

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ  
ФИНАНСОВ И ПРАВА»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор АНО ДПО  
«Институт ЭСПФ»

**к.ю.н, доцент  
О.В.Цуканов  
24 марта 2026 г.**

**ПРОГРАММА**

повышения квалификации  
**«КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ»**

**(16 часов )**

Москва – 2026

# **ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ»**

## **Общая характеристика программы**

### **1. Цель реализации программы**

#### **Цель:**

Формирование у слушателей компетенции, необходимой для понимания наиболее эффективных алгоритмов действий специалистов в сфере обслуживания клиентов по телефону, во фронт-офисе, в торговом зале и т.п.

### **2. Требования к результатам обучения**

#### **Планируемые/ Проектируемые результаты обучения**

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

#### **Знать:**

- основные этапы процесса сервисного обслуживания клиентов;
- законодательство регламентирующее ключевые этапы процесса продаж;
- иметь представление об основных предпочтениях потребителей;
- ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания клиентов;
- примеры регламентирующих и стандартизирующих документов при обслуживании клиентов

#### **Уметь:**

- разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания клиентов;
- проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей;
- проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов;
- проводить анализ качества обслуживания клиентов.

#### **Владеть:**

- навыками выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей;
- способностью анализировать качество обслуживания клиентов;
- методами оценки потребительского рынка.

### 3. Содержание программы

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
программы повышения квалификации  
**«КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ»**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Требования к уровню образования слушателей</b> | лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование (бакалавр, специалист, магистр), банковская сфера, страховые агенты, туристическая деятельность, а также иные слушатели с высшим или средним профессиональным образованием в сферах, связанных с обслуживанием клиентов. |
| <b>Категория слушателей</b>                       | специалисты банковской сферы, страховые агенты, специалисты туриндустрии, руководители органов государственной власти, органов местного самоуправления.                                                                                                                                    |
| <b>Срок освоения программы</b>                    | 16 часов, 2 недели                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Форма обучения</b>                             | очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения                                                                                                                                                                                               |
| <b>Режим занятий</b>                              | 4 часа в день                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| №<br>№<br>п/п | Наименование<br>дисциплины, модуля                                       | Всего часов<br>трудоёмкости | В том числе        |        |                         |                            | Форм<br>а<br>конт<br>роля |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|--------|-------------------------|----------------------------|---------------------------|
|               |                                                                          |                             | Контактная работа* |        |                         | Самостоятельная<br>работа* |                           |
|               |                                                                          |                             | Всего,<br>часов    | из них |                         |                            |                           |
|               |                                                                          |                             |                    | Лекции | Практические<br>занятия |                            |                           |
| 1             | Тема 1.Роль стандартизации в обслуживании клиентов                       | 4                           |                    |        |                         | 4                          |                           |
| 2             | Тема 2. Стандарты в сфере обслуживания клиентов на потребительском рынке | 4                           |                    |        |                         | 4                          |                           |
| 3             | Тема 3. Порядок и специфика разработки стандартов обслуживания клиентов  | 4                           |                    |        |                         | 4                          |                           |
| 4             | Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов обслуживания клиентов | 2                           |                    |        |                         | 2                          |                           |
| 5             | Тема 5. Основы формирования Потребительской лояльности                   | 2                           |                    |        |                         | 2                          |                           |
| 6             | Всего:                                                                   | 16                          |                    |        |                         | 16                         |                           |
| 7             | Общая трудоёмкость программы:                                            | 16                          |                    |        |                         | 16                         |                           |

---

\* С применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ ФИНАНСОВ И ПРАВА»**

**Календарный учебный график  
программы повышения квалификации  
«КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ»**

Срок освоения программы – 16 часов.

