

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /О.М. Репина/
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.2.12 Электронный документооборот и технологии оказания государственных и
муниципальных услуг

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

09.03.02 Информационные системы и технологии

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Информационные платформы и экосистемы цифрового
государства

Курс 3, 4
Семестр 6, 7

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	288 / 8	часов/зачетных единиц
Лекции	32	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	48	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	80	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	172	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	6	семестр
Зачет	7	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 09.03.02 Информационные системы и технологии

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра управления и права

(наименование кафедры)		
02.02.2024	протокол №	4
(дата)		

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	И.А. Сбоева
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Майкова Ольга Михайловна, директор ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ "ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-2 Способен к анализу и цифровой обработке информации о политических, социально-экономических, организационно-управленческих процессах и тенденциях с учетом действующего законодательства РФ	ПК 2.1 Способен к созданию и сопровождению требований и технических заданий на разработку и модернизацию систем и подсистем малого и среднего масштаба и сложности	знания: знает как создать сопровождение требований и технических заданий на разработку и модернизацию систем и подсистем малого и среднего масштаба и сложности умения: умеет создавать сопровождение требований и технических заданий на разработку и модернизацию систем и подсистем малого и среднего масштаба и сложности навыки: владеет навыками создания сопровождения требований и технических заданий на разработку и модернизацию систем и подсистем малого и среднего масштаба и сложности
	ПК 2.2 Способен распределять работы и контролировать их выполнение	знания: знает методы распределения работы и контроля их выполнение умения: умеет распределять работы и контролировать их выполнение навыки: владеет навыками распределения работы и контроля их выполнения
2. ПК-4 Способен обеспечить качество в проектах в области ИТ в соответствии с установленным и регламентами, а также формализовать и документировать требования к функциям цифровых	ПК 4.1 Подготавливает текст плана управления проектом и частных планов в его составе (управления качеством, персоналом, рисками, стоимостью, содержанием, временем, субподрядчиками, закупками, изменениями, коммуникациями)	знания: знает планы управления проектом и частных планов в его составе (управления качеством, персоналом, рисками, стоимостью, содержанием, временем, субподрядчиками, закупками, изменениями, коммуникациями) умения: умеет подготавливать текст плана управления проектом и частных планов в его составе (управления качеством, персоналом, рисками, стоимостью, содержанием, временем, субподрядчиками, закупками, изменениями, коммуникациями) навыки: владеет навыками подготовки текста плана управления проектом и частных планов в его составе (управления качеством, персоналом, рисками, стоимостью, содержанием, временем, субподрядчиками, закупками, изменениями, коммуникациями)

платформ и экосистем государственного управления	ПК 4.2 Описывает и оценивает состояние работ по созданию требований к подсистеме в формате отчета, готовит ответы на вопросы заинтересованных лиц по формулировкам требований к подсистеме	знания: знает способы оценки состояния работ по созданию требований к подсистеме в формате отчета, готовит ответы на вопросы заинтересованных лиц по формулировкам требований к подсистеме умения: умеет описывать и оценивать состояние работ по созданию требований к подсистеме в формате отчета, готовит ответы на вопросы заинтересованных лиц по формулировкам требований к подсистеме навыки: владеет навыками описания и оценки состояния работ по созданию требований к подсистеме в формате отчета, готовит ответы на вопросы заинтересованных лиц по формулировкам требований к подсистеме
--	--	--

