



ТОМСКИЙ ИНСТИТУТ
ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
И АГРОБИЗНЕСА

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

«Управленческий учет»

Рассмотрено и одобрено
на заседании Педагогического совета
(Протокол №1 от 06.09.2022г.)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
00E262DA75537E587101FC3D70D93C40C1
Владелец: Дорошенко Ольга Петровна
Действителен: с 05.04.2023 до 28.06.2024

Томск 2022

1. Общая характеристика дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

1.1. Нормативно-методические основы разработки программы

Программа разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. №197-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. №499;
- Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов Министерства образования и науки РФ от 22 апреля 2015г.;
- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020г. № 954;
- Профессиональный стандарт «Бухгалтер» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2019г. № 103н;
- Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»;
- Устав ФГБОУ ДПО ТИПКиА.

1.2. Цель реализации данной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Цель - формирование у слушателей теоретических знаний и практических навыков по методологии и организации управленческого учёта, использованию бухгалтерской информации для принятия обоснованных управленческих решений исходя из особенностей функционирования хозяйствующего субъекта.

Задачи:

- сформировать систему знаний об управленческом учете как механизме создания информационной среды организации, необходимой для принятия управленческих решений;
- сформировать умение оценивать потребность конкретного предприятия в системе управленческого учета;
- создать систему знаний об основных организационных моделях управленческого учета и сферах их применения;
- исследовать роль и функции управленческого учета в хозяйственных процессах предприятия;
- научить применять системы управленческого учета для решения основных практических задач в снабженческо-заготовительной, производственной, финансово-сбытовой деятельности предприятия;
- развить навыки адаптации конкретной системы управленческого учета к потребностям предприятия, целям и задачам, поставленным менеджерами;

1.3. Планируемые результаты обучения.

Программа направлена на освоение следующих профессиональных компетенций.

Вид компетенции	В результате изучения учебной дисциплины слушатели должны		
	Знать:	Уметь:	Владеть:
Общепрофессиональные компетенции			
способность предлагать	теоретические основы	систематизировать и обобщать	навыками и приемами

экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности	бухгалтерского управленческого учета; правила (стандарты) составления финансовой отчетности; нормативные документы, регулирующие ведение бухгалтерского управленческого учета в России.	информацию, применять методы экономического анализа; использовать информационные и компьютерные технологии для составления бухгалтерской отчетности.	взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем; методами анализа финансового прогнозирования.
Профессиональные компетенции			
способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	методы экономического анализа производственной и хозяйственной деятельности предприятия	использовать основные способы и средства получения информации для ведения бухгалтерского управленческого учета на предприятии.	основами построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро-и макроуровне.

В результате повышения квалификации слушатели должны

Знать:

- методологию и организацию управленческого учёта на предприятии;
- потребность конкретного предприятия в системе управленческого учета;
- основные организационные модели управленческого учета и сферах их применения;
- функции управленческого учета в хозяйственных процессах предприятия;
- различия между управленческим и бухгалтерским учётом.

Уметь:

- формировать систему знаний об управленческом учете как механизме создания информационной среды организации, необходимой для принятия управленческих решений;
- использовать в практической деятельности основные методы ведения управленческого учета;
- определять объекты и задачи управленческого учета для конкретного предприятия.

Владеть:

- категориальным аппаратом бухгалтерского и управленческого учета на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- методикой бухгалтерского управленческого учета и отражения в отчетности наиболее важных экономических элементов: активов, капитала, обязательств, доходов и расходов;
- навыками применения в практической деятельности основных требований к управленческому учету

2. Содержание дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

2.1. Учебный план

Категория слушателей- бухгалтеры, экономисты, главные бухгалтеры предприятий и учреждений различных форм собственности.

Срок обучения: 40 часов

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего час.	Аудиторные занятия		Самост. работа	Форма контроля
			лекции	Практ. занят.		
1.	Затраты как основной объект управленческого учета.	2	2			
2.	Современные методы управления затратами.	8	6	2		
3.	Нормативный учет (система «стандарт-кост») и анализ отклонений.	4	4			
4.	Планирование, контроль и измерение показателей функционирования организации и её подразделений.	8	6	2		опрос
5.	Анализ и принятие решений в области ценообразования.	4	3	1		
6.	Планирование и бюджетирование.	4	4			опрос
7.	Анализ и принятие краткосрочных управленческих решений.	4	3	1		
8.	Анализ и принятие долгосрочных инвестиционных управленческих решений.	4	4			
Итоговый контроль		2				зачет
ИТОГО:		40	32	6		2