Продолжительность обучения – 2 недели

Форма обучения – очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

| <b>№<br/>п\п</b> | <b>Наименование дисциплин (модулей), тем</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>1<br/>недел<br/>я</b> | <b>2<br/>неделя</b> | <b>КР</b> | <b>СР</b> | <b>С</b> | <b>ПА</b> | <b>ИА</b> | <b>Всег<br/>о</b> |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-------------------|
| 1                | <b>Тема 1. Роль стандартизации в обслуживании клиентов</b><br><br>Понятие стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные стандарты. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания. |                          |                     |           | 4         |          |           |           | 4                 |
| 2                | <b>Тема 2. Стандарты в сфере обслуживания клиентов на потребительском рынке</b>                                                                                                                                                                                       |                          |                     |           | 4         |          |           |           | 4                 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |   |  |  |  |   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|--|--|--|---|
|   | Законодательство в области стандартизации. Основные параметры стандартизации. Стандартизация товаров, работ и услуг                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| 3 | <b>Тема 3. Порядок и специфика разработки стандартов обслуживания клиентов: принципы, этапы и особенности</b><br><br>Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Особенности этапов разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания. |  |  |  | 4 |  |  |  | 4 |
| 4 | <b>Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов обслуживания клиентов</b><br><br>Виды и особенности контроля качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Характерные особенности управления качеством обслуживания клиентов.                                                                                    |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |
| 5 | <b>Тема 5. Основы формирования потребительской лояльности</b><br><br>Понятие потребительской лояльности и ее основные особенности. Инструменты повышения потребительской лояльности.                                                                                                                                                  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |

|   |                     |  |  |  |    |  |  |  |    |
|---|---------------------|--|--|--|----|--|--|--|----|
| 6 | Итоговая аттестация |  |  |  |    |  |  |  |    |
| 7 | Итого               |  |  |  | 16 |  |  |  | 16 |

Условные обозначения: КР – контактная работа; СР – самостоятельная работа; ПА – промежуточная аттестация; С – стажировка; ИА – итоговая аттестация, П- практика

## **4. Содержание тем**

### **Тема 1. Роль стандартизации в обслуживании клиентов**

Теоретические основы стандартизации в обслуживании клиентов. Международный и отечественный подходы к стандартизации в банковской сфере. Категории и виды стандартов. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.

### **Тема 2. Стандарты в сфере обслуживания клиентов на потребительском рынке**

Законодательство в области стандартизации. Принципы стандартизации обслуживания клиентов на потребительском рынке. Основные параметры стандартизации. Практическая роль стандартизации в повышении качества обслуживания.

### **Тема 3. Порядок и специфика разработки стандартов обслуживания клиентов: принципы, этапы и особенности**

Теоретические основы разработки стандартов обслуживания. Требования к качеству обслуживания клиентов. Порядок и специфика разработки стандартов обслуживания клиентов. Особенности этапов разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапа внедрения стандартов.

### **Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов обслуживания клиентов**

Виды и особенности контроля качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Характерные особенности управления качеством обслуживания клиентов. Методы контроля реализации стандартов обслуживания клиентов. Контроль выполнения стандартов обслуживания. Критерии оценки качества обслуживания клиентов.

### **Тема 5. Основы формирования потребительской лояльности**

Понятие и содержание потребительской лояльности. Основные особенности потребительской лояльности. Факторы и механизмы формирования потребительской лояльности. Инструменты повышения потребительской лояльности.



## **5. Организация образовательного процесса**

Обучение проводится через образовательный портал.

## **6. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Учебный процесс со слушателями обеспечивают квалифицированные сотрудники института, а также приглашенные специалисты и действующие практики других организаций.

## **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

### **I. Нормативно-правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Собрание законодательства РФ. - 2020. - № 11. - Ст. 1416.

2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 31.07.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.10.2025) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 1 (часть I). - Ст. 1.

3. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 15.10.2025) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 25. - Ст. 2954.

4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 31.07.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.08.2025) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301.

5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 29.09.2025) // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 1 (часть I). - Ст. 3.

6. Федеральный закон от 18.03.2019 № 27-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» // Собрание законодательства РФ. - 2019. - № 12. - Ст. 1217.

