	<b>13</b>	<b>2,5</b>	<b>0.5</b>		<b>2</b>		<b>10</b>	<b>0.5</b>
<b>9</b>	Тема 9. Архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>10</b>	
	<b>Разом</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		<b>30</b>	<b>1</b>
	<b>Разом за навчальним планом</b>	<b>108</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>90</b>	<b>4</b>

## **V. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ДИСЦИПЛІНИ «Комунікації та інформаційне забезпечення державного управління»**

### **Змістовий модуль I. Комунікативні процеси в державному управлінні Тема 1. Поняття, зміст, структура та форми комунікативної діяльності.**

#### **Тематичний план:**

1. Механістичний і діяльнісний підходи до комунікації
2. Сутність комунікативного процесу
3. Сутнісні ознаки комунікативного процесу
4. Соціальна комунікація
5. Види відносин у комунікативній діяльності
6. комунікативні канали і засоби
7. Етапи комунікаційного процесу

**Основні поняття теми:** комунікація, комунікативний процес, соціальна комунікація, комунікаційний процес, комунікативний канал, комунікативний засіб.

### **Тема 2. Особливості комунікативної діяльності на різних рівнях ієрархії системи державного управління**

#### **Тематичний план:**

1. Процес і підпроцеси державного управління
2. Види інформаційних потоків
3. Зворотний зв'язок в комунікації управління
4. Ланцюг комунікаційних актів в державному управлінні
5. Структуризація державно-управлінських комунікацій
6. Етапи ділового спілкування в управлінні
7. Комунікації та ситуаційний підхід в управлінні
8. Документальна комунікація в соціальних системах

**Основні поняття теми:** процес та під процес державного управління, інформаційний потік, зворотній зв'язок, документальна комунікація.

### **Тема 3. Інформаційно-технологічне забезпечення комунікативної діяльності в державному управлінні.**

#### **Тематичний план:**

1. Інформаційно-ресурсна складова комунікацій
2. Принципи організації державних інформаційних ресурсів
3. Інформаційно-технологічна модель комунікацій у державному управлінні
4. Типи інформаційних мереж
5. Інтернет-комунікації
6. Апаратна та програмна платформи інтранет-комунікацій
7. Локальні автоматизовані комунікації
8. Інформаційні технології автоматизованого офісу

**Основні поняття теми:** інформаційно-технологічна модель комунікацій, інформаційна мережа, інтернет-комунікації, інтранет-комунікації, автоматизований офіс.

## **Плани семінарських занять**

### **Тема 2. Особливості комунікативної діяльності на різних рівнях ієрархії системи державного управління.**

#### **Семінарське заняття 1**

#### **“Характеристика комунікативних процесів в організації”**

*Мета:*

- Опанування практичних навичок щодо характеристики комунікативних процесів у суб’єкті державного управління.

*Завдання для виконання:*

1. Охарактеризуйте типи комунікацій, які використовуються в суб’єкті державного управління (на прикладі організації, де Ви працюєте).
2. Проаналізуйте їх адекватність щодо завдань і функцій організації, де Ви працюєте.
3. Зробіть висновки щодо достатності існуючих або доцільності застосування інших форм комунікативної роботи в вашій організації.

#### **Література**

##### **Основна**

1. Соколов А.В. Введение в социальную коммуникацию: Учебное пособие. – СПб.: СПбГУП, 2009. – 320 с.
2. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления: Курс лекций.– М.: Юрид.лит.,2007.– 400 с.
3. Бакуменко В.Д. Формування державно-управлінських рішень: Проблеми теорії, методології. Практики: Моногр. – К.: Вид-во УАДУ, 2011. – 328 с.

##### **Додаткова**

1. <http://www.management.com.ua/bp/bp023-12.html> Проектирование коммуникационных каналов (информационных потоков).

### **Змістовий модуль II. Електронне урядування: визначення та суть поняття, структурно-організаційні моделі**

#### **Тема 4. Електронне урядування як нова форма державного управління**

**Тематичний план:**

1. Цілі реалізації концепції "електронного уряду"
2. Перспективи електронного урядування для органів державної влади
3. Інформаційна система "Електронний уряд"
4. Задачі впровадження та функціонування інформаційної системи “Електронний уряд”
5. Напрями державної політики в розбудові електронного урядування

**Основні поняття теми:** електронний уряд, інформаційна система, державна політика в сфері електронного.

## **Тема 5. Інформаційно-аналітичне забезпечення державного управління**

### **Тематичний план:**

1. Інформаційні ресурси органів державної влади інформаційної діяльності органів державної влади
2. Проблеми формування і використання державних інформаційних ресурсів
3. Державна політика в сфері національних інформаційних ресурсів
4. Управління інформаційними ресурсами
5. Стан і проблеми інформаційно-аналітичної діяльності в органах державної влади та органах місцевого самоврядування в Україні
6. Архітектура інтегрованої інформаційно-аналітичної системи органів державної влади і місцевого самоврядування

**Основні поняття теми:** інформаційний ресурс, державна політика в сфері національних інформаційних ресурсів, інтегрована інформаційно-аналітична система, управління інформаційними ресурсами.

## **Тема 6. Портали - основна інформаційно-технологічна форма організації комунікацій в електронному урядуванні**

### **Тематичний план:**

1. Стратегія країн-лідерів в області електронного урядування
2. Ініціативи в області електронного урядування побудова урядового порталу та порталів регіональних та місцевих органів влади
3. Класифікація інформаційних порталів
4. Етапи становлення електронного уряду
5. Основні функції Інтернет-порталу органа державного управління
6. Інформаційно-технологічне забезпечення порталу
7. Архітектурні схеми порталів органів державної влади та місцевого самоврядування

**Основні поняття теми:** електронне урядування, портал, класифікація порталів, Інтернет-портал, інформаційно-технологічне забезпечення порталу, архітектурна схема порталу.

