

**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»**

Требования к уровню образования слушателей	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.
Категория слушателей	специалисты банковской сферы, страховые агенты, специалисты туристической индустрии, руководители органов государственной власти, органов местного самоуправления.
Срок освоения программы	16 часов, 2 недели
Форма обучения	очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
Режим занятий	4 часа в день

№ № п/п	Наименование дисциплины, модуля	Всего часов трудоёмкости	В том числе				Самостоятельная работа*	Фор ма конт роля
			Контактная работа*			Самостоятельная работа*		
			Все го, час ов	из них				
				Лекции	Практич еск ие занят ия			
1	Тема 1. Роль стандартизации в обслуживании клиентов	4		2		2		
2	Тема 2. Стандарты в сфере обслуживания клиентов на потребительском рынке	4		2		2		
3	Тема 3. Порядок и специфика разработки стандартов обслуживания клиентов: принципы, этапы и особенности	4		2		2		
4	Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов обслуживания клиентов	2				2		
5	Тема 5. Основы формирования Потребительской лояльности	2				2		
6	Всего:	16		6		10		
7	Общая трудоёмкость программы:	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

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

4. Содержание тем

Тема 1. Роль стандартизации в обслуживании клиентов

Понятие стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные стандарты. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.

Тема 2. Стандарты в сфере обслуживания клиентов на потребительском рынке

Законодательство в области стандартизации. Основные параметры стандартизации. Стандартизация товаров, работ и услуг.

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

Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Особенности этапов разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания.

Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов обслуживания клиентов

Виды и особенности контроля качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Характерные особенности управления качеством обслуживания клиентов.

Тема 5. Основы формирования потребительской лояльности

Понятие потребительской лояльности и ее основные особенности. Инструменты повышения потребительской лояльности.

- лекция (видеолекция) с мультимедийным сопровождением по наиболее сложным вопросам программы;
- лекция-вебинар с использованием современных технических средств обучения;
- практические занятия и самостоятельная работа с использованием современных технических средств обучения;
- кейс-стади (в том числе видео-кейсы)– изучение конкретных ситуаций из практики (casestudy), для выполнения данного вида заданий обучающимся должна быть представлена в письменной форме информация относительно реальной ситуации (профессиональной или жизненной) и поставлены конкретные задачи её изучения проблемы, обучающиеся анализируют различные аспекты проблемы и предлагают выработанные решения;
- тестирование метод оценки знаний, умений, навыков обучающихся и др.

Обучение проводится, в том числе с использованием ЭО и ДОТ, реализуемых посредством информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии слушателей и педагогических работников.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимыми для эффективного прохождения обучения учебно-методическими материалами и информационными ресурсами в объеме изучаемого курса, которые могут быть объединены в учебно-методический комплекс. Материалы учебно-методического комплекса доводятся до всех слушателей курса.

Итоговая аттестация проводится на образовательном портале Финансового университета посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

7. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

8. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в виде прохождения итогового тестирования на основе системы зачет/незачет по всей программе.