7. Федеральный закон от 05.05.2014 № 97-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей» // Собрание законодательства РФ. - 2014. - № 19. - Ст. 2302.

8. Федеральный закон от 30.12.2020 № 530-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»» // Собрание законодательства РФ. - 2020. - № 1 (часть I). - Ст. 69.

9. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992 г. – № 15. – Ст. 766.

10. О банках и банковской деятельности : Федеральный закон № 395-1 от 02.12.1990 : (ред. от 08.08.2024). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

11. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) : Федеральный закон № 86-ФЗ от 10.07.2002 : (ред. от 26.02.2024). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

12. О национальной платежной системе : Федеральный закон № 161-ФЗ от 27.06.2011 : (ред. от 08.08.2024). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

13. О персональных данных : Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 : (ред. от 21.02.2024). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

14. О рекламе : Федеральный закон № 38-ФЗ от 13.03.2006 : (ред. от 08.08.2024). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

15. О стандартизации в Российской Федерации : Федеральный закон № 162-ФЗ от 29.06.2015 : (ред. от 04.08.2023). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

16. О техническом регулировании : Федеральный закон № 184-ФЗ от 27.12.2002 : (ред. от 02.07.2021). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» .

17. Об утверждении Положения о Комитете по стандартам деятельности кредитных организаций : положение Банка России № 646-П от 20.06.2017 : (зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2017 № 48135). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс»

18. Стандарт осуществления надзора за соблюдением стандартов деятельности кредитных организаций: утв. Комитетом по стандартам деятельности кредитных организаций 10 дек. 2024 г.

19. Стандарт защиты прав и законных интересов ипотечных заемщиков утв. Комитетом по стандартам деятельности кредитных организаций; размещен на офиц. сайте Банка России.

20. Методические рекомендации по управлению финансовым продуктом : метод. рекомендации Банка России от 27 дек. 2023 г. № 19-МР.

21. Об отдельных вопросах взаимодействия с потребителями: информ. письмо Банка России от 24 дек. 2020 г. № ИН-06-59/181.

22. О рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, и предоставлению финансовых продуктов (услуг) населению посредством дистанционных (цифровых) каналов : информ. письмо Банка России от 29 дек. 2020 г. № ИН-01-59/184.

### **III. Основная литература**

1. Анохина, Г. HoReCa. Учебник по сервису. От стандартов к мастерству / Г. Анохина. – 2-е изд., обновл. и доп. – Москва : Ресторанные ведомости, 2025. – 312 с. – ISBN 978 6046513-0-8.
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова. – Саратов ; Екатеринбург : Профобразование : Уральский федеральный университет, 2024. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6. – ISBN 978-5-7996-2813-0.
3. Белозерова, М. Н. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в клиентоориентированных организациях / М. Н. Белозерова. // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2008. – № 3. – С. 80–82.
4. Доманова, К. Г. Методы стандартизации и их применение в индустрии гостеприимства / К. Г. Доманова, Т. И. Зворыкина. // Вестник Российского нового университета. – 2020. – № 2. – С. 23-27. – DOI 10.25586/RNU.V9276.20.02.P.023.
5. Каленикова, С. А. Setting standards: preventing and mitigating service errors / С. А. Каленикова. // – 2024. – № 4 (66). – С. 40-43.
6. Полякова И.Л. Корпоративные стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса и туризма: учебное пособие / И.Л. Полякова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2020. – 117 с.
7. Стандарт обслуживания клиентов : требования к организации и осуществлению процесса, техническим средствам : дата введения - 17.09.07 / ред. В. А. Семенов. – Москва : Энергопрогресс, 2008. – 56 с. – (Специальный выпуск "БЭТ", приложение к журналу "Энергетик" ; вып. 1 (109)). – ISSN 0013-7278.