2.2. Календарный учебный график

№	Наименование дисциплин, разделов и тем	Всего аудиторных часов	Дни				
			1	2	3	4	5
1	Затраты как основной объект управленческого учета.	2	2				
2	Современные методы управления затратами.	8	6	2			
3	Нормативный учет (система «стандарт-кост») и анализ отклонений.	4		4			
4	Планирование, контроль и измерение показателей функционирования организации и её подразделений.	8		2	6		
5	Анализ и принятие решений в области ценообразования.	4			2	2	

6	Планирование и бюджетирование.	4				4	
7	Анализ и принятие краткосрочных управленческих решений.	4				2	2
8	Анализ и принятие долгосрочных инвестиционных управленческих решений.	4					4
Итоговая аттестация (зачет)		2					2
Итого		40	8	8	8	8	8

3. Тематический план дополнительной профессиональной программы

Тема 1 .Затраты как основной объект управленческого учета. (2 часа)

- затраты как основной объект управленческого учёта;
- различные аспекты определения понятий затрат и расходов;
- результаты производственно-финансовой деятельности предприятия;
- классификация и поведение затрат;
- условность принятых классификаций затрат;
- классификация затрат для оценки запасов: затраты на продукт и затраты периода, прямые и косвенные затраты;
- классификация затрат для принятия решений: постоянные и переменные затраты, условно-постоянные и условно-переменные затраты, релевантные и нерелевантные затраты, невозвратные затраты, альтернативные (вмененные) затраты, приростные и маржинальные затраты;
- классификация затрат для планирования и контроля: нормативные (стандартные) затраты и фактические затраты, контролируемые и неконтролируемые затраты;
- сущность понятия себестоимость, роль данных о себестоимости в управлении современным бизнесом;
- производственная, полная, усеченная себестоимость;
- себестоимость произведенной продукции и себестоимость реализованной продукции.

Тема 2. Современные методы управления затратами. (8 часов)

- особенности производственных процессов в высокотехнологической среде;
- новые производственные условия: полная автоматизация и функционирование в режиме «точно в срок»;
- затраты на произведенную и реализованную продукции;
- классификация затрат по возможности отнесения на конкретный объект калькулирования.
- особенности отнесения затрат на конкретный объект, модификация по процессного калькулирования, учёт затрат по видам деятельности (ABC -Costing).
- понятие носителя затрат как базы распределения затрат по видам деятельности, центрам ответственности, проблемы выбора носителя затрат в различных видах деятельности.
- системы всестороннего управления качеством (TQM -TotalQuality Management),проблемы измерения качества продукции или услуги, нефинансовые измерители качества, система сбалансированных показателей деятельности организации..
- анализ цепочки ценностей, построение карты создания ценностей система непрерывного совершенствования управления затратами «кайзен-костинг».
- калькулирование себестоимости полного жизненного цикла продукта.

Тема 3. Нормативный учет (система «стандарт-кост») и анализ отклонений. (4 часа)

- сущность системы нормативного учета затрат, основные цели ее внедрения;
- сравнение системы нормативного учета в России и системы "стандарт-кост" на Западе;
- понятие нормативных затрат, принципы их определения;
- классификация нормативов;

-использование нормативных затрат в калькулировании себестоимости продукции, работ, услуг.

Тема 4. Планирование, контроль и измерение показателей функционирования организации и её подразделений. (8 часов)

- краткосрочное (оперативное), среднесрочное (тактическое) и долгосрочное (стратегическое) планировании, взаимосвязь стратегического планирования и миссии организации, роль бюджетирования в управлении современным предприятием.
- виды бюджетов: «нулевые» и приростные бюджеты, периодические и непрерывные бюджеты;
- использование гибких бюджетов в планировании и анализе исполнения планов;
- трансфертное ценообразование, трансферная цена: её виды и принципы формирования, рыночная цена как основа трансфертной цены, методы трансфертного ценообразования, основанные на затратах, расчетный метод установления трансфертной цены;
- сущность, значение и правила построения сегментарной отчётности, сегментарная отчётность организации как основа оценки деятельности центров ответственности, финансовые показатели деятельности подразделений: прибыль на инвестиции (ROI), остаточная прибыль (ResidualIncome), экономическая добавленная

Тема 5. Анализ и принятие решений в области ценообразования. (4 часа)

- ценовая политика предприятия, ее цели и задачи;
- концепция ценообразования с позиций микроэкономики;
- внешние и внутренние факторы, влияющие на ценовые решения;
- рыночные методы ценообразования;
- методы установления цен на основе затрат предприятия;
- особенности ценообразования в сфере услуг.