### **Плани практичних занять**

## **Тема 6. Портали - основна інформаційно-технологічна форма організації комунікацій в електронному урядуванні**

### *Практичне заняття 1*

**“Планування складу інформаційного та технологічного забезпечення Інтернет-порталу органу державного управління”.**

*Мета:*

- Опанування практичних навичок щодо розробки інформаційно-технологічного забезпечення Інтернет-порталу органу державного управління.

*Завдання для виконання:*

1. Сформулюйте вимоги до інформаційного та технологічного забезпечення Інтернет-порталу Вашої установи.
2. Визначте функціональні завдання до складових Інтернет-порталу Вашої установи (блоків взаємодії з учасниками цільових заходів органу управління, колективної роботи і документообігу, управління інформаційними ресурсами (контентом), адміністрування, аудиту та контролю).

### **Література**

#### **Основна**

1. Портал органа государственной власти.  
(<http://www.microsoft.com/rus/government/portal/>).
2. Інформаційні матеріали сайту “Електронна Україна” (<http://www.e-ukraine.org.ua/>).

#### **Додаткова**

3. Реализация проектов электронного правительства: Мировой и отечественный опыт.  
(<http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/issue19>)
4. Концепція формування та функціонування інтегрованої інформаційно-аналітичної системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування.  
(<http://www.stc.gov.ua/>)

## **Змістовий модуль III. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг**

### **Тема 7. Електронні державні послуги та процеси: визначення, взаємозв'язки, класифікація**

#### **Тематичний план:**

1. Стандартизація форматів опису державних послуг й адміністративних процесів
2. Визначення поняття "державна послуга"
3. Елементарні та композитні державні послуги
4. Взаємозв'язок між "життєвими епізодами" та державною послугою
5. Характеристики державних послуг
6. Фази реалізації державних послуг
7. Класифікація державних послуг

**Основні поняття теми:** державна послуга, композитна послуга, елементарна послуга, фаза реалізація послуги, класифікація державних послуг.

### **Тема 8. Розроблення та реалізація електронних послуг та регламентів в контексті електронного урядування**

#### **Тематичний план:**

1. Електронний адміністративний регламент
2. Архітектура електронних адміністративних регламентів
3. Фази процесів (регламентів) надання державних послуг
4. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів
5. Атрибути, які характеризують послугу та процес її реалізації
6. Методика розробки державних послуг
7. Загальна інформаційна модель державних послуг

**Основні поняття теми:** електронний адміністративний регламент, архітектура електронних адміністративних регламентів, фаза регламентів надання державних послуг, атрибути державних послуг, інформаційна модель державних послуг.

## **Тема 9. Архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління**

### **Тематичний план:**

1. Архітектура інформаційних технологій
2. Методологія опису архітектури
3. Сегменти архітектури електронного уряду
4. Процеси управління архітектурою та інформаційними технологіями
5. Фактори успіху реалізації проекту електронний уряд
6. Державні технічні стандарти у сфері інформаційних технологій
7. Впровадження електронного урядування в Україні
8. Архітектурна модель електронного уряду
9. Архітектурна модель Центрального урядового порталу
10. Архітектура Урядового шлюзу та його основні функції
11. Складність реалізації проектів електронного уряду

**Основні поняття теми:** архітектура інформаційних технологій, архітектурна модель електронного уряду, центральний урядовий портал, урядовий шлюз, архітектурна модель Центрального урядового порталу, архітектурна модель Урядового шлюзу.

### **Плани практичних занять**

## **Тема 8. Розроблення та реалізація електронних послуг та регламентів в контексті електронного урядування**

### *Практичне заняття 1*

**“Елементарні та композитні державні послуги органів державного управління та процеси їх надання”.**

#### *Мета:*

- Опанування практичних навичок щодо формування переліку електронних державних послуг органів державного управління та реалізації процесу їх надання.

#### *Завдання для виконання:*



1. Сформулюйте перелік елементарних та композитних державних послуг для громадян та бізнесу на прикладі Вашої установи. Композитну державну послугу представте у вигляді послідовності елементарних державних послуг.
2. Для кожної державної послуги із зазначених в переліку (завдання а) визначте атрибути, що описують дані послуги.
3. Складіть UML-діаграми послідовностей процесу надання композитної послуги, коли результат (вихід) першої елементарної послуги є необхідним елементом для початку процесу реалізації другої елементарної послуги, у припущенні що композитна державна послуга складається тільки з двох елементарних послуг. Розглянути послідовний та паралельний процеси виконання.

### **Література**

#### **Основна**

1. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре “электронного правительства”. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 336 с.
2. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления: Курс лекций.– М.: Юрид.лит.,1997.– 400

#### **Додаткова**

1. Фаулер М., Скотт К. UML. Основы: пер. с англ. – СПб.:Символ-Плюс, 2002.

## V. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»

*Разом: 108 год. З них: лекції (6 год.), практичні заняття (4 год.), семінарські заняття (4 год.), індивідуальна робота (4 год.), самостійна робота (90 год.), модульний контроль (4 год.)*

### I СЕМЕСТР

Модулі (назви, бали)	Змістовий модуль I			Змістовий модуль II			Змістовий модуль III		
	Лекції (теми, бали)	Тема 1. Поняття, зміст, структура та форми комунікативної діяльності. (1 бал)	Тема 2. Особливості комунікативної діяльності на різних рівнях ієрархії системи державного управління. (1 бал)	Тема 3. Інформаційно-технологічне забезпечення комунікативної діяльності в державному управлінні. (1 бал)	Тема 4. Електронне урядування як нова форма державного управління (1 бал)	Тема 5. Інформаційно-аналітичне забезпечення державного управління (1бал)	Тема 6. Портали - основна інформаційно-технологічна форма організації комунікацій в електронному урядуванні (0 бал)	Тема 7. Електронні державні послуги та процеси: визначення, взаємозв'язки, класифікація (1 бал)	Тема 8. Розроблення та реалізація електронних послуг та регламентів в контексті електронного урядування (1 бал)
Практичні заняття (теми, бали)						Планування складу інформаційного та технологічного забезпечення Інтернет-порталу органу державного управління (9 бал)		Елементарні та композитні державні послуги органів державного управління та процеси їх надання (9 бал)	
Семінарські заняття (теми, бали)		Характеристика комунікативних процесів в організації (9 бал)							
СР (бали)	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Поточний контроль (вид, бали)	Відповідь, виконання завдань на практичних та семінарських заняттях – 30								
Модульний контроль	КМР – 1 (I модуль; 10 балів)								

Модульний контроль	<i>КМР – 2 (II, III модуль; 10 балів)</i>
--------------------	---

## VI. КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

*Самостійна робота студентів* передбачає цілеспрямований пошук ефективних способів вивчення курсу, свідоме ставлення та послідовність в роботі, вміння використовувати наявну літературу і публікації у періодичних виданнях та інтернет-мережі, планування цілеспрямованої пізнавальної та дослідницької роботи.