#### **IV. Дополнительная литература**

1. Азаров В. Н. Управление качеством. Т. 2: Принципы и методы всеобщего руководства качеством. Основы обеспечения качества / Под общ. ред. В. Н. Азарова. М.: МГИЭМ, 2000. - 356 с.
2. Бедрикова, Н. А. Формирование лояльности потребителей банковских услуг в современных условиях / Н.А. Бедрикова, Ю. В. Корокошко // Социально-экономические проблемы современного общества. Информационнокоммуникационное пространство и человек : мат-лы II Междунар. науч.-практ.конф. – Пенза-Прага-Белосток : «Социосфера», 2012. – С.26–27.
3. Белозерова, М.Н. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в клиентоориентированных организациях / М.Н. Белозерова // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2008. - № 3. – с. 80-82.
4. Бровко, Д. А. Как создать программу лояльности, которой вы будете гордиться / Д. А. Бровко // Маркетинговые коммуникации. - 2014. - № 2. - С. 82–87.
5. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта [Текст] : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению "Туризм" / Т. В. Виноградова.- 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014.- 240с.

6. Герпотт, Т.И. Эмпирические исследования лояльности клиентов / Т.И. Герпотт // Проблемы теории и практики управления. 2001. № 4. С. 35–41.
7. Дымшиц, М. Основы лояльности: фрагмент книги «Потребительская лояльность: механизмы повторной покупки» / М. Дымшиц // Маркетолог. 2007. № 6. С. 35–39.
8. Курилина, В.В. Новые методы управления лояльностью клиентов в сфере услуг / В.В. Курилина, Е.К. Коверко, З.Н. Шуклина // Вектор экономики. - 2016. - № 6 (6). - С. 7.
9. Курьялов, К. Событийный маркетинг, или новый инструмент, позволяющий удержать покупателя / К. Курьялов // Маркетинговые коммуникации. - 2011.-№ 5. – С.6
10. Лихобабин, М.Ю. Технологии манипулирования в рекламе (способы зомбирования).- Ростов- на-Дону, 2010 – 110 с.
11. Лопатинская, И.В. Лояльность как основной показатель удержания потребителей банковских услуг / И.В. Лопатинская // Маркетинг в России за рубежом. 2012. - №3. – С.4
12. Лужнова, Н.В. Покупательская лояльность потребителей розничной торговой сети / Н.В. Лужнова, И.А. Тарануха // Молодой ученый. - 2015. - №10. - С. 712-717.
13. Мартышев, А.В. Маркетинг отношений / учебное пособие.- Владивосток; издательство ДВГУ, 2011 – 42 с.
14. Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2014. – 656 с.

#### **IV Интернет ресурсы**

1. Клиентоориентированный сервис — качество обслуживания в банке // ITC Group: офиц. сайт. URL: <https://itctraining.ru/kalendar/banki/7464/> .
2. Регламенты и документация // Совкомбанк : офиц. сайт. URL: <https://sovcombank.ru/pages/reglamenti-i-dokumentatsiya> .
3. Стандарты деятельности кредитных организаций // Банк России: офиц. сайт. URL: [https://www.cbr.ru/banking\\_sector/standart\\_ko/](https://www.cbr.ru/banking_sector/standart_ko/) .
4. Защита прав потребителей финансовых услуг // Банк России : офиц. сайт. URL: [https://www.cbr.ru/protection\\_rights/](https://www.cbr.ru/protection_rights/).
5. Стандарты качества управления взаимоотношениями с потребителями банковских услуг. Практика применения. Разработчики: АКБ «Абсолют Банк» (Москва), Номос Банк (Москва) , KPMG (Москва) Москва 2013г [https://arb.ru/b2b/docs/standarty\\_kachestva\\_upravleniya\\_vzaimootnosheniyami\\_s\\_potrebiteleyami\\_bankovskikh-9713141/](https://arb.ru/b2b/docs/standarty_kachestva_upravleniya_vzaimootnosheniyami_s_potrebiteleyami_bankovskikh-9713141/)