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Цифровая трансформация системы государственного и муниципального управления (ПК-2), Управление изменениями ИТ-проектов в государственном и муниципальном управлении (ПК-2), Цифровое право, служебное право (ПК-2), Цифровое планирование и прогнозирование в государственном и муниципальном управлении (ПК-2), Исполнение закупок в ИТ- проектах государственного и муниципального сектора (ПК-4); практик: Производственная практика. Эксплуатационная практика (рассредоточенная) (ПК-2), Производственная практика. Эксплуатационная практика (ПК-2), Производственная практика. Эксплуатационная практика (рассредоточенная) (ПК-4), Производственная практика. Эксплуатационная практика (ПК-4)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Цифровые справочные правовые системы в ИТ (ПК-2), Обеспечение качества ИТ- проектов в государственном и муниципальном управлении (ПК-4); практиках: Преддипломная практика (ПК-2), Преддипломная практика (ПК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ПК-2), Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ПК-4)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Электронный документооборот	144	ПК-2, ПК-4
Лекция. Основы электронного документооборота. Основные цели и задачи	2	
Практическое занятие. Виды документов с точки зрения канцелярии. Атрибуты документов. Основной процесс канцелярии. Два маршрута прохождения документов. Децентрализованная канцелярия. Типы отчетов. Организация архива. Документооборот отдела. Специализированное делопроизводство	6	
Лекция. Основные системы электронного документооборота	2	
Практическое занятие. Основные системы электронного документооборота. Цели и назначение Системы Электронного Документооборота (СЭДО). Особенности проектирования и внедрения СЭДО для корпоративных систем. Принципы построения СЭДО: состав функциональных модулей и обеспечивающих подсистем. Содержание требований к структуре и отдельным компонентам СЭДО. Состав технологий, методов и средств применяемых для проектирования СЭДО. Организация проектирования СЭДО	6	
Лекция. Основные задачи, решаемые с помощью систем электронного документооборота	4	
Практическое занятие. Цель, назначение и задачи проектирования системы управления документами. Этапы развития средств автоматизированного хранения и поиска текстовых документов. Понятие информационно-поисковой системы. Основные компоненты ИПС и технология работы с ИПС. Назначение системы управления электронными документами (СУД), функции, выполняемые СУД в процессах управления экономической системой. Структура СУД и назначение ее компонент. Методы организации хранения документов в СУД. Классификация методов поиска и их характеристика. Характеристика адаптивного метода распознавания и поиска (APRP).	6	
Лекция. Программные оболочки систем электронного документооборота. Работа с оболочками.	4	
Практическое занятие. Принципы и особенности проектирования Автоматизированных Систем Контроля Исполнения Документов (АСКИД). Особенности проектирования СЭДО с использованием принципов и методов свободной маршрутизации документов. Особенности проектирования СЭДО на принципах технологии	8	

"groupware". Особенности проектирования СЭДО, ориентированных на использование docflow технологии		
Лекция. Работа и конфигурирование системы 1С: Предприятие 8.0	4	
Практическое занятие. Цели и задачи системы 1С: Предприятие 8.0. Особенности работы с системой для разных групп пользователей. Классификация объектов конфигурации. Прикладные объекты. Подчиненные объекты. Концепция системы. Типы данных. Универсальные коллекции значений. Встроенный язык системы. Основные объекты	6	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение поиск, анализ, структурирование и презентация информации; ? исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; ? анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.	96	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Технологии оказания государственных и муниципальных услуг	108	ПК-2, ПК-4
Лекция. Современные концепции государственного управления	2	
Практическое занятие. Государственное управление и государственный менеджмент. Принцип сотрудничества как основа нового способа управления. Современные концепции бюрократии. Концепция «нового государственного управления». Соотношение политики и управления в концепции «governance». Концепция демократического государственного управления. Концепция «политических сетей». Сущность и специфика синергетического подхода к государственному управлению.	2	
Лекция. Опыт реформ государственного управления: российский и зарубежный опыт	2	
Практическое занятие. Современные концепции реформирования системы государственного управления, органов государственной власти, государственной службы. Административная реформа на рубеже XX -XXI веков: концепции и проблемы. Административные реформы в западных странах: Великобритания, Франция, Германия. Административные реформы в странах Восточной Европы. Административная реформа 1996 -1999 гг. в Японии. Цели и задачи современной административной реформы в Российской Федерации. Реформа	2	