Формами самостійної роботи можуть бути:

- ✓ складання списку наукових, науково-популярних і періодичних джерел;
- ✓ підготовка повідомлень на практичні заняття;
- ✓ складання анотацій підручників, посібників та спеціальних видань;
- ✓ підготовка виступів на наукових конференціях з даної проблематики.

*Аудиторна робота студентів* передбачає роботу студента під час лекційних та практичних занять, групових та індивідуальних консультацій.

Поряд з цими формами використовуються *тестові завдання, письмові контрольні опитування, захист рефератів.*

Розділи (обсяг в годинах)	Вид контролю	Бали	Термін виконання (тижні)
<b>Змістовий модуль I. Комунікативні процеси в державному управлінні</b>			
Тема 1. Поняття, зміст, структура та форми комунікативної діяльності. (10 год)	Письмове опитування	5	3
Тема 2. Особливості комунікативної діяльності на різних рівнях ієрархії системи державного управління. (10 год)	Письмове опитування	5	3
Тема 3. Інформаційно-технологічне забезпечення комунікативної діяльності в державному управлінні. (10 год)	Письмове опитування	5	4
<b>Змістовий модуль II. Електронне урядування: визначення та суть поняття, структурно-організаційні моделі</b>			
Тема 4. Електронне урядування як нова форма державного управління (10 год)	Письмове опитування	5	6
Тема 5. Інформаційно-аналітичне забезпечення державного управління(10 год)	Письмове опитування	5	7
Тема 6. Портали - основна інформаційно-технологічна форма організації комунікацій в електронному урядуванні(10 год)	Письмове опитування	5	7
<b>Змістовий модуль III Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг</b>			
Тема 7. Електронні державні послуги та процеси: визначення, взаємозв'язки,	Письмове опитування	5	8

класифікація (10 год)			
Тема 8. Розроблення та реалізація електронних послуг та регламентів в контексті електронного урядування(10 год)	Письмове опитування	5	8
Тема 9. Архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління (10 год)	Письмове опитування	5	8
<b>Разом: 90 год.</b>	<b>Разом: 45 балів</b>		

## VII. ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

**Мета ІНДЗ:** засвоєння студентами основного матеріалу дисципліни та опанування форм самостійної науково-дослідної роботи.

**Зміст ІНДЗ:** відображає зміст тем дисципліни.

**Види ІНДЗ та система їх оцінювання:**

- тематичний реферат(30 балів);
- мультимедійний проект (30 балів);
- реферування літератури (30 балів)
- формування джерельної бази та бібліографії (30 балів).

1. Формою самостійної роботи студентів є підготовка тематичного реферату (теми вказані нижче) на відповідну тему з курсу «КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ». Обсяг реферату має бути в межах 15–17 сторінок машинописного тексту на одній сторінці аркуша білого паперу формату А 4 (крім списку літератури та додатків).

Усі розділи й підрозділи реферату мають бути виділені заголовками та в разі потреби підзаголовками й відображені в плані.

Текст розміщується на аркуші, обмеженому берегами: лівий – 25 мм; правий – 10 мм; верхній – 20 мм; нижній – 25 мм. У машинописному варіанті тексту на сторінці розміщується не більше 28–30 рядків по 57–60 знаків у кожному з них.

Першою сторінкою вважається титульний аркуш, на ньому цифра 1 не ставиться, на наступній сторінці проставляється цифра 2 і далі за порядком.

Розділи нумеруються арабськими цифрами, а підрозділи або параграфи – цифрою розділу і підрозділу через крапку (наприклад, 2.1).

Укладаючи список використаної літератури слід дотримуватись вимог державного стандарту. Кожний бібліографічний запис треба починати з нового рядка, літературу належить розташувати в алфавітному порядку авторів (назв) творів. Бібліографічні записи у «Списку...» повинні мати порядкову нумерацію. Посилання на літературу робляться в тексті з позначенням їх порядкового номера в списку й сторінок через кому. Наприклад, [5, 234].

**2. Мультимедійний проект** – вид ІНДЗ, який передбачає володіння студентами мультимедійними технологіями. Проект повинен бути зроблений за допомогою відповідного програмного забезпечення. У ньому повинен міститися текст, що розкриває тему та зображення, що її ілюструють.

Студент повинен презентувати свій проект на занятті. Для контролю надається роздрукована та електронна копії.

**3. Реферування літератури** відображає зміст 2-3 статей з визначеної теми (теми вказані нижче). Студент повинен порівняти зміст статей, визначивши різні та спільні підходи авторів у розкритті проблем міжнародного країнознавства. Обсяг реферування літератури має бути в межах 2-4 сторінки комп'ютерного набору на одній сторінці аркуша білого паперу формату А 4 (без списку літератури та додатків). До реферованої літератури додаються ксерокопії реферованих статей.

**4. Формування джерельної бази та бібліографії** з проблематики міжнародного країнознавства передбачає укладання переліку досліджень (монографій, публікацій джерел, статей, рецензій), публікацій в ЗМІ та інтернет-публікацій із значних за хронологічним охопленням та проблематикою розділів міжнародного країнознавства, що відповідають змістовим модулям курсу. Його обсяг має становити 9-10 сторінок комп'ютерного набору на одній сторінці аркуша білого паперу формату А 4; база даних має бути сформована відповідно до вимог держстандарту (див. вище, п.1). Подається в електронному й роздрукованому вигляді.