Тема 6. Планирование и бюджетирование. (4 часа)

- виды планирования по срокам и степени детализации проработки планов;
- стратегическое планирование;
- программирование как среднесрочный вид планирования;
- бюджетирование (сметное планирование), его цели и задачи;
- роль бюджетирования в управлении современным предприятием;
- определение бюджета, периодичность и принципы его разработки;
- основные функции бюджета.

Тема 7. Анализ и принятие краткосрочных управленческих решений. (4 часа)

- основы теории принятия управленческих решений;
- модель принятия решения;
- маржинальный подход и приростный анализ в принятии управленческих решений;
- понятие релевантных затрат и доходов;
- понятие и проблемы определения альтернативных издержек.

Тема 8. Анализ и принятие долгосрочных инвестиционных управленческих решений. (4 часа)

- сущность инвестиционных решений, их влияние на будущие затраты и доходы предприятия;
- планирование капитальных затрат;
- проблемы измерения проектных затрат и доходов для оценки альтернатив по капитальным вложениям;
- методы оценки эффективности инвестиционных проектов: по сроку окупаемости; по чистой текущей стоимости; по норме рентабельности затрат на инвестиции;
- влияние величины налога на прибыль на инвестиционные решения.
- налогообложение и инвестиционные решения;

4. Организационно-педагогические условия реализации программы.

4.1. Учебно-методическое обеспечение

4.1.1. Рекомендуемые источники и литература:

1. Волкова, О. Н. Управленческий учет [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Н. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 461 с.- Режим доступа biblio-online.ru
2. Воронова, Е.Ю. Управленческий учет [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/Е.Ю. Воронова. - 2-е изд., пер. и доп. –М.: Юрайт, 2017. - 590 с.-Режим доступа: biblio-online.ru
3. Каверина, О.Д. Управленческий учет: теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/О.Д. Каверина. - 2-е изд., пер. и доп. - М.:Юрайт, 2017. - 488 с.- Режим доступа biblio-online.ru
4. Сафонова, Лариса Ивановна. Бухгалтерский учет : учебное пособие / Л. И. Сафонова, Л. И. Желбунова, В. М. Кац; Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ). — Томск: Изд-во ТПУ, 2017. — 174 с.. — Библиогр.: с. 162-164
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья, четвертая : по состоянию на 1 октября 2017 года. — Новосибирск: Норматика, 2013. — 507 с.
4. Федеральный закон «О бухгалтерском учете». Основные документы бухгалтерского учета. — М: ПРИОР, 2018. — С. 3-33. <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
5. Положение по бухгалтерскому учету «Учетная политика организации» ПБУ 1/08. Основные стандарты бухгалтерского учета. — Изд. «Томинформ», 2018 <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
7. Положение по бухгалтерскому учету «Доходы организации» ПБУ 9/99. Основные стандарты бухгалтерского учета. — Изд. «Томинформ», 2018. <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
8. Положение по бухгалтерскому учету «Расходы организации» ПБУ10/99. Основные стандарты бухгалтерского учета. — Изд. «Томинформ», 2018. <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
9. Положение по ведению бухгалтерского учета «Учет нематериальных активов» ПБУ 14/2007. Основные стандарты бухгалтерского учета. — Изд. «Томинформ», 2018. <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
10. Положение по ведению бухгалтерского учета «Учет основных средств» ПБУ 6/01. Основные стандарты бухгалтерского учета. — Изд. «Томинформ», 2018. <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
11. Положение по бухгалтерскому учету «Учет расчетов по налогу на прибыль» ПБУ 18/02. Основные стандарты бухгалтерского учета. — Изд. «Томинформ» 2018. <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
12. Положение по бухгалтерскому учету «Учет финансовых вложений» ПБУ 19/02. <http://kodeks.lib.tpu.ru/>, http://www.lib.tpu.ru/resource_consultant.html
13. Управленческий учет и анализ. С примерами из российской и зарубежной практики : учебное пособие / В. И. Петрова [и др.]. — Москва: Инфра-М, 2018. — 304 с.

4.1.2. Электронные издания, цифровые образовательные ресурсы:

1. <http://www.ipbr.org> Институт профессиональных бухгалтеров и аудиторов России.
2. <http://www.buhgalt.ru> Журнал «Бухгалтерский учет».
3. <http://www.garant.ru> Правовая информационно-поисковая система «Гарант».
4. <http://www.consultant.ru> Правовая информационно-поисковая.
5. <http://www.eg-online.ru> «Экономическая газета».
6. <http://www.imanet.org/> Институт управленческих бухгалтеров (Institute of Management Accountants, IMA).