исполнительной ветви власти в рамках административной реформы Российской Федерации.		
Лекция. Государственная инновационная политика в области управления территорией и задачи реализации Стратегии развития информационного общества	2	
Практическое занятие. Роль инноваций в социально-экономическом развитии государства, содержание цели и принципы инновационной политики современного государства, задачи инновационной политики государства, стратегии инновационной политики.	2	
Лекция. Новые подходы к разработке, принятию, реализации и оценке государственных решений	2	
Практическое занятие. Специфика государства как субъекта принятия решений. Многоуровневый характер принятия государственных решений. Специфика социального механизма разработки и принятия государственных решений. Процесс принятия государственных решений. Риски в процессе принятия государственных решений. Особенности оценки эффективности и качества принимаемых и реализуемых решений в органах государственной власти. Проблема повышения результативности и эффективности деятельности органов государственной власти на федеральном и региональном уровнях.	2	
Лекция. Административные регламенты и стандарты государственных услуг	4	
Практическое занятие. Концептуальное обоснование административной регламентации: реинжиниринг бизнес-процессов и стандартизация как подход к обеспечению качества услуг. Международный опыт (Хартии обслуживания). Понятие административных регламентов. Нормативно-правовая база. Структура административного регламента. Этапы разработки. Понятие стандарта государственной услуги. Соотношение с административным регламентом. Стандарт комфортности. Практика разработки стандартов и регламентов в РФ, проблемы и перспективы. Реестр государственных услуг: понятие, структура, значение	2	
Лекция. Основные направления управления эффективностью в государственном секторе. Совершенствование государственных функций и услуг.	2	
Практическое занятие. Эффективность как ключевое понятие реформирования государственного управления. Экономичность, эффективность, результативность. Виды эффективности: социальная, техническая. Причины неэффективности и основные направления их устранения. Измерение эффективности и качества государственного управления. Показатели эффективности, их разновидности. Система индикативного планирования. Системный подход к целеполаганию и измерению эффективности. Требования к формулировкам целей. Управление качеством, основные	4	

подходы к управлению качеством.		
Лекция. Экстернализация государственных функций и услуг как инструмент повышения качества	2	
Практическое занятие. Разновидности экстернализации. Аутсорсинг. Частно-государственное партнерство. Преимущества и недостатки. Цели передачи государственных функций (услуг) на аутсорсинг. Основные преимущества и недостатки аутсорсинга. Методика передачи функций/ услуг на аутсорсинг. Цели оценки себестоимости государственных функций и услуг. Составные части себестоимости. Принципы вычисления.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение поиск, анализ, структурирование и презентация информации; ? исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; ? анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.	76	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины (**модуля**) рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине (**модулю**), концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. (**при наличии**) Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом **практического (лабораторного)** занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины (**модуля**). Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины (**модуля**), оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины (**модуля**), к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Формой промежуточной аттестации по дисциплине (**модулю**) является **зачёт в 7 семестре, экзамен в 6 семестре**.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Ипатов, Юрий Аркадьевич. Современные технологии коллективной работы в глобальных сетях [Текст] : компьютерный практикум / Ю. А. Ипатов, А. В. Кревецкий; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2013. - 223 с. ISBN 978-5-8158-1256-7. Экземпляры: всего 151.	151 / https://portal.volgatech.net/books/Ipatov_sovremennie_tehnologii_kollektivnoi_raboti_globalnix_setiax_2013.pdf
2.	Краковский, Ю. М. Методы защиты информации [Электронный ресурс] / Краковский Ю. М. 3-е изд., перераб. Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 236 с. ISBN 978-5-8114-5632-1.	https://e.lanbook.com/book/156401
3.	Морозова, Ольга Анатольевна. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении [Текст : Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / О. А. Морозова, В. В. Лосева, Л. И. Иванова. 2-е изд. Москва: Юрайт, 2022. - 142 с ISBN 978-5-534-06262-5.	https://urait.ru/bcode/493854
4.	Сидорова, Александра Александровна. Электронное правительство [Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / А. А. Сидорова. Москва: Юрайт, 2022. - 166 с ISBN 978-5-9916-9307-3.	https://urait.ru/bcode/490256
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	521 (I)	Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio

		Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
--	--	---

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

6 семестр

1. Электронный документ согласно Федеральным законам от 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» - это:

- а) записанное на машинном носителе электронное сообщение, реквизиты которого оформлены в соответствии с нормативными требованиями
- б) любое сообщение, записка, текст, записанный на машинном носителе

в) документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме

2. Какими видами нормативных актов регулируется документооборот организации?