**Орієнтовна структура ІНДЗ:**

- титульний аркуш;
- план реферату (зміст роботи із позначенням сторінок, на яких кожен з елементів плану викладений у рефераті);
- основна частина (вступ; розділи; висновки);
- список використаних джерел і літератури.

**Критерії оцінювання ІНДЗ:**

№ п/п	Опис критерію	Максимальна кількість балів
1.	Повнота розкриття теми	15
2.	Логічність викладу матеріалу	5
3.	Оформлення, що відповідає вимогам	5
4.	Обсяг, що відповідає вимогам	5
<b>Разом</b>		<b>30 балів</b>

**Шкала оцінювання ІНДЗ**

Рівень виконання	Кількість балів, що відповідає рівню	Оцінка за традиційною системою
Високий	25 – 30	Відмінно
Достатній	20 – 24	Добре
Середній	14 – 19	Задовільно
Низький	0 – 13	Незадовільно

Оцінка з ІНДЗ є обов'язковим балом, який враховується при підсумковому оцінюванні навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни «Вступ до спеціальності «Країнознавство»».

**Орієнтовна тематика реферативних досліджень  
з навчальної дисципліни «КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»**

1. Актуальність пілотного проекту з впровадження електронного урядування в Україні.
2. Визначення поняття “електронне урядування”.

3. Модель правової системи забезпечення розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування в Україні.
4. Мета та стратегічні завдання електронного урядування.
5. Досвід провідних країн світу з впровадження адміністративних е-послуг.
6. Основні моделі побудови електронного уряду.
7. Портали надання державних послуг на прикладі Росії та Казахстану.
8. Системи електронної ідентифікації і аутентифікації громадян та юридичних осіб в країнах Євросоюзу.
9. Системи міжвідомчої електронної взаємодії на прикладі Естонії та Великої Британії.
10. Досвід впровадження електронного урядування в Росії.
11. Прикладні системи, що забезпечують окремі е-сервіси та послуги електронного уряду.
12. Роль електронної комерції у побудові інформаційного суспільства за досвідом США.
13. Електронне урядування в умовах криз, надзвичайних ситуацій (надзвичайного стану, особливого періоду).
14. Загальносвітові тенденції як фактор впливу на електронне урядування.
15. Електронні послуги в Україні
16. Концептуальна схема побудови Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства й електронного урядування.
17. Критерії оцінювання якості стандартів надання адміністративних послуг.
18. Міжнародні документи щодо ролі держави в розбудові інформаційного суспільства й електронного урядування.
19. Електронне урядування в інформаційному суспільстві й суспільстві знань як однієї з базових інформаційних технологій та моделі державного управління.
20. Моделі електронного урядування: G2G, G2B, G2C, G2E, G2I.
21. Модель правової системи забезпечення розвитку інформаційного суспільства й електронного урядування в Україні.
22. Моніторинг стану розвитку інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування.
23. Передумови електронного урядування в Україні.
24. Нормативно-правова база щодо впровадження електронного урядування в Україні.

25. Організаційна система забезпечення впровадження електронного урядування в Україні.
26. Основні види адміністративних послуг у системі електронного урядування.
27. Закономірності, тенденції та відмінності в розвитку національних інформаційних суспільств.
28. Механізми розвитку інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування.
29. Міжнародні системи оцінювання стану розвитку інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування.
30. Напрями з удосконалення механізмів надання електронних державних адміністративних послуг.
31. Проблеми управління впровадженням електронного урядування в Україні.
32. Основні шляхи розв'язання проблем з впровадження електронного урядування.
33. Особливості сфери інформаційно-комунікаційних технологій як об'єкта державного управління.
34. Показники та індикатори розвитку інформаційного суспільства
35. Порівняльний аналіз впровадження електронного урядування в Україні зі станом його впровадження в інших країнах.
36. Послідовність формування системи стратегічних документів у сфері електронного урядування.
37. Адміністративні послуги для бізнесу (юридичних осіб) і для громадян.
38. Приклади успішного впровадження електронного урядування в Україні.
39. Проблеми надання адміністративних послуг в Україні.
40. Ризики та проблеми впровадження електронного урядування.



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Київський університет ім. Бориса Грінченка**

**Інститут суспільства**

**РЕФЕРАТ**

**з курсу «КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»**

**на тему:  
«Електронні послуги в Україні»**

*Виконав(ла) студент(ка) курсу \_\_\_\_\_*

*(прізвище, ініціали)*

*Перевірив викладач \_\_\_\_\_*

**Київ – 2014**

## VIII. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО І ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

*Розрахунок рейтингових балів  
за видами поточного (модульного) контролю*

№ з/п	Вид діяльності	Макс. число балів	Т.1	Т.2	Т.3	Всього	Т.4	Т.5	Т.6	Всього	Т.7	Т.8	Т.9	Всього	Разом
1.	Відвідування лекцій	8	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	8
2.	Відвідування семінарських занять														
3.	Виконання завдання для самостійної роботи (домашнього завдання)	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	45
4.	Робота на семінарському занятті (в т. ч.: доповідь, виступ, повідомлення, участь у дискусії)	9		9		9			9	9			9	9	27
5.	ІНДЗ														
7.	Написання модульної контрольної роботи	10				10				5				5	20
<b>8.</b>	<b>Всього</b>		<b>6</b>	<b>15</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>		<b>6</b>	<b>15</b>	<b>6</b>		<b>100</b>
						<b>37</b>				<b>31</b>				<b>32</b>	<b>100</b>