4.1.3. Материалы для организации работы слушателей:

- презентации;
- опорные слайды;
- раздаточный печатный материал.

4.2. Материально - технические условия реализации программы.

Материально-технические ресурсы института обеспечивают проведение аудиторных занятий (лекций, практических и семинарских занятий, консультаций и т.п). Слушателям предоставлена возможность пользования оборудованными аудиториями и компьютерными классами с выходом в интернет и доступом к электронно-библиотечной системе, а также возможность использования оргтехники (копировально-множительные аппараты, сканеры, принтеры).

Для проведения лекций, практических занятий с использованием активных форм и методов обучения учебные аудитории оборудованы аудио- визуальными техническими средствами.

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория	лекции	компьютер, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска
Компьютерный класс	практические занятия	компьютеры.

4.3. Кадровое обеспечение программы повышения квалификации.

Образовательный процесс обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее преподаваемому учебному курсу, и ученую степень или имеющими дополнительное профессиональное образование, профессиональную переподготовку, направленность которой соответствует преподаваемому учебному курсу, или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере (стаж научно-педагогической работы не менее трех лет, при наличии ученого звания без предъявления к стажу работы) и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью или иной практической деятельностью, соответствующей направленности образовательной программы.

К образовательному процессу могут привлекаться специалисты из числа действующих руководителей и ведущих специалистов профильных организаций, учреждений.

Состав преподавателей и экспертов приведен в приложении 1.

4.4. Организация образовательного процесса.

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Управленческий учет» предусматривает проведение теоретических и практических занятий.

Продолжительность занятий – 8 часов в день с перерывами 5-10 мин., кофе-паузой и обедом продолжительностью 1 час.

5. Оценка качества освоения программы.

5.1. Формы контроля и аттестации.

Оценка качества проводится в отношении соответствия результатов освоения программы повышения квалификации заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Учебным планом дополнительной профессиональной программы повышения квалификации предусмотрена итоговая аттестация.

Итоговая аттестация проводится в форме **зачета**, организованного в виде тестовых заданий.

Для реализации программы предусмотрено создание оценочных материалов, которые включают вопросы тестирования, позволяющие оценивать уровень освоения профессиональных компетенций.

По результатам аттестационных испытаний выставляется оценка по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Описание шкалы оценивания уровня овладения слушателями компетенций на этапе зачета с использованием теста.

Оценка	Характеристика ответа слушателя (количество правильных ответов)
Зачтено	60 - 100 % правильных ответов
Не зачтено	Менее 60 % правильных ответов

5.2. Оценочные материалы для проведения итоговой аттестации.

Примерные тестовые задания для проведения аттестации.

1. При вычислении результатов производства разных изделий критерием выхода продукции является:

- а) общее количество произведенной продукции
- б) время работы машин
- в) время производства в нормо-часах

2. Величина используемых ресурсов в денежном выражении — это:

- а) себестоимость
- б) выручка
- в) прибыль

3. Целью методов учета затрат является:

- а) оценка моральных ценностей
- б) составление отчета об акционерном капитале
- в) оценка материальных ценностей

4. Маргинальные затраты — это:

- а) затраты будущего периода
- б) предельные затраты
- в) безвозвратные затраты

5. Процесс контроля и регулирования включает этапы:

- а) осуществления принятых решений
- б) выбора альтернативных вариантов действий
- в) сравнения фактических и запланированных результатов, принятие мер по устранению отклонений от плана

6. Из перечисленных видов, учет на предприятиях подразделяется на:

- а) рабочий
- б) производственный
- в) основной

7. Из перечисленных видов, учет на предприятиях подразделяется на:

- а) финансовый
- б) дополнительный
- в) главный

8. Из перечисленных видов, учет на предприятиях подразделяется на:

- а) управляемый
- б) управленческий
- в) основной

9. Релевантная информация об издержках будущего периода требуется для принятия решений:

- а) определить ассортимент продукции
- б) определить качество продукции
- в) определить вес продукции

10. Оценка затрат на единицу продукции определяется:

- а) планом
- б) договором
- в) нормой

11. Из перечисленного, управленческий и финансовый учет различают по:

- а) категория пользователей
- б) платежеспособности пользователей
- в) возраст пользователей

12. Если всю сумму затраченных ресурсов умножить на соответствующую каждой их единице цену, то можно определить:

- а) стоимость материальных затрат
- б) общую величину прямых затрат
- в) полную себестоимость

13. Из перечисленных материальных счетов не имеет аналога в торговом учёте:

- а) «накладные расходы»
- б) «товары»
- в) «незавершенное производство»

14. Решения, которые не требуют долгосрочного привлечения ресурсов фирмы, называются:

- а) стратегическими
- б) краткосрочными
- в) оперативными

15. При по процессорном калькулировании себестоимости к счету «Незавершенное производство» открывается столько аналитических счетов, сколько существует:

- а) цехов
- б) подразделов
- в) заказов

16. При осуществлении контроля и регулирования затрат необходимо сравнивать фактические сметные затраты для:

- а) одного и того же объема выпуска продукции
- б) разных выпусков продукции но за один и тот же отчётный период
- в) разных выпусков продукции

17. Продукция (работа, услуга) частичной готовности, т.е. не прошедшая всех стадий обработки называется таким производством:

- а) незаконченным
- б) незавершенным
- в) недоделанным

18. Израсходованные ресурсы, которые принесли доход в настоящем и потеряли способность приносить доход в будущем:

- а) законченные затраты
- б) утекшие затраты
- в) истекшие затраты

19. Общепроизводственные расходы возникают в таких подразделениях – участках, цехах, производствах, переделах:

- а) трудовых
- б) рабочих
- в) производственных

20. Методы для измерения возможности возмещения комплексных издержек на основе их распределения в соответствии с такой стоимостью продуктов:

- а) себестоимостью
- б) рыночной
- в) затратной

5.3 Условия актуализации программы повышения квалификации

Высокий уровень качества подготовки слушателей по данной программе обеспечивается путем использования современных образовательных технологий:

- электронного и мультимедийного обучения;
- практико-ориентированного подхода;
- интерактивных форм и методов обучения (круглых столов, форумов, дискуссий и т.п.);
- экспертно-консультационного сопровождения слушателей на протяжении всего периода обучения.

6. Оценка качества реализации программы.

Оценочная анкета, предлагаемая слушателям, обеспечивает оценочную экспертизу реализованной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (см. Приложение 2).

Разработчик: Ермушко Жанна Александровна,
кандидат экономических наук,
зав. кафедрой МиА ФГБОУ ДПО ТИПКиА.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по УМР

Е.Е. Бугаева

Зав. УМО

Е.Н. Михайлаки

Заведующий кафедрой

Ж.А. Ермушко

Начальник отдела развития

Т.П. Чусова

**Кадровое обеспечение дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации «Управленческий учет»**

№	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Основное место работы, должность	Место работы и должность по совместительству
1	Васильковская Наталья Борисовна	канд. экон. наук, доцент	доцент кафедры экономики ТУСУР.	
2	Ткаченко Людмила Ивановна	канд. экон. наук, доцент	доцент кафедры финансов и учета института экономики и менеджмента ТГУ.	

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**



**ТОМСКИЙ ИНСТИТУТ
ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
И АГРОБИЗНЕСА**

Оценочная анкета слушателя

Программа: Управленческий учет

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

№	Показатели	Да	Нет
1	Информация о деятельности организации, осуществляющей образовательный процесс, размещена на стендах в помещении организации		
2	Информация о ТИПКиА размещена на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
3	На сайте организации присутствует информация о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг		
4	Наличие на сайте организации сведений о контактных телефонах, адресах электронной почты, электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения)		
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией		

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№	Показатели	Да	Нет
1	Наличие комфортной зоны отдыха, оборудованной соответствующей мебелью		
2	Наличие и понятность навигации внутри организации		
3	Наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений		
4	Санитарное состояние помещений организации		
5	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)		

3. Доброжелательность, вежливость работников

№	Показатели	Да	Нет
1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при обращении в организацию		
2	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг		
3	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия		

4. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организации

№	Показатели	Да	Нет
1	Удовлетворенны ли Вы организационными условиями предоставляемых услуг		
2	Удовлетворенны ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации		
3	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым		

5. Организация обучения

№	Показатели	Да	Нет
1	Информацию о проведении обучения я получил(а) на сайте организации		
2	Расписание, информация о программе обучения и преподавателях мне были доступны на информационных ресурсах организации		
3	Я получил(а) все ответы на вопросы, касающиеся обучения		
4	Я считаю, что организацию обучения можно было сделать лучше		

6. Содержание программы

№	Показатели	Да	Нет
1	Вся информация по программе мне была интересна		
2	Часть тем я бы убрал(а) из программы		
3	Я считаю, что необходимо добавить некоторые важные темы		

Мнение по содержанию:

Какие важные темы стоит добавить в программу

Какие темы можно убрать из программы обучения