а) все ответы верны;

б) отраслевыми и межотраслевыми;

в) государственными;

г) локальными актами организаций.

3. Верно ли утверждение, что квалифицированная и неквалифицированная электроннаяцифровые подписи выдаются в специальных центрах и представляют собой флешнакопитель с записанным на нем кодом?

а) да;

б) нет.

4. Какая из перечисленных систем электронного документооборота являетсяоптимальной?

а) Lotus Domino.Doc;

б) Дело;

в) 1С:Архив;

г) DIRECTUM.

5. Верно ли утверждение, что система «1С. Документооборот» позволяет осуществлятьрассылку приглашений на посещение запланированных мероприятий всем сотрудникаморганизации?

а) да;

б) нет.

7 семестр

1. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:

1) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»;

2) Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

3) Бюджетном кодексе РФ.

2. В международных стандартах ИСО качество услуг рассматривается как:

1) степень удовлетворения ожиданий потребителей;

2) общую совокупность технических, технологических и эксплуатационныххарактеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;

3) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости.

3. Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется:

1) номенклатура показателей качества;

- 2) индикаторы качества;
- 3) классификация показателей качества.
4. Совокупность организационных, технических, технологических и иных характеристик (количественных и качественных), с помощью которых услуга отвечает нуждам заявителей, характеризует ее:
 - 1) доступность;
 - 2) надежность;
 - 3) востребованность.
5. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:
 - 1) отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги;
 - 2) комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата;
 - 3) комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

6 семестр Экзамен

Билет 0

1. Цели внедрения электронного документооборота.
2. Типовые компоненты СЭД: хранилище карточек (атрибутов) документов; хранилище документов; компоненты, осуществляющие бизнес-логику системы.

Вопросы:

1. Понятие документа, документооборота и потока документов.
2. Цели внедрения электронного документооборота.
3. Тенденции развития систем электронного документооборота. Рынок СЭД.
4. Стандарты в области электронного документооборота (EDI).
5. Место СЭД в информационной системе предприятия.
6. Типы СЭД. Система делопроизводства и система электронного документооборота.
7. Классификация автоматизированных систем делопроизводства и электронного документооборота.
8. Типы технологий электронного управления документами (ЭУД)
9. Документ в информационной системе. Типы документов в информационной системе: бумажный документ, образ документа, электронный документ, структурированные документы, XML – представление.

10. Специфика документа в СЭД. Сложные документы. Документ в делопроизводстве.
11. Документ в СЭД. Рождение. Становление. Публикация. Архивирование.
12. Поддержка жизненного цикла в различных СЭД. Хранилище атрибутов документов.Хранилище самих документов.
13. Концепции безбумажной технологии управления.
14. Типовые компоненты СЭД: хранилище карточек (атрибутов) документов; хранилищедокументов; компоненты, осуществляющие бизнес-логику системы.
15. Компоненты функциональности СЭД. Управление документами в хранилище. Поискдокументов. Маршрутизация и контроль исполнения. Отчеты. Администрирование.

Семестр 7 зачет

1. Какие системы оценки качества государственных и муниципальныхуслуг используются в настоящее время?
2. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставлениягосударственных и муниципальных услуг?
3. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качествапредоставления государственных и муниципальных услуг?
4. В чем заключаются особенности проведения социологического опросаудовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
5. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?
6. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными)учреждениями