## Питання до підсумкового контролю з дисципліни «КОМУНІКАЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»

1. Соціальна комунікація це –
  - обмін смисловими повідомленнями між індивідами за посередництвом загальної системи символів
  - це спілкування людей у процесі їхньої спільної діяльності, обмін ідеями, думками, почуттями, рух управлінської інформації.
  - засіб, за допомогою якого формується і направляється організована соціальна діяльність.
  - Процес обміну інформацією в органах державного управління
2. Що з нижченазваного є складовими елементами комунікативного процесу
  - суб'єкт, що передає (комунікатор)
  - об'єкта, що передається
  - суб'єкта, що приймає (реципієнт)
  - технічні засоби передачі інформації
3. Відносини у комунікативній діяльності бувають
  - Суб'єкт-суб'єктні відношення
  - Суб'єкт-об'єктні відносини
  - Об'єкт-суб'єктне відношення
  - Об'єкт-об'єктне відношення
4. За ознакою напрямку передачі розрізняють
  - Вертикальні комунікації
  - Горизонтальні комунікації
  - Діагональні комунікації
  - Радіальні комунікації
5. Оберіть з переліку правильну модель комунікації
  - Вибір інформації (Відправник) – Кодування інформації - Поширення повідомлення через комунікативні канали- Декодування інформації – Сприйняття повідомлення одержувачем – Зворотня реакція – Отримання зворотнього зв'язку відправником
  - Вибір інформації (Відправник) –Поширення повідомлення через комунікативні канали- Кодування інформації - Декодування інформації – Зворотня реакція – Сприйняття повідомлення одержувачем –Отримання зворотнього зв'язку відправником
  - Вибір інформації (Відправник) – Кодування інформації - Декодування інформації – Поширення повідомлення через комунікативні канали- Сприйняття повідомлення одержувачем – Отримання зворотнього зв'язку відправником- Зворотня реакція
  - Кодування інформації - Вибір інформації (Відправник) – Декодування інформації – Поширення повідомлення через комунікативні канали- Сприйняття повідомлення одержувачем – Зворотня реакція – Отримання зворотнього зв'язку відправником

6. Характерними ознаками документа є:

- Наявність значеннєвого змісту та завершеність повідомлення
- Стабільна матеріалізована форма, що забезпечує довгострокове збереження документа.
- Призначення для використання в комунікативних каналах.
- Печатка установи та підпис посадової особи

7. Аспектами процесу управління є:

- функціональний
- прийняття рішень
- інформаційний
- Законодавчий

8. Основними управлінськими функціями є

- Планування
- Організація
- Управління і контроль
- Фінансування з державного бюджету

***9. Існують наступні види інформаційних потоків***

- інформаційний потік із зовнішнього середовища у суб'єкт управління
- інформаційний потік від суб'єкта управління у зовнішнє середовище
- прямий та зворотній інформаційні потоки між об'єктом та суб'єктом управління
- інформаційний потік із зовнішнього середовища в об'єкт управління

10. Аспекти службового спілкування

- комунікативний
- інтерактивний
- перцептивний
- субординаційний

#### 11. Етапи реалізації наказу:

- Встановлення контакту та попереднє інформування
- Викладення прийнятого рішення.
- Контроль правильності розуміння та завершення контакту.
- Санкції за невиконання

#### 12. Властивості об'єкту державного управління

- Відсутність можливості формалізації мети функціонування, постановки задачі оптимізації рішення та повноти опису об'єкту управління.
- Унікальність та мінливість
- Наявність людського фактору.
- Відкритість та оновлення

#### 13. Фактори управління в соціальних системах

- залежність сприйняття людьми зовнішніх впливів з урахуванням їх психологічних структур.
- Неадекватність сприйняття людини людиною.
- Розщеплення змісту управлінської інформації.
- Самозбереження.

14. Побудова сучасних електронних ресурсів та інформаційних систем в галузі державного управління має базуватися на принципах:

- відкритість діяльності органів державної влади і загальнодоступність державних інформаційних ресурсів;
- забезпечення оперативної інформаційної взаємодії громадян і органів державної влади, підвищення довіри громадян до держави;
- відкритість процедур, пов'язаних із проведенням конкурсів на заміщення вакантних посад, на розміщення замовлень на постачання товарів, виконання робіт і надання послуг для державних потреб.
- Усунення недостатньо кваліфікованих державних службовців

15. Інформаційно – комунікаційні технології забезпечують електронні комунікації в державному управлінні на таких рівнях:

- локальні комунікації
- корпоративні комунікації
- загальносистемні комунікації
- між системні комунікації

16. За територіальним принципом побудови розрізняють наступні типи інформаційних мереж

- локальна обчислювальна мережа
- однорангова мережа
- територіальна (регіональна) обчислювальна мережа
- мережа Інтернет

**17. Державні послуги можуть бути:**

- а) простими та складними;
- б) композитними та декомпозитними;
- в) елементарними та біелементарними;
- г) елементарними та композитними;
- д) вірно все вищенаведене

**18. З точки зору підтримки процесу надання та доставки послуги державні послуги можуть бути класифіковані як:**

- а) автоматизовані частково;
- б) виконувані вручну;
- в) повністю автоматизовані;
- г) не виконуються зовсім;
- д) вірно все вищенаведене

**19. Під державним порталом розуміється:**

- а) децентралізована множина точок доступу до державних послуг;
- б) централізована точка доступу до державної онлайн-інформації та послуг;
- в) доступ через Інтернет до довідкової інформації;
- г) множина сайтів державних установ, які мають пошукові системи;
- д) вірно все вищенаведене

**20. В списку базових державних послуг для громадян в країнах Європейської співдружності є:**

- а) соціальна допомога;
- б) подання заяв на подорож закордон;
- в) видача персональних документів;
- г) працевлаштування;

д) вірно все вищенаведене

**21. В списку базових державних послуг для бізнесу в країнах Європейської співдружності є:**

- а) реєстрація договорів на продаж товарів;
- б) реєстрація нового суб'єкта підприємницької діяльності;
- в) митне декларування;
- г) декларація про наміри;
- д) вірно все вищенаведене

**22. Державна послуга може надаватися в рамках:**

- а) одного процесу;
- б) декількох процесів;
- в) трьох процесів;
- г) двох процесів;
- д) вірно все вищенаведене.

**23. Потенціальними перевагами та економією від реалізації електронних державних послуг є:**

- а) збільшення витрат на придбання комп'ютерної техніки;
- б) збільшення годин навчання та перепідготовки кадрів;
- в) зменшення витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів;
- г) збільшення випадків повторного надання державних послуг;
- д) вірно все вищенаведене

**24. Перешкодами на шляху впровадження державних електронних послуг є:**

- а) відсутність юридичної бази для роботи з інформацією в електронній формі;
- б) висока ціна, складність реалізації індивідуальних транзакційних послуг та регламентів;
- в) висока ціна, недостатня кількість кваліфікованих працівників;
- г) недостатній рівень заробітної плати державних службовців, який впливає на мотивацію для оволодіння комп'ютерною технікою;
- д) вірно все вищенаведене.

**25. Ланцюг появи певного адміністративного регламенту складається з наступних етапів:**

- а) затвердження бюджету, визначення типу та об'єму державних послуг, розробка регламенту;
- б) визначення типу та об'єму державних послуг, затвердження бюджету, проведення процесу державних закупівель;
- в) врахування економічних можливостей держави для запровадження державних електронних послуг, визначення типу та об'єму державних послуг, внесення пропозицій до державного бюджету;
- г) формулювання політичних цілей та завдань, визначення типу та об'єму державних послуг, розробка регламенту;
- д) вірно все вищенаведене

**26. Загальні функціональні вимоги, що стосуються електронних процесів та регламентів надання послуг, передбачають наступне:**

- а) процес повинен дозволяти здійснити фіксацію різних етапів онлайн-транзакцій;
- б) інформація про статус процесу та етапах його виконання повинна бути доступною для всіх осіб (ролей), які залучені в цей процес;
- в) державна послуга повинна бути доступною через Інтернет;
- г) повинна бути адекватною та зрозумілою відповідність між послугами (зовнішній погляд з боку споживача - громадянина або бізнесу) та процесами (внутрішній погляд установи);
- д) вірно все вищенаведене.

**27. Електронні процеси та електронний адміністративний регламент з точки зору споживача повинні задовольняти наступним вимогам:**

- а) надійність, зручність у використанні;
- б) наявність концепції навігації;
- в) наявність мінімально можливих технічних аспектів;
- г) функціональність;
- д) вірно все вищенаведене.

**28. Електронні процеси та електронний адміністративний регламент з точки зору державної установи повинні задовольняти наступним вимогам:**

- а) організаційні вимоги та можливість інтеграції систем фронт-офісу та бек-офісу;
- б) вимоги до взаємодії;
- в) вимоги з боку законодавства;
- г) вимоги безпеки;
- д) вірно все вищенаведене.

**29. Високорівнева архітектура інформації, яка необхідна для надання послуги в електронній формі, включає в себе наступні елементи:**

- а) звужена інформаційна модель державних регламентів; каталог повних державних даних; довідкова модель запитів;
- б) модель державних послуг; каталог стандартних даних; модель повідомлень;
- в) інформаційна модель бізнесових послуг; каталог даних; довідкова модель відповідей;
- г) загальна інформаційна модель державних послуг; каталог стандартних державних даних; довідкова модель повідомлень;
- д) вірно все вищенаведене.

**30. Інструментами для процесу розробки функціональних вимог є:**

- а) загальний опис послуги; опис кожної діяльності (активності);
- б) варіанти використання і діаграми варіантів використання в нотатції UML для ідентифікації всіх учасників процесу надання та одержання послуги;
- в) UML-діаграма діяльності; UML-діаграма класів;
- г) мапування (встановлення відповідності) елементів даних, які потрібні для надання послуги, з каталогом стандартних державних послуг;
- д) вірно все вищенаведене.

**31. Каталог стандартних державних даних включає в себе наступні словники:**



- а) загальний словник для опису державних послуг; спеціалізований словник для опису державних послуг;
- б) словник для опису життєвих епізодів та бізнес-ситуацій;
- в) словник опису повідомлень;
- г) словник опису метаданих;
- д) вірно все вищенаведене.

**32. Багатократно використовуваними шаблонами є:**

- а) процедура перевірки адреси; відправка підтвердження про одержання документа;
- б) процедура перевірки виконання службового доручення; оцінка виконання послуги;
- в) аутентифікація заголовку; ідентифікація всіх конфлікуючих сторін;
- г) аутентифікація цифрового підпису; ідентифікація людини на основі наданих ним свідоцтв;
- д) вірно все вищенаведене

**33. Класами інформаційних об'єктів в загальній інформаційній моделі державних послуг є:**

- а) правило; суб'єкт; ідентифікатор;
- б) свідоцтво; сервісна взаємодія; результат;
- в) послуга; свідоцтво; результат;
- г) сервісна взаємодія; суб'єкт; ідентифікатор; місцеположення;
- д) вірно все вищенаведене.

**34. Архітектура ІТ:**

- а) забезпечує підтримку процесу впровадження систем;
- б) упорядковує закупівлі; забезпечує керівництво по супроводженню систем;
- в) упорядковує вихід з ладу застарілих систем та технологій
- г) забезпечує стандартизацію; систематизує процес розробки систем;
- д) вірно все вищенаведене

**35. Загальноприйняті методики моделювання державних процесів забезпечують як мінімум:**

- а) в сукупності архітектура державних функцій (адміністративних регламентів) та архітектура інформаційних технологій складають основу архітектури електронного уряду, яка робить інформаційні технології однією з основ всієї сучасної програми модернізації держави;
- б) проектування різних державних спеціалізованих прикладних систем в єдиному стилі та манері, що забезпечить можливість багатократного використання накопиченого досвіду та використання елементів систем;
- в) прийняття на державному рівні методики моделювання державних процесів, які покривають таку область, як систематичний, стандартизований опис процесів в рамках електронного уряду в цілому і окремих складових цих процесів;
- г) єдину мову опису державних процесів, функцій та регламентів, зрозумілу як аналітикам, фахівцям в області державного управління, так і фахівцям в області ІТ;
- д) вірно все вищенаведене

**36. Факторами успіху реалізації проекту електронного урядування є:**

- а) прийняття на загальнодержавному рівні необхідних технічних стандартів;

- б) чітке формулювання загального бачення та принципів ініціативи;
- в) ув'язка прийнятої архітектури електронного уряду з бюджетним процесом та виділенням коштів на реалізацію ініціативи електронного уряду;
- г) прийняття загальних принципів створення архітектури електронного уряду та систематичний розподіл архітектури на предметні області;
- д) вірно все вищенаведене.

**37. Атрибутами державних електронних послуг є:**

- а) назва послуги, потенційні одержувачі послуги, інформація про фізичну/юридичну особу, що надіслала запит про послугу, вхідна інформація, результат надання послуги, інформація, що описує послугу, часовий період, який потрібен на виконання послуги, відповідальна державна установа, контактна особа, номер телефону для одержання інформації про послугу.
- Б) інформація про фізичну/юридичну особу, що надіслала запит про послугу, вхідна інформація, результат надання послуги, інформація, що описує послугу, відповідальна державна установа, контактна особа, номер телефону для одержання інформації про послугу.
- В) назва послуги, інформація про фізичну/юридичну особу, що надіслала запит про послугу, результат надання послуги, інформація, що описує послугу, відповідальна державна установа, контактна особа

**38. Які існують фази процесів (регламентів) надання державних послуг в електронному формі:**

- А) інформування та визначення бажань користувача;
- Б) "укладання угоди";
- В) надання та оплата послуги;
- Г) фаза після надання послуги
- Д) фаза розгляду скарг щодо правильності наданої послуги.

**39. Чи потрібна ідентифікація та аутентифікація фізичної або юридичної особи для надання індивідуалізованих (транзакційних) послуг:**

- А) так
- В) ні.

**40. Надання інформаційних послуг через інформаційні портали державних установ передбачає ідентифікацію та аутентифікацію фізичної або юридичної особи:**

- А) так
- В) ні.

Згідно з «Положенням про організацію навчального процесу в умовах кредитно-модульної системи навчання в Київському міському педагогічному університеті імені Б.Д. Грінченка», результати навчання студентів щодо опанування навчальної дисципліни оцінюються за 100-бальною шкалою.

При цьому у процесі навчання за цим предметом студент може заробити максимально 100 балів.

Враховуючи підрахунок за цією таблицею, максимальна кількість балів, яку може набрати студент у процесі навчання, становить 194, відтак перевідний коефіцієнт становитиме для цієї дисципліни  $194:100=1,94$ . Тому при підсумовуванні балів, набраних за таблицею, одержану суму належить поділити на 1,94.

Наприклад, студент впродовж семестру, відвідував лекції, семінарські заняття, виступав з повідомленнями на семінарах, виконував контрольні роботи та ІНДЗ і набрав за цією таблицею 180 балів. У цьому разі слід 180 поділити на 1,94, одержимо приблизно 93 бали. Таким чином, студент отримав оцінку «відмінно» (А).

Для одержання позитивної оцінки студентові необхідно набрати не менше 60 балів. Студентові, який набрав від 0 до 59 балів виставляється «незадовільно».

Переведення результатів, отриманих за 100-бальною шкалою оцінювання в 4-х бальну та шкалу за системою ECTS здійснюється за такою схемою:

Оцінка ECTS	Значення оцінки	Оцінка за шкалою університету	За національною шкалою
<b>A</b>	<b>Відмінно</b> – відмінний рівень знань (умінь) в межах обов’язкового матеріалу з, можливими, незначними недоліками	<b>90 – 100</b> балів	<b>відмінно</b>
<b>B</b>	<b>Дуже добре</b> – достатньо високий рівень знань (умінь) в межах обов’язкового матеріалу без суттєвих (грубих) помилок	<b>82-89</b> балів	<b>добре</b>
<b>C</b>	<b>Добре</b> – в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок	<b>75-81</b> балів	
<b>D</b>	<b>Задовільно</b> – посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності	<b>69-74</b> балів	<b>задовільно</b>
<b>E</b>	<b>Достатньо</b> – мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)	<b>60-68</b> балів	
<b>FX</b>	<b>Незадовільно з можливістю повторного складання</b> – незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання	<b>35-59</b> балів	<b>Незадовільно</b>
<b>F</b>	<b>Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням курсу</b> – досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни	<b>1-34</b> балів	

## IX. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна література

1. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов, І.Б. Жилияєв, М.С. Демкова, І.Г. Малюкова. За ред. Малюкової І.Г. – К.: ООО «Поліграф-Плюс», 2007. – 254 с.
2. United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People. - <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>.
3. Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи (2004) з питань е-урядування, COUNCIL OF EUROPE COMMITTEE OF MINISTERS. Recommendation Rec(2004)15 of the Committee of Ministers to member states on electronic governance («e-governance»)
4. Всесвітній Саміт з питань інформаційного суспільства. (Женева 2003 – Туніс 2005) Підсумкові документи. Київ, “Зв’язок”, 2006.І.В.
5. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення //Електронне урядування: міжнародний науковий фаховий журнал. – 2010. - №1. – С. 6-17.
6. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. – К. : НАДУ, 2008.
7. Гурковський В.І. Державне управління розбудовою інформаційного суспільства в Україні (історія, теорія, практика) / В.І. Гурковський. – К. : Науковий світ, 2010.
8. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації : результати дослідження / за заг. ред. І.Г. Малюкової. – К. : Поліграф-Плюс, 2007.
9. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. – К. : НАДУ, 2008. – 136 с.
10. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез [та ін.]; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. - К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. - 164 с. - <http://www.center.gov.ua/publikaciyi-centru/seriya-biblioteka-molodogo-derzhavnogo-sluzhbovcya.html>
11. Звіт «Світовий е-парламент 2008». Департамент ООН з економічних і соціальних питань і Міжпарламентський Союз. Нью-Йорк, 2008 р. - [http://gska2.rada.gov.ua/site/e-parlament/e\\_p\\_contents.html](http://gska2.rada.gov.ua/site/e-parlament/e_p_contents.html)
12. Передумови становлення інформаційного суспільства в Україні. Баховець О.Б., Грінченко Т.О., Гуляєв К.Д., Полумієнко С.К., Рибаків Л.О., Тюрін В.В./ За ред.. Довгого С.О. - Азимут-Україна, 2008. – 288 с.
13. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Г.Г. Почепцов, С.А. Чукут. – К. : Знання, 2008.
14. Тедеев А.А. Электронное государство : монография / А.А. Тедеев, В.Е. Усанов. – М. : Элит, 2008.
15. Сергієнко. Виклики часу в кібернетичному вимірі К.: Академперіодика, 2007
16. Згуровский М. Шлях до суспільства, заснованого на знаннях. Дзеркало тижня. 2006. 21-27 січня. №2(581).
17. Стратегічні виклики XXI століття суспільству та економіці України / за ред.акад. НАН України В.Гейця, акад.НАН України В.Семиноженка, чл.-кор. НАН України Б.Кваснюка. К.: Фенікс, 2007.
18. Государственная политика и управление/ Под ред. Л.В. Сморгунова. – М.: Российская политическая энциклопедия (РОССПЭН), 2007.
19. Принятие государственных решений / А.И. Соловьев – М.: КНОРУС, 2006 О.А. Баранов, І.Б.Жилияєв, М.С.Демкова, І.Г.Малюкова
20. Стан та перспективи розвитку інформаційної сфери України: збірник матеріалів з питань становлення інформаційного суспільства в Україні / за матеріалами Рубана І.А., Семенченко А.І., Трояна П.І., Макарової І.С., Задорожньої Л.М., Брижка В.М К.: ТОВ Пан Тот, 2009 р. Додаток до наукового журналу Правова інформатика
21. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре “электронного правительства”/ А.В. Данилин. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 336 с.

### Додаткова література

1. Бекешкіна І. Аналітичний та соціологічний звіти щодо корупційних ризиків у сферах надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності публічної адміністрації в Україні: Технічний документ. - К., 2009. - 138 с.
2. Буренко Тамара Олексіївна. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.01 / Буренко Тамара Олексіївна; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - К., 2011. - 20 с.
3. Всероссийский мониторинг административных регламентов – 2009. Коллектив авторов. – М.: Государственный университет - Высшая школа экономики, 2010. –144 с. - [http://gosexpert.ru/downloads/2009/Vserossijskij\\_monitoring\\_AR\\_2009.pdf](http://gosexpert.ru/downloads/2009/Vserossijskij_monitoring_AR_2009.pdf)
4. Давыдов, К. В. Электронные административные процедуры и регламенты федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации [Текст] /К. В. Давыдов. //Вестник Воронежского государственного университета : Серия "Право". -2010. - № 2. - С. 169 – 182. - [http://www.vestnik.vsu.ru/program/view/view.asp?sec=pravo&year=2010&num=02&f\\_name=2010-02-19](http://www.vestnik.vsu.ru/program/view/view.asp?sec=pravo&year=2010&num=02&f_name=2010-02-19)
5. Дембіцька С.Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 / С. Л. Дембіцька; Львів. держ. ун-т внутр. справ. — Л., 2010. — 16 с.. [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=)
6. Дроздова І.В. Міністерство внутрішніх справ України як суб'єкт надання адміністративних послуг: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Дроздова Інна Вікторівна; Київський національний ун-т внутрішніх справ. - К., 2009. - 20 с. - [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=)
7. Дрожжинов В. Мониторинг услуг электронного правительства (2010). Москва: МОО Информация для всех. - <http://www.iatp.am/economics/egov/it%20government.pdf>.
8. Ільницька Ю.М. Адміністративні послуги в системі функцій органів місцевого самоврядування: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Ільницька Юлія Михайлівна ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - К., 2011. - 18 с.. [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=)
9. Коняєва В.В. Організаційно-правові механізми надання державних послуг на регіональному рівні: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02 / Коняєва Віта Вікторівна ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. упр. - Х., 2012. - 19 с.. [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=)
10. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні: Аналітичний та соціологічний звіт / Авт.кол.: І. Коліушко, В. Тимошук, О.Банчук та ін.; Центр політико-правових реформ, Фонд "Демократичні ініціативи". - К.: Москаленко О.М. ФОП, 2009. - 196 с.
11. Обзор о реализации государственных услуг на основе использования ИКТ в странах участников РСС. - [http://www.rcc.org.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=477&Itemid=384](http://www.rcc.org.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=477&Itemid=384)
12. Полтавець В.Д. Діяльність органів місцевого самоврядування щодо забезпечення якості надання громадських послуг: автореф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.04 / Полтавець

- Валентина Дмитрівна; Національна академія держ. управління при Президентіві України. - К., 2008. - 20 с. [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=)
13. Сухінін Д.В. Формування політики надання якісних муніципальних послуг: автореф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.04 / Д.В. Сухінін; Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. — Д., 2008. — 20 с. - [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=)
  14. Щербакова Н.Ф. Механізми державного управління процесами надання послуг підприємцям: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Щербакова Наталія Федорівна; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. - К., 2011. - 20 с. - [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=M=&S21COLORTERMS=0&S21STR=)
  15. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник / За заг. ред. В.П. Тимощука; Центр політико-правових реформ. - К.: СПД Москаленко О.М., 2010. - 440 с.
  16. Вісник державної служби України / Головне управління державної служби України. Режим доступу: [http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=75991&cat\\_id=36246](http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=75991&cat_id=36246)
  17. Вісник Національної Академії державного управління при Президентіві України / НАДУ. - Науковий журнал.
  18. Електронне урядування. Міжнародний фаховий журнал. Режим доступу: <http://www.egov.in.ua>
  19. Государственное управление. Электронный вестник. - журнал Факультета государственного управления МГУ им. М.В. Ломоносова. Режим доступу: <http://e-journal.spa.msu.ru/home.html>
  20. Правова інформатика. Режим доступу: <http://www.bod.kiev.ua/jurnal/index.htm